

Informe de resultados del Estudio Exploratorio de la sección web “La Aventura de mi vida”

De conformidad con el Artículo 15 párrafo tercero del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, me permito informarle los resultados del **Estudio Exploratorio de la sección web “La Aventura de mi vida”** que se realizó los días 8 y 9 de marzo de 2018 y que se recibió satisfactoriamente el 18 de abril del año en curso.

Objetivo General.

- Conocer el impacto, comprensión y grado de aceptación que tiene la propuesta WEB “La Aventura de mi vida” en una navegabilidad orgánica.

Objetivos Específicos:

- Establecer un diagnóstico de comunicación de la sección web, y determinar si el mensaje genera una motivación suficiente para sensibilizar a los ahorradores a prevenir su futuro tomando acción con algún proyecto propuesto.
- Identificar si el medio es el adecuado para lograrlo.
- Detectar el nivel de aceptación, credibilidad y el grado de movilización hacia una navegabilidad intuitiva en la sección en función de:
 - Empatía y originalidad.
 - Atractividad del contenido.
 - Claridad del mensaje y tono.
 - Los contenidos de los videos.

Metodología:

- Se llevaron a cabo 12 Entrevistas Control en la Ciudad de México, con los siguientes perfiles y distribución:
 - ✓ 4 H & M, NSE C+, CT y D+, de 18 a 27 años, con hábitos de consulta digital frecuentes y un perfil financiero adquisitivo/ Ciudad de México.
 - ✓ 4 H & M, NSE C+, CT y D+, de 28 a 36 años con hábitos de consulta digital frecuentes y un perfil financiero adquisitivo/ Ciudad de México.
 - ✓ 4 H & M, NSE C+, CT y D+, de 37 a 45 años con hábitos de consulta digital frecuentes y un perfil financiero adquisitivo/ Ciudad de México.

Principales hallazgos de acuerdo a la exploración de los grupos:

Principales Aciertos:

- El sitio capta la atención de la audiencia al establecer un marco contextual conocido con una estructura de contenidos **atractiva y evocativa**.
- **La organización** del landing page en 3 secciones ayuda a los usuarios a identificarse y navegar mejor.
- La información se considera **simple y concisa**.
- Orientación **“avalada”** de posibles proyectos individuales. Genera confianza y credibilidad que esté detrás una institución gubernamental.
- La oferta de cursos / Capacitación.

Racional Creativo:

- Alta identificación, ya que a todos los consultados les interesa mejorar sus “habilidades” financieras y concretar proyectos personales que impliquen mejoras en la calidad de vida.
- Los proyectos propuestos son bien aceptados y están en código de acuerdo al sistema cultural, independientemente al bloque de edad en el que se encuentren.
- Se interpreta como un portal que ayuda a **destinar de manera adecuada los recursos invertidos en las Afores**.
- Se percibe como un portal “De gobierno”, que trata de establecer un marco “normativo” para realizar proyectos personales, mismo que es innovador porque no conocen nada igual.
- La idea de motivar a la gente a prever su futuro se decodifica bien, pero al explorar el territorio de realizar los proyectos individuales, la entrega del mensaje es aceptada, pero **no genera emociones que denoten una inspiración genuina a llevarlos a cabo**.

Significantes de alta relevancia:

AFORES:

- En general se confirma la actitud contemplativa, incrédula y escéptica respecto al tema de Ahorro para el Retiro, no es un tema consciente en el discurso, **NO EXISTE LA MÍNIMA PROYECCIÓN**, pero que al momento de razonarlos, adquieren importancia.
- Reconocen que la disponibilidad del “Ahorro cautivo” será a largo plazo, pero que el valor del dinero ahí está.
- El visualizar la canalización del ahorro voluntario hacia proyectos de vida detonó expectativas y respuestas de intensidad emocional.

Ahorro:

- El sitio ayuda a **detonar una proyección correlativa** entre el ahorro y los proyectos de vida, misma que no es un tema consciente en el discurso fuera de contexto.

Sección Mapa de Proyectos:

- La significación de la materialización de los proyectos de vida en el corto, mediano y largo plazo, son diferentes entre los Millennials y los XR’s.

- Más que una vida estructurada y por etapas como la que heredaron en ideología los X'ers, los millennials buscan la autorrealización como medio de sustento orgánico en el largo plazo. Conceptos alusivos al emprendedurismo destacan en la expresión de planes de vida sin importar el oficio o profesión. Las estructuras sociales como la familia encuentran un marco menos tradicional y más funcional/causal.
- El matrimonio y la progenie siguen siendo los principales detonadores de replanteamiento de prioridades.
- El ejercicio de elaboración de mapeo no solo otorga un margen más claro de los objetivos a emprender, sino **resulta hasta motivador**.
- El imponer una fecha (auto regulada), se reconoce como auto-presión y una acción innecesaria por no haber un marco de referencia “válido”.
- La actividad de arrastrar la selección de proyectos resulta infantil debido al look and feel, y se considera carente de sentido, ya que finaliza con **un listado “básico”**.
- La limitante de elegir a partir de **3 proyectos** puede desincentivar el impulso a realizar el primero, que es lo que mayor relevancia daría al sitio.
- La realización de un “Mapeo de proyectos” en un sitio considerado de gobierno, genera una ambivalencia CONCEPTUAL, por una parte genera desconfianza en cuestión de que el gobierno “conocerá los planes personales y financieros” y por otra parte genera ánimos, al saber que los tramites a llevar a cabo serán más flexibles y empáticos con sus necesidades.

Distractores:

- La inclusión de varios menús que pertenecen a otros sitios confunde, además de levantar barreras a la percepción positiva de la herramienta al relacionarla con trámites “gobierno”.
- Es importante resaltar “comandos”(calls to action) para promover una navegación más intuitiva y fluida

Videos:

- **Video introductorio de primer segmento:** El video inicial tiene una aceptación neutra, sin comentarios alusivos al contenido o al propósito. En un análisis más detallado, el proyectar la historia de una joven de 19 años hace que el bracket de edad superior no se sienta identificado, por lo que no ayuda a contextualizar “universalmente” el propósito del sitio.
- **Video introductorio de segundo Segmento:** El video inicial está en código con el propósito del sitio, establece una estrategia por parte de Juan para lograr sus objetivos y magnifica la consecución del primero.
- **Video introductorio de tercer segmento:** El video inicial está en código con el propósito del sitio, establece la estrategia que ha hecho Pedro para lograr sus objetivos, deja en manifiesto una progresión positiva de buenas decisiones y se apega a una pasión “la relojería”, marco proyectivo en la audiencia.
- **Videos de proyectos:** Los videos son bien aceptados por **su look and feel**, se consideran contemporáneos, pero se limitan a dar motivos para la realización de los proyectos desde un tono motivacional / inspiracional,

obviando la relevancia de dar una guía paso a paso y las consideraciones necesarias para su realización (*como se plantea en las descripciones*).

Otras secciones:

- Las calculadoras se consideran “**Una herramienta indispensable**” en el establecimiento del propósito del sitio. Posibilita una ponderación objetiva de las actividades propuestas.
- El contenido de las infografías es bien reconfigurado y en el discurso los participantes mencionan puntos detallados en los que anteriormente mostraban poco interés, lo que se traduce en una entrega de mensaje eficiente.
- De manera aislada se mencionaron a las guías previsionales como referencia.

Percepciones generales:

- La sección web www.laaventurademivida.com rompe paradigmas conceptuales, el ofrecer una herramienta (proyectiva) que permite concretar proyectos personales que implican mejoras en la calidad de vida. Inspira a la audiencia a ahorrar y a darle sentido al dinero que se encuentra en la Afore y revaloriza el proyecto de jubilación.
- La cuenta Afore como herramienta (fondos) para la consecución de los proyectos propuestos, cobra gran relevancia al adquirir un **contexto proyectivo ideal** para su ponderación objetiva, se recomienda establecer una relación cercana y un sentido de utilización claro y contundente.
- La inspiración para llevar a cabo proyectos se cumple en tanto se encuentren los elementos que permitan su apropiación y proyección. Importante permitir que la herramienta propuesta se considere una plataforma de “ayuda” para poderlos lograr, posicionando a la CONSAR y a las AFORES como **facilitadores de proyectos de vida**.
- Lo ideal sería que el concepto de los proyectos fueran el marco de referencia y el motivador para comprender las características de la Afore y su importancia como herramienta en la consecución de tan importantes causas.

Los resultados de este estudio permitirán una mejora en la sección web y en los contenidos de educación previsional que genere la Comisión para incentivar el ahorro para el retiro en los mexicanos.