

Una Experiencia Libre de Problemas Resulta en Lealtad de Marca, de acuerdo a J.D. Power

Ford y Toyota con dos modelos reconocidos: Audi, GMC, Honda, Hyundai y Mazda también reconocidos por sus clientes

CIUDAD DE MEXICO: 22 de Nov. 2017 — Una experiencia libre de problemas durante los primeros 3 años de propiedad de un vehículo tiene un impacto significativo en la lealtad del propietario, tanto en vehículos del mercado de volumen como en autos de lujo, de acuerdo con los resultados del Estudio de Calidad y Confiabilidad de J.D. Power del 2017 (conocido como VDS por sus siglas en inglés) - 2017 Mexico Vehicle Dependability StudySM, presentado el día de hoy en la Ciudad de México.

El estudio, en su tercera edición, mide los problemas experimentados durante los últimos 12 meses, después de 1 a 3 años de propiedad por los dueños originales de vehículos nuevos. El estudio examina 177 síntomas de problemas dentro de ocho categorías: motor y transmisión, experiencia de manejo, aditamentos/controles/pantallas (FCD), audio/comunicación/entretenimiento/navegación (ACEN), asientos, calefacción/ventilación/aire acondicionado (HVAC), exterior e interior del vehículo. La confiabilidad en general se determina por el número de problemas experimentados por cada 100 vehículos (PP100), siendo el número más bajo el que refleja la mayor calidad.

“Es interesante ver cómo la tecnología integrada en el auto ha sido aceptada por los consumidores y ahora afecta la opinión que tienen ellos de sus vehículos. Por ejemplo, el problema de la sincronización del Bluetooth o cualquier otro tipo de problema de conectividad ha aumentado significativamente en México desde 2016. Ha sido un problema común en otros mercados y se ha convertido en el problema principal para los consumidores mexicanos este año,” dijo **Gerardo Gómez, director general y country manager de J.D. Power de México**. “En un mundo conectado por internet, las armadoras de vehículos deben asegurarse de que esta funcionalidad no sea un dolor de cabeza para los conductores de autos en el camino.”

Otros hallazgos del estudio incluyen:

- **Lealtad y recomendación directamente relacionadas con la confiabilidad del auto:** Similar a las evaluaciones del estudio del 2017 en Japón y consistente con el mismo estudio en México en 2016, la lealtad de los consumidores mexicanos es muy alta para clientes que no tuvieron problemas, 80% para autos de lujo y 70% para el mercado de volumen. La lealtad cae 14 y 17 puntos porcentuales cuando los clientes de lujo y no-lujo (respectivamente) experimentan solo un problema. Por lo tanto, se hace muy importante que las armadoras de autos cumplan con una experiencia libre de problemas.
- **El interior sigue siendo problemático:** Los problemas más frecuentes por tercer año consecutivo entran dentro de la categoría del interior del auto (+ 0.6 PP100 llegando a 25.9 problemas por cada 100 vehículos en 2017), seguido de experiencia de manejo (+2.6 PP100 llegando a 23.8 PP100 en 2017) y exterior del auto (+.06 PP100 llegando a 21.8 en 2017).
- **Consumo de gasolina es cada vez más importante:** De manera similar, los dueños de autos de lujo y no-lujo castigan la calificación del consumo de combustible. El 37% de los encuestados indica que el consumo de gasolina es una de las razones principales para elegir comprar un auto.

Rankings del Estudio

Acura obtiene el ranking más alto con 59 PP100. **GMC** obtiene el segundo lugar del ranking con 62 PP100, seguido de **BMW** con 72 PP100.

El promedio de toda la industria es de 147 PP100, un incremento con respecto a 137 PP100 contra 2016.

El Estudio de Calidad y Confiabilidad de J.D. Power en México está basado en las evaluaciones de 9,950 entrevistas con dueños de vehículos nuevos de entre 12 y 36 meses de propiedad. Las encuestas del estudio se realizaron entre Marzo y Agosto del 2017.

Contactos de Relaciones Públicas

Brais Alvarez; México; +52 1 55 7474 4074; brais.alvarez@jdpa.com

Silvia Mosqueda; México; +52 1 55 5368 2177 smosqueda@sintralogistics.com

Geno Effler; USA; +1 714-621-6224; media.relations@jdpa.com

J.D. Power es el líder a nivel mundial en el conocimiento del consumidor y en servicios de asesoramiento y análisis de información. Esto permite a J.D. Power ayudar a sus clientes a impulsar la satisfacción de sus consumidores y el crecimiento y la rentabilidad de sus empresas. Fundada en 1968, J.D. Power tiene su sede en Costa Mesa, California y cuenta con oficinas en el Norte/Sur de América, en Asia Pacífico y Europa. J.D. Power forma parte del portafolio de empresas del Grupo XIO, una firma global de inversiones y equity privados con base en Londres y que tiene como líderes a sus cuatro fundadores: Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer.

Acerca de J.D. Power, Publicidad/Reglas de Promoción www.jdpower.com/about-us/press-release-info

#

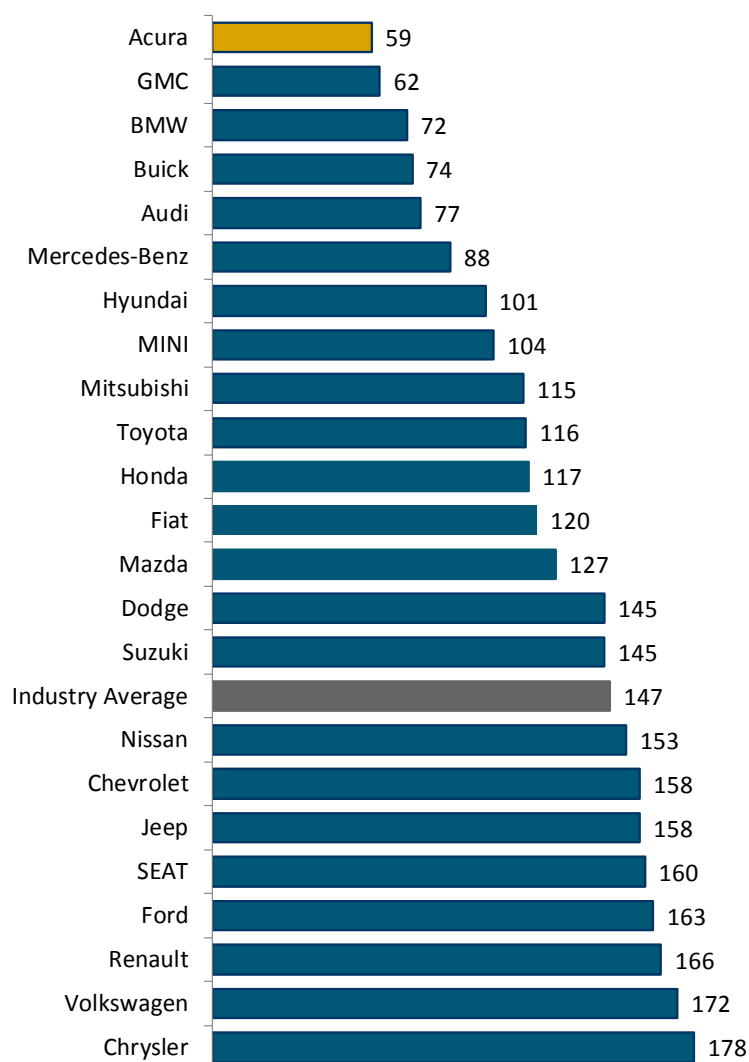
NOTA: Tres graficas a continuación.

J.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2017 (VDSSM)

2017 VDS Ranking por Marca

Problemas por cada 100 Vehículos (PP100)



Fuente: J.D. Power 2017 Mexico Vehicle Dependability StudySM (VDS)

•Las imágenes y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios deben ir acompañadas con una referencia identificando a J.D. Power como el que publica y al estudio como fuente del cual se origina la información. La clasificación se basa en las puntuaciones numéricas y no necesariamente en estadística significativa. La información de este comunicado no se puede utilizar para publicidad o ninguna promoción ni tampoco el uso de los resultados de la encuesta de J.D. Power sin previa autorización y consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.

J.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2017 (VDSSM)

Top 3 Modelos por Segmento

Compacto Mejor Evaluado: Hyundai Elantra Toyota Avanza Mazda Mazda3	SUV Mediano Mejor Evaluado: Mazda CX-9 Chevrolet Equinox Toyota Highlander
SUV de Entrada Mejor Evaluado: Honda HR-V Chevrolet Captiva Sport Honda CR-V	Minivan* Mejor Evaluado: Toyota Sienna
Sub-Compacto de Entrada Mejor Evaluado: Ford Figo Chevrolet Spark Nissan March	SUV de Lujo Mejor Evaluado: GMC Yukon Audi Q3 Acura RDX
Mediano Mejor Evaluado: Ford Fusion Mazda Mazda6 Toyota Camry	Sub-Compacto Superior Mejor Evaluado: Toyota Yaris Sedan Hyundai Grand i10 Mitsubishi Mirage

* No hay otros modelos por encima del promedio del segmento.

Nota: Debe haber al menos 4 modelos con el 67% de representatividad de Mercado o 3 modelos con el 80% de representatividad para que un segmento acceda a reconocimientos. Audi A1 es el mejor evaluado en el segmento Básico de Lujo pero no se muestra ya que el promedio del segmento se encuentra en mejor posición que los modelos clasificados a reconocimiento.

Para más detalles sobre el estudio, visite:
www.jdpower.com/dependability

Fuente: J.D. Power 2017 Mexico Vehicle Dependability StudySM (VDS)

Las imágenes y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios deben ir acompañadas con una referencia identificando a J.D. Power como el que publica y al estudio como fuente del cual se origina la información. La clasificación se basa en las puntuaciones numéricas y no necesariamente en estadística significativa. La información de este comunicado no se puede utilizar para publicidad o ninguna promoción ni tampoco el uso de los resultados de la encuesta de J.D. Power sin previa autorización y consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.