

Informe 2022 – Business Experience

**No te anticipes al futuro,  
constrúyelo a tu medida**

**Respondemos al reto de los negocios del futuro: más incertidumbre, más puntos de contacto, más decisiones.**

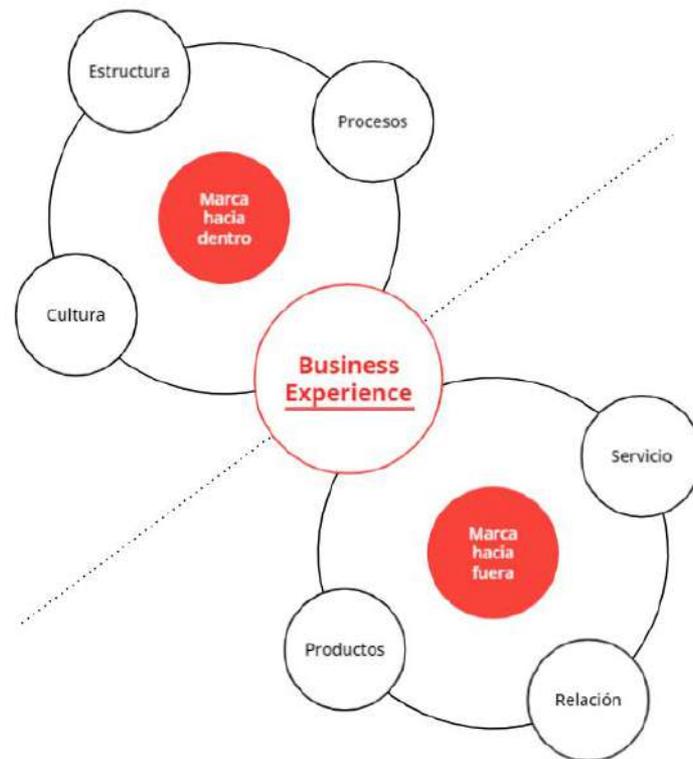
Unimos experiencias y negocios para crear organizaciones más conectadas con sus procesos, usuarios y cultura.

## Activamos el negocio desde una perspectiva abierta y transversal

En los últimos años hemos multiplicado el número de proyectos de transformación de negocio trascienden el marco convencional del branding.

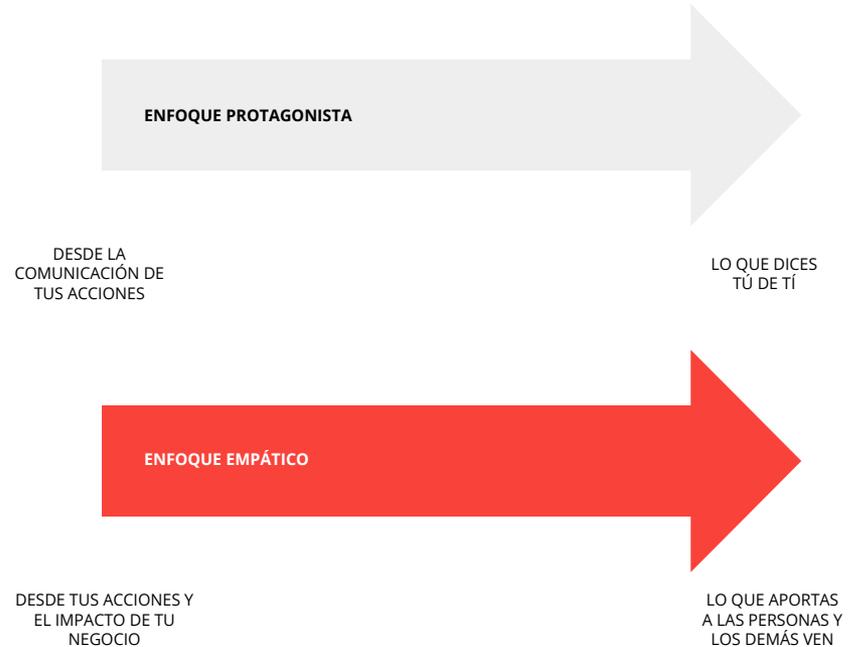
Desde retos de innovación cultural, hasta sistemas de métricas, planes de gobernanza, modelos de incentivos o diseño de servicios... La gestión de marca es para nosotros cada vez más una mirada, una herramienta... pero no una meta.

Cuando el branding no es suficiente para responder a los retos de marca es necesario un enfoque más integrador: nuestra respuesta es Business Experience.



## Business Experience. Transformamos el negocio a través de la marca

- No es un logotipo.
  - No es un documento de estrategia de marca.
  - No es un propósito, misión, visión y valores.
  - No es un departamento de marca.
  - No es una charla aspiracional.
  - No es una declaración de intenciones.
- 
- Es modelo organizativo.
  - Es proceso interno.
  - Es cultura de la innovación.
  - Es sistema de medición.
  - Es canal de distribución.
  - Es modelo de negocio.



## Comuniza: agencia de branding e innovación

Transformamos organizaciones con retos complejos en España y Latinoamérica. Más de 800 proyectos en 10 años con esta mirada.

Realizamos proyectos de arquitectura, estrategia, identidad, experiencias e innovación en España y Latinoamérica.

Trabajamos junto a los departamentos del cliente para incrementar el rendimiento del negocio y su competitividad.

*“Conectamos personas, procesos, puntos de contacto y propósito para crear, transformar e impulsar negocios”.*

**Olga Llopis y Javier Velilla**

Socios directores de Comuniza



## Durante el último año



**Creando el plan de gobierno y el sistema de métricas de una entidad financiera que cotiza en bolsa.**

DATA & PERFORMANCE



**Diseñando la experiencia de cliente y los espacios de un municipio que coloca en el centro la innovación.**

SERVICE DESIGN



**Implementando un nuevo sistema de incentivos para fuerzas comerciales de una fintech omnicanal.**

INNOVACIÓN

# Índice

01

La cultura del cuidar

04

Globalidad o nicho

07

Más sociales,  
más comunicativos

10

De user experience  
a brand experience

02

Volver al antes

05

Al sol que más calienta

08

La oficialidad de todo

03

Alianzas para avanzar

06

El KM 0

09

¿Una realidad paralela?

# 01

## La cultura del cuidar

## La cultura del cuidar

Desde yoga, hasta la recogida de basura en plena naturaleza. Las empresas cuidan a sus empleados buscando reducir el impacto económico indirecto que esto tiene.



**Desigual aprueba con un 87 % de conformidad la jornada de 4 días**

En la medida de lo posible cambiamos los tiempos de trabajo para poder pasar más tiempo disfrutando de nuestra vida personal.

[Saber más](#)



**Cofidis lanza Vitaminaté el programa de salud mental para sus trabajadores**

Trabajamos en programas de salud mental para nuestro trabajadores, para cuidarlos desde el entorno interno de la propia empresa.

[Saber más](#)

# Las corporativas prestan mayor atención al cuidado de sus empleados y del entorno de trabajo.

3 de cada 10 empleados españoles afirman que dimitirían si se eliminaran las horas de trabajo flexible, el trabajador prioriza su bienestar.

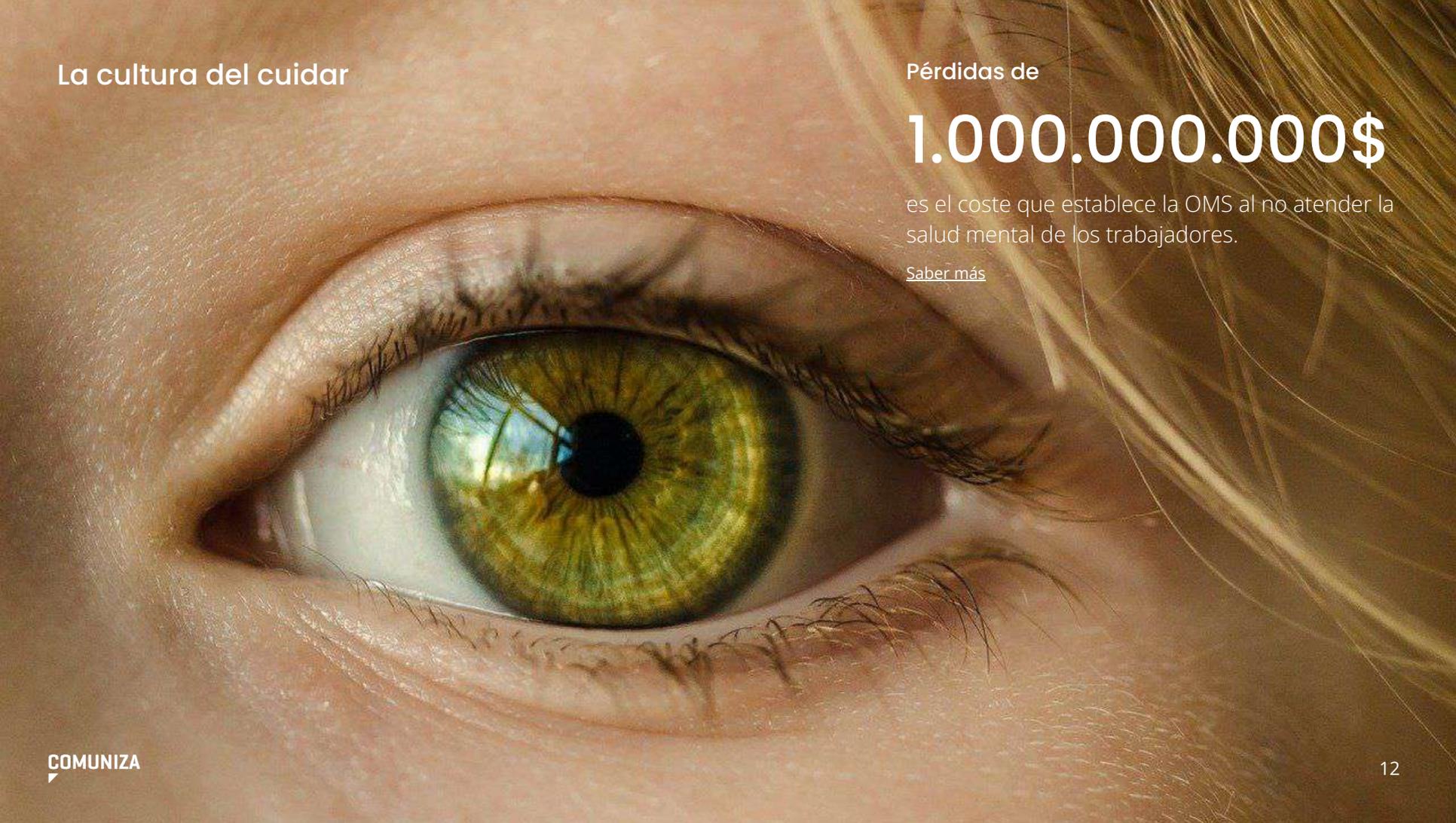
## La cultura del cuidar

El ausentismo laboral asociado a padecimientos psicológicos supone una pérdida de productividad del 23.8 % de acuerdo a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México.

De acuerdo a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México, el

**23,8 %**

de pérdida de productividad es a causa del ausentismo laboral.



La cultura del cuidar

Pérdidas de

**1.000.000.000\$**

es el coste que establece la OMS al no atender la salud mental de los trabajadores.

[Saber más](#)

# 02

## Volver al antes

**Algunos sectores comienzan ahora a percibir una cierta recuperación económica.**

Destacamos entre ellos moda, lujo, vivienda y banca. Otros como el turismo y la hostelería siguen en proceso.

Volver al antes

# La Comisión Europea sube la previsión de crecimiento en la eurozona en 2022 un 4,3 %. Y un 4,9 % a nivel global según el FMI.

01

## “La venta de vivienda de lujo crece ya a ritmo pre-pandemia”

El mundo inmobiliario en España empieza a recuperar poco a poco su esplendor previo. Especialmente en en la categoría “vivienda de lujo”. La gente invierte en su bienestar. [Saber más](#)

02

## SMCP recupera las ventas con una diferencia del 1 %

El grupo propietario de Sandro, Maje, Claudie Pierlot y De Fursac, ha visto sus ventas potenciadas en parte por la apertura de mercados y la comercialización con Asia y EEUU. [Más info](#)

03

## Crece la intención de compra del sector inmobiliario en México

Según el portal Inmobiliario Vivanuncios más del 80 % de los entrevistados admitió estar en busca de comprar una casa. Un 68 % de lo entrevistados busca una casa, mientras el 21 % que busca un departamento. [Descubre más](#)

# 03

## Alianzas para avanzar

# **Aquellas empresas cuya economía aún se resiente trabajan desde la alianza.**

En la necesidad de evolución y crecimiento se crean sinergias entre empresas de categorías dispares. Ahora a fin de avanzar estas se acentúan en aquellos sectores más dañados.

## Alianzas para avanzar

Ampliar la oportunidad de captación desde la fusión y el vínculo con otros, pero sin perder la identidad propia.



01.

**Grupo Mutua compra el 8% de El Corte Inglés**

Adquiriendo el 50,01 % de SECI (Seguros de Vida y Accidentes) y CESS (Correduría de seguros) convirtiéndose en proveedor exclusivo de los seguros y de los fondos de inversión que comercializa El Corte Inglés.

[Saber más](#)

03.

**Makro se alía con Rappi y CornerShop para ofrecer un mejor servicio**

Las grandes superficies toman velocidad en Colombia, donde Makro se une con Rappi para llevar la compra a tu casa y con CornerShop para compras regulares.

[Saber más](#)

02.

**Aparece UberTaxi en Colombia**

Uber y TaxExpress se unen para ofrecer una alternativa de transporte en Bogotá y Cali, donde el taxista podrá acceder a los servicios de Uber mediante suscripción y el consumidor podrá pedir un taxi desde la app de Uber.

[Saber más](#)

04.

**Viva Aerobus y Viva Air Colombia se alían para el vuelo Bogotá - CDM**

Ambas compañías low cost se alían para poder ofrecer un mejor servicio al consumidor con una mayor oferta horaria de vuelos.

[Saber más](#)

# 04

## Globalidad o nicho

# Mucho de poco o poco de mucho

Y es que la dinámica de los negocios ha ido cambiando en función de los intereses comerciales de proyección a futuro.

Abarcar más mercado con la misma marca, o crear marcas segmentando en base al producto o el consumidor.

## Globalidad o nicho

De lo general a lo particular, focalizar nuestra marca para productos o servicios en concreto nos permite comunicar de forma clara la necesidad que estamos ofreciendo. Esto es un arma de doble filo ya que consiste en posicionar una marca prácticamente desde cero.

### Mango suprime Violeta e integra las tallas grandes en su marca principal

En febrero de 2022 Violeta, quedará integrada dentro de la marca. Mientras que aparecerá Alter Made, la nueva línea orientada al «bienestar, la sostenibilidad y el consumo consciente». [Saber más](#)

### Supermercados Sánchez Romero integra el premium dentro de El Corte Inglés

Los supermercados que cerraron 2020 con un 50 % más de facturación que en el año anterior, un total de 61 M€. Es absorbida por El Corte Inglés para fortalecer su distribución alimentaria. [Descubre más](#)



### Nace Mobilize la marca de Renault orientada al carsharing

No es la primera y seguramente tampoco será la última en lanzar una ampliación de sus servicios bajo una marca individualizada. De esta forma busca sacar partido al carsharing. [¿Quieres usarlo?](#)

### 26 1 18 1 / Zara Athleticz o cómo segmentar a tu usuario por su actividad

El cuidado hacia uno mismo está en auge, esto hace que surjan nuevas marcas a fin de visibilizar el producto. La marca del grupo Inditex hace su apuesta individualiza al resto del producto. [Más info](#)

# 05

Al sol que más calienta

# Si el producto no se adapta al entorno este pasa a quedar inadvertido.

El 72 % de los productos lanzados al mercado fallan en el cumplimiento de las expectativas del consumidor. Y el 20 % de las start-ups fallan por el producto lanzado al mercado.

Al sol que más calienta

**Adaptamos nuestros comportamientos a las nuevas demandas. Nos hemos vuelto más flexibles y dóciles a entornos y situaciones adversas o diferentes.**

**Pop-up store de startups**

La incubadora y aceleradora de startups Lanzadera lanza la primera tienda efímera en la que los propios empresarios estarán comercializando sus productos.

[Descubre más](#)

**Reconversión al consumidor**

Burger King, la cadena de fast food se pasa al mundo vegano y lanza el primer restaurante 100 % vegetal donde todos sus productos imitan el sabor de la carne.

[Más info](#)

06

EL KM 0



El 70 % de los consumidores prefiere comprar producto nacional.

Estudio independiente de EAE Business School por Pablo Contreras

# El KM 0 llega para quedarse

Hemos percibido nuestra verdadera huella en el medio ambiente y hemos tomado consciencia sobre nuestro impacto en la sociedad. Esto ocasiona cambios en los medios de producción o la logística para dar valor al producto, al negocio y al consumidor final.

## KM.0

Se empezó con los alimentos y esto deriva a tejidos y productos de consumo. KM 0 implica el consumo de bienes y productos de cercanía.



Aparece la primera feria de moda KM 0 para poner en valor la producción local

La moda, una de las industrias más contaminantes en producción, crea la primera feria orientada en consumo sostenible buscando dar valor a los productores cercanos.

[Saber más](#)



KipClin, la empresa colombiana que ofrece detergente a granel

Acaba de recibir la validación sanitaria para continuar con el servicio. Donde el usuario compra un bote lleno e intercambia por uno nuevo lleno que envían a la casa o compran en tienda.

[Saber más](#)

A high-angle, close-up photograph of a person's hands holding a white, reusable shopping bag. The bag is filled with several clear glass bottles of various sizes and colors, including a prominent one with an orange label and another with a green label. The person is wearing a white jacket and dark pants. The background is a dark, textured surface, likely asphalt.

81%

de los españoles ya tiene en cuenta el tipo de envase a la hora de comprar y en las nuevas generaciones el 42 % se preocupa de que sea eco-friendly.

# 07

Más sociales,  
más comunicativos

**Nos implicamos con mayor medida en el mundo. Somos conscientes de nuestra capacidad de impacto.**

El empresario toma consciencia de su poder en la sociedad y ajusta su rol a las posibilidades de proyección deseadas.



# 53%

de los consumidores del conjunto general de la población y el 57 % del grupo de edad entre 18 y 24 años se han pasado a marcas menos conocidas pero que son sostenibles.

## Más sociales, más comunicativos

Por otro lado esto le permite al negocio construir su posicionamiento y ampliar su proyección a nuevos mercados y públicos.

Construir la marca en un ámbito social desde el propio impacto a la sociedad.

**Amancio Ortega dona 10 máquinas contra el cáncer para la sanidad pública.**

La fundación del dueño de Inditex, dona 280 millones de euros para la compra de maquinaria aceleradora de protones con la finalidad de tratar tumores de difícil acceso. [Saber más](#)

**David Vélez, dueño de Nubank se une a la iniciativa The Giving Place.**

Junto a Mariel Reyes, emprendedora y esposa del empresario pretenden donar parte de su fortuna a causas sociales destinadas a la población vulnerable de Latinoamérica. [Saber más](#)



**José Andrés dona su parte del 'Premio Princesa de Asturias' a la Palma**

El cocinero, fundador de World Central Kitchen decide donar su parte del premio a los damnificados del volcán de La Palma a fin de aliviar los estragos que este está causando en la isla. [Saber más](#)

**Bancolombia considerado el banco más sostenible del mundo.**

El código de negocio, la estrategia climática y la inclusión financiera hacen que S&P posicione en su informe anual a la entidad financiera como la más sostenible del mundo. [Más info aquí](#)

08

La oficialidad de todo

# Buscamos comprobar la fiabilidad de todo aquello que obtenemos

Y la forma más eficaz es a través de la aprobación de la sociedad usando blockchain. De acuerdo con la consultora PwC se prevé que esta tecnología produzca un impacto en el PIB español en 2030 de \$24.000 millones.

## La oficialidad de todo

El blockchain, inicialmente conocido por las criptomonedas, dista bastante de la asociación a las mismas.

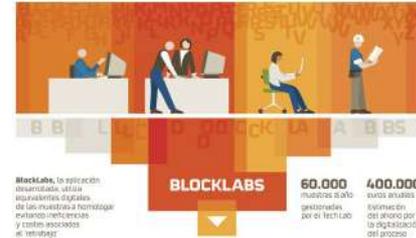
En realidad se trata de un registro de transacciones de bienes tanto tangibles como intangibles, transparente e inmodificable al estar registrado por varios participantes.

## Proyecto Dalion

A lo largo del 2021, más empresas privadas se han unido al proyecto que busca desarrollar una única identidad digital autogestionada por el usuario para agilizar entre otras opciones la contratación de servicios.

## La oficialidad de todo

Según datos de IDC, el LATAM se estima en un crecimiento del 45 % el uso del blockchain. Por otro lado destaca el uso en el sector financiero.



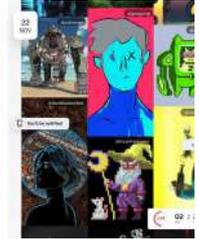
Repsol desarrolla tecnología Blockchain para certificar su producto industrial.

Finboot, start up incubada por el fondo de emprendedores de la Fundación Repsol, buscaba la finalidad de aumentar la eficiencia operativa del proceso.

[Saber más](#)

Create.  
Collect.  
Connect.  
Launching this year.

coinbase NFT



Coinbase desarrolla una plataforma e-commerce NTF para el mundo del arte

La plataforma e-commerce de criptomonedas nace con la intención de hacer competencia a OpenSea buscando autenticar las obras de arte comercializadas.

[Saber más](#)

09

¿Una realidad paralela?

# El más allá, desde el hoy

Existieron muchos antes de Facebook y Meta, estuvieron Los Sims, Habbo, Second Life... El mundo se moderniza y de las últimas fueron Fornite y el Rift Tour de Ariana Grande entre otros.

## ¿Una realidad paralela?

El concepto “metaverso” surge en la novela de ciencia ficción Snow Crash de Neal Stephenson. Ahora se convierte en realidad.

01

¿Tu videollamada con fondo borroso? ¿Qué tal un avatar?

Algo parecido pasa en las sesiones de gaming en conjunto. Ahora Microsoft Teams está desarrollando skins 3D para las llamadas.

[Saber más](#)

02

Actualización a la realidad virtual de Facebook a Meta

El mundo del gaming y los streamers se fueron introduciendo poco a poco en la sociedad. Ahora, aparece Meta, la nueva apuesta de Facebook llevando las relaciones sociales a un nuevo nivel.

[Saber más](#)

03

Una nueva forma de contar tus productos

De tiendas online virtuales, a muestras de productos en mundos paralelos, Balenciaga hace demostración de esta tendencia para contar su nueva colección.

[Descubre más](#)

A person is shown from the side, wearing a black and white VR headset. They are holding the headset with both hands, adjusting it. The background is a bright, modern living room with a large window, a potted plant, and a wooden shelf.

El metaverso y su  
impacto en el futuro

\$800.000  
millones

es la oportunidad de mercado que se estima alcanzar para 2024 con el metaverso.

Hemos descubierto que no hay que estar presente para conectar. ¿Cómo afectará el metaverso a tus relaciones personales y laborales? ¿Qué cambios tendrá en tu vida personal? ¿En tu negocio? ¿Y en tu relación con tus empleados?

Datos Bloomberg Intelligence

COMUNIZA

# 10

De user experience  
a brand experience

# Migramos de tipo de experiencia

Volvemos a mundo sensorial en el que la presencia y el sentir la marca vuelven a cobrar importancia. El tiempo de privación nos ha hecho a apreciar el entorno con una mirada distinta.

## Del user experiencia al brand experience

Trabajar la marca desde la tangibilización al usuario, no desde el propio usuario. Alinear necesidades y valores para construir una relación de afinidad y sincronía que sume a la vida del consumidor y le facilite disfrutar de los pequeños momentos del día a día.

Un escenario para bailar en la tienda

La cadena de ropa Mango, a fin de acercarse más a la generación Z, ha creado una pop-up store en exclusiva para colección desarrollada para ellos. A fin de hacer la experiencia plena ha incluido además un escenario para Tiktok. [Más info](#)

Recorre la ciudad de siesta

La marca sueca Ikea ha lanzado 8 pots que circularán a lo largo de París, para que tu te eches la siesta mientras vas de un sitio a otro de la ciudad. [Descúbrelo](#)

17 %

más por un producto si la experiencia del cliente en mejor.

74 %

abandonarán un proceso de compra demasiado complicado

52 %

pagarían más por una experiencia si saben que es rápida y eficiente



84 %

de las empresas que han mejorado su experiencia de cliente aseguran haber incrementado sus ingresos.

# Conoce nuestro centro de investigación

Desarrollamos estudios mensuales sobre creación y gestión de marca que puedes descargar gratis. Lidera a tu competencia. Acelera cambios que están por venir. Aquí tienes algunas sugerencias:

## Informe de tendencias 2021

Identifica oportunidades nicho y aumenta la eficiencia de tu negocio con las tendencias que vendrán este año en los mercados internacionales.

## Gestión de startups

Aumenta la competitividad de tu negocio inspirándote en cómo organizan su marca las 100 startups líderes en crecimiento de España.

## Propuesta de valor

Conoce cuál es el mensaje diferencial de las principales marcas en el IBEX-35. Para grandes organizaciones o que quieren serlo.

Descárgalos gratis en el [centro de publicaciones de Comuniza](#).



¿Por qué es realmente tuya?

Muchas marcas adquieren y gestionan su marca profesionalmente que influyen la estrategia por encima de la marca. Propiedad de valor heredada, por lo común. Propiedad de valor que, en el fondo, tienen poca de marca.



## Lecturas del presente para presentes con futuro

Descubre nuestra sección de informes y publicaciones

<https://comuniza.com/informes-publicaciones>

**¿Qué tendencias en UX Writing y Copy nos revelan las startups y empresas esta año?**

**Informe COMUNIZA: Arquitectura de marca en las 50 principales empresas españolas**



Servicios de branding e innovación

# Tu consultora de Business Experience