

Los Propietarios de Vehículos en México Tienen Una Fuerte Conexión Emocional con sus Vehículos, Explica J.D. Power

Mercedes-Benz (Mercado de Lujo) y Jeep (Mercado de Volumen) Ocupan los Primeros Lugares en sus Respectivos Segmentos

CIUDAD DE MÉXICO: 24 de noviembre de 2022 — Los propietarios de vehículos en México tienen conexiones emocionales muy fuertes con sus vehículos de 1 a 3 años, según la sección de Diseño y Desempeño (APEAL) del Estudio de Calidad y Confiabilidad de los Vehículos (VDS)SM de J.D. Power de México 2022, publicado el día de hoy. La puntuación general del Índice de Diseño y Desempeño mejora a 890 (en una escala de 1000 puntos), 18 puntos más que en 2021. Sin embargo, cuando los propietarios de vehículos experimentan un problema, la puntuación disminuye 48 puntos, lo que resalta la importancia de la satisfacción del cliente basada en la calidad.

El Índice de Diseño y Desempeño (APEAL) se calcula según el apego emocional y el nivel de entusiasmo del propietario en 10 áreas y se combina en un Índice general, en donde una puntuación más alta indica una mayor satisfacción.

“La satisfacción con el Diseño y Desempeño (APEAL) de los propietarios de vehículos de lujo continúa superando a sus contrapartes del mercado de volumen en el estudio de este año”, dijo **Gerardo Gómez, director general de J.D. Power de México**. “Los propietarios del mercado de volumen aún muestran fuertes sentimientos hacia sus vehículos pero los resultados muestran que las deficiencias en las categorías clave pueden disminuir la satisfacción con el vehículo”.

Los siguientes son algunos hallazgos clave del estudio de 2022:

- **Las áreas táctiles de alto uso así como las de ahorro de dinero muestran un aumento en la satisfacción del usuario:** Este año aumentan en satisfacción los sistemas de sonido / comunicación / entretenimiento / navegación (ACEN): almacenamiento/espacio; y economía de combustible. Las categorías de almacenamiento/espacio y ACEN mejoran, cada una, 23 puntos alcanzando 892 y 871 puntos respectivamente, mientras que la categoría de economía de combustible aumenta 21 puntos alcanzando 875 puntos. “Los fabricantes de automóviles deben continuar dedicando tiempo y esfuerzo a estas áreas”, dijo Gómez.

- **La experiencia general del vehículo es crucial para la satisfacción:** hay tres áreas de un vehículo que generan más satisfacción que otras cuando no se experimentan problemas: la experiencia de conducción; el interior del vehículo; y la calefacción y enfriamiento. Sin embargo, cuando un propietario experimenta un problema en cualquiera de estas áreas, la satisfacción disminuye al menos 40 puntos.

Clasificación de Marcas del Estudio

Mercedes-Benz ocupa el puesto más alto en APEAL entre las marcas de lujo, con una puntuación de 925. **MINI** (919) ocupa el segundo lugar y **Audi** (917) el tercero.

Jeep ocupa el primer lugar en APEAL entre las marcas del mercado de volumen, con una puntuación de 916. **Mazda** (911) ocupa el segundo lugar y **Honda** (904) el tercero.

La sección APEAL del Estudio de Calidad y Confiabilidad de Vehículos de México 2022 se basa en las respuestas de 6,277 propietarios originales de vehículos modelo 2019 a 2021. El estudio se realizó de marzo a agosto de 2022.

Acerca de J.D. Power

J.D. Power es líder a nivel global en información sobre el consumidor, servicios de consultoría y análisis de datos e información. Pionero en el uso de “big data”, inteligencia artificial (IA) y capacidades de modelado algorítmico para comprender el comportamiento del consumidor, J.D. Power ha ayudado a sus clientes a mejorar la satisfacción de sus consumidores a través del crecimiento de sus negocios y mejorando su rentabilidad. Las empresas líderes del mundo en las principales industrias confían en J.D. Power para guiar sus estrategias de cara al cliente.

J.D. Power tiene oficinas en Norteamérica, Europa y Asia Pacífico. Para obtener más información sobre las ofertas comerciales de la empresa, visite <https://mexico.jdpower.com/>.

Contactos de relaciones con los medios

Fabiana Duran; Ciudad de México; +52 55 1012 0885; fabiana@mediaroom.mx

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

Acerca de J.D. Power y las reglas de publicidad / promoción www.jdpower.com/about-us/press-release-info

###

NOTA: Dos gráficas en las siguientes páginas.

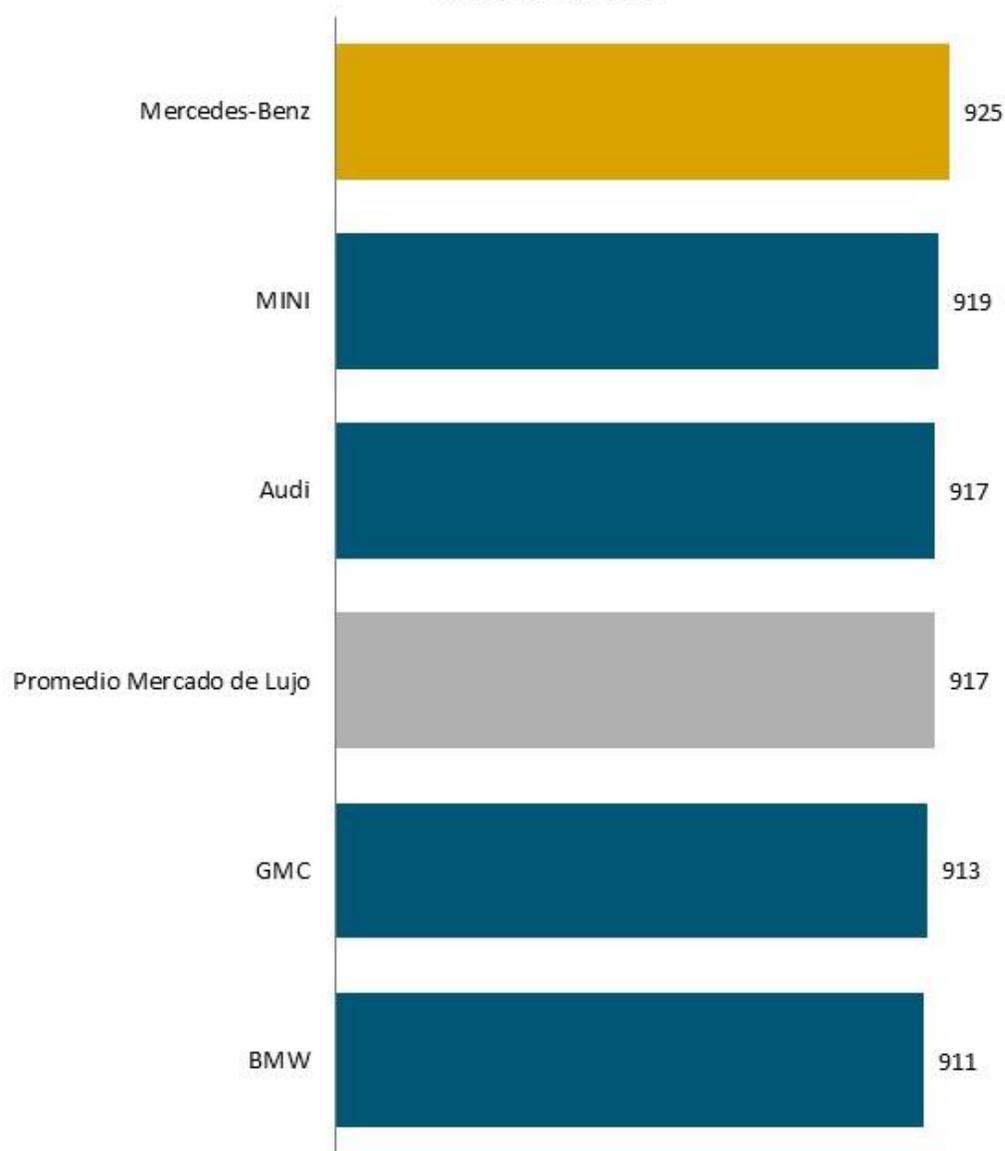
J.D. Power

2022 México - Estudio de Calidad y Confiabilidad del VehículoSM

Resultados de Diseño y Desempeño por Marca (APEAL)

(Basado en una escala de 1,000 puntos)

Mercado de lujo



Fuente: J.D. Power México 2022 Estudio de Calidad y Confiabilidad del VehículoSM

Las tablas y las gráficas extraídas de este comunicado de prensa para el uso de los medios de comunicación deberán de ser identificadas declarando a J.D. de México como la fuente de información, así como especificar el estudio del que fueron extraídas. Las clasificaciones se basan en escalas numéricas y no necesariamente en el grado de significancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin el consentimiento por escrito de J.D. Power.

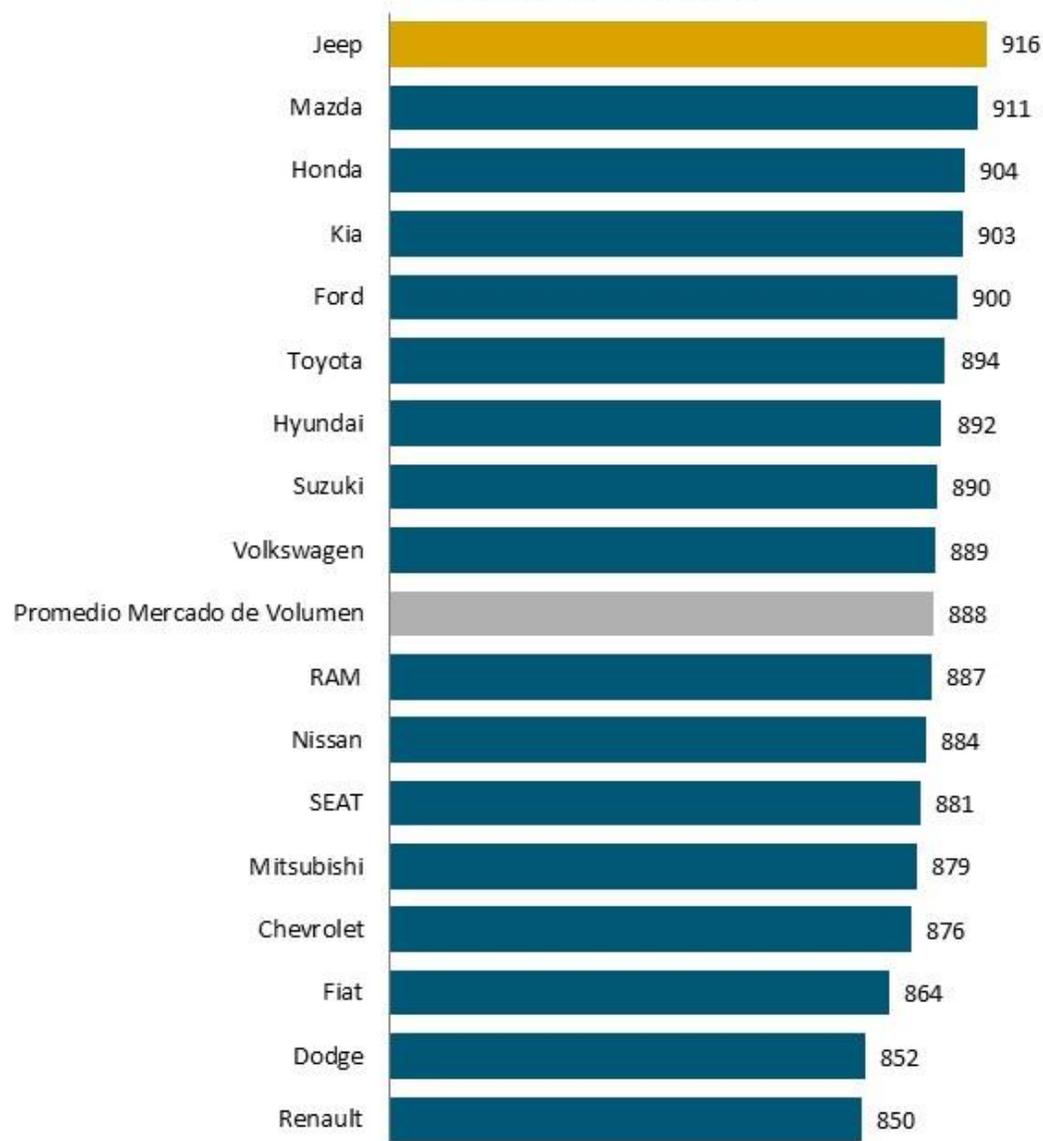
J.D. Power

2022 México - Estudio de Calidad y Confiabilidad del VehículoSM

Resultados de Diseño y Desempeño por Marca (APEAL)

(Basado en una escala de 1,000 puntos)

Mercado de Volumen



Fuente: J.D. Power México 2022 Estudio de Calidad y Confiabilidad del VehículoSM

Las tablas y las gráficas extraídas de este comunicado de prensa para el uso de los medios de comunicación deberán de ser identificadas declarando a J.D. de México como la fuente de información, así como especificar el estudio del que fueron extraídas. Las clasificaciones se basan en escalas numéricas y no necesariamente en el grado de significancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin el consentimiento por escrito de J.D. Power.