

El Consumo excesivo de combustible afecta negativamente la satisfacción con el vehículo en México, encuentra J.D. Power

GMC obtiene la mejor evaluación entre las marcas de lujo y Mazda es la mejor evaluada entre marcas de volumen.

Ciudad de México: 30 nov. 2020 — Los conductores en México están muy insatisfechos con el consumo de combustible, de acuerdo con la sección de Diseño y Desempeño (APEAL, por sus siglas en inglés) del estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo en México 2020SM (VDS)SM 2020 de J.D. Power México publicado el día de hoy. El exterior del vehículo es con lo que el cliente mexicano se encuentra más satisfecho. En este estudio, el vínculo emocional y el nivel de afectividad con los atributos y funcionalidad que ofrece el producto es concentrado en el índice de Diseño y Desempeño (APEAL), el cual mediante una escala de 1,000 puntos mide qué tan alta es la satisfacción del cliente con su vehículo.

“Los dueños de vehículos de lujo continúan reportando un índice de satisfacción más alto en comparación con los dueños de vehículos del mercado de volumen. La diferencia es cada vez más pequeña, siendo este año de tan solo 35 puntos, casi la mitad de puntos de diferencia que los 62 reportados en 2019,” dijo **Brais Álvarez, gerente de cuentas en J.D. Power de México**. “Algunas características y tecnología que antes se consideraban exclusivas del mercado de lujo se han convertido en un estándar para el mercado de volumen también. Existe una oportunidad para las marcas automotrices de obtener un mayor entendimiento de sus clientes y comunicarse de manera más efectiva en la medida en que las nuevas tecnologías se incorporan en los vehículos.”

A continuación, se muestran los hallazgos más importantes del estudio 2020:

- **Molestia con el consumo de combustible:** La economía de combustible es el segundo factor más importante dentro del índice de Diseño y Desempeño Automotriz (APEAL) para el cliente mexicano, sin embargo, cuenta con la evaluación más baja en términos de satisfacción para los clientes del mercado de lujo (848), y el segundo factor más bajo para clientes del mercado de volumen (840).
- **Más satisfechos con los Interiores:** Por segundo año consecutivo, el interior del vehículo es la categoría con la que el cliente mexicano se encuentra más satisfecho (872). Al mismo tiempo, es la categoría con mayor impacto negativo en satisfacción cuando se presenta algún problema, con una diferencia de 45 puntos de índice entre los clientes que sí reportaron algún problema y aquellos que no lo hicieron.
- **Evolución de tecnología necesarias para incrementar satisfacción:** A pesar de que solo el 14% de los clientes en México dijo que su vehículo tiene la tecnología evaluada en el estudio, la satisfacción de este grupo de clientes es la más alta, con 923 puntos. La conectividad Bluetooth se percibe como una funcionalidad estándar ya incorporada en el 92% de los vehículos, y también la que genera mayor insatisfacción, con un impacto de más de 100 puntos de índice cuando se presentan problemas. Esta función estándar registra la mayor cantidad de problemas en México, por lo que existe también un espacio de mejora y oportunidad para los fabricantes de vehículos de impactar positivamente la satisfacción de sus clientes mejorando la interacción con esta funcionalidad.

El puntaje del Net Promoter Score® (NPS)¹ mide la probabilidad de los clientes de recomendar el modelo de su vehículo en una escala del 0 al 10. Los consumidores se dividen en tres grupos: detractores (0-6), pasivos (7-8) o promotores (9-10). El NPS es calculado restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores. En México, cerca de 9 de cada 10 clientes que dijeron no tener problemas con su vehículo mencionaron que lo recomendarían. 1 de cada 5 clientes que experimentó 4 problemas o más con su vehículo se encuentra en riesgo de convertirse en detractor y cambiar de marca cuando decidan reemplazar su vehículo actual.

Marcas con mejor evaluación APEAL

GMC obtiene el mayor puntaje en APEAL entre las marcas de lujo con 900 puntos (en una escala de 1,000). **Mercedes-Benz** es la segunda marca mejor evaluada (898) y **MINI** la tercera (897).

Mazda registra el mayor puntaje en APEAL entre las marcas de volumen con 898 puntos. **Honda** se mantiene en segunda lugar (887) y **Toyota** en tercera posición (880).

La sección de Diseño y Desempeño (APEAL) del Estudio de Calidad y Confiabilidad (VDS) México 2020 está basado en la respuesta de 7,076 dueños originales de vehículos año modelo 2017 a 2019. El estudio se realizó de abril a septiembre de 2020.

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.

Contacto

Fabiana Duran; Ciudad de México; +52 55 1012 0885; fabianaduranp@gmail.com

Brais Álvarez Gallardo; Ciudad de México; +52 55 7474 4074; brais.alvarez@jdpa.com

Geno Effler; U.S.A.; 714-621-6224; media.relations@jdpa.com

Acerca de J.D. Power y normas de Publicidad/ Promoción: www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info

###

NOTA: Dos gráficos a continuación.

¹ Net Promoter, ® Net Promoter System, ® Net Promoter Score, ® NPS, ® y los emoticones relacionados con NPS son marca registrada de Bain & Company, Inc., Fred Reichheld y Satmetrix Systems, Inc.

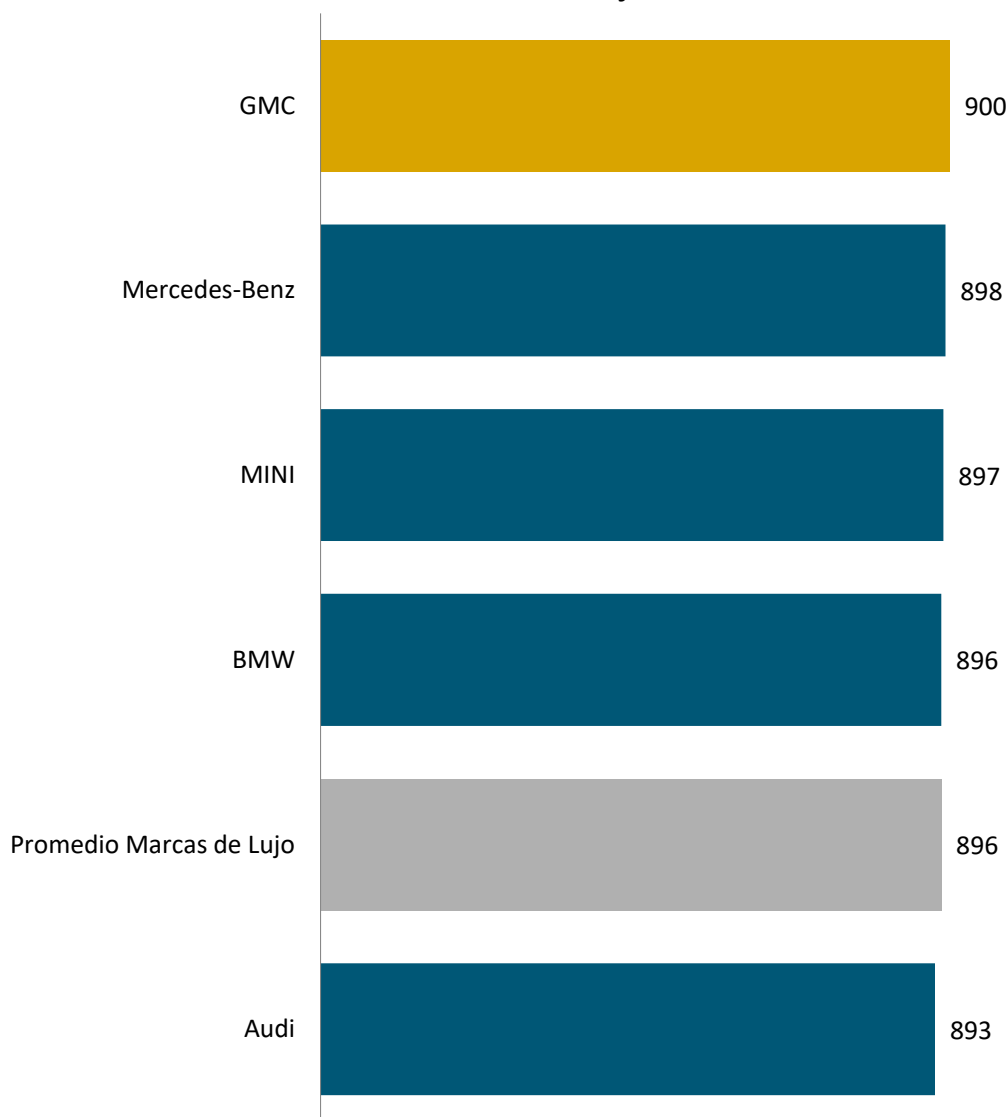
J.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2020SM

Resultados de Diseño y Desempeño (APEAL) 2020

(Escala de 1,000 puntos)

Marcas de Lujo



Fuente: J.D. Power 2020 Mexico Vehicle Dependability StudySM

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.

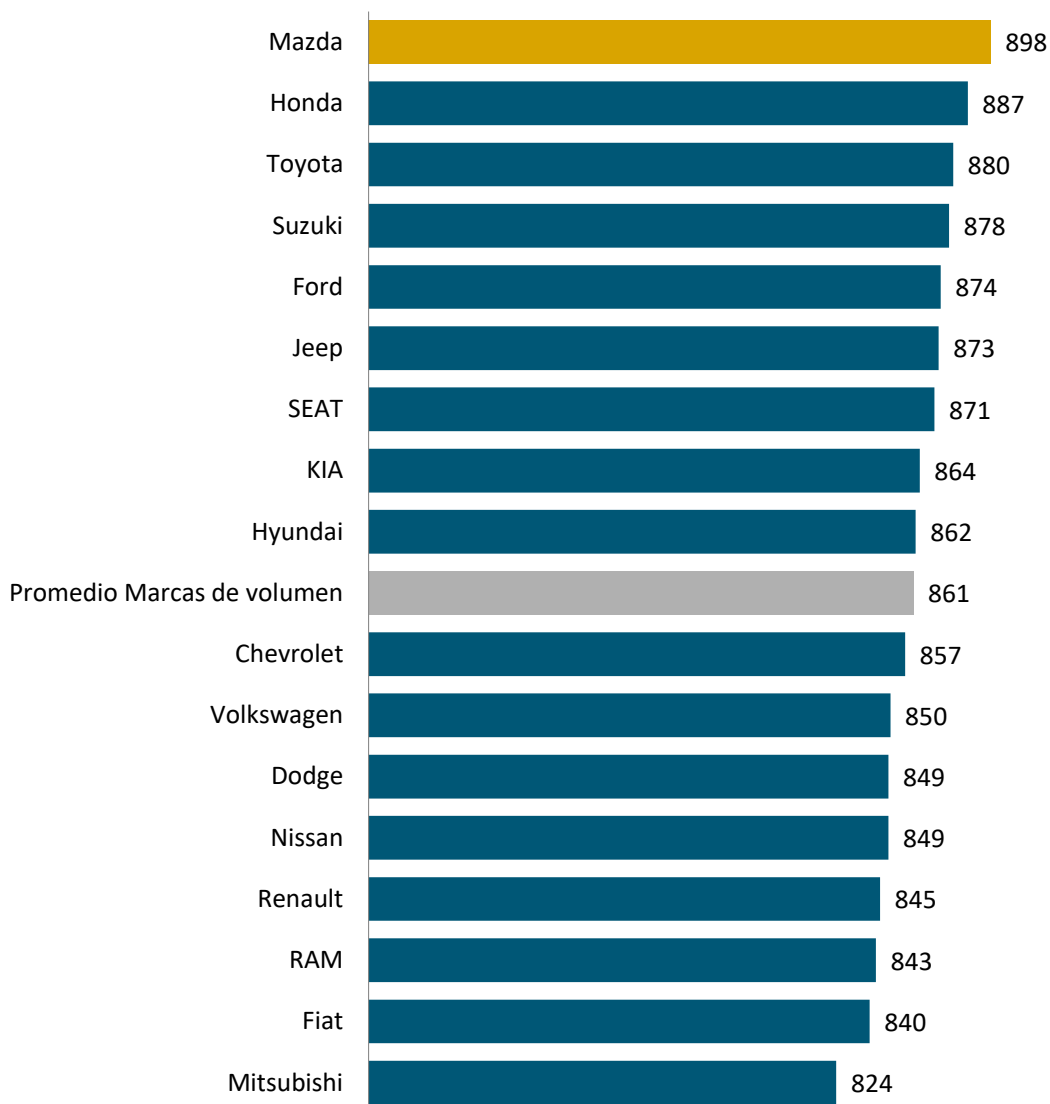
J.D. Power

Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2020SM

Resultados de Diseño y Desempeño (APEAL) 2020

(Escala de 1,000 puntos)

Marcas de Volumen



Fuente: J.D. Power 2020 Mexico Vehicle Dependability StudySM

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.