



Diciembre 2021

Reporte de mercado:
**Postventa en el
sector automotriz.**

Todos los derechos reservados. Se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización por escrito de ClearCheck y AMDA. Información actualizada a diciembre del 2021.



Regiones.

Norte

Coahuila
Nuevo León
Tamaulipas
Baja California
Baja California Sur
Chihuahua
Durango
Sinaloa
Sonora

Centro-Norte

Aguascalientes
Guanajuato
Querétaro
San Luis Potosí
Zacatecas

Occidente

Colima
Jalisco
Michoacán
Nayarit

Centro

Ciudad de México
Estado de México
Hidalgo
Morelos
Puebla
Tlaxcala

Sur

Tabasco
Veracruz
Campeche
Quintana Roo
Yucatán
Chiapas
Guerrero
Oaxaca



Metodología.

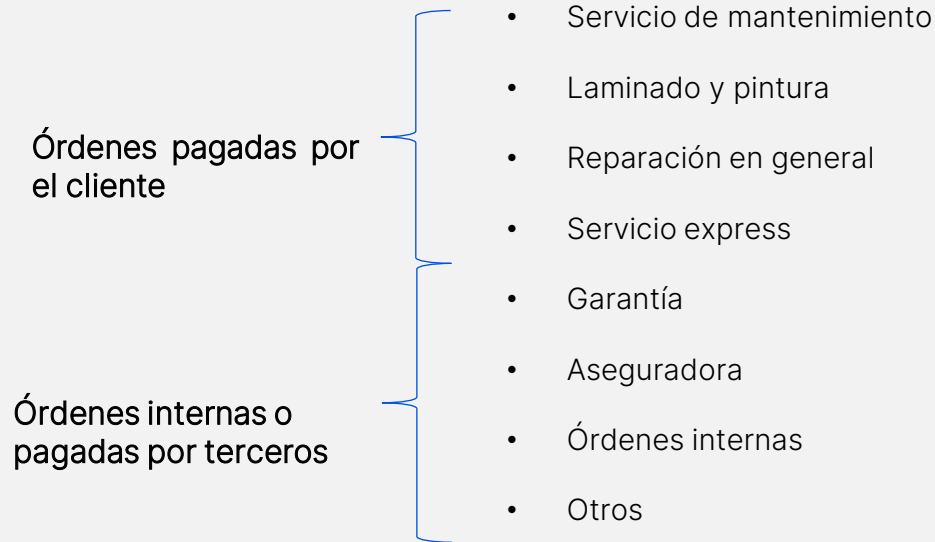
Se analizaron los resultados de 4.6 millones de Órdenes de Reparación generadas entre enero de 2017 y diciembre del 2021 por Concesionarios Automotrices de vehículos ligeros en todos los estados de República Mexicana.

La muestra contempla marcas presentes en el mercado mexicano, clasificadas por su origen como Asiáticas, Americanas y Europeas y por su perfil como Premium y Volumen.

La muestra disponible tiene un 95% de nivel de confianza y un margen de error del 4.9%.

Metodología.

En el listado, se incluyeron los siguientes tipos de órdenes:



Clasificaciones.

Por perfil

Marcas de Volumen (18)

BAIC	Mitsubishi
Chevrolet	Nissan
Chrysler	Peugeot
FIAT	Renault
Ford	SEAT
Honda	Subaru
Hyundai	Suzuki
KIA	Toyota
Mazda	Volkswagen

Marcas Premium (13)

Acura
Alfa Romeo
Audi
BMW
Cadillac
Buick
GMC
Jaguar
Land Rover
Lincoln
Mercedes-Benz
Porsche
Volvo

Por Origen

Marcas Americanas (7)

Cadillac
Buick
GMC
Chevrolet
Chrysler
Ford
Lincoln

Marcas Asiáticas (11)

Acura
BAIC
Honda
Hyundai
KIA
Mazda
Mitsubishi
Nissan
Subaru
Suzuki
Toyota

Marcas Europeas (13)

Alfa Romeo
Audi
BMW
FIAT
Jaguar
Land Rover
Mercedes-Benz
Peugeot
Porsche
Renault
SEAT
Volkswagen
Volvo

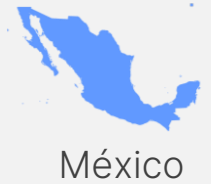


México

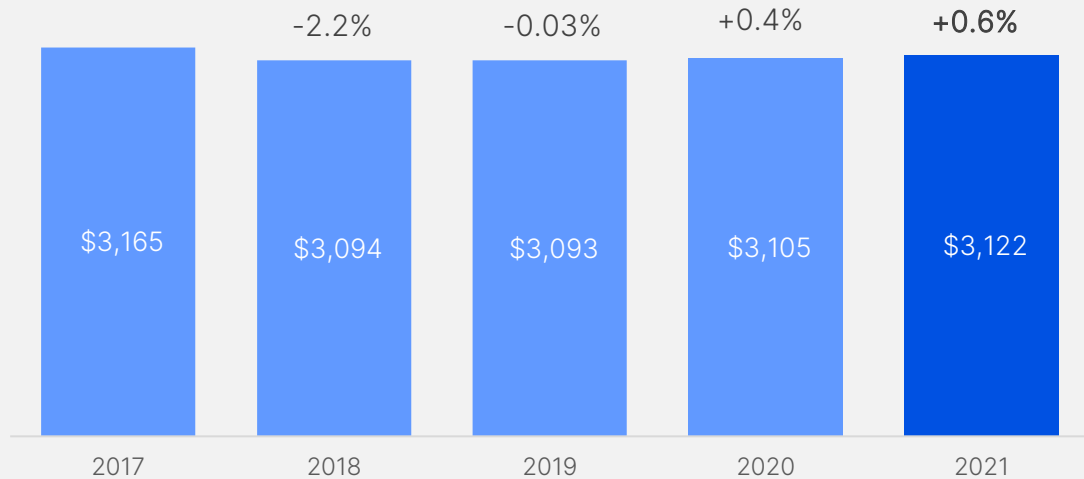
Ticket promedio.

El valor en pesos (MXN) promedio de cada Orden de Reparación a valor real, tomando como año base el 2018, usando los valores anuales del INPC.

Ticket promedio.

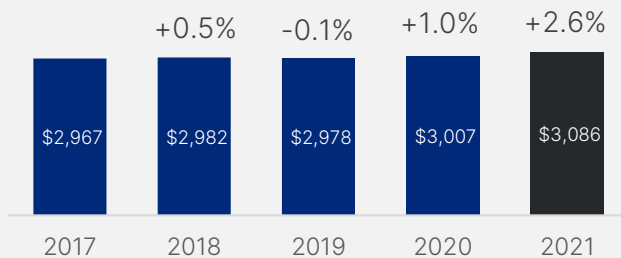


Total nacional
(pesos 2018 = 100)

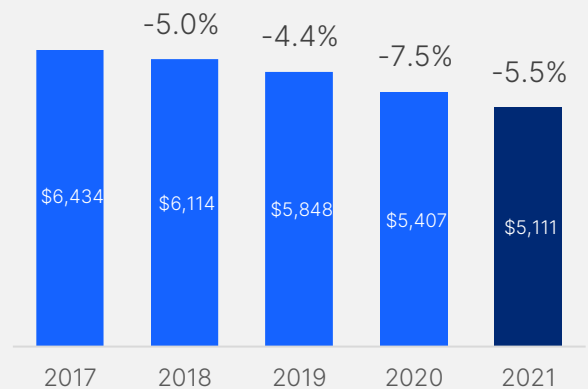


El ticket promedio por Orden de Reparación a precios reales no ha tenido una variación significativa en 3 años.

Marcas de Volumen
(pesos 2018 = 100)



Marcas Premium
(pesos 2018 = 100)



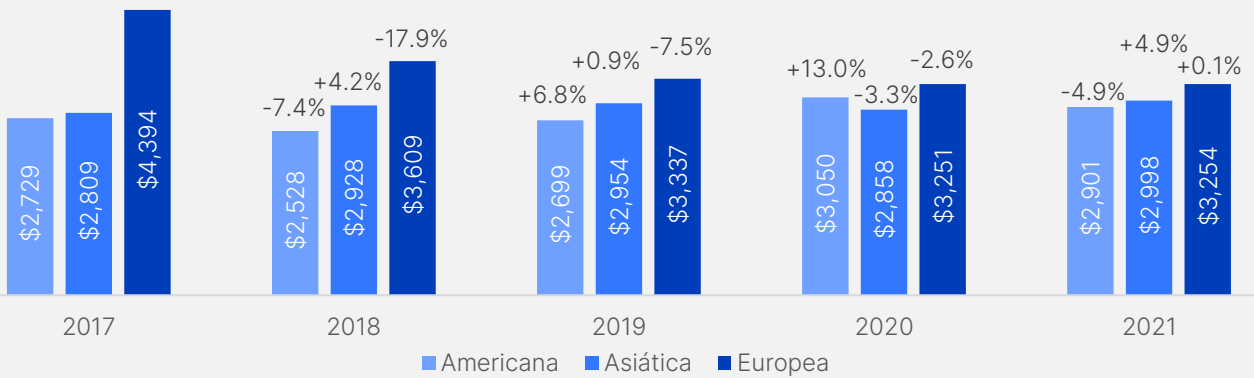
El ticket promedio de vehículos de marcas Premium, ha decrecido constantemente, siendo en 2020 su mayor caída (-7.5%).

Ticket promedio.



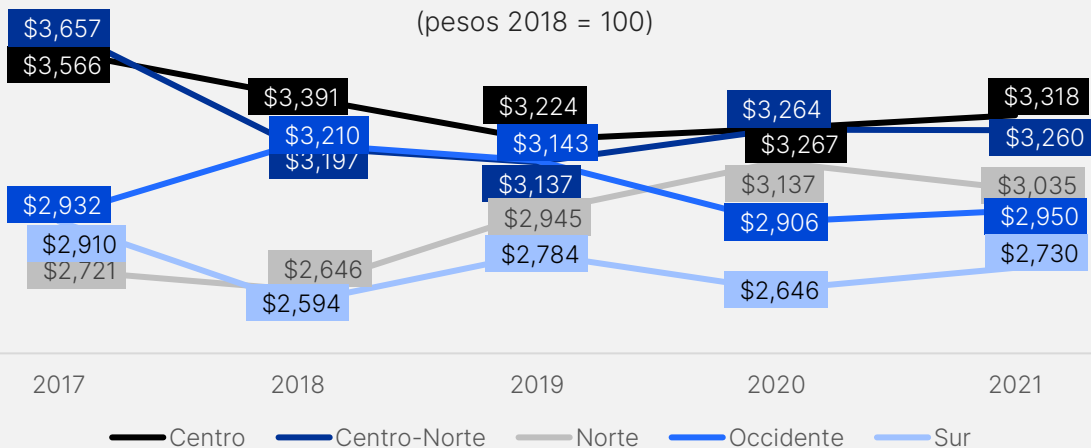
México

Por origen
(pesos 2018 = 100)



El ticket promedio de las marcas americanas aumentó 6.3% del 2017 al 2021, pasando de \$2,729 a \$2,091. El de las marcas europeas disminuyó 25.9% en el mismo periodo, y el de las marcas asiáticas tuvo un aumento del 6.7%.

Por región
(pesos 2018 = 100)



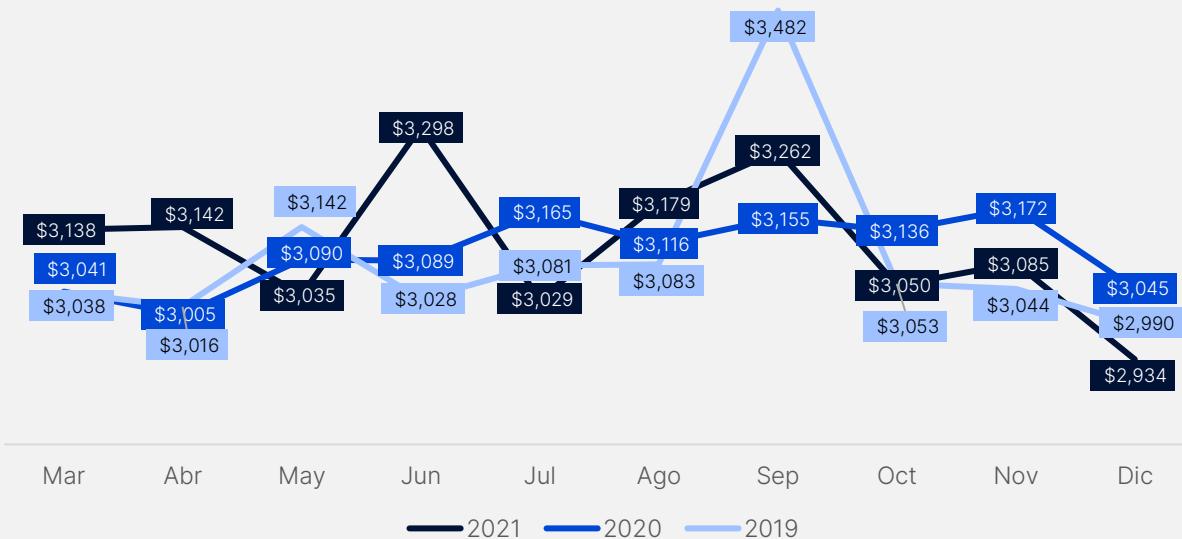
Durante el 2021, las regiones Centro, Occidente y Sur crecieron, mientras que las regiones Norte y Centro-Norte tuvieron un ligero decrecimiento.

Ticket promedio.



México

Total mensual
(julio 2018 = 100)



Al observar el ticket promedio en términos reales, durante el 2021, se observa una recuperación en comparación con la curva del 2020, excepto en los meses de mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre.



México

Frecuencia de visita.

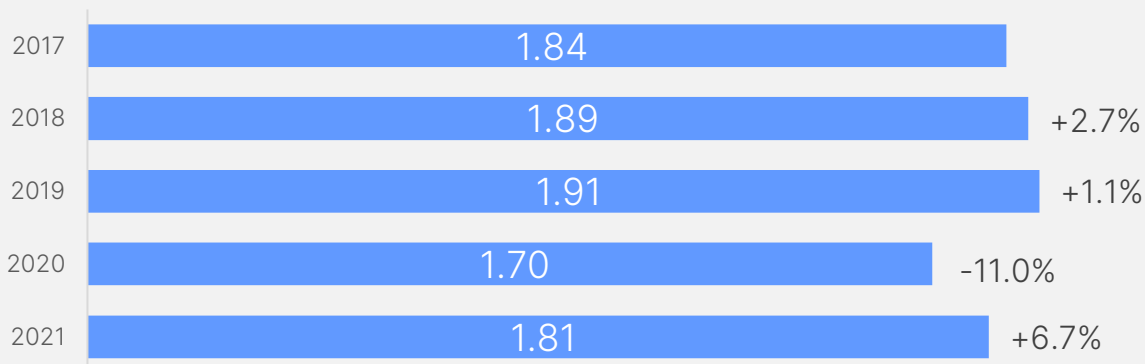
Obtenida de la cantidad total de Órdenes de reparación dividida entre los números de serie distintos (VIN) de manera anual.

Frecuencia de visita.



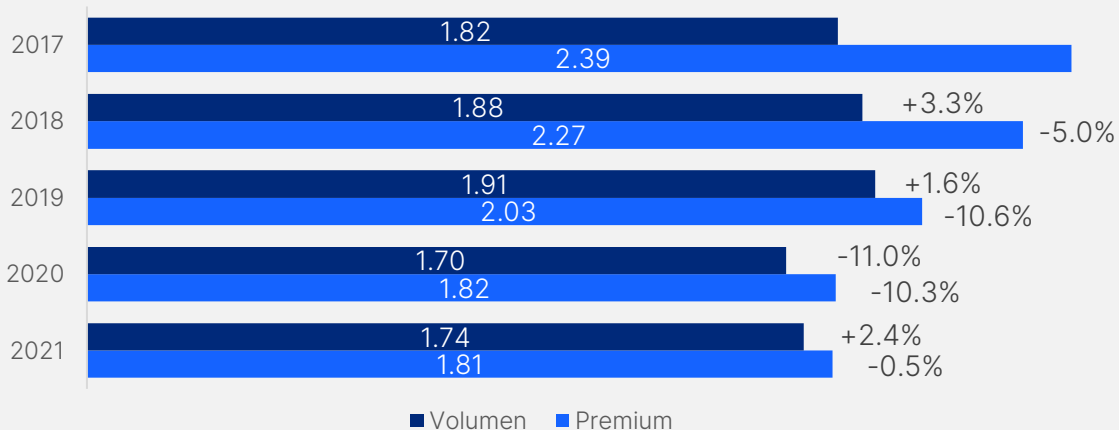
México

Número de visitas, variación porcentual anual



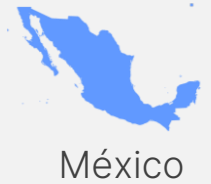
Un efecto importante de la pandemia fue la disminución en la frecuencia de visita a los talleres, con una disminución del 11.0% respecto al 2019. Sin embargo en 2021 aumentó la frecuencia un 6.7% vs 2020.

Número de visitas por perfil, variación porcentual anual

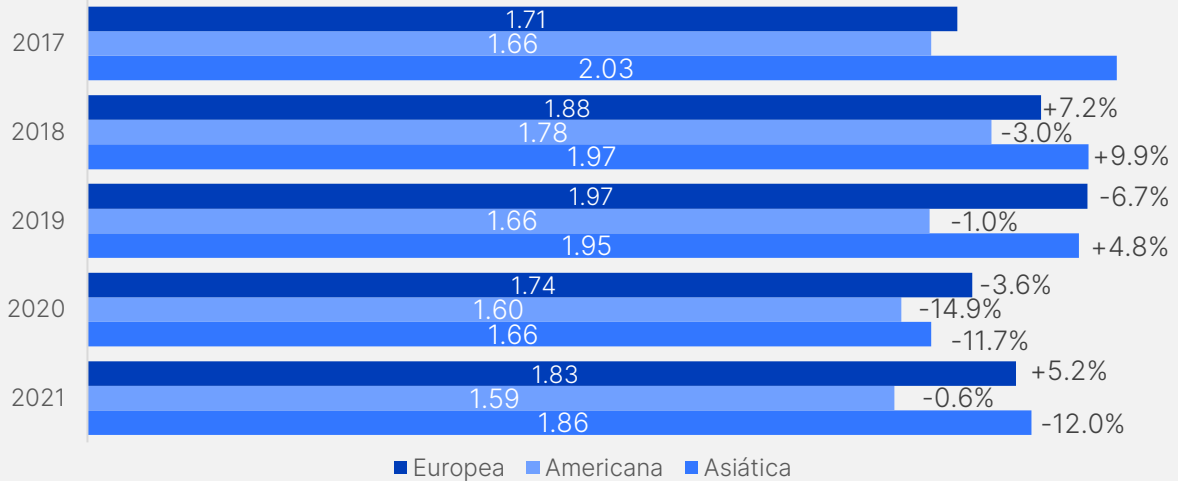


Los clientes de marcas premium visitan más veces un concesionario para hacer sus servicios, pero la brecha entre ambos se ha acortado en los últimos 3 años. En 2021 la frecuencia de visita fue solo 4.0% mayor a la de los propietarios de marcas de volumen.

Frecuencia de visita.

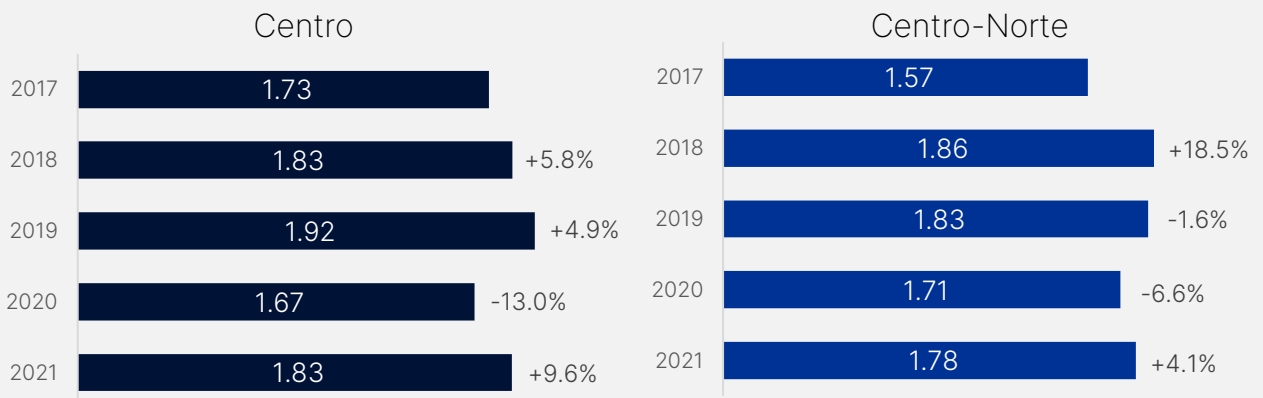


Número de visitas por origen, variación porcentual anual



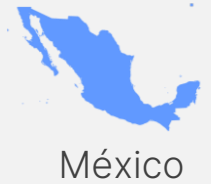
En 2019 y el 2020, los clientes que más visitan a los concesionarios para servicio son los dueños de vehículos de marcas Europeas. Mientras que en 2021 fueron los dueños de vehículos de marcas Asiáticas.

Número de visitas por región, variación porcentual anual

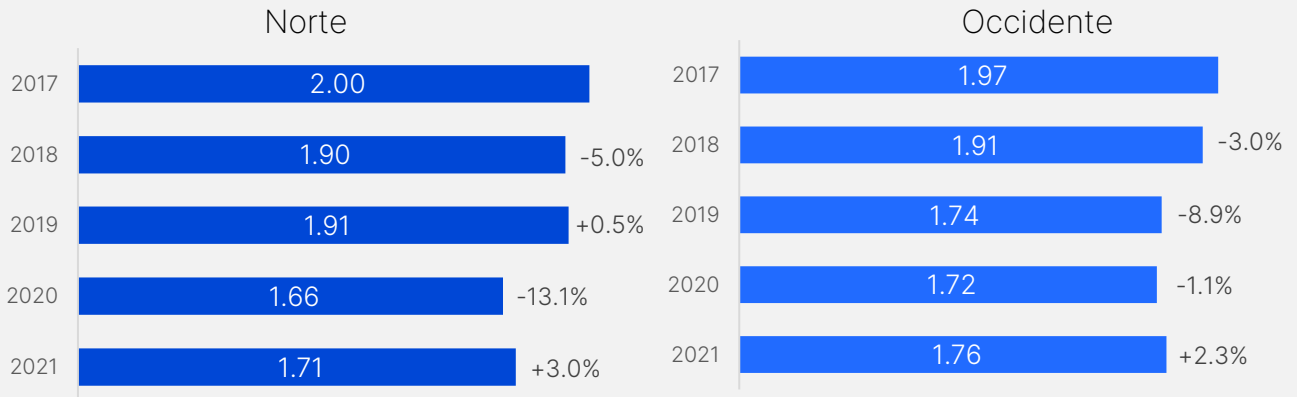


La región Centro-Norte tuvo el mayor crecimiento del 2017 al 2021 con 13.4%, mientras que la región Centro creció solamente 5.8% en el mismo periodo.

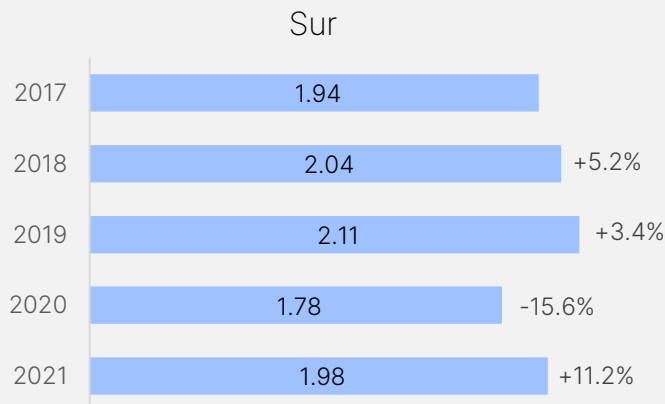
Frecuencia de visita.



Número de visitas por región, variación porcentual anual



La región Norte fue la que menor visitas al taller del concesionario registró en el país, con un decrecimiento del 14.5% del 2017 al 2021. La región Occidente cayó 10.7% en el mismo periodo.



La región Sur, fue la única que creció del 2017 al 2021, aunque solo un 2.1%, a pesar de haber caído 15.6% durante la pandemia de 2020.



México

Gasto anual por vehículo.

Monto total invertido en promedio durante un año en las Órdenes de Servicio en Concesionarios. Se obtiene dividiendo el total de lo gastado entre el total de números de serie distintos (VIN).

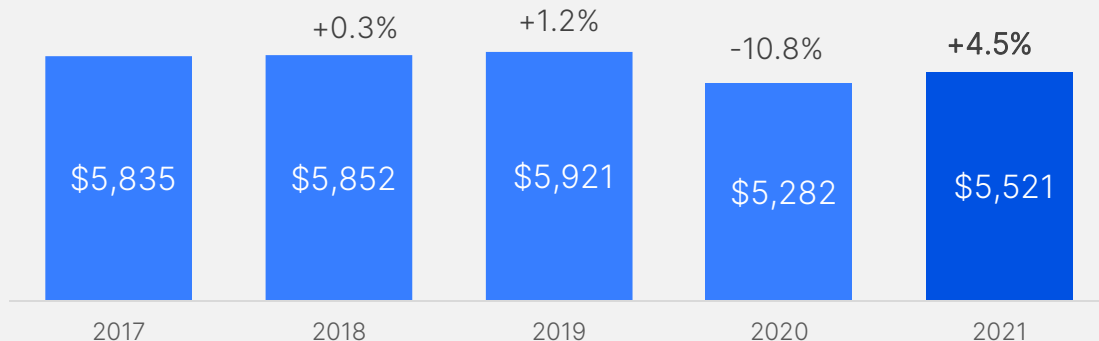
Gasto anual por vehículo.



México

Total

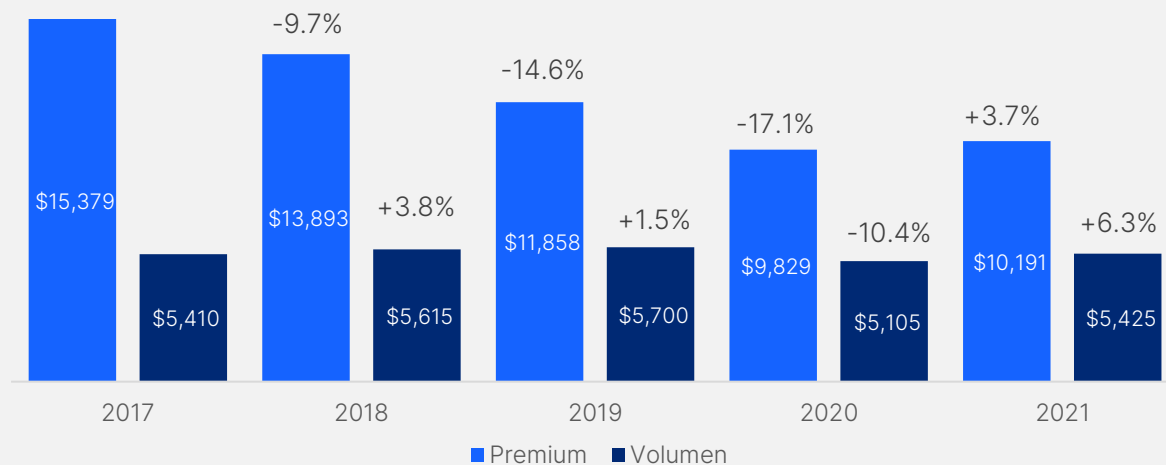
(pesos 2018 = 100)



Ajustado a la inflación, el gasto anual por vehículo creció por 2 años consecutivos, aún con la recuperación en 2021, aún está en niveles menores al 2017.

Por perfil

(pesos 2018 = 100)



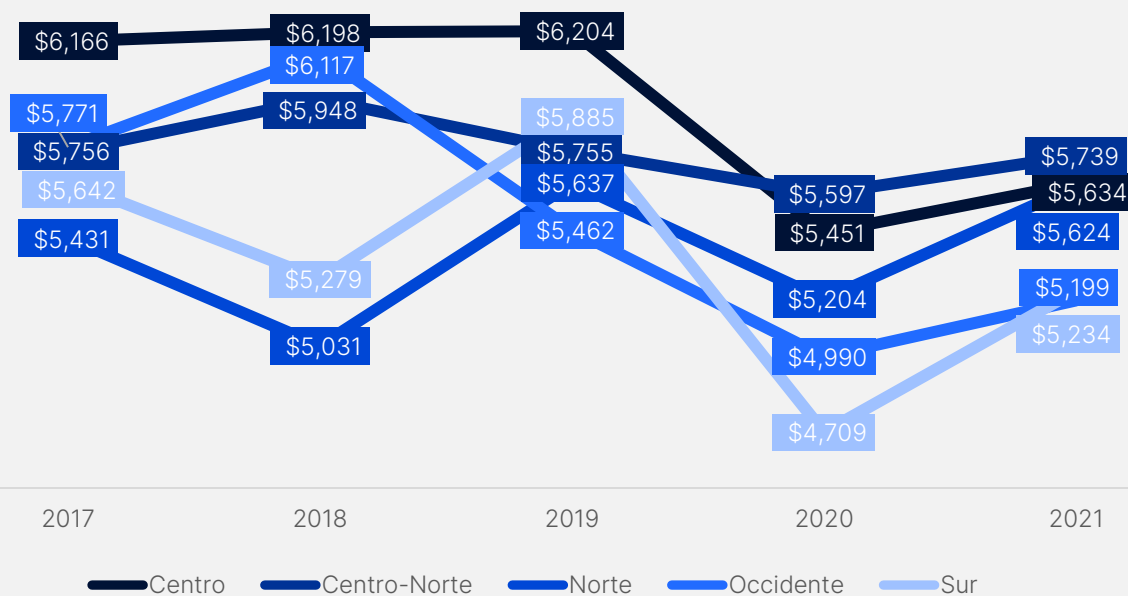
Durante la pandemia, el gasto anual por vehículo disminuyó 10.4% en las marcas de volumen, mientras que las marcas premium tuvieron una disminución del 17.1% en el mismo periodo. Durante el 2021, las marcas de volumen tuvieron un mayor aumento (6.3% vs 3.7% de las marcas premium).

Gasto anual por vehículo.



México

Por región
(pesos 2018 = 100)



Durante el 2020, la región Sur tuvo una disminución en términos reales de 20.0% en el gasto anual por vehículo, mientras que la región Centro-Norte, tuvo un decrecimiento del 2.7% en el mismo periodo. Durante el 2021 también fue la región con mayor recuperación, creciendo un 11.2%.

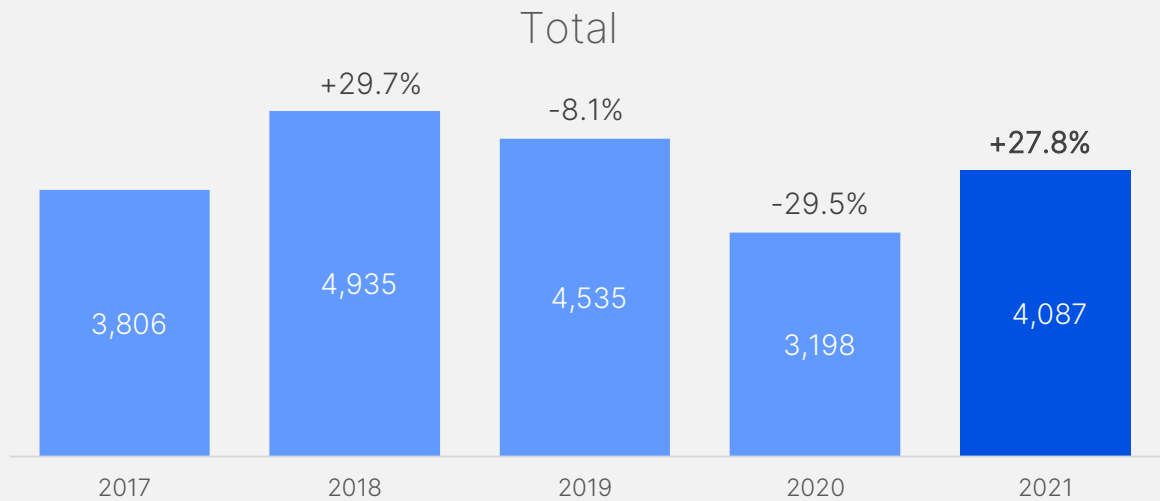
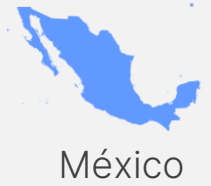


México

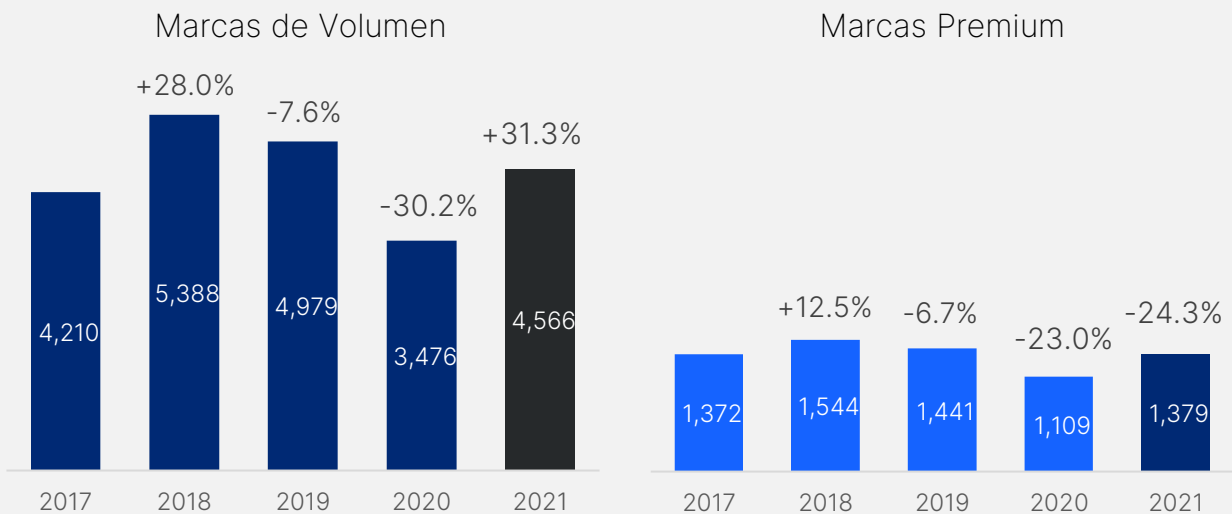
Órdenes de reparación.

Cantidad de Órdenes de Reparación anuales promedio por cada Concesionario.

Órdenes de reparación.

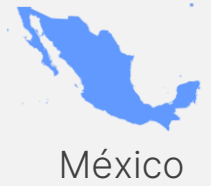


Del 2017 al 2021, las órdenes de reparación de concesionarios crecieron 7.4%, sin embargo durante el 2021 se registraron menos órdenes de reparación que durante 2018 y 2019.

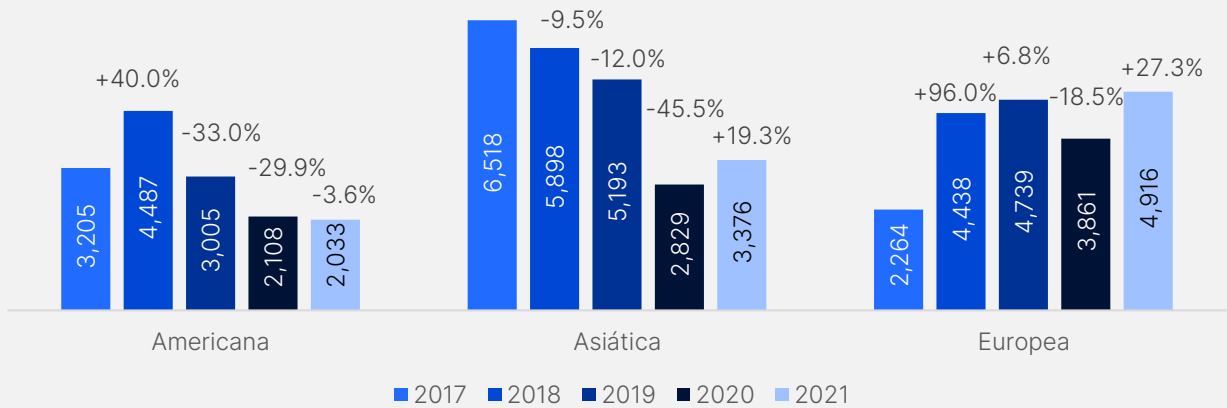


Las órdenes de reparación de marcas de volumen aumentaron 8.4% del 2017 al 2021, mientras que las de marcas premium se mantuvieron casi sin variación con 0.5% por encima del 2017.

Órdenes de reparación.

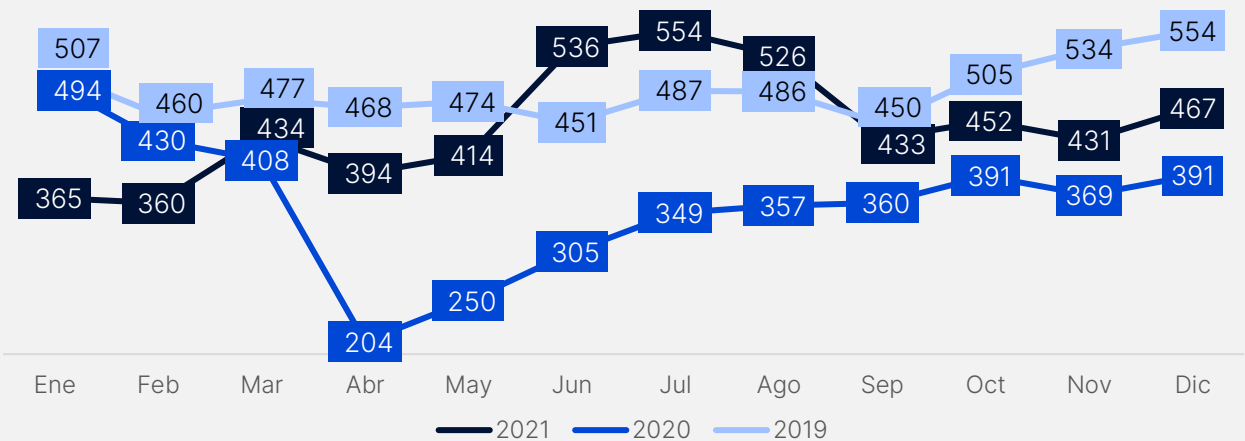


Por origen



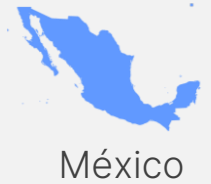
El mayor impacto en disminución en Órdenes de Reparación en el 2020 fue para las marcas asiáticas, con un 45.5% de disminución. La mayor recuperación en 2021 fue para las marcas europeas con 27.3% más órdenes de reparación.

Total mensual

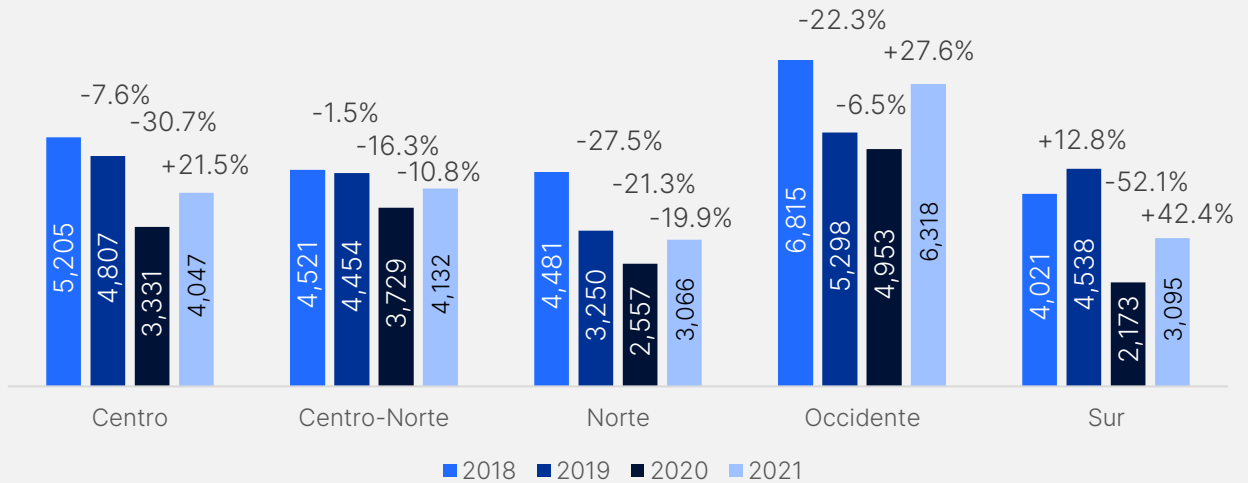


Solo en el periodo de junio a agosto, las órdenes de reparación superan las del 2019, aunque todo el año se mantuvieron por encima de los niveles observados en 2020.

Órdenes de reparación.



Por región



La región más impactada por la Pandemia de COVID-19 fue la Sur, con una disminución de 52.1% en las Órdenes de Reparación anuales que recibían respecto al 2019. Las dos que les siguen con mayor impacto, Centro y Norte. En el 2021, la región Sur también fue la que mayor recuperación tuvo con 42.4% más órdenes de reparación que el año pasado.



México

Participación por año modelo.

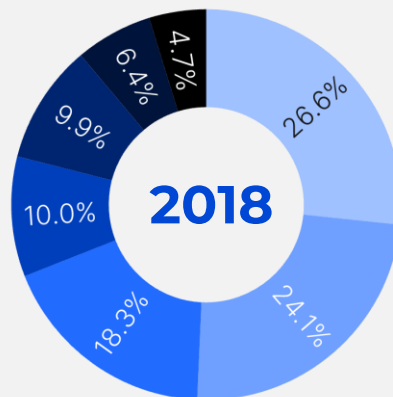
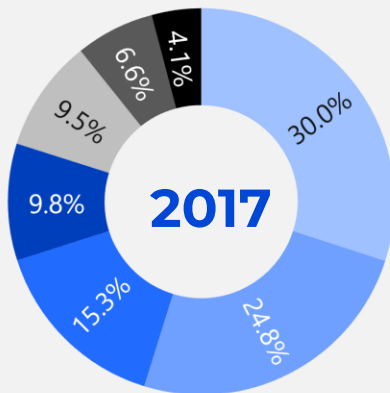
Porcentaje que representan las Órdenes de Reparación por año modelo en el total de Órdenes de Reparación anuales.

Participación por año modelo.

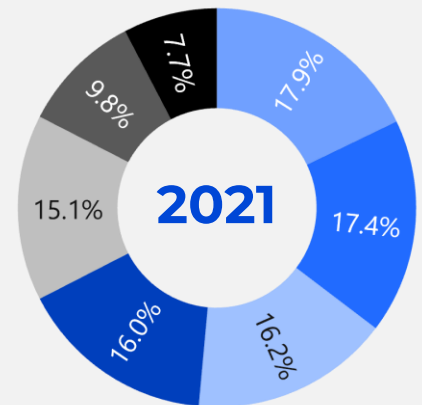
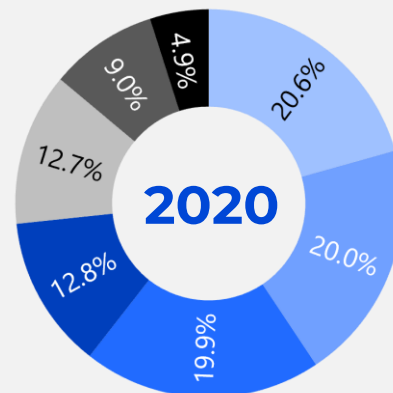
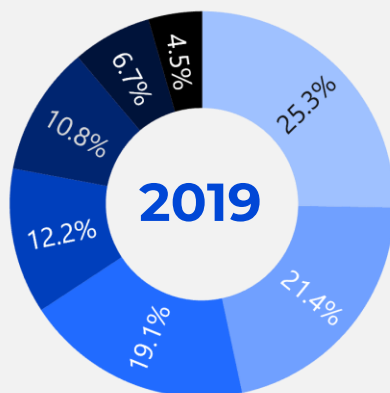


México

Total

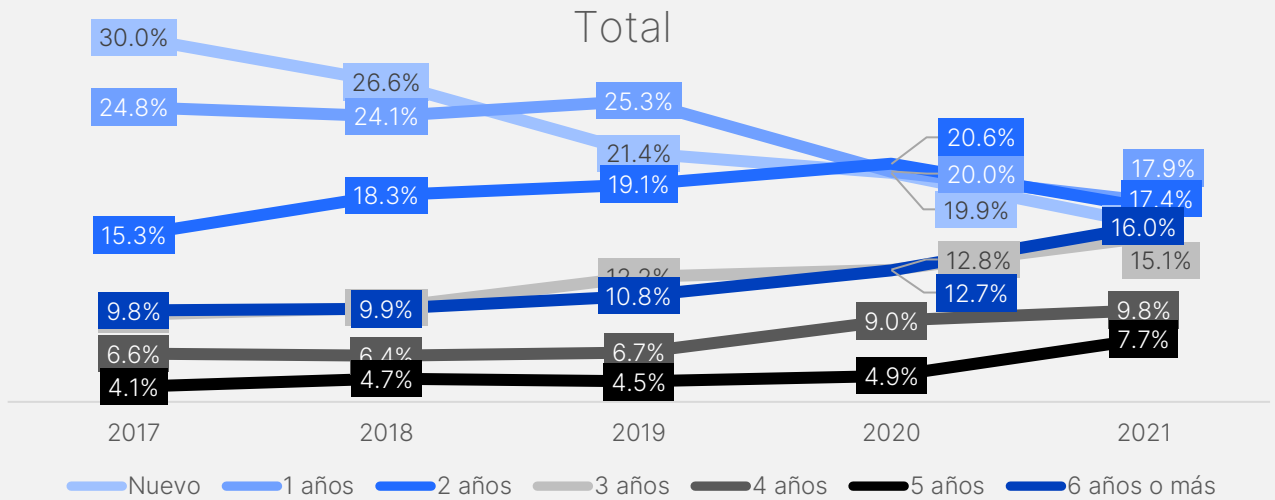
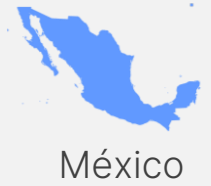


- Nuevo
- 1 años
- 2 años
- 3 años
- 4 años
- 5 años
- 6 años o más



La participación de los vehículos nuevos ha ido disminuyendo año con año, situación que se aceleró con la pandemia. En 2020 solo 20.6% de los autos que entraron al taller eran nuevos, comparado con un 30% en el 2017. En 2021 solo 16.2% de los autos que entraron a taller eran nuevos.

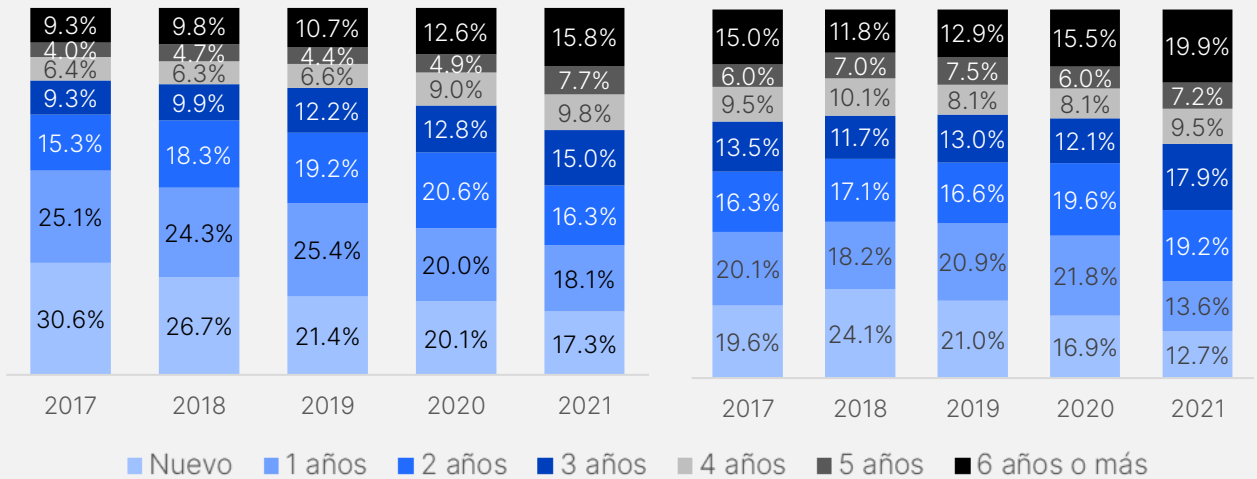
Participación por año modelo.



Porcentaje del total de Órdenes de Reparación

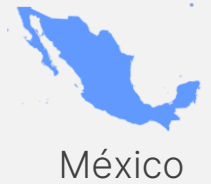
Marcas de Volumen

Marcas Premium



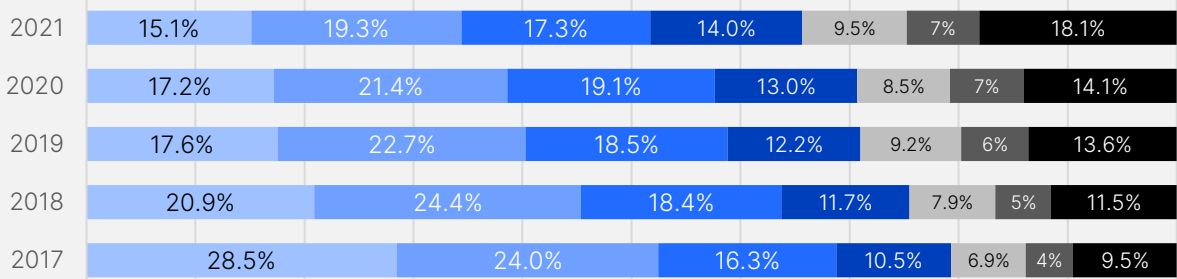
Las marcas premium tuvieron el menor porcentaje de vehículos nuevos que ingresaron al taller en 2020, siendo solo el 16.9 % vs 20.1% de las marcas de volumen. En 2021, en las concesionarias de marcas premium, 12.7% de los vehículos en servicio eran nuevos.

Participación por año modelo.

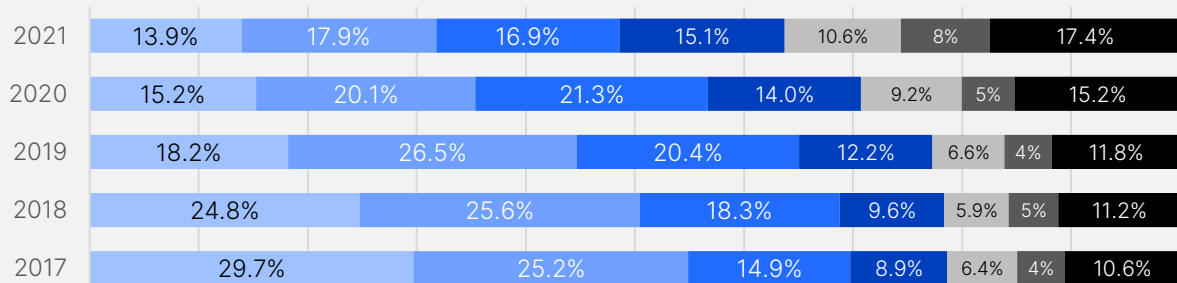


Porcentaje del total de Órdenes de Reparación por origen

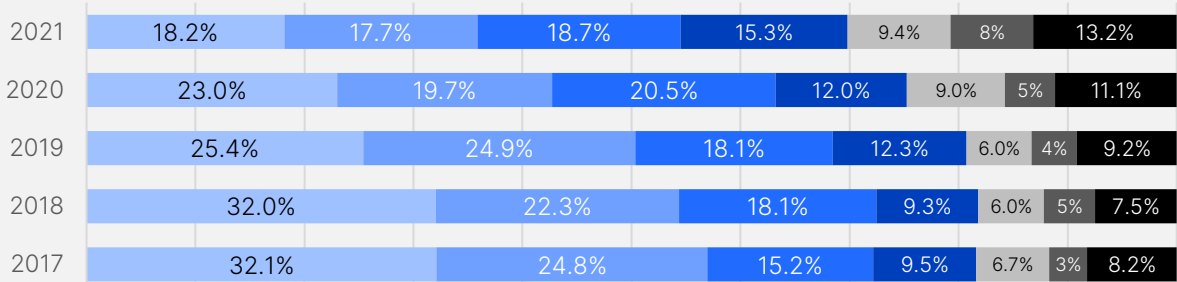
Marcas Americanas



Marcas Asiáticas



Marcas Europeas



■ Nuevo ■ 1 años ■ 2 años ■ 3 años ■ 4 años ■ 5 años ■ 6 años o más

Los concesionarios de marcas europeas recibieron el mayor porcentaje (23.0%) de vehículos nuevos durante el 2020, mientras que las marcas asiáticas tuvieron el menor porcentaje de vehículos en el mismo año (15.2%). Durante el 2021 también recibió el mayor porcentaje con 18.2%.



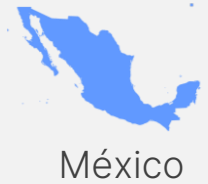
México

Cotización y aprobación de presupuestos.

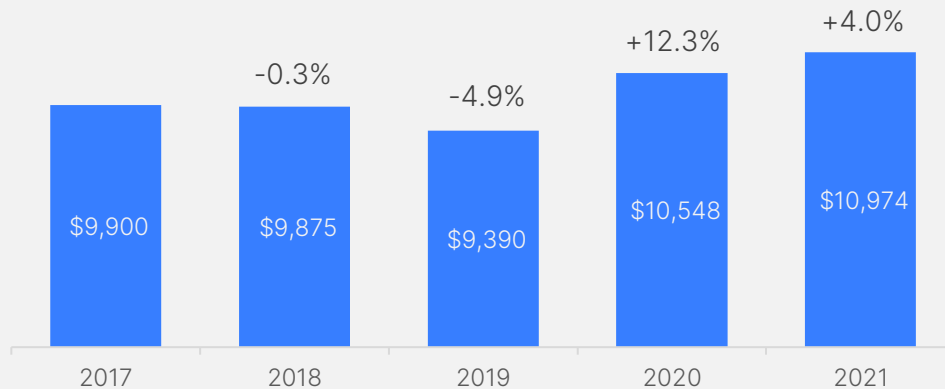
Conjunto de datos de Cotizaciones de reparaciones adicionales (distintas al motivo de la visita del cliente al Taller de la Concesionaria).

Aprobación digital de reparaciones adicionales (en ClearMechanic), Promedio cotizado y Aprobado, Puntos de Inspección revisados en cada visita y su clasificación por nivel de urgencia.

Cotización y aprobación de presupuestos.



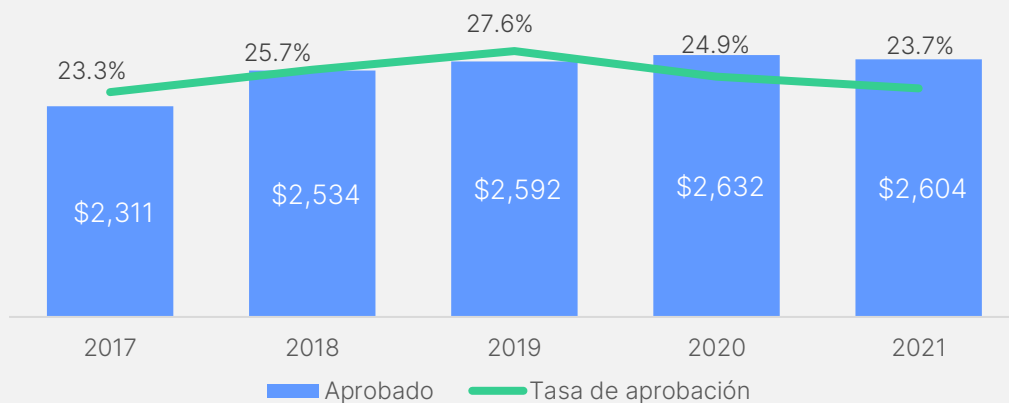
Promedio de reparaciones adicionales cotizadas
(pesos 2018=100)



Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a diciembre.

El monto promedio de reparaciones adicionales cotizadas por visita ha crecido desde el 2017 un 10.9%.

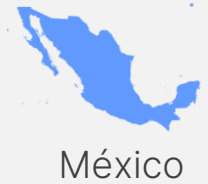
Promedio de reparaciones adicionales aprobadas
(pesos 2018 = 100)



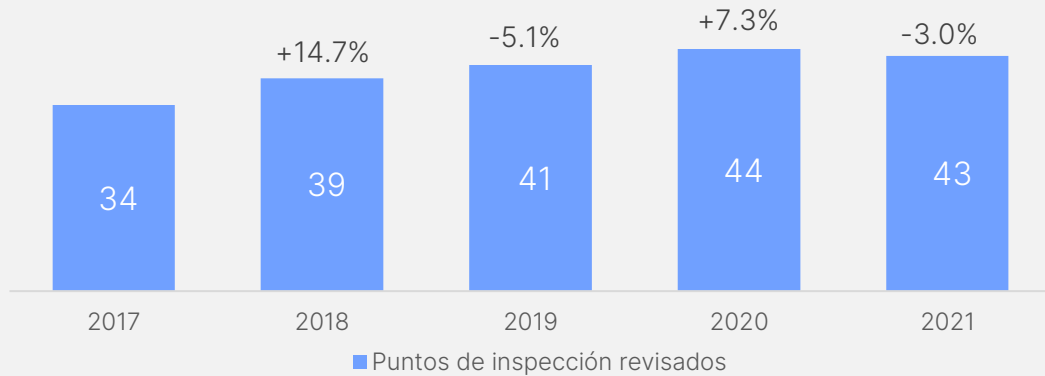
Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a diciembre.

El monto aprobado en ClearMechanic ha crecido de 2017 a 2021 un 12.6%.

Cotización y aprobación de presupuestos.



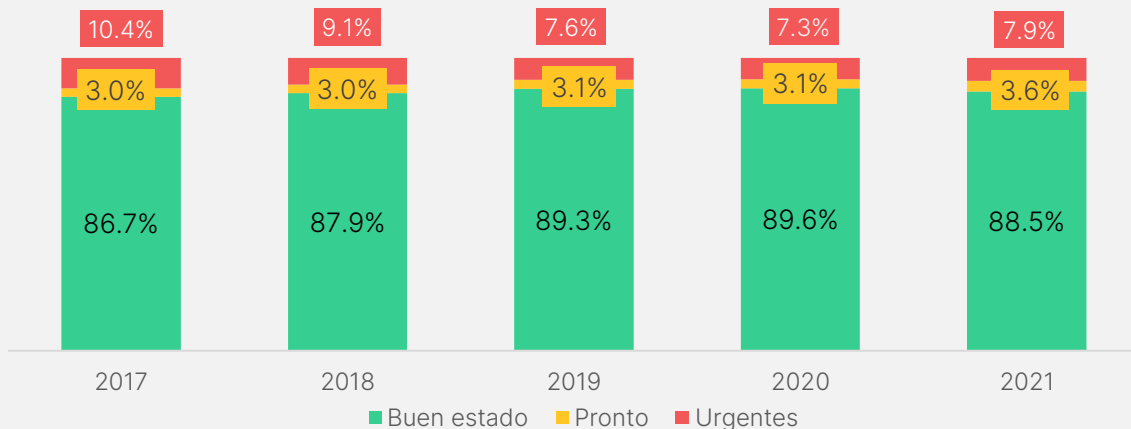
Promedio de puntos de inspección revisados



Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a diciembre.

El monto cotizado de reparaciones adicionales está relacionado con los puntos revisados, que también tienen una tendencia a la alza. Durante el 2021 se revisan 43 puntos de inspección en promedio.

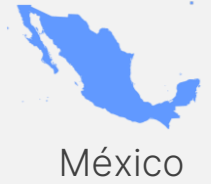
Promedio de puntos de inspección por urgencia



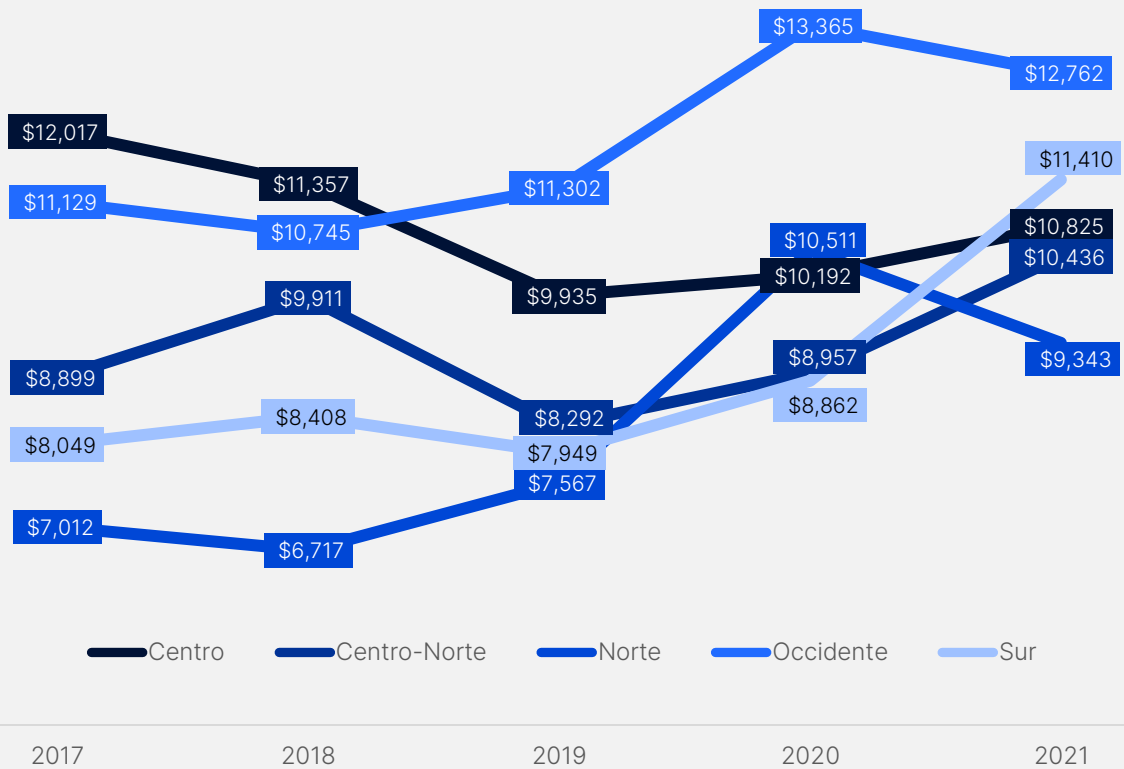
Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a diciembre.

Del total de los 43 puntos de inspección revisados en promedio, el 8% necesitaban reparaciones urgentes (3 por vehículo).

Cotización y aprobación de presupuestos.



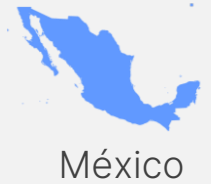
Promedio de reparaciones adicionales Cotizadas por Región
(pesos 2018 = 100)



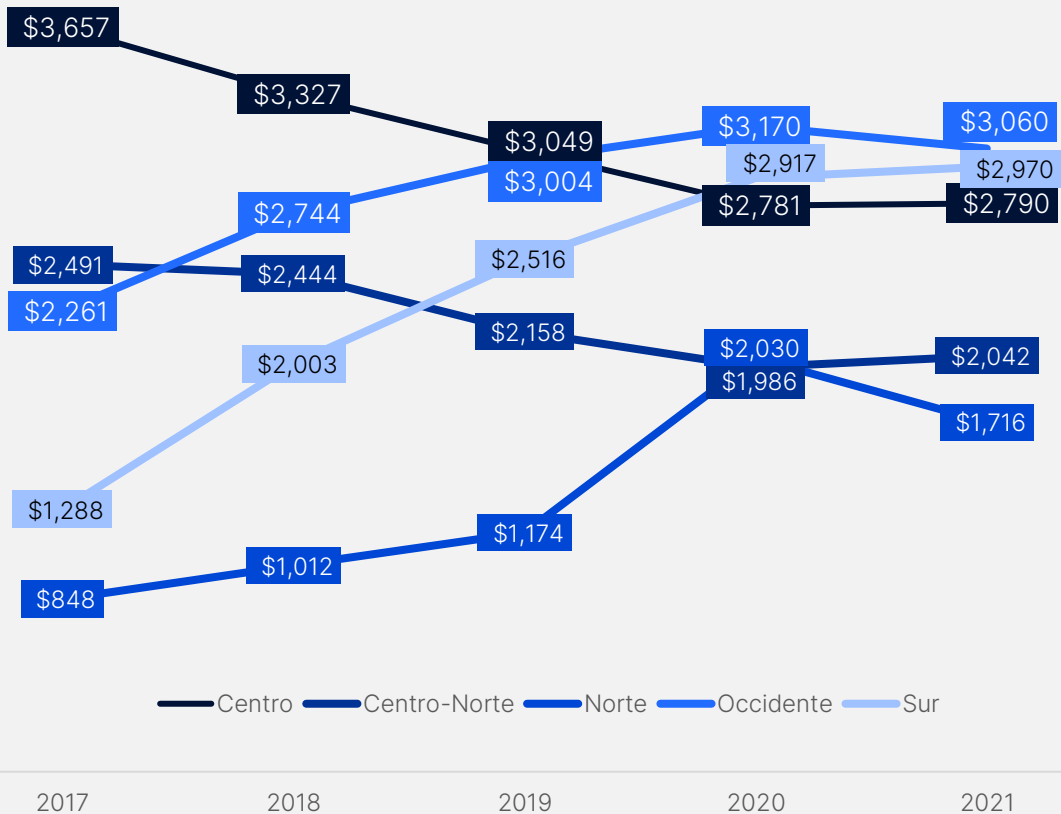
Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a diciembre.

Durante el 2021, la región Occidente es la que mayor monto de reparaciones adicionales cotiza en cada visita, seguido de la región Sur y Centro.

Cotización y aprobación de presupuestos.



Promedio de reparaciones adicionales Aprobadas por Región
(pesos 2018 = 100)



Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a diciembre.

Las regiones con mayor monto de aprobación digital (en ClearMechanic) son las regiones Occidente en primer lugar, seguido por la región Sur y Centro, siendo la región Norte, la que menor monto de aprobación de reparaciones adicionales de manera digital presentó durante 2021.