

La Calidad y Confiabilidad del Vehículo Impacta en Futuras Decisiones de Compra en México, afirma J.D. Power.

Hyundai (Mercado de Volumen) y GMC (Mercado de Lujo) fueron las marcas mejor evaluadas por sus consumidores

Ciudad de México: 30 de noviembre del 2021 – Un factor clave para futuras decisiones de compra de propietarios de vehículos es la calidad y confiabilidad del vehículo, siendo los primeros tres años los de mayor importancia para mantener la lealtad del cliente a la marca. Sin embargo, el estudio de J.D. Power de Calidad y Confiabilidad del Vehículo en México 2021, publicado el día de hoy, reportó que el número de problemas por vehículo tuvo un incremento considerable de 201 problemas por cada 100 vehículos (PP100) a los 148 del 2019.

“Los fabricantes tienen una gran oportunidad de retener a sus clientes e incrementar su participación en el mercado al enfrentar los problemas de calidad a mediano plazo”, mencionó **Brais Álvarez, gerente de cuentas en J.D Power de México**. “De hecho, los fabricantes pueden encontrar áreas de oportunidad en todas las categorías, con clientes reportando más problemas en cada una de ellas en el estudio de este año. Deben enfocarse en problemas considerados por los propietarios como los más severos, ya que, de no solucionarse, podría hacer que los clientes consideren otras marcas en el futuro.”

El estudio, ya en su séptimo 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. 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 principales hallazgos del estudio 2021:

- **El exterior e interior de los vehículos continúa siendo problemático:** Por sexto año consecutivo, la categoría con el mayor número de problemas es el interior (39 PP100), siendo un volante desgastado el principal problema de la categoría. La categoría con el mayor incremento en problemas desde el 2019 es el exterior (11 PP100), seguido por FCD (10 PP100) y el interior (9 PP100)
- **El segmento “Crossover” reporta la menor cantidad de problemas por segundo año consecutivo:** El segmento con el mayor crecimiento en participación de mercado, Crossovers, tiene el menor número de problemas (153), a diferencia del segmento más alto en ventas, Sub-Compacto Superior (212). Las marcas deben analizar cómo es que el segmento Crossover lidera en categorías del vehículo como el exterior (29 PP100), donde un segmento como Pick-up no obtuvo buenos resultados (41 PP100). Por primera vez en el estudio se incluye el segmento de Van, y es éste el que presenta mayor cantidad de problemas (258 PP100).

- **Mayor número de problemas, menor lealtad:** En promedio, cerca de tres cuartas partes de los propietarios de vehículos que reportan de cero a cuatro problemas con su auto recomendarán la marca. Sin embargo, la probabilidad de recomprar un vehículo de la misma marca se reduce de 66% de quienes reportan cero problemas a 54% de quienes reportan 4 problemas.

Marcas mejor evaluadas

Hyundai obtiene la posición más alta en calidad y confiabilidad del vehículo entre las marcas de volumen, y tiene el mejor desempeño con 132 PP100. **Toyota** (154 PP100) es la segunda marca mejor evaluada y **Suzuki** (157 PP100) la tercera. **Renault** muestra una mejora considerable año contra año, con una reducción de 74 PP100 del 2020.

GMC obtiene la posición más alta en calidad y confiabilidad del vehículo entre las marcas de lujo con un PP100 de 175. **BMW** clasifica en Segundo lugar (206 PP100) y **Audi** (207 PP100) en tercera posición.

Nissan obtiene la posición más alta entre las marcas comerciales con 226 PP100.

El Estudio de Calidad y Confiabilidad de J.D. Power 2021 en México está basado en las evaluaciones de 6,976 encuestas de dueños que compraron su vehículo entre 2018 y 2020. Las encuestas se realizaron entre mayo y septiembre del 2021. El método de recolección de respuestas de los propietarios cambió en el estudio del 2020, a encuestas solamente en línea.

Acerca de J.D. Power

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; Mexico City; +52 55 1012 0885; fabiana@mediaroom.mx

Brais Alvarez Gallardo, J.D. Power; Mexico City; +5255 74744074; brais.alvarez@jdpa.com

Geno Effler, J.D. Power; 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: Cuatro gráficos a continuación

J.D. Power

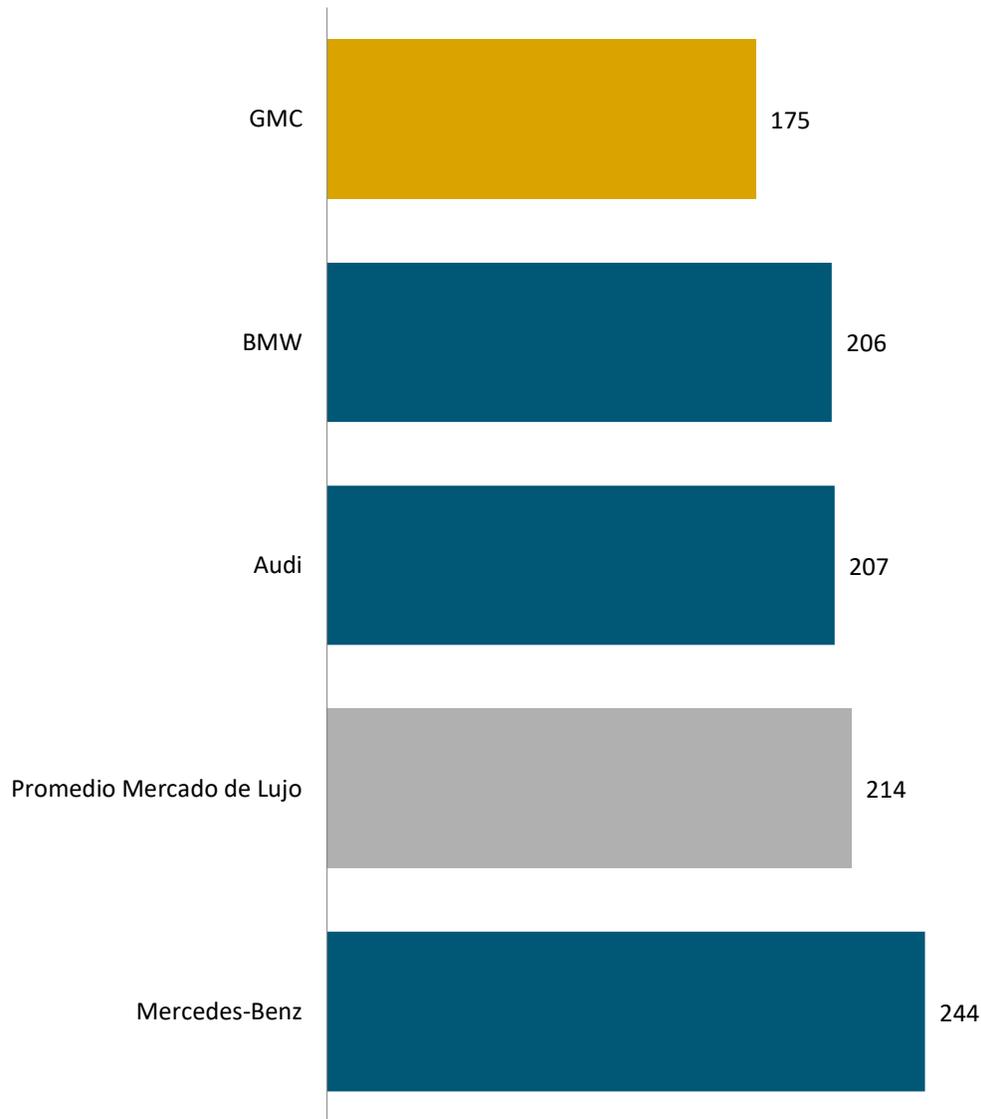
Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo

México 2021 (VDS)SM

Resultados de Calidad y Confiabilidad

Problemas por cada 100 Vehículos (PP100)

Mercado de Lujo



Fuente: J.D. Power Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo 2021 (VDS)SM

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios de comunicación deberán de ir acompañadas por un enunciado identificando a J.D. Power como el responsable de la información, así como especificar el estudio del que fueron extraídos. Las clasificaciones se basan en evaluaciones numéricas y no necesariamente en importancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin previo consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.

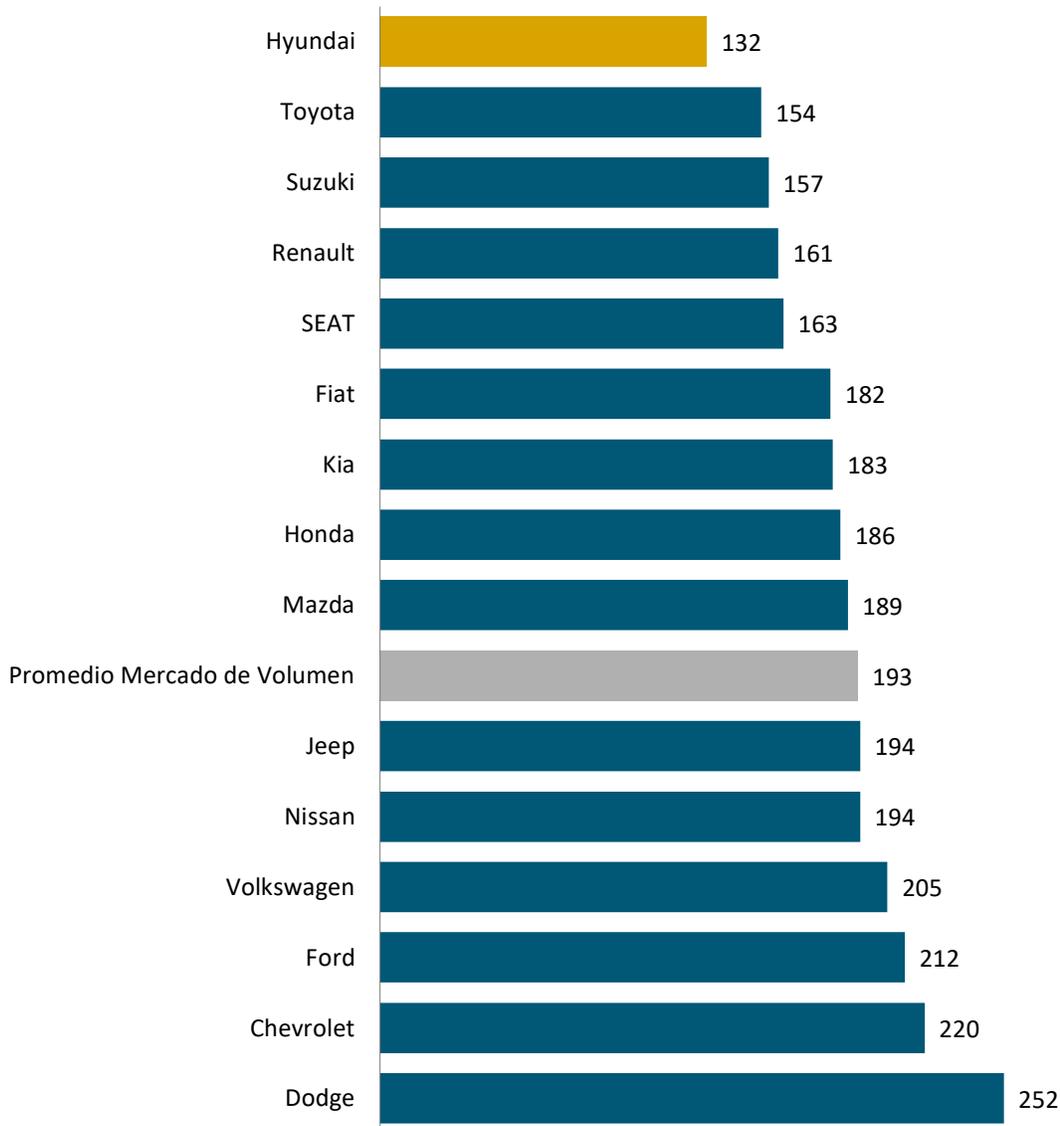
.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2021 (VDS)SM

Resultados de Calidad y Confiabilidad

Problemas por cada 100 Vehículos (PP100)

Mercado de Volumen



Fuente: J.D. Power Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo 2021 (VDS)SM

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios de comunicación deberán de ir acompañadas por un enunciado identificando a J.D. Power como el responsable de la información, así como especificar el estudio del que fueron extraídos. Las clasificaciones se basan en evaluaciones numéricas y no necesariamente en importancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin previo consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.

J.D. Power

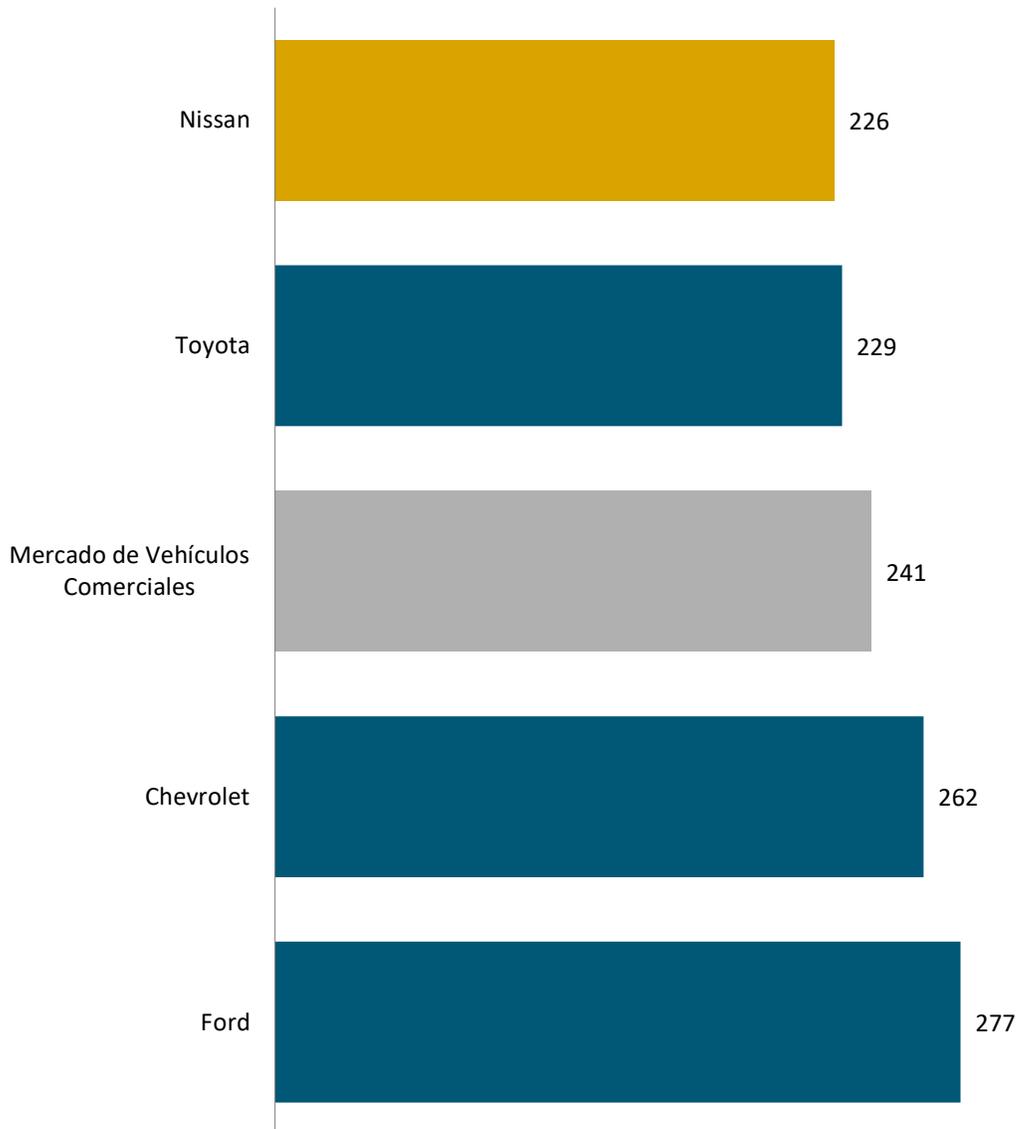
Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo

México 2021 (VDS)SM

Resultados de Calidad y Confiabilidad

Problemas por cada 100 Vehículos (PP100)

Mercado Vehículos Comerciales



Fuente: J.D. Power Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo 2021 (VDS)SM

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios de comunicación deberán de ir acompañadas por un enunciado identificando a J.D. Power como el responsable de la información, así como especificar el estudio del que fueron extraídos. Las clasificaciones se basan en evaluaciones numéricas y no necesariamente en importancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin previo consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.

J.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo

México 2021 (VDS)SM

Los Mejores Tres Modelos por Segmento

Compacto

Primer Lugar: Hyundai Elantra

Toyota Prius
Kia Soul

Sub-Compacto Básico

Primer Lugar: Hyundai Grand i10

Chevrolet Beat
Ford Figo

Crossover

Primer Lugar: Honda HR-V

Toyota Avanza
Mazda CX-3

SUV Mediana

Primer Lugar: Hyundai Tucson

Kia Sportage
Toyota RAV4

SUV Básico

Primer Lugar: Hyundai Creta

Renault Duster
Chevrolet Trax

SUV Lujo

Primer Lugar: BMW X3

Audi Q5
BMW X5

Sub-Compacto Superior

Primer Lugar: Suzuki Swift

SEAT Ibiza
Toyota Yaris Sedan

Para otorgar un premio en un segmento determinado, deben de existir al menos cuatro modelos que representen el 67% de las ventas. En los segmentos SUV Grande, Pickups, Vans y Premium Básico este criterio no fue cumplido, por lo cual no se han otorgado premios en dichas categorías.

Fuente: J.D. Power Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo 2021 (VDS)SM

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios de comunicación deberán de ir acompañadas por un enunciado identificando a J.D. Power como el responsable de la información, así como especificar el estudio del que fueron extraídos. Las clasificaciones se basan en evaluaciones numéricas y no necesariamente en importancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin previo consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.