

Menos problemas con el auto se traduce en lealtad y recomendación, afirma J.D. Power

Mercedes-Benz (Marcas de Lujo) y Ram (Marcas de Volumen) las mejor evaluadas por sus consumidores

Ciudad de México: 30 nov. 2020 — Los propietarios de vehículos que no tuvieron ningún problema con la calidad del producto entre el primer y tercer año de propiedad tienen mayor posibilidad de mantenerse leales y recomendar a la marca, de acuerdo con los resultados del estudio de J.D. Power de Calidad y Confiabilidad del Vehículo en México 2020SM (VDS por sus siglas en inglés) publicado el día de hoy.

Cerca de siete de cada diez clientes (68%) que mencionaron no haber tenido algún problema con su vehículo afirmaron que definitivamente comprarían la misma marca en el futuro. Este número se reduce considerablemente cuando tienen que lidiar con 3 problemas (58% de los clientes), y aún más si experimentan 5 o más problemas (48% de los clientes) con su vehículo. En términos de lealtad, 78% de los clientes quienes no experimentaron ningún problema recomendarán la marca a otros. Mientras que la probabilidad de recomendación de la marca disminuye con cada problema adicional que se encuentra, esta cae 16 puntos porcentuales cuando hay cuatro o más problemas con la calidad del producto.

“En México, los dueños de vehículos están dispuestos a recomendar e incluso a recomprar una marca aun cuando no han tenido una experiencia libre de problemas”, mencionó **Brais Álvarez, gerente de cuentas en J.D. Power de México**. “Los fabricantes de vehículos deben ser capaces de identificar problemas frecuentes de calidad e invertir en mejorar no solo el vehículo desde su construcción, sino también la calidad del servicio que los distribuidores autorizados ofrecen para atender estas situaciones. Mantener leales a propietarios actuales debe ser prioridad, por lo que es importante que las armadoras no les den razones a sus clientes para buscar otras opciones”.

El estudio, ya en su sexto año, mide los problemas experimentados en los últimos 12 meses por los propietarios originales de vehículos con un tiempo de propiedad de 12 a 36 meses. El estudio evalúa 177 problemas clasificados en ocho categorías: exterior; experiencia de manejo; funciones/controles/pantallas (FCD); audio/comunicación/entretenimiento/navegación (ACEN); asientos; calefacción y enfriamiento (HVAC); interior; y motor/transmisión. La percepción general de Calidad y Confiabilidad se determina por la cantidad de problemas reportados por cada 100 vehículos (PP100), en donde obtener un resultado más bajo (menos problemas) es el reflejo de una mayor calidad.

A continuación, se muestran los hallazgos más importantes del estudio 2020:

- **ACEN e Interiores continúan siendo problemáticos:** Por cuarto año consecutivo la conectividad con el Bluetooth de fábrica es el problema mayormente mencionado por los clientes mexicanos con vehículos de 1 a 3 años de propiedad (PP100 de 6.8). El segundo problema más reportado está relacionado con la durabilidad de los materiales del interior (PP100 de 6).
- **El segmento “Crossover” reporta la menor cantidad de problemas:** Con un promedio de 152 problemas por cada 100 vehículos, Crossover se posiciona como el grupo de vehículos con menos problemas, mientras que en el otro extremo, es “Mini Pickup” el segmento en donde se reportan más problemas (PP100 de 246). En el caso de Crossover, tiene un buen resultado en la categoría de Motor y Transmisión (PP100 de 14) mientras que Mini Pickup duplica los problemas reportados en esta misma categoría con 31 problemas por cada 100 vehículos.

- **Problemas con el Motor y/o la Transmisión afectan la lealtad:** La mitad de los 10 de problemas más severos del estudio se encuentran en la categoría de Motor y Transmisión. Solo la mitad de los clientes (53%) que tuvo algún problema en esta categoría estarían dispuestos a recomprar la marca.

Clasificaciones del estudio

Mercedes-Benz obtiene la posición más alta en calidad y confiabilidad del vehículo entre las marcas de lujo con un PP100 de 151. **MINI** (177 PP100) clasifica en segunda posición.

Ram obtiene la posición más alta en calidad y confiabilidad del vehículo entre las marcas de volumen, y a su vez mejor que el desempeño de toda la industria con 136 PP100 (problemas por cada 100 vehículos). **Mazda** (147 PP100) es la segunda marca mejor evaluada y **Kia** (163 PP100) la tercera.

El Estudio de Calidad y Confiabilidad de J.D. Power 2020 en México está basado en las evaluaciones de 7,729 encuestas de dueños que compraron su vehículo entre febrero 2017 y febrero 2019. Las encuestas se realizaron entre abril y septiembre del 2020.

J.D. Power es líder global en el conocimiento del consumidor, y en servicios de consultoría y análisis de información. Estas capacidades permiten a J.D. Power ayudar a sus clientes a impulsar la satisfacción de sus consumidores, así como el crecimiento y la rentabilidad de sus negocios. Establecido en 1968, J.D. Power cuenta con oficinas en Norteamérica, Sudamérica, Asia del Pacífico y Europa.

Contacto

Fabiana Duran; Ciudad de México; +52 55 1012 0885; fabianaduranp@gmail.com

Brais Álvarez Gallardo; Ciudad de México; +52 55 7474 4074; brais.alvarez@jdpa.com

Geno Effler; U.S.A.; 714-621-6224; media.relations@jdpa.com

Acerca de J.D. Power y normas de Publicidad/ Promoción www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info

###

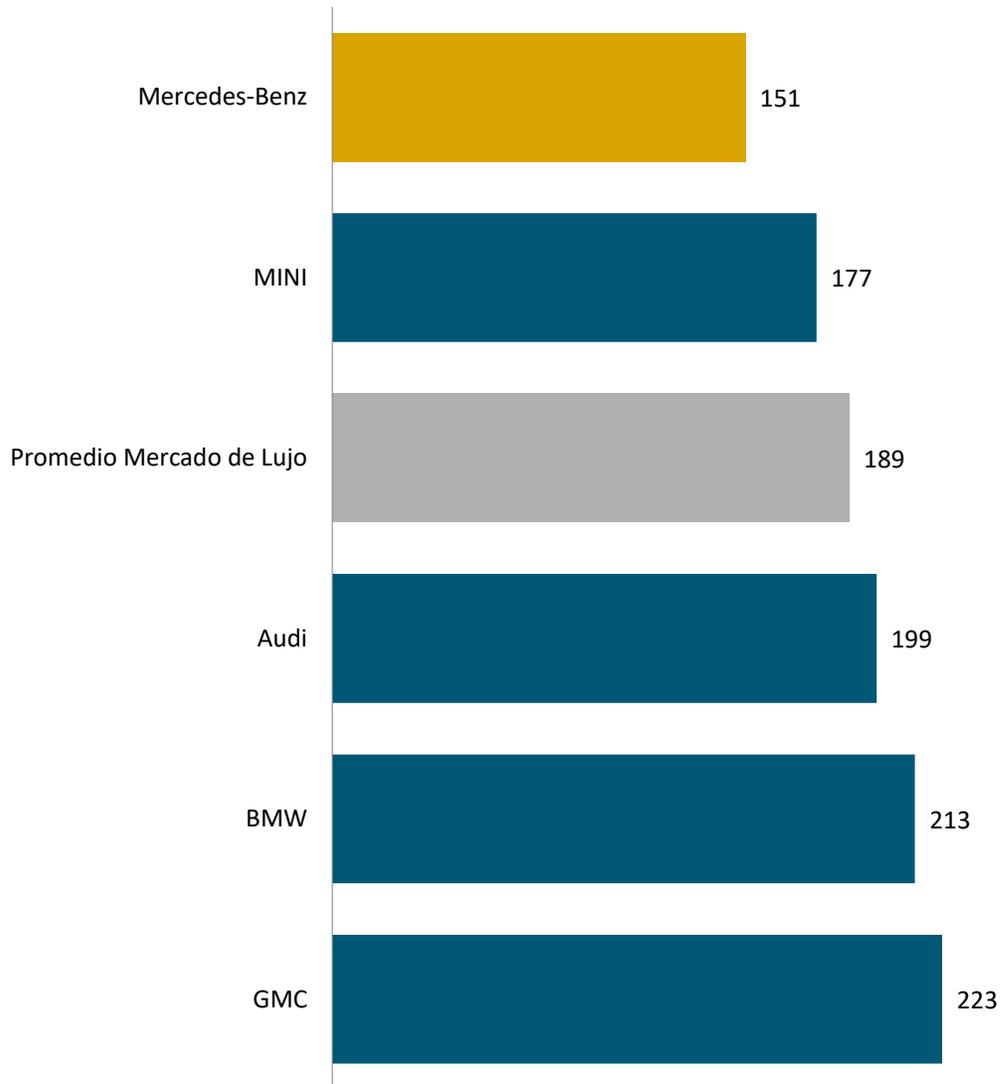
NOTA: Tres gráficos a continuación

J.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2020SM

Rankings VDS 2020 – Marcas de Lujo

Problemas por cada 100 vehículos (PP100)



Fuente: J.D. Power 2020 Mexico Vehicle Dependability StudySM

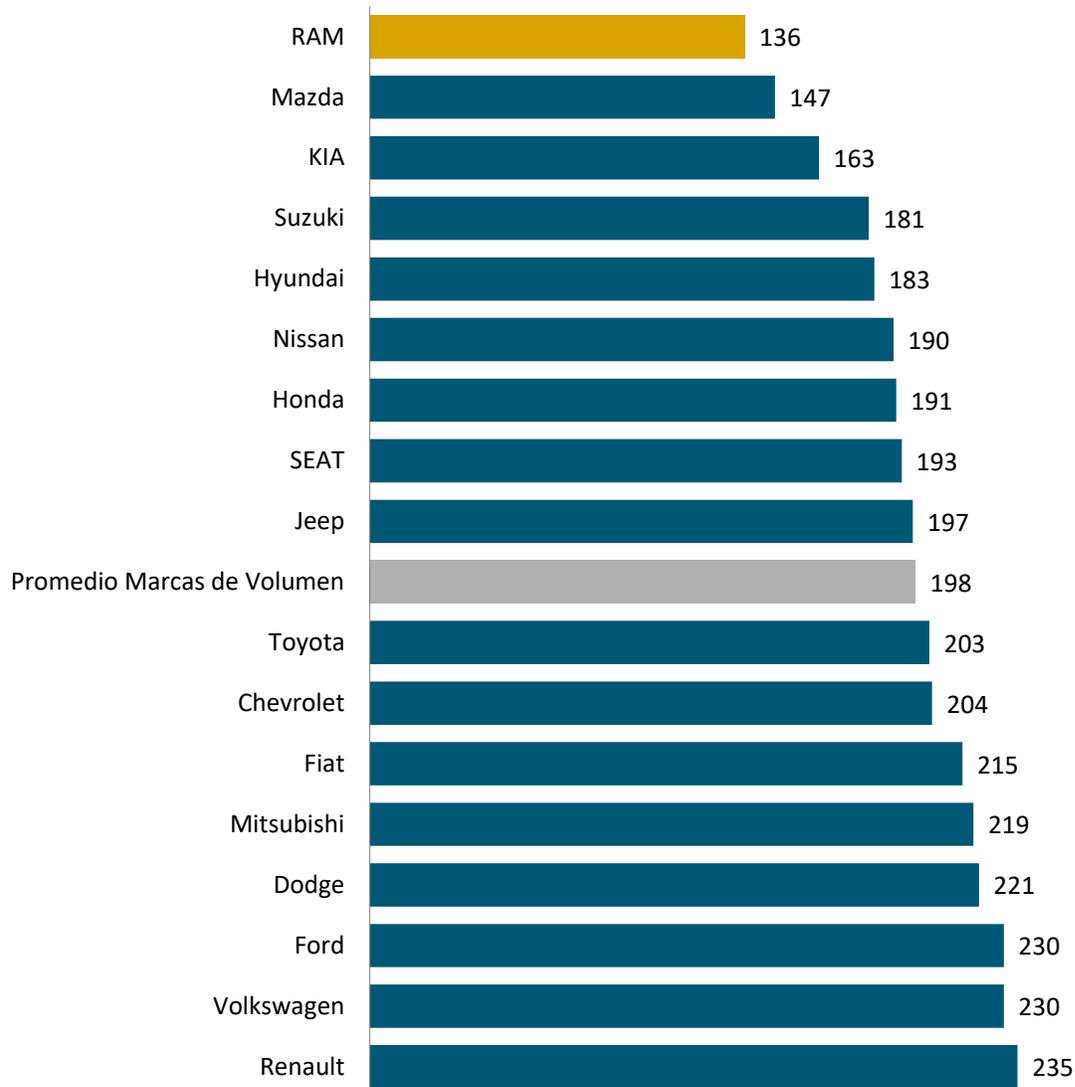
Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa deberán estar acompañadas por una declaración que identifique a J.D. Power como el editor y el estudio del cual se originó como la fuente. Los rankings están basados en calificaciones numéricas, y no necesariamente en significancia estadística. No se permite el uso con fines de publicidad u otros usos promocionales con la información contenida en este comunicado de prensa o los resultados de las encuestas aplicadas por J.D. Power sin el consentimiento previo y por escrito de J.D. Power.

J.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2020SM

Rankings VDS 2020 – Marcas de Volumen

Problemas por cada 100 vehículos (PP100)



Fuente: J.D. Power 2020 Mexico Vehicle Dependability StudySM

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa deberán estar acompañadas por una declaración que identifique a J.D. Power como el editor y el estudio del cual se originó como la fuente. Los rankings están basados en calificaciones numéricas, y no necesariamente en significancia estadística. No se permite el uso con fines de publicidad u otros usos promocionales con la información contenida en este comunicado de prensa o los resultados de las encuestas aplicadas por J.D. Power sin el consentimiento previo y por escrito de J.D. Power.

J.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2020SM

Mejores 3 modelos por segmento

Compacto

Mejor evaluado: Toyota Prius
Mazda3 Hatchback
Volkswagen Golf

SUV Básico

Mejor evaluado : Hyundai Creta
Chevrolet Trax
Ford EcoSport

Crossover

Mejor evaluado : KIA Soul (Empate)
Nissan Kicks (Empate)
Mazda CX-3

Sub-Compacto Básico

Mejor evaluado : Chevrolet Beat
Mitsubishi Mirage
Volkswagen Gol Hatch

Básico Lujo

Mejor evaluado : Audi A3
BMW X1
MINI Cooper

Sub-Compacto Superior

Mejor evaluado : Mazda2
Hyundai Accent
KIA Rio Hatchback

SUV Mediano

Mejor evaluado : Chevrolet Equinox
Nissan X-Trail
KIA Sportage (Empate)
Mazda CX-5 (Empate)

Todos los segmentos requieren de al menos 4 modelos que sumen el 67% de las ventas del mercado para que puedan ser reconocidos. Los segmentos Pickup Básica, Pickup Grande, SUV Grande, Lujo Medio, Pickup Mini, y SUV Lujo no cumplieron con este criterio por lo que no serán reconocidos.

Para información mas detallada de calidad, confiabilidad y desempeño del vehículo, visit www.jdpower.com/dependability

Fuente: J.D. Power 2020 Mexico Vehicle Dependability StudySM (VDS)

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa deberán estar acompañadas por una declaración que identifique a J.D. Power como el editor y el estudio del cual se originó como la fuente. Los rankings están basados en calificaciones numéricas, y no necesariamente en significancia estadística. No se permite el uso con fines de publicidad u otros usos promocionales con la información contenida en este comunicado de prensa o los resultados de las encuestas aplicadas por J.D. Power sin el consentimiento previo y por escrito de J.D. Power.