

Luuna Almohada Ajustable, la almohada mejor calificada de México



Datos generales

- **Empresa encargada de la investigación de mercados:** Estudio Contar
- **Autores:**
 - Alejandro López Macias - Director general de Estudio Contar
 - Scarleth Robles Martínez - Coordinadora del área de investigación digital en Estudio Contar
- **Metodología:** Investigación digital - Social Intelligence y Desk research
- **Método de recolección de datos:** Recolección digital automatizada mediante scraping, análisis social y la herramienta YouScan, en plataformas de comercio electrónico con reseñas verificadas: Amazon, Mercado Libre, Liverpool y sitios web oficiales de las marcas.
- **Unidades muestrales válidas:** Total de 9,420 reseñas analizadas con texto y calificación, correspondientes a la categoría de almohadas de descanso.
- **Cobertura geográfica:** Nacional, con menciones provenientes de las principales zonas metropolitanas del país (CDMX, Jalisco, Nuevo León) y otros estados con alta actividad en comercio electrónico como Edomex, Veracruz, Puebla, Querétaro, Guanajuato y Baja California.
- **Fecha de elaboración:** Del 22 de Octubre al 13 de Noviembre 2025.



Contexto y antecedentes del autor

Acerca de Estudio Contar

Estudio Contar es una agencia mexicana con 12 años de experiencia, especializada en **investigación de mercados e inteligencia**, dedicada a comprender el comportamiento y las motivaciones del consumidor desde una visión integral. Combina metodologías cualitativas, cuantitativas, digitales y documentales para analizar tanto el entorno offline como online, apoyándose en herramientas tecnológicas y sociales avanzadas. Su enfoque estratégico busca transformar los datos en **insights accionables**, orientados a fortalecer la toma de decisiones y el posicionamiento de las marcas en un entorno competitivo y en constante cambio.

Acerca de Scarleth Robles

Coordinadora del área de investigación digital en Estudio Contar.

Estudió Mercadotecnia en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. Especialista en **Social Intelligence y análisis de comportamiento del consumidor**, con experiencia en el diseño de metodologías digitales, categorización de datos y desarrollo de frameworks de codificación para estudios de marca.

Ha liderado proyectos de inteligencia digital en sectores como consumo, salud, educación y bienes raíces, integrando herramientas como **YouScan, SEMRUSH y plataformas de análisis de datos** para la construcción de reportes ejecutivos y narrativas de insights estratégicos.

Acerca de Alejandro López

Director general y fundador de Estudio Contar.

Estudió Comunicación en ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara, con especialización en análisis estratégico y planeación de comunicación.

Cuenta con más de 15 años de experiencia en investigación de mercados, análisis de audiencias y desarrollo de estrategias de comunicación basadas en datos, trabajando con marcas nacionales e internacionales en sectores como consumo, tecnología, educación y servicios financieros.



Objetivo y planteamiento del problema

En el mercado mexicano de productos para el descanso, las marcas de almohadas de descanso para adultos compiten cada vez más en entornos digitales donde las **reseñas y calificaciones de los consumidores** se han convertido en un indicador clave de satisfacción y credibilidad. En este contexto, las valoraciones emitidas por los usuarios en marketplaces como Amazon, Mercado Libre y Liverpool influyen directamente en la percepción de calidad y en la decisión de compra de los consumidores.

Dado este panorama, surge la necesidad de **comprobar, con base en evidencia digital y análisis de datos reales el posicionamiento de satisfacción del cliente relacionado con el producto "Luuna Ajustable"**, en virtud de sus calificaciones promedio y la distribución general de reseñas frente a productos de la competencia.



Resumen del estudio o investigación

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de **evaluar el posicionamiento y desempeño de la "Almohada Luuna Ajustable" frente a otras marcas del mercado mexicano** de descanso, a partir del análisis de reseñas verificadas publicadas en plataformas de comercio electrónico. Este proyecto surge en un contexto donde las opiniones digitales representan un referente de credibilidad y satisfacción del consumidor, siendo un indicador clave para validar la percepción real de los usuarios sobre la calidad de un producto.

La investigación se realizó mediante un modelo de inteligencia digital (Social Intelligence) y técnicas de scraping documental, utilizando herramientas como YouScan y modelos de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP). Se recopilaron todas las menciones y reseñas disponibles hasta el 28 de octubre de 2025, obteniendo una muestra final de 9,420 reseñas válidas provenientes de Amazon, Mercado Libre, Liverpool y los sitios web oficiales de las marcas.

Las reseñas fueron procesadas y clasificadas por variables como calificación, sentimiento, atributos de producto y drivers de satisfacción e insatisfacción, lo que permitió combinar la perspectiva cuantitativa y cualitativa en un mismo análisis.

Los resultados muestran que la **Almohada Luuna Ajustable obtuvo una calificación promedio ponderada de 4.61**, consolidándose como **el producto con mayor número**

de reseñas verificadas y mejor evaluación del mercado. Además, concentró el **66.9% de todas las reseñas positivas (4 y 5 estrellas)**, manteniendo un desempeño consistente entre los diferentes marketplaces analizados.

El análisis estadístico mediante **prueba t de Student** confirmó que las diferencias entre las calificaciones de Luuna Ajustable y las del resto de las marcas son **estadísticamente significativas ($p < 0.05$)**, lo que valida que su liderazgo no es producto del azar, sino de una ventaja real en la percepción de los consumidores.

En conclusión, los resultados respaldan de manera científica a **Luuna como la "almohada mejor calificada del mercado mexicano"**, al demostrar no solo una calificación superior, sino también **una experiencia de compra más satisfactoria, mayor confianza de marca y altos niveles de recomendación y recompra**, atributos que la posicionan como referente dentro de su categoría de Almohadas de descanso para adultos.



Metodología y métodos empleados

El presente análisis se llevó a cabo utilizando una metodología mixta de **Social Intelligence y scraping documental**, orientada a la recolección, depuración y análisis de reseñas de consumidores sobre productos de Almohadas de descanso para adultos, en plataformas de comercio electrónico.

Se trabajó con un **dataset conformado por más de 9,420 reseñas válidas**, extraídas de marketplaces como **Amazon, Mercado Libre, Liverpool y los sitios web oficiales de las marcas** participantes. Estas reseñas incluyeron texto descriptivo y calificación numérica (escala de 1 a 5 estrellas), garantizando una base robusta para el análisis tanto cuantitativo como cualitativo.

Las **variables clave** consideradas fueron:

- Producto / modelo de almohada.
- Calificación otorgada (1–5 estrellas).
- Atributos mencionados.
- Marketplace de origen.
- Drivers de satisfacción e insatisfacción.
- Sentimiento (positivo, negativo o neutro).
- Menciones a beneficios, quejas, comparaciones y recomendaciones.

Las reseñas se **clasificaron en dos grandes grupos analíticos**:

1. Luuna Ajustable (producto de estudio principal)

2. Otros productos y marcas competidoras, con el fin de realizar comparaciones directas de desempeño y percepción.

2.1 Almohada **Roomi Ajustable** Memory Foam.

2.2 Almohada **Spring Almohada Peach Feel**.

2.3 Almohada **Viopy Altura Ajustable**.

2.4 Almohada **Dreamlab Cloud Pillow**.

2.5 Almohada **Emma Microfiber**.

2.6 Almohada **Nooz Responsive**.

2.7 Almohada **Esquimal Cool + Bamboo de Memory Foam triturado ajustable**.

2.8 Almohada **Smart Bamboo Blend con Relleno Ajustable**.

2.9 Almohada **Kamysen Ajustable de Memory Foam**.

2.10 Almohada **Sognare Fussion**.

2.11 Almohada **América Cosmos**.

2.12 Almohada **Sealy Original**.

2.13 Almohada **Linenspa de Memory Foam**.

Para el procesamiento y análisis se emplearon herramientas digitales especializadas y entornos de programación:

- **YouScan** (plataforma de Social Listening e inteligencia de conversación).
- **Scraping web** para extracción directa de reseñas en marketplaces.
- **Modelos de Inteligencia Artificial y Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP)** para clasificación de textos.
- **Python**, utilizando librerías como Pandas (procesamiento de datos), Seaborn (visualización estadística) y SciPy (análisis inferencial).
- **Jupyter Notebook** como entorno de desarrollo y análisis.

El proceso metodológico se estructuró en cuatro etapas principales:

1. Recolección de información (Social Intelligence + Scraping documental)

A través de herramientas de **social listening (YouScan)** y técnicas de **scraping web**, se obtuvieron reseñas verificadas con texto y calificación de los marketplaces seleccionados. Se eliminaron duplicados, reseñas sin contenido o fuera del periodo de análisis (1 de enero 2014 al 28 de octubre 2025), quedando un conjunto de datos limpio y confiable.

2. Procesamiento y clasificación mediante NLP

Los textos fueron procesados con modelos de **Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP)** que permitieron identificar y clasificar las reseñas según su **sentimiento**

(positivo, negativo o neutro), además de detectar menciones a atributos del producto, drivers de satisfacción e insatisfacción, y temas asociados a valor percibido o calidad.

3. Análisis descriptivo y exploratorio

Se realizaron análisis estadísticos descriptivos utilizando medidas de **tendencia central (media, mediana) y dispersión (rango intercuartílico – IQR)** para caracterizar el comportamiento general de las calificaciones por producto y por marketplace. Además, se generaron **visualizaciones de distribución (boxplots y gráficos de densidad)** para observar la variabilidad y consistencia de las evaluaciones, con especial atención en las diferencias entre Luuna Ajustable y los productos competidores.

4. Análisis comparativo inferencial

Finalmente, se aplicó una **prueba t de Student para muestras independientes**, con el propósito de determinar si las diferencias en la calificación promedio entre *Luuna Ajustable* y el resto de las marcas eran **estadísticamente significativas**.

Este análisis permitió validar de forma cuantitativa si la percepción de satisfacción hacia Luuna presenta una ventaja competitiva comprobable frente al mercado.



Justificación y relevancia científica del estudio

El presente estudio se justifica por la necesidad de **contar con evidencia empírica y verificable sobre el posicionamiento competitivo de la "Almohada Luuna Ajustable"** dentro del mercado mexicano de productos de almohadas de descanso para adultos. En un entorno donde las opiniones publicadas en línea influyen directamente en las decisiones de compra, las **reseñas verificadas** se han convertido en un **indicador objetivo de satisfacción y calidad percibida** por parte de los consumidores.

Para garantizar la validez y la solidez del análisis, se eligió un **método basado en Social Intelligence y scraping documental**, sustentado en la recolección automatizada y el procesamiento de datos provenientes de fuentes públicas, verificables y con sistemas de autenticación de compra.

Este enfoque permite acceder a **opiniones reales de compradores** que adquirieron los productos evaluados en **plataformas con validación de usuario**, como **Amazon, Mercado Libre y Liverpool**, las cuales cuentan con mecanismos que confirman que las reseñas corresponden a experiencias de consumo auténticas.

Asimismo, la decisión de trabajar con una **muestra de 9,420 reseñas válidas** responde a un criterio de control estadístico, asegurando un tamaño muestral suficiente para

realizar análisis de tendencia, dispersión y significancia con rigor cuantitativo. Este volumen garantiza representatividad, reduce el error muestral y permite un procesamiento confiable a través de tecnologías de **Inteligencia Artificial y Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP)**, que posibilitaron la clasificación de los textos por **sentimiento, atributos del producto y drivers de satisfacción e insatisfacción**.

El estudio se realizó de manera independiente, **sin intervención por parte de la marca Luuna**, con el objetivo de mantener un enfoque imparcial y científico. Todos los datos analizados provienen de **fuentes públicas disponibles en marketplaces y sitios web oficiales**, y fueron tratados bajo protocolos de ética en investigación digital, asegurando transparencia, trazabilidad y replicabilidad de los resultados.

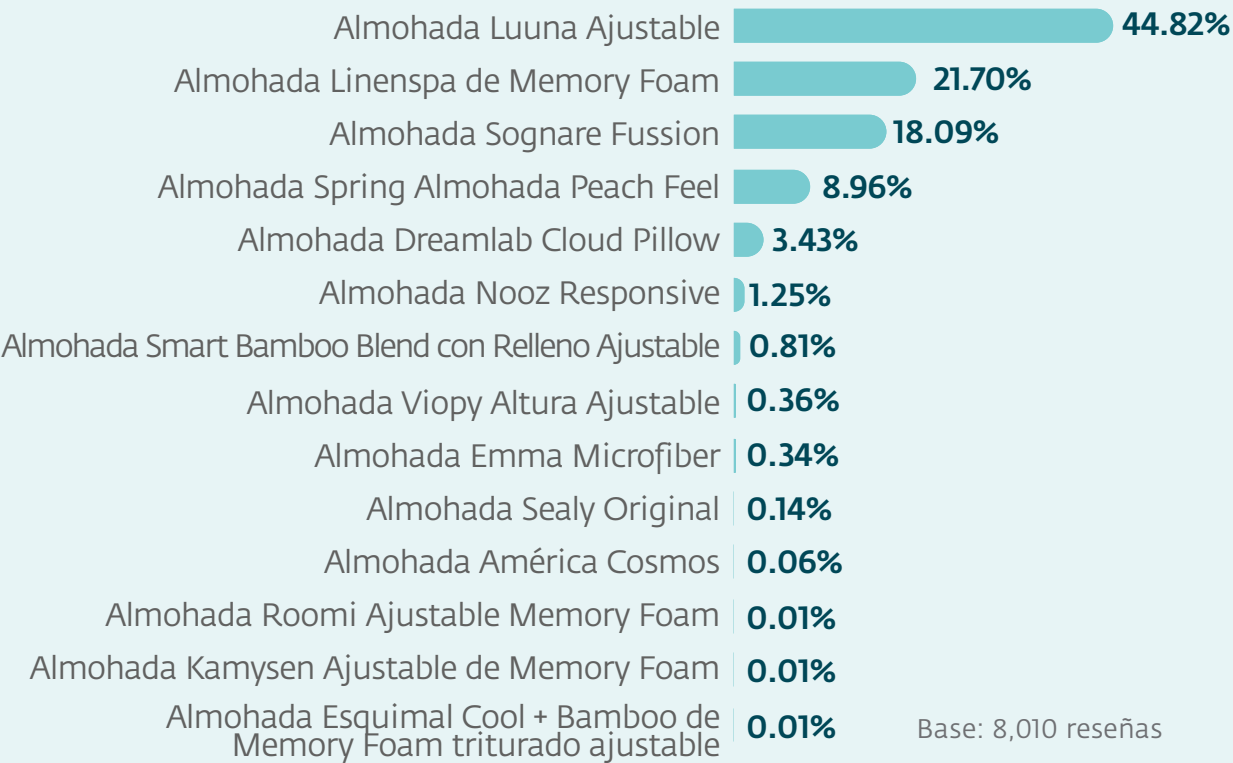


Resultados y análisis estadístico

Distribución de reseñas por producto:

La almohada Luuna Ajustable concentra el 66.92% del total de reseñas positivas (4 y 5 estrellas) dentro del conjunto de productos analizados, posicionándose como el modelo con mayor proporción de valoraciones positivas entre todas las marcas incluidas en el estudio.

Distribución porcentual de reseñas (4 y 5 estrellas) por producto. Gráfico 1.1



Base: 8,010 reseñas



Análisis de sentimiento de las reseñas por producto

El gráfico de cuadrantes representa la **relación entre el volumen de reseñas verificadas (eje X) y el Net Sentiment Rate (NSR, eje Y)**, indicador que mide el balance entre menciones positivas y negativas dentro de cada conjunto de reseñas. Este análisis permite identificar la **posición relativa de cada producto** dentro del mercado en función de dos variables clave:

- Popularidad o visibilidad digital (número de reseñas).
- Percepción emocional o satisfacción neta (NSR).

El eje vertical (NSR) se expresa en una escala de 0 a 100, donde valores más altos indican **mayor proporción de reseñas positivas** respecto a las negativas.

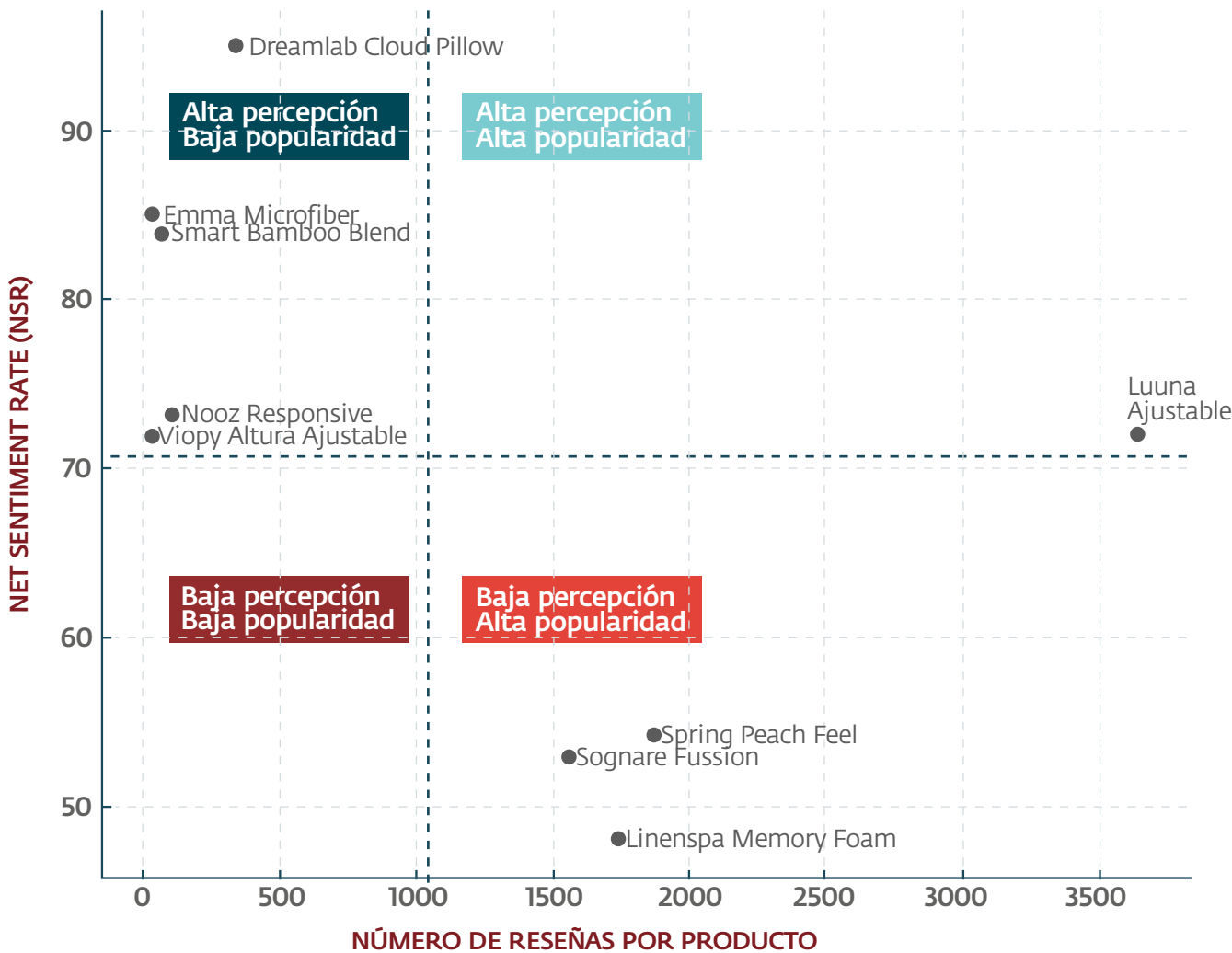
El eje horizontal muestra el número total de reseñas verificadas por producto, que refleja su **presencia o relevancia digital**.

A partir de estos dos indicadores se generaron **cuatro cuadrantes analíticos**:

Cuadrante de percepción vs número de reseñas. Gráfico 1.2

Cuadrante	Descripción	Interpretación
Alta percepción / Alta popularidad (superior derecha).	Productos con alto volumen de reseñas y alto sentimiento positivo.	Representan liderazgo sostenido y confianza consolidada del consumidor.
Alta percepción / Baja popularidad (superior izquierda).	Productos con buena percepción, pero bajo número de reseñas.	Satisfacción alta en nichos pequeños; potencial de crecimiento.
Baja percepción / Alta popularidad (inferior derecha).	Productos con mucha conversación, pero menor satisfacción.	Popularidad con percepción variable o áreas de mejora.
Baja percepción / Baja popularidad (inferior izquierda).	Productos con baja conversación y baja valoración.	Competidores sin presencia ni reconocimiento relevante.

Cuadrante de percepción vs número de reseñas. Gráfico 1.2



Luuna Ajustable se ubica en el **cuadrante de Alta percepción / Alta popularidad**, con un **Net Sentiment Rate (NSR) de 72**. Esto significa que es el **producto con mayor visibilidad digital y un nivel de satisfacción neta positivo**, validando su posición como **el mejor calificado con base en reseñas verificadas** dentro de la muestra analizada.



Distribución de reseñas por producto por cada marketplace

La **Tabla 1.1** muestra la distribución porcentual de reseñas positivas (4 y 5 estrellas) por producto y por marketplace, lo que permite identificar tanto la **fortaleza de cada marca en canales específicos** como la **homogeneidad en la experiencia de los consumidores**.

Los resultados confirman que **Luuna Ajustable** no solo concentra el **mayor porcentaje global de reseñas positivas**, sino que también presenta una **distribución equilibrada entre los distintos marketplaces**, con presencia significativa en **Mercado Libre (62.2%)**, **Amazon (37%)** y, en menor medida, en su **sitio web oficial (5%)**. Esta cobertura transversal indica que el producto mantiene **consistencia en la satisfacción del consumidor**, independientemente del canal de compra, reflejando una **percepción de calidad uniforme y sostenida**.

Por contraste, otras marcas muestran una **alta dependencia de un único canal de venta**. Por ejemplo, **Linenspa de Memory Foam** concentra el 50.8% de sus reseñas positivas exclusivamente en Amazon, mientras que **Sognare Fussion** tiene una presencia desproporcionada en Liverpool (83.7%), con menor diversificación en otros sitios. Este comportamiento sugiere que la percepción favorable de estas marcas puede estar **condicionada por el contexto de venta o por campañas específicas** dentro de cada plataforma.

En términos comparativos, **Luuna Ajustable** no solo lidera en cantidad, sino también en **diversidad y consistencia de reseñas positivas**, lo que refuerza su posicionamiento como el producto **mejor calificado con base en reseñas verificadas**. Su presencia estable en múltiples plataformas respalda la **validez estadística de los resultados** y confirma que su liderazgo no depende de un único marketplace, sino de una **experiencia de compra homogénea y satisfactoria a nivel general**.

Distribución porcentual de reseñas (4 y 5 estrellas) por producto y marketplaces
Tabla 1.1

Productos	Amazon	Liverpool	Mercado Libre	Sitio web
Almohada América Cosmos	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%
Almohada Dreamlab Cloud Pillow	0.4%	0.0%	0.0%	39.7%
Almohada Emma Microfiber	0.1%	0.0%	0.1%	3.3%
Almohada Linenspa de Memory Foam	50.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Almohada Luuna Ajustable	37.0%	4.9%	62.2%	5.0%
Almohada Nooz Responsive	0.2%	0.0%	0.1%	13.5%
Almohada Roomi Ajustable Memory Foam	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Almohada Sealy Original	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%
Almohada Smart Bamboo Blend con Relleno Ajustable	0.4%	5.3%	0.5%	3.0%
Almohada Sognare Fussion	10.3%	83.7%	17.6%	35.1%
Almohada Spring Almohada Peach Feel	0.1%	0.0%	19.4%	0.3%
Almohada Viopy Altura Ajustable	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Almohada Kamysen Ajustable de Memory Foam	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Almohada Esquimal Cool + Bamboo de Memory Foam triturado ajustable	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Base: 8,010 reseñas



Calificación promedio por producto

La **Tabla 1.2** presenta las calificaciones promedio por producto y marketplace, permitiendo observar tanto el desempeño general de cada marca como la consistencia de sus valoraciones en diferentes canales de venta.

Los resultados evidencian que la **"Almohada Luuna Ajustable"** alcanza la **mayor calificación promedio global (4.61)** entre todos los productos evaluados, superando a sus competidores más cercanos: Viopy Altura Ajustable (4.57) y Linenspa de Memory Foam (4.51).

La **consistencia de Luuna** se observa en los distintos canales de venta, donde **mantiene calificaciones elevadas en Amazon (4.60), Mercado Libre (4.63) y su sitio web (4.44)**, lo que demuestra un desempeño sólido y homogéneo a través de las plataformas. En contraste, otras marcas presentan una mayor variabilidad entre marketplaces, evidenciando diferencias de percepción según el canal de compra.

Luuna Ajustable mantiene el liderazgo tanto en volumen como en calidad promedio de reseñas, consolidando su posición como el producto mejor calificado con base en reseñas verificadas del mercado mexicano.

Social proof:



"Son súper suaves, cómodas, de buena calidad, las volvería a comprar, las recomiendo 🍌👍 10/10."

Calificación promedio por producto y marketplace **Tabla 1.2**

Productos	Amazon	Liverpool	Mercado Libre	Sitio web	Cal. promedio
Almohada Luuna Ajustable	4.60	3.78	4.63	4.44	4.61
Almohada Viopy Altura Ajustable	4.57	0	0	0	4.57
Almohada Linenspa de Memory Foam	4.51	0	4.50	0	4.51
Almohada Sognare Fussion	4.40	4.88	4.44	3.94	4.39
Almohada Smart Bamboo Blend con Relleno Ajustable	4.39	4.03	4.58	4.24	4.32
Almohada Emma Microfiber	4.00	2.46	4.70	4.66	4.27
Almohada Nooz Responsive	4.41	2.55	4.45	4.23	4.22
Almohada América Cosmos	0	4.10	0	0	4.10
Almohada Roomi Ajustable Memory Foam	0	0	4.10	0	4.10
Almohada Dreamlab Cloud Pillow	4.62	0	4.80	4.05	4.08
Almohada Sealy Original	0	4.02	0	0	4.02
Almohada Spring Almohada Peach Feel	3.66	3.10	3.81	3.77	3.81
Almohada Kamysen Ajustable de Memory Foam	3.50	0	0	0	3.50
Almohada Esquimal Cool + Bamboo de Memory Foam triturado ajustable	0	0	0	0	0.00

Base: 9,420 reseñas

En términos estadísticos, esta ventaja fue validada mediante una prueba t de Student para muestras independientes, con los siguientes resultados:

Definición de la variable analizada

La variable principal considerada en este análisis fue la calificación promedio otorgada por los usuarios, expresada en una escala continua de 1 a 5 estrellas, donde 1 representa una experiencia totalmente insatisfactoria y 5 corresponde a una satisfacción máxima con el producto. Esta variable refleja de manera directa la percepción de calidad y desempeño del consumidor hacia cada modelo de almohada.

Agrupación de los datos

Para realizar un análisis comparativo más preciso, los datos se agruparon en dos conjuntos principales:

- **Grupo 1:** reseñas correspondientes al producto “Almohada Luuna Ajustable”.
- **Grupo 2:** reseñas correspondientes a todos los demás productos y marcas incluidas en el estudio.

Esta segmentación permitió establecer una comparación directa entre el desempeño de Luuna Ajustable y el resto del mercado, con base en las calificaciones reportadas por los consumidores.

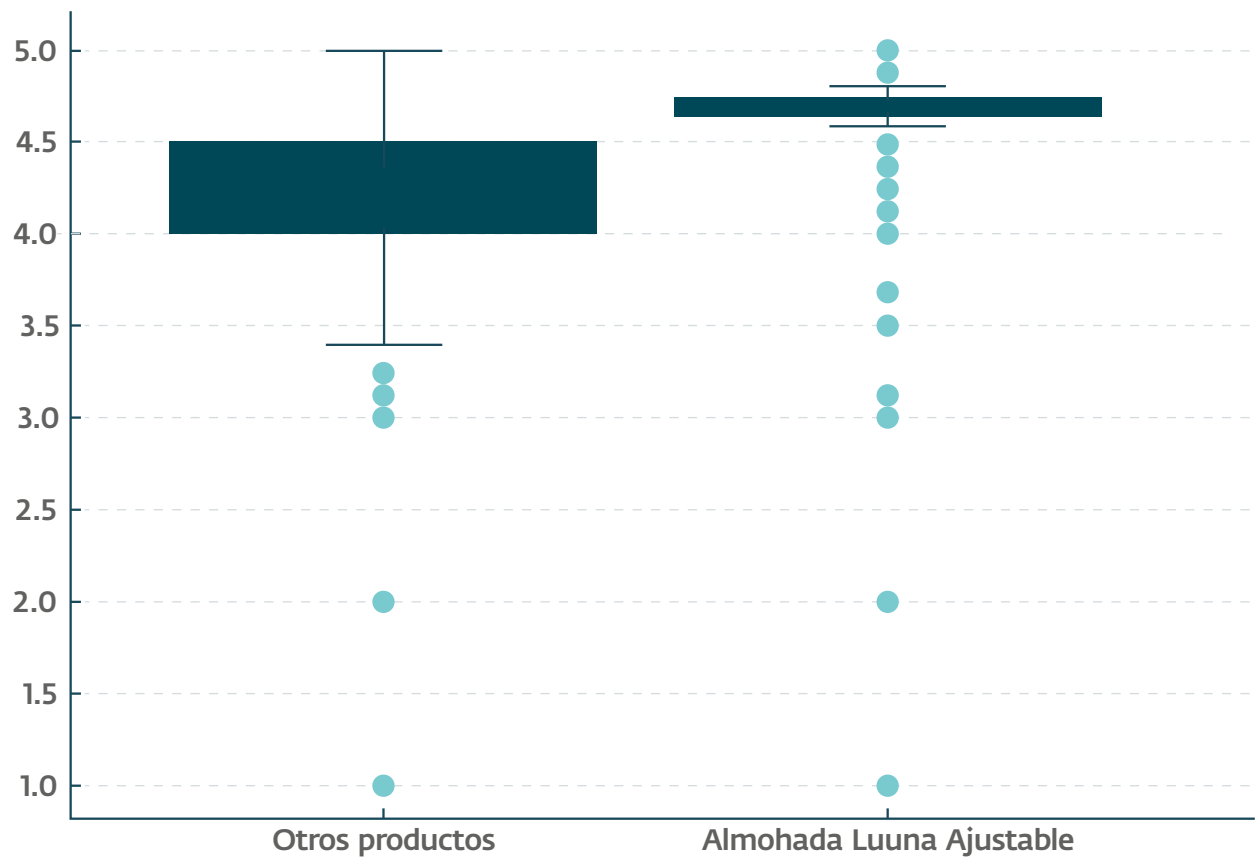
Análisis de distribución (Boxplot)

Se generó un **diagrama de caja (boxplot)** con el fin de visualizar la distribución de las calificaciones de ambos grupos, identificar la mediana, el rango intercuartílico (IQR) y los posibles valores atípicos (outliers).

Los resultados muestran que la **“Almohada Luuna Ajustable”** presenta una **distribución más concentrada en los valores altos (4.6–4.8)**, lo cual indica **consistencia y homogeneidad en la percepción positiva** de los consumidores. En contraste, el grupo de **otros productos** presenta una dispersión más amplia (4.0–4.6) y una mayor presencia de valores atípicos hacia calificaciones bajas, lo que refleja **variabilidad en la satisfacción** entre diferentes marcas.

Métrica	Luuna Ajustable	Otros productos
Mediana	≈ 4.7	≈ 4.4
Rango intercuartílico	Estrecho (4.6 – 4.8)	Amplio (4.0 – 4.6)
Distribución de calificaciones	Concentrada en valores altos	Dispersa y heterogénea

Distribución por calificación de Almohada Luuna Ajustable vs los demás productos.
Gráfico 1.3



Base: 9,420 reseñas

Prueba Estadística: t de Student para muestras independientes

Con el objetivo de **validar si la diferencia en las calificaciones entre "Almohada Luuna Ajustable" y los otros productos es estadísticamente significativa**, se aplicó una **prueba t de Student para muestras independientes**, utilizando las calificaciones promedio de ambos grupos.

Resultados obtenidos:

Métrica	Valor
T-Statistic	48.401
P-Value	0.000
Nivel de Significancia (α)	0.05

Dado que $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que **existe una diferencia estadísticamente significativa en las calificaciones** entre "Almohada Luuna Ajustable" y el resto de los productos del mercado. La evidencia cuantitativa obtenida confirma el cumplimiento del objetivo del estudio:

Lunna Ajustable obtiene calificaciones significativamente superiores y más consistentes en comparación con otros productos del mercado, fortaleciendo su posicionamiento como la opción con mayor nivel de satisfacción del consumidor en la categoría de almohadas de descanso para adultos.



Análisis de categorías de reseñas y comportamiento del consumidor

El análisis de la categoría de reseñas permite identificar el tipo de interacción que los usuarios generan en las reseñas y cómo éstas se relacionan con la satisfacción general hacia los productos. A partir de las 9,420 reseñas válidas clasificadas en categorías como *opinión*, *recomendación*, *queja*, *comparación* y *recompra*, se observan tendencias significativas que fortalecen la posición de la Almohada Luuna Ajustable dentro del mercado.

Productos	Queja	Recomendación	Recompra
Almohada Luuna Ajustable	22.70%	49.75%	43.59%
Almohada Linenspa de Memory Foam	20.57%	19.02%	12.82%
Almohada Sognare Fussion	18.14%	13.43%	12.82%
Almohada Spring Almohada Peach Feel	35.79%	8.44%	23.08%
Almohada Dreamlab Cloud Pillow	1.34%	5.70%	7.69%
Almohada Smart Bamboo Blend con Relleno Ajustable	0.24%	1.42%	0.00%
Almohada Viopy Altura Ajustable	0.18%	1.02%	0.00%
Almohada Nooz Responsive	0.67%	0.61%	0.00%
Almohada Emma Microfiber	0.30%	0.41%	0.00%
Almohada Sealy Original	0.06%	0.20%	0.00%

Base: 9,420 reseñas. *Solo se toman productos con muestras representativas, más de 10 reseñas.

La **Almohada Luuna Ajustable** concentra el mayor volumen total de reseñas con una distribución de comentarios que la posiciona como líder en intención de lealtad. De todas las menciones de **Recomendación** registradas en el estudio, el **49.75%** corresponden al producto de Luuna, superando por amplio margen a cualquier competidor. Del mismo modo, Luuna lidera la intención de **Recompra**, contribuyendo con el **43.59%** de las menciones totales en esta categoría. Este comportamiento de los usuarios valida el liderazgo de Luuna en la percepción de calidad y la generación de lealtad.

En contraste, la **Almohada Spring Air Almohada Peach Feel** concentra la mayor parte de las opiniones negativas, contribuyendo con el **35.79%** del volumen total de menciones de **Queja**. Este hallazgo la ubica como el producto con la mayor proporción de experiencias de compra insatisfactorias dentro del estudio. Aunque Luuna registra un 22.70% de contribución a las quejas, su alto ratio de recomendación/queja (2.2:1) confirma que el volumen de satisfacción expresado supera de forma dominante la insatisfacción, consolidando su posición como el producto mejor calificado del mercado.

En términos de comportamiento, los usuarios de **Luuna expresan lealtad e intención de recompra más altas que cualquier otra marca del estudio, validando su liderazgo tanto en calificaciones como en percepción de calidad.**

Social proof:



"La almohada perfecta. Simplemente es perfecta, deliciosa y muy buena para descansar!! La recomiendo al 100%."



"No confiaba en la comodidad descrita en comentarios hasta ayer que la use, me quito literal un dolor de cuello que traía arrastrando de una semana literal, no es show. Me encanto y volvere a comprar una mas!."



Análisis cualitativo de drivers y claimins mencionados de Almohada Luuna Ajustable

El análisis cualitativo de los **drivers de satisfacción** permitió identificar los factores que explican la mayor preferencia y fidelización de los consumidores hacia la Almohada Luuna Ajustable, en comparación con el resto de los productos evaluados.

Entre los principales drivers identificados destacan los siguientes:

 Confort y descanso	41.5%	El confort es el atributo más valorado por los usuarios. Resalta la experiencia de descanso superior y la sensación de relajación física que genera la almohada.
 Buen producto / calidad percibida	33.9%	Los usuarios asocian a Luuna con calidad y desempeño consistentes, reforzando su posicionamiento como marca confiable.
 Relación calidad-precio	7.6%	Los usuarios reconocen un equilibrio justo entre costo y desempeño, consistente entre marketplaces, sobre todo cuando hay promociones activas.
 Durabilidad	4.1%	Se valora la conservación de la forma y soporte con el uso prolongado, elemento menos frecuente en otras marcas.

Luuna Ajustable lidera en las dimensiones clave de confort, calidad percibida, relación calidad-precio y durabilidad, superando en proporción a otras marcas con perfiles similares.

Las reseñas analizadas muestran que Luuna Ajustable se percibe como un producto funcionalmente superior, además como un objeto emocionalmente significativo. El consumidor lo experimenta como un medio para alcanzar bienestar, descanso y control sobre su entorno personal. **Su diferenciación frente a otras marcas se sustenta en una narrativa simbólica de autocuidado, confianza y transformación personal.**

Social proof:



"Excelente calidad. Es necesario hacer pruebas para ajustar el relleno a lo que le acomoda a cada quien. Muy cómoda, la recomiendo ampliamente!"



"Excelente producto. Muy recomendable, excelente producto y empresa mexicana."



"Duermes delicioso. Super recomendable están super bien."

También se identificaron algunas afirmaciones recurrentes (claimins) expresadas espontáneamente por los consumidores, que refuerzan la percepción positiva hacia la **Almohada Luuna Ajustable**. Estas afirmaciones se alinean directamente con los resultados cuantitativos y validan los principales ejes de satisfacción: desempeño, comodidad, cumplimiento de expectativas y percepción de valor.

Los *claimins* más mencionados fueron los siguientes:

Entre los principales drivers identificados destacan los siguientes:		
 "Excelente compra"	32.3%	Refiere a la sensación de haber realizado una compra inteligente y satisfactoria . El consumidor siente que el producto cumple con la inversión hecha y supera sus expectativas funcionales. Las menciones incluyen expresiones de gratificación y confianza en la decisión de compra.
 "La más cómoda"	27.4%	Asociado a la experiencia sensorial del descanso . Las reseñas describen la almohada como "suave", "acogedora" y "ajustable", destacando la capacidad de adaptarse al cuerpo y aliviar molestias físicas. El confort se convierte en un atributo emocional de bienestar y autocuidado.
 "Cumple lo que promete"	15.2%	Este claim se relaciona con la coherencia entre la promesa de marca y la experiencia real del usuario . Las menciones destacan que el producto coincide con la descripción en plataformas digitales y con la calidad esperada, reforzando la percepción de confianza.
 "La mejor almohada"	12.8%	Este enunciado simboliza lealtad emocional y comparación directa con experiencias previas . Los usuarios posicionan a Luuna como referente de calidad y confort dentro del mercado, expresando vínculos afectivos con la marca y una disposición natural a recomendarla.

Los claimins no solo reflejan satisfacción, sino también **procesos simbólicos de validación personal y emocional**. El discurso del consumidor gira en torno a la idea de "comprar bienestar" más que un simple producto, donde la almohada representa una mejora tangible en la calidad del descanso y, por extensión, en la calidad de vida.

Las expresiones "*excelente compra*" y "*cumple lo que promete*" demuestran la **credibilidad construida por la marca**, mientras que "*la más cómoda*" y "*la mejor almohada*" articulan una dimensión de **placer, orgullo y confianza** vinculada al uso cotidiano

Social proof:



"Excelente opción, por el precio y el hecho de que puedes ajustar la almohada para que quede justo como tú la quieres."



"La almohada más cómoda que he utilizado."



"Es muy recomendable. Cumple con las expectativas."



Conclusión

El análisis de reseñas verificadas permitió **comprobar con base en evidencia cuantitativa y cualitativa** que la *almohada Luuna Ajustable* mantiene una posición destacada en el mercado mexicano dentro de la categoría de descanso.

A partir de un total de **9,420 reseñas válidas**, recolectadas hasta el **28 de octubre de 2025** en plataformas con validación de compra (Amazon, Mercado Libre, Liverpool y sitios web oficiales), se observó que **Luuna Ajustable concentra el mayor volumen de reseñas positivas (66.9%)** y alcanza una **calificación promedio ponderada de 4.61** sobre una escala de 1 a 5 estrellas.

El análisis estadístico realizado mediante la **prueba t de Student para muestras independientes** ($T = 48.401$; $p = 0.000$; $\alpha = 0.05$) **confirmó la existencia de una diferencia significativa** entre las calificaciones de Luuna Ajustable y las de los demás productos analizados. Este resultado respalda la **hipótesis de investigación**, al demostrar que la diferencia observada en la calificación no es producto del azar, sino que refleja una **tendencia consistente de mayor satisfacción** expresada por los usuarios.

Los indicadores complementarios, como la **intención de recompra (43.59%)** y la **frecuencia de recomendación (49.75%)**, refuerzan la solidez del desempeño del producto y sugieren una **fidelización sostenida del consumidor**, vinculada tanto a la experiencia de uso como a la percepción de valor.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que **Luuna Ajustable es la almohada mejor calificada con base en reseñas verificadas dentro del mercado digital mexicano**, sustentando su liderazgo por número de reseñas, calificación promedio y consistencia en la satisfacción del usuario.



Referencias de scaping

Fuentes metodológicas

- YouScan (2025). AI-Powered Social Media Listening Platform. Disponible en: <https://youscan.io>

Sitios web de las marcas analizadas

- Luuna México. (2025). Recuperado de: <https://luuna.mx>
- Sognare México. (2025). Recuperado de: <https://www.sognare.com.mx>
- Emma Sleep México. (2025). Recuperado de: <https://www.emma-colchon.com.mx>
- Linenspa. (2025). Recuperado de: <https://www.linenspa.com>
- Nooz México. (2025). Recuperado de: <https://www.nooz.com.mx>
- Spring. (2025). Recuperado de: <https://www.springair.com.mx>
- Dreamlab. (2025). Recuperado de: <https://dreamlab.mx>
- Viopy. (2025). Recuperado de: <https://www.viopy.mx>
- Sealy México. (2025). Recuperado de: <https://www.sealy.com.mx>
- América Colchones. (2025). Recuperado de: <https://www.americacolchones.com>
- Smart Bamboo. (2025). Recuperado de: <https://smartbamboo.mx>
- Esquimal. (2025). Recuperado de: <https://esquimal.com.mx>
- Kamysen México. (2025). Recuperado de: <https://www.kamysen.mx>
- Roomi. (2025). Recuperado de: <https://roomi.mx>
- Liverpool México. (2025). Recuperado de: <https://www.liverpool.com.mx>



Crítica y valoración del estudio

El presente estudio permitió comprobar que la *Almohada Luuna Ajustable* mantiene un liderazgo comprobable en calificación y volumen de reseñas dentro del mercado digital mexicano en la categoría de almohadas de descanso para adultos. Sin embargo, los resultados deben considerarse **en el contexto temporal y metodológico en que fueron obtenidos**.

La principal fortaleza del estudio radica en la **validez de las fuentes y la trazabilidad de los datos**, al basarse exclusivamente en reseñas verificadas y públicas. No obstante, se reconoce que el número desigual de reseñas entre marcas puede generar **efectos de sobrerrepresentación o subrepresentación**, especialmente en productos con menor presencia comercial o ciclo de vida más reciente.

A pesar de estas limitaciones, la combinación de técnicas de recolección digital, modelado estadístico y clasificación automatizada garantizó un proceso **objetivo, transparente y metodológicamente sustentable** para fines de investigación y validación comparativa.



Reconocimientos

Este documento fue elaborado por el Área de Investigación Digital de Estudio Contar, especializada en análisis de comportamiento del consumidor, inteligencia digital y estudios de mercado basados en datos sociales y de comercio electrónico. El análisis fue desarrollado de manera independiente, sin intervención de la marca Luuna, garantizando la imparcialidad y rigor metodológico del proceso.

Firmas de los autores:

Scarleth Robles Martínez

Alejandro López Macías