



Agosto 2021

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

# 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.

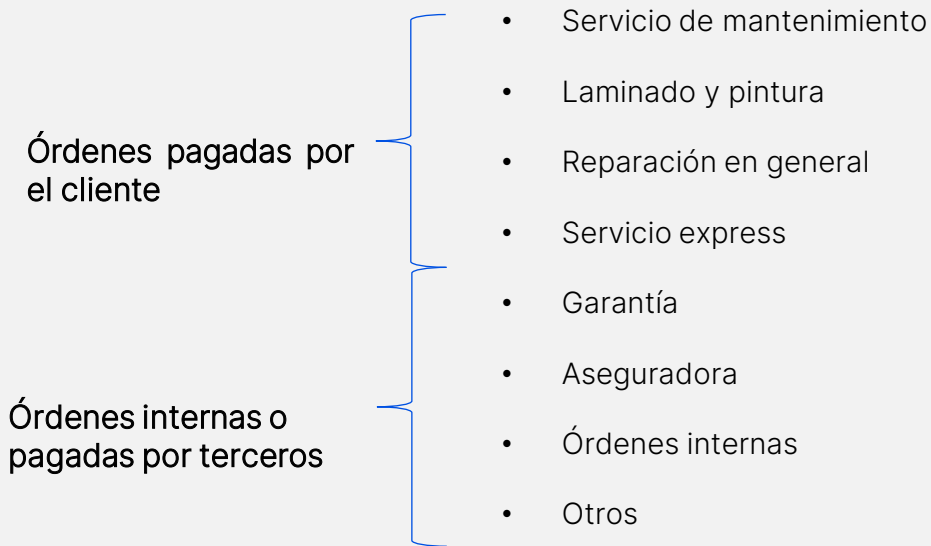
Se analizaron los resultados de 4.6 millones de Órdenes de Reparación generadas entre enero de 2017 y agosto del 2021 por Concesionarios Automotrices de vehículos ligeros en todos los estados de República Mexicana.

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.

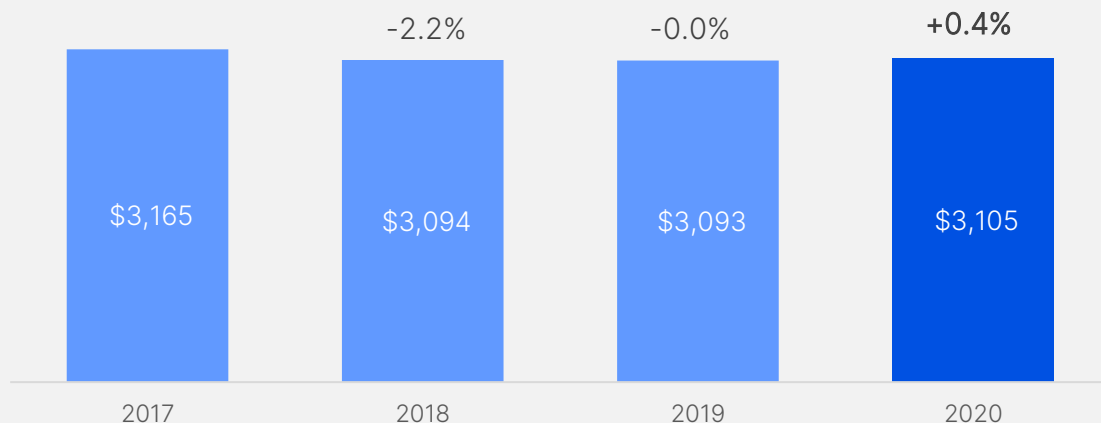
El valor en pesos (MXN) promedio de cada Orden de Reparación a valor real, tomando como año base el 2018, usando los valores anuales del INPC.

# Ticket promedio.



México

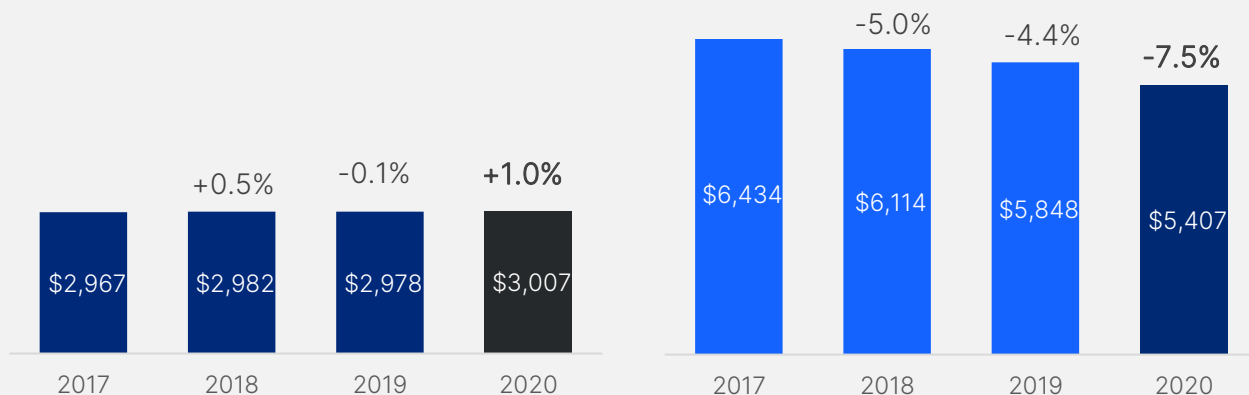
Total nacional  
(pesos 2018 = 100)



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)



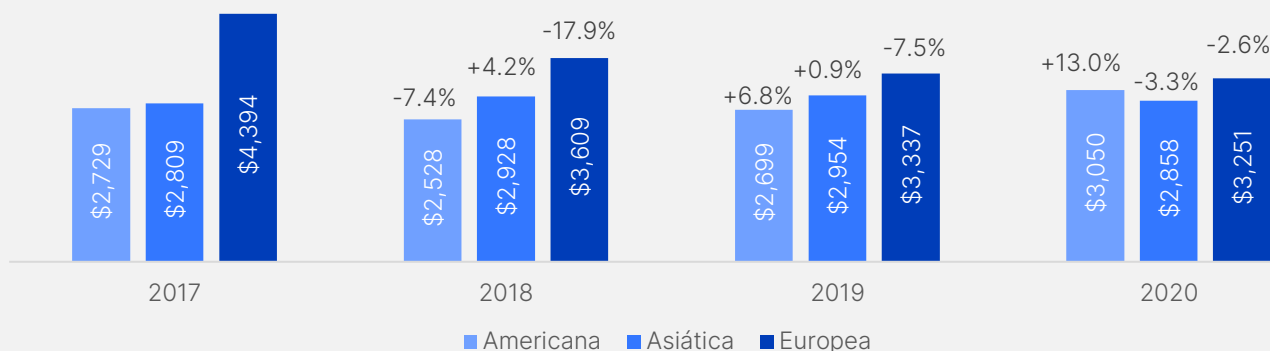
El ticket promedio de vehículos de marcas Premium, ha decrecido constantemente, siendo en 2020 su mayor caída (-7.5%).

# Ticket promedio.



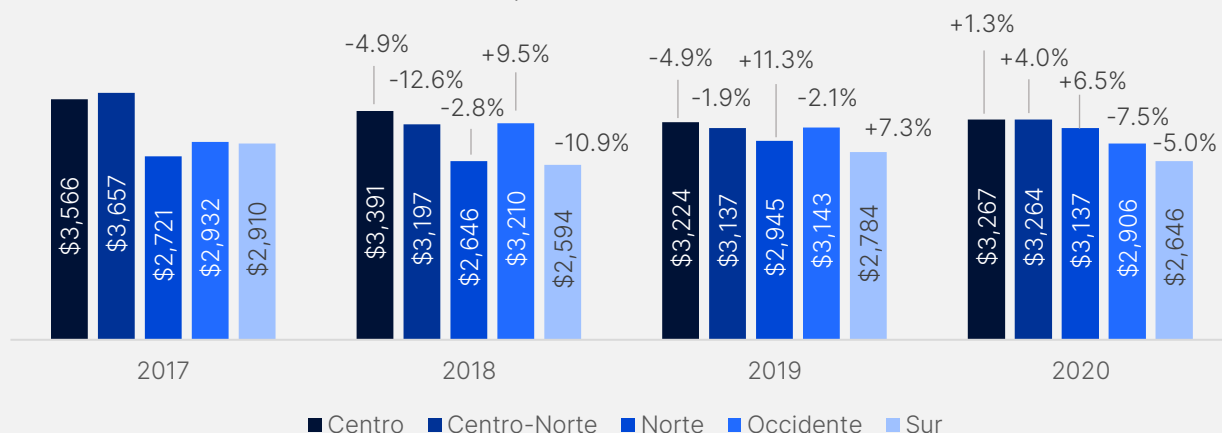
México

Por origen  
(pesos 2018 = 100)



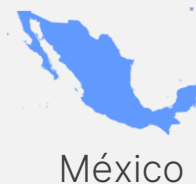
El ticket promedio de las marcas americanas aumentó 11.8% del 2017 al 2020, pasando de \$2,729 a \$3,050, el de las marcas europeas disminuyó 26.0% en el mismo periodo, y el de las marcas asiáticas tuvo un aumento de 1.7%.

Por región  
(pesos 2018 = 100)

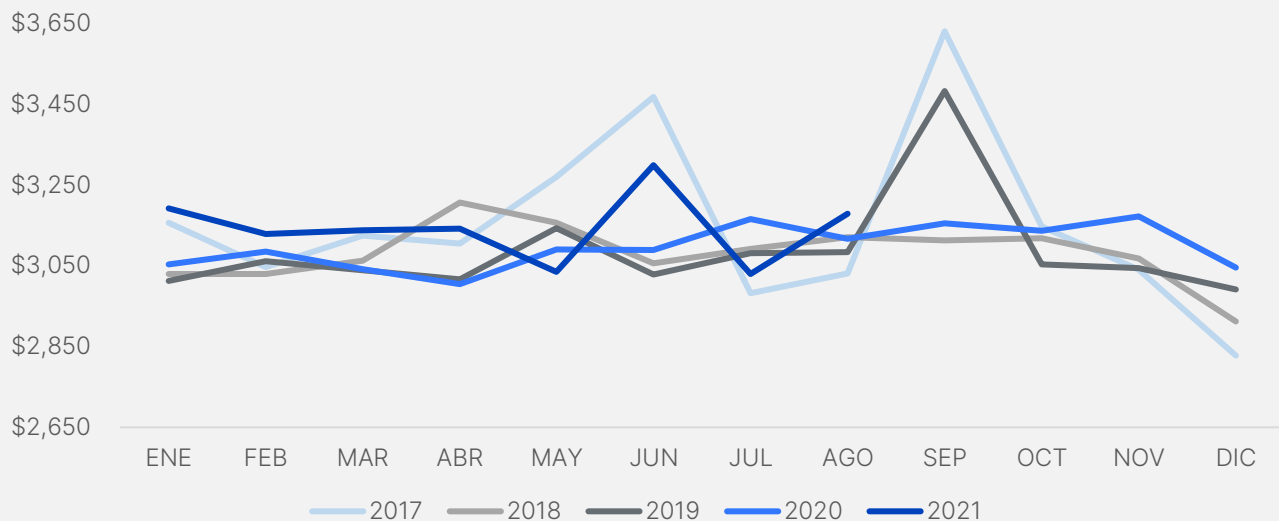


Las regiones Centro, Centro-Norte y Norte crecieron durante la Pandemia, mientras que el Occidente y el Sur, decrecieron un 7.6% y 5.0% respectivamente.

# Ticket promedio.



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 y julio.



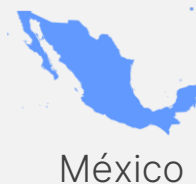


México

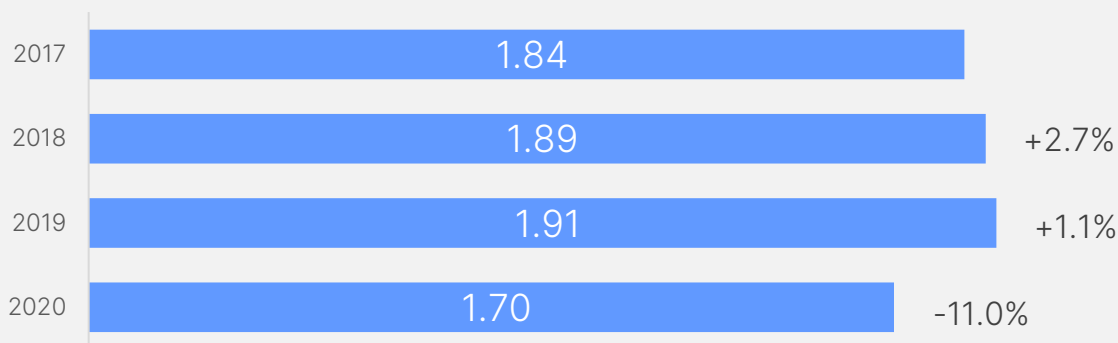
# Frecuencia de visita.

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

# Frecuencia de visita.

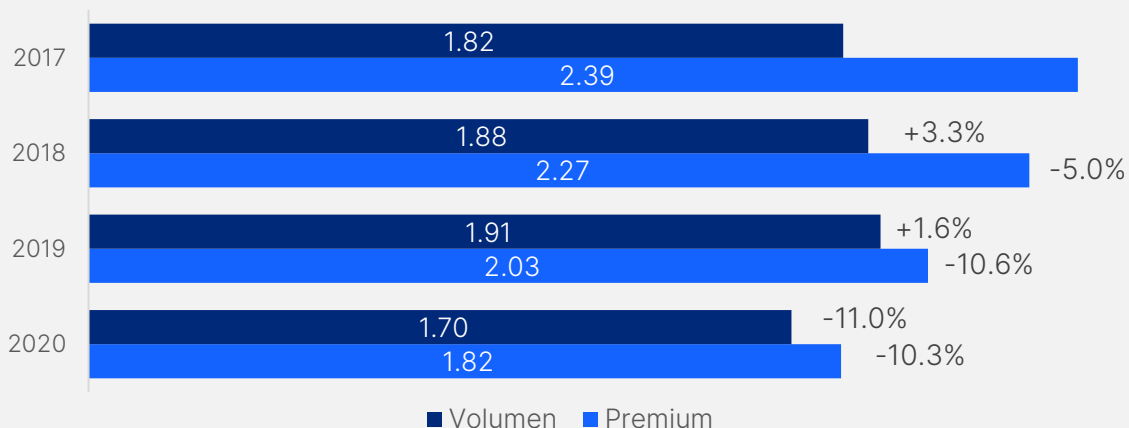


## Número de visitas, variación porcentual anual



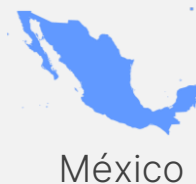
Un efecto importante de la pandemia fue la disminución en la frecuencia de visita a los talleres, con una disminución del 11.0% respecto al 2019.

## Número de visitas por perfil, variación porcentual anual

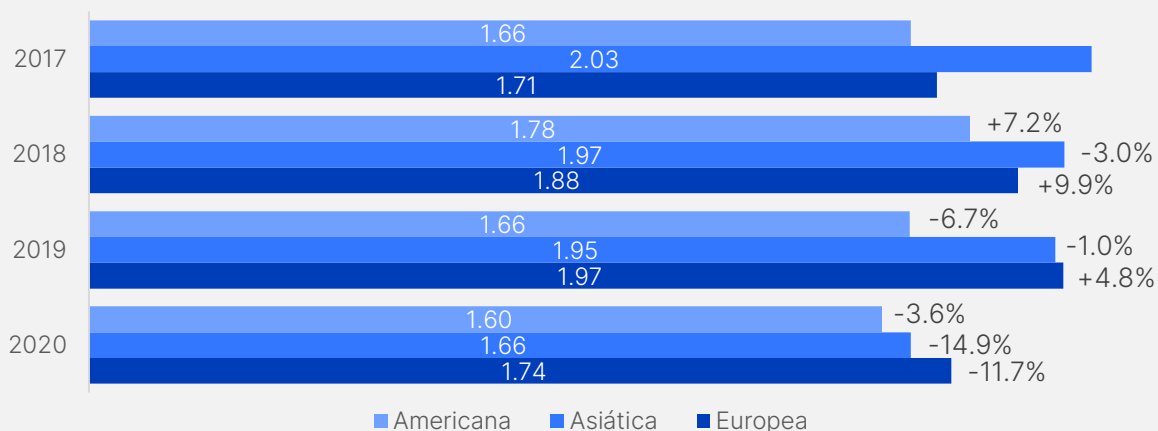


Los clientes de marcas premium visitan más veces un concesionario para hacer sus servicios, pero la brecha entre ambos se ha acortado en los últimos 3 años. En 2020 la frecuencia de visita fue solo 7.1% mayor a la de los propietarios de marcas de volumen.

# Frecuencia de visita.

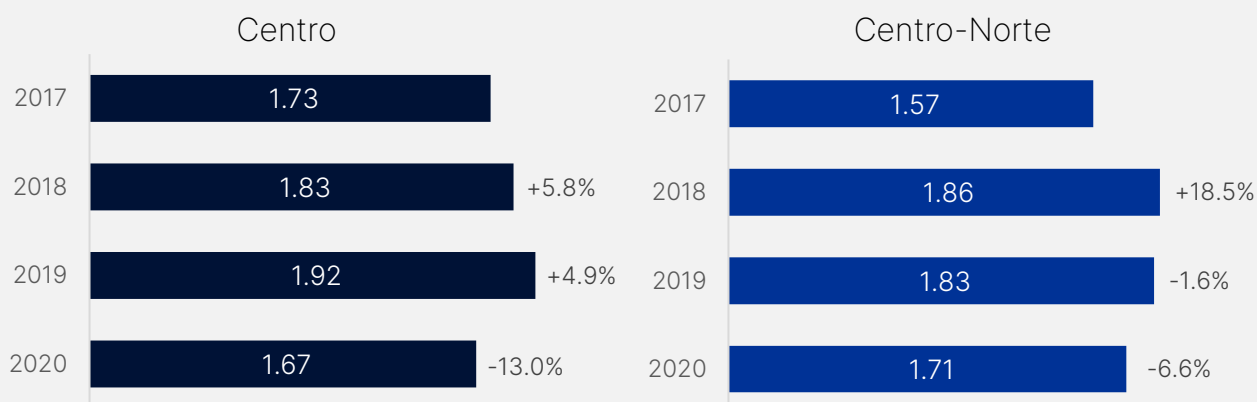


## Número de visitas por origen, variación porcentual anual



Durante el 2019 y el 2020, los clientes que más visitan a los concesionarios para servicio son los dueños de vehículos de marcas Europeas.

## Número de visitas por región, variación porcentual anual

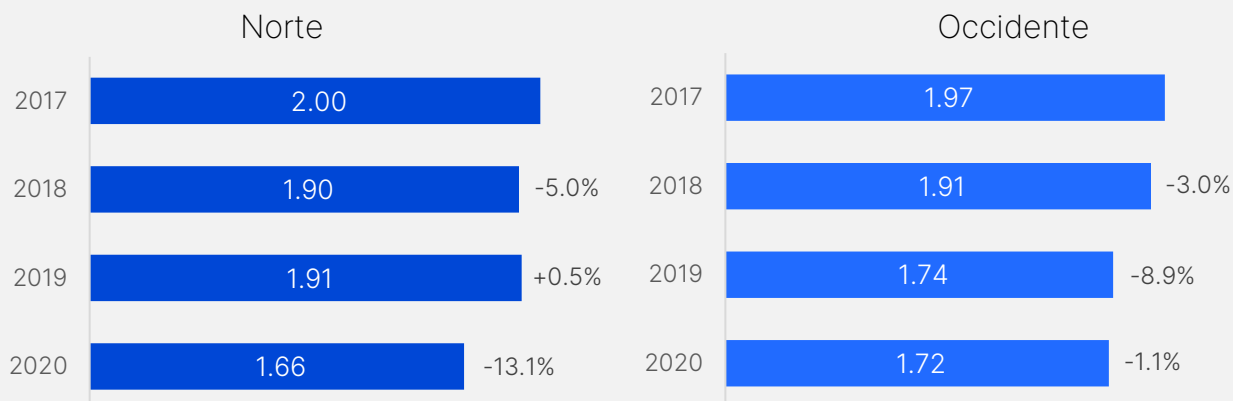


La región Centro-Norte había tenido el mayor crecimiento en frecuencia de visita durante el 2018, sin embargo durante la pandemia tuvo una caída del 6.5%, mientras que la región Centro fue de 13.0%.

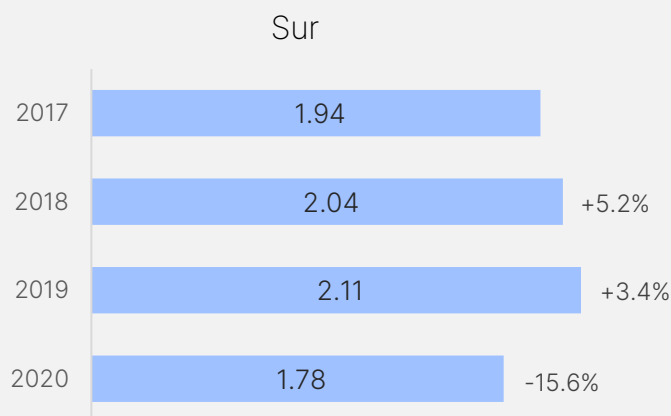
# Frecuencia de visita.



## Número de visitas por región, variación porcentual anual



En las 5 regiones del país, el 2020 significó una caída. Sin embargo la región Occidente fue la menos afectada en términos de frecuencia de visita.



La región Sur, experimentó la mayor caída de las 5 regiones, aún cuando estuvo creciendo los dos años anteriores a la pandemia.

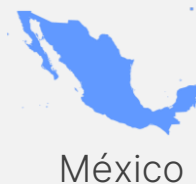


México

# 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.



Ajustado a la inflación, el gasto anual por vehículo creció por 2 años consecutivos, teniendo en 2020 una disminución que llevó a este indicador a niveles menores a los del 2019.



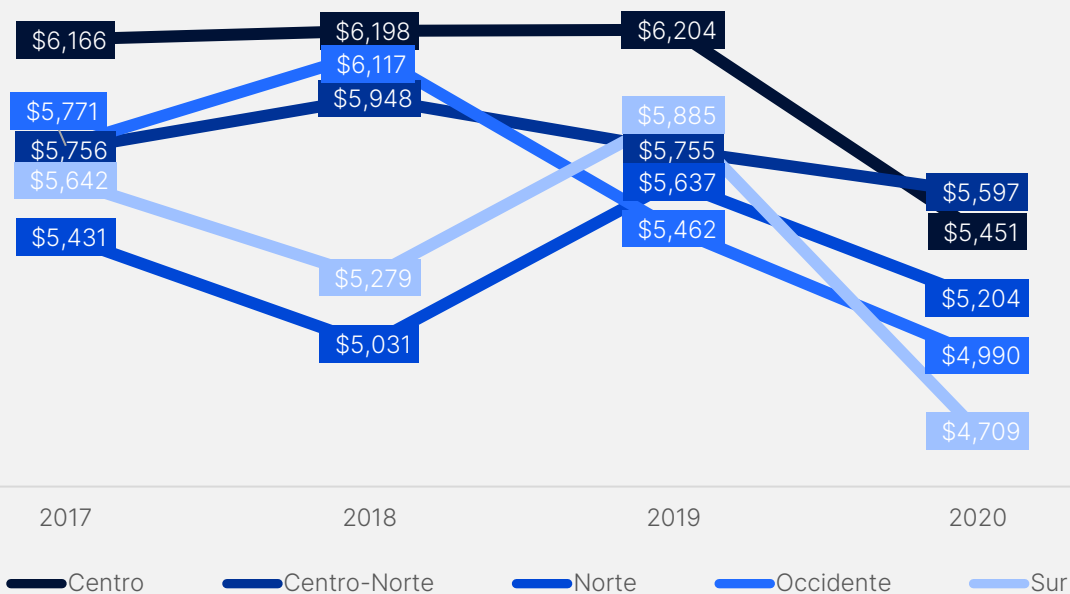
Durante la pandemia, el gasto anual por vehículo disminuyó 10.4% en las marcas de volumen, mientras que las marcas premium tuvieron una disminución del 17.1% en el mismo periodo.

# 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.



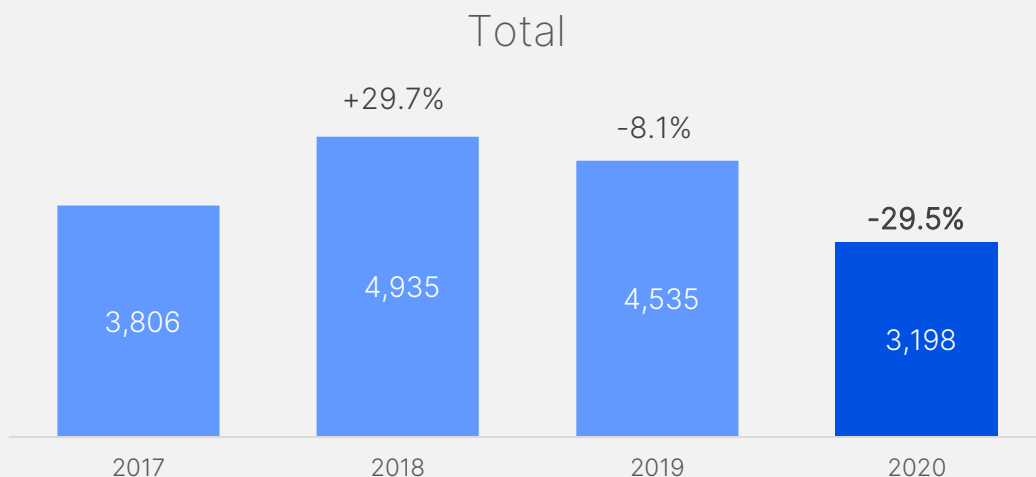
México

# Órdenes de reparación.

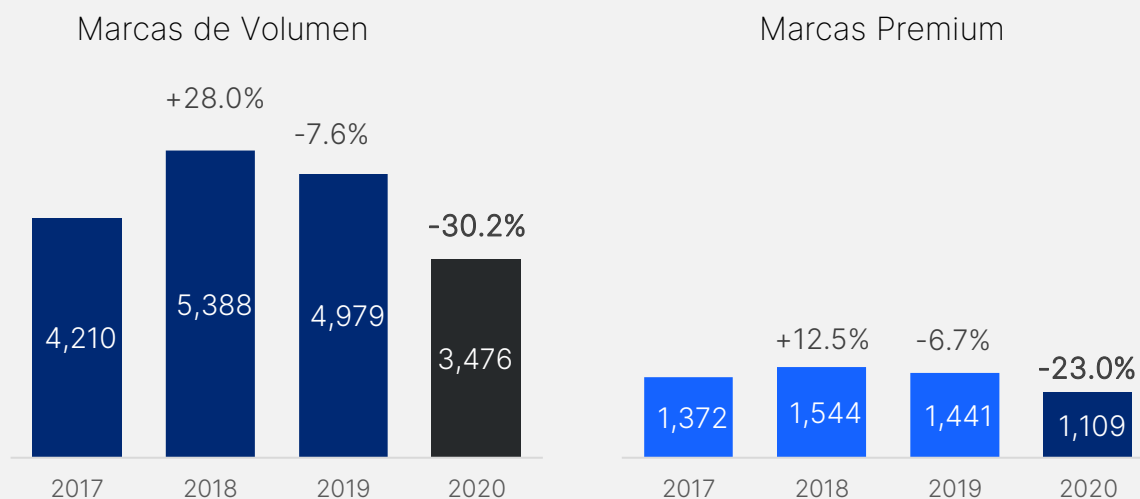
Cantidad de Órdenes de Reparación anuales promedio por cada Concesionario.



# Órdenes de reparación.

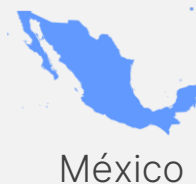


La pandemia de COVID-19 provocó que las Órdenes de reparación disminuyeran a volúmenes menores a los del 2017. La mayor disminución se presentó en las marcas de volumen.

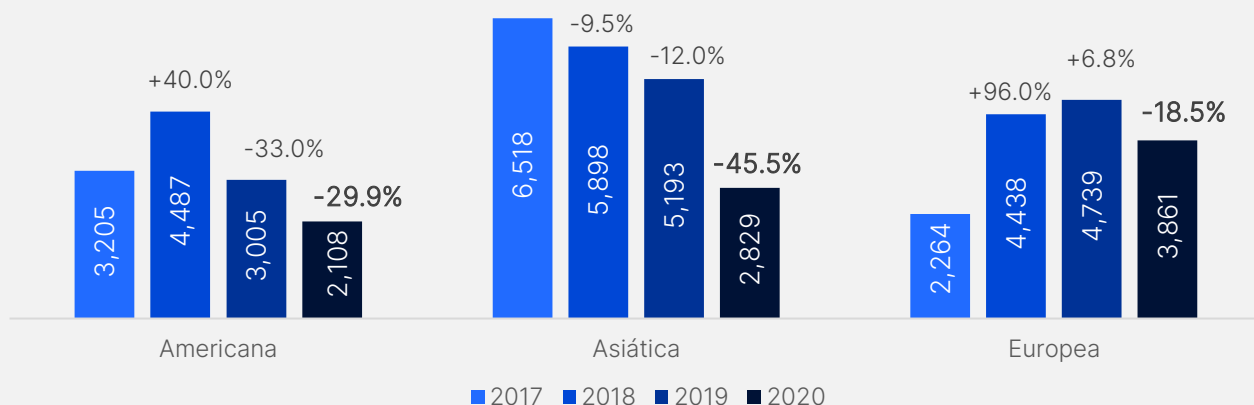


Las órdenes de reparación disminuyeron 30.2% en comparación con las marcas premium que presentan una disminución de 23.0%.

# Órdenes de reparación.

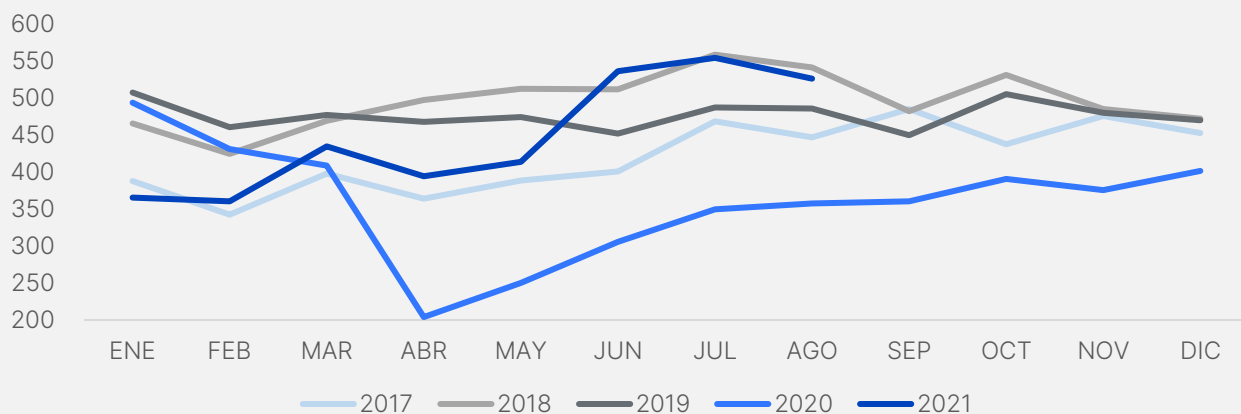


Por origen



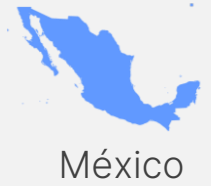
El mayor impacto en disminución en Órdenes de Reparación durante el 2020 fue para las marcas asiáticas, con un 45.5% menos que el 2019.

Total mensual

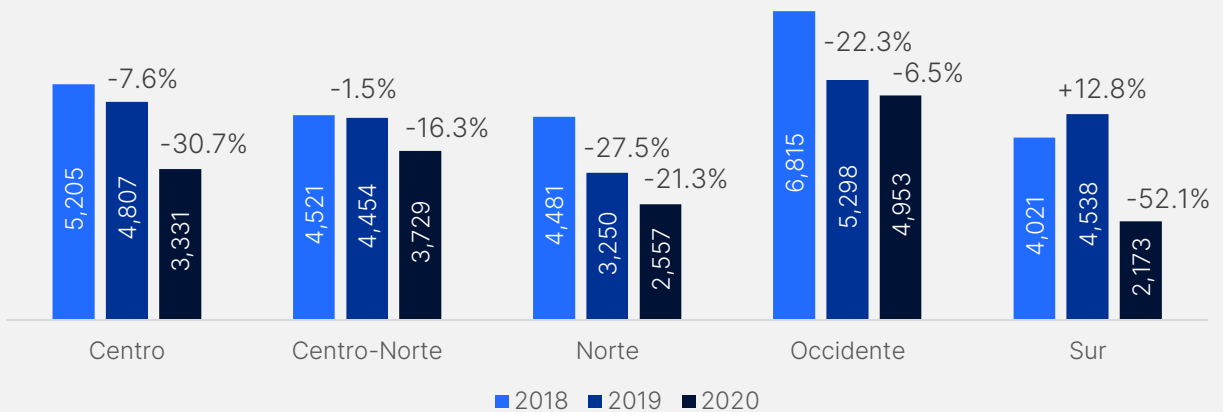


Desde marzo del 2021 las Órdenes de Reparación mensuales están por encima de los niveles del 2017, pero debajo del 2018 y 2019. Sin embargo, en junio y julio se observa una recuperación importante.

# 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.



México

# Participación por año modelo.

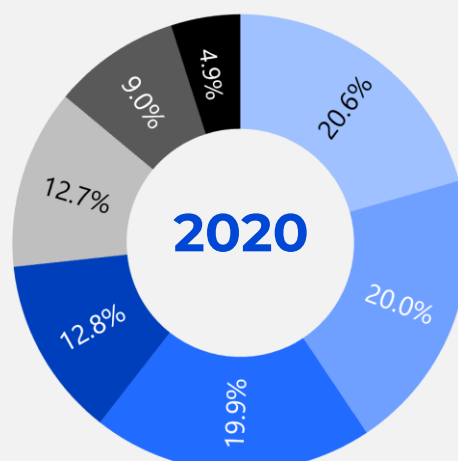
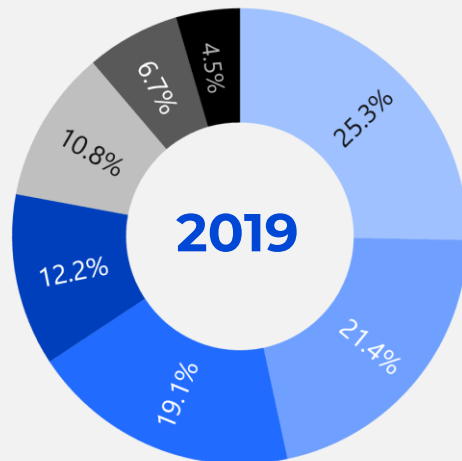
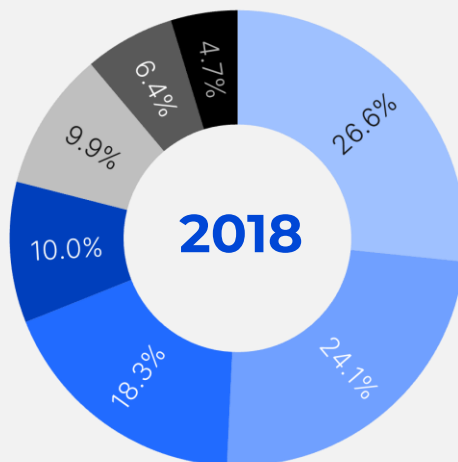
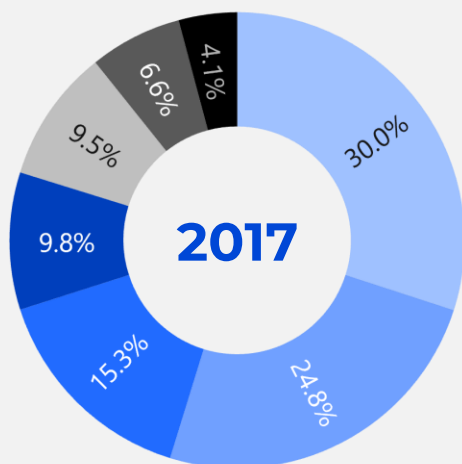
Porcentaje que representan las Órdenes de Reparación por año modelo en el total de Órdenes de Reparación anuales.

# Participación por año modelo.



México

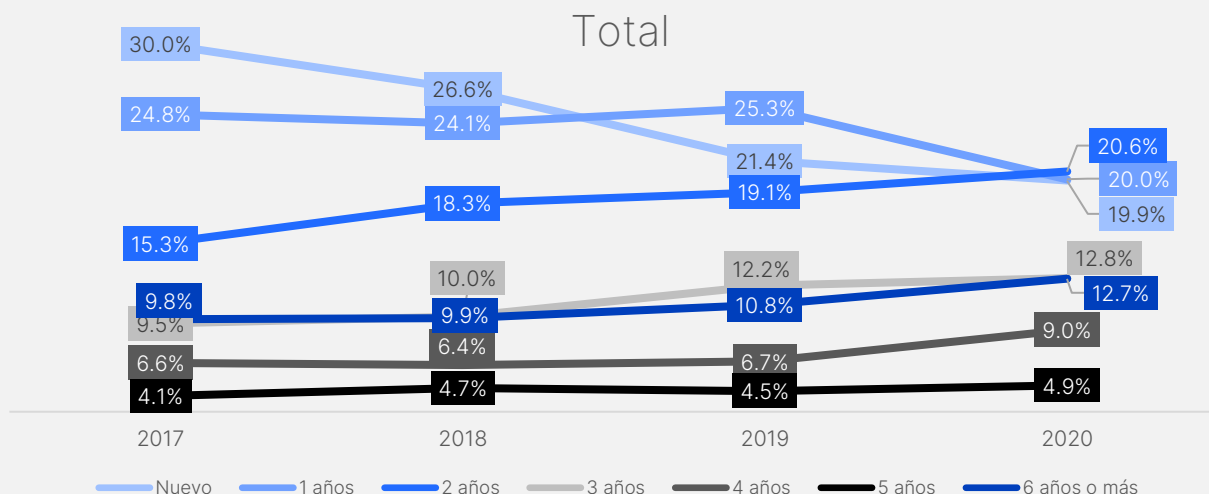
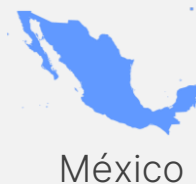
Total



- 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.

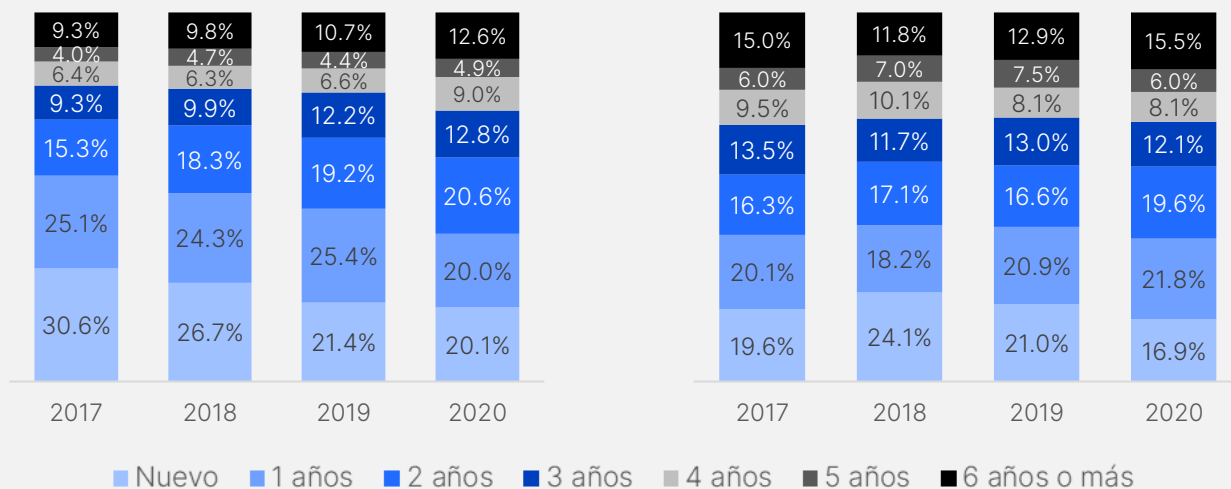
# Participación por año modelo.



## Porcentaje del total de Órdenes de Reparación

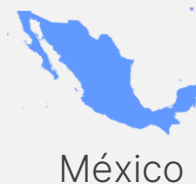
### Marcas de Volumen

### Marcas Premium



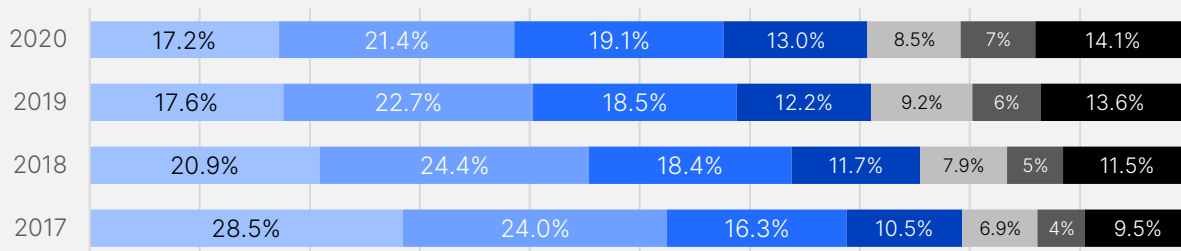
Las marcas premium tuvieron el menor porcentaje de vehículos nuevos que ingresaron al taller en 2020, siendo solo el 16.9 % vs 20.1% de las marcas de volumen.

# Participación por año modelo.

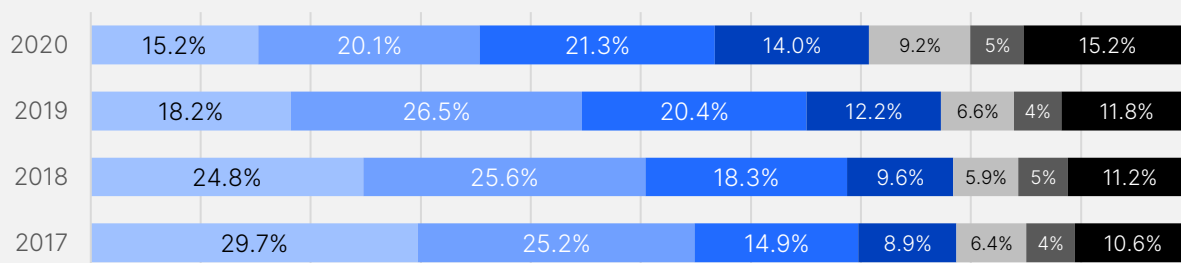


Porcentaje del total de Órdenes de Reparación por origen

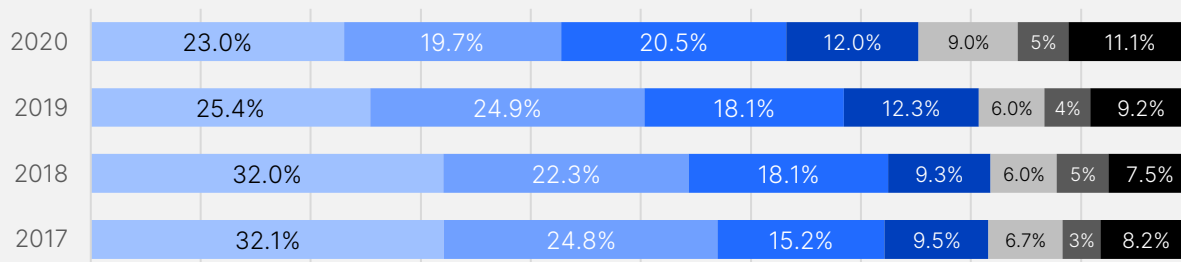
## Marcas Americanas



## 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%)



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).

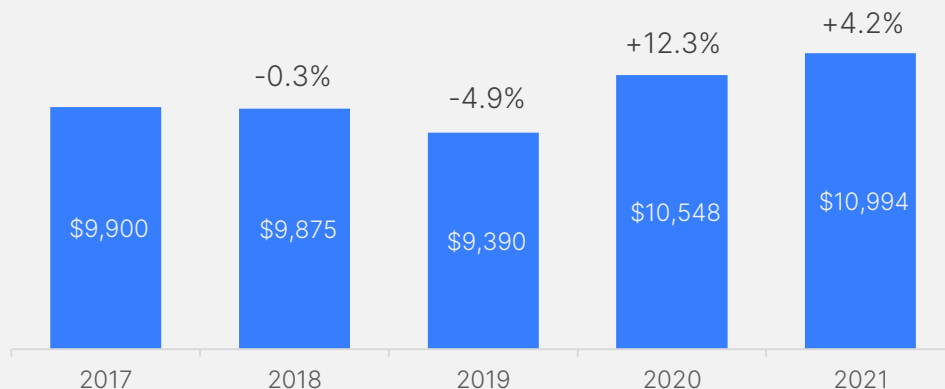
Aprobación digital de reparaciones adicionales (en ClearMechanic), Promedio cotizado y Aprobado, Puntos de Inspección revisados en cada visita y su clasificación por nivel de urgencia.



# Cotización y aprobación de presupuestos.



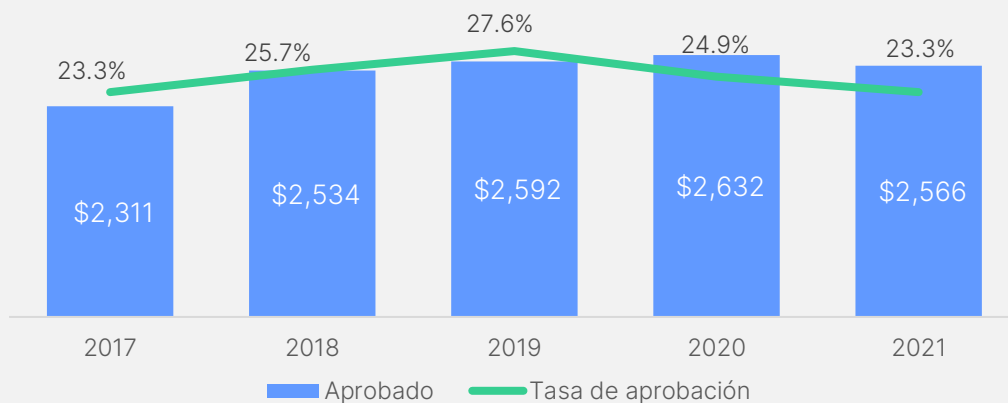
Promedio de reparaciones adicionales cotizadas  
(pesos 2018=100)



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

El monto promedio de reparaciones adicionales cotizadas por visita ha crecido desde el 2017 un 11.2%.

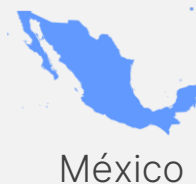
Promedio de reparaciones adicionales aprobadas  
(pesos 2018 = 100)



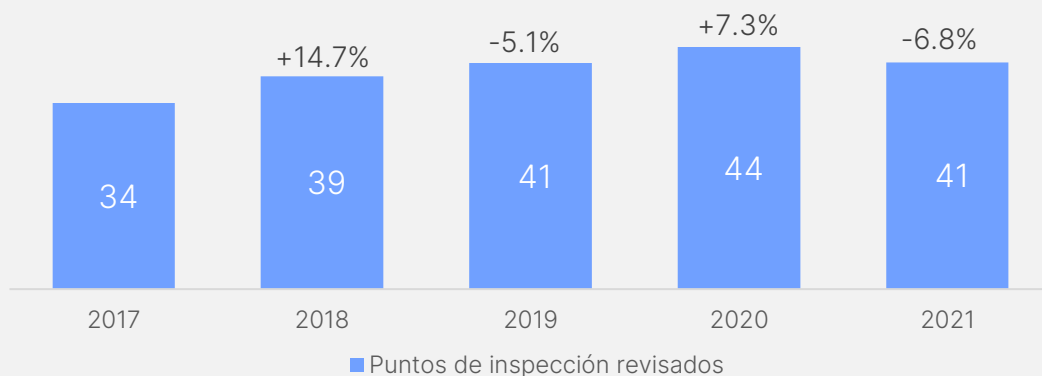
Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a agosto.

El monto aprobado en ClearMechanic ha crecido de 2017 a 2021 un 11.4%.

# Cotización y aprobación de presupuestos.



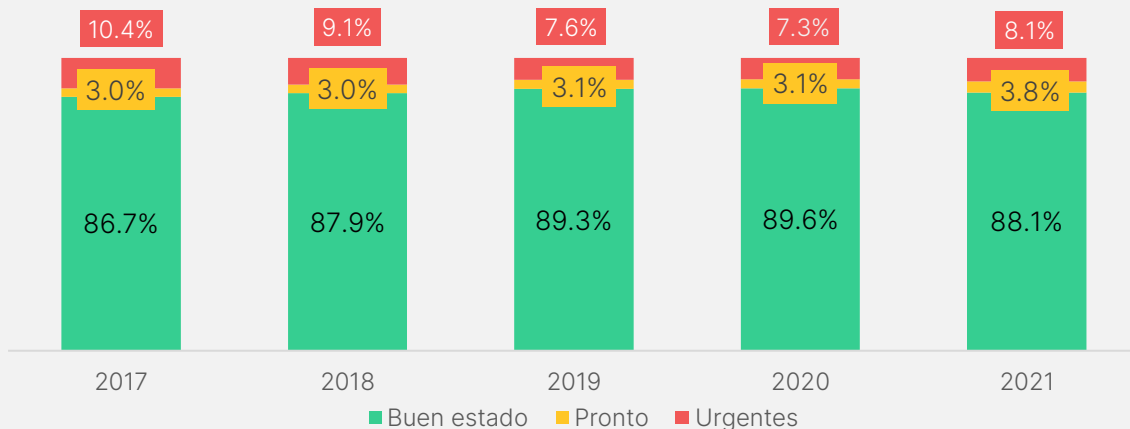
Promedio de puntos de inspección revisados



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

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 41 puntos de inspección en promedio.

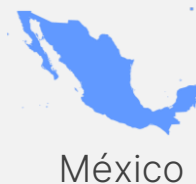
Promedio de puntos de inspección por urgencia



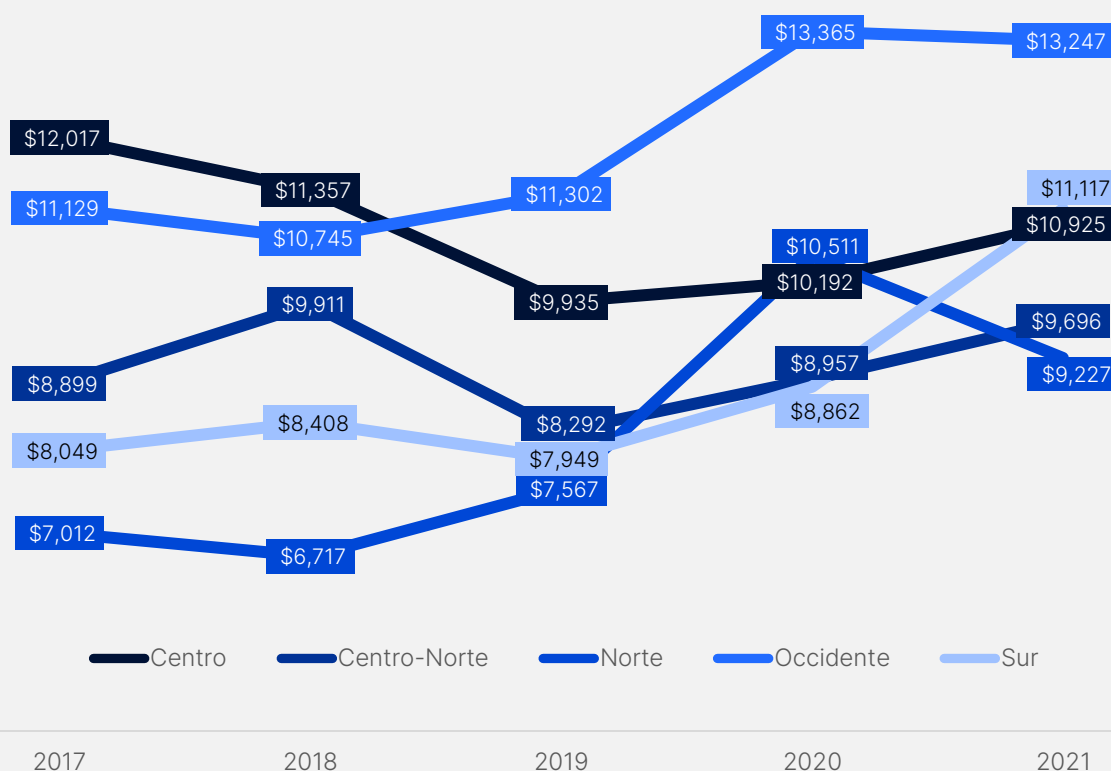
Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a agosto.

Del total de los 41 puntos de inspección revisados en promedio, el 7% necesitaban reparaciones urgentes (3 por vehículo).

# Cotización y aprobación de presupuestos.



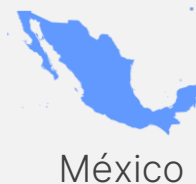
Promedio de reparaciones adicionales Cotizadas por Región  
(pesos 2018 = 100)



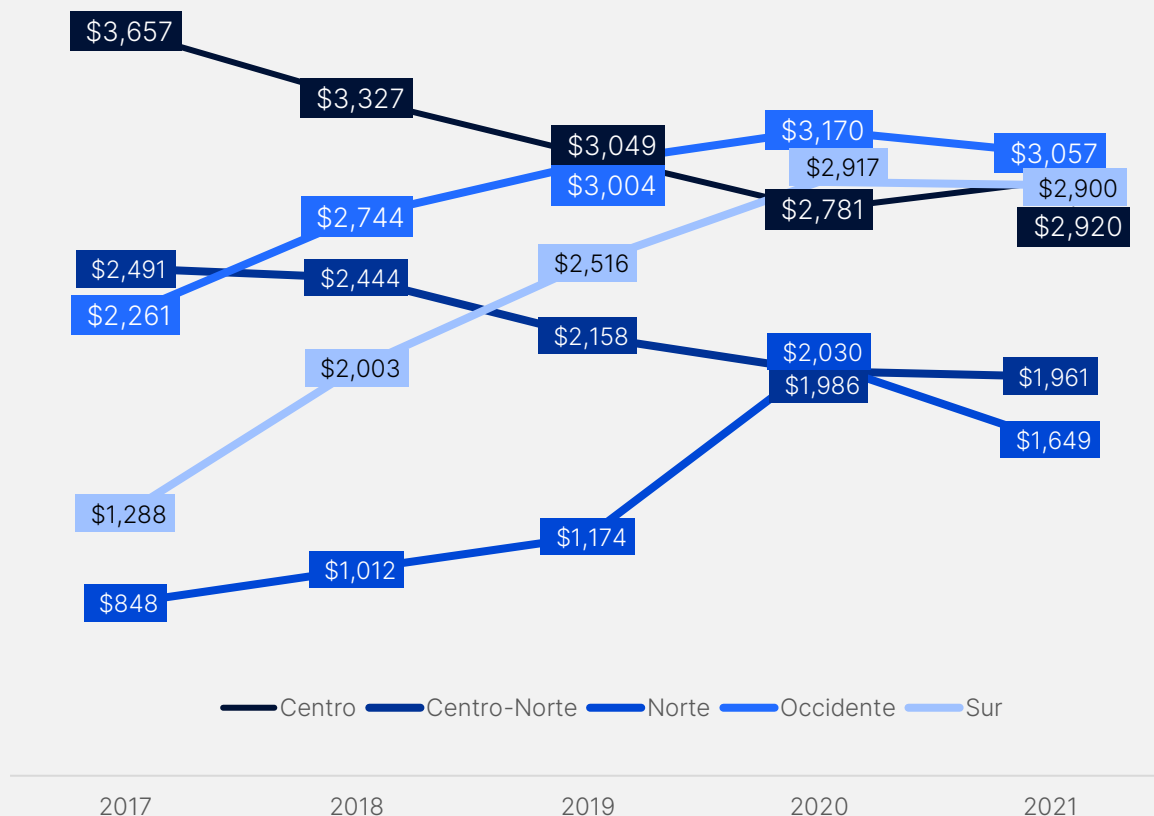
Datos anuales del 2017 al 2020. En 2021 se muestra el dato acumulado a agosto.

Durante los primeros 8 meses del 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 agosto.

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 presenta durante lo que va del 2021.

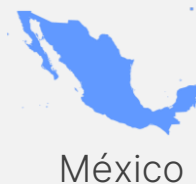


México

# Recuperación post-pandemia.

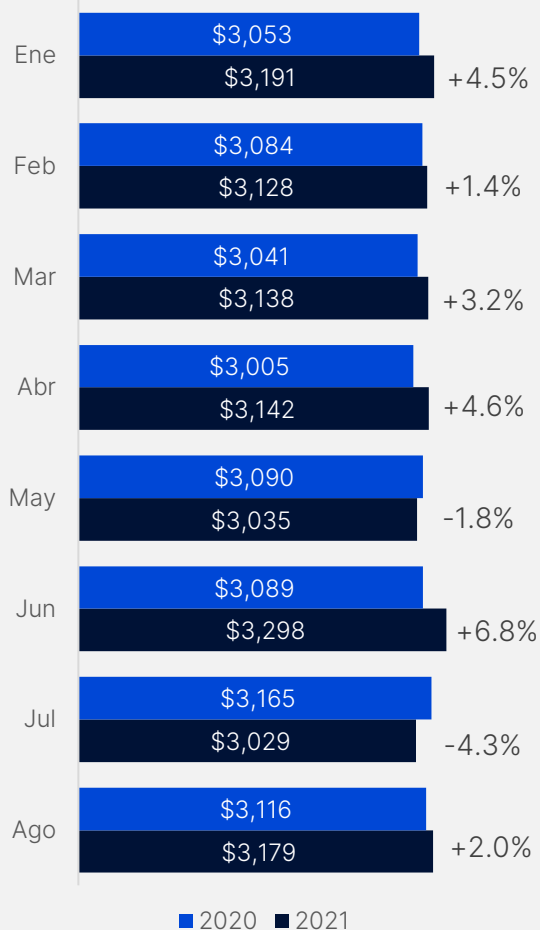
Se comparan los datos mensuales y acumulados durante el 2020 y 2021 de los siguientes indicadores: Ticket promedio, Gasto acumulado y Órdenes de Reparación acumuladas, a nivel nacional, regional, por perfil y origen de marca.

# Recuperación post-pandemia.

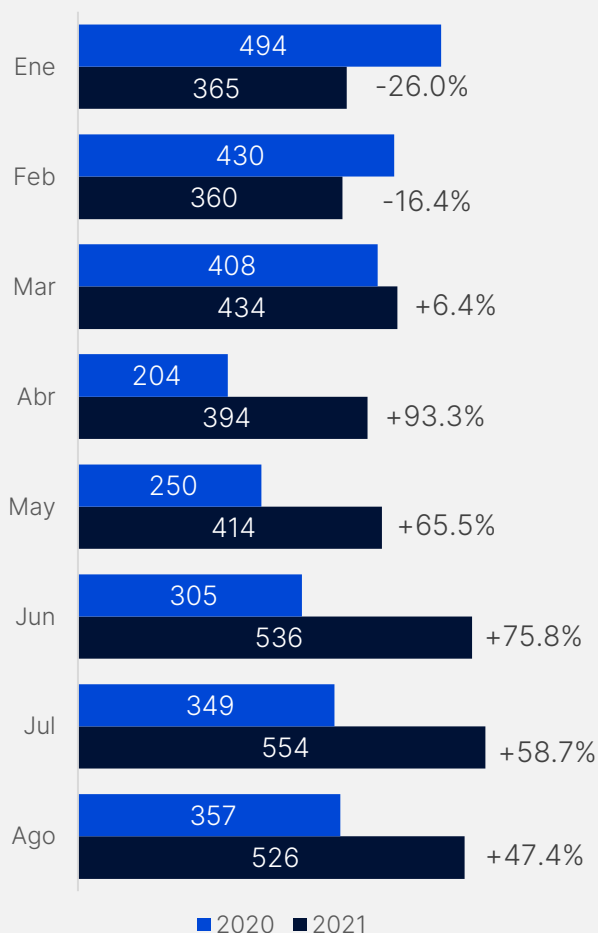


Ticket promedio por Orden de Reparación

(pesos 2018 = 100)

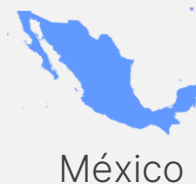


Órdenes de Reparación por mes



Durante los primeros 8 meses del año, se observa una clara recuperación con los Concesionarios generando 30.1% más Órdenes de reparación que el año pasado y un ticket promedio 4.3% mayor que el año pasado.

# Recuperación post-pandemia.

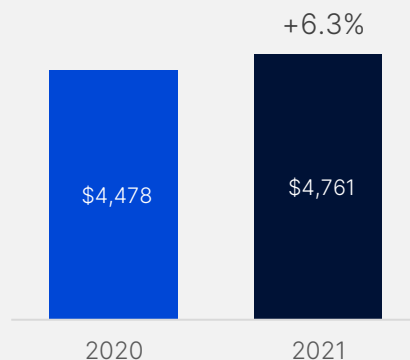


Ticket promedio por Orden  
de Reparación  
(pesos 2018 = 100)



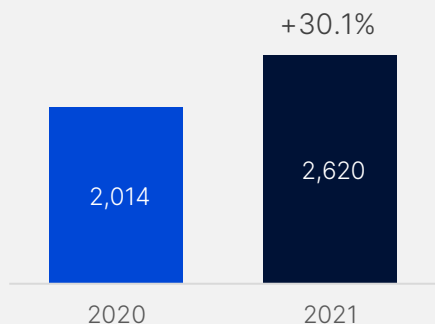
El ticket promedio por Orden de Reparación tuvo una ligera recuperación en términos reales, creciendo un 4.3%.

Gasto anual por  
vehículo  
(pesos 2018 = 100)



El gasto que destinan los dueños de vehículos al mantenimiento de vehículos al año, tuvo un 6.3% de incremento en términos reales.

Órdenes de reparación  
acumuladas

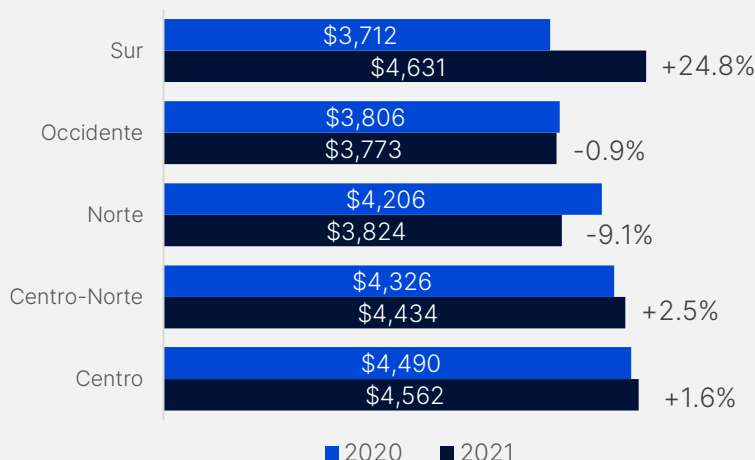


Durante los primeros 8 meses del año, se observa una clara recuperación con los Concesionarios generando 30.1% más de Órdenes de reparación que el año pasado.

# Recuperación post-pandemia.

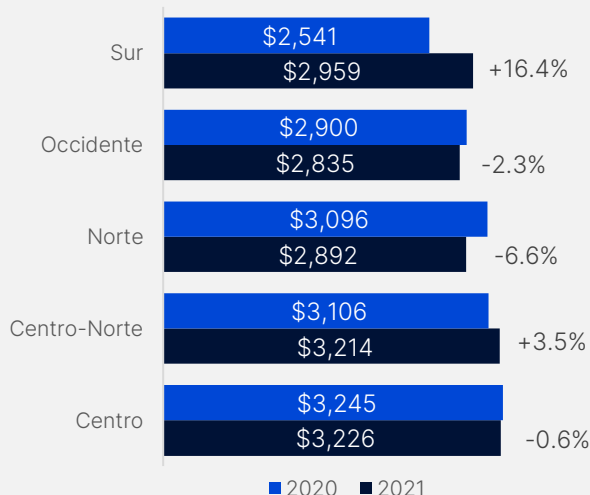


Gasto anual por vehículo  
(pesos 2018 = 100)

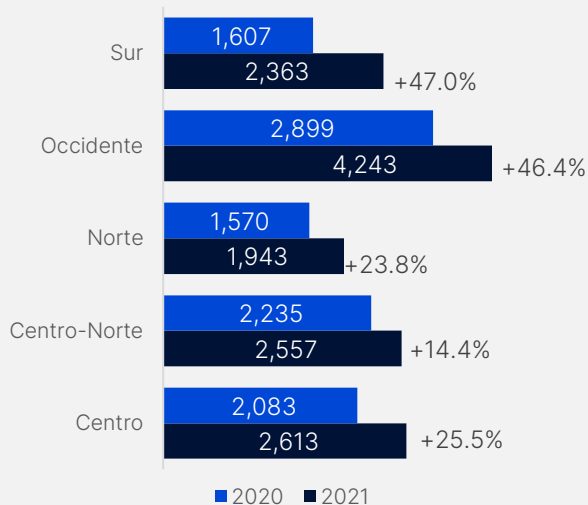


La región Sur tuvo la mayor recuperación durante el 2021, creciendo un 24.8%.

Ticket promedio por Orden de Reparación  
(pesos 2018 = 100)



Órdenes de reparación acumuladas



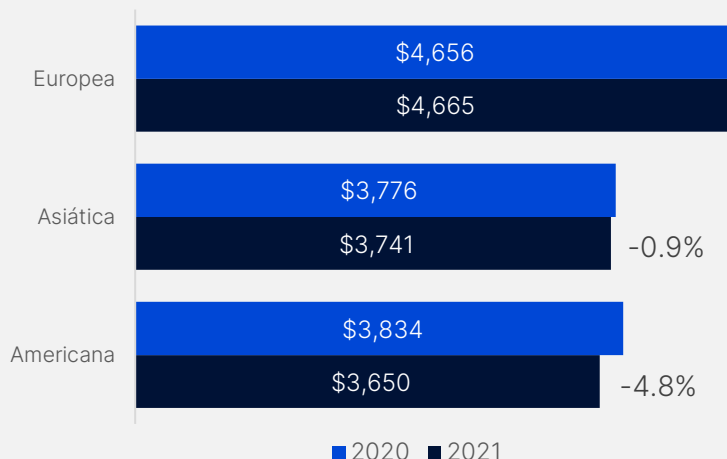
En cuanto a ticket promedio, también tuvo el mayor crecimiento. En términos de recuperación en cantidad de órdenes de reparación, las regiones Sur y Occidente, fueron las que más crecieron, con 47.0% y 46.4% respectivamente.



# Recuperación post-pandemia.

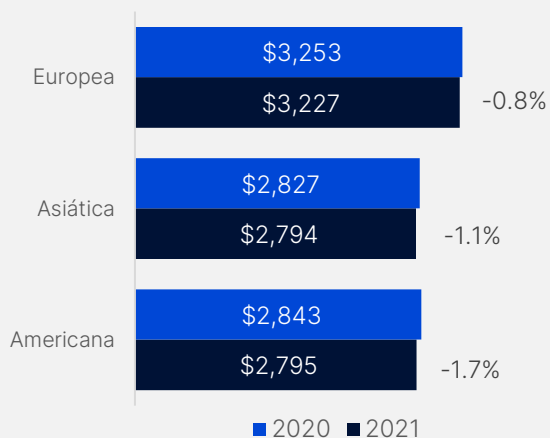


Gasto anual por vehículo  
(pesos 2018 = 100)

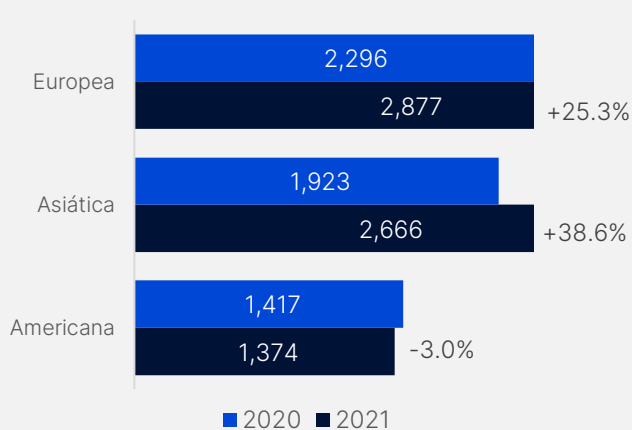


Los dueños de vehículos de marcas americanas gastaron un 4.8% menos en términos reales en mantenimiento anual de sus vehículos en agencias.

Ticket promedio por Orden de Reparación  
(pesos 2018 = 100)



Órdenes de reparación acumuladas

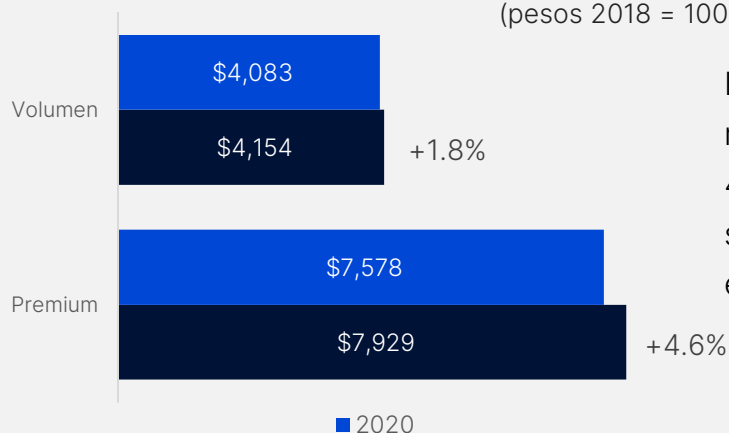


Los concesionarios de marcas Asiáticas y Europeas tuvieron un gran aumento en las órdenes de reparación anuales, teniendo 38.6% y 25.3% respectivamente. Los concesionarios de marcas americanas, tuvieron una ligera disminución del 3.0% con respecto al 2020.

# Recuperación post-pandemia.

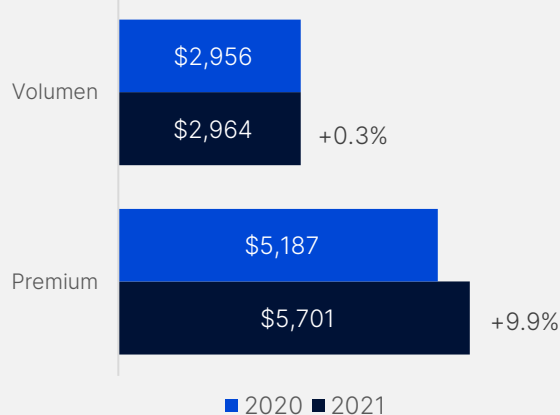


Gasto anual por vehículo  
(pesos 2018 = 100)

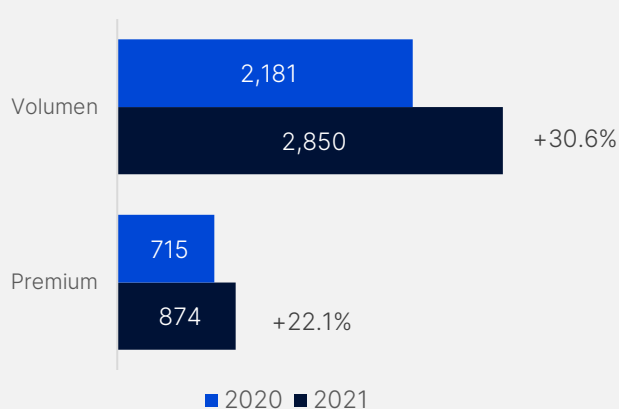


Los dueños de vehículos de marcas premium, gastaron un 4.6% más en mantenimiento de sus vehículos respecto al 2020 en términos reales.

Ticket promedio por Orden de Reparación  
(pesos 2018 = 100)



Órdenes de reparación acumuladas



Los concesionarios de marcas de volumen, tuvieron un mayor incremento en Órdenes de reparación acumuladas (de enero a agosto) del 2021 con respecto al 2020 con un 30.6% vs un 22.1% de marcas premium.