

# 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

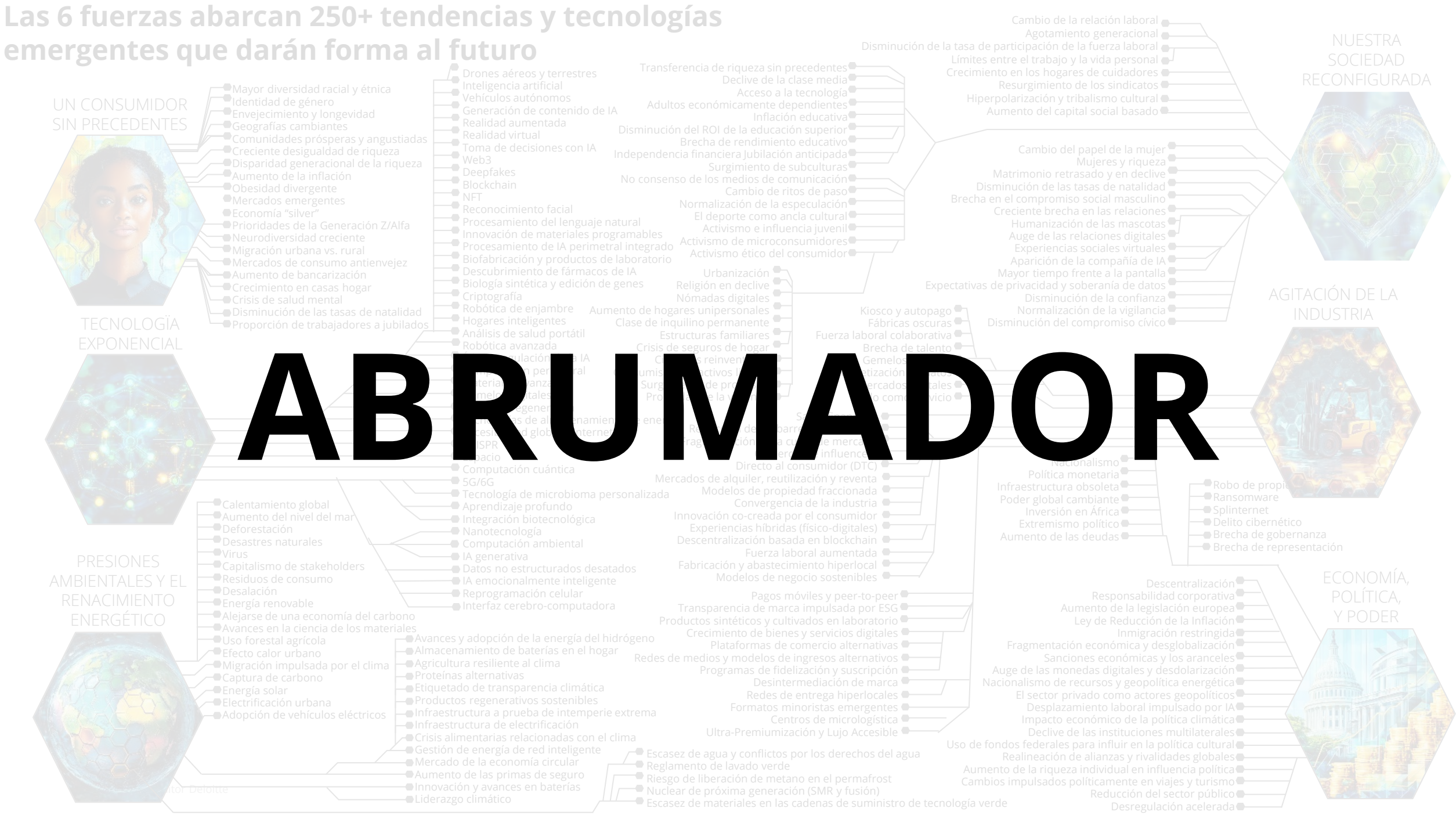




## 6 fuerzas impulsan el cambio dentro de la industria del consumo



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





# 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.*



## 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

## Ejemplo

### Tendencias



Los clientes exigen alimentos saludables con ingredientes limpios

### Estrategia



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



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 **demanda 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 FRICCIONES

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 ESTRATÉGICAS 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



## 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

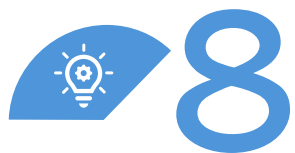
Capacitar en uso ético de IA y protección de datos

#### OPORTUNIDADES DE CROSS-TRAINING

Capacitar empleados en múltiples funciones para flexibilidad

#### PROGRAMAS DE INNOVACIÓN

Involucrar al personal en iniciativas de innovación y mejora continua



# Desarrollar nuevos modelos de ingresos y ecosistemas

## MARKETPLACES ONLINE PARA TERCEROS

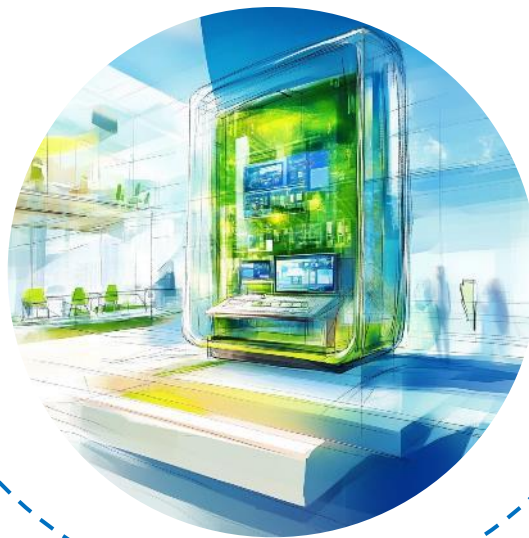
Evolucionar plataformas de comercio electrónico para incluir vendedores externos y generar ingresos por comisiones

## 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](mailto:clesseur@monitordeloitte.mx)**

Continuemos la  
conversación



Accede a nuestra  
investigación sobre el  
futuro del retail

