

### **El Servicio del Distribuidor Juega un Papel Clave en el Valor Percibido sobre la Calidad y Confiabilidad de los Vehículos en México**

#### MINI y KIA Obtienen la Mejor Calificación en Calidad y Confiabilidad

**CIUDAD DE MÉXICO: 14 de noviembre del 2018** — Los dueños de vehículos en México califican los problemas de sus vehículos en una escala de severidad de 1 a 5 puntos, donde 5 es lo más severo. Entre los 8 problemas calificados como más severos, los dueños de dichos vehículos visitan al distribuidor 75% veces menos para arreglar el problema, de acuerdo con el estudio de J.D. Power Calidad y Confiabilidad del Vehículo en México 2018<sup>SM</sup> (VDS), publicado el día de hoy. Los problemas con la más alta severidad tienden a ser problemas peligrosos, costosos de reparar o percibidos como vitales para el funcionamiento del vehículo.

“Los modelos que examinamos en el Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo están cubiertos por garantía y aun así los propietarios dudan en llevar sus vehículos al distribuidor incluso para resolver problemas tan simples como aprender a operar el sistema Bluetooth o arreglar imperfecciones en la pintura”, dijo **Gerardo Gómez, Director General y Country Manager de J.D. Power de México**. “Los distribuidores necesitan inspeccionar por qué sucede esto e implementar mejores prácticas, en algunos casos, los distribuidores podrían resolver los problemas y crear una experiencia de propiedad más positiva para los consumidores. Entre más tiempo un usuario maneje un vehículo que tiene problemas de calidad, ya sea real o percibida, menor será la probabilidad de que éste compre el mismo modelo una vez más.”

El estudio, ahora en su cuarta edición, mide los problemas experimentados durante los últimos 12 meses por los propietarios originales del vehículo, con un tiempo de propiedad de 12 a 36 meses. El estudio evalúa 177 síntomas dentro de 8 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.

Otra métrica que deberán considerar los distribuidores es el Net Promoter Score® (NPS), que ha sido recientemente incluido en el estudio, el cual mide la probabilidad de que un cliente recomiende a la marca y al modelo en una escala del 0 al 10. Los clientes están segmentados en tres grupos: detractores (0-6), pasivos (7-8) o promotores (9-10). El NPS se calcula al restar el porcentaje de promotores del porcentaje de detractores.

A continuación, se muestran los hallazgos más importantes de la edición 2018 del estudio:

- **Coinciden usuarios de modelos del mercado de lujo y de volumen:** Adicionalmente a los problemas experimentados, el estudio también mide la satisfacción con todos los aspectos del vehículo utilizando el índice de APEAL (automotive performance, execution and layout). El

apego emocional y el nivel de entusiasmo a través de las categorías se combinan en el resultado del índice APEAL que es medido en una escala de 1000 puntos, donde la calificación más alta indica una mayor satisfacción. La categoría con la mejor calificación en los mercados de lujo y de volumen es exterior del vehículo (919 y 872, respectivamente), seguida de la dinámica de manejo (914 y 885); y visibilidad y seguridad (913 y 864). Economía de combustible es la más baja para el mercado de lujo (858) y la segunda más baja para el mercado de volumen (832).

- **La calidad a largo plazo afecta el NPS:** El estudio encuentra que la satisfacción de usuarios promotores es 216 puntos más alta que la los detractores. Para los mercados de lujo y volumen, el NPS es más alto en el caso de los usuarios que tuvieron una experiencia de uso libre de problemas los primeros tres años. Para los propietarios de vehículos de lujo, hay una clara distinción entre aquellos que experimentaron uno o ningún problema y aquellos con dos o más problemas: el NPS cae 20 puntos cuando se experimentaron dos o más contra un solo problema. Para los clientes del mercado de volumen hay una caída considerable una vez que el usuario encuentra el primer problema (-11 puntos), y nuevamente cuando se experimentan cuatro o más problemas (-14 puntos).
- **El interior del vehículo aún es un problema:** Interior del vehículo es la categoría en la que los propietarios experimentan la mayor cantidad de problemas (32.4 PP100). El síntoma más común en esta categoría es que los materiales se maltratan o ensucian fácilmente (3.9 PP100), seguido del volante- demasiado desgastado/decolorado (2.8 PP100); manija de la palanca de cambios- demasiado desgastada/decolorada (2.1 PP100); y guantera-rechina/cascabelea/hace otros ruidos (2.1 PP100).
- **Los problemas en las categorías de experiencia de manejo, y motor y transmisión afectan la lealtad:** Los 10 problemas más severos en la industria caen en las categorías de experiencia de manejo, y motor y transmisión. Los clientes que experimentan alguno de los 10 problemas más severos, son menos probables a comprar la misma marca nuevamente, solamente un 47% de ellos indica que definitivamente lo hará, comparado con el 62% promedio del estudio.

“La mitad de los problemas más severos se encuentran en la categoría de motor y transmisión, incluyendo el consumo excesivo de combustible, sobrecalentamiento del motor, ruidos anormales del motor, fugas de líquido y ruidos anormales de la transmisión,” dijo Gómez. “Mientras que algunos de los problemas necesitan ser atendidos durante la producción de los vehículos, los distribuidores deberían contactar a sus clientes y alentarlos a que lleven su auto al taller cuando se necesita un servicio, ya que algunos problemas se arreglan con ajustes rápidos y ayudan a generar recompra.”

### Rankings del Estudio

**MINI** obtiene la mejor evaluación en calidad y confiabilidad entre las marcas de lujo, y se posiciona, además, como la marca mejor evaluada a nivel industria, con una calificación de 64 PP100. **GMC** se posiciona en segundo lugar con 76 PP100 y **Mercedes-Benz** se posiciona en tercer lugar con 84 PP100.

**Kia** obtiene la calificación más alta en calidad y confiabilidad entre las marcas de volumen, con una calificación de 108 PP100. **Honda** se posiciona en segundo lugar con 125 PP100, seguido de **Toyota** con 131 PP100.

**Mercedes-Benz** obtiene el índice más alto en diseño y desempeño (índice APEAL) entre las marcas de lujo, con un índice de 916. Mientras que **Mazda** obtiene el índice más alto entre las marcas de volumen con un índice de 888.

El Estudio de Calidad y Confiabilidad de J.D. Power 2018 en México está basado en las evaluaciones de 9,215 encuestas con usuarios que compraron su vehículo entre febrero del 2015 y febrero del 2017. Las encuestas del estudio se realizaron entre abril y agosto del 2018.

#### **Contactos de Relaciones Públicas**

Brais Alvarez; Ciudad de México; +52 55 5081 2892 / +52 1 55 7474 4074; [brais.alvarez@jdpa.com](mailto:brais.alvarez@jdpa.com)

Silvia Mosqueda; Ciudad de México; +52 1 55 5368 2177; [smosqueda@sintralogistics.com](mailto:smosqueda@sintralogistics.com)

Geno Effler; Estados Unidos; 714-621-6224; [media.relations@jdpa.com](mailto: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**

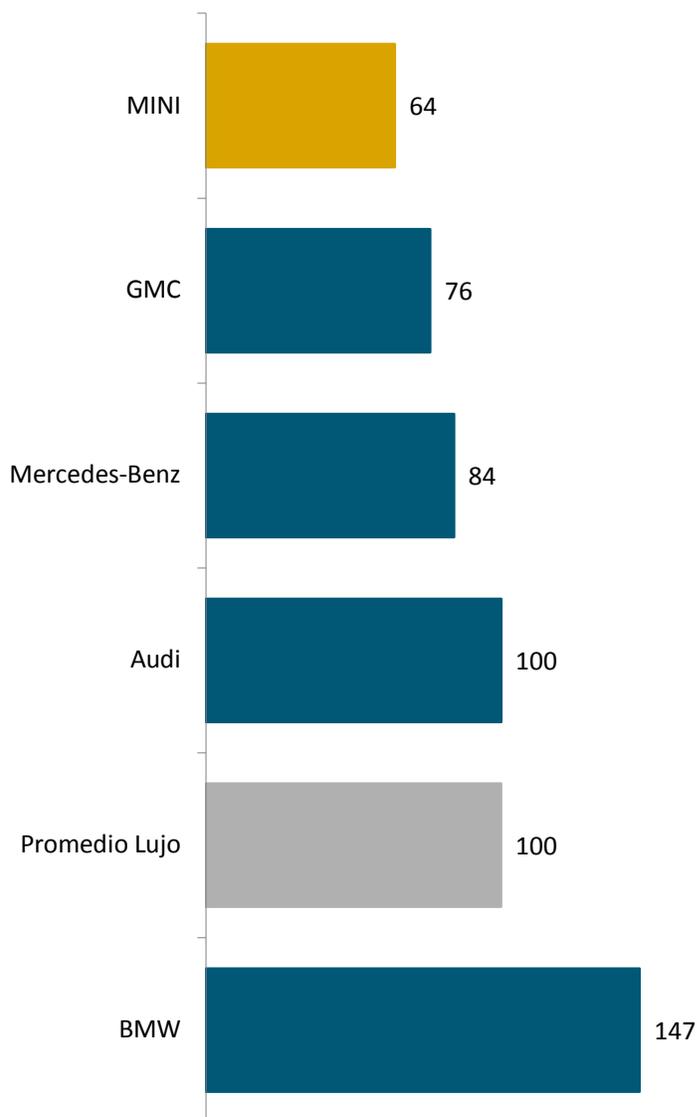
<https://www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info>

# # #

NOTA: Cinco gráficas a continuación.

J.D. Power  
Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2018 (VDS<sup>SM</sup>)

**2018 VDS Ranking por Marca — Mercado de Lujo**  
*Problemas por cada 100 Vehículos (PP100)*



*Nota: Buick e Infiniti están incluidas en el estudio, pero no califican en el ranking debido a que tienen muestra pequeña.*

*Fuente: J.D. Power 2018 Mexico Vehicle Dependability Study<sup>SM</sup> (VDS)*

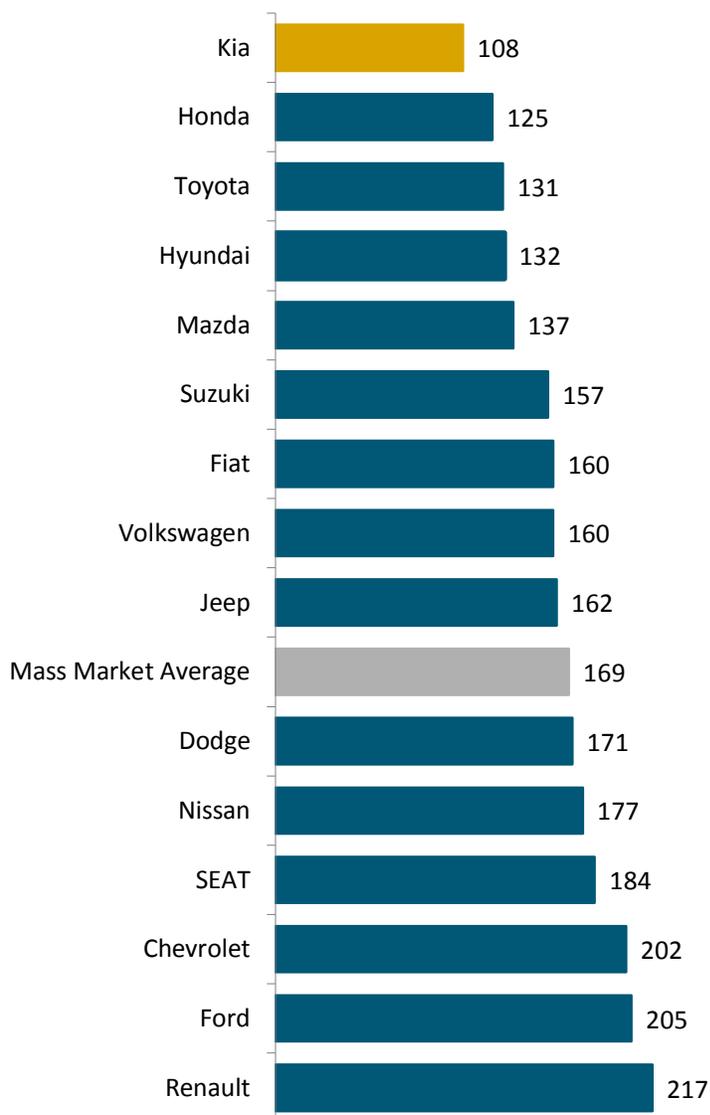
*Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa deberán estar acompañadas por una declaración que identifique a J.D. Power como el editor y el estudio del cual se originó como la fuente. Los rankings están basados en calificaciones numéricas, y no necesariamente en significancia estadística. 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.*

# J.D. Power

## Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2018 (VDS<sup>SM</sup>)

### 2018 VDS Ranking por Marca—Mercado de Volumen

*Problemas por cada 100 Vehículos (PP100)*



*Nota: Chrysler, Peugeot, y RAM están incluidas en el estudio, pero no califican en el ranking debido a que tienen muestra pequeña. Mitsubishi, aunque cuenta con muestra suficiente, no cumple con los criterios para ser elegible.*

*Fuente: J.D. Power 2018 Mexico Vehicle Dependability Study<sup>SM</sup> (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.*

# J.D. Power

## Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2018 (VDS<sup>SM</sup>)

### Top Tres Modelos por Segmento

<b>Compacto</b> <b>Mejor Calificado: Hyundai Elantra</b> Toyota Corolla Kia Forte	<b>SUV Básica</b> <b>Mejor Calificado: Mazda CX-3</b> Chevrolet Trax
<b>Crossover</b> <b>Mejor Calificado: Honda HR-V</b> Nissan Kicks	<b>Mediano</b> <b>Mejor Calificado: Toyota Camry</b> Nissan Altima Mazda Mazda6
<b>Básico Lujo</b> <b>Mejor Calificado: MINI Cooper</b>	<b>SUV Mediana</b> <b>Mejor Calificado: Honda CR-V</b> Toyota RAV4 Mazda CX-5
<b>Sub-Compacto Básico</b> <b>Mejor Calificado: Chevrolet Spark NG</b> Hyundai Grand i10 Nissan March	<b>Sub-Compacto Superior</b> <b>Mejor Calificado: Kia Rio</b> Volkswagen Polo Honda City

El top tres de modelos y ganadores de reconocimiento incluye solamente aquellos en o por encima del promedio del segmento.

Nota: Debe haber 3 modelos con al menos del 80% de la participación de Mercado del segmento, o 4 modelos con el 67% de la participación de mercado del segmento para que un reconocimiento sea entregado. Los segmentos Entry Pickup, Fullsize Pickup, Fullsize SUV, Mid Premium, Mini Pickup, Minivan, Premium SUV, y Sporty no cumplen con los criterios para ser elegibles, por lo tanto para éstos no se entregarán reconocimientos.

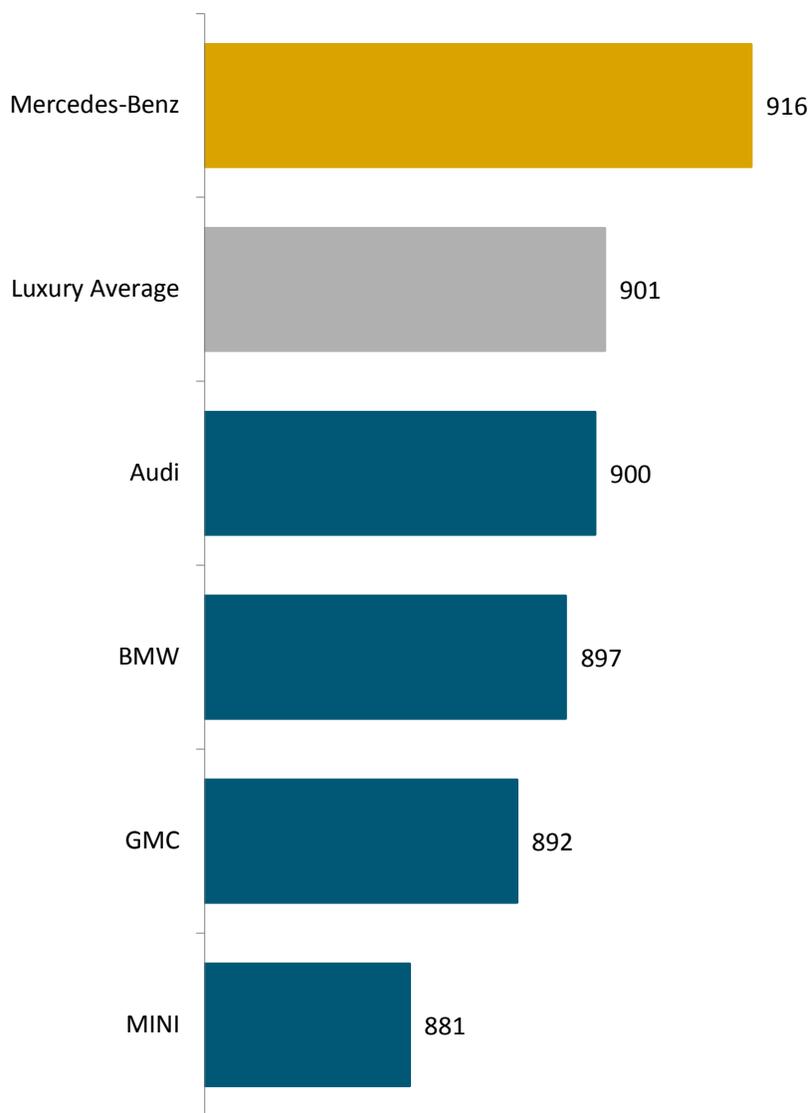
**Para más detalles sobre los hallazgos de calidad y confiabilidad del vehículo, visite [www.jdpower.com/dependability](http://www.jdpower.com/dependability)**

Fuente: J.D. Power 2018 Mexico Vehicle Dependability Study<sup>SM</sup> (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.

J.D. Power  
Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2018 (VDS<sup>SM</sup>)

2018 Marca APEAL Ranking—Mercado de Lujo



*Nota: Buick e Infiniti están incluídas en el estudio, pero no califican en el ranking debido a que tienen muestra pequeña.*

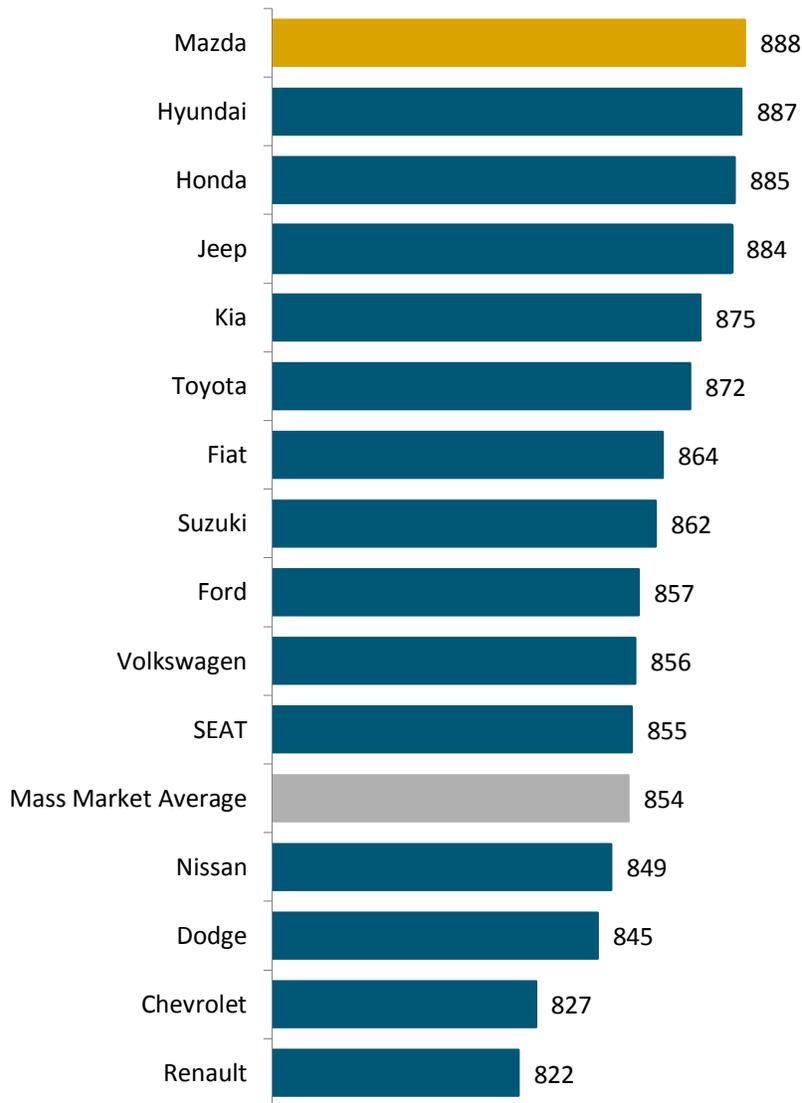
*Fuente: J.D. Power 2018 Mexico Vehicle Dependability Study<sup>SM</sup> (VDS)*

*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.*

# J.D. Power

## Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2018 (VDS<sup>SM</sup>)

### 2018 Marca APEAL Ranking—Mercado de Volumen



*Nota: Chrysler, Peugeot, and RAM están incluidas en el estudio, pero no califican en el ranking debido a que tienen muestra pequeña. Mitsubishi, aunque cuenta con muestra suficiente, no cumple con los criterios para ser elegible.*

*Fuente: J.D. Power 2018 Mexico Vehicle Dependability Study<sup>SM</sup> (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.*