

Problemas de Interior y Motor/Transmisión Afectan Negativamente el Interés por Nuevos Vehículos en México, De acuerdo con J.D. Power

Audi Clasifica en Primer Lugar para Marcas de Lujo; Mazda Clasifica en Primer Lugar para Marcas de Volumen

CIUDAD DE MÉXICO: 15 nov. 2019 —Interior y motor/transmisión son las categorías que influyen en mayor medida en la satisfacción de conductores en México, de acuerdo con el estudio de Diseño y Desempeño Automotriz (APEAL)SM 2019 de J.D. Power México publicado el día de hoy. Otras categorías de problemas que examina el estudio incluyen: exterior; experiencia de manejo; funciones/controles/pantallas; audio/comunicación/entretenimiento/ navegación; asientos; calefacción y enfriamiento.

“Este año los resultados disminuyeron en con respecto a 2018, principalmente por la perspectiva de los conductores en áreas importantes del diseño de los vehículos,” mencionó **Gerardo Gómez, Director General y Country Manager de J.D. Power de México**. “Crear una experiencia con el vehículo libre de problemas ayudará a incrementar la satisfacción de los consumidores, así como la promoción de las marcas y la intención de recompra.”

El puntaje del Net Promoter Score® (NPS)¹ mide la probabilidad del usuario de recomendar tanto el modelo como la marca de su vehículo en una escala de 0 a 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, el NPS disminuye 14 puntos porcentuales cuando el consumidor experimenta dos o más problemas comparado con aquellos que no experimentan problemas. Los promotores tienen un 61% más probabilidades de recomprar la misma marca que los detractores.

Marcas con una Mejor Evaluación en APEAL

Audi registra el mayor puntaje en APEAL entre las marcas de lujo, con 918 puntos (en una escala de 1,000). **BMW** (915) y **GMC** (915) empatan en segundo lugar.

Mazda registra el mayor puntaje en APEAL entre las marcas de volumen, con 892 puntos. **Honda** (877) clasifica en segundo lugar y **Toyota** (876) en tercer lugar.

El estudio APEAL México 2019 está basado en la respuesta de 8,186 dueños originales de vehículos año modelo 2016 a 2018. El estudio de campo se realizó de marzo a agosto del 2019.

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.

Relación con Medios

Silvia Mosqueda; Ciudad de México; +52 1 55 5368 2177; smosqueda@sintralogistics.com

Brais Álvarez; Ciudad de México; +52 1 55 7474 4074; brais.alvarez@jdpa.com

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

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.

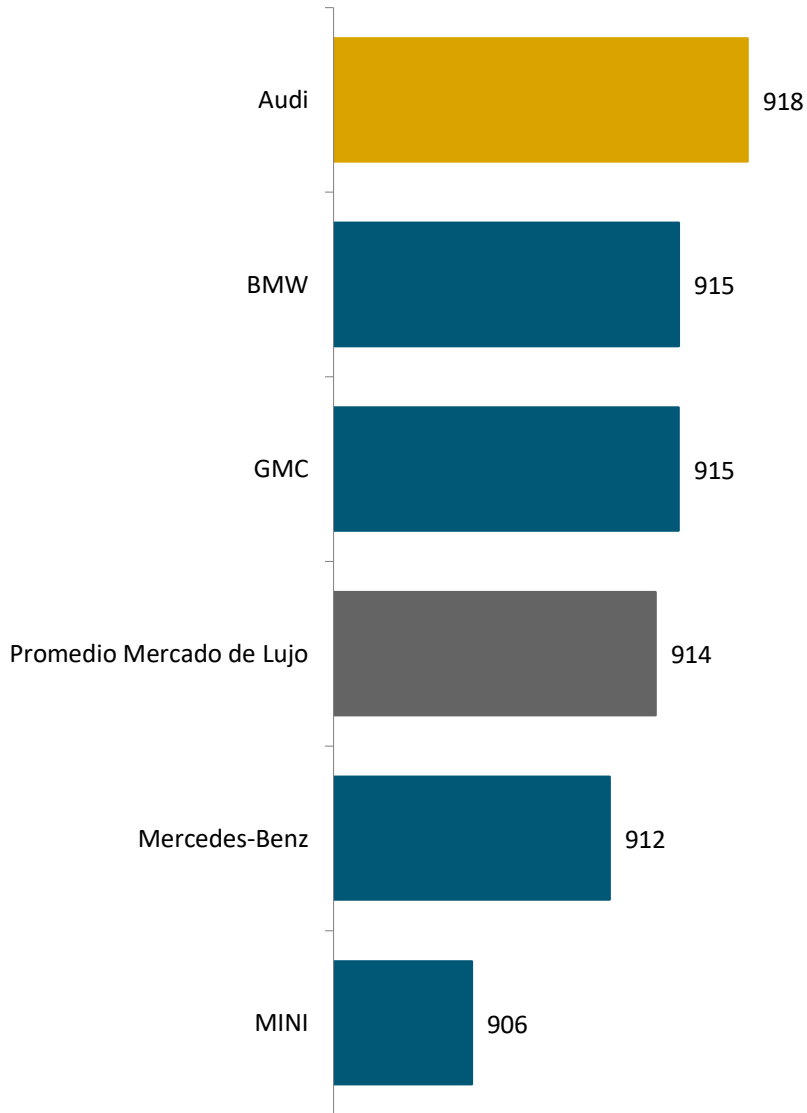
Acerca de J.D. Power y normas de Publicidad/ Promoción www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info

#

NOTA: Dos gráficos a continuación.

J.D. Power
Estudio de Calidad y Confiabilidad del Vehículo México 2019SM (VDS)

Resultados de Diseño y Desempeño (APEAL) 2019 – Marcas de Lujo
(Escala de 1000 puntos)



Nota: Buick está incluido en el estudio mas no clasifica debido a muestra insuficiente.

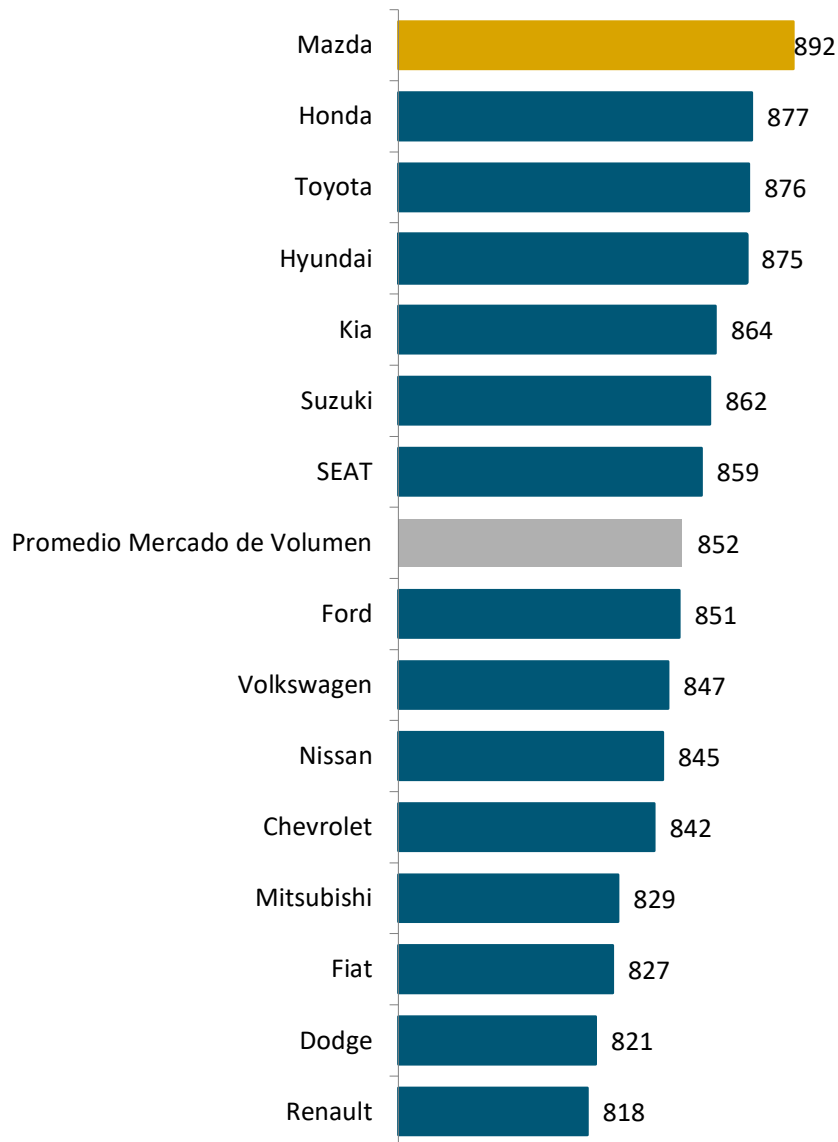
Fuente: J.D. Power 2019 Mexico Vehicle Dependability StudySM (VDS)

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 2019SM (VDS)

Resultados de Diseño y Desempeño (APEAL) 2019 – Marcas de Volumen (Escala de 1000 puntos)



*Nota: RAM está incluido en este estudio más no clasifica debido a muestra insuficiente.
Jeep está incluido en este estudio más no cumple con reglas específicas para poder clasificar.*

Fuente: J.D. Power 2019 Mexico Vehicle Dependability StudySM (VDS)

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.