

**Vehículos con Mejor Diseño y Desempeño en México, y Clientes más Satisfechos, encuentra J.D Power**

GMC (Mercado de Lujo) y Jeep (Mercado de Volumen) son las mejores evaluadas en sus segmentos.

**Ciudad de México: 30 de noviembre del 2021** — Los clientes del mercado mexicano están más satisfechos emocional y afectivamente con sus vehículos de 1 a 3 años de propiedad en comparación con el año pasado, según la sección de Diseño y Desempeño (APEAL, por sus siglas en inglés) del estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo en México 2021 (VDS) de J.D. Power México, publicado el día de hoy. En general el índice de Diseño y Desempeño aumentó 10 puntos respecto al 2020, a 872 (en una escala de 1,000 puntos). Sin embargo, cuando los propietarios tienen un problema, el índice de satisfacción cae 41 puntos, resaltando la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del vehículo.

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, el cual mide la satisfacción del cliente con su vehículo.

“La diferencia en el índice de Diseño y Desempeño (APEAL) entre el mercado de lujo y el mercado de volumen es de tan solo 26 puntos, 62 puntos menos que en el 2019 y 35 puntos menos que en el 2020”, mencionó **Brais Álvarez, gerente de cuentas en J.D. Power de México**. “Las funciones y tecnología, anteriormente asociadas a los vehículos de lujo, están abriendo camino al mercado de volumen pero los fabricantes no pueden ignorar los problemas clave porque la satisfacción se reduciría rápidamente si no se solucionan.”

A continuación, se muestran los principales hallazgos del estudio 2021:

- **Mejoras en la transmisión y el motor pueden incrementar la satisfacción del cliente:** La categoría de motor y transmisión tuvo un incremento de 11 problemas por cada 100 (PP100) entre modelos 2020 y 2018, mientras que el ruido en la transmisión calificó como el mayor problema en términos de gravedad para los propietarios (3.6 en una escala de 5 puntos). Los fabricantes deben de poner atención a mejorar la calidad de motor y transmisión ya que es la categoría que más afecta el índice de satisfacción de Diseño y Desempeño (14%).
- **El rendimiento de combustible deja a los propietarios con un mal sabor de boca:** El consumo de combustible es el segundo factor (12%) más importante en la sección de Diseño y Desempeño. Sin embargo, es uno de los más bajos índices de satisfacción (854) por segundo año consecutivo.

## **Marcas con mejor evaluación APEAL**

**GMC** obtiene el mayor puntaje en APEAL entre las marcas de lujo con 925 puntos (en una escala de 1,000). **Mercedes-Benz** es la segunda marca mejor evaluada (916).

**Jeep** registra el mayor puntaje APEAL entre las marcas de volumen con 905 puntos. **Mazda** obtuvo la segunda posición (904) y **Hyundai** y **Toyota** empatan en la tercera posición (892).

La sección de Diseño y Desempeño (APEAL) del Estudio de Calidad y Confiabilidad (VDS) México 2021 está basada en 6,733 respuestas de propietarios originales de vehículos año modelo 2018 a 2020. El estudio se realizó de mayo a septiembre de 2021.

## **Acercas de J.D. Power**

**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](mailto:fabianaduranp@gmail.com)

Brais Álvarez Gallardo; Ciudad de México; +52 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)

**Acercas 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: Dos gráficos a continuación.

# J.D. Power

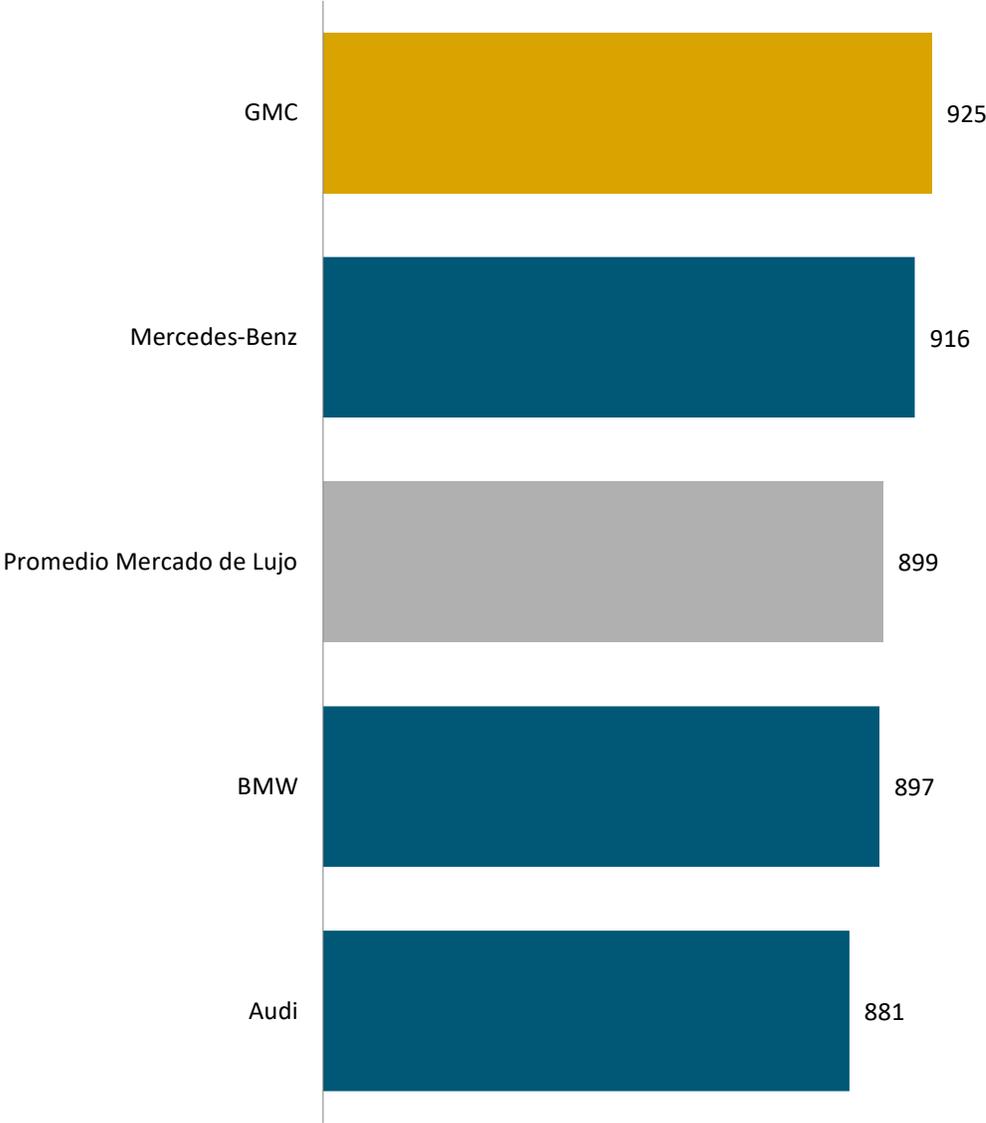
## Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo

### México 2021 (VDS)<sup>SM</sup>

#### Resultados de Diseño y Desempeño (APEAL)

(Basado en una escala de 1,000-puntos)

#### Mercado de Lujo



Fuente: J.D. Power Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo 2021 (VDS)<sup>SM</sup>

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios de comunicación deberán de ir acompañadas por un enunciado identificando a J.D. Power como el responsable de la información, así como especificar el estudio del que fueron extraídos. Las clasificaciones se basan en evaluaciones numéricas y no necesariamente en importancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin previo consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.

# J.D. Power

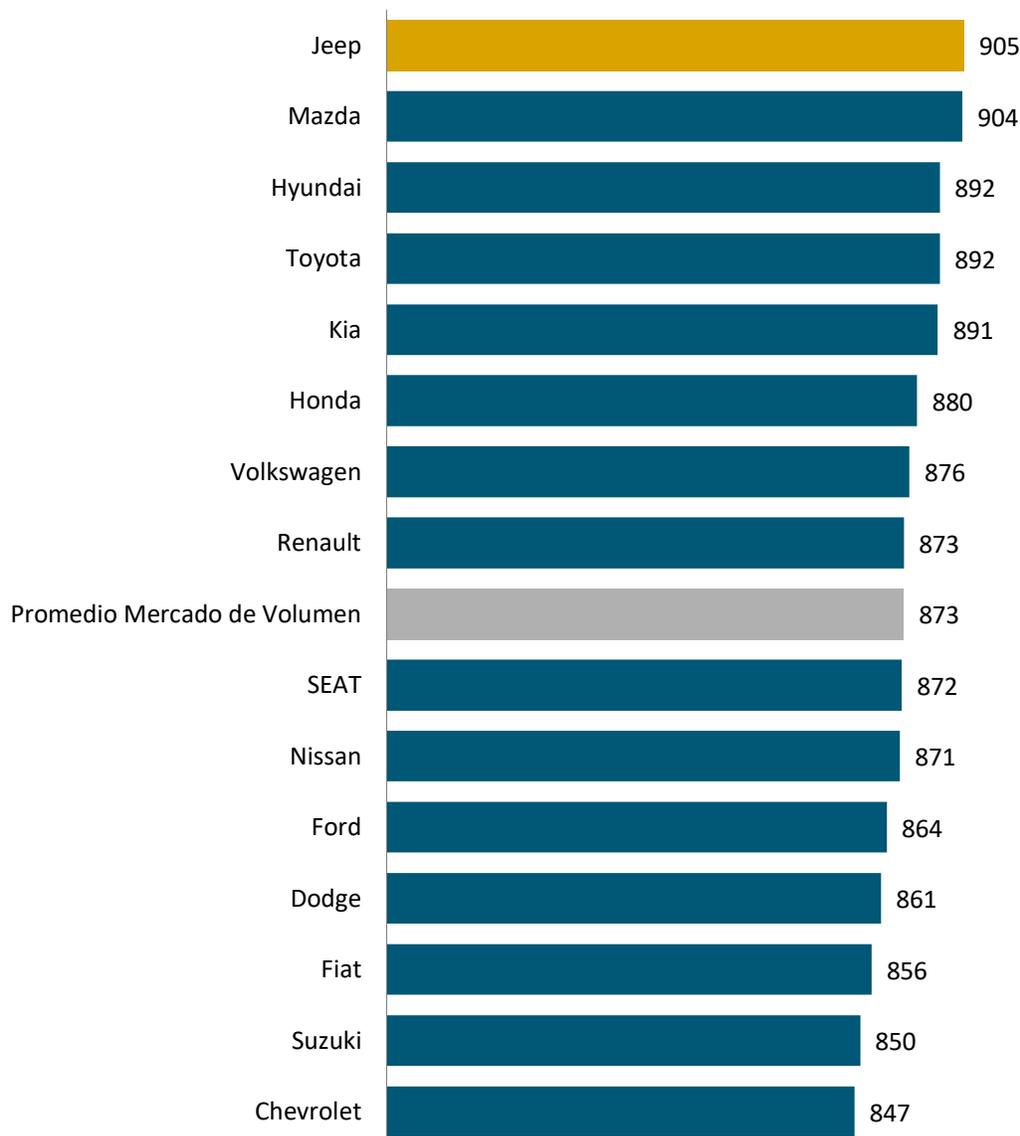
## Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo

### México 2021 (VDS)<sup>SM</sup>

#### Resultados de Diseño y Desempeño (APEAL)

(Basado en una escala de 1,000 puntos)

#### Mercado de Volumen



Fuente: J.D. Power Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo 2021 (VDS)<sup>SM</sup>

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios de comunicación deberán de ir acompañadas por un enunciado identificando a J.D. Power como el responsable de la información, así como especificar el estudio del que fueron extraídas. Las clasificaciones se basan en evaluaciones numéricas y no necesariamente en importancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin previo consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.