

Mappa, la marca de equipaje mejor calificada en México

Autores:

Jade Ivory Becerra Arita - Marketing Manager LATAM en YouScan

Lina Liashenko - CS Manager LATAM en YouScan

8 de Septiembre de 2025

II. Documento que acredita conocimientos técnicos y experiencia

a) Acerca de YouScan

YouScan de Social Listening, especializada en análisis de medios sociales con amplia experiencia en el desarrollo y aplicación de tecnologías avanzadas para la recolección, procesamiento e interpretación de datos provenientes de plataformas digitales. Su tecnología propia basada en inteligencia artificial y machine learning permite monitorear, analizar y visualizar conversaciones públicas en redes sociales, foros, blogs, sitios web y más de medio millón de fuentes, con el objetivo de ofrecer insights accionables a marcas y organizaciones.

YouScan cuenta con un motor de reconocimiento de imágenes líder en la industria, capaz de identificar logotipos, objetos, escenas y contexto en imágenes compartidas en redes sociales, lo que complementa el análisis textual para ofrecer una visión integral del comportamiento del consumidor. Su plataforma admite múltiples idiomas, personalización de dashboards, filtros avanzados y capacidades de detección de sentimiento, tendencias, influencers y crisis en tiempo real.

Con más de 26 años de experiencia en el mercado y una base de clientes que incluye marcas globales en sectores como consumo, tecnología, salud y finanzas, YouScan ha demostrado su capacidad para generar inteligencia de mercado relevante y confiable a través del monitoreo y escucha social. Su equipo multidisciplinario de especialistas en datos, marketing y tecnología garantiza un enfoque profesional y orientado a resultados en cada proyecto.

b) Acerca de Jade Ivory Becerra Arita

Jade se desempeña como Marketing Manager LATAM en YouScan, donde combina visión estratégica, habilidades analíticas y creatividad para posicionar la marca en el mercado latinoamericano, generar demanda calificada y fortalecer su presencia en la región.

Estudió Comunicación con especialidad en Periodismo en la Universidad Anáhuac México.

Cuenta con una sólida experiencia en la creación e implementación de planes de marketing adaptados a las particularidades culturales y digitales de los países hispanohablantes. Domina la ejecución de campañas multicanal (redes sociales, medios pagados, email marketing, eventos y relaciones públicas), asegurando una comunicación efectiva y localizada.

c) Acerca de Lina Liashenko

Lina Liashenko es Customer Success Manager para LATAM en YouScan, donde lidera alianzas estratégicas con marcas y agencias para el desarrollo de proyectos de *social listening* con un enfoque altamente orientado a resultados y valor de negocio.

Con una formación académica en Country Studies por la Universidad Nacional Taras Shevchenko de Kiev y una maestría en Regional Studies

Desde su rol en YouScan, Lina ha trabajado estrechamente con clientes de América Latina para diseñar y ejecutar estudios de monitoreo social adaptados a las características locales de consumo, idioma y comportamiento digital. Su experiencia incluye el análisis de tendencias de mercado, percepción de marca, inteligencia competitiva, identificación de riesgos reputacionales y oportunidades de innovación basadas en las voces de los consumidores.

III. Introducción

Este caso de uso ha sido elaborado por YouScan, plataforma especializada en escucha social con capacidades avanzadas de reconocimiento de imágenes e inteligencia artificial para Información de Mappa.

En un mercado donde la durabilidad, el diseño y la experiencia de compra son factores clave, MAPPA buscaba validar su posicionamiento como **la marca de equipaje mejor calificada de México**, a través de una metodología basada en análisis de menciones, reseñas y opiniones reales de usuarios.

El estudio parte de una hipótesis: Mappa es la marca de equipaje mejor calificada en México, con base en las reseñas realizadas por los consumidores, en comparación con sus principales competidores, en cuanto a satisfacción del cliente expresada en plataformas de reseñas. Para comprobarlo, se utilizó una herramienta de escucha social (en adelante "social listening", en inglés) con capacidades avanzadas de análisis de sentimiento y procesamiento de lenguaje natural, lo que permitió obtener una visión integral de la experiencia del consumidor expresada de manera orgánica.

Este informe presenta los hallazgos clave, la metodología empleada y el análisis comparativo que sustenta dicha hipótesis, con un enfoque técnico y transparente que permite validar la afirmación con datos verificables.

IV. Propósito del estudio

El objetivo de este estudio fue verificar si Mappa puede sustentar con evidencia su claim como **la marca de equipaje mejor calificada del México**, analizando menciones en plataformas de reseñas mediante técnicas de social listening.

El cuestionamiento central fue:

“¿Mappa es efectivamente la marca de equipaje mejor calificada en México, según la percepción del consumidor expresada en plataformas de reseñas?”

IV. Resumen del estudio

Con el objetivo de evaluar la percepción del consumidor en torno a la marca Mappa y su posicionamiento frente a competidores, se llevó a cabo un estudio de monitoreo de menciones en plataformas de reseñas, utilizando la herramienta especializada de social listening, YouScan.

Se recolectaron y analizaron 1,163 (mil ciento sesenta y tres) menciones provenientes de fuentes relevantes para el consumidor, incluyendo plataformas de reseñas, y sitios especializados generadas de enero al 4 de septiembre de 2025. El análisis se centró en la evaluación de menciones orgánicas relacionadas con Mappa y otras marcas competidoras, utilizando técnicas de procesamiento de lenguaje natural (“NLP”, por sus siglas en inglés) para identificar patrones de sentimiento, frecuencia de recomendaciones espontáneas, y comparativas entre marcas generadas directamente por usuarios.

El estudio aplicó una metodología basada en el análisis de sentimiento (positivo, neutro o negativo), el cálculo de la participación de voz (share of voice en inglés), segmentado por calificaciones de usuarios (de 1 a 5 estrellas), y el mapeo temático de aspectos más mencionados (como calidad del producto, servicio al cliente, diseño entre otros).

Los resultados mostraron que Mappa no solo fue la **marca más mencionada**, sino también la **mejor valorada** en términos de satisfacción y experiencia del cliente.

V. Justificación científica del estudio

El presente estudio se justifica por la necesidad de sustentar, con base en evidencia objetiva, verificable y técnicamente válida, la afirmación de que Mappa es la marca de

equipaje mejor calificada en México o, en comparación con sus principales competidores.

La técnica de social listening empleada permite capturar comentarios espontáneos emitidos por los usuarios en entornos digitales — sitios de reseñas y plataformas especializadas—, sin inducir respuestas ni sesgar la muestra. Esta metodología aporta un enfoque contemporáneo, confiable y basado en condiciones reales de mercado.

Se combinaron menciones textuales y reseñas con calificación, garantizando una interpretación integral del comportamiento del consumidor.

VI. Materiales y métodos empleados

Para la elaboración del presente estudio, se utilizó la herramienta tecnológica YouScan, una plataforma especializada en social listening que cuenta con capacidades avanzadas de reconocimiento de texto e imágenes, así como análisis de sentimiento mediante inteligencia artificial. Esta tecnología permitió recopilar y analizar menciones relacionadas con la marca Mappa y sus principales competidores, generadas de forma orgánica por consumidores en plataformas públicas.

El periodo de análisis comprendió los meses de enero al 4 de septiembre de 2025, lo que permitió evaluar la percepción del consumidor a lo largo de un año calendario completo, abarcando temporalidades clave para el sector.

El análisis se basó en criterios previamente definidos, que incluyeron:

- Menciones directas sobre Mappa y marcas competidoras.
- Sentimiento (positivo, neutro, negativo).
- Reseñas con calificaciones.
- Análisis asistido por *Insights Copilot*.

Las métricas clave utilizadas en el estudio fueron:

- Porcentaje de calificaciones positivas (4 y 5 estrellas) en plataformas de reseñas.
- Participación en share of voice clasificada por tipo de calificación.

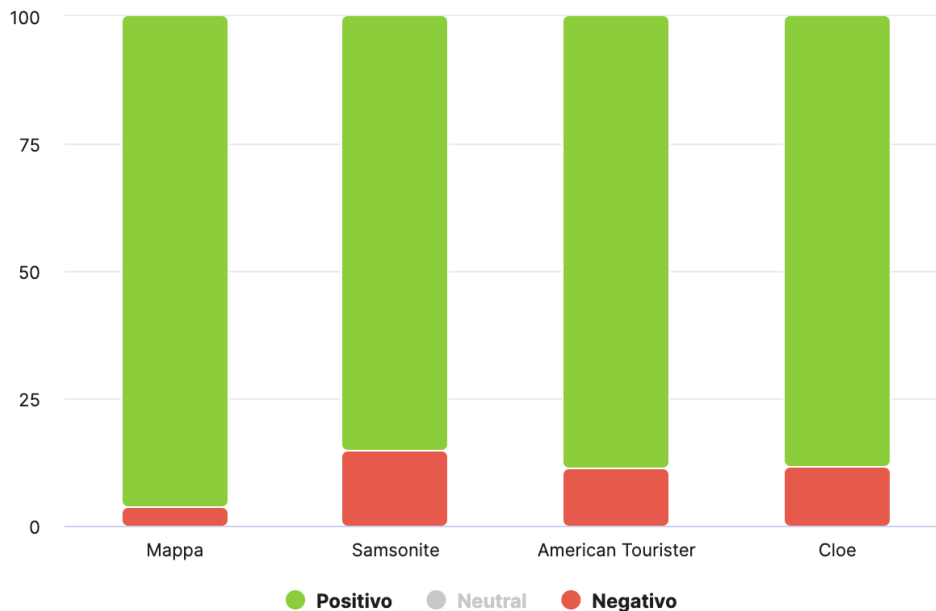
Esta metodología permitió obtener una visión integral del posicionamiento de Mappa frente a sus competidores en términos de opinión escrita, con un enfoque cuantitativo y cualitativo que refuerza la validez técnica del estudio.

VII. Conclusión

El análisis realizado a través de la herramienta YouScan durante el periodo de enero al 4 de septiembre de 2025, permitió obtener información clara y objetiva sobre la percepción de la marca Mappa en comparación con sus principales competidores en el mercado mexicano de productos de equipaje.

Los resultados obtenidos muestran que Mappa se posiciona consistentemente como una de las marcas mejor valoradas, destacándose en calificaciones positivas (5 y 4 estrellas) en comparación con otras marcas competidoras. Además, su share of voice en términos de menciones positivas supera a las de sus competidores directos, lo que refuerza su posición destacada en el mercado.

Con base en los datos analizados y las métricas clave evaluadas, se puede concluir que Mappa es, dentro del universo de competidores estudiado, la marca mejor calificada en el mercado mexicano de productos de equipaje durante el periodo analizado. Esta conclusión se sustenta en el análisis de comentarios espontáneos, y reseñas con calificaciones, lo que aporta un panorama completo de la percepción del consumidor.



VIII. Resultados y análisis estadístico

Calificación promedio: 4.87 estrellas

El estudio reveló que Mappa alcanzó una calificación promedio de **4.87 estrellas**, lo que la posiciona como una de las marcas con mayor índice de satisfacción en su categoría. Esta puntuación es particularmente significativa al considerar que supera por **0.25 puntos** a su competidor más cercano, diferencia que, aunque numéricamente pueda parecer marginal, representa una ventaja sustancial en contextos donde los consumidores evalúan cuidadosamente cada detalle antes de realizar una compra.

En mercados altamente competitivos como el de equipaje, donde pequeñas deficiencias en funcionalidad, durabilidad o estética pueden afectar directamente la percepción del usuario, una puntuación tan alta indica una consistencia excepcional en la calidad del producto y en la experiencia general del cliente.

Menciones positivas sobre experiencia directa: 564

Del total de **1,163 menciones analizadas**, se identificaron **564 menciones positivas asociadas directamente a experiencias personales** con los productos Mappa. Esto representa **casi el 50% del total de conversaciones**, lo cual es un indicio claro de que la marca no solo genera notoriedad, sino también un alto nivel de compromiso emocional entre sus usuarios.

Estas menciones no se limitan a valoraciones genéricas o aspiracionales, sino que provienen de consumidores que **ya han adquirido y utilizado los productos**, y que posteriormente deciden compartir voluntariamente su experiencia. Este tipo de prueba social espontánea es altamente valiosa, ya que proporciona evidencia auténtica sobre el rendimiento y la percepción real del producto en situaciones de uso cotidiano.

IX. Crítica y análisis de los resultados

La mayor parte de las menciones positivas provienen de experiencias reales de usuarios que ya compraron, usaron y recomendaron el producto, lo cual representa un tipo de prueba social altamente valiosa.

Además, el nivel de satisfacción detectado es inusual incluso frente a marcas globales con mayor trayectoria, lo que consolida la reputación de Mappa y permite integrar estos hallazgos en su estrategia de comunicación con respaldo técnico y estadístico.

Reconocimientos:

Este caso ha sido destacado por el equipo de Customer Success de YouScan como un modelo de uso avanzado de escucha social con impacto directo en la estrategia de marca.

Firmas de las autoras:

Signed by:
Jade Ivory Becerra Arita
71AE993BC1B14C4...

Jade Ivory Becerra Arita

Signed by:
Lina Liashenko
6AFCCF70B6514E...

Lina Liashenko