



UNIVERSIDAD
Finis Terrae

5. Servicios en la Era Digital

Rodrigo Guesalaga, PhD
rguesalaga@uft.cl

Programa de Magister en Marketing – Ingeniería Comercial



Smartphones y el marketing móvil

BUSCAR — EVALUAR — COMPRAR — COMENTAR

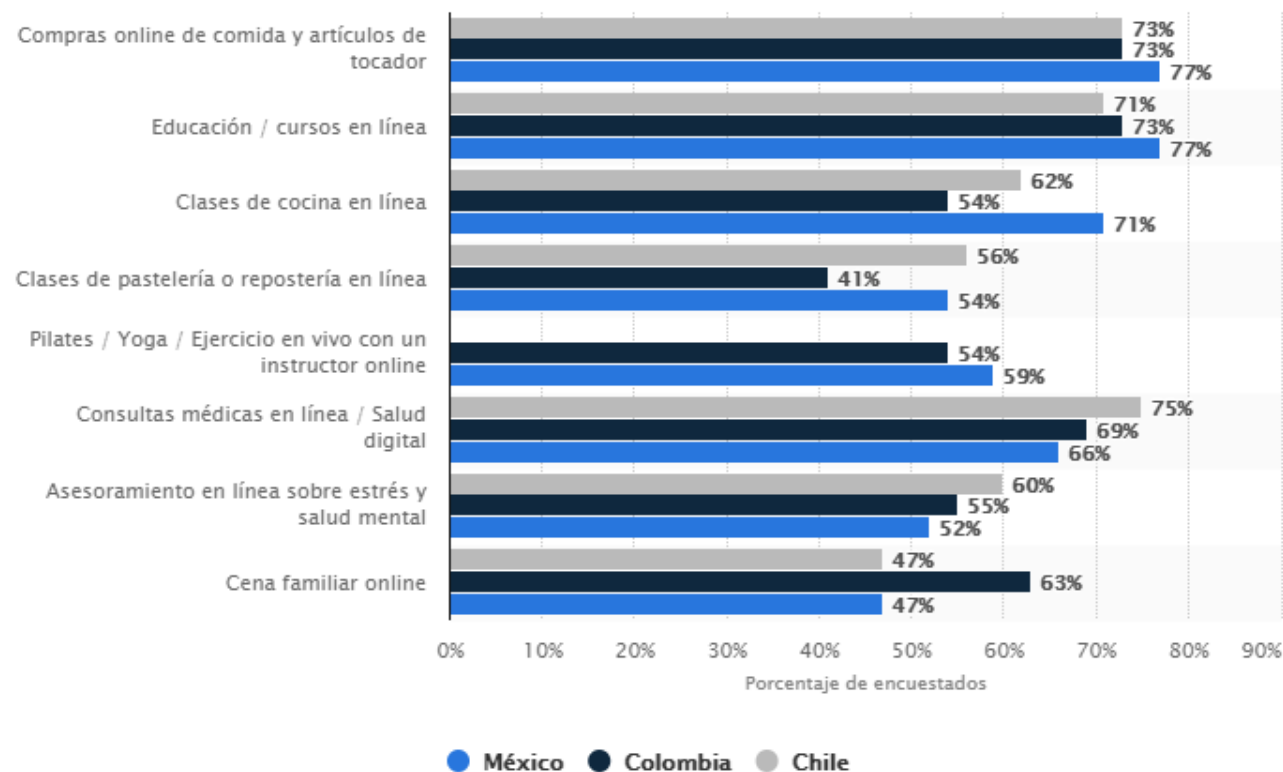
Todo desde el Smartphone



Shopping with
AUGMENTED REALITY

<https://youtu.be/ZroFBG7-P7Q>

Intención de realizar determinadas actividades online desde la pandemia de coronavirus en algunos países de América Latina en abril de 2020



© Statista 2020

[Ver fuente](#)

DESCARGAR



PDF



XLS



PNG



PPT

Fuente

[→ Ver información de las fuentes](#)

[→ Ver información del editor](#)

Fecha de publicación

Marzo 2020

Región

LAC

Periodo de estudio

9 a 15 de abril de 2020

Número de encuestados

5,500 encuestados*

Método de recogida de datos

Encuesta online

Notas suplementarias

[i Información adicional](#)

Tecnología en retail



RFID tags



Ayuda a la eficiencia en logística, almacenamiento, *supply chain* en general.

**Etiquetas
electrónicas
Precios
dinámicos**



Hace eficiente y precisa la actualización de precios, y permite una estrategia de precios dinámicos.



**Smart Lockers
Click & Collect**



Da mayor servicio a clientes en conveniencia (flexibilidad, tiempo). Acerca al cliente a la marca.



Tecnología en retail

Cornershop
Entrega rápida
en el hogar

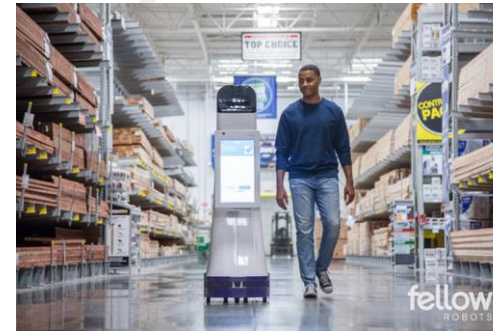


<https://www.youtube.com/watch?v=H08mfSWMkjY>



Mejora la experiencia del
cliente. Se diferencia de
los competidores.

Uso de Robots



Lowe bots:

<https://www.youtube.com/watch?v=hP3yfGHTXFo>



STARSHIP



Mejora la experiencia
del cliente y la eficiencia
de la operación.



La economía digital





Nuevos modelos de negocio

Oportunidades en la **Economía Digital**:

1. Irrumpir en industrias de alto margen
2. Acercar la oferta y la demanda
3. Derribar barreras y aumentar escala
4. Facilitar el consumo colaborativo

CHECKLIST





Nuevos modelos de negocio

Oportunidades en la
economía digital

1. Irrumpir en industrias de alto margen

Situación

Empresa dominante cobra precios relativamente altos, obteniendo un alto margen. Esto lo logra debido a sus fortalezas y poder en relación a los canales de distribución, la marca u otros recursos.

Consumidores acostumbrados a pagar precios altos, sin tener, necesariamente, una experiencia tan buena que esté acorde al precio pagado.

OPORTUNIDAD: Construir una nueva marca y comercializar los productos de forma digital, online, llegando directamente a los consumidores y ofreciendo un precio menor al de la empresa dominante.

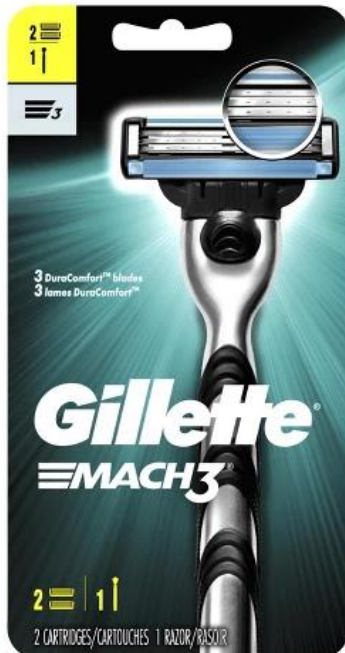


Nuevos modelos de negocio

Oportunidades en la
economía digital

1. Irrumpir en industrias de alto margen

EJEMPLO: Máquinas de afeitar



Gillette Mach3

3 blades
1 handle
2 cartridges

\$7.99

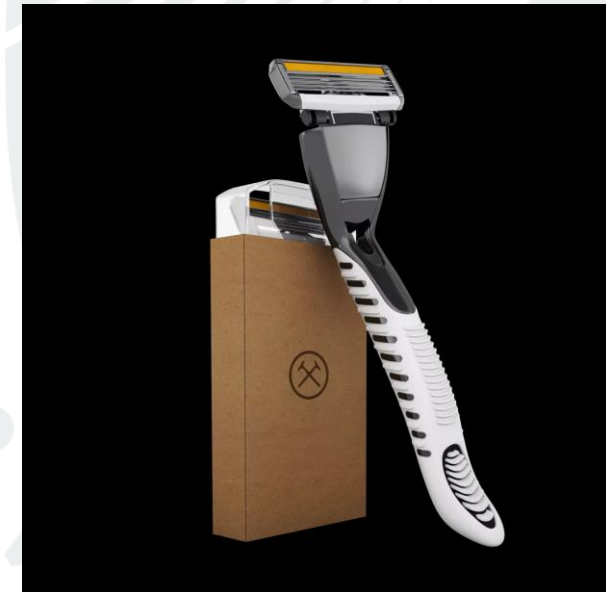
www.target.com

Dollar Shave Club

4 blades
1 handle
4 cartridges per month

\$7.00 per month

www.dollarshaveclub.com





Nuevos modelos de negocio

Oportunidades en la
economía digital

1. Irrumpir en industrias de alto margen

EJEMPLO: Anteojos



<https://www.tiffany.com/accessories/shop/eyewear/>



<https://www.warbyparker.com/eyeglasses/women>



Oportunidades en la
economía digital

2. Acercar la oferta y la demanda

Situación

Existen brechas entre la oferta y la demanda de ciertos productos y servicios, que genera un espacio en el mercado.

La oferta y la demanda son poco visibles o es muy costoso conocerlas.

OPORTUNIDAD: Crear plataformas digitales que operen a través de tecnología móvil (ej. *smartphones*), que hagan más eficiente la búsqueda de información y permitan acercar la oferta y la demanda. Esto genera mayor competencia entre los ofertantes, lo que produce alternativas de menor precio para los consumidores, y mayor variedad en el servicio.



Nuevos modelos de negocio

Oportunidades en la
economía digital

2. Acercar la oferta y la demanda

EJEMPLO: Servicio de traslado



El negocio de Uber:

<https://buildfire.com/uber-statistics/>

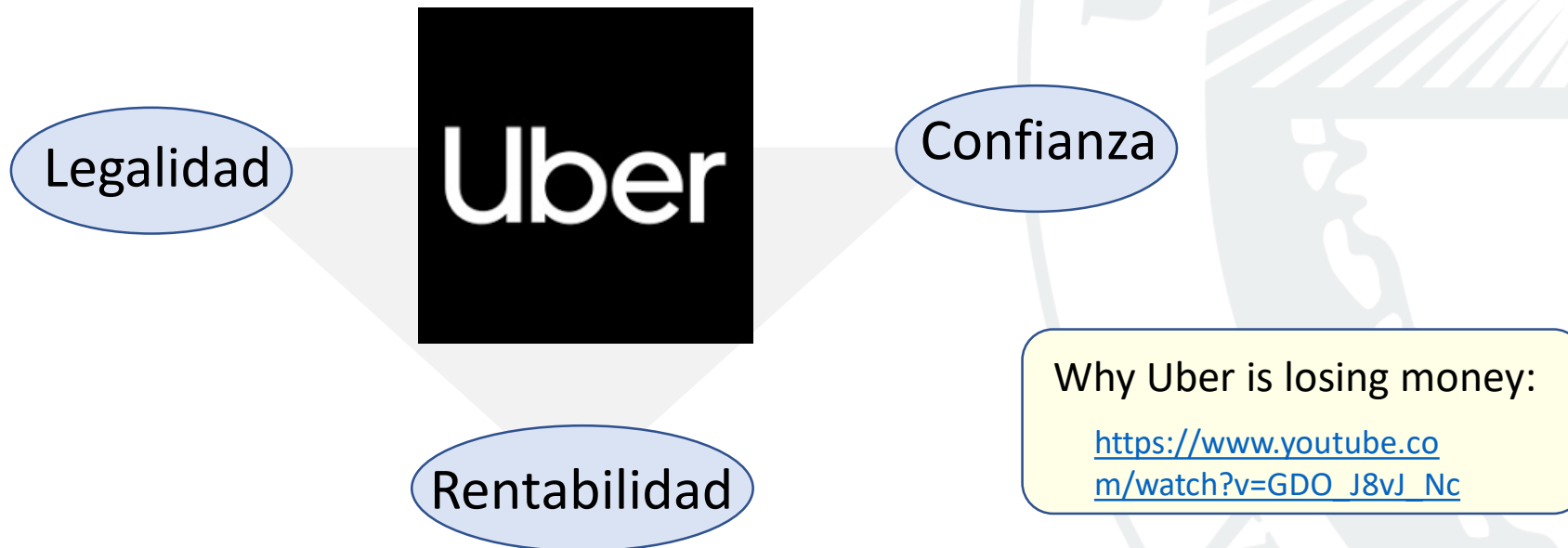


Nuevos modelos de negocio

2. Acercar la oferta y la demanda

Oportunidades en la
economía digital

Algunos desafíos importantes





Oportunidades en la
economía digital

3. Derribar barreras y aumentar escala

Situación

En la economía real existen barreras de tiempo y distancia. Por ejemplo, para estar en este curso ustedes deben estar presencialmente en esta sala, a esta hora, exactamente hoy.

La distancia y el tiempo requeridos para recibir un servicio generan costos importantes, que dificultan y a veces imposibilitan su prestación. Además, la demanda se restringe a una oferta limitada.

OPORTUNIDAD: Derribar estas barreras de tiempo y distancia a través de la tecnología. Ofrecer servicios online, con opciones asincrónicas cuando sea posible. El negocio es escalable a costos marginales más reducidos, en comparación a la situación común de la economía tradicional.



Nuevos modelos de negocio

3. Derribar barreras y aumentar escala

Oportunidades en la
economía digital

EJEMPLO: Educación en línea

edX Digital Marketing | edX

edX.org/professional-certificate/digital-marketing-0#courses

edX Courses ▾ Programs & Degrees ▾ Schools & Partners edX for Business Search: Guesalaga ▾

Wharton UNIVERSITY OF PENNSYLVANIA

ONLINE

Digital Marketing

Gain a competitive advantage and learn essential digital marketing skills and strategies in this 4-course program from the top ranked Wharton School of the University of Pennsylvania.

Loading...

View Courses Meet the Instructors The Professional Certificate

Professional Certificate Program
A series of career-oriented courses to develop in-demand skills.

Average Length:	5-6 weeks per course
Effort:	3-5 hours per week, per course

Cristiana Evangelica en UBER llora por su Vida | IMPACTANTE FINAL

9:39 AM 22-Aug-19

<https://www.edx.org/professional-certificate/digital-marketing-0#courses>

Nuevos modelos de negocio

3. Derribar barreras y aumentar escala

¿Algunos desafíos importantes?

Oportunidades en la
economía digital

EDUCACIÓN EN LÍNEA





Oportunidades en la
economía digital

4. Facilitar el consumo colaborativo

Situación

Existen brechas entre la capacidad de utilización de bienes durables y la utilización de estos, y por lo tanto se genera duplicidad de recursos. Por ejemplo, tener un automóvil que está estacionado 10 horas al día sin ser usado, de lunes a viernes, todas las semanas del año.

OPORTUNIDAD: Crear plataformas digitales y sitios web que conecten las capacidades de utilización de bienes durables disponibles, con su demanda. Esto requiere una transformación desde el valor del bien hacia el valor del uso del bien, que implica comprar menos productos y arrendar más. A su vez, se amplía la oferta de productos y servicios, y tienden a bajar los precios para los consumidores.



Nuevos modelos de negocio

Oportunidades en la
economía digital

4. Facilitar el consumo colaborativo

EJEMPLO: Airbnb



El sitio web:

<https://www.airbnb.com/>

El valor agregado:

<https://youtu.be/8Ou5QI-QudY>

El modelo de negocios:

<http://marketingyservicios.com/airbnb-y-su-modelo-de-negocio/>

Nuevos modelos de negocio

Oportunidades en la
economía digital

4. Facilitar el consumo colaborativo

¡IMPORTANTE!

En la economía digital hay mayor exposición social (ej., compartir fotos por Whatsapp o Instagram).

Esto fomenta mayor fluidez en el consumo de ciertos productos (ej. ropa) y da mayor espacio al arriendo como modelo de negocios.

EJEMPLO: Rent the Runaway



<https://www.renttherunway.com/>



Digitalización y finanzas sostenibles

Digitalización, Fintechs y las finanzas sostenibles 4 / 14

Digitalización y finanzas sostenibles

-  Digitalización y aumento de eficiencia
-  Internet de las cosas
-  Financiamiento alternativo
-  Soluciones Blockchain y Ledger



Digitalización y finanzas sostenibles

Gran
oportunidad!
Pero hay que
considerar....



Capacidades de los mercados e instituciones financieras de innovar e integrar digitalización en sus actividades



Regulación versus innovación = rol de los "Sandboxes"



Trash in = Trash out



Como expandir acceso IOT



Limitaciones tecnológicas del blockchain para escala

Digitalización y finanzas sostenibles

Webinar-Sobre-Fintech-y-Desarrollo-Sostenible-SITAWI.pdf 10 / 14

PLATAFORMA DE EMPRÉSTIMO COLETIVO SITAWI | #InvestindoNoImpacto

1ª Rodada de Empréstimo Coletivo (Junho/2019)

SITAWI FINANÇAS do BEM

Parceria estratégica INSTITUTO sabin

R\$1,5 milhão captados . 159 investidores . 58 dias
1% juros ao mês . repagamentos mensais . 24 meses

Inteceleri	Status4	CoopSertão	UPSaúde	Orgânicos In Box
				
Inteceleri Belém - PA Empresa de tecnologia educacional focada na aprendizagem de matemática.	Status4 Sorocaba - SP Empresa de inteligência artificial para sensores de medição e detecção de vazamento de água.	CoopSertão Piratuba - BA Cooperativa de hortifrúto, leite e processamento de polpa de frutas.	UPSaúde Curitiba Nova - RN Aplicativo de integração e inteligência de dados do SUS.	Orgânicos In Box Rio de Janeiro - RJ Vende cestas de alimentos orgânicos na cidade do Rio de Janeiro.
1% Rentabilidade Mensal juros simples	1% Rentabilidade Mensal juros simples	1% Rentabilidade Mensal juros simples	1% Rentabilidade Mensal juros simples	1% Rentabilidade Mensal juros simples
Prazo de Retorno 24 meses (com pagamento mensal)	Prazo de Retorno 24 meses (com pagamento mensal)	Prazo de Retorno 24 meses (com pagamento mensal)	Prazo de Retorno 24 meses (com pagamento mensal)	Prazo de Retorno 24 meses (com pagamento mensal)
Carência do Principal 4 meses (com recebimento de juros)	Carência do Principal 4 meses (com recebimento de juros)	Carência do Principal 4 meses (com recebimento de juros)	Carência do Principal 4 meses (com recebimento de juros)	Carência do Principal 4 meses (com recebimento de juros)
ODS: 	ODS: 	ODS: 	ODS: 	ODS: 
7% captado 58 dias restam	11% captado 58 dias restam	26% captado 58 dias restam	22% captado 58 dias restam	14% captado 58 dias restam
SAIBA MAIS E INVISTA NESTA ORGANIZAÇÃO	SAIBA MAIS E INVISTA NESTA ORGANIZAÇÃO	SAIBA MAIS E INVISTA NESTA ORGANIZAÇÃO	SAIBA MAIS E INVISTA NESTA ORGANIZAÇÃO	SAIBA MAIS E INVISTA NESTA ORGANIZAÇÃO

Digitalización y finanzas sostenibles

Webinar-Sobre-Fintech-y-Desarrollo-Sostenible-SITAWI.pdf 11 / 14

PLATAFORMA DE EMPRÉSTIMO COLETIVO SITAWI | #InvestindoNoImpacto

2ª Rodada de Empréstimo Coletivo - Amazônia (Março/2020)

SITAWI
FINANÇAS do BEM

R\$ 1,1 MM captados . 71 investidores . <24 horas
12% juros ao ano . repagamentos mensais . 24 meses

Fila de espera
65 pessoas / ~600k

Iniciativa **PPA**
PROTEJA PELA AMBULONIA

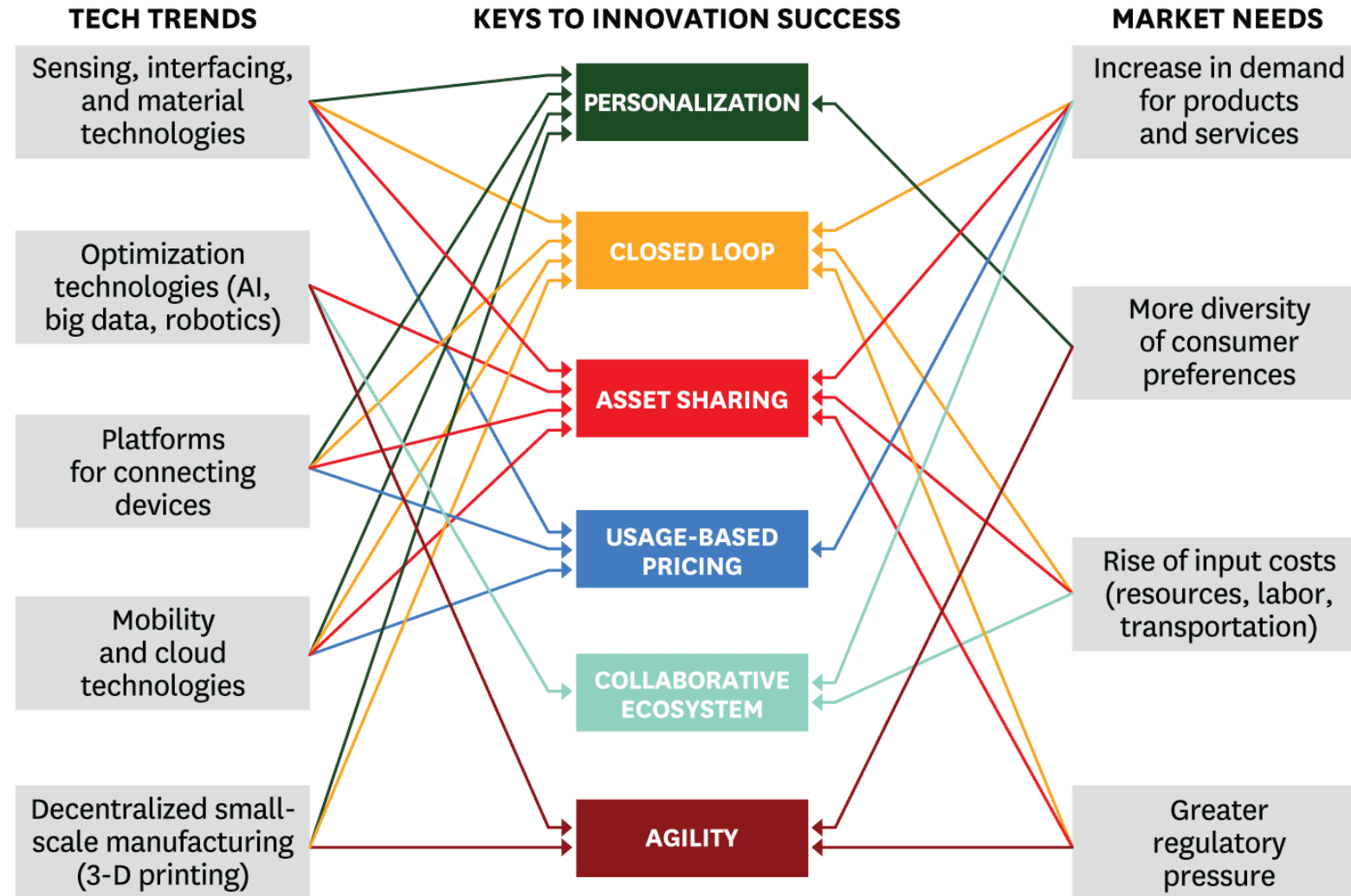
 Prátika Engenharia SOLUÇÕES EM ENERGIA SOLAR 	 oka 	 NA'KAU CHOCOLATE AMAZÔNICO 	 TUCUM ARTE INDÍGENA • DESIGN SUSTENTÁVEL 	 COEX - CARAJÁS Cooperativa Extrativista 
Energia solar para comunidades quilombolas da Amazônia	Sucos naturais nativos e fomento e capacitação ao pequeno produtor	Produção e comercialização justa de chocolates para promover a conservação da floresta.	Capacitação, curadoria e comercialização de arte e artesanato indígena.	Extrativismo sustentável de jaborandi e sementes para reflorestamento. de
7 ENERGIA LIMPA 11 INDÚSTRIAS E INOVAÇÃO 12 CONSUMO RESPONSÁVEL	2 FOME ZERO 12 CONSUMO RESPONSÁVEL 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA CLIMÁTICA	2 FOME ZERO 11 INDÚSTRIAS E INOVAÇÃO 12 CONSUMO RESPONSÁVEL 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA CLIMÁTICA	5 IGUALDADE DE GÊNERO 8 TRABALHO DECENTE 10 INDÚSTRIAS E INOVAÇÃO 12 CONSUMO RESPONSÁVEL	8 TRABALHO DECENTE 12 CONSUMO RESPONSÁVEL 15 VIDA TERRESTRE



The Transformative Business Model

Linking Technology and the Market

The six features that characterize successful innovation all link a recognized technology trend and a recognized market need. Trends were identified by an analysis of regularly published industry reports from think tanks and consulting companies such as the McKinsey Global Institute, PwC, and the Economist Intelligence Unit.





Ejercicio Formativo

¡Juguemos a ser emprendedores sociales!

De acuerdo a lo aprendido en este curso, las presentaciones de Fintech, y lo leído en el artículo “The transformative business model”, en grupos...

Propongan un servicio con impacto social, explicando su modelo de negocios, y cómo las finanzas sostenibles pueden ayudar.





Conclusión



Los servicios en la era digital están muy influenciados por el uso de smartphones, e inteligencia artificial.



Los modelos de negocios en la era digital permiten nuevas oportunidades.



La digitalización de las finanzas ayudan a un desarrollo sostenible.