



Observatorio
Español de
Conductores

OBSERVATORIO DE AUTOMOVILISTAS ESPAÑÓLES

2ª OLEADA 2016



ÍNDICE

- | 1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA
- | 2. LA MUESTRA DE COMPRADORES DE V.O.
- | 3. PROCESO DE COMPRA: ANTES DE LA COMPRA
- | 4. PROCESO DE COMPRA: MOMENTO DE LA COMPRA
- | 5. ATENCIÓN POSTVENTA
- | 6. SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL V.O.
- | 7. LA MUESTRA DE POTENCIALES COMPRADORES
- | 8. COMPRADORES POTENCIALES DE UN COCHE NUEVO
- | 9. COMPRADORES POTENCIALES DE UN COCHE USADO
- | ANEXO: CUESTIONARIOS

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA



ANTECEDENTES

Dentro del proceso de potenciación de notoriedad e imagen que están abordando los responsables del RACE, en 2014 los responsables del RACE decidieron poner en marcha DUCIT: el **Primer Observatorio de los Conductores Españoles**, con los siguientes objetivos:

CAUCE DE CONOCIMIENTO

Permitiera **monitorizar la opinión de los socios y conductores sobre los principales temas relacionados con el mundo del motor y los viajes** (precio de combustible, la congestión del tráfico, las condiciones de la carretera, la seguridad vial, las normativas, etc.)

HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN

Se convirtiera en el **referente de la "voz de los conductores"** y, con ello, en una herramienta de comunicación que permitiera reforzar las relaciones con la prensa y la notoriedad de RACE en los conductores y en la sociedad en su conjunto.

PALANCA DE POSICIONAMIENTO

Contribuyera a **actualizar y potenciar el posicionamiento del RACE y su liderazgo** trasladando la imagen de un RACE que devuelve a la sociedad - en preocupación e información - parte de los que obtiene de ella (RSC).



OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Dado el éxito del Observatorio de Automovilistas RACE (DUCIT), se plantea **replicar el Barómetro durante 2016** para continuar potenciando la **notoriedad e imagen del RACE**:

- A nivel institucional.
- A nivel mediático / comunicacional
- A nivel de socios / automovilistas



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En esta ola, el Barómetro se centra en un segmento muy específico como es el del **vehículo de ocasión (V.O.)**. Se trata de sondear a compradores y usuarios de V. O. acerca de:

- Trayectoria como automovilista
- Acceso a la información acerca del vehículo de ocasión
- Mecanismos comerciales del V.O.
- Historial como usuario de V.O.
- Experiencia como usuario de un vehículo de ocasión
- Satisfacción con el vehículo y propensión a repetir la experiencia de compra
- Etc.

Por otra parte, entre los potenciales compradores de vehículos, tanto nuevos como de ocasión, se pretende conocer las imágenes y estereotipos existentes en torno al V. O. así como las actitudes favorables o contrarias a su compra y los condicionantes que pueden influir sobre esas actitudes.



METODOLOGÍA

Ficha técnica:

- **ÁMBITO:** Nacional (a excepción de Ceuta y Melilla).
- **UNIVERSO:** Conductores activos mayores de edad.
- **TIPO DE ENTREVISTA:** CAWI mediante aplicación a una plataforma online.
- **MÉTODO DE MUESTREO:** Aleatorio simple.
- **MUESTRA:** El estudio se basa en dos muestras independientes: 1) una muestra de 1.300 casos de compradores de un vehículo de ocasión en los últimos tres años y 2) una muestra de 600 casos de personas que manifiestan intención de adquirir un vehículo, sea nuevo o usado, en los próximos 24 meses.
- **ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95,5% y en las condiciones habituales de muestreo $p=q=50\%$, el margen de error para la muestra de compradores de V.O. la muestra sería de $\pm 2,77\%$ y para la muestra de compradores potenciales de $\pm 4,08\%$.
- **DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:** Se han cubierto cuotas de sexo, edad y zona Nielsen.
- **CUESTIONARIO:** Semiestructurado y de una duración aproximada de 10-12 minutos con 1 o 2 preguntas abiertas.
- **FECHA DE CAMPO:** Segundo trimestre de 2016.
- **ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD:** Se ha garantizado el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados que han sido utilizadas únicamente en la confección de tablas estadísticas.
- **CONTROL DE CALIDAD:** Norma ISO 20525 y el Código CCI/ Esomar.

A lo largo del informe, las diferencias estadísticamente significativas se marcan de la siguiente manera:

▲ Porcentaje significativamente superior a la media de los encuestados

▼ Porcentaje significativamente inferior a la media de los encuestados



2. LA MUESTRA DE COMPRADORES DE V.O.



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA (I)

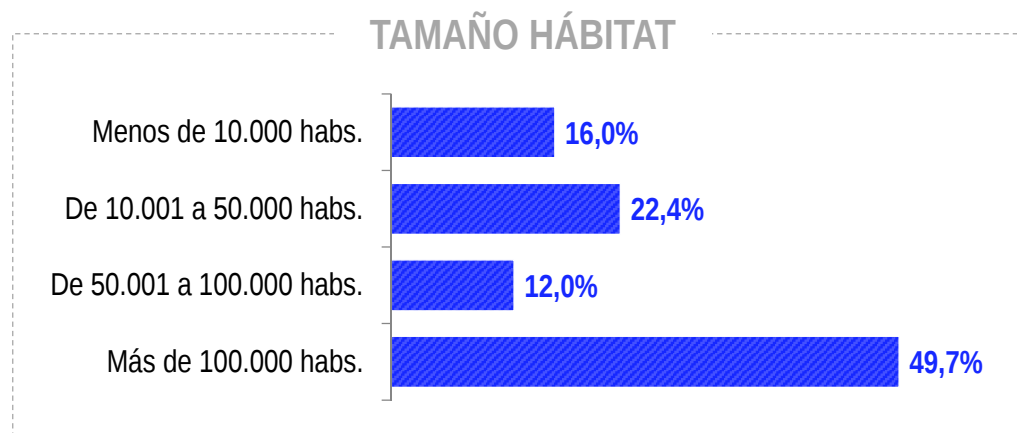
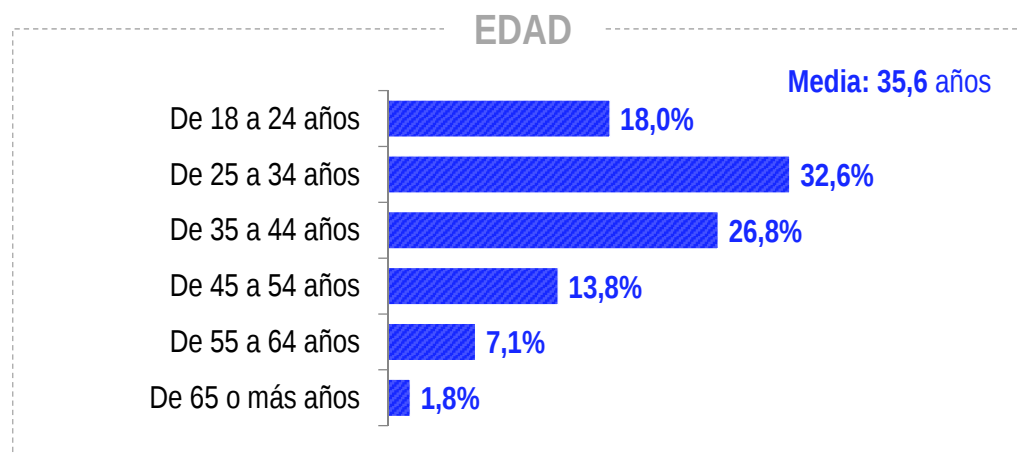
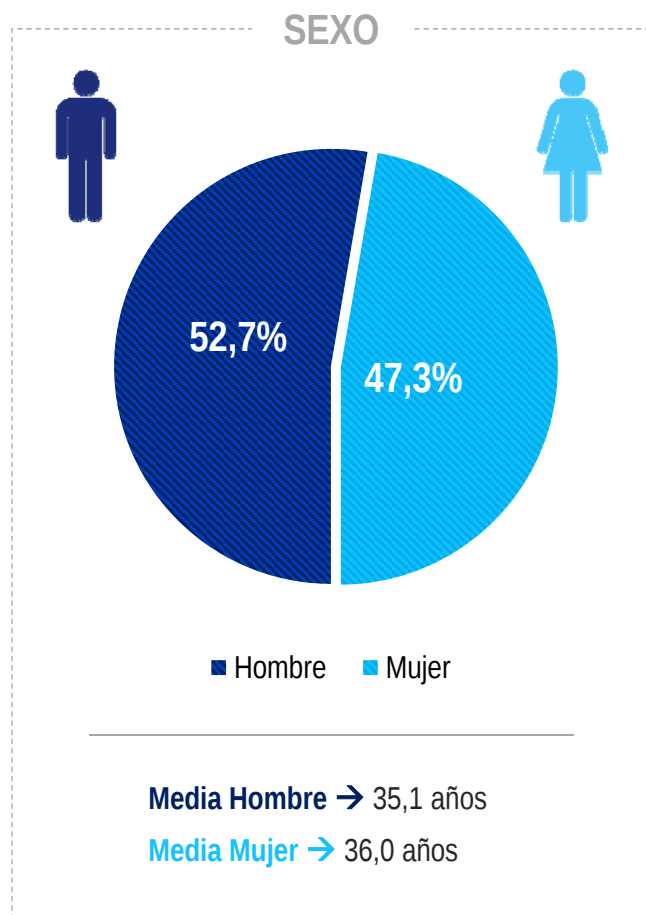
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



	OLA 2
Zona 1 Noreste y Baleares	20,6%
Zona 2 Levante	16,8%
Zona 3 Sur	17,6%
Zona 4 Centro	22,8%
Zona 5 Noroeste	8,6%
Zona 6 Norte-centro	9,7%
Zona 7 Canarias	3,7%

Base: Total ola 2 (n=1.300)

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA (II)



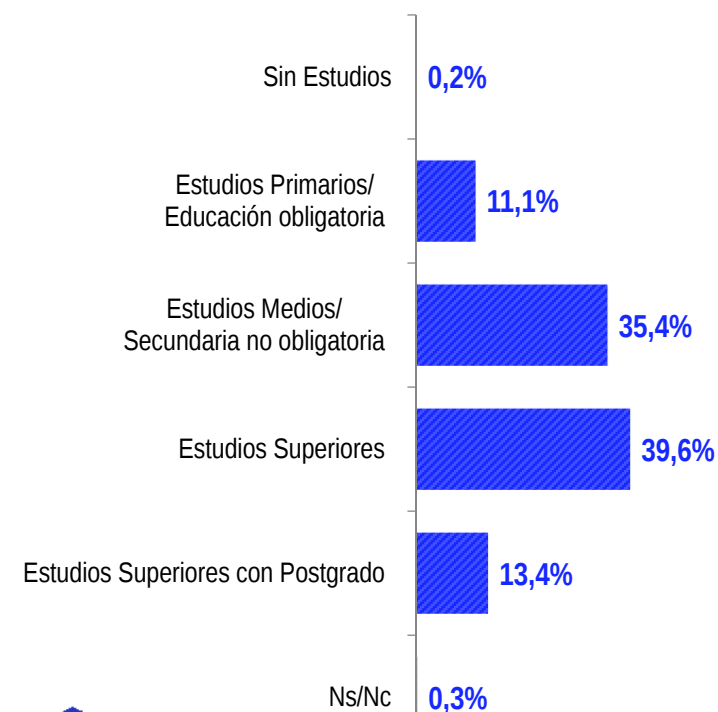
Base: Ola 2 (1.300 casos)

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA (III)

SITUACIÓN EN EL HOGAR



NIVEL DE ESTUDIOS



Base: Ola 2 (1.300 casos)

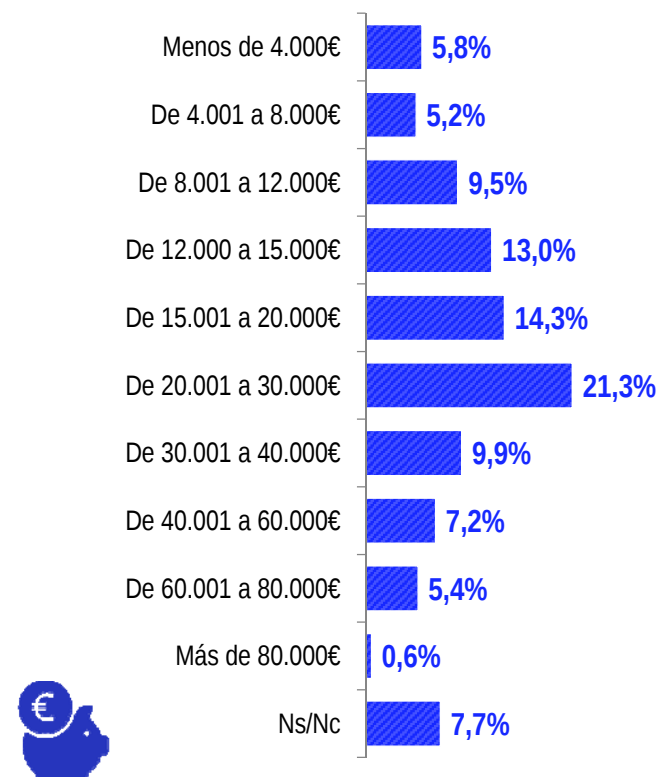
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA (IV)

SITUACIÓN LABORAL



Base: Ola 2 (1.300 casos)

INGRESOS ANUALES



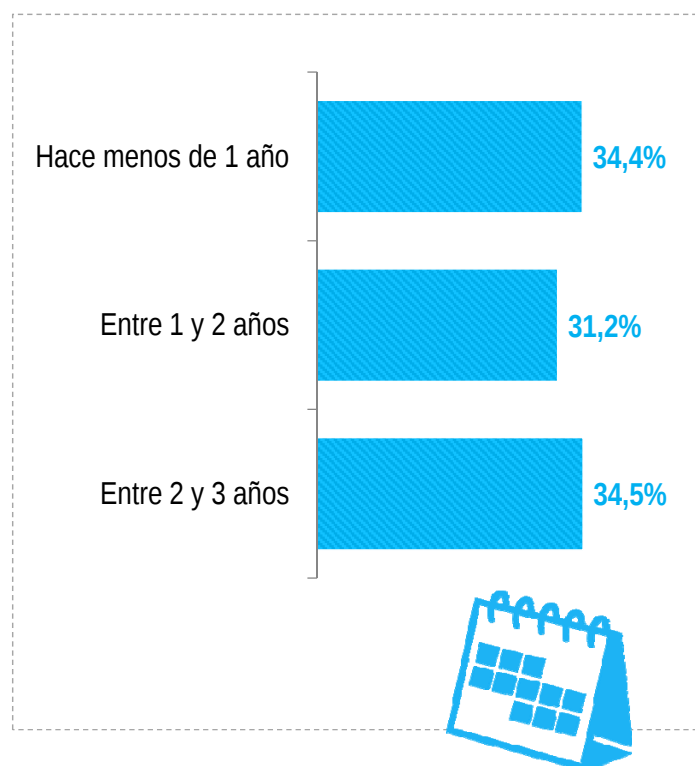
3. PROCESO DE COMPRA: ANTES DE LA COMPRA



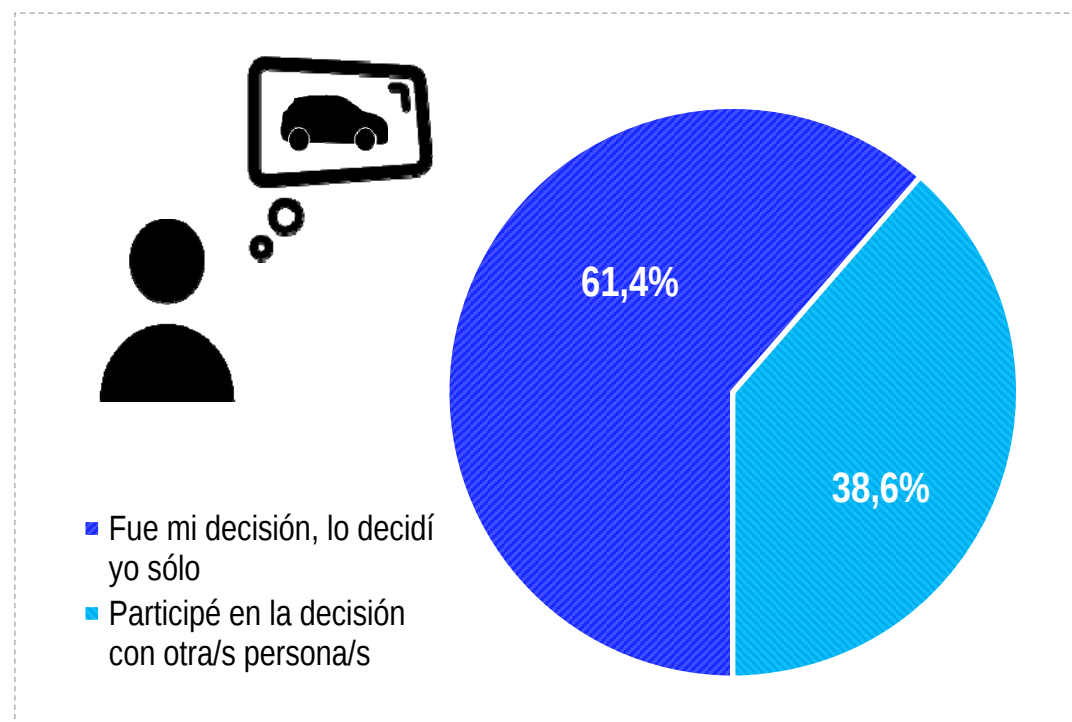
ADQUISICIÓN DEL VEHÍCULO

La población de este estudio se divide casi en tres tercios según el momento de adquisición de su vehículo de ocasión: un tercio (34%) lo compró hace menos de un año, casi otro tercio (31 %) entre uno y dos años y algo más de la tercera parte (34,5%) entre hace dos y tres años.

El 61% de los entrevistados asumió en solitario la decisión de comprar un vehículo de ocasión, mientras el 39% participó en la toma de decisión, pero no fue una decisión personal.



Base: Ola 2 - Ha comprado un coche V.O. en los últimos tres años (1.300 casos)



P.3. ¿En qué fecha compró el vehículo?

P.4. ¿En qué medida participó usted en la decisión de comprar ese coche?

LA DECISIÓN DE COMPRA DEL VEHÍCULO

A la hora de tomar la decisión de compra de un V.O. los varones y los entrevistados que tienen entre 30 y 44 años son más autónomos en su toma de decisión, mientras que las mujeres y los entrevistados de más de 45 años se deciden en mayor medida por consenso con otras personas.

	SEXO		EDAD		
	Hombre	Mujer	18-29	30-44	45 y más
	677 casos	623 casos	449 casos	594 casos	257 casos
Fue mi decisión, lo decidí yo sólo	↑ 71	↓ 50,7	61,5	↑ 68,9	↓ 47,4
Participé en la decisión con otras personas	↓ 29	↑ 49,3	38,5	↓ 31,1	↑ 52,6

Base: Ola 2 - Ha comprado un coche V.O. en los últimos tres años (1.300 casos)

P.4. ¿En qué medida participó usted en la decisión de comprar ese coche?

FUENTES DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

El instrumento más utilizado para buscar información sobre vehículos de ocasión con vistas a su adquisición es Internet; el 68% de los entrevistados lo utiliza. Le siguen los propios concesionarios, donde se informa un 46% de los entrevistados, y las opiniones de familiares y amigos, a las que recurre el 49%.

En menor medida, un 24% se informa por el propio fabricante, un 14% consultando revistas especializadas y un 6% por programas o reportajes de la radio o televisión.



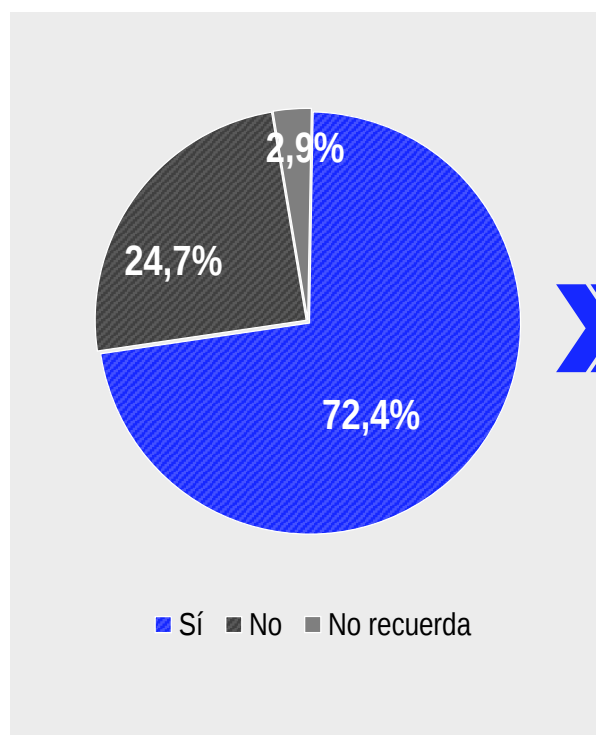
Base: Ola 2 (1.300 casos)

P.5. ¿Qué fuentes utilizó para buscar información sobre vehículos de ocasión o de segunda mano? Señale todas las que utilizó.

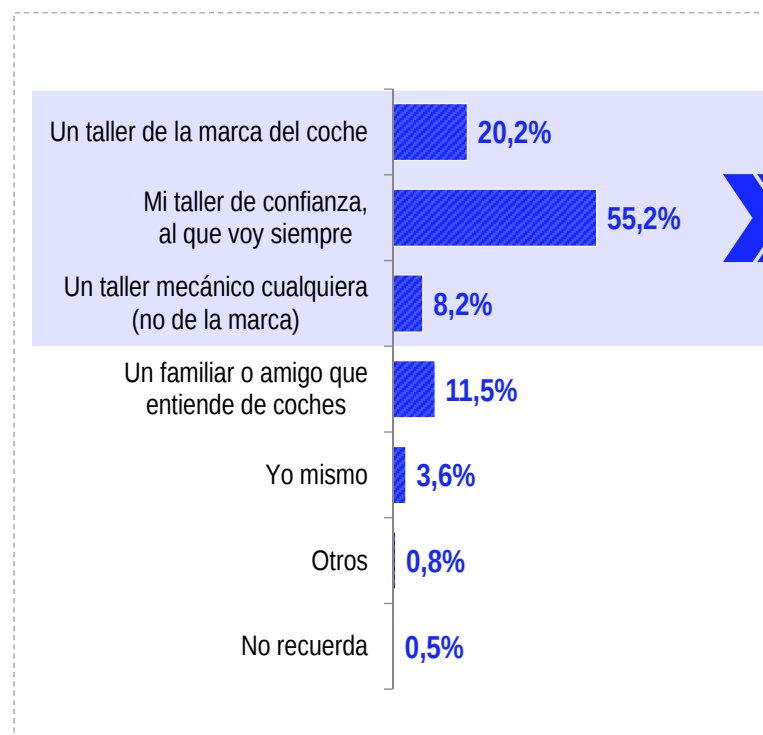
REVISIÓN MECÁNICA Y DEL ESTADO DEL COCHE

Casi tres de cada cuatro compradores de un vehículo de ocasión (el 72%) realizaron una revisión mecánica y del estado general del coche antes de adquirirlo. De ellos, algo más de la mitad (el 55%) recurrió a su taller de confianza para realizarla; un 20% a un taller de la marca del coche y un 8% a otro taller cualquiera.

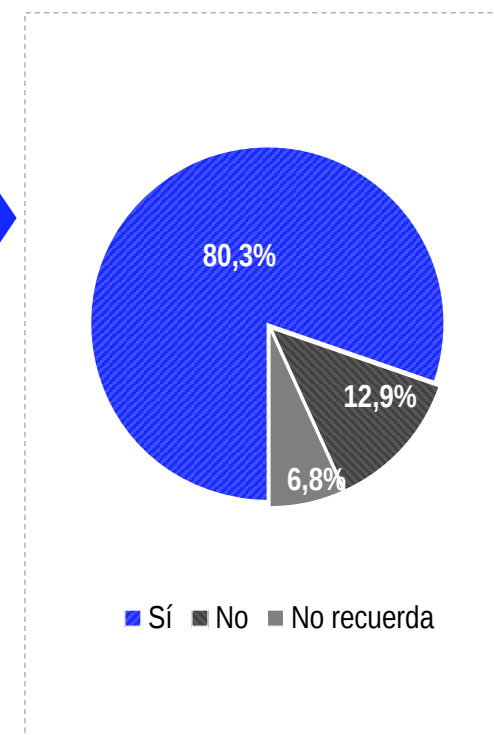
De los que realizaron esta revisión en un taller, el 80% recibieron un informe con su resultado.



Base: Ola 2 (1.300 casos)



Base: Ola 2 - Ha llevado a cabo una revisión general del coche (989 casos)



Base: Ola 2 – Realizó la revisión en un taller (862 casos)

P.6. Antes de formalizar la compra del vehículo de ocasión, ¿llevó a cabo una revisión mecánica y del estado general del coche?

P.6.a. ¿Quién realizó esa revisión del vehículo? / P.6.b. ¿Emitieron y le entregaron un informe con los resultados de la revisión?

REVISIÓN MECÁNICA Y DEL ESTADO DEL COCHE

Los compradores de mayor edad son los que en mayor medida prescinden de la revisión mecánica del coche V.O. antes de adquirirlo.

Según el modo de adquisición del vehículo, quienes se lo compran a un amigo o conocido prescinden en mayor medida de la revisión, mientras que los que más las hacen son quienes lo han adquirido en un concesionario que no es de la propia marca.

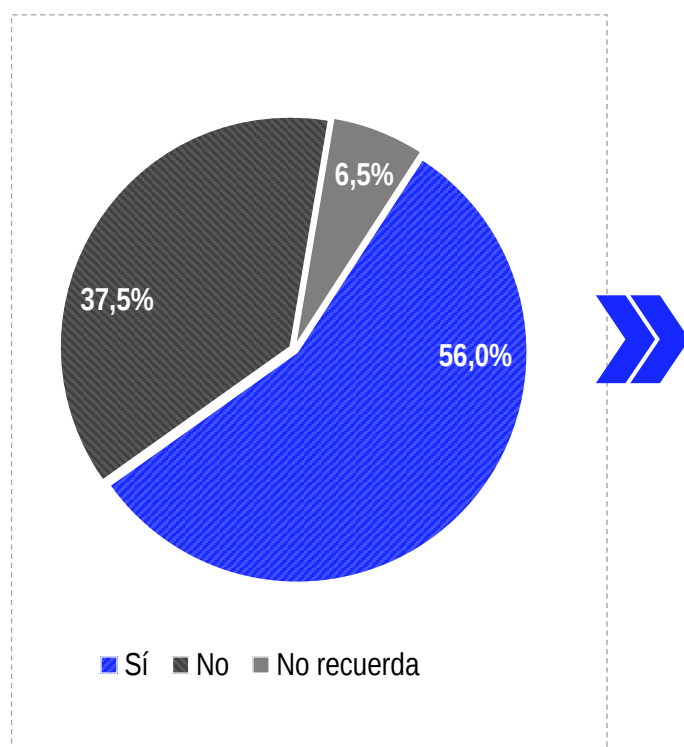
	SEXO		EDAD		
	Hombre	Mujer	18-29	30-44	45 y más
	677 casos	623 casos	449 casos	594 casos	257 casos
Sí	72,8	72	74,5	76,1	↓ 62,3
No	24,4	25,1	↓ 19,6	22,5	↑ 36,9
No recuerda/NC	2,8	2,9	5,9	1,4	0,8

	MODO DE ADQUISICIÓN			
	Concesionario de la marca	Otro concesionario	Particular desconocido	Conocido o amigo
	354 casos	505 casos	324 casos	117 casos
Sí	73,2	80,4	77,8	↓ 61,5
No	24	↓ 16,6	20,1	↑ 35,0
No recuerda/NC	2,8	3	2,2	3,4

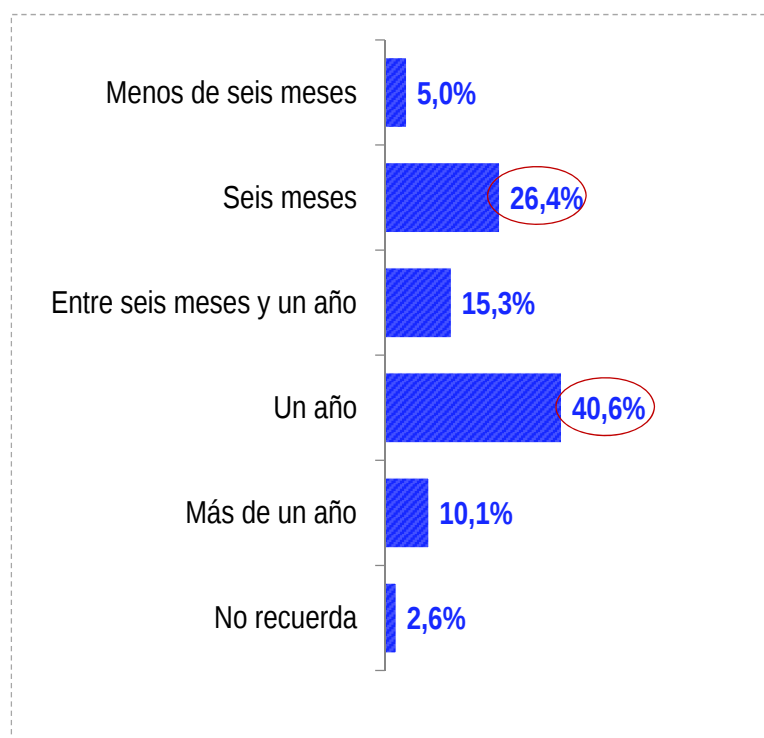
P.6. Antes de formalizar la compra del vehículo de ocasión, ¿llevó a cabo una revisión mecánica y del estado general del coche?

EXISTENCIA DE GARANTÍA MECÁNICA

El 56% de los compradores de un V.O. lo han adquirido con garantía mecánica. Lo más común es que esta garantía dure un año (41%); en el 26% de los casos dura seis meses, en el 15% entre 6 meses y un año y en el 10% más de un año.



Base: Ola 2 (1.300 casos)



Base: Ola 2 – Compró el coche con garantía mecánica (906 casos)

P.7. ¿Compró el coche con garantía mecánica? / P.7.a. ¿Cuál era la duración de la garantía?

EXISTENCIA DE GARANTÍA MECÁNICA

Los compradores de mediana edad (entre 30 y 44 años) son los que más tienden a utilizar la garantía mecánica al comprar su V.O. Sin embargo, la variable que en mayor medida determina la existencia o no de esta garantía es el modo de adquisición del vehículo: quienes lo compran en un concesionario, sea o no de la marca, disponen de garantía mecánica casi en su totalidad, mientras que entre quienes compran a particulares son menos de la mitad los que disponen de esta garantía.

	SEXO		EDAD		
	Hombre	Mujer	18-29	30-44	45 y más
	677 casos	623 casos	449 casos	594 casos	257 casos
Sí	58,4	53,4	50	↑ 63,2	52,2
No	37,0	38,1	41,4	↓ 31,4	42,8
No recuerda/NC	4,6	8,6	8,6	5,4	5,1

	MODO DE ADQUISICIÓN			
	Concesionario de la marca	Otro concesionario	Particular desconocido	Conocido o amigo
	354 casos	505 casos	324 casos	117 casos
Sí	↑ 87,9	↑ 83,6	↓ 40,4	↓ 35,9
No	↓ 6,8	↓ 12,7	↑ 50,9	↑ 57,3
No recuerda/NC	5,4	3,8	8,6	6,8

P.7. ¿Compró el coche con garantía mecánica?

CONCLUSIONES

- Casi dos terceras partes de los compradores asumieron en solitario la decisión de comprar un vehículo de ocasión, mientras el 39% participó en la toma de decisión, pero no fue una decisión personal, sino compartida.
- A la hora de tomar la decisión de compra los varones y los entrevistados que tienen entre 30 y 44 años son más autónomos en su toma de decisión, mientras que las mujeres y los entrevistados de más de 45 años lo deciden en mayor medida por consenso con otras personas.
- El instrumento más utilizado para buscar información sobre vehículos de ocasión con vistas a su adquisición es Internet. Le siguen los propios concesionarios, y una parte importantes de los compradores recurre también a las opiniones de familiares y amigos.
- Casi tres de cada cuatro compradores de un V. O. realizaron una revisión mecánica y del estado general del coche antes de adquirirlo. Los compradores de mayor edad son los que en mayor medida prescinden de la revisión mecánica. Tampoco recurren a ella quienes compran su V.O. a un amigo o conocido .
- El 56% de los compradores de un V.O. lo han adquirido con garantía mecánica. La variable que en mayor medida determina la existencia o no de esta garantía es el modo de adquisición del vehículo: quienes lo compran en un concesionario, sea o no de la marca, disponen de garantía mecánica casi en su totalidad, mientras que entre quienes compran a particulares son menos de la mitad los que disponen de esta garantía.

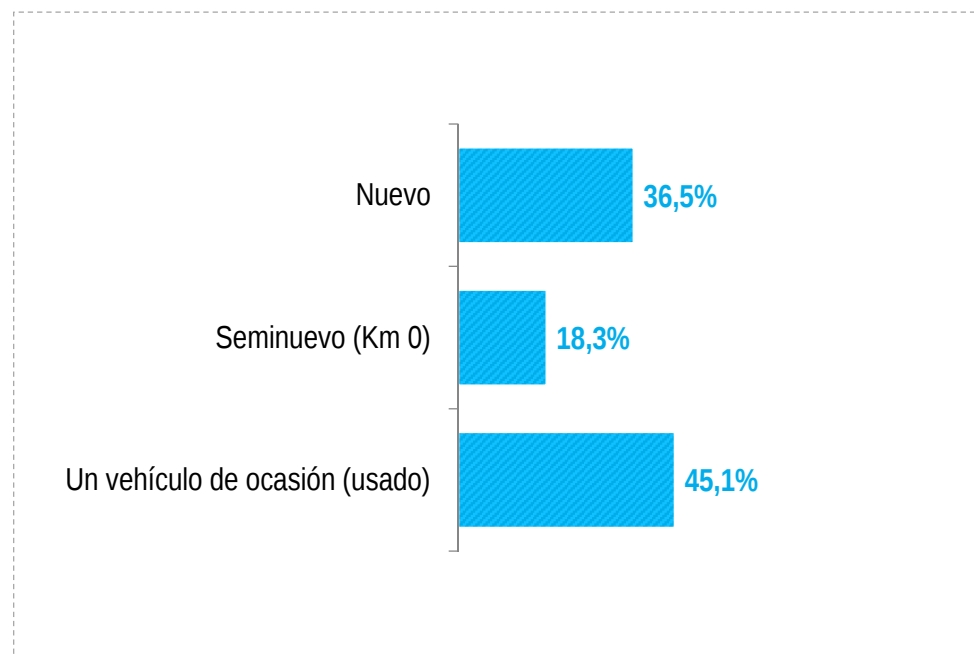
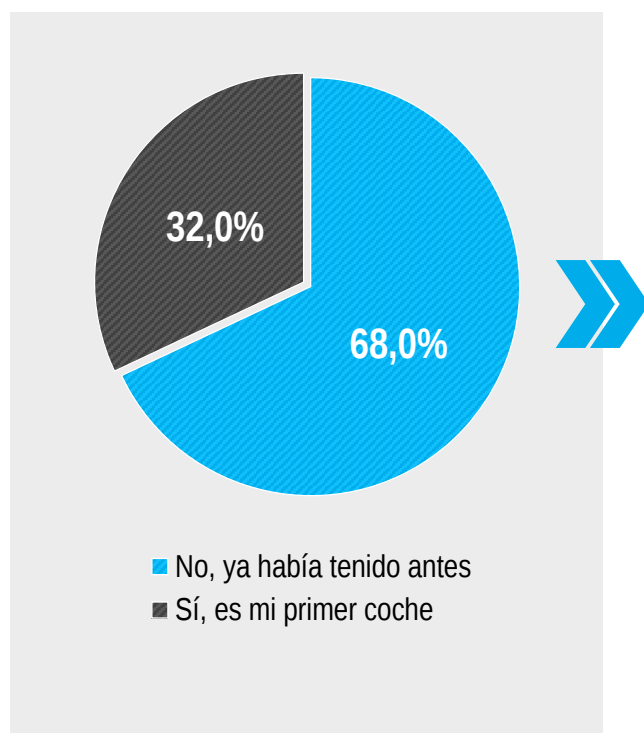


4. PROCESO DE COMPRA: MOMENTO DE LA COMPRA



SITUACIÓN DEL VEHÍCULO

Para uno de cada tres compradores, el vehículo adquirido es su primer coche, mientras el 68% ya habían tenido coche con anterioridad. De estos que habían tenido coche previamente, en el 37% de los casos el vehículo anterior era nuevo, en el 18%, seminuevo (Km 0) y en el 45% era también un vehículo de ocasión.



Base: Ola 2 – Había tenido un coche antes (877 casos)

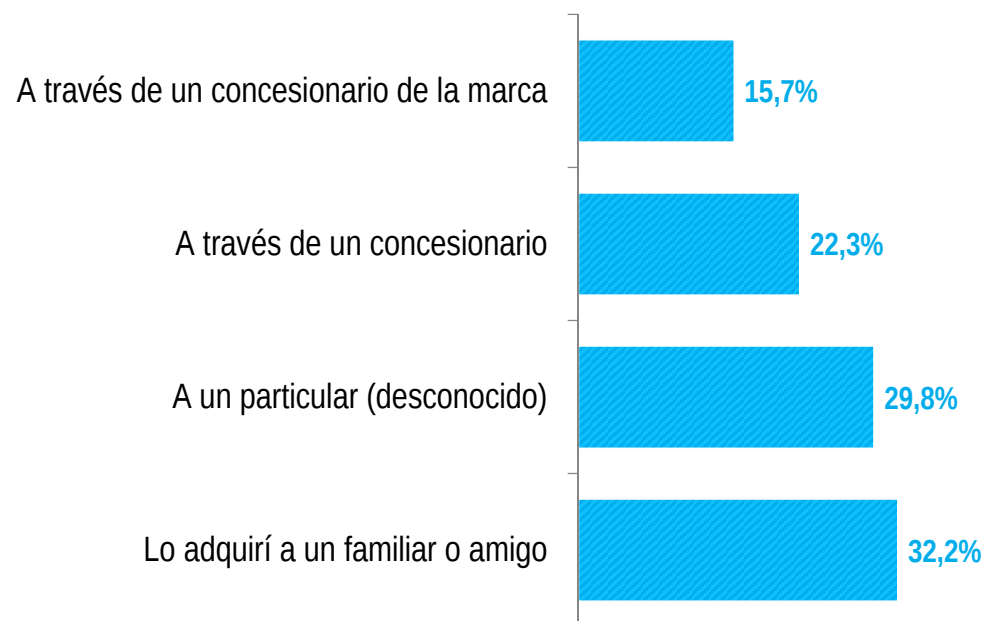
Base: Ola 2 (1.300 casos)

P.8. Este vehículo de ocasión/segunda mano que compró en los últimos tres años, ¿es su primer coche o ya había tenido otros vehículos antes de éste?

P.8.a. Y ese vehículo anterior era un coche...

CANAL DE COMPRA

Casi uno de cada tres compradores de vehículo de ocasión lo han adquirido a un particular conocido, un familiar o un amigo; el 30% lo ha comprado a un particular, pero desconocido, mientras que el 16% lo ha hecho en un concesionario de la marca y el 22% en otro concesionario, no específicamente de la marca del vehículo comprado.



Base: Ola 2 (1.300 casos)

P.9. ¿Cómo realizó la compra del coche actual, del vehículo de ocasión/segunda mano que ha comprado recientemente?

CANAL DE COMPRA

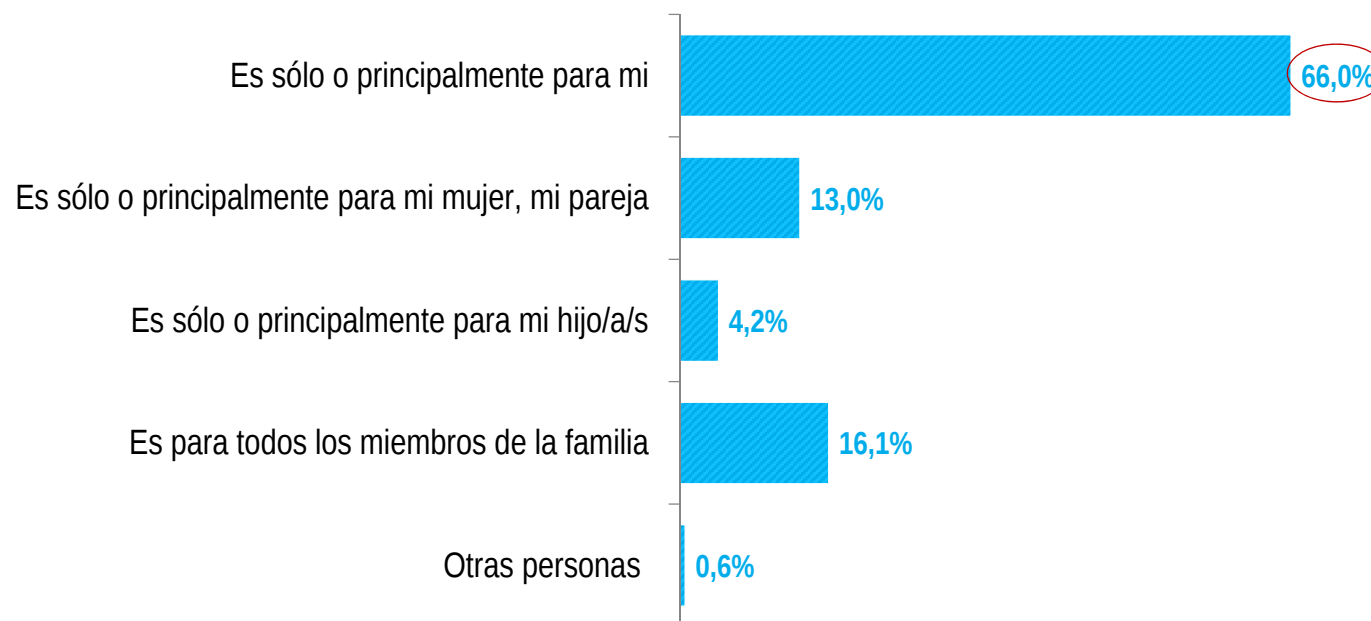
Los compradores de mediana edad (30 a 44 años) tienden a adquirir su V. O. en mayor medida en concesionarios y menos a particulares; por el contrario, los mayores de 45 años utilizan menos los concesionarios y recurren más a adquirir el coche a través de un amigo o conocido.

	SEXO		EDAD		
	Hombre	Mujer	18-29	30-44	45 y más
	677 casos	623 casos	449 casos	594 casos	257 casos
A través de un concesionario de la marca	16,7	14,5	14,9	17,8	12,9
A través de un concesionario	20,6	24,2	18,7	↑ 28,6	↓ 16,3
A un particular (desconocido)	29,3	30,4	36,9	↓ 23,5	30,6
Lo adquirí a un familiar o amigo	33,3	30,8	29,5	30,1	↑ 40,2

P.9. ¿Cómo realizó la compra del coche actual, del vehículo de ocasión/segunda mano que ha comprado recientemente?

DESTINATARIO DEL COCHE

En la mayor parte de los casos (66%) el vehículo adquirido está destinado al uso personal del entrevistado; en un 16% es para compartirlo con todos los miembros de la familia, en un 13% es para la pareja del entrevistado y en un 4% es para los hijos.



Base: Ola 2 (1.300 casos)

P.10. ¿Para quién ha comprado el actual coche de ocasión?

DESTINATARIO DEL COCHE

La edad influye, lógicamente, en el destinatario del coche; los entrevistados de más edad son los que en mayor medida adquieren el vehículo para uso de los hijos.

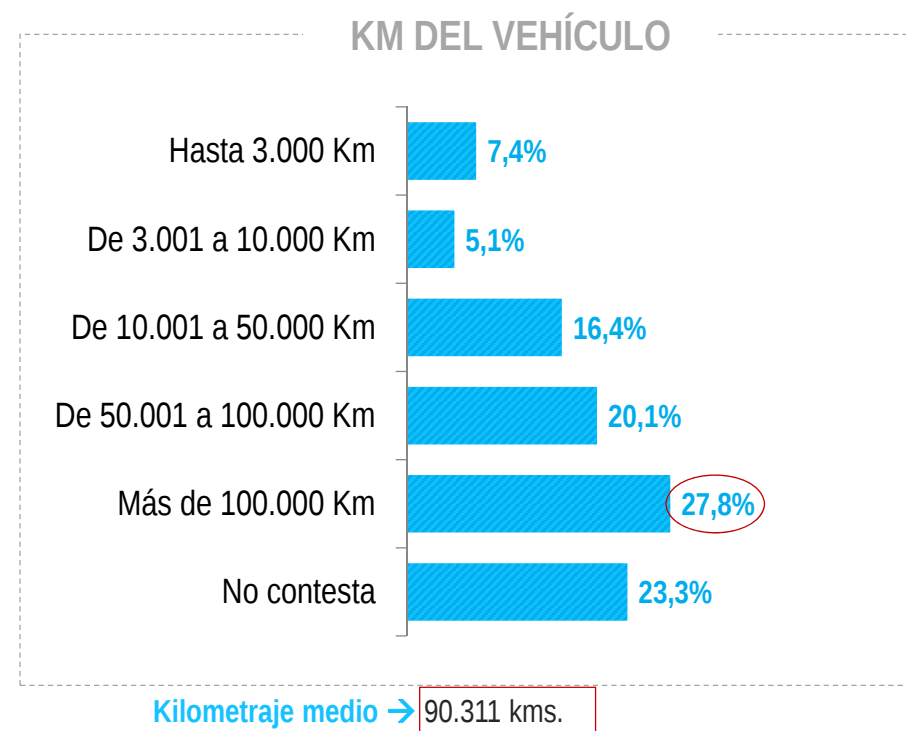
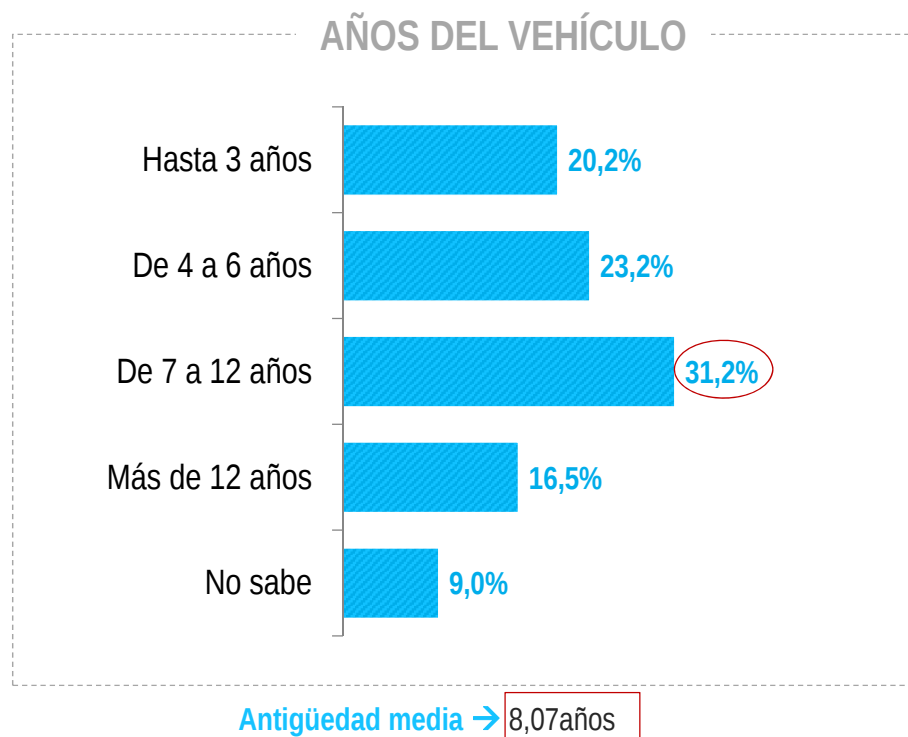
	SEXO		EDAD		
	Hombre	Mujer	18-29	30-44	45 y más
	677 casos	623 casos	449 casos	594 casos	257 casos
Es sólo o principalmente para mí	66,3	65,6	75,2	66,9	↓ 49,9
Es sólo o principalmente para mi mujer, mi pareja	14,8	11,2	8,5	17,1	12,7
Es sólo o principalmente para mi hijo/a/s	4,5	3,9	2	↓ 1,1	↑ 13,3
Es para todos los miembros de la familia	14,5	18	13,5	14,7	23,0
Otros miembros de la familia	0	1,4	0,8	0,2	1,2

P.10. ¿Para quién ha comprado el actual coche de ocasión?

CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO

La antigüedad media de los V.O. adquiridos por los entrevistados es de ocho años. Un 20% de los vehículos tenía menos de tres años en el momento de la compra, un 23% entre 4 y 6 años, un 31% entre 7 y 12 años y un 16% más de 12 años.

En cuanto al kilometraje de estos vehículos, el promedio se sitúa en 90.311 kms. El 12,5% tenía menos de 10.000, el 16% entre 10.000 y 50.000, el 20% entre 50.000 y 100.000 y el 28% más de 100.000. Hay que destacar que el 23% de los entrevistados no ofrece esta información.



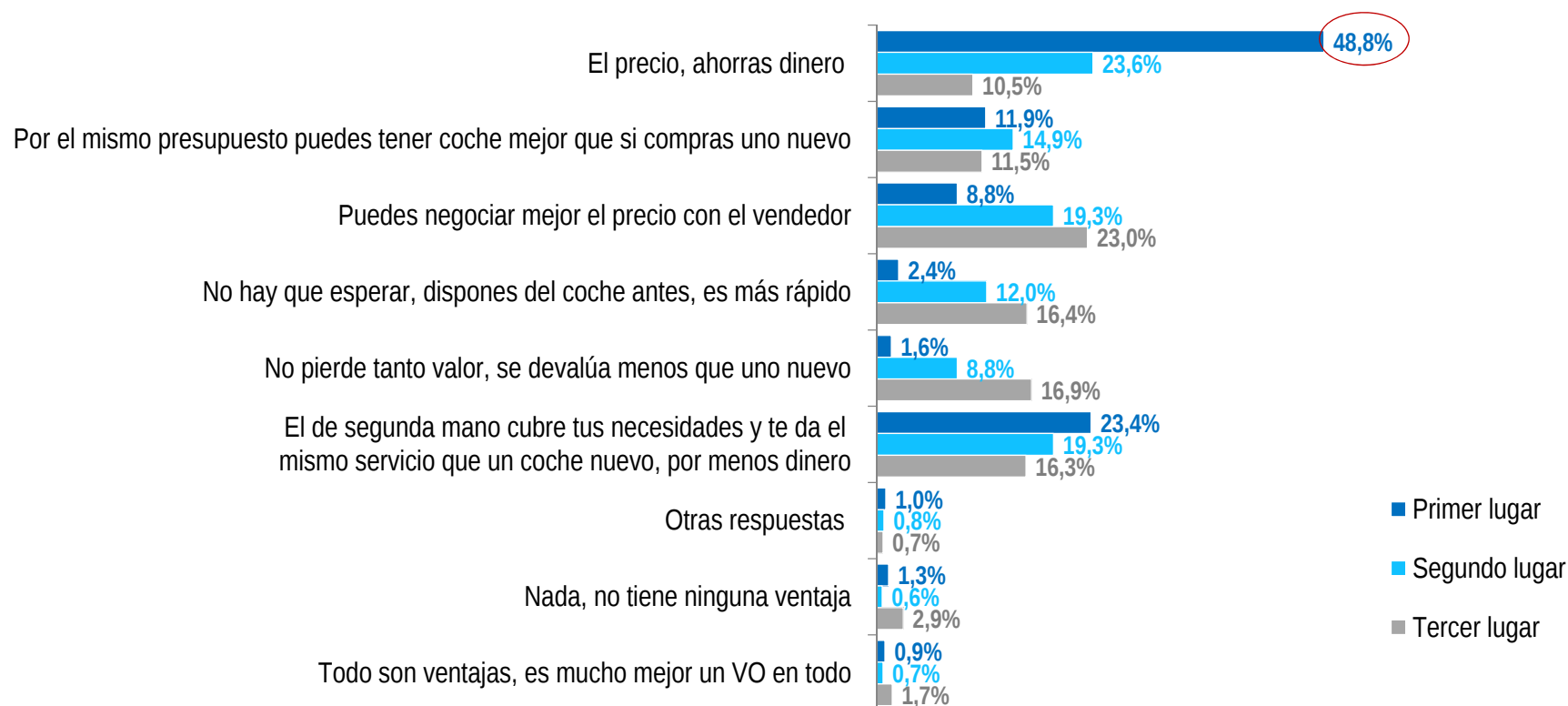
Base: Ola 2 (1.300 casos)

P.11. ¿Cuántos años tenía su vehículo de ocasión cuando lo compró?

P.12. ¿Y cuántos kilómetros tenía?

VENTAJAS DE COMPRAR UN V.O.

A la hora de exponer las ventajas que ofrece la compra de un V.O. frente a un coche nuevo, los entrevistados se centran básicamente en el ahorro de dinero que supone. Esta idea general, claramente dominante, queda matizada en bastantes ocasiones con la afirmación de que por el mismo precio puedes obtener un coche mejor, de gama superior. También se mencionan como ventajas la posibilidad de negociar con el vendedor y la mayor rapidez en la entrega, así como el hecho de que se devalúe menos que uno nuevo.



Base: Ola 2 (1.300 casos)

P.13. Entre las siguientes ventajas que puede tener comprar un vehículo de ocasión/segunda mano frente a un coche nuevo, por favor señale la que es más importante para usted. ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?

CONCLUSIONES

- Para uno de cada tres compradores de V.O., el vehículo adquirido es su primer coche, mientras el resto ya habían tenido coche con anterioridad.
- Más de la mitad de los compradores de V.O. adquirieron su vehículo a un particular: el 32% a un amigo, familiar o conocido y el 30% a un particular desconocido. A través de un concesionario lo hizo el 38%.
- En la mayor parte de los casos el vehículo adquirido está destinado al uso personal del entrevistado; en una minoría de casos es para compartirlo con los miembros de la familia, para la pareja del entrevistado o para los hijos.
- La antigüedad media de los V.O. adquiridos por los entrevistados es de algo más de ocho años. En cuanto al kilometraje de estos vehículos, el promedio se sitúa en 90.000 kms.
- A la hora de exponer las ventajas que ofrece la compra de un V.O. frente a un coche nuevo, los entrevistados se centran básicamente en el ahorro de dinero que supone. Esta idea queda matizada con la afirmación de que por el mismo precio puedes obtener un coche mejor, de gama superior.



5. ATENCIÓN POSTVENTA



REPARACIONES PREVIAS A LA COMPRA

Algo menos de uno de cada cinco compradores de V.O. (el 18,5%) recuerda que en su primer año tras la compra tuvo que hacer frente a la reparación de vicios ocultos, previos a la compra. Los más comunes son averías internas (31%) y averías eléctricas (30%). También defectos de chapa, pintura, oxidación (25%), defectos en puertas, ventanas y otros elementos de la carrocería (26%) y problemas de interior del habitáculo (20%) y problemas de seguridad (13%) y problemas de dirección, suspensión, frenos, neumáticos, ruedas, etc. (14,5%) y otros problemas (1,5%).



Base: Ola 2 (1.300 casos)



Base: Ha tenido que reparar vicios ocultos (268 casos)

P.16. Durante el primer año después de la compra del coche de ocasión/segunda mano, ¿ha tenido que hacer alguna reparación porque el coche tuviera algún “vicio oculto”, algún problema del que no fuera informado en el momento de la compra? / P.16.a. ¿Qué tipo de problema tuvo después de la entrega y que Vd. piensa que ya existía antes de comprarlo pero que se lo ocultaron? Por favor, marque todos los que haya tenido en esas circunstancias, si han sido más de uno.

REPARACIONES PREVIAS A LA COMPRA

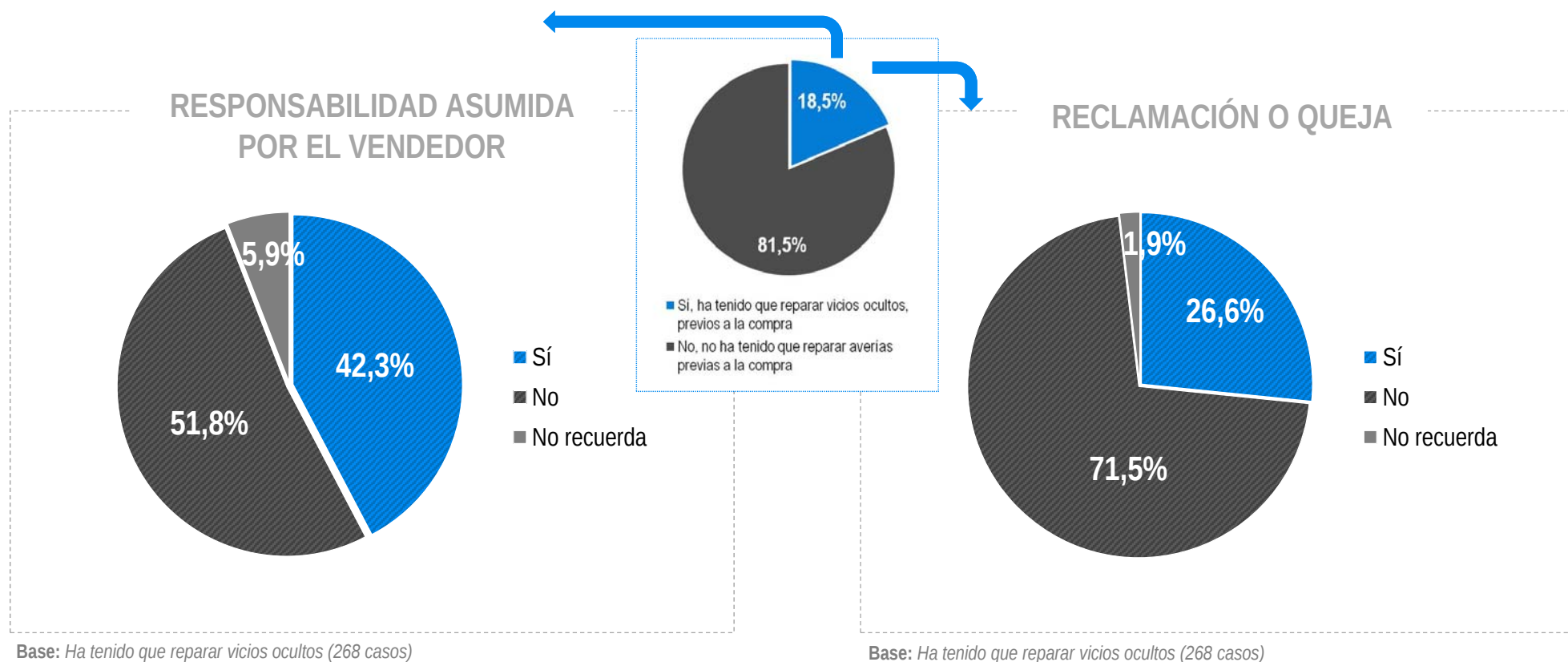
La variable que más influye en la existencia de reparaciones debidas a vicios ocultos en el momento de la compra es la antigüedad del V.O. Entre los vehículos comprados con más de 12 años, el 25,5% presentó algún problema de este tipo.

ANTIGÜEDAD DEL V.O.				
	Hasta 3 años	De 4 a 6 años	De 7 a 12 años	Más de 12 años
	333 casos	343 casos	325 casos	134 casos
Sí	15,9	14,1	18,3	↑ 25,5
No	84,1	85,9	81,7	74,5

P.16. Durante el primer año después de la compra del coche de ocasión/segunda mano, ¿ha tenido que hacer alguna reparación porque el coche tuviera algún “vicio oculto”, algún problema del que no fuera informado en el momento de la compra?

RESPONSABILIDAD DE LA REPARACIÓN

En el 42% de los casos en los que hubo problemas de vicios ocultos previos a la compra, el vendedor asumió la responsabilidad de la reparación, mientras el 52% no se hizo cargo. De hecho, en el 27% de los casos, el comprador presentó alguna reclamación o queja por los vicios que encontró en el vehículo.



P.16.b. ¿Asumió el vendedor la responsabilidad de la reparación?

P.16.c. ¿Ha presentado algún tipo de reclamación o queja debido a estos problemas?

RESPONSABILIDAD DE LA REPARACIÓN

En lo que se refiere a la asunción de responsabilidades por la existencia de vicios ocultos en los vehículos de ocasión, hay una diferencia muy significativa entre los adquiridos en concesionarios, sean o no de la marca, y los adquiridos a particulares. Los concesionarios tienden a asumir en mucha mayor medida que los particulares la responsabilidad de las reparaciones necesarias.

	MODO DE ADQUISICIÓN			
	Concesionario de la marca	Otro concesionario	Particular desconocido	Conocido o amigo
	81 casos	117 casos	52 casos	18 casos
Sí	65,4	59,8	↓ 32,7	↓ 16,7
No	28,4	34,2	↑ 61,5	↑ 77,8
No recuerda/NC	6,2	6	5,8	5,6

P.16.b. ¿Asumió el vendedor la responsabilidad de la reparación?

CONCLUSIONES

- Algo menos de uno de cada cinco compradores de V.O. tuvo que hacer frente a la reparación de vicios ocultos en el primer año tras la compra de su coche.
- El factor determinante en la existencia de vicios ocultos que conllevan la necesidad de reparaciones tras la compra, es la antigüedad del V.O. Entre los vehículos comprados con más de 12 años, el 25,5% presentó algún problema de este tipo.
- En algo menos de la mitad de los casos en los que hubo problemas de vicios ocultos previos a la compra, el vendedor asumió la responsabilidad de la reparación; en el 27% de ellos, el comprador presentó alguna reclamación o queja por los vicios que encontró en el vehículo.
- En lo que se refiere a la asunción de responsabilidades por la existencia de vicios ocultos en los vehículos de ocasión, hay una diferencia fundamental entre los adquiridos en concesionarios, sean o no de la marca, y los adquiridos a particulares. Los concesionarios tienden a asumir en mayor medida que los particulares la responsabilidad de las reparaciones necesarias.



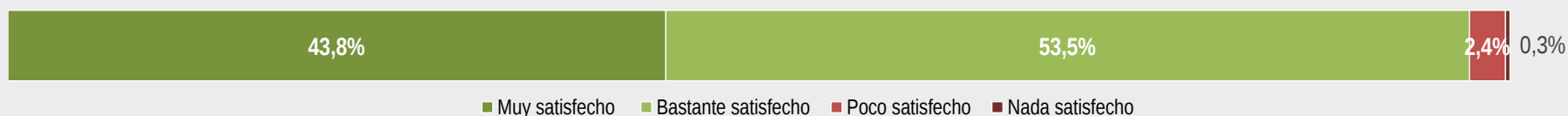
6. SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN DEL V.O.



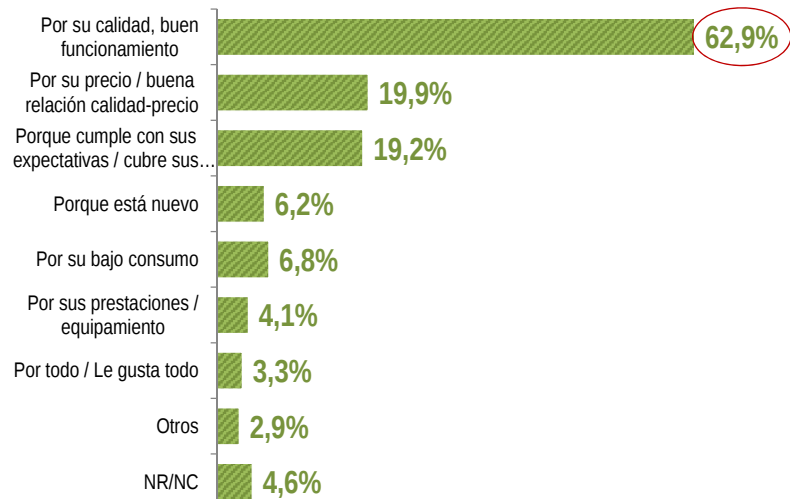
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL V.O.

El 97% de los usuarios entrevistados se muestra muy o bastante satisfecho con su vehículo de ocasión; no llegan al 3% los que se muestran insatisfechos. Quienes se muestran satisfechos apuntan sobre todo al buen funcionamiento del coche (63%) y también a su precio (20%) y al hecho de que cumpla sus expectativas. La reducida minoría de insatisfechos lo está porque ha tenido problemas y averías.

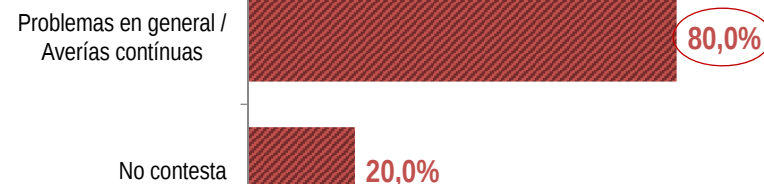
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL VEHÍCULO DE OCASIÓN/SEGUNDA MANO



Base: Ola 2 (1.300 casos)



Base: Satisfechos (1.266 casos)



Base: Insatisfechos (34 casos)

P.14. Por favor, valore ahora su satisfacción general con el vehículo de ocasión/segunda mano que ha comprado. ¿Diría que está...?

P.14.a. ¿Por qué motivos está satisfecho / P.14.b ¿Por qué motivos está insatisfecho?

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

La compra de un V.O cubre sobradamente las expectativas que tiene el comprador cuando lo adquiere. El 47% de los entrevistados señala que el coche cumplió mucho las expectativas que tenía al comprarlo y el 50% apunta que las cumplió bastante. Apenas un 3% de los compradores vieron sus expectativas frustradas por el vehículo adquirido.



Base: Ola 2 (1.300 casos)

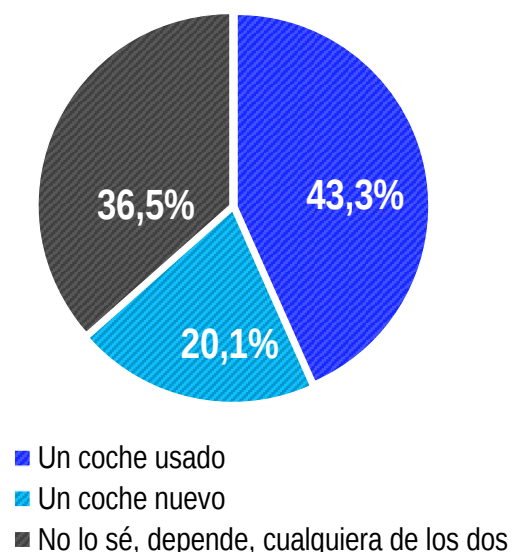
P.15. Y ¿en qué medida este coche ha cumplido las expectativas que tenía cuando lo compró?

EXPECTATIVAS DE COMPRA Y RECOMENDACIÓN

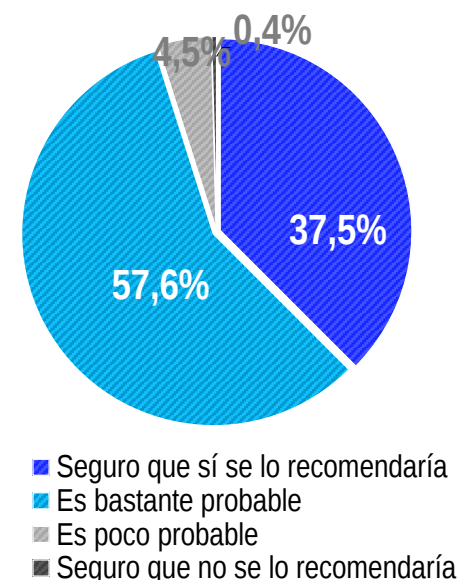
El 43% de los entrevistados creen que si tuvieran que comprar un coche en los próximos meses se inclinarían por un V.O. frente a un 20% que se decantaría por uno nuevo. El 36,5% no tiene clara su posición en este asunto.

El 37,5% de los compradores de V.O recomendarían con total seguridad la compra de este tipo de vehículos y el 58% ve probable su recomendación. En conjunto, el 95% está dispuesto a recomendarla.

ME COMPRARÍA...



RECOMENDACIÓN



Base: Ola 2 (1.300 casos)

P.17. Si tuviera que comprar un coche en los próximos meses ¿qué cree que es lo más probable?

P.18. Por último, indique cuál es la probabilidad de que recomiende comprar un vehículo de ocasión/de segunda mano a sus amigos o familiares

CONCLUSIONES

- La práctica totalidad de los usuarios entrevistados (el 97%) se muestra satisfecho con su vehículo de ocasión. Como causa de esa satisfacción se apunta sobre todo al buen funcionamiento del coche (63%) y también a su precio (20%) y al hecho de que cumpla sus expectativas. La reducida minoría de insatisfechos lo está porque ha tenido problemas en general y continuas averías.
- La compra de un V.O cubre sobradamente las expectativas que tenía el comprador al adquirirlo. Apenas un 3% de los compradores vieron sus expectativas frustradas con el vehículo adquirido.
- Algo menos de la mitad de los entrevistados creen que si tuvieran que comprar un coche en los próximos meses se inclinarían por un V.O. frente a dos de cada diez que se decantarían por un uno nuevo. El 36% no tiene clara su posición en este asunto.
- Casi el 40% de los compradores de un vehículo usado recomendarían con total seguridad la compra de este tipo de vehículos y el 58% ve probable su recomendación. En conjunto, el 95% está dispuesto a recomendar su adquisición.



7. LA MUESTRA DE POTENCIALES COMPRADORES



CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA (I)

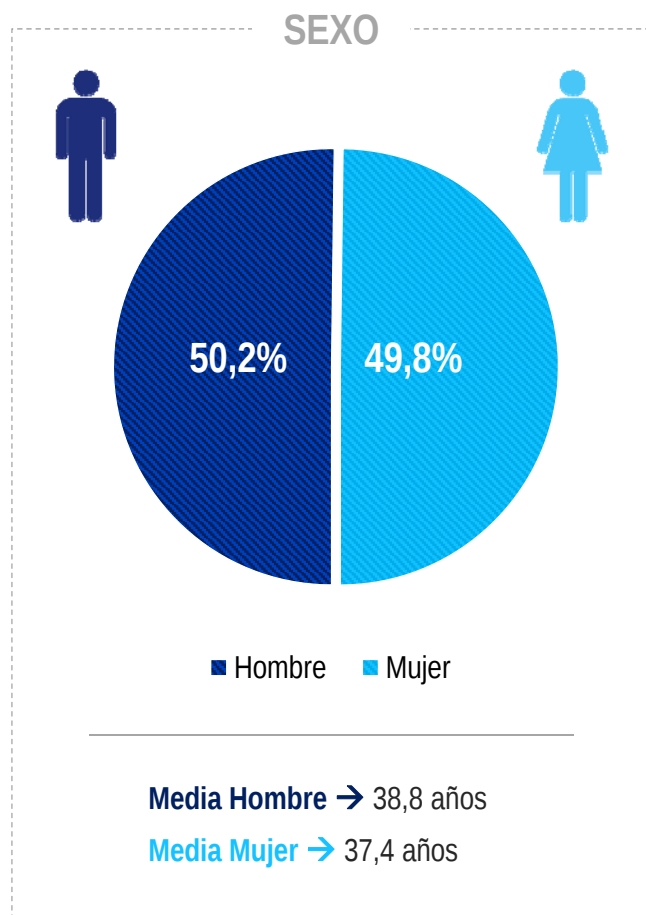
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



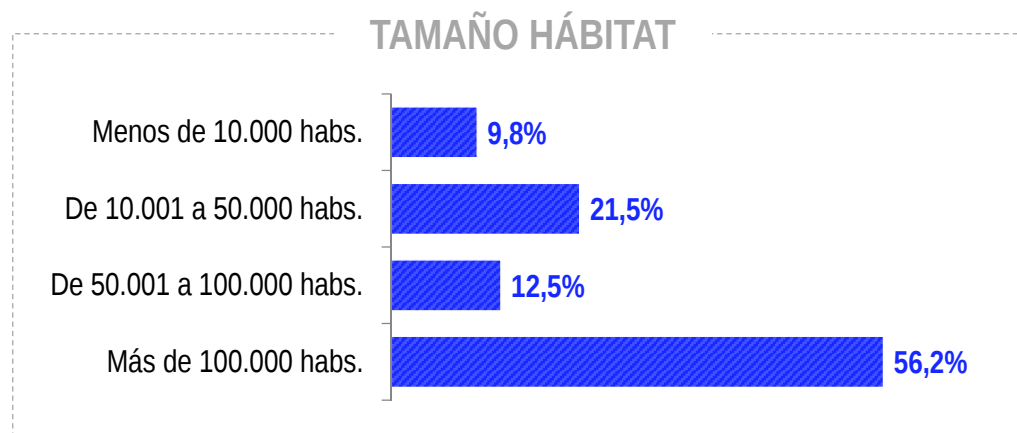
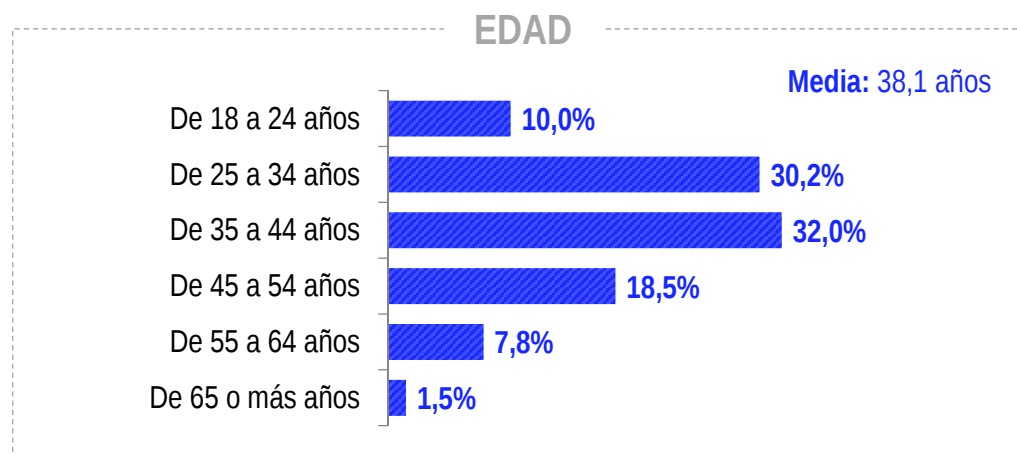
Base: Total ola 1 (n=1.300)

	OLA 2
Zona 1 Noreste y Baleares	20,2%
Zona 2 Levante	14,0%
Zona 3 Sur	18,8%
Zona 4 Centro	24,0%
Zona 5 Noroeste	10,5%
Zona 6 Norte-centro	9,2%
Zona 7 Canarias	3,3%

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA (II)

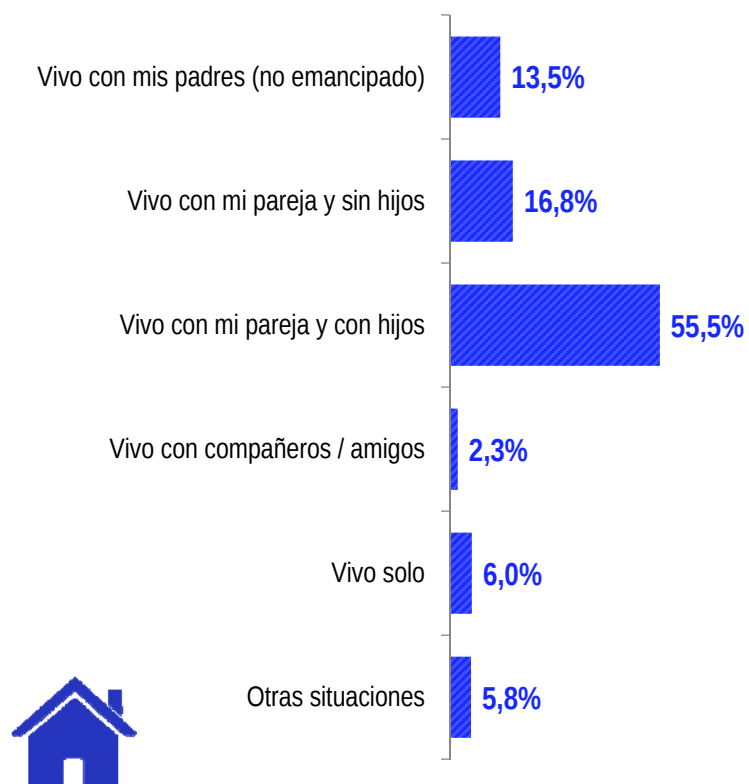


Base: Ola 2 (600 casos)

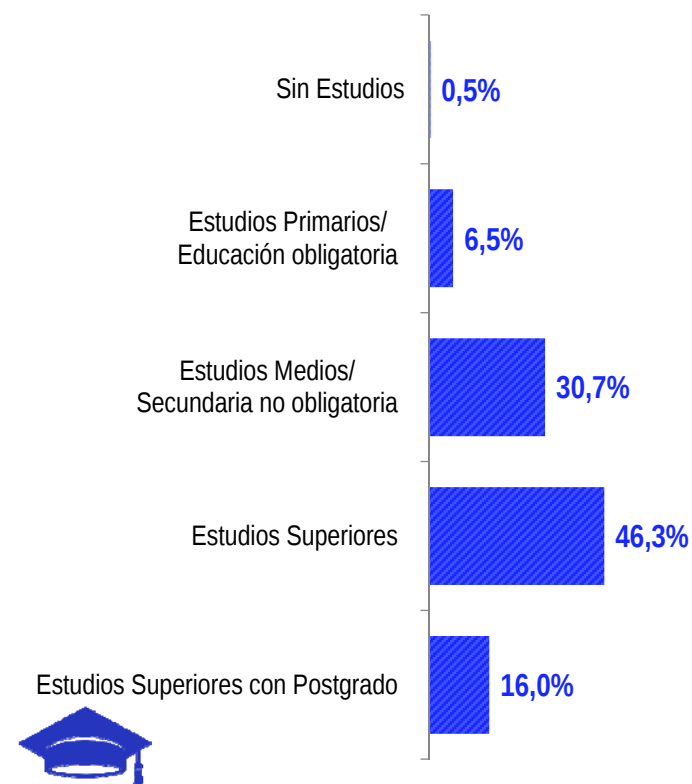


CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA (III)

SITUACIÓN EN EL HOGAR



NIVEL DE ESTUDIOS



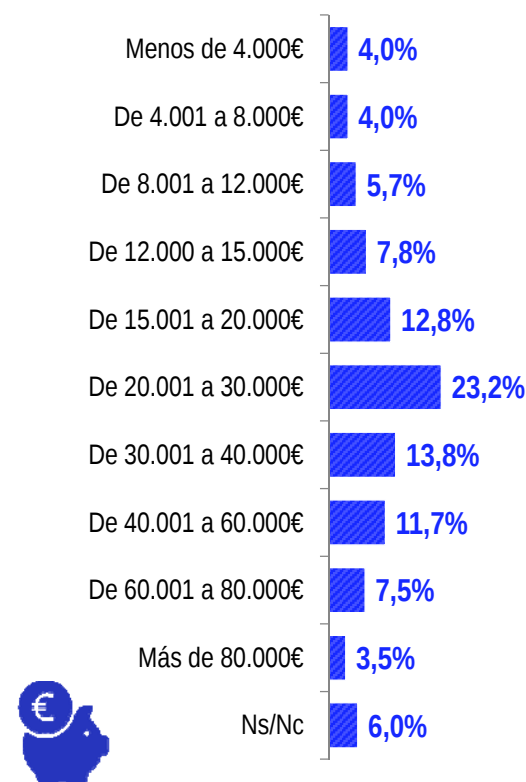
Base: Ola 2 (600 casos)

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA (IV)

SITUACIÓN LABORAL



INGRESOS ANUALES



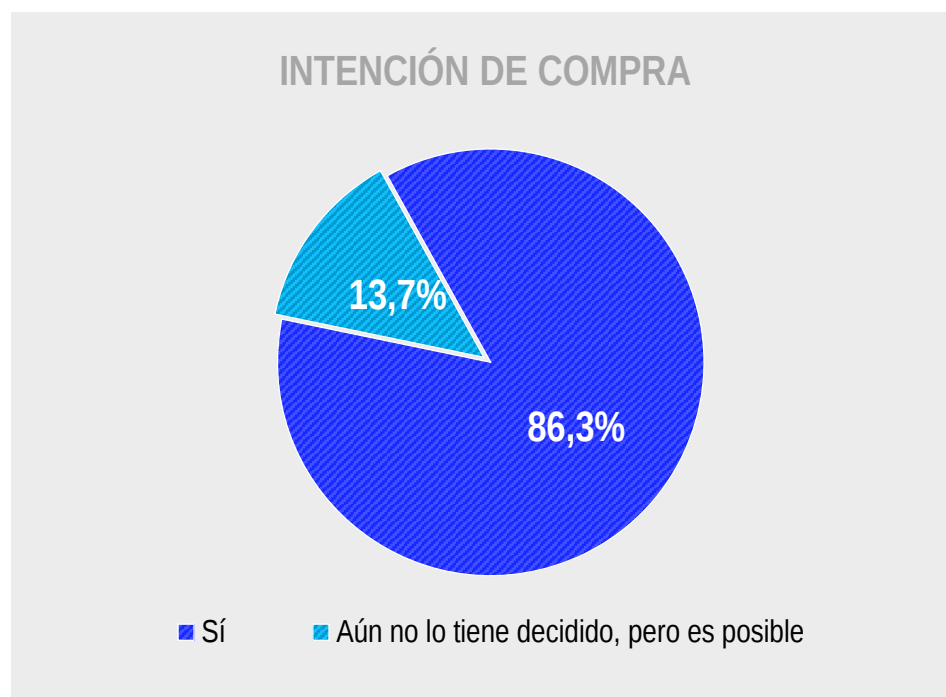
Base: Ola 2 (600 casos)

8. COMPRADORES POTENCIALES DE UN COCHE NUEVO



INTENCIÓN DE COMPRA

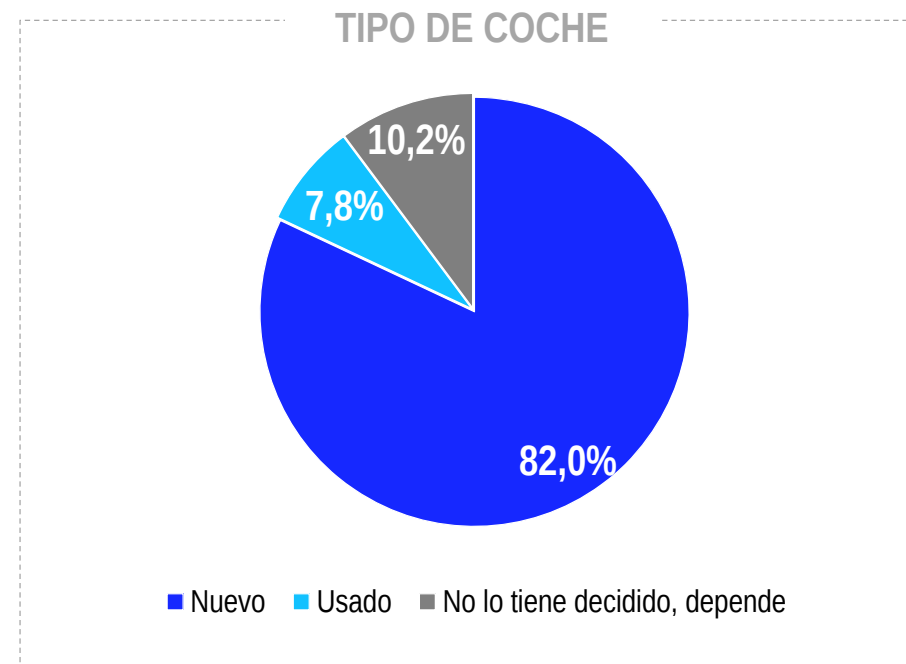
Entre los potenciales compradores de un vehículo, definidos como aquellos entrevistados que tienen intención de adquirirlo en los próximos 24 meses o que, aunque no lo tengan totalmente decidido, no lo descartan, el 82% se inclinaría por adquirir un vehículo nuevo y el 8% tiene decidido comprar un coche usado; el 10% restante no lo ha decidido aún y se muestra abierto a cualquier opción.



Base: Ola 2 (600 casos)

P.1. ¿Tiene Vd. intención de comprar un coche en los próximos 24 meses?

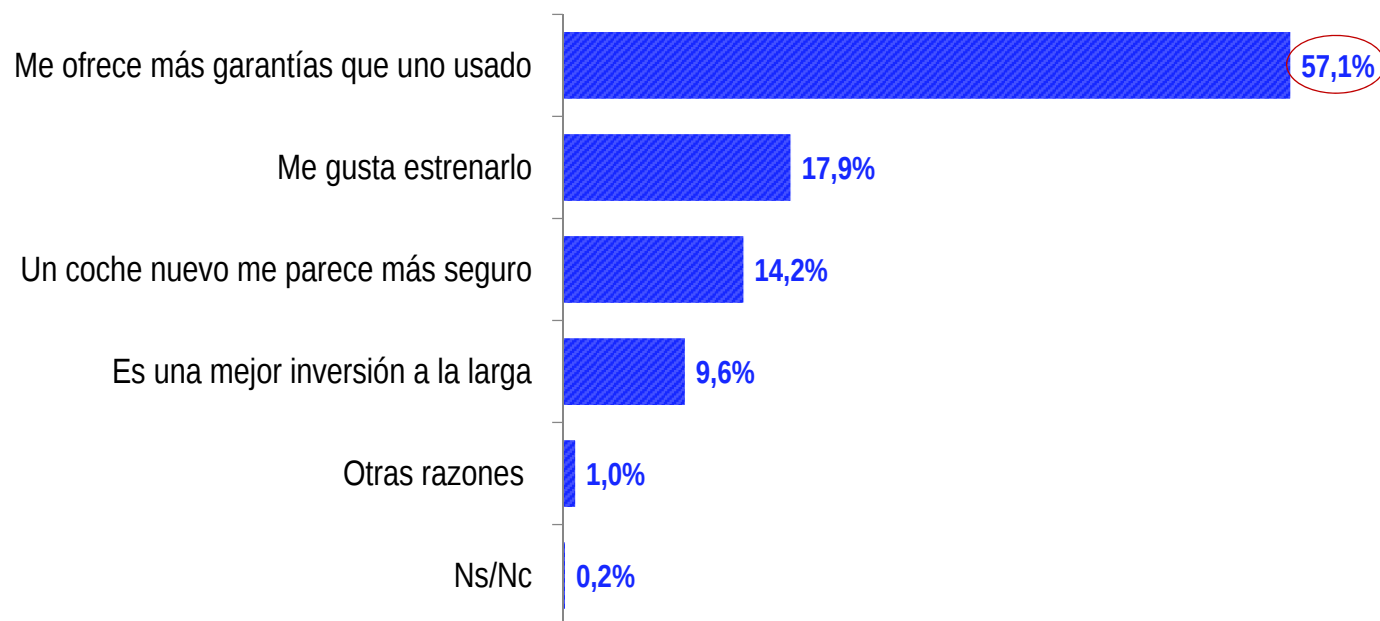
P.1.a. ¿Y qué tipo de coche se plantea comprar?



Base: Ola 2 – Es posible o sí tiene intención de comprar un coche en los próximos 24 meses (600 casos)

PREFERENCIA DE COMPRA

Quienes se inclinan por comprar un coche nuevo esgrimen como argumento fundamental el hecho de que ofrece más garantías que uno usado (57%). Un 18% declara que le gusta estrenarlo y el 14% cree que un coche nuevo es más seguro.

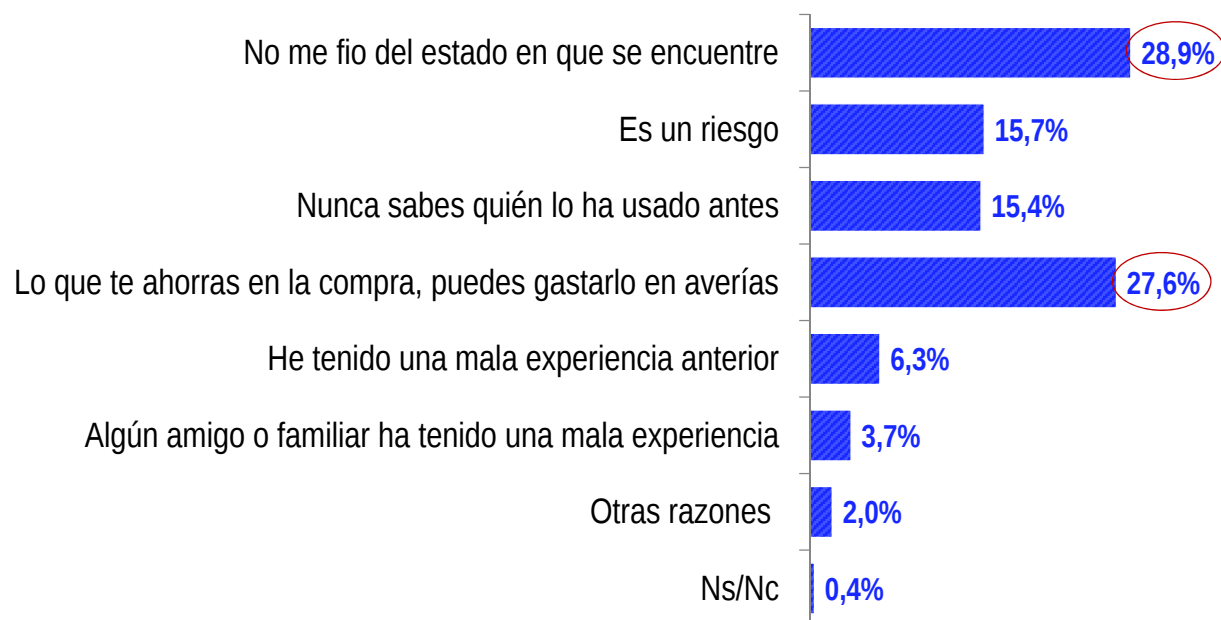


Base: Ola 2 – Se plantea comprar un coche NUEVO (492 casos)

P.2. ¿Por qué prefiere comprar un coche nuevo?

RAZONES DEL RECHAZO AL COCHE USADO

El rechazo a comprar un coche usado que manifiestan quienes se decantan por uno nuevo se basa fundamentalmente en la desconfianza que inspira su estado (29%) y en el temor a que el potencial ahorro se pierda en averías (28%). En distintas formulaciones, lo que subyace siempre es un sentimiento de desconfianza hacia el coche usado y su dueño anterior (“es un riesgo”, “no sabes quien lo ha usado”...).

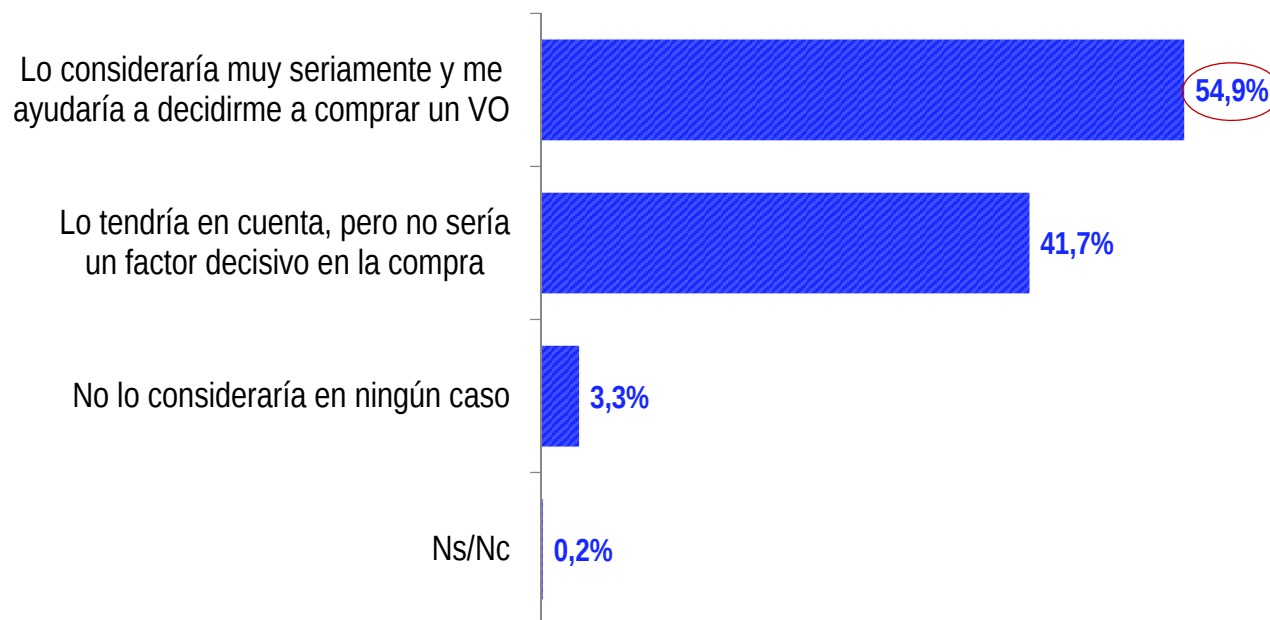


Base: Ola 2 – Se plantea comprar un coche NUEVO (492 casos)

P.3. ¿Por qué no se plantea comprar un vehículo de ocasión o de segunda mano?

CONSIDERACIÓN PARA LA COMPRA DE UN COCHE USADO

Precisamente para combatir esa desconfianza que manifiestan los potenciales compradores frente al coche usado, la existencia de un certificado sobre su estado real, emitido por una entidad solvente y que se ofreciera como garantía, facilitaría basten el acceso al V. O. De hecho, el 55% de quienes se están planteando comprar un coche nuevo, considerarían muy seriamente decantarse por un V.O. si existiera ese certificado.



Base: Ola 2 – Se plantea comprar un coche NUEVO (492 casos)

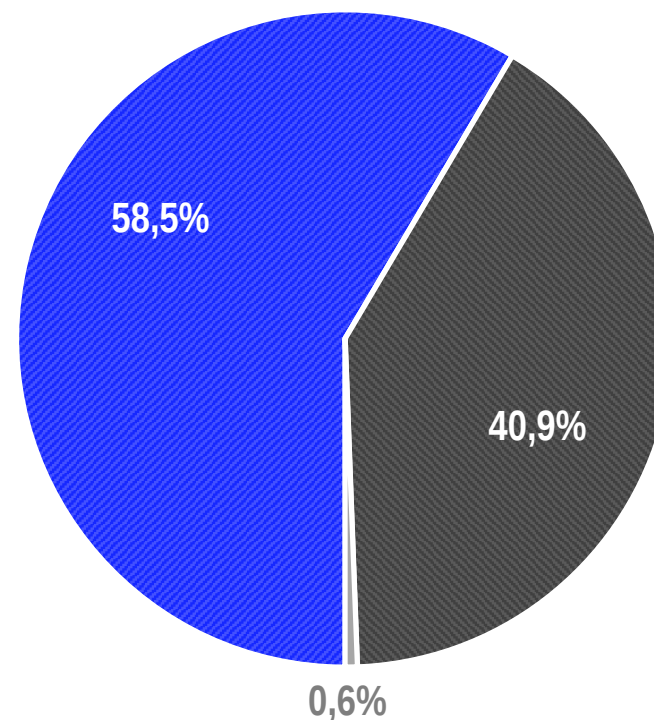
P.4. Si los vehículos usados (Vehículos de Ocasión, V.O.) contaran con un certificado sobre el estado real del coche, tanto a nivel mecánico como del estado interior y exterior, emitido por una empresa de confianza y especializada en automóviles, ¿en qué medida se plantearía la posibilidad de comprar uno de ellos?

EXPERIENCIA DE COMPRA DE UN V.O.

Casi seis de cada diez compradores potenciales han adquirido en alguna ocasión un coche usado.



■ Sí ■ No ■ No recuerda / No contesta



Base: Ola 2 – Se plantea comprar un coche NUEVO (492 casos)

P.5. ¿Ha comprado un coche usado en alguna ocasión?

CONCLUSIONES

- Entre los potenciales compradores de un vehículo, quienes se inclinan por comprar un coche nuevo esgrimen como argumento fundamental el hecho de que ofrece más garantías que uno usado (57%). Un 18% declara que le gusta estrenarlo y el 14% cree que un coche nuevo es más seguro.
- El rechazo a comprar un coche usado que manifiestan quienes se decantan por uno nuevo se basa fundamentalmente en la desconfianza. En sus distintas formulaciones, en todos los argumentos utilizados lo que subyace siempre es un sentimiento de desconfianza hacia el coche usado y su dueño anterior (“no me fío”, “es un riesgo”, “no sabes quien lo ha usado”...).
- Precisamente para combatir esa desconfianza frente al coche usado que manifiestan los potenciales compradores, la existencia de un certificado sobre su estado real, emitido por una entidad solvente y que se ofreciera como garantía, facilitaría bastante el acceso al V. O. De hecho, más de la mitad de quienes se están planteando comprar un coche nuevo considerarían muy seriamente decantarse por un V.O. en el caso de que existiera ese certificado.

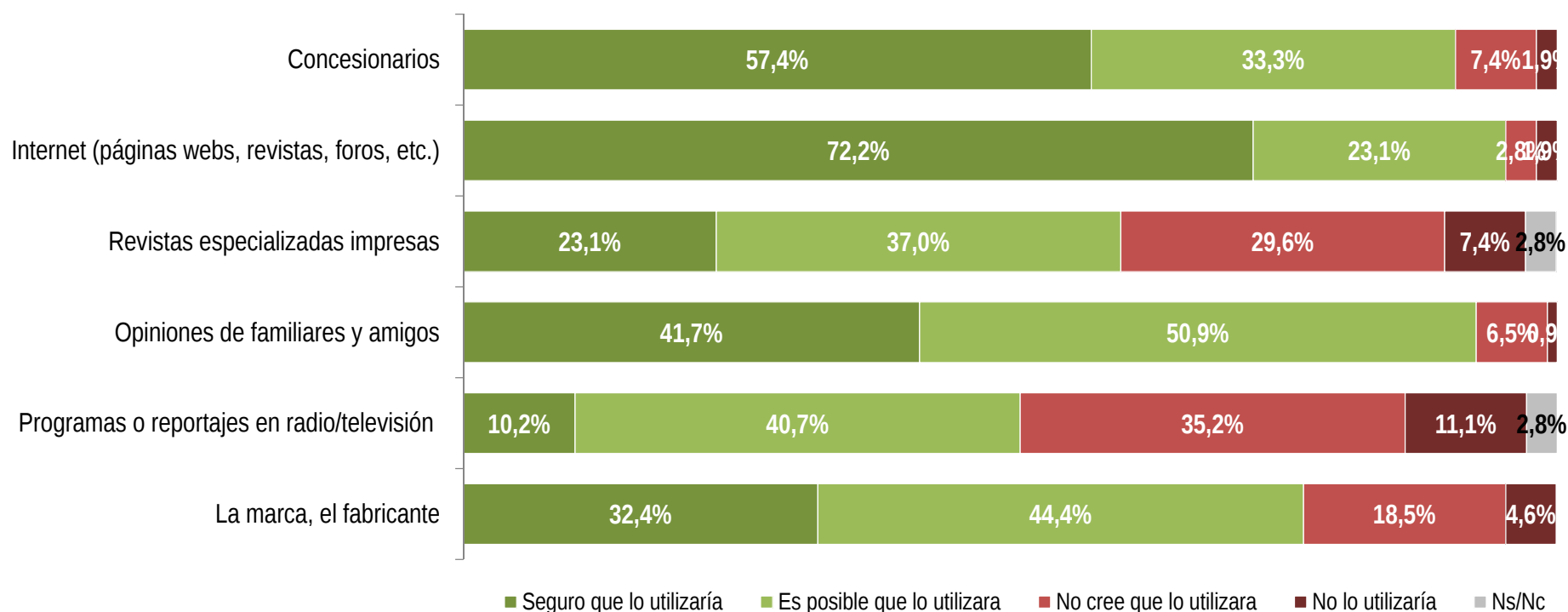


9. COMPRADORES POTENCIALES DE UN COCHE USADO



CANALES DE INFORMACIÓN DE VEHÍCULOS DE OCASIÓN

Quienes tienen intención de comprar un V.O. (o se muestran abiertos a ello), encuentran como principales canales para adquirir información Internet (donde acudiría el 95%), los concesionarios de automóviles (en los que se informaría el 91%) y también las opiniones familiares y amigos (el 92%). También el fabricante del vehículo en cuestión, las revistas especializadas o reportajes audiovisuales serían canales que se muestran dispuestos a utilizar una parte importante de quienes van a comprar un vehículo.



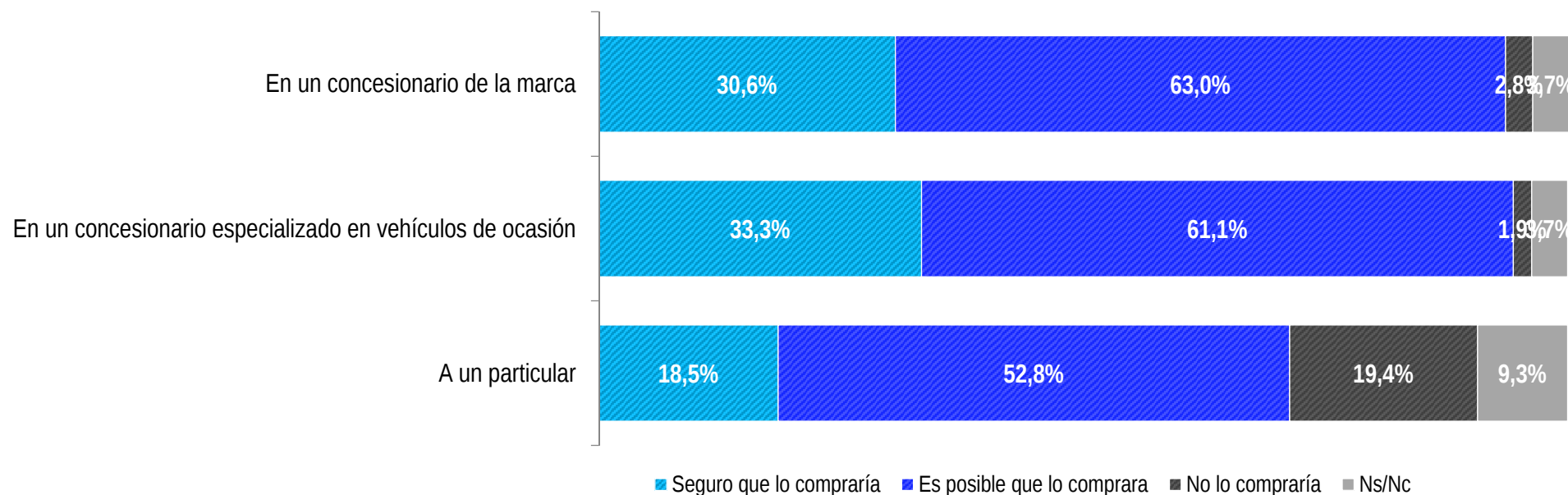
Base: Ola 2 – Se plantea o no descarta comprar un coche USADO (108 casos)

P.6. Entre los siguientes, ¿qué medios utiliza Vd. para informarse de los vehículos de ocasión?

LUGAR DE COMPRA

A la hora de plantearse la compra de un V.O. el lugar al que en mayor medida se recurre sería un concesionario especializado en este tipo de vehículo: el 33% de los potenciales compradores no dudaría en comprarlo ahí, a lo que se añade un 61% que lo cree posible. Casi en la misma medida que los concesionarios especializados en V.O, los concesionarios de la marca son también lugares que inspiran confianza a la hora de comprar un V.O. en la mayor parte de los compradores potenciales.

Más desconfianza inspiran los particulares: un 18% de los potenciales compradores afirma que seguro que compraría un coche a un particular y un 53% lo cree posible, pero hay un 19% que afirma que no lo haría en ningún caso.

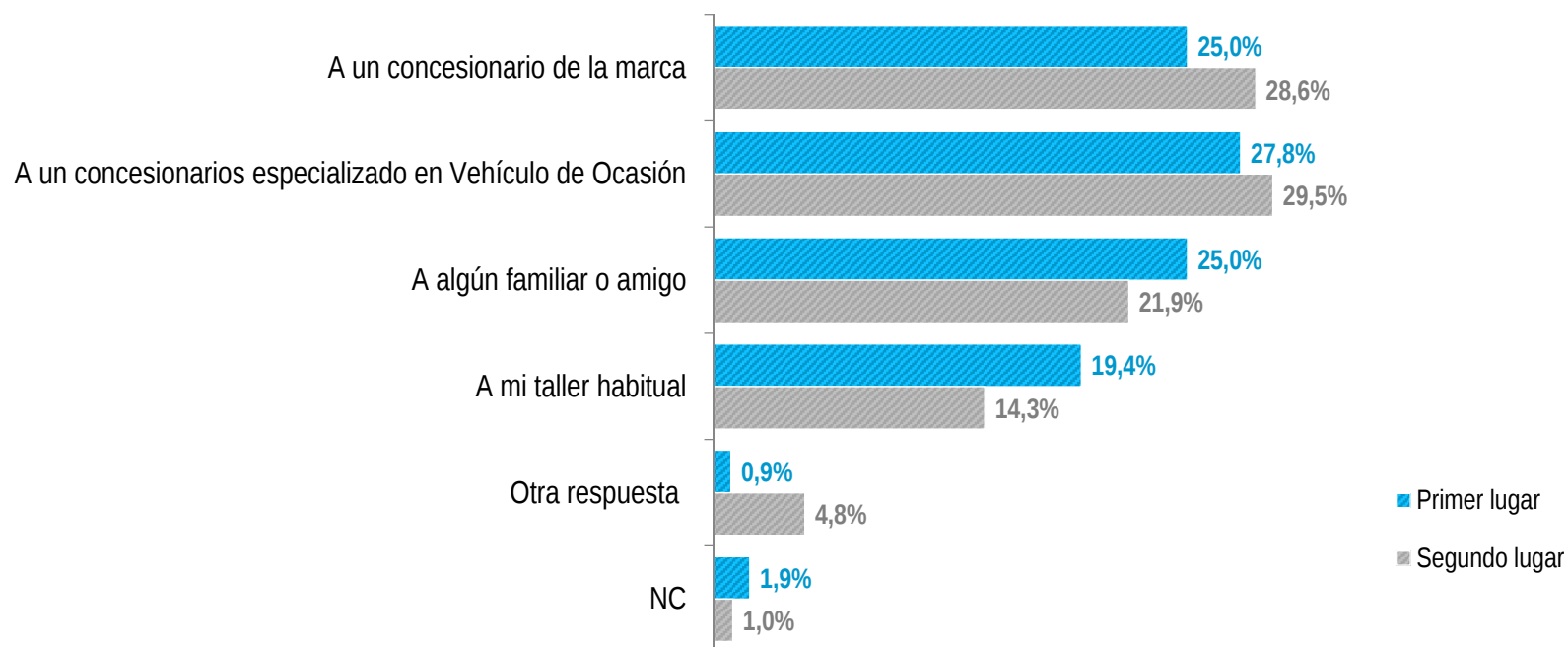


Base: Ola 2 – Se plantea o no descarta comprar un coche USADO (n=108)

P.7. Y, ¿piensa Vd. qué compraría un vehículo de ocasión...?

INSTANCIA DE ASESORAMIENTO SOBRE V.O.

Los concesionarios especializados en V.O. y los concesionarios de la marca serían las instancias a las que acudiría un potencial comprador a solicitar asesoramiento para la compra de un vehículo usado. Una parte importante también acudiría a relaciones personales (familiares, amigos) o a un taller de confianza.



Base: Ola 2 – Se plantea o no descarta comprar un coche USADO (n=108)

P.8. Si quisiera pedir asesoramiento a la hora de comprar un vehículo de ocasión o segunda mano, ¿a quién o a dónde acudiría, en primer lugar? ¿Y en segundo lugar?

CONCLUSIONES

- Quienes tienen intención de comprar un V.O. (o se muestran abiertos a ello), encuentran como principales canales de información Internet, los concesionarios de automóviles y también las opiniones familiares y amigos.
- Al plantearse la compra de un V.O. el lugar al que en mayor medida se recurriría sería un concesionario especializado en este tipo de vehículo. Casi en la misma medida que los concesionarios especializados en V.O., los concesionarios de la marca son también lugares que inspiran confianza a la hora de comprar un V.O. en la mayor parte de los compradores potenciales.
- Más desconfianza inspiran los particulares: un 18% de los potenciales compradores afirma que seguro que compraría un coche a un particular y un 53% lo cree posible, pero hay un 19% que afirma que no lo haría en ningún caso.
- Los concesionarios especializados en V.O. y los concesionarios de la marca serían las instancias a las que acudiría un potencial comprador a solicitar asesoramiento para la compra de un vehículo usado. Una parte importante también acudiría a relaciones personales (familiares, amigos) o a un taller de confianza.



ANEXO: CUESTIONARIOS



CUESTIONARIO: COMPRADORES ACTUALES DE VO


16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2
OBSERVATORIO DE AUTOMOVILISTAS ESPAÑOLES
Cuestionario Compradores ACTUALES de VO (abril de 2016)

Buenos días/tardes. Actualmente Ael, Instituto de Estudios de Opinión está realizando un estudio sobre cuestiones de interés entre los conductores españoles y nos gustaría contar con su opinión.

Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y agrupada con las de otras personas que colaboran en el estudio. MUCHAS GRACIAS

FILTROS Y CUOTAS

F.1 ¿Cuál es su provincia de residencia?
PROGRAMACIÓN: INCLUIR DESPLEGABLE CON LA LISTA DE TODAS LAS PROVINCIAS
[PROVINCIA CODIGO INE]

F.2 La población en la que habita es... [Respuesta simple] **[MUNICIPIO CODIGO INE] REGISTRAR CÓDIGO POSTAL**

F.2.COD. Tamaño de hábitat [codificación interna]

- Menos de 10.000 habitantes1
- De 10.001 a 50.000 habitantes2
- De 50.001 a 100.000 habitantes3
- Más de 100.000 habitantes4
- Capitales de provincia5

F.4 Por favor, indique si es...

- Hombre1
- Mujer2

F.5 ¿Sería tan amable de indicarnos su edad? (Anotar cifra exacta)
 / ____ / ____ / años

F.5.Cod [codificación interna] PROGRAMACIÓN: RECODIFICAR LA EDAD EN TRAMOS DE FORMA AUTOMÁTICA EN FUNCIÓN DE LA RESPUESTA RECOGIDA EN F4

- Menos de 18 años1 → **FIN DE ENTREVISTA**
- De 18 a 24 años1
- De 25 a 34 años2
- De 35 a 44 años3
- De 45 a 54 años4
- De 55 a 64 años5
- De 65 o más años6

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES VO- Rev0.docx 1


16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2
OBSERVATORIO DE AUTOMOVILISTAS ESPAÑOLES
Cuestionario Compradores ACTUALES de VO (abril de 2016)

P.1 ¿Ha adquirido un vehículo en los últimos tres años? (Respuesta simple)

- Sí1 → **Pasar a P.2**
- No2 → **FIN DE ENTREVISTA**

P.2 ¿Y en estos últimos tres años ha comprado algún coche de ocasión o segunda mano? (Respuesta simple)

- Sí1 → **Pasar a P.3**
- No2 → **FIN DE ENTREVISTA**

P.3 ¿En qué fecha compró el vehículo?

- / ____ / mes 2013
- / ____ / mes 2014
- / ____ / mes 2015
- / ____ / mes 2016
- En 2012 o antes5 → **FIN DE ENTREVISTA**

P.4 ¿En qué medida participó usted en la decisión de comprar ese coche?

- Fue mi decisión, lo decidí yo sólo1 → **Pasar a P.5**
- Participé en la decisión con otra/s persona/s2 → **Pasar a P.5**
- No tuve nada que ver, no fue decisión mía3 → **FIN DE ENTREVISTA**

ENTREVISTA PRINCIPAL

BLOQUE 1: PROCESO DE COMPRA: ANTES DE LA COMPRA

P.5 ¿Qué fuentes utilizó para buscar información sobre vehículos de ocasión o de segunda mano? Señale todas las que utilizó

- Concesionarios1
- Internet (páginas webs, revistas, foros, etc.)2
- Revistas especializadas impresas3
- Opiniones de familiares y amigos4
- Programas o reportajes en radio/televisión5
- La marca, el fabricante6
- Otras respuestas (especificar)7
- No recuerda8

P.6 Antes de formalizar la compra del vehículo de ocasión, ¿llevó a cabo una revisión mecánica y del estado general del coche?

- Sí1 → **Pasar a P.6.a**
- No2 → **Pasar a P.7**
- No recuerda8 → **Pasar a P.7**

P.6.a. ¿Quién realizó esa revisión del vehículo?

- Un taller de la marca del coche1 → **Pasar a P.6.b**
- Mi taller de confianza, al que voy siempre2 → **Pasar a P.6.b**
- Un taller mecánico cualquiera (no de la marca)3 → **Pasar a P.6.b**
- Un familiar o amigo que entiende de coches5
- Yo mismo6
- Otros (especificar)7
- No recuerda8

P.6.b. ¿Emitieron y le entregaron un informe con los resultados de la revisión?

- Sí1
- No2
- No recuerda3

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES VO- Rev0.docx 2

CUESTIONARIO: COMPRADORES ACTUALES DE VO


Observatorio
Español de
Conductores

P.7. ¿Compró el coche con garantía mecánica?

- Sí 1 → *Pasar a P.7.a*
 - No 2
 - No recuerda 8

P.7.a. ¿Cuál era la duración de la garantía?

- Menos de seis meses 1
 - Seis meses 2
 - Entre seis meses y un año 3
 - Un año 4
 - Más de un año 5
 - No recuerda 8

BLOQUE 2: PROCESO DE COMPRA: MOMENTO DE LA COMPRA

P.8. Este vehículo de ocasión/segunda mano que compró en los últimos tres años, ¿es su primer coche o ya había tenido otros vehículos antes de éste?

- Sí, es mi primer coche 1
 - No, ya había tenido antes 2 → *Pasar a P.8.a*

P.8.a. Y ese vehículo anterior era un coche...

- Nuevo 1
 - Seminuevo (Km 0) 2
 - Un vehículo de ocasión (usado) 3

P.9. ¿Cómo realizó la compra del coche actual, del vehículo de ocasión/segunda mano que ha comprado recientemente?

- A través de un concesionario de la marca 1
 - A través de un concesionario 2
 - A un particular (desconocido) 3
 - Lo adquirí a un familiar o amigo 4

P.10. ¿Para quién ha comprado el actual coche de ocasión?

- Es sólo o principalmente para mí 1
 - Es sólo o principalmente para mi mujer, mi pareja 2
 - Es sólo o principalmente para mi hijo/a/s 3
 - Es para todos los miembros de la familia 4
 - Otras personas (especificar)

P.11. ¿Cuántos años tenía su vehículo de ocasión cuando lo compró?

/ / años en el momento de la compra

P.12. ¿Y cuántos kilómetros tenía?

/ / / / / Km. en el momento de la compra
 No recuerda

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES VO - Rev0.docx 3


Observatorio
Español de
Conductores

P.13. Entre las siguientes ventajas que puede tener comprar un vehículo de ocasión/segunda mano frente a un coche nuevo, por favor señale la que es más importante para usted. ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar? ROTAR OPCIONES DE RESPUESTA.

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar
- El precio, ahorras dinero	1	1	1
- Por el mismo presupuesto puedes tener coche mejor que si compras uno nuevo	2	2	2
- Puedes negociar mejor el precio con el vendedor	3	3	3
- No hay que esperar, dispones del coche antes, es más rápido	4	4	4
- No pierde tanto valor, se devalúa menos que uno nuevo	5	5	5
- El de segunda mano cubre tus necesidades y te da el mismo servicio que un coche nuevo, por menos dinero	6	6	6
- Otras respuestas (ANOTAR)			
- Nada, no tiene ninguna ventaja	8	8	8
- Todo son ventajas, es mucho mejor un VO en todo	9	9	9

BLOQUE 3: MOMENTO POSTVENTA

P.14. Por favor, valore ahora su satisfacción general con el vehículo de ocasión/segunda mano que ha comprado. ¿Diría que está...?:

- Muy satisfecho 4 → *Pasar a P.14.a*
 - Bastante satisfecho 3 → *Pasar a P.14.a*
 - Poco satisfecho 2 → *Pasar a P.14.b*
 - Nada satisfecho 1 → *Pasar a P.14.b*

P.14.a. ¿Por qué motivos está satisfecho? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)

.....

P.14.b. ¿Por qué motivos está insatisfecho? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)

.....

P.15. Y ¿en qué medida este coche ha cumplido las expectativas que tenía cuando lo compró?

- Mucho 4
 - Bastante 3
 - Poco 2
 - Nada 1

P.16. Durante el primer año después de la compra del coche de ocasión/segunda mano, ¿ha tenido que hacer alguna reparación porque el coche tuviera algún "vicio oculto", algún problema del que no fuera informado en el momento de la compra?

- Sí, ha tenido que reparar vicios ocultos, previos a la compra 1 → *Pasar a P.16.a*
 - No, no ha tenido que reparar averías previas a la compra 2 → *Pasar a P.17*

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES VO - Rev0.docx 4

CUESTIONARIO: COMPRADORES ACTUALES DE VO

 Observatorio
Español de
Conductores

P.16.a. ¿Qué tipo de problema tuvo después de la entrega y que Vd. piensa que ya existía antes de comprarlo pero que se lo ocultaron? Por favor, marque todos los que haya tenido en esas circunstancias, si han sido más de uno.

- Problemas o defectos de chapa, pintura, oxidación1
- Defectos en puertas, ventanas, parabrisas, parachoques, espejos y otras zonas de la carrocería2
- Problemas en el interior: tapicería, compartimentos, guantera, alfombrilla, cuadro de mandos, etc.3
- Defectos en elementos de seguridad: cinturones, airbag4
- Averías eléctricas: aire acondicionado, calefacción, radio/cd, luces, limpiaparabrisas, indicadores de combustible, temperatura, ordenador de a bordo, navegador, etc.5
- Averías internas: motor, bujías, correa o caja de transmisión, depósito, aceite, válvulas, sistema de inyección, batería, filtros, cables, correas, juntas, caja de cambios,6
- Problemas de dirección, suspensión, frenos, neumáticos, ruedas, etc.7
- Otros problemas (anotar _____)

P.16.b. ¿Asumió el vendedor la responsabilidad de la reparación?

- Sí1
- No2
- No recuerda6

P.16.c. ¿Ha presentado algún tipo de reclamación o queja debido a estos problemas?

- Sí1
- No2
- No recuerda6

BLOQUE 4: EXPECTATIVAS DE COMPRA Y RECOMENDACIÓN

(A TODOS)

P.17. Si tuviera que comprar un coche en los próximos meses ¿qué cree que es lo más probable?

- Compraría un coche usado1
- Compraría un coche nuevo2
- No lo sé, depende, cualquiera de los dos3

P.18. Por último, indique cuál es la probabilidad de que recomiende comprar un vehículo de ocasión/de segunda mano a sus amigos o familiares

- Seguro que sí se lo recomendaría4
- Es bastante probable3
- Es poco probable2
- Seguro que no se lo recomendaría1

BLOQUE 5: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

(A TODOS)

D.1 ¿En cuál de las siguientes situaciones te encuentras? (RESPUESTA ÚNICA)

- Vivo con mis padres (no emancipado)1
- Vivo con mi pareja y sin hijos2
- Vivo con mi pareja y con hijos3
- Vivo con compañeros / amigos4
- Vivo solo5
- Otras situaciones6
- No contesta99

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES VO- Rev0.docx 5

 Observatorio
Español de
Conductores

D.2. ¿Qué nivel de estudios tienes terminado?

- Sin Estudios1
- Estudios Primarios/Educación obligatoria (ESO, Graduado Escolar, Primaria o EGB)2
- Estudios Medios/Secundaria no obligatoria (Bachillerato, Técnico de FP)3
- Estudios Superiores (Universitarios, Diplomado, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, y Técnico Superior de FP)4
- Estudios Superiores con Postgrado (Postgraduado, Master, Doctor)5
- No sabe98
- No contesta99

D.3 En la actualidad, ¿cuál es su situación? (posible respuesta múltiple)

- Trabajo por cuenta propia (empresario o autónomo)1
- Trabajo por cuenta ajena (asalariado o funcionario)2
- Parado, ha trabajado antes3
- Parado, busco mi primer empleo4
- Estudiante5
- Ama de casa6
- Otras situaciones7
- No contesta8

D.4. Teniendo en cuenta a todos los miembros del hogar, aproximadamente ¿cuáles son los ingresos netos (después de retenciones e impuestos) anuales?

- Menos de 4.000€1
- De 4.001 a 8.000€2
- De 8.001 a 12.000€3
- De 12.001 a 15.000€4
- De 15.001 a 20.000€5
- De 20.001 a 30.000€6
- De 30.001 a 40.000€7
- De 40.001 a 60.000€8
- De 60.001 a 80.000€9
- Más de 80.000€10
- No sé/NC11

HEMOS TERMINADO LA ENTREVISTA. MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES VO- Rev0.docx 6

CUESTIONARIO: COMPRADORES POTENCIALES DE VO



16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2
OBSERVATORIO DE AUTOMOVILISTAS ESPAÑOLES
Cuestionario Compradores POTENCIALES de VO (abril de 2016)

Buenos días/tardes. Actualmente Ael, Instituto de Estudios de Opinión está realizando un estudio sobre cuestiones de interés entre los conductores españoles y nos gustaría contar con su opinión.

Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y agrupada con las de otras personas que colaboran en el estudio. MUCHAS GRACIAS

FILTROS Y CUOTAS

F.1 ¿Cuál es su provincia de residencia?
PROGRAMACIÓN: INCLUIR DESPLEGABLE CON LA LISTA DE TODAS LAS PROVINCIAS
[PROVINCIA CODIGO INE]

F.2 La población en la que habita es... [Respuesta simple] [MUNICIPIO CODIGO INE] REGISTRAR CÓDIGO POSTAL

F.2.COD. Tamaño de hábitat (codificación interna)

- Menos de 10.000 habitantes1
- De 10.001 a 50.000 habitantes2
- De 50.001 a 100.000 habitantes3
- Más de 100.000 habitantes4
- Capitales de provincia5

F.4 Por favor, indique si es...

- Hombre1
- Mujer2

F.5 ¿Sería tan amable de indicarnos su edad? (Anotar cifra exacta)

/ ____ / ____ / años

F.5.Cod (codificación interna) PROGRAMACIÓN: RECODIFICAR LA EDAD EN TRAMOS DE FORMA AUTOMÁTICA EN FUNCIÓN DE LA RESPUESTA RECOGIDA EN F4

- Menos de 18 años1 → FIN DE ENTREVISTA
- De 18 a 24 años1
- De 25 a 34 años2
- De 35 a 44 años3
- De 45 a 54 años4
- De 55 a 64 años5
- De 65 o más años6

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES POTENCIALES VO- Rev0.docx 1



ENTREVISTA PRINCIPAL

(A TODOS)

P.1. ¿Tiene Vd. intención de comprar un coche en los próximos 24 meses? (Respuesta simple)

- Sí1 → Pasar a P.1a
- Aún no lo tiene decidido, pero es posible2 → Pasar a P.1a
- No3 → FIN DE ENTREVISTA

P.1.a. ¿Y qué tipo de coche se plantea comprar?... [Respuesta simple]

- Nuevo1 → Pasar a P.2
- Usado2 → Pasar a P.6
- No lo tiene decidido, depende3 → Pasar a P.6

(A QUIENES SE PLANTEAN COMPRAR UN COCHE NUEVO: Código 1 en P.1.a)

P.2. ¿Por qué prefiere comprar un coche nuevo? (Respuesta simple) SEÑALA LA PRINCIPAL/MÁS IMPORTANTE

- Me ofrece más garantías que uno usado1
- Me gusta estrenarlo2
- Un coche nuevo me parece más seguro3
- Es una mejor inversión a la larga4
- Otras razones (ANOTAR5
- NC9

P.3. ¿Por qué no se plantea comprar un vehículo de ocasión o de segunda mano (Respuesta simple) SEÑALA LA PRINCIPAL/MÁS IMPORTANTE

- No me fio del estado en que se encuentre1
- Es un riesgo2
- Nunca sabes quién lo ha usado antes3
- Lo que te ahorras en la compra, puedes gastarlo en averías4
- He tenido una mala experiencia anterior5
- Algún amigo o familiar ha tenido una mala experiencia6
- Otras razones (ANOTAR7
- NC9

P.4. Si los vehículos usados (Vehículos de Ocasión, V.O.) contaran con un certificado sobre el estado real del coche, tanto a nivel mecánico como del estado interior y exterior, emitido por una empresa de confianza y especializada en automóviles, ¿en qué medida se plantearía la posibilidad de comprar uno de ellos? (Respuesta simple)

- Lo consideraría muy seriamente y me ayudaría a decidirme a comprar un VO1
- Lo tendría en cuenta, pero no sería un factor decisivo en la compra2
- No lo consideraría en ningún caso3
- NC4

P.5. ¿Ha comprado un coche usado en alguna ocasión?

- Sí1
- No2
- No Recuerda/NC3

} Pasar a D.1

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES POTENCIALES VO- Rev0.docx 2

CUESTIONARIO: COMPRADORES POTENCIALES DE VO


Observatorio
Español de
Conductores

(A QUIENES SE PLANTEAN, O NO DESCARTAN, COMPRAR UN COCHE USADO: Códigos 2 ó 3 en P.1.a)
P.6. Entre los siguientes, ¿qué medios utiliza Vd. para informarse de los vehículos de ocasión?

	Seguro que lo utilizaría	Es posible que lo utilizara	No cree que lo utilizara	No lo utilizaría	NC
Concesionarios	1	2	3	4	9
Internet (páginas webs, revistas, foros, etc.)	1	2	3	4	9
Revistas especializadas impresas	1	2	3	4	9
Opiniones de familiares y amigos					
Programas o reportajes en radio/televisión	1	2	3	4	9
La marca, el fabricante	1	2	3	4	9
Otros (ANOTAR _____)					

P.7. Y, ¿piensa Vd. qué compraría un vehículo de ocasión...?

	Seguro que lo compraría	Es posible que lo comprara	No lo compraría	NC
En un concesionario de la marca	1	2	3	9
En un concesionario especializado en vehículos de ocasión	1	2	3	9
A un particular	1	2	3	9

P.8. Si quisiera pedir asesoramiento a la hora de comprar un vehículo de ocasión o segunda mano, ¿a quién o a dónde acudiría, en primer lugar? ¿Y en segundo lugar?

	En 1er lugar	En 2º lugar
A un concesionario de la marca	1	1
A un concesionario especializado en Vehículo de Ocasión	2	2
A algún familiar o amigo	3	3
A mi taller habitual	4	4
Otra respuesta (ANOTAR _____)	5	5
NC	9	9

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS
(A TODOS)

D.1. ¿En cuál de las siguientes situaciones te encuentras? (RESPUESTA ÚNICA)

- Vivo con mis padres (no emancipado)..... 1
- Vivo con mi pareja y sin hijos..... 2
- Vivo con mi pareja y con hijos..... 3
- Vivo con compañeros / amigos..... 4
- Vivo solo..... 5
- Otras situaciones..... 6
- No contesta..... 99

D.2. ¿Qué nivel de estudios tienes terminado?

- Sin Estudios..... 1
- Estudios Primarios/Educación obligatoria (ESO, Graduado Escolar, Primaria o EGB)..... 2
- Estudios Medios/Secundaria no obligatoria (Bachillerato, Técnico de FP)..... 3
- Estudios Superiores (Universitarios, Diplomado, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, y Técnico Superior de FP)..... 4
- Estudios Superiores con Postgrado (Postgraduado, Master, Doctor)..... 5

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES POTENCIALES VO- Rev0.docx 3


Observatorio
Español de
Conductores

No sabe 8
No contesta 9

D.3. En la actualidad, ¿cuál es su situación? (posible respuesta múltiple)

- Trabajo por cuenta propia (empresario o autónomo)..... 1
- Trabajo por cuenta ajena (asalariado o funcionario)..... 2
- Parado, ha trabajado antes..... 3
- Parado, busco mi primer empleo..... 4
- Estudiante..... 5
- Ama de casa..... 6
- Otras situaciones..... 7
- No contesta..... 8

D.4. Teniendo en cuenta a todos los miembros del hogar, aproximadamente ¿cuáles son los ingresos netos (después de retenciones e impuestos) anuales?

- Menos de 4.000€ 1
- De 4.001 a 8.000€ 2
- De 8.001 a 12.000€ 3
- De 12.001 a 15.000€ 4
- De 15.001 a 20.000€ 5
- De 20.001 a 30.000€ 6
- De 30.001 a 40.000€ 7
- De 40.001 a 60.000€ 8
- De 60.001 a 80.000€ 9
- Más de 80.000€ 10
- No sé/NC..... 11

HEMOS TERMINADO LA ENTREVISTA. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

16-024 - RACE - DUCIT 2016 Oleada 2 - Cuestionario COMPRADORES POTENCIALES VO- Rev0.docx 4