



Andrés Silva Arancibia

# Estrategia de Negocio

## En Mercados Digitalizados





21 de septiembre de 2021

¿Cómo cambiar la forma de hacer negocios con las nuevas tendencias de consumo digital?

# Agenda

---

5 Tendencias que Aceleran el Consumo Digital.

10 Características del Consumidor Digital (Conexumidor).

3 Razones por las que Fracasan los Proyectos de Transformación Digital.

8 Elementos Esenciales de Toda Transformación Digital Exitosa.

La Estrategia de Cambio Centrada en el Consumidor Digital.

6 Elementos estratégicos para la estrategia de Cambio

# 5 TENDENCIAS

Que están acelerando el consumo digital  
hacia un social mobile commerce

A group of young people, including a man in the foreground and several women behind him, are gathered around a smartphone. They are all smiling and looking at the screen, suggesting a collaborative and positive interaction. The image is presented in a circular frame with a light, semi-transparent overlay.

#1

El **85%** de la GeneracionZ usa las redes sociales para conocer nuevos productos.

---

The Center for Generational Kinetics, 2020



# #2

El Alrededor del **90%** de los Millennials son usuarios activos de las redes sociales, lo que los convierte en la población dominante en estas plataformas.

---

Comparecamp, 2020



# #3

El **97%** de los Millennials compartirá experiencias de viaje en las redes sociales, y 2 de cada 3 publicarán una vez al día.

---

Condorferries, 2020





#4

El **91%** de los Millennials compran por recomendación de un amigo.

The Center for Generational Kinetics, 2020

# #5

El tamaño del mercado mundial de social commerce alcanzó los **474,76** mil millones de dólares en 2020 y se espera que se expanda a una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del **28,4%** de 2021 a 2028.

---

Grand View Research, Agosto, 2021,

# Agenda

---

5 Tendencias que Aceleran el Consumo Digital.

10 Características del Consumidor Digital (Conexumidor).

3 Razones por las que Fracasan los Proyectos de Transformación Digital.

8 Elementos Esenciales de Toda Transformación Digital Exitosa.

La Estrategia de Cambio Centrada en el Consumidor Digital.

6 Elementos estratégicos para la estrategia de Cambio

# 10 CARACTERÍSTICAS

Claves del consumidor digital que están cambiando la forma de hacer negocios.





# CONSUMIDOR VERSIÓN 2021

**1**

Aumento en la demanda por posesiones flexibles.

**2**

Mayor conciencia por el autocuidado de la salud.

**3**

Aumento de la virtualización en el consumo.

**4**

Mayor exigencia a las empresas por una producción limpia.

**5**

Incremento en la demanda por tecnologías inteligentes.

# Agenda

---

5 Tendencias que Aceleran el Consumo Digital.

10 Características del Consumidor Digital (Conexumidor).

3 Razones por las que Fracasan los Proyectos de Transformación Digital.

8 Elementos Esenciales de Toda Transformación Digital Exitosa.

La Estrategia de Cambio Centrada en el Consumidor Digital.

6 Elementos estratégicos para la estrategia de Cambio



# 3 RAZONES

Que explican por qué el 80% de las iniciativas de transformación digital fracasan.

1

# CULTURA ORGANIZACIONAL

El **70%** de las transformaciones digitales fracasan, debido a la resistencia de los empleados.

---

Forbes, 2018

2

# DECISIONES DE LIDERAZGO

El **70%** de las iniciativas de transformación digital aisladas fracasarán en última instancia debido a una colaboración, integración, abastecimiento o gestión de proyectos insuficientes.

---

Iftechnology, 2020

3

# TECNOLOGÍA PRIMERO

El **73%** de las empresas fracasó en proporcionar valor comercial a partir de su proceso de transformación digital.

---

Everest Group, 2019

# Agenda

---

5 Tendencias que Aceleran el Consumo Digital.

10 Características del Consumidor Digital (Conexumidor).

3 Razones por las que Fracasan los Proyectos de Transformación Digital.

8 Elementos Esenciales de Toda Transformación Digital Exitosa.

La Estrategia de Cambio Centrada en el Consumidor Digital.

6 Elementos estratégicos para la estrategia de Cambio



# 8 ELEMENTOS

Esenciales para una transformación digital exitosa de todo negocio.



- **PERSONAS:**
  - Compromiso con la felicidad y el desarrollo integral de los trabajadores.
- **CULTURA:**
  - Compromiso con los espacios para el desarrollo de la creatividad e innovación orientada al cliente.
- **LIDERAZGO:**
  - Compromiso con el desarrollo integral de la organización en todos sus niveles.
- **ESTRATEGIA:**
  - Compromiso con el desarrollo de la excelencia en la experiencia del cliente en base a datos.
- **ESTRUCTURA:**
  - Compromiso con la capacidad de adaptarse sistemáticamente al cambio.
- **OPERACIONES Y PROCESOS:**
  - Compromiso con el cumplimiento en tiempo, calidad y costo para el cliente.
- **CREATIVIDAD E INNOVACIÓN:**
  - Compromiso con la creación de valor para el cliente.
- **TECNOLOGÍA:**
  - Compromiso con el mejoramiento y la innovación continua para agregar valor significativo al cliente.

# Agenda

---

5 Tendencias que Aceleran el Consumo Digital.

10 Características del Consumidor Digital (Conexumidor).

3 Razones por las que Fracasan los Proyectos de Transformación Digital.

8 Elementos Esenciales de Toda Transformación Digital Exitosa.

La Estrategia de Cambio Centrada en el Consumidor Digital.

6 Elementos estratégicos para la estrategia de Cambio

# ESTRATEGIA DE CAMBIO

Centrada en el consumidor digital.

# Visión centrada en el cliente

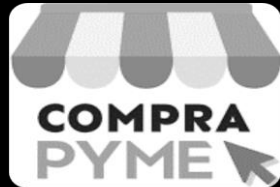


# Escalera digital



## DIGITACIÓN

**Proceso sistemático** de cambio desde la forma analógica hacia una forma digital.



## DIGITALIZACIÓN

**Uso de tecnologías digitales** y datos digitalizados para influir en la forma en que se ejecuta algo.

# G

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Realineación en tecnología** y modelos comerciales para una mejor CX.

# N

## DISRUPCIÓN DIGITAL

**Ofrece un mayor valor al cliente** de una manera con la que las empresas existentes ya no pueden competir.

# Escalera digital

## Desafío 1

### DIGITACIÓN

**Proceso sistemático** de cambio desde la forma analógica hacia una forma digital.

### DIGITALIZACIÓN

**Uso de tecnologías digitales** y datos digitalizados para influir en la forma en que se ejecuta algo.

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Realineación en tecnología** y modelos comerciales para una mejor CX.

### DISRUPCIÓN DIGITAL

**Ofrece un mayor valor al cliente** de una manera con la que las empresas existentes ya no pueden competir.



# Escalera digital

## DIGITACIÓN

**Proceso sistemático** de cambio desde la forma analógica hacia una forma digital.

## Desafío 2

### DIGITALIZACIÓN

**Uso de tecnologías digitales** y datos digitalizados para influir en la forma en que se ejecuta algo.

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Realineación en tecnología** y modelos comerciales para una mejor CX.

### DISRUPCIÓN DIGITAL

**Ofrece un mayor valor al cliente** de una manera con la que las empresas existentes ya no pueden competir.

# Escalera digital

## DIGITACIÓN

**Proceso sistemático** de cambio desde la forma analógica hacia una forma digital.

## DIGITALIZACIÓN

**Uso de tecnologías digitales** y datos digitalizados para influir en la forma en que se ejecuta algo.

## Desafío 3

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Realineación en tecnología** y modelos comerciales para una mejor CX.

### DISRUPCIÓN DIGITAL

**Ofrece un mayor valor al cliente** de una manera con la que las empresas existentes ya no pueden competir.

¿Por qué es importante?

El **73%** de los equipos  
tendrán trabajadores remotos en 2028.

---

Upwork, agosto 2020

El 60% de las empresas que han experimentado una transformación digital han creado nuevos modelos de negocio.

---

Forbes, 2019

# Agenda

---

5 Tendencias que Aceleran el Consumo Digital.

10 Características del Consumidor Digital (Conexumidor).

3 Razones por las que Fracasan los Proyectos de Transformación Digital.

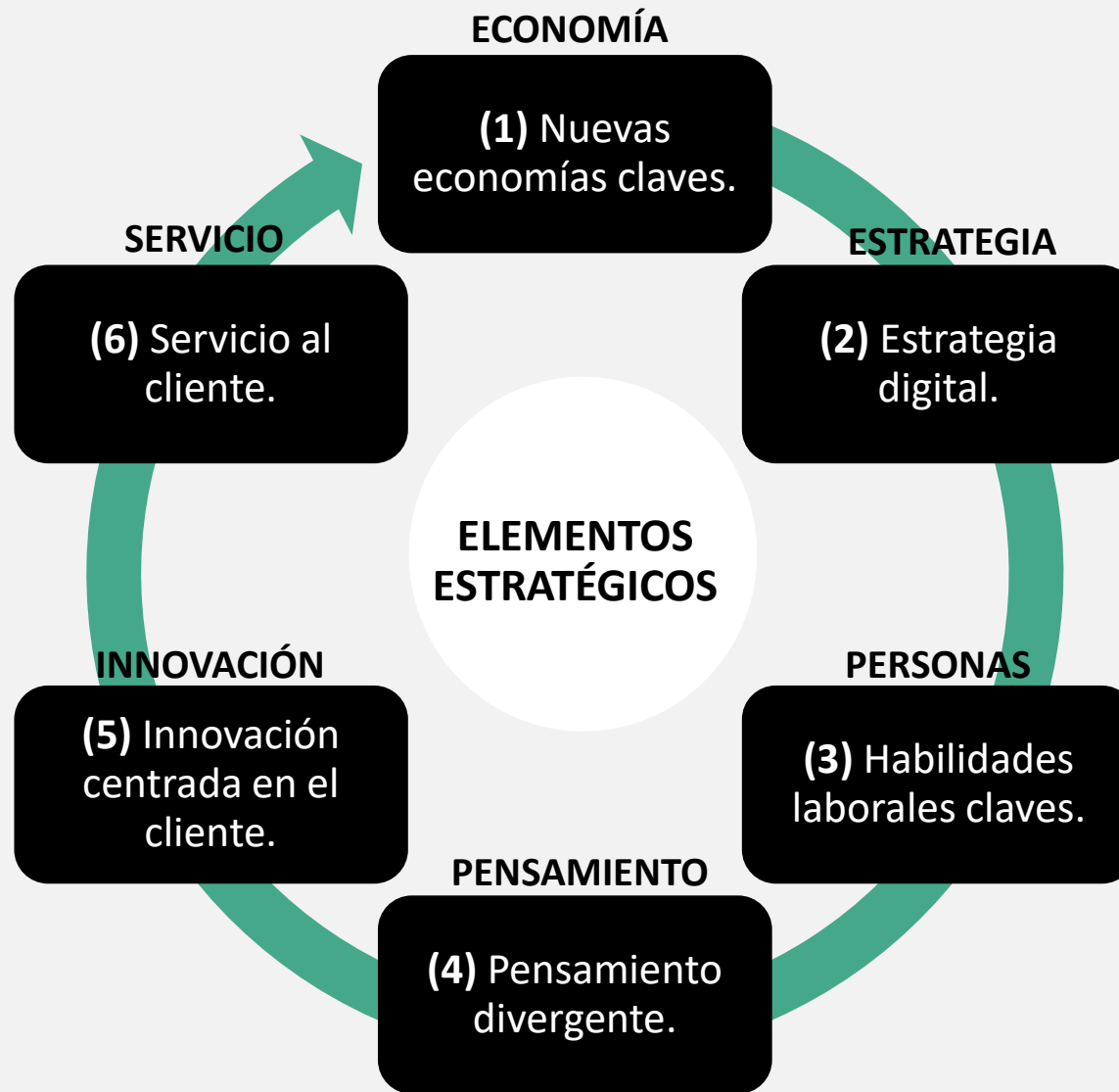
8 Elementos Esenciales de Toda Transformación Digital Exitosa.

La Estrategia de Cambio Centrada en el Consumidor Digital.

6 Elementos estratégicos para la estrategia de Cambio

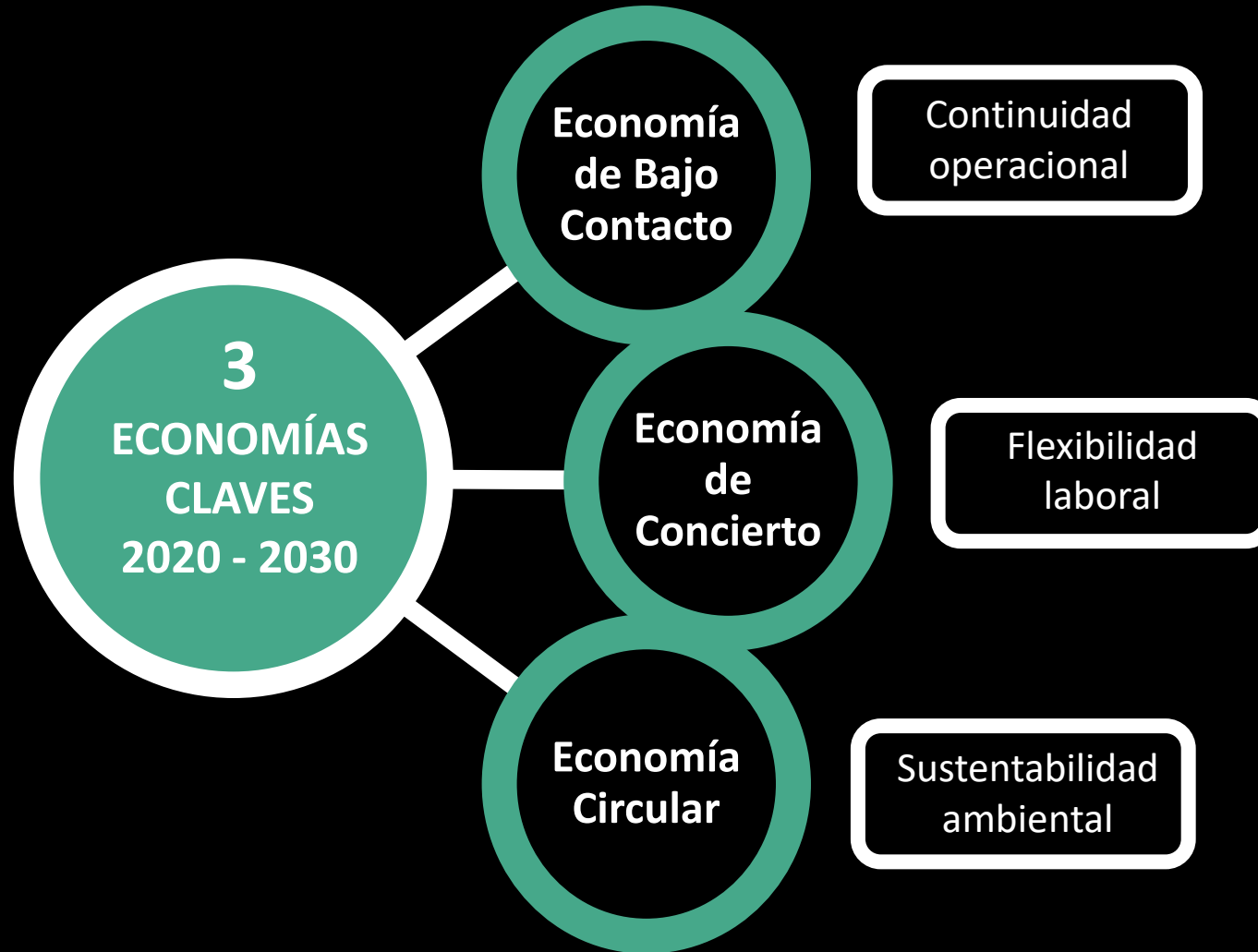
# 6 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

Para la Estrategia de Cambio.





# Economías claves



# Estrategia digital



# Habilidades laborales



# Pensamiento divergente



# Innovación



# Servicio



RESUMIENDO

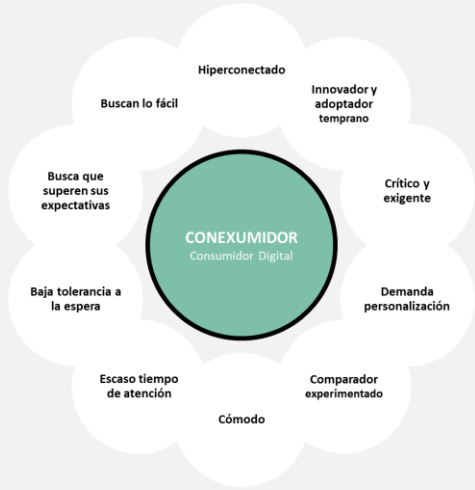
La transformación digital implica un cambio integral que va mucho más allá del uso de tecnología digitales.



La estrategia de negocios en mercados digitalizados implica una visión estratégica y táctica que integra tecnologías digitales con todos los otros componentes de la organización, con el propósito de crear valor superior para el cliente.

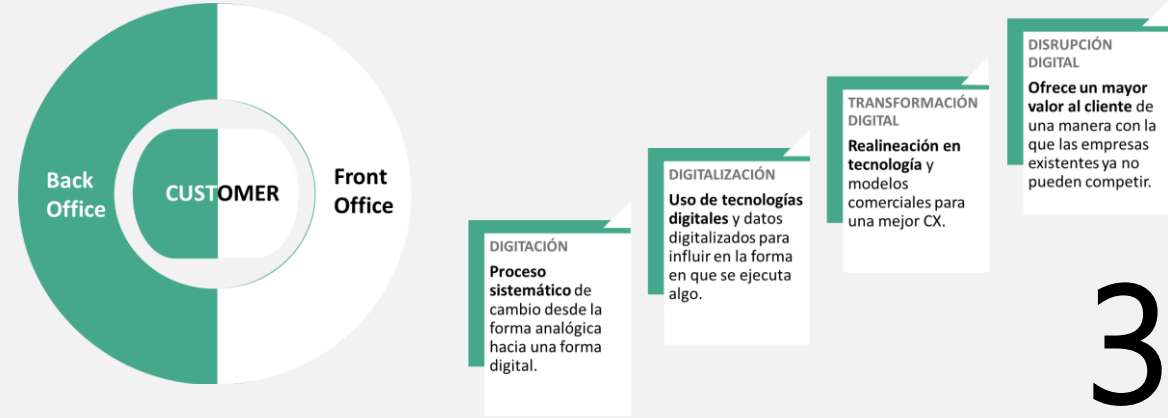
¿Cómo cambiar la forma de hacer negocios con las nuevas tendencias de consumo digital?

5 Tendencias que Aceleran el Consumo Digital.  
 10 Características del Consumidor Digital (Conexumidor).



1

La Estrategia de Cambio Centrada en el Consumidor Digital.



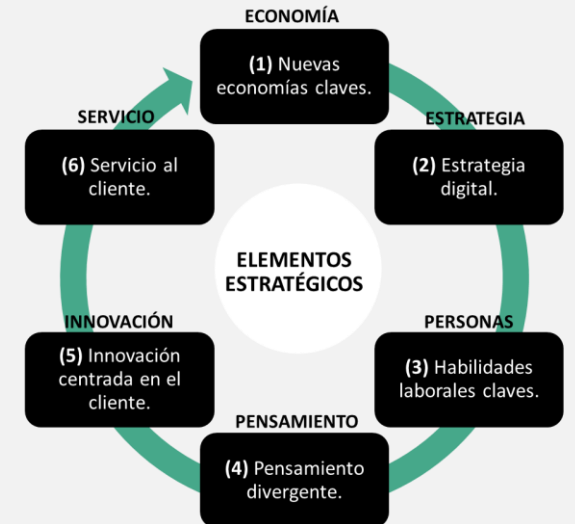
3

3 Razones por las que Fracasan los Proyectos de Transformación Digital.  
 8 Elementos Esenciales de Toda Transformación Digital Exitosa.

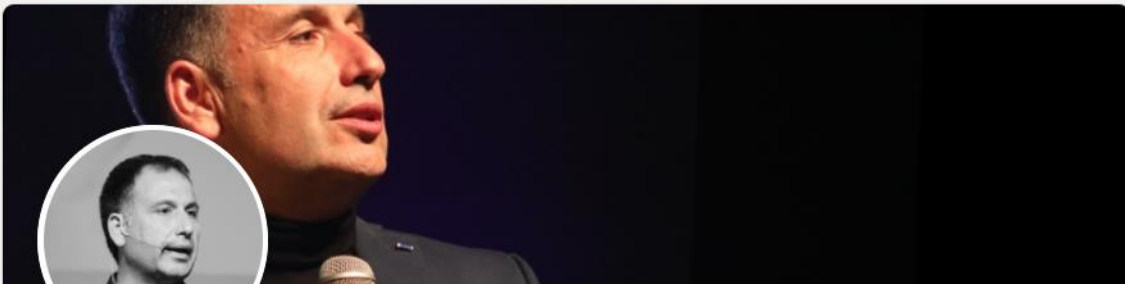


2

6 Elementos estratégicos para la estrategia de Cambio



4



## Andrés Silva Arancibia · 1er

Speaker en 21 países. Fundador de Flumarketing. Estratega digital, autor, director, consultor y profesor.

Temas que suele tratar: #marketing, #liderazgodigital, #marketingdigital, #estrategiadigital y #transformacióndigital

Santiago, Región Metropolitana de Santiago, Chile ·

[Información de contacto](#)

31.375 seguidores · [Más de 500 contactos](#)



32 contactos en común: Wanda Barquin (She/Her) Káren Montalva y 30 personas más

[Enviar mensaje](#)

[Más](#)



Andrés Silva Arancibia



Universitat de Lleida



## Andres Silva A. ✓

@andressilvaa

Keynote Speaker (21 countries). Author of [#Conextrategia](#) and [#Conexumidor](#). Founder of [@flumarketing](#). Columnist for [@Soyentrepreneur](#). Marketing Professor.

[Traducir la biografía](#)

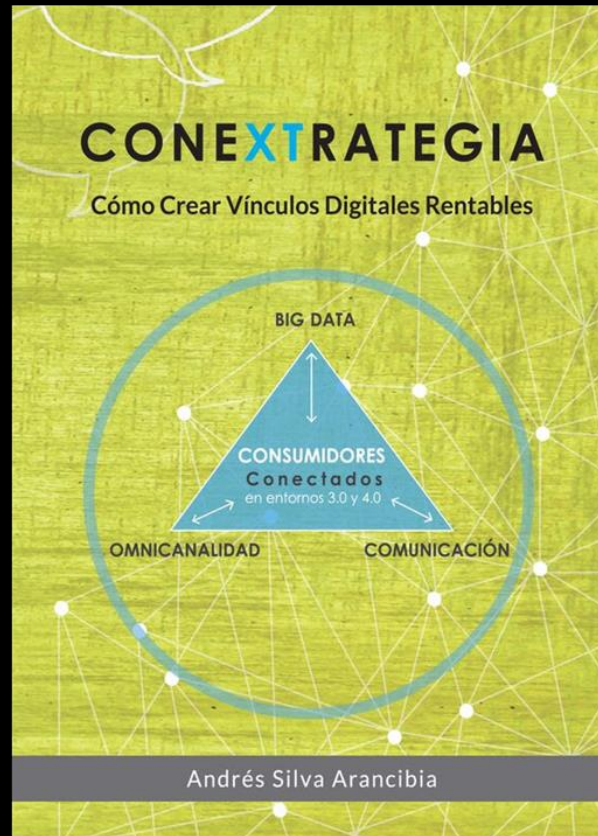
📍 Santiago, Chile [andressilvaarancibia.com](#)

🗓 Fecha de nacimiento: 21 de octubre de 1969 📅 Se unió en junio de 2009

1.679 Siguiendo 115 mil Seguidores

[Editar perfil](#)

Datos destacados



amazon

[ANDRESSILVAARANCIBIA.COM](http://ANDRESSILVAARANCIBIA.COM)



# Muchas Gracias!!

[andressilvaarancia.com](http://andressilvaarancia.com)

