

Pesquisa da USCS estuda o fator qualidade de serviços de montadoras na satisfação do cliente

Estudo avalia processo de uma empresa automobilística de São Paulo e constata que setor logístico tem pouco impacto no julgamento do consumidor

02/08/2016

Antes da crise econômica, o Brasil atingiu a quarta posição no ranking mundial da comercialização de veículos. O aumento das vendas – entre 2000 e 2013 – elevou o grau de exigência dos clientes e criou novos desafios no setor logístico de montadoras e concessionárias. A discussão motivou a pesquisa “A Influência do nível de serviços logístico na satisfação do cliente: um estudo em montadora do setor automobilístico”, desenvolvida no Programa de Mestrado em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS). O objetivo foi identificar se o nível de serviços logísticos está diretamente relacionado à satisfação do cliente. O resultado aponta que os consumidores valorizam mais a qualidade dos serviços do que a logística.

O Autor da dissertação, Fábio Hiroshi Tomoyose, concluiu que o nível de serviço logístico de uma montadora e sua rede de revenda, localizada no estado de São Paulo, influenciava direta e positivamente a satisfação dos clientes, porém, com um efeito muito menor.

Conforme observou, três fatores influenciam a satisfação: a disponibilidade do veículo quando o cliente desejava; as condições na entrega; e o cumprimento do prazo de entrega. “Constatou-se que o constructo estimado da qualidade em serviços possuía maior efeito na satisfação dos clientes, se comparado com o a relação entre o nível de serviço logístico”, revela Tomoyose. Na avaliação do pesquisador, o nível de serviço logístico da montadora e da sua rede de concessionárias, por si só, seria incapaz de explicar a satisfação dos consumidores de veículos zero quilômetro, pois representa apenas uma parcela das dimensões que o cliente avalia.

O estudo demonstra que a qualidade em serviços percebida pelo cliente representa uma determinante da sua satisfação, “capaz de minimizar ou enfraquecer o impacto direto do nível de serviço logístico da montadora e da sua rede na satisfação dos seus clientes”, resume o autor da pesquisa. “Em outros termos, o efeito de um nível de serviço logístico precário da montadora e da sua rede na satisfação dos seus clientes, pode ser amenizado pela qualidade dos serviços prestados”, diz.

CONTRIBUIÇÕES – Para o pesquisador, o trabalho desenvolvido no mestrado contribui para que os conceitos de Logística Integrada e Gestão da Cadeia de Suprimentos sejam amplamente explorados e aplicados pela empresa estudada. “Dada à relevância e à necessidade de integração entre diferentes áreas apontadas nesta pesquisa, para um fim comum que é a satisfação do cliente e sua consequente lealdade”, sugere.

Tomoyose também acredita que o estudo permite uma visão holística das organizações, no sentido de que os elementos constituintes do conceito de nível de serviço logístico podem influenciar a satisfação do consumidor. “O que fundamenta o pressuposto de que o desempenho de um sistema depende dos elementos que o compõem”, conclui o

pesquisador.

Na visão da orientadora da pesquisa, a professora Dra. Ana Cristina de Faria, “a dissertação do Fábio Hiroshi, por ter como público-alvo o consumidor final da indústria automobilística e o foco em Serviços Logísticos, contribui tanto para a área de Marketing quanto para a área de Logística, principalmente, por ter desenvolvido pesquisas qualitativa e quantitativa, com o uso de Modelagem de Equações Estruturais para fundamentar suas conclusões”.

Sobre o Programa de Pós-Graduação em Administração - Mestrado, Doutorado e Pós-doutorado: O Programa de Pós-Graduação em Administração da USCS (Universidade Municipal de São Caetano do Sul) objetiva gerar conhecimento no campo da Administração e titular pesquisadores, fortalecendo a docência no ensino superior. Tais conhecimentos são divulgados não só para a academia, mas para a sociedade, de forma a contribuir para o desenvolvimento do país. Mais informações sobre o programa: <http://www.uscs.edu.br/posstricto/administracao>

Informações para a imprensa:

Ana Paula Lazari / Paulo Ricardo Matrone
Universidade Municipal de São Caetano do Sul - USCS
Tel: 4239-3233 - imprensa@uscs.edu.br
www.uscs.edu.br