

## INVESTIGACIÓN AVE

### **Contexto e hipótesis**

La Alianza para el Valor Estratégico de las Marcas, AVE, llevará a cabo un programa de eventos virtuales en los que busca promover la inversión en la creación de valor para las marcas.

El contexto evidentemente es de gran incertidumbre y muchos anunciantes han decidido posponer o cancelar sus inversiones de marketing.

El objetivo de AVE es proporcionar información puntual, sustentada y precisa que les ayude a tomar mejores decisiones.

Desde nuestro punto de vista hace falta proporcionar ideas a los anunciantes sobre cómo acercarse a los consumidores.

Creemos que aquellas categorías e industrias que no sean relevantes para el cuidado de la salud, alimentación y entretenimiento en casa deberán encontrar Insights que deriven en formas de comunicarse con sus consumidores para establecer nuevas relaciones quizá más de apoyo, orientación, soporte o cualquier otro concepto que genere recordación, buena voluntad y quizá gratitud a las marcas.

Hemos pensado en llevar a cabo una investigación relámpago para buscar estos Insights y tratar de definir caminos sobre cómo deben publicitarse las marcas.

### **Áreas de investigación**

- ¿Cuál es la emoción predominante en la población mexicana?
- ¿Cómo le gustaría sentirse cuando termine el confinamiento?
- ¿Cuáles son sus preocupaciones, miedos, expectativas?
- ¿Quiénes están haciendo un buen trabajo en protegerlos, cuidarlos?
- ¿Cómo cambiarán sus valores y conductas?
- ¿Cómo cambiarán sus prioridades de consumo y compra por categorías?
- ¿Cómo cambiarán sus hábitos de entretenimiento y consumo de noticias?
- ¿Qué esperarían de los actores principales?

A continuación está el cuestionario utilizado para cumplir con estos objetivos.

Cuestionario  
Efecto del COVID 19

Percepción del COVID 19

P1. Utilizando una sola palabra, ¿cuál describe mejor la manera como te sientes frente a la crisis generada por el COVID 19?

IP: Tres caracteres mínimos para asegurar una palabra válida.

P2. En días pasados el Gobierno Federal anunció algunas medidas para reiniciar actividades a las que ha llamado “El Regreso a la Nueva Normalidad”

PM. Programado como una tabla con cabeceras si/no y las dos frases en filas.

1. ¿Sabías de esto?

Sí

No

2. ¿Conoces los detalles del plan?

Sí

No

P3. Los estados y gobiernos estatales han puesto en marcha diferentes medidas y diferentes fechas. Independientemente de tu familiaridad con el plan y por lo que sabes, ¿hasta cuándo piensas que durará el confinamiento debido al COVID 19?

1. Hasta el 1 de junio	2. Hasta el 15 de junio	3. Hasta julio	4. Hasta agosto	5. Hasta septiembre o después	98.No sé

P4. Algunas personas piensan que los efectos económicos del COVID 19 serán leves y durarán poco y otras personas piensan que por el contrario durarán mucho y tendrán efectos graves. ¿Cuál es tu opinión en este respecto?

P4_A Los efectos durarán entre:	1. Menos de 3 meses	2. Entre 3 y 5 meses	3. Entre 6 y 9 meses	4. Entre 10 y 12 meses	5. Más de un año	6. 2 años o más	98.No sé
---------------------------------	---------------------	----------------------	----------------------	------------------------	------------------	-----------------	----------

P4_B Los efectos serán:	1. Muy leves	2. Algo leves	3. Moderados	4. Graves	5. Muy graves	98.No sé
-------------------------	--------------	---------------	--------------	-----------	---------------	----------

Preocupaciones

P5\_H ¿Tienes hijos?

- 1.Si
- 2.No

P5. A ti en lo personal, ¿qué tanto te preocupa el efecto del COVID 19 en los siguientes aspectos?

Por favor, utiliza una escala de 1 a 6, donde 1 significa “No me preocupa nada” y 6 significa “Me preocupa muchísimo” (ROTAR)

	No me preocupan nada	2	3	4	5	Me preocupa muchísimo
1. Mi salud personal						
2. La salud de mi familia						
3. La economía del país						
4. Mi trabajo						
5. Que no me alcancen mis ingresos para proveer a mi familia						
6. La salud de los grupos vulnerables de la población: adultos mayores, personas con enfermedades crónicas, etc.						
7. Que aumenten la inseguridad y la violencia						

8. Que me contagien						
9. Perder mis ahorros o patrimonio						
10. Contagiar a alguien						
11. La calidad de la educación a distancia que reciben mis hijos/as IP: no mostramos esta opción si en P5_H han seleccionado code2 (no)						
12. Que empiecen a escasear algunos artículos en las tiendas						
13. Mis ingresos						
14. Tener que retrasar o cancelar viajes						
15. Tener que retrasar o cancelar eventos planeados						

Efecto del COVID 19 en la situación financiera

P6. ¿Cómo ha afectado el COVID 19 al ingreso, gasto y ahorro de tu familia en comparación con enero y febrero?

	1.Se ha reducido mucho	2. Se ha reducido un poco	3. Ha permanecido igual	4. Ha aumentado un poco	5. Ha aumentado mucho
1. Ingreso					
2. Gasto					
3. Ahorro					

P7. ¿Cómo piensas que el COVID 19 afectará al ingreso, gasto y ahorro de tu familia durante el próximo mes?

	1.Se reducirá mucho	2. Se reducirá un poco	3. Permanecerá igual	4. Aumentará un poco	5. Aumentará mucho
1. Ingreso					
2. Gasto					
3. Ahorro					

Cambios en hábitos de compra y gasto

P8. ¿Cómo crees que cambiará tu gasto en los siguientes tipos de productos y servicios respecto a lo que gastabas en ellos antes de la crisis del COVID 19? (ROTAR)  
Utiliza una escala de 1 a 5, donde 1 es “Gastaré mucho menos” y 5 significa “Gastaré mucho más”

	Gastaré mucho menos	Menos	Igual	Más	Gastaré mucho más	98.No sé	97. No tengo este gasto
	1	2	3	4	5		
1. Ir al cine, espectáculos o conciertos							
2. Servicios educativos y clases particulares							
3. Medicinas y productos de salud							
4. Membresías en gimnasios o clubes deportivos							
5. Productos de limpieza para el hogar							
6. Productos para cuidado personal							
7. Productos para niños/as (no comida)							
8. Seguros							
9. Suscripciones a periódicos, revistas o servicios en línea							
10. Vacaciones							
11. Vestido y calzado							

**P9. ¿Qué tanto crees que cambiarás en las siguientes actividades como resultado del COVID 19? (ROTAR)**  
**Utiliza una escala de 1 a 5, donde 1 significa “No cambiará nada” y 5 significa “Cambiará mucho”**

	No cambiará nada				Cambiará mucho	98.No sé	97. No realizo esta actividad
	1	2	3	4	5		
1. La manera como compro							
2. La manera como paso tiempo con mi familia							
3. La manera como paso tiempo con mis amigos/as							
4. Los productos que compro							
5. Las cosas que hago para entretenerme o divertirme							
6. La manera como me comunico							
7. La manera como cuido mi salud							
8. La manera como me alimento							
9. La manera como obtengo información y noticias							
10. La manera como trabajo o estudio							
11. La manera como hago ejercicio							
12. La manera como uso tecnología							
13. La manera como educo a mis hijos/as IP: no mostramos esta opción si en P5_H han seleccionado code2 (no)							
14. La manera de utilizar productos bancarios y financieros							
15. La manera como ahorro							
16. Mis planes de retiro							
17. Planes de adquirir una casa o departamento							

**P10. ¿Cómo crees que cambiará tu gasto en los siguientes tipos de productos y servicios respecto a lo que gastaba en ellos antes de la crisis del COVID 19? (ROTAR)**  
**Utiliza una escala de 1 a 5, 5 puntos donde 1 es “Gastaré mucho menos” y 5 significa “Gastaré mucho más”**

	Gastaré mucho menos	Menos	Igual	Más	Gastaré mucho más	No sé	No tengo este gasto
	1	2	3	4	5	98	97
1. Alimentos empacados							
2. Alimentos frescos (frutas, verduras, carnes)							
3. Aparatos electrónicos: computadores, pantallas, celulares							
4. Artículos deportivos							
5. Bebidas							
6. Bebidas alcohólicas							
7. Ayuda de personas en casa							
8. Comer fuera de casa							
9. Comida para llevar							
10. Cosméticos y cuidado de la piel							
11. Dulces y botanas							
12. Electrodomésticos							
13. Entretenimiento en casa							

**P11. ¿Cuánto tiempo piensas que pasará antes de que tus rutinas y hábitos regresen a la normalidad?**

1. Un mes o menos	2. Entre 2 y 3 meses	3. Entre 4 y 6 meses	4. Entre 7 y 12 meses	5. Más de un año

**P12. ¿Cuánto tiempo piensas que pasará antes de que tus finanzas personales y las de tu hogar se recuperen?**

1. Un mes o menos	2. Entre 2 y 3 meses	3. Entre 4 y 6 meses	4. Entre 7 y 12 meses	5. Más de un año

Cambios en comportamiento

P13. Durante las próximas 2 semanas, ¿cuánto tiempo piensas dedicar a las siguientes actividades comparado con el tiempo que normalmente les dedicas? ¿Y cuánto tiempo piensas dedicarles cuando termine el confinamiento?

	A. Próximas 2 semanas			B. Después del confinamiento			No realizo esta actividad
	Menos tiempo	El mismo tiempo	Más tiempo	Menos tiempo	El mismo tiempo	Más tiempo	
Leer temas de interés personal							
Jugar videojuegos							
Ver películas o series							
Ver videos							
Trabajar							
Redes sociales							
Leer noticias en línea							
Enviar mensajes, participar en chats							
Ver noticias en TV							
Escuchar noticias en radio							
Ver TV							

P14. ¿Qué es lo que más extrañas de tu vida antes del confinamiento generado por el COVID 19?

Por favor, ordena estos aspectos del que más extrañas al que menos extrañas

PM. Programado como ordenación clickable.

1. Ver a mis amigos/as	1
2. Salir a comer o a un antro	2
3. Visitar a la familia	3
4. Salir de vacaciones	4
5. Ir al trabajo (o estudiar) fuera de casa	5
6. Ir de compras	6
7. Pasear por la calle	7
8. Viajar los fines de semana	8
9. Hacer ejercicio al aire libre o en un club	9
10. Ir al cine, al teatro o a conciertos	10

P15. Y pensando en estas mismas cosas, ¿qué importancia le darías a cada una de ellas terminando el confinamiento?

Por favor, ordena estos aspectos del que consideres más importante al menos importante

PM. Programado como ordenación clickable

1. Ver a mis amigos(as)	1
2. Salir a comer o a un antro	2
3. Visitar a la familia	3
4. Salir de vacaciones	4
5. Ir al trabajo (o estudiar) fuera de casa	5
6. Ir de compras	6
7. Pasear por la calle	7
8. Viajar los fines de semana	8
9. Hacer ejercicio al aire libre o en un club	9
10. Ir al cine, al teatro o a conciertos.	10

Expectativas sobre las instituciones

P16. ¿Cuáles consideras que deberían ser las 3 prioridades de las compañías y marcas que usas en este momento?

PM. Programado como clicable de los 3 primeros lugares.

	Lugar
1. Proteger la salud de sus colaboradores	
2. Adoptar horarios flexibles de trabajo	
3. Mantener los sueldos de sus colaboradores	
4. Proteger el trabajo de sus colaboradores	
5. Hacer donativos a hospitales, asilos, orfanatos y organizaciones no gubernamentales	
6. Adoptar tecnologías que mejoren la atención a sus clientes y consumidores	
7. Ayudar a proteger la salud de sus clientes	
8. Asegurar la disponibilidad de sus productos	
9. Ayudar al gobierno estatal y local	
10. Ofrecer promociones, descuentos y pagos a plazos o a crédito	
11. Vender en línea y tener entregas a domicilio	
12. Anunciarse	
13. Ayudarme a solucionar mis nuevas necesidades	
14. Ayudar a sus clientes o consumidores a salir adelante	
15. Crear más centros de atención telefónica (call centers)	
16. Invertir en investigación científica	
96. Otras	

P17. ¿Qué tanto confiarías en estas instituciones para ayudar a proteger a tu familia en estos momentos?

Utiliza una escala de 1 a 6, donde 1 significa “No confiaría nada” y 6 es “Confiaría mucho”

	1.No confiaría nada	2	3	4	5	6.Confiaría mucho
1. El Presidente y el Gobierno Federal						
2. El Gobernador y el Gobierno Estatal						
3. El presidente municipal o alcalde y mi Gobierno						
4. Aseguradoras						
5. IMSS						
6. ISSSTE						
7. Insabi (Instituto para la Salud y el Bienestar)						
8. Hospitales privados						
9. Hospitales públicos						

P18. Pensando en la crisis económica, ¿de quién/es esperarías más apoyo para que tú y tu familia salgan adelante?

PM. Rotar opciones

PM. Programado como una ordenación clicable de los 3 primeros lugares.

1. El gobierno federal	
2. Las cámaras de diputados y senadores	
3. Las compañías privadas	
4. Los ciudadanos/as	
5. Los estudiantes	
6. Las instituciones no gubernamentales	
7. Los pequeños empresarios	
8. Los gobiernos extranjeros	
9. Los grandes empresarios	
10. Los sindicatos	
11. Los medios de comunicación	
12. Los bancos	

P19. Pensando en tu situación actual:  
**TODOS VEN P19\_A Y P19\_B**

	1. Peor	2. Igual de mal	3. Igual de bien	4. Mejor
P19_A ¿Cómo vives con relación a como vivían o viven tus padres?				
P19_B Y sobre tus hijos/as, ¿crees que vivirán mejor o peor que tú? Si no tienes hijos, por favor contesta según como crees que vivirán.				

P20. Ahora verás diferentes opiniones sobre los/as mexicanos/as, ¿Qué opinión coincide más con la tuya?

México va por muy mal camino	1	2	3	4	5	6	México va por muy buen camino
Los/as mexicanos/as tenemos cultura de triunfadores/as	1	2	3	4	5	6	Los/as mexicanos/as tenemos cultura de perdedores/as
México es como un barco a la deriva	1	2	3	4	5	6	México tiene rumbo y dirección
A los/as mexicanos/as nos importa más el pasado	1	2	3	4	5	6	A los/as mexicanos/as nos importa más el futuro
Para lograr lo que aspiro en la vida influye más el esfuerzo de todos como país	1	2	3	4	5	6	Para lograr lo que aspiro en la vida influye más el esfuerzo personal y de la familia
Los/as mexicanos/as Sí tenemos un sueño en común	1	2	3	4	5	6	Los/as mexicanos/as SOLO tenemos sueños individuales
México le queda a deber a sus ciudadanos/as	1	2	3	4	5	6	Los/as ciudadanos/as le quedan a deber a México
No puedo hacer nada por cambiar mi propia vida	1	2	3	4	5	6	Puedo hacer mucho por cambiar mi propia vida
No puedo hacer nada por cambiar la vida de mi familia	1	2	3	4	5	6	Puedo hacer mucho por cambiar la vida de mi familia
No puedo hacer nada por cambiar el rumbo del país	1	2	3	4	5	6	Puedo hacer mucho por cambiar el rumbo del país
México no tiene todo para salir adelante	1	2	3	4	5	6	México tiene todo para salir adelante
Mi esfuerzo personal no influye en nada para lograr lo que aspiro en la vida	1	2	3	4	5	6	Mi esfuerzo personal influye mucho para lograr lo que aspiro en la vida

P21. ¿Cuál es tu ocupación actual?

1. Empleado/a en una empresa privada	
2. Empleado/a en el gobierno, federal, estatal o municipal	
3. Profesionista independiente	
4. Empresario/a	
5. Trabajador/a independiente	
6. Estudiante	
7. Labores del hogar	
8. Desempleado/a	
96.Otra, ¿cuál?	