

# ESTUDIO DE ENVÍOS MINORISTAS Y DE CONSUMO

Reporte ACSI 2020-2021

1 de marzo de 2022



## INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AMERICANO

### Estudio de envíos al por menor y al consumidor 2021-2022

La satisfacción de los clientes es una fuerza motriz que influye en las perspectivas financieras de las empresas individuales y la salud de la economía estadounidense en general. Los nuevos resultados del Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI®) proporcionan puntos de referencia sobre la satisfacción del cliente en seis sectores minoristas: gasolineras, minoristas de productos generales, minoristas especializados, farmacias, supermercados y minoristas, así como los envíos al consumidor y el Servicio Postal de los Estados Unidos. El ACSI también recoge opiniones de los consumidores sobre elementos críticos de la experiencia del cliente, adaptados específicamente a específicamente para cada sector. En general, la satisfacción de los clientes con el sector del comercio minorista desciende un 0,5% hasta una puntuación ACSI de 75,1 (escala de 100 puntos).

El Estudio ACSI sobre Comercio Minorista y Consumo 2021-2022 se basa en entrevistas con 36.517 clientes, elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre el 11 de enero de 2021 y el 20 de diciembre de 2021. Se pide a los clientes que evalúen sus experiencias recientes con las mayores empresas más grandes en términos de cuota de mercado, más una categoría agregada formada por "todas las demás" - y, por tanto, de las empresas más pequeñas de cada sector. En el caso de las gasolineras, la satisfacción de los clientes se agrega a nivel de sector.

#### ACSI: Gasolineras

##### ACSI: Gasolineras

Empresa	2020	2021	Variación %
Gasolineras	71	68	-4,2%

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

## ACSI: Minoristas de Mercancías Generales

### ACSI: Minoristas de Mercancías Generales

Empresa	2020	2021	Variación %
<b>Minoristas de Mercancías Generales</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>0,0%</b>
Costco	81	81	0%
Nordstrom	80	79	-1%
Kohl's	78	78	0%
Sam's Club (Walmart)	79	78	-1%
Target	76	78	3%
BJ's Wholesale Club	77	77	0%
Dillard's	79	77	-3%
JCPenney	76	77	1%
TJX (Marshalls, TJ Maxx)	78	77	-1%
Burlington	76	76	0%
Macy's	77	76	-1%
Meijer	75	76	1%
Otros	76	75	-1%
Ross Stores	76	75	-1%
Belk	76	74	-3%
Dollar Tree	74	74	0%
Big Lots	73	72	-1%
Dollar General	71	72	1%
Fred Meyer (Kroger)	72	71	-1%
Walmart	71	71	0%

2022 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

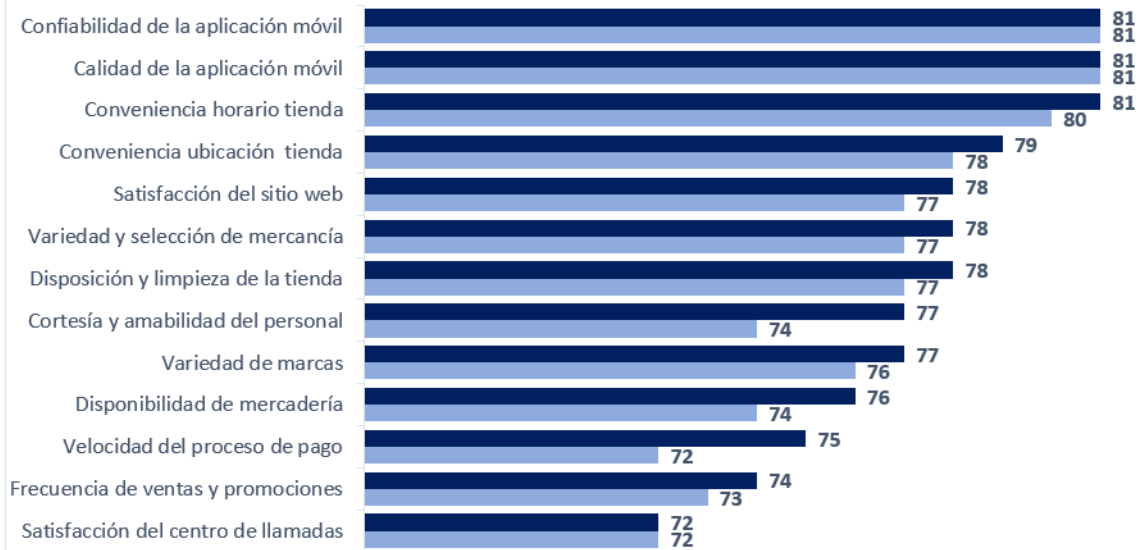
ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

## MINORISTAS DE MERCANCÍA GENERAL

Benchmarks Experiencia del Cliente  
Tendencias en la industria año tras año

■ 2021 ■ 2020



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Minoristas especializados

### ACSI: Minoristas especializados

Empresa	2020	2021	Variación %
<b>Minoristas especializados</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>0,0%</b>
Nike	80	81	1%
Hobby Lobby	80	80	0%
TJX (HomeGoods)	79	80	1%
Bass Pro Shops	79	79	0%
L Brands	81	79	-2%
PVH	78	79	1%
Otros	79	78	-1%
Famous Footwear	78	78	0%
Sephora	80	78	-3%
Ultra Beauty	79	78	-1%
Discount Tire	77	77	0%
O'Reilly Auto Parts	77	77	0%
Apple	77	76	-1%
Bed Bath & Beyond	78	76	-3%
Best Buy	76	76	0%
Foot Locker	77	76	-1%
Gap	77	76	-1%
Home Depot	75	76	1%
Menards	77	76	-1%
Michaels	76	76	0%
PetSmart	77	76	-1%
Abercrombie & Fitch	77	75	-3%
Ace Hardware	74	75	1%
Advance Auto Parts	74	75	1%
Dick's Sporting Goods	76	75	-1%
H&M	76	75	-1%
Lowe's	75	75	0%
Petco	76	75	-1%
Premium Apparel	NM	75	NA
Staples	75	75	0%
American Eagle Outfitters	76	74	-3%
Williams-Sonoma	73	74	1%
AutoZone	76	73	-4%
GameStop	72	73	1%
J.Crew	75	73	-3%
Signet Jewelers	76	73	-4%
ODP (Office Depot, OfficeMax)	74	72	-3%

2022 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

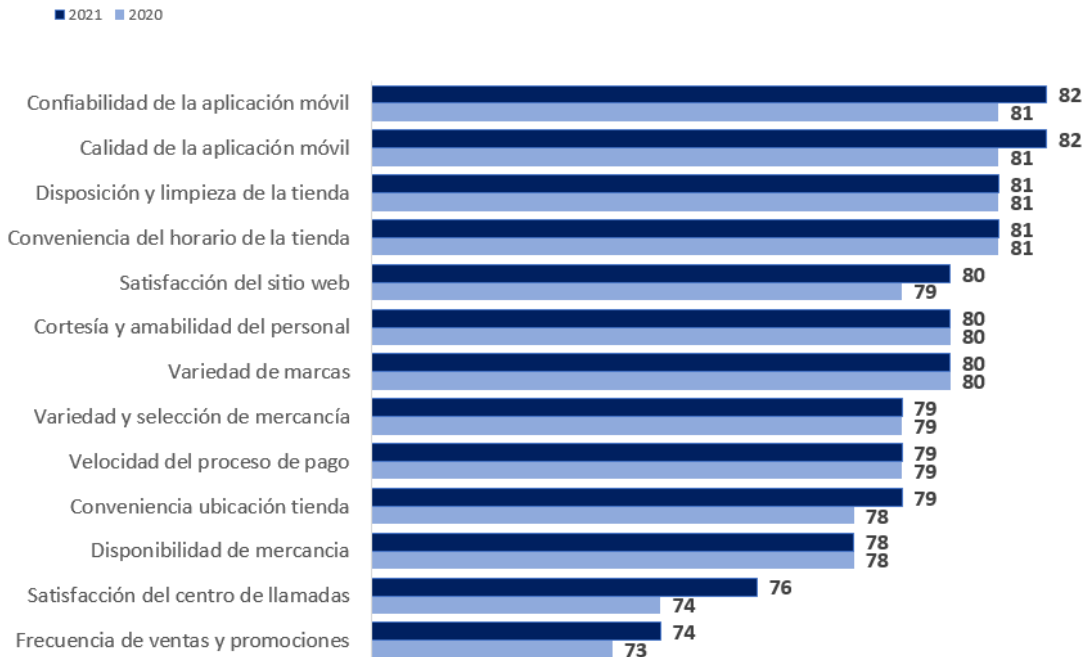
ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

## MINORISTAS ESPECIALIZADOS

Benchmarks Experiencia del Cliente

Tendencias en la industria año tras año



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Droguerías

### ACSI: Droguerías

Empresa	2020	2021	Variación %
<b>Droguerías</b>	<b>75</b>	<b>76</b>	<b>1,3%</b>
Otros	79	80	1%
CVS	77	76	-1%
Kroger	76	75	-1%
Walgreens	74	74	0%
Albertsons Companies	72	73	1%
Rite Aid	72	73	1%
Walmart	73	71	-3%

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

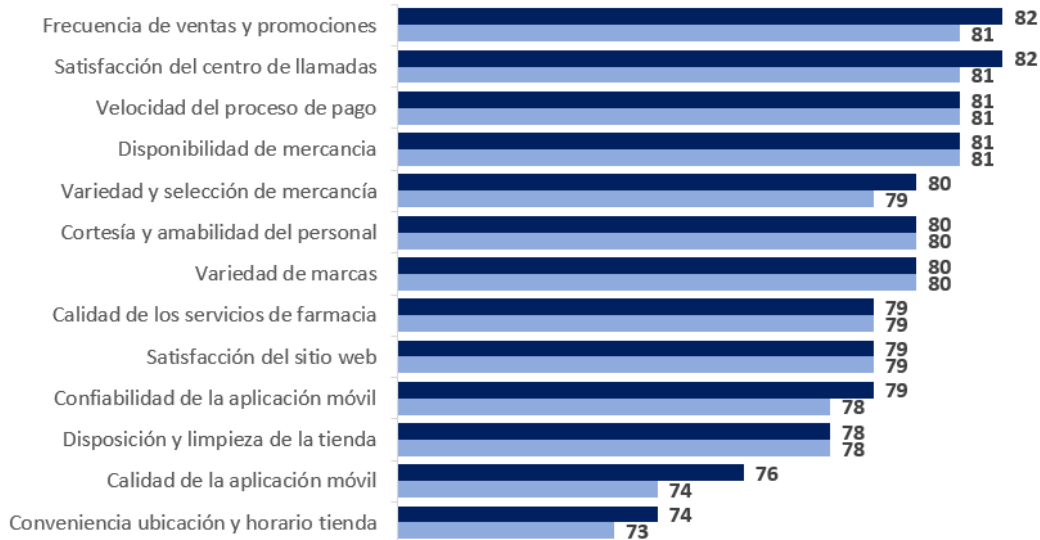
ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

### DROGUERÍAS

Benchmarks Experiencia del Cliente  
Tendencias en la industria año tras año

■ 2021 ■ 2020



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Supermercados

### ACSI: Supermercados

Empresa	2020	2021	Variación %
<b>Supermercados</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>0,0%</b>
Trader Joe's	84	85	1%
H-E-B	82	82	0%
Aldi	80	81	1%
Costco	82	81	-1%
Wegmans	82	81	-1%
Publix	82	80	-2%
Sam's Club (Walmart)	80	79	-1%
BJ's Wholesale Club	78	78	0%
Hy-Vee	78	77	-1%
Kroger	76	77	1%
Target	77	77	0%
Ahold Delhaize	75	76	1%
Otros	75	76	1%
Giant Eagle	72	76	6%
Meijer	76	76	0%
ShopRite	76	76	0%
Whole Foods (Amazon)	77	76	-1%
Southeastern Grocers	73	75	3%
Save A Lot	74	74	0%
Albertsons Companies	71	71	0%
Walmart	71	70	-1%

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

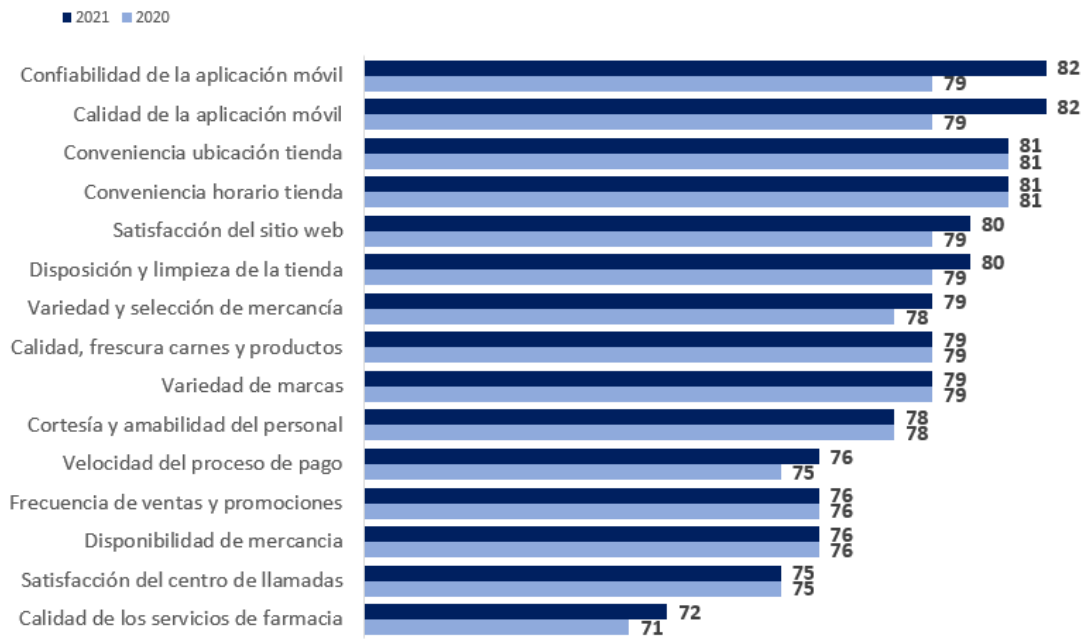
ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV



## SUPERMERCADOS

Benchmarks Experiencia del Cliente  
Tendencias en la industria año tras año



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Minoristas en línea

### ACSI: Minoristas en línea

Empresa	2020	2021	Variación %
<b>Minoristas en línea</b>	<b>78</b>	<b>77</b>	<b>-1,3%</b>
Etsy	80	82	2%
Nordstrom	81	81	0%
Macy's	77	80	4%
Costco	80	79	-1%
Otros	75	78	4%
Amazon	79	78	-1%
Dell	77	78	1%
Kohl's	79	78	-1%
Nike	79	78	-1%
Target	78	78	0%
Newegg	80	77	-4%
Staples	76	77	1%
Best Buy	77	76	-1%
ebay	77	76	-1%
Gap	76	76	0%
Walgreens	74	76	3%
Wayfair	77	76	-1%
Apple	75	75	0%
Home Depot	76	75	-1%
HP Store	79	75	-5%
Lowe's	76	75	-1%
Overstock	76	74	-3%
GameStop	75	73	-3%
Groupon	74	72	-3%
Walmart	73	72	-1%

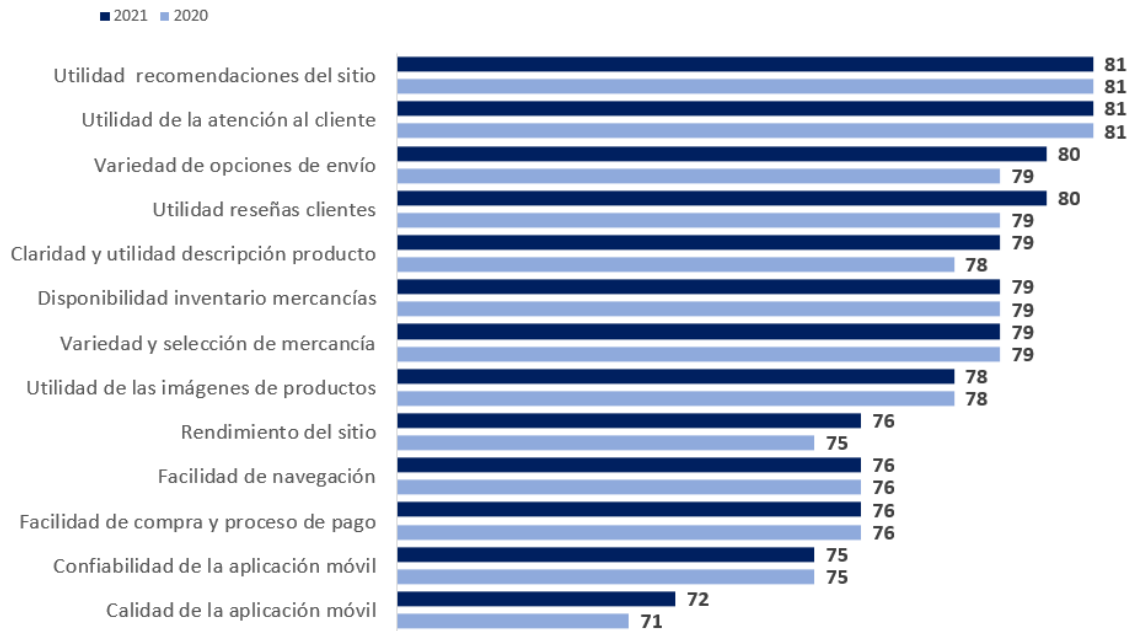
2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

## MINORISTAS EN LÍNEA

Benchmarks Experiencia del Cliente  
Tendencias en la industria año tras año



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Envío al consumidor

### ACSI: Envío al consumidor

Empresa	2021	2022	Variación %
<b>Envío al consumidor</b>	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>-2,6%</b>
FedEx	78	75	-4%
UPS	75	74	-1%
U.S. Postal Service (Express & Priority Mail)	73	70	-4%

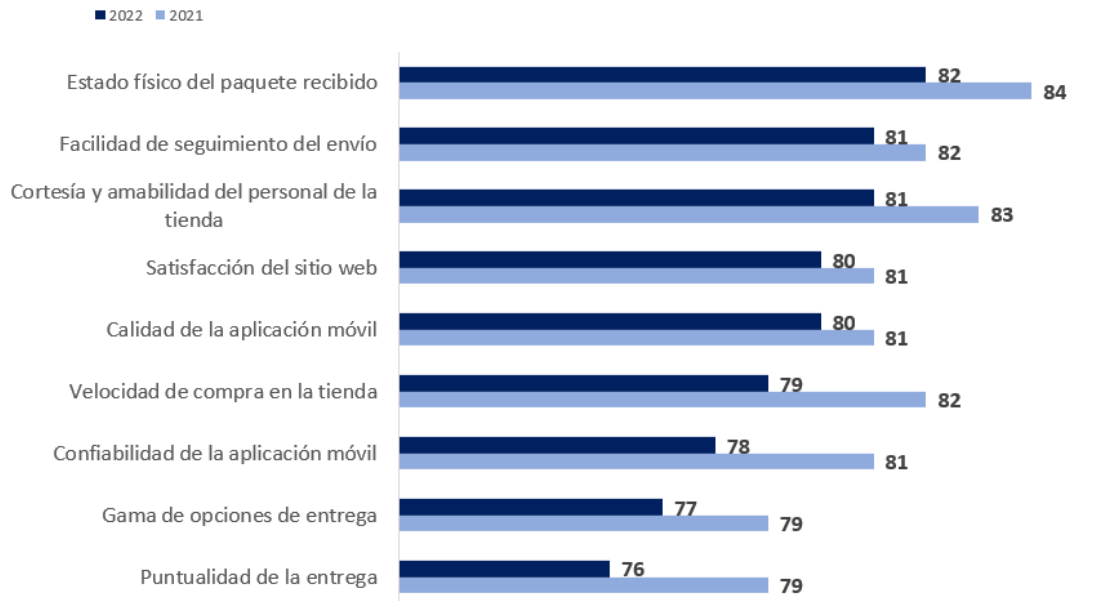
2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

## ENVÍO AL CONSUMIDOR

Benchmarks Experiencia del Cliente  
Tendencias en la industria año tras año



2022 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

## ACSI: Servicio postal de EE. UU.

### ACSI: Servicio Postal de EE. UU.

Empresa	2021	2022	Variación %
Servicio Postal de EE. UU.	71	70	-1,4%

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

## Sobre este informe

---

El Informe ACSI sobre el *Gobierno Federal 2021* se basa en entrevistas a 2.387 usuarios, elegidos al azar y contactados por correo electrónico a lo largo del año. Se pide a los encuestados que evalúen sus experiencias recientes con los servicios del gobierno federal.

Los datos de la encuesta se utilizan como datos de entrada al modelo econométrico de causa y efecto de ACSI, que estima la satisfacción del cliente como resultado de los datos medidos por la encuesta de las expectativas del cliente, las percepciones de calidad y las percepciones de valor. El modelo ACSI, a su vez, vincula la satisfacción del cliente con los resultados medidos por la encuesta de las quejas y la lealtad del cliente. Los clientes ACSI reciben datos confidenciales competitivos de la industria y los mejores en su clase sobre todas las variables modeladas y puntos de referencia de la experiencia del cliente.

**ACSI y su logotipo son marcas registradas de la Universidad de Michigan, con licencia mundial otorgada exclusivamente a American Customer Satisfaction Index LLC con el derecho de sublicenciar.**

---

*No se puede hacer publicidad u otro uso promocional de los datos e información en este informe sin el consentimiento previo por escrito de ACSI LLC.*