

**Las Instalaciones de Servicio del Distribuidor son Factor Crucial en la Confiabilidad del Vehículo, De acuerdo con J.D. Power**

BMW se Posiciona en Primer Lugar para Marcas de Lujo; Hyundai Clasifica en Primer Lugar para Marcas de Volumen.

**CIUDAD DE MÉXICO: 15 nov. 2019** —Los dueños de vehículos que han visitado talleres de servicio independientes en los últimos 12 meses han reportado 47 problemas más por cada 100 vehículos que los propietarios que visitan talleres de servicio de distribuidores autorizados, por lo que está en manos del distribuidor retener al cliente para mejorar la percepción de calidad y confiabilidad del vehículo, de acuerdo con el estudio de J.D. Power Calidad y Confiabilidad del Vehículo en México 2019<sup>SM</sup> (VDS).

“Los problemas más frecuentemente reportados se han mantenido consistentes desde 2018” menciona **Gerardo Gómez, Director General y Country Manager de J.D. Power de México**. “Los propietarios llevan su vehículo al distribuidor para solucionar problemas la mitad de las veces, siendo la mayoría de estos problemas simples, como la conectividad Bluetooth. Cuando el cliente lleva su vehículo a un taller de servicio de distribuidores autorizados, permite a los fabricantes rastrear y atacar problemas recurrentes en marcas y modelos específicos. Cuando los fabricantes son capaces de abordar estos problemas, la satisfacción del cliente aumenta.”

El estudio, ya en su quinto año, mide los problemas experimentados en los últimos 12 meses por los propietarios originales de los 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.

A continuación, se muestran los hallazgos más importantes del estudio 2019:

- **La calidad y confiabilidad del vehículo mejora en todas las categorías:** el promedio de la industria en 2019 es 148 PP100, con una reducción de 19 PP100 respecto al 2018. Adicionalmente, las ocho categorías han mejorado año tras año, con FCD y ACEN teniendo una mayor reducción de problemas (-4.5 PP100 y -3.3 PP100, respectivamente).
- **Motor/transmisión y experiencia de manejo son las categorías con los problemas más severos:** los propietarios califican la severidad de los problemas de sus vehículos en una escala de 1 a 5, siendo 5 el más severo. Los cuatro problemas más severos se encuentran en la categoría motor/transmisión—consumo excesivo de combustible; fugas de líquidos; ruidos anormales de la transmisión, ruidos anormales del motor—seguido por la categoría de experiencia de manejo que contiene 2 de los problemas más severos: los frenos hacen ruido; problemas con los amortiguadores. El consumo excesivo de combustible detona el mayor número de visitas al distribuidor con un 70% de propietarios que llevan su vehículo a revisión para que lo arreglen.
- **Edad del vehículo vs. problemas por categoría:** existe una correlación directa entre el número de problemas y la antigüedad del vehículo. Los propietarios declaran casi el doble de problemas a través de todas las categorías durante el tercer año de propiedad en comparación al primer año. Los problemas más frecuentes a través de los tres años de uso son: problemas de conexión de

teléfono celular/dispositivo con el Bluetooth; los materiales se maltratan/ensucian fácilmente; los frenos hacen ruido.

- **Más problemas significa menor intención de recompra:** más de la mitad (58%) de los clientes que no experimentan problemas con su vehículo están dispuestos a recomendar su auto y 61% comprarían el mismo vehículo de nuevo. La recomendación e intención de recompra cae a 17% cuando los dueños de vehículos experimentan al menos un problema.

## Rankings del estudio

**BMW** obtiene la posición más alta en calidad y confiabilidad del vehículo entre las marcas de lujo, y a su vez mejor que el desempeño de toda la industria con 81 PP100 (problemas por cada 100 vehículos). **Audi** califica en segundo lugar con 84 PP100 y **MINI** en tercer lugar con 88 PP100.

**Hyundai califica** en primer lugar entre las marcas de volumen con 102 PP100. **Toyota** obtiene el segundo lugar con 113 PP100, seguido por **Kia** con 114 PP100.

El Estudio de Calidad y Confiabilidad de J.D. Power 2019 en México, está basado en las evaluaciones de 8,186 encuestas de dueños que compraron su vehículo entre febrero 2016 y febrero 2018. Las encuestas se realizaron entre marzo y agosto del 2019.

**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.

## Relación con Medios

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

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

Geno Effler; U.S.A.; 714-621-6224; [media.relations@jdpa.com](mailto:media.relations@jdpa.com)

**Acerca de J.D. Power y normas de Publicidad/ Promoción** [www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info](http://www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info)

# # #

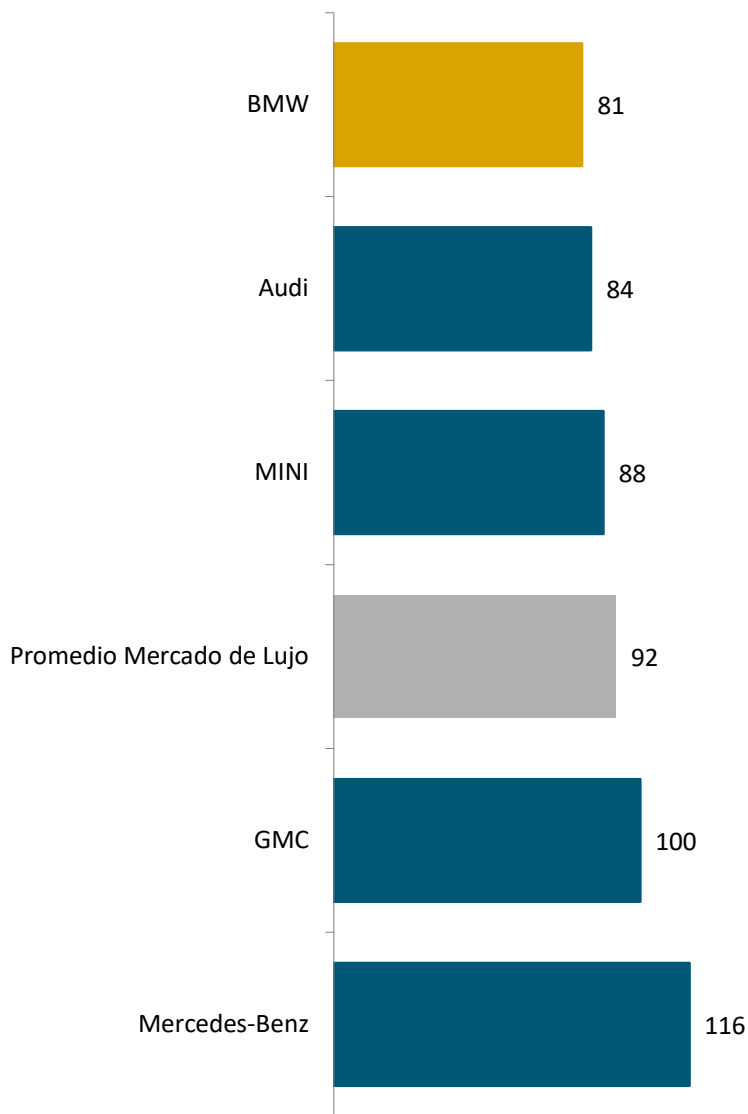
NOTA: Tres gráficos a continuación.

# J.D. Power

## Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2019<sup>SM</sup> (VDS)

### Rankings VDS 2019 — Marcas de Lujo

Problemas por cada 100 Vehículos (PP100)



*Nota: Buick está incluido en el estudio mas no clasifica debido a muestra insuficiente.*

*Fuente: J.D. Power 2019 Mexico Vehicle Dependability Study<sup>SM</sup> (VDS)*

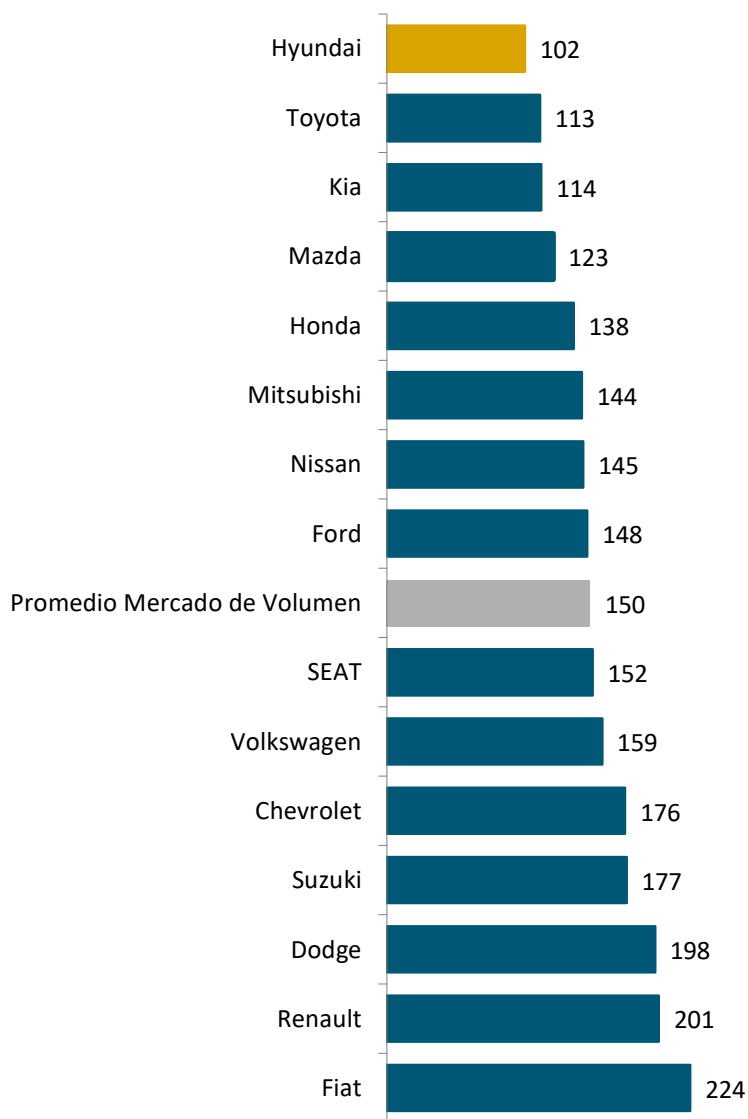
*Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa deberán estar acompañadas por una declaración que identifique a J.D. Power como el editor y el estudio del cual se originó como la fuente. Los rankings están basados en calificaciones numéricas, y no necesariamente en significancia estadística. 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 2019<sup>SM</sup> (VDS)

### Rankings VDS 2019—Marcas de Volumen

Problemas por cada 100 Vehículos (PP100)



*Nota: RAM está incluido en este estudio mas no clasifica debido a muestra insuficiente.  
Jeep está incluido en este estudio mas no cumple con reglas específicas para poder clasificar.*

*Fuente: J.D. Power 2019 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 2019<sup>SM</sup> (VDS)

Top Tres Modelos por Segmento

<p><b>Compacto</b></p> <p><b>Mejor Evaluado: Toyota Prius</b> Toyota Corolla SEAT Leon Volkswagen Golf</p>	<p><b>SUV Básica</b></p> <p><b>Mejor Evaluado: Hyundai Creta</b></p>
<p><b>Crossover</b></p> <p><b>Mejor Evaluado : Nissan Kicks</b> Honda HR-V</p>	<p><b>Mediano</b></p> <p><b>Mejor Evaluado: Toyota Camry</b> Volkswagen Passat Honda Accord</p>
<p><b>Básico Lujo</b></p> <p><b>Mejor Evaluado : Audi A3</b> MINI Countryman</p>	<p><b>SUV Mediana</b></p> <p><b>Mejor Evaluado: Mazda CX-5</b> Toyota RAV4 Chevrolet Equinox</p>
<p><b>Sub-Compacto Básico</b></p> <p><b>Mejor Evaluado : Hyundai Grand i10</b> Chevrolet Spark NG Nissan March</p>	<p><b>Sub-Compacto Superior</b></p> <p><b>Mejor Evaluado: Toyota Yaris Sedan</b> Volkswagen Polo KIA Rio</p>

Los 3 mejores modelos solo incluye aquellos por arriba del promedio de su respectivo segmento.

Nota: Todos los segmentos requieren de al menos 4 modelos con 67% de las ventas del mercado para que se pueda premiar.

Los segmentos Pickup básica, Pickup tamaño completo, SUV tamaño completo, Lujo medio, Pickup mini, y SUV Lujo no cumplieron con los criterios necesarios para ser premiados.

**Para información mas detallada de calidad, confiabilidad y desempeño del vehículo, visite: [www.jdpower.com/dependability](http://www.jdpower.com/dependability)**

Fuente: J.D. Power 2019 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.