

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
División Académica De Ciencias Económico-Administrativas

Asignatura:
Comportamiento del consumidor

“Mapa conceptual”

Presenta:
Nancy Guadalupe Vasconcelos León

Docente:
Minerva Camacho Javier

Carrera:
Licenciatura en Mercadotecnia

Villahermosa, Tabasco, México.

Octubre, 2025

Introducción

En la actualidad, la forma en que la gente compra ha cambiado porque ahora se mezclan las tiendas físicas con las compras en línea, a lo que se le llama consumidor híbrido, que es alguien que usa tanto la forma tradicional de comprar como las opciones digitales. Este cambio pasa porque la gente quiere más flexibilidad y que al comprar sea fácil y rápido. En este mapa conceptual se explican mostrando las características claves y cómo influye en el comportamiento del consumidor ante la compra.

Consumidores

H I B R I D O S

Es un consumidor que combina la experiencia física y la digital.
Implica el uso múltiples canales para comprar y obtener información

Característica

- Consumen en canales omnicanal.
- Buscan una experiencia integrada y personalizada.
- Tienen flexibilidad para elegir entre compra online y presencial.

Comportamiento de Compra

Navega y compara productos

Puede comprar online y recoger en tienda física

Cambia de forma fácil entre canales físicos y digitales

Aspectos Principales

Influencia de eventos recientes

Personalización de ofertas y servicios

Demanda de interacción constante y fluida

Requiere estrategias de marketing

Conclusión

El consumidor híbrido es básicamente la versión modernizada de quien siempre ha comprado tradicionalmente, porque ahora mezcla lo de ir a la tienda con lo de comprar por internet para aprovechar lo mejor de ambos. Por ello las empresas deben hacer estrategias que usen tecnología, personalización y que sean flexibles, para atender bien. La pandemia hizo que todo esto fuera más rápido y común, volviendo el consumo algo mucho más conectado y cambiante. Según lo que se analiza, entender a este tipo de consumidor y adaptarse rápido es lo más importante para que las empresas y no pierdan clientes hoy en día.

Zendesk México. (2023, 12 de marzo). Qué es un comercio minorista híbrido: Características clave. Recuperado el 3 de octubre de 2025, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/minorista-hibrido-que-es-y-como-impulsar-a-tope-las-ventas-de-este-negocio/>

Bizzmkt. (2025). Customer Journey: cómo cambia con el consumidor híbrido. Recuperado de <https://bizzmkt.com/customer-journey-como-cambia-con-el-consumidor-hibrido/>