

Futuro del comercio minorista

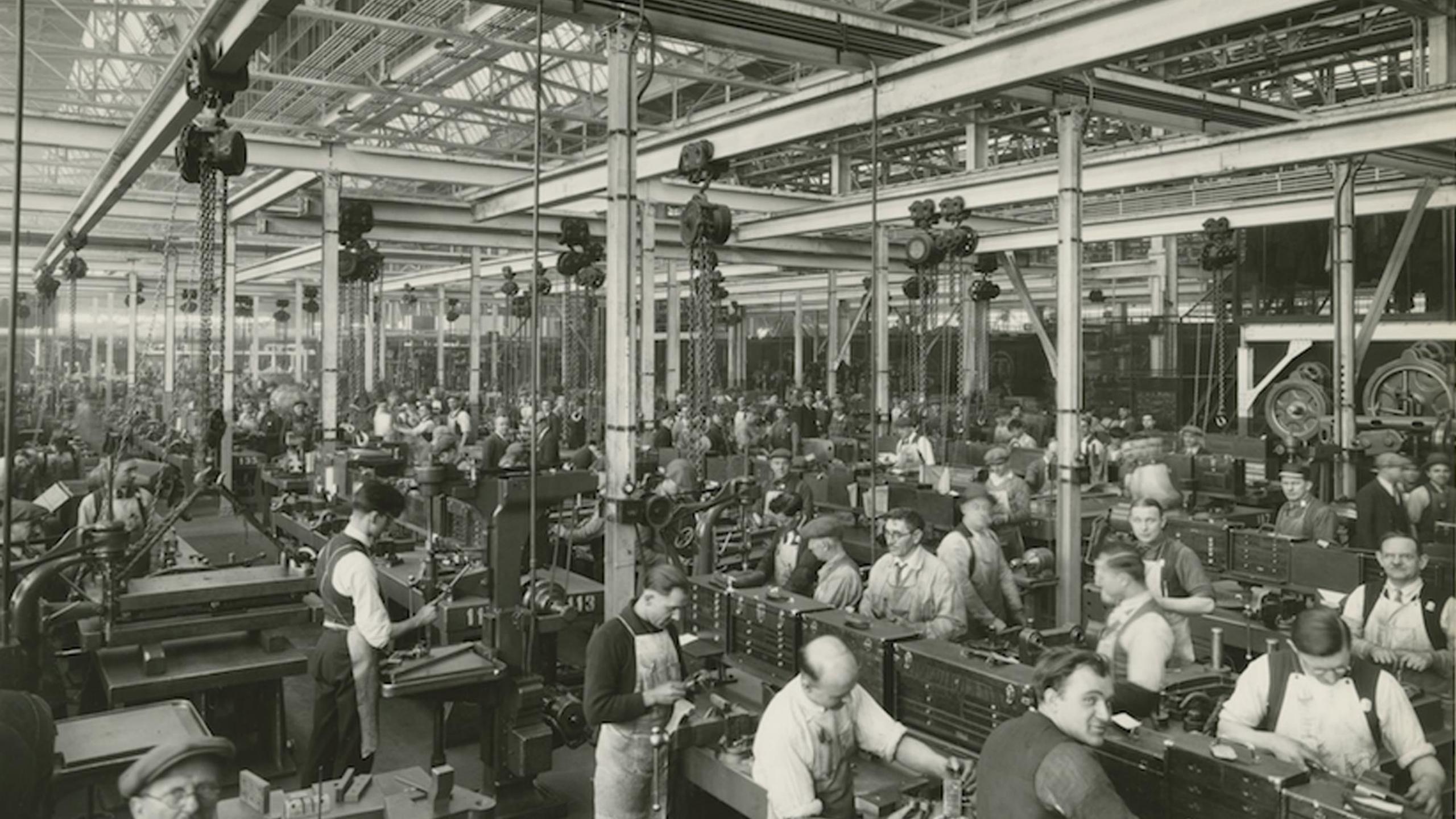
Sin precedentes...



“Es difícil hacer predicciones,
especialmente sobre el futuro”

-Niels Bohr

Físico cuántico, Premio Nobel







Comprender las 6 Fuerzas

Forjando el futuro de la industria

*"Estamos entrando en una etapa de **transformación extrema**, donde las normas económicas, políticas, tecnológicas, demográficas y culturales están **en una intensa transición**."*

The End of the World is Just the Beginning, Peter Zeihan



6 fuerzas impulsan el cambio dentro de la industria del consumo

Un consumidor sin precedentes



Tecnología exponencial



Presiones ambientales



Nuestra sociedad reconfigurada

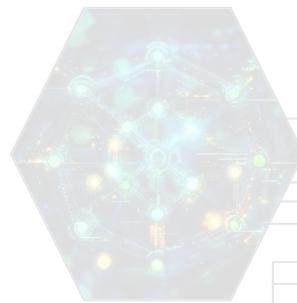
Economía, política pública y geopolítica cambiando

Las 6 fuerzas abarcan 250+ tendencias y tecnologías emergentes que darán forma al futuro

UN CONSUMIDOR SIN PRECEDENTES



TECNOLOGÍA EXPONENCIAL



PRESIONES AMBIENTALES Y EL RENACIMIENTO ENERGÉTICO



ABRUMADOR

• Mayor diversidad racial y étnica

• Identidad de género

• Envejecimiento y longevidad

• Geografías cambiantes

• Comunidades prósperas y angustiadas

• Creciente desigualdad de riqueza

• Disparidad generacional de la riqueza

• Aumento de la inflación

• Obesidad divergente

• Mercados emergentes

• Economía "silver"

• Prioridades de la Generación Z/Alfa

• Neurodiversidad creciente

• Migración urbana vs. rural

• Mercados de consumo antienvejecz

• Aumento de bancarización

• Crecimiento en casas hogar

• Crisis de salud mental

• Disminución de las tasas de natalidad

• Proporción de trabajadores a jubilados

• Drones aéreos y terrestres

• Inteligencia artificial

• Vehículos autónomos

• Generación de contenido de IA

• Realidad aumentada

• Realidad virtual

• Toma de decisiones con IA

• Web3

• Deepfakes

• Blockchain

• NFT

• Reconocimiento facial

• Procesamiento del lenguaje natural

• Innovación de materiales programables

• Procesamiento de IA perimetral integrado

• Biofabricación y productos de laboratorio

• Descubrimiento de fármacos de IA

• Biología sintética y edición de genes

• Criptografía

• Robótica de enjambre

• Hogares inteligentes

• Análisis de salud portátil

• Robótica avanzada

• Generación de IA

• IA generativa

• Datos no estructurados desatados

• IA emocionalmente inteligente

• Reprogramación celular

• Interfaz cerebro-computadora

• Avances y adopción de la energía del hidrógeno

• Almacenamiento de baterías en el hogar

• Agricultura resiliente al clima

• Proteínas alternativas

• Etiquetado de transparencia climática

• Productos regenerativos sostenibles

• Infraestructura a prueba de intemperie extrema

• Infraestructura de electrificación

• Crisis alimentarias relacionadas con el clima

• Gestión de energía de red inteligente

• Mercado de la economía circular

• Aumento de las primas de seguro

• Innovación y avances en baterías

• Liderazgo climático

• Transferencia de riqueza sin precedentes

• Declive de la clase media

• Acceso a la tecnología

• Adultos económicamente dependientes

• Inflación educativa

• Disminución del ROI de la educación superior

• Brecha de rendimiento educativo

• Independencia financiera Jubilación anticipada

• Surgimiento de subculturas

• No consenso de los medios de comunicación

• Cambio de ritos de paso

• Normalización de la especulación

• El deporte como ancla cultural

• Activismo e influencia juvenil

• Activismo de microconsumidores

• Activismo ético del consumidor

• Urbanización

• Religión en declive

• Nómadas digitales

• Aumento de hogares unipersonales

• Clase de inquilino permanente

• Estructuras familiares

• Crisis de seguros de hogar

• Casas reinventadas

• Casas activas

• Surg. Pro.

• Casas de diseño personalizado

Las tendencias no son independientes ni ocurren aisladas. Los desafíos surgen donde convergen tendencias, tecnologías y cambios



Las oportunidades de avance se descubren con el análisis de múltiples fuerzas convergentes

Estrategia al analizar fuerzas independientes

A menudo, las organizaciones identifican tendencias individuales y tratan de actuar contra ellas, pero esto supone que esto está sucediendo en el vacío.



Ejemplo



Los clientes exigen alimentos saludables con ingredientes limpios

Estrategia

Modificar los productos para atraer a los segmentos de clientes que desean opciones más saludables



Estrategia al analizar fuerzas convergentes

En cambio, las organizaciones desbloquean oportunidades innovadoras y riesgos al conectar estas tendencias convergentes.



Una sola tendencia o tecnología



Todas las tendencias y tecnologías dentro de las 6 Fuerzas



Los clientes exigen alimentos saludables con ingredientes limpios



Las barreras de entrada están disminuyendo



Las partes interesadas exigieron prácticas de fabricación sostenibles



Desarrollar **capacidades de fabricación ágiles y localizadas** para desarrollar y **lanzar marcas** de alimentos saludables **para competir con nuevos participantes** y reducir las emisiones



Estrategia miope

Estrategia robusta

En México, estas tendencias se están manifestando...

Un consumidor sin precedentes

- El comprador esta en constante **búsqueda de mayor valor por su dinero**, llevando al desarrollo de hard discounters y productos de marca blanca. El canal de descuento creciendo a doble dígito.
- Índice de **confianza del consumidor cayendo** en 2025 por incertidumbre y menor crecimiento económico
- **Share of growth**: descuento, grandes superficies
- Los mexicanos “sobregastan” más en comida y bebidas que el resto del mundo (26%), y en ropa y accesorios (36%)

Nuestra sociedad reconfigurada

- La **pirámide poblacional enfrenta cambios estructurales**: ~55% de la población adulta son Gen Z y Milenials que se informan y compran digitalmente
- **Cambios en los estilos de vida** por reducción de matrimonios y reducción de las tasas de natalidad



Disrupción en la industria

- **Presiones a los modelos tradicionales de retail** a través del e-commerce: 67 Millones de Mexicanos compraron por comercio electrónico en 2024, la mayoría por su teléfono celular, creciendo al 9% TCAC
- Los **aranceles y volatilidad en cadena de suministro** ponen en riesgo los márgenes
- **Retailers tradicionales** buscando expandirse en **nuevos negocios** y buscando **crear ecosistemas y lealtad**

Tecnología exponencial

- Las **redes sociales** se vuelven cada vez más **relevantes para el marketing e influencia** de productos de tendencia: 71% ha comprado un producto tras ver publicidad en Tik Tok o Instagram
- Se están explorando **nuevos usos a la inteligencia artificial** y la tecnología

Implicaciones para la industria

El retail está bajo presión

“La fuerza más disruptiva siempre será la **demand del cliente**. Donde los clientes quieren ir, allí seguirá la industria del retail, junto con **las tecnologías que lo hacen posible**.”

Tom Ward, Director de eCommerce, Walmart U.S.



Estas fuerzas están reformando la industria...



En este contexto, vemos los siguientes retos para las empresas de *retail*



Líneas de acción para retailers

Para trazar un rumbo de acción

“La **flexibilidad en nuestras compras** nos permite identificar las mejores oportunidades y las tendencias más relevantes del mercado. Además, nuestros sistemas y la flexibilidad de la cadena de suministro nos permiten presentar productos en tienda con una **selección curada de marcas buenas, mejores y premium**, abarcando un amplio rango de precios.”

Ernie Herrman, CEO y Presidente de TJX Companies Inc.



Para asegurar el éxito a largo plazo, vemos 8 líneas de acción...





1 Pasar de lo masivo a lo micro, ofreciendo experiencias personalizadas y decisiones basadas en datos

CONSTRUCCIÓN DE CANASTAS PREDICTIVAS

Usar IA para anticipar compras y ofrecer recomendaciones personalizadas



SURTIDO E INVENTARIO HIPERLOCALIZADO

Ajustar surtido según demografía y demanda local usando datos internos y externos



CLIENTELING INTELIGENTE

Usar herramientas impulsadas por IA para que el personal recomiende productos y ofrezca experiencias inmersivas



RETAIL IMPULSADO POR INFLUENCERS Y COMUNIDADES

Construir ecosistemas con influencers y embajadores para generar engagement



PRECIOS DINÁMICOS

Modelos de precios dinámicos y utilizar etiquetas electrónicas para ajustar precios en tiempo real según demanda y competencia



CONCIERGE DE NEGOCIOS Y CUENTAS INTELIGENTES

Servicios dedicados para clientes corporativos con prioridad en surtido y entrega



ECOSISTEMAS DE LEALTAD DE NUEVA GENERACIÓN

Crear programas de lealtad hiper-personalizados con beneficios exclusivos y comunidad



Otras acciones relevantes:

LIVE COMMERCE Y EXPERIENCIAS SOCIALES

Integrar funciones de compra en redes sociales y transmisiones en vivo

CHECKOUT SIN FRICIONES

Implementar sistemas sin contacto (biometría, pagos digitales) para agilizar la compra

ALIANZAS CON MARCAS D2C

Colaborar con marcas directas al consumidor para ofrecer productos exclusivos

PERSONALIZACIÓN DE PRODUCTOS

Ofrecer opciones para personalizar productos en tienda y online

CO-CREACIÓN DE PRODUCTOS LOCALES

Trabajar con socios para desarrollar productos adaptados a preferencias culturales locales



Merchandising local en tiempo real: merchandising de EventSense



EventSense combina APIs meteorológicas, calendarios de eventos y fuentes urbanas con datos de lealtad para predecir incrementos en SKUs y activar un plan de acción: ajustar exhibiciones, activar paquetes promocionales, cambiar cabeceras de góndola, impulsar mosaicos en la app y reasignar inventario desde tiendas cercanas. El asistente para asociados programa tareas en horarios de baja afluencia. **Resultado:** incremento en la rotación durante picos de demanda con mínimo remanente de rebajas.



1

Servicios digitales híbridos compra en vivo

Plataforma híbrida **que combina la emoción de los desfiles de moda con la comodidad de la compra digital**. Los clientes podrán interactuar en tiempo real y adquirir productos al instante durante eventos en vivo, integrando tecnología y experiencia para transformar la forma de comprar lujo

Ejemplos icónicos:

- **Burberry Live Streaming Shows:** desfiles transmitidos con opción de compra inmediata
- **Farfetch Live Shopping:** plataforma que integra eventos en vivo con e-commerce interactivo

Fuente: Estudio de Deloitte "El Futuro de la Moda y el Lujo"



2

Acelerar la velocidad para responder a la demanda

DETECCIÓN PREDICTIVA DE DEMANDA Y VIRALIDAD

Usar análisis predictivo y redes sociales para anticipar tendencias y ajustar la cadena de suministro

CENTROS DE INNOVACIÓN PARA PRUEBAS RÁPIDAS

Crear hubs para probar conceptos emergentes en entornos controlados antes de escalar

MODELOS DINÁMICOS DE PRECIOS

Ajustar precios en tiempo real según rotación, inventario y tendencias



GESTIÓN AUTOMATIZADA DE INVENTARIO Y ALMACENES

Sincronización en tiempo real entre canales usando RFID y analítica predictiva

ESTRATEGIA DE PRODUCTOS MICRO-DROP

Lanzar lotes pequeños y rápidos para probar aceptación; escalar si funciona

INNOVACIÓN EN ÚLTIMA MILLA Y MICROCENTROS

Establecer microcentros de distribución cerca de zonas de entrega para acelerar tiempos y mejorar flexibilidad en pedidos online

Otras acciones relevantes:

EXPERIMENTACIÓN RÁPIDA

Equipos multifuncionales para probar y escalar iniciativas rápidamente

PLANIFICACIÓN ANTE DESASTRES Y CLIMA EXTREMO

Usar IA y datos históricos para prever interrupciones y garantizar continuidad

PRE-ETIQUETADO Y DE FLUJO DE PRODUCTO

Reducir tiempos de procesamiento con etiquetado anticipado y optimización en tránsito

COLABORACIÓN Y ALIANZAS CON PROVEEDORES

Fortalecer relaciones para asegurar disponibilidad y acelerar lanzamientos



3

Omnicanalidad rentable con infraestructura digital avanzada

ASISTENCIA INTERACTIVA Y CHATBOTS

Integrar asistentes virtuales y chatbots para soporte conversacional y voz

MÉTODOS DE ENVÍO OPTIMIZADOS

Usar IA para optimizar rutas y costos en microcentros y entregas

PLANEACIÓN OPTIMIZADA DE INVENTARIO

Usar IA para optimizar surtido, picking y distribución dinámica

PLANEACIÓN OPTIMIZADA DE INVENTARIO

Usar IA para optimizar surtido, picking y distribución dinámica

PAGOS BIOMÉTRICOS Y CHECKOUT SIN FRICCIONES

Implementar pagos sin contacto con biometría y autenticación segura

ARQUITECTURA FLEXIBLE E INTEGRACIÓN API-FIRST

Integrar sistemas y plataformas mediante APIs para flexibilidad y escalabilidad. Arquitectura flexible para integrar front-end y back-end, mejorando personalización



Otras acciones relevantes:

REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE ENVÍOS POR PEDIDO

Agrupar productos y optimizar empaques para reducir costos de cumplimiento

FINANCIAMIENTO FLEXIBLE

Ofrecer opciones de pago y suscripción adaptadas a necesidades del consumidor

PREVENCIÓN DE FRAUDE Y CIBERSEGURIDAD

IA para detectar fraude y proteger datos en pagos digitales

PLATAFORMAS DESCENTRALIZADAS DE COMERCIO

Explorar blockchain y plataformas descentralizadas para mercados seguros

4

Eficiencia y productividad para mejorar márgenes

PROGRAMACIÓN PREDICTIVA DE PERSONAL

IA para optimizar horarios, asignación de tareas y eficiencia laboral en tienda

BIENES RAÍCES PREDICTIVOS

Usar señales predictivas para optimizar ubicación y tamaño de tiendas

COMPRAS ESTRÁTICAS Y CONSOLIDACIÓN DE PROVEEDORES

Compras al mayoreo y consolidación para reducir costos y asegurar disponibilidad



PRONÓSTICO FINANCIERO PREDICTIVO

IA para mejorar precisión en planeación financiera y asignación de capital

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS

Automatizar funciones administrativas y regulatorias para reducir costos y errores

MODELO OPERATIVO LEAN Y PRECISIÓN OPERATIVA

Ajustar huella de tienda, personal y métricas para minimizar desperdicio y costos. Automatización en tienda (picking, vigilancia, robots) para reducir costos y mejorar eficiencia

Otras acciones relevantes:

ENERGÍA Y SOSTENIBILIDAD

Implementar iluminación LED, gestión energética y logística inteligente para reducir costos y huella ambiental

PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS Y SHRINK

Tecnología para prevenir robo y pérdidas sin afectar experiencia del cliente

MEJORAR EFICIENCIA EN ADQUISICIÓN DE CLIENTES

Optimizar programas de lealtad y personalización para retener clientes reduciendo costos de marketing

OPTIMIZACIÓN DE LOGÍSTICA INVERSA OMNICANAL

IA para decidir si productos devueltos se revenden, reciclan o liquidan, reduciendo costos

5 Maximizar el valor del espacio físico

AJUSTAR EL TAMAÑO DE TIENDAS Y CONVERSIÓN MULTIUSO

Redimensionar tiendas y convertir espacios en desarrollos mixtos para maximizar uso del activo

NUEVOS FORMATOS

Adoptar nuevos formatos (formatos más pequeños y cercanos al cliente, showrooms, micro-logística) para crecer en mercados estratégicos

DIVERSIFICACIÓN DEL PORTAFOLIO INMOBILIARIO

Explorar usos alternativos del espacio (residencial, logística) para generar ingresos adicionales



MONETIZACIÓN CON RETAIL MEDIA

Usar espacios físicos para publicidad y activaciones con IA

CONCEPTOS EXPERIENCIALES Y TECNOLÓGICOS

Integrar experiencias inmersivas y tecnología en tienda para atraer clientes

SIMULACIÓN DIGITAL PARA LAYOUTS

Usar gemelos digitales para probar layouts y mejorar eficiencia antes de implementar

Otras acciones relevantes:

MONETIZACIÓN DE ESPACIO EXCEDENTE

Rentar áreas no utilizadas para generar ingresos (tiendas temporales, publicidad)

ESTRATEGIAS FINANCIERAS FLEXIBLES

Usar REITs y esquemas financieros para liberar capital y mejorar liquidez

TIENDAS CARBONO-NEUTRAL

Implementar tecnologías sostenibles para reducir impacto ambiental

FORMATOS MODULARES Y TRANSFORMABLES

Diseños flexibles que se adapten a distintas funciones (showroom, logística, eventos)



6

Cadena de suministro resiliente y flexible

ABASTECIMIENTO DIVERSIFICADO Y ESCALONADO

Establecer múltiples fuentes para reducir riesgos y asegurar continuidad

FLOTAS LOGÍSTICAS DEDICADAS Y COMBINACIÓN DE MODELOS

Integrar transporte propio para mayor control y eficiencia. Combinar modos de transporte para reducir costos y tiempos

ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON PROVEEDORES Y GESTIÓN

Profundizar colaboración con proveedores clave para acelerar reposición y mejorar tiempo de llegada al mercado



VISIBILIDAD END-TO-END CON TORRES DE CONTROL

RFID y analítica para rastreo en tiempo real y corrección rápida

INVENTARIOS, REPOSICIÓN Y DISTRIBUCIÓN DINÁMICA

Soluciones para ajustar flujo de inventario ante picos de demanda. Usar visión computacional y escaneo inteligente para evitar sobrestock y quiebres

CENTROS REGIONALES Y POP-UP

Centros de distribución temporales en mercados clave para atender picos de demanda

Otras acciones relevantes:

CADENAS CIRCULARES Y SOSTENIBLES

Implementar reciclaje, recuperación y reducción de desperdicios para minimizar impacto ambiental

ECOSISTEMAS ADAPTATIVOS DE PROVEEDORES

Red de proveedores en múltiples regiones para ajustar producción según demanda

MANUFACTURA ÁGIL BAJO DEMANDA

Producción rápida y flexible para SKU específicos



7

Reinventar la fuerza laboral con IA y automatización

REDISEÑAR EL FLUJO DE TRABAJO CON IA

Rediseñar el flujo de trabajo con IA, al automatizar tareas rutinarias para que los empleados se enfoquen en el cliente

CONEXIÓN MEJORADA CON CLIENTES MEDIANTE IA

Entrenar empleados para usar IA en interacciones personalizadas

TRANSFORMAR ROLES PARA MAXIMIZAR COLABORACIÓN HUMANO-IA

Rediseñar tareas para que humanos y IA trabajen juntos, enfocándose en funciones estratégicas y de servicio



ENTRENAMIENTO INMERSIVO Y MENTORES IA

Plataformas impulsadas por IA, realidad virtual y simulaciones para capacitar habilidades. Asistentes virtuales para resolver dudas y acelerar aprendizaje

PLANIFICACIÓN DE LA FUERZA LABORAL

IA para reclutamiento y asignación óptima de personal

TOKENIZACIÓN Y GAMIFICACIÓN DEL RETAIL

Incentivar aprendizaje y desempeño con recompensas digitales

Otras acciones relevantes:

ÉTICA DE DATOS Y RESPONSABILIDAD

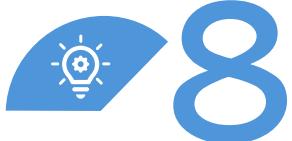
Capacitar en uso ético de IA y protección de datos

OPORTUNIDADES DE CROSS-TRAINING

Capacitar empleados en múltiples funciones para flexibilidad

PROGRAMAS DE INNOVACIÓN

Involucrar al personal en iniciativas de innovación y mejora continua



8 Desarrollar nuevos modelos de ingresos y ecosistemas

MARKPLACES ONLINE PARA TERCEROS

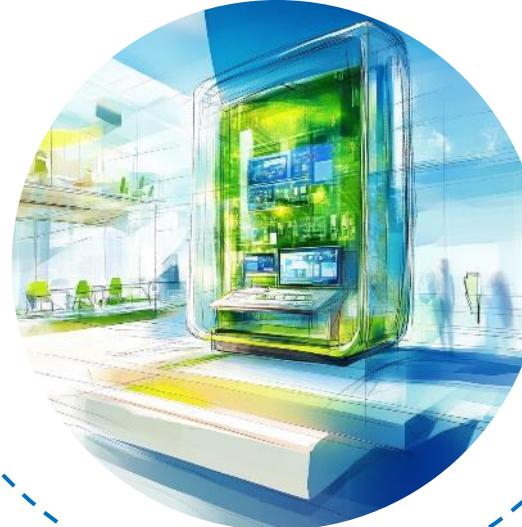
Evolucionar plataformas de comercio electrónico para incluir vendedores externos y generar ingresos por comisiones

MODELOS BASADOS EN SUSCRIPCIÓN

Ofrecer membresías y servicios digitales con beneficios exclusivos

MONETIZACIÓN DE DATOS PARA PROVEEDORES

Vender insights y analítica avanzada a proveedores para optimizar surtido y marketing



DESARROLLAR RETAIL MEDIA

Crear redes publicitarias para monetizar datos y espacios digitales

DESARROLLAR OFERTAS HÍBRIDAS FÍSICAS/DIGITALES

Combinar experiencias físicas con servicios digitales para generar valor

RETAIL COMO PLATAFORMA DE OTROS SERVICIOS

Ofrecer servicios adicionales (financieros, seguros, salud) desde la tienda y en la plataforma online

Otras acciones relevantes:

INFRAESTRUCTURA RETAIL COMO SERVICIO (RAAS)

Monetizar capacidades logísticas y tecnológicas ofreciendo servicios a terceros

VENTAS INSTITUCIONALES Y MAYORISTAS

Crear hubs para atender clientes corporativos y ventas B2B

EXPANDIR REDES DE PUBLICIDAD EN RETAIL

Usar IA para segmentación y modelos de atribución en campañas

Casos de éxito

Marcando la pauta



Tienda Departamental

Reinvención
centrada en el
cliente buscando
crear una
experiencia de
compra omnicanal
sin fricciones y
personalizada

Claves del Éxito:

- Programa de lealtad
- Unificación de datos
- Agentes de AI





Tienda de ropa de mujer

Diseño de colección y experiencia en tienda **enfocados en el cliente**

Claves del Éxito:

- Analítica de datos para el diseño de producto
- Social media y comunidad
- Tiendas con experiencia inmersiva

**“La mejor forma de predecir el futuro
es creándolo”**

Si planean asistir al NRF Big Show, tenemos muchas actividades para ustedes...



Deloitte.

Conferencias

- Economic Update with Ira Kalish and Q&A
- *Ulta Beauty Unleashed* with Deloitte's Bobby Stephens and Kecia Steelman, CEO, Ulta Beauty

Tours temáticos (90 min)

- General tour
- AI Tour
- Loyalty Tour
- Modernizing stores tour
- Guide: Shawn DuBravac

Mesas Redondas

- Loyalty
- POS & Payments
- Consumer first enterprise
- Workforce excellence
- Personalization
- Retail operations
- AI & Shopify
- AI & Oracle

¡Podemos organizar una agenda que se adapte a los temas de su interés!

Cupos limitados, mientras más rápido nos contacten mejor.

Contactar a mi socia Claudia Lesseur clesseur@monitordeloitte.mx

Continuemos la
conversación



Accede a nuestra
investigación sobre el
futuro del retail

