

Cambios de Comportamiento 2017



Se ha convertido casi en un lugar común hablar de que vivimos en un mundo dinámico e incierto. Es tal la velocidad de los cambios y los rumbos impredecibles que éstos van tomando, que pareciera que los emprendedores, los gobernantes y los líderes en general están a merced de fuerzas superiores a ellos, que apenas unos cuantos visionarios o afortunados alcanzan a entender oportunamente la dirección y la magnitud de dichos cambios.

Sin embargo, en **Sociallinks** estamos convencidos que estas fuerzas son previsibles cuando se analizan pequeños fenómenos que empiezan a aparecer en industrias o regiones específicas y que cuando se ven en su conjunto o como parte de una evolución, es viable predecir con cierta precisión el futuro próximo de la sociedad o los mercados.

Con este objeto, **Sociallinks** presenta su estudio de **Tendencias y Cambios de Comportamiento 2017**, esperando pueda ser una herramienta útil para los que quieren competir con efectividad en el futuro cercano.



Cambios de Comportamiento



Empatía

Los individuos se saben parte de una **comunidad** y del mundo, y hacen lo posible para que los demás **vivan mejor**.



Colaboración

Los individuos **colaboran** entre sí para fines individuales, pero también para **ayudar** a los otros.



Tecnodependencia

Las personas usan la tecnología en sus **funciones diarias**, al tiempo que la vida social y comunitaria se sustituye por comunidades y **relaciones virtuales**.



Búsqueda de felicidad

La felicidad se va convirtiendo en una **meta por sí misma** y los individuos hacen girar su vida y sus planes en la búsqueda de esa felicidad.



Empoderamiento

Las personas se asumen cada día con más **poder** frente a las organizaciones tradicionales y exigen un **mejor trato**.

Cambios de Comportamiento Individual y Colectivo

Las grandes tendencias no sólo transforman el mundo, la economía y la sociedad, sino que además transforman los hábitos de los individuos. A su vez, estos cambios de comportamiento refuerzan o moderan las grandes tendencias, creando a su vez, nuevas realidades a las que se enfrentan los gobiernos, las empresas y las organizaciones en general.

Este reporte intenta agrupar en grandes cambios de comportamiento las series de nuevos hábitos que **Socialinks** observa en los individuos de hoy y hacia el futuro. Al mismo tiempo, este reporte pretende convertirse en una herramienta útil para que desde cualquier industria o sector se puedan construir propuestas o soluciones de cara a los deseos, expectativas y aspiraciones futuras de sus clientes y usuarios

Así, observamos **5 grandes cambios de comportamiento** que modificarán e influirán en el entorno en el futuro próximo:

1. **Empoderamiento.**
2. **Búsqueda de felicidad.**
3. **Empatía.**
4. **Colaboración.**
5. **Tecnodependencia.**

Algunos de estos cambios, como el empoderamiento o la tecnodependencia, son continuación de hábitos que ya venían forjándose, mientras que la búsqueda de felicidad es un fenómeno que hasta hace poco parecía una excepción entre ciertos grupos sociales o regiones del mundo. De cualquier forma, como se verá en la descripción de cada cambio de comportamiento, estos grandes cambios son el producto de un esfuerzo por englobar nuevos hábitos que, desde nuestra óptica, son reflejo de cambios más profundos en la perspectiva con la que los individuos están decodificando y enfrentando la realidad.

① Empoderamiento



Las personas se asumen cada día con más poder frente a las organizaciones tradicionales. Gobiernos, corporaciones, partidos políticos, iglesias, medios de comunicación y prácticamente cualquier tipo de organización, hoy atestiguan el surgimiento de clientes, usuarios, seguidores y ciudadanos que se asumen como la razón de ser de dichas organizaciones y exigen ser tratados como tal.

Los individuos exigen respeto a su tiempo, a su forma de entender su espiritualidad y a sus necesidades. Por eso son menos pacientes, exigen buen trato y que se les cumpla lo prometido. La exigencia de transparencia y rendición de cuentas a los actores públicos son una constante en buena parte del mundo.

Los individuos se cuestionan lo que la mercadotecnia les dice, lo que el líder explica y hasta sus propias creencias previas. Por eso, las lealtades a las marcas o a los partidos políticos se van desvaneciendo y la confianza debe ganarse todos los días. Se pone en cuestionamiento el orden establecido y las normas que lo rigen. Abundan los foros virtuales en donde la gente se informa y opina sobre las organizaciones y su comportamiento.

Todo es verificable: el informe del gobernante, las virtudes de un producto, las fechas de caducidad, etcétera.

Los individuos saben lo que quieren. Por ello, tienden a buscar opciones hechas a su medida o simplemente buscan diseñarlas o producirlas por su propia cuenta. Su edad, sus capacidades físicas o su género ya no son barreras para tener acceso a tal o cual producto o servicio. Se buscan causas sociales en las cuales participar, aunque sea de manera virtual y a veces efímera.

Se observan algunos micro cambios de comportamiento relacionados al Empoderamiento:

Micro Cambios de Comportamiento

- **Creciente deseo de contar con las cosas inmediatamente.**
- **Consumidores más exigentes.**
- **Personas más impacientes.**
- **Clientes cada vez más empoderados.**
- **Consumidores menos leales a las marcas y/o empresas.**
- **Más poder e importancia de las personas de la tercera edad como consumidores.**
- **Pérdida de confianza en marcas, empresas e instituciones.**
- **Cuestionamiento de fechas de caducidad.**
- **Rompimiento de barreras de género y edad en el consumo.**
- **Aumento del DIY (Do it yourself = Hágalo usted mismo).**
- **Ciudadanos y clientes más informados.**
- **Inicio de un proceso de cambio en la mentalidad para elegir a los gobernantes.**
- **Decisiones independientes y libres y mayor diálogo.**
- **Más activismo efímero.**
- **Pensamiento más crítico.**
- **Mayor exigencia de transparencia y rendición de cuentas.**
- **Creciente escepticismo.**
- **Cambio de paradigmas permanente.**
- **Desprecio a la ley.**
- **Menor rigidez de modelos ideales.**

② Búsqueda de felicidad



La felicidad se va convirtiendo en una meta por sí misma. Ya no hay que esperar después de la muerte para gozar de la existencia. El paraíso está aquí y los individuos se muestran dispuestos a disfrutarlo.

Los individuos quieren ser felices. Por eso se revalora el sueño, el tiempo libre y la cultura del ocio; el balance entre la vida y el trabajo es reconocido como algo positivo y hay una mayor conciencia sobre la salud y el bienestar propios. Nadie cuestiona a las parejas que deciden no tener hijos o tener un número limitado de ellos y la planeación para el retiro es alentada desde todos los sectores. No ser feliz es razón suficiente para cambiar de religión, de trabajo o de estado civil y se empiezan a extender prácticas que, como la meditación o la filantropía, conducen a mejores estados en términos de felicidad percibida. La inteligencia emocional es un concepto aceptado y considerado deseable.

Los individuos buscan experiencias placenteras en su vida diaria. Por eso, los productos y servicios más buscados son los que se pre-

sentan o se acompañan con experiencias al consumirlos. Los individuos buscan ser sorprendidos por las organizaciones con las que interactúan y las decisiones laborales no son guiadas únicamente por la remuneración económica sino por lo satisfactorio del trabajo a realizar y la organización en la que se labore.

Se observan algunos micro cambios de comportamiento relacionados a la Búsqueda de felicidad:

Micro Cambios de Comportamiento

- Mayor valoración del tiempo libre.
- Mayor importancia de la cultura del ocio.
- Creciente aceptación e innovación de métodos anticonceptivos.
- Más paternidad responsable (planeación familiar).
- Aumento del hedonismo.
- Más planeación para el retiro.
- Creciente conciencia por la salud y bienestar propios.
- Más conciencia sobre problemas de salud.
- La felicidad como fin.
- Creciente necesidad extrema de sorprender todos los sentidos.
- Revalorización de lo espiritual.
- Mayor importancia a educación superior.
- Mayor importancia del tema de inteligencia emocional.
- Aumento de la preferencia de las experiencias sobre las cosas materiales.
- Time outsourcing o delegación de tareas para recuperar tiempo de esparcimiento.
- Revaloración del sueño.
- Importancia de mindfulness (estado de paz interior).
- Orientalización religiosa en occidente.
- Cambio de paradigmas permanente.
- Menor rigidez de modelos ideales.

③ Empatía



La crisis medioambiental y de desigualdad son un tema reconocido como apremiante y en el que además cada uno puede poner de su parte para enfrentarlo. Así, cada día son más las personas que se reconocen parte del mundo y responsables ante los demás y las futuras generaciones.

Los individuos se saben parte de una comunidad y del mundo y hacen lo posible para que los demás vivan mejor. El activismo no tiene fronteras y aún desde la escuela o el trabajo se asume que se puede estar construyendo un mundo mejor. En la vida diaria la tolerancia, la inclusión, la justicia y la equidad son conceptos que aparecen en nuestras mentes y en las redes sociales prácticamente todos los días. Se consume lo local, lo artesanal y lo que lleva recursos a los que menos tienen. La pobreza y la injusticia son motivos suficientes para actuar y exigir que otros actúen.

Los individuos también saben que tienen responsabilidades con el planeta de hoy y de mañana. La responsabilidad con el medio ambiente es un factor que define si se vota por un candidato o si se consume un producto.

Se acepta la necesidad de cambiar de hábitos de transporte, consumo o alimentación por razones ecológicas. Las micro acciones individuales empiezan a reflejar que el compromiso con el medio ambiente va más allá del discurso personal.

Se observan algunos micro cambios de comportamiento relacionados a la Empatía:

Micro Cambios de Comportamiento

- Mayor tolerancia hacia los demás.
- Creciente conciencia colectiva y social.
- Incremento del activismo sin fronteras.
- Mayor voluntad de tener un impacto positivo y hacer las cosas bien.
- Mayor adaptación de las actividades humanas a los niveles de resiliencia ambiental (economía verde, eco-friendly, transporte no motorizado).
- Mayor concientización sobre la importancia de la sustentabilidad.
- Mayor aprecio por productos eco amigables.
- Consumo local, orgánico, saludable y responsable.
- Reciclaje y composta en hogares.
- Elección de carreras universitarias con elementos de conciencia social o ecológica.

④ Colaboración



La creciente interdisciplinariedad con la que se enfrentan hoy los problemas públicos y privados, así como la disminución del rol del Estado y el uso de mecanismos virtuales, han reforzado nuestra tendencia a la colaboración. Hoy son comunes las acciones colaborativas donde antes los individuos enfrentaban las situaciones solos.



Los individuos colaboran entre sí para fines individuales. Se conjuntan talentos y habilidades para enfrentar retos académicos o laborales y se valoran los espacios virtuales o reales que permiten la interacción. Cada día aparecen nuevas opciones de consumo de servicios, como hospedaje o transporte, o de productos, como ropa o libros, en los que las personas son usuarios y proveedores indistintamente. Muchas decisiones importantes son antes consultadas o discutidas en comunidades virtuales. Se colabora para consumir, pensar, transportarse, actuar.

Los individuos colaboran además para ayudar a los otros. Se colabora participando en los temas de la comunidad y actuando en conjunto con otros para solucionar problemas públicos. Se buscan espacios para aportar a la comunidad ya no de forma individual, sino de sistemas en los que cada quien aporta su parte. Se colabora para ayudarse y para ayudar a los demás.

Se observan algunos micro cambios de comportamiento relacionados a la Colaboración:

Micro Cambios de Comportamiento

- **Creciente colaboracionismo.**
- **Reaparición del comunitarismo en el debate público y en el diseño de políticas.**
- **Menor necesidad de poseer, mayor tendencia a rentar o compartir.**
- **Consumidores más organizados.**
- **Perspectivas holísticas.**
- **Trabajos académicos y profesionales interdisciplinarios.**
- **Aumento de las actividades tipo freelance.**
- **Trabajo desde casa.**
- **Provisión de servicios o productos de forma directa entre individuos.**

⑤ Tecnodependencia



Los avances tecnológicos han modificado el mundo pero también a las personas. Hoy nuestra vida diaria depende y es mediada por aparatos tecnológicos que hace apenas unos cuantos años eran impensables.

Los individuos usan la tecnología en sus funciones diarias. Nos comunicamos, nos divertimos y nos informamos a través de aparatos tecnológicos. La interconectividad entre aparatos además hace más sencilla y más radical nuestra dependencia hacia la tecnología. Las funciones complejas como monitorear nuestros indicadores de salud o las simples como medir o tomar notas, que hasta hace poco eran realizadas por otro tipo de herramientas, hoy son cubiertas por los teléfonos inteligentes. Basta ver lo que ocurre cuando no hay electricidad para entender nuestra crónica dependencia hacia la tecnología.

La hiperconectividad y la globalización han actuado de diversas maneras para hacernos sentir ciudadanos del mundo, pero también para reforzar nuestro deseo de pertenencia e identidad. Frente a la creciente migración y el encuentro real o virtual de otras culturas y perspectivas, volteamos a ver lo nuestro y a los nuestros como mejores y más deseables que los otros. En otras latitudes encontramos

mos identidad que no hallábamos en nuestra propia comunidad. Encontramos causas, ideales y creencias compartidas a través de las redes sociales; formamos tribus.

Los individuos además viven en una soledad compartida. Las redes sociales han permitido la formación de comunidades virtuales en las que se tienen muchas de las ventajas de las comunidades reales. Así, se mantienen relaciones añejas, se participa en temas públicos y se refuerza el sentimiento de pertenencia al mundo, de una manera muy sencilla. Sin embargo, la facilidad con la que se puede dosificar dicha pertenencia y convivencia y el sedentarismo que generalmente acompaña al uso de aparatos tecnológicos, provoca riesgos de aislamiento hacia los demás, tanto en lo virtual como en lo real; así como riesgos de salud mental y física. La convivencia y la participación virtuales pueden crear ilusiones infundadas sobre nuestra participación en el mundo real.

Se observan algunos micro cambios de comportamiento relacionados a la Tecnodependencia:

Micro Cambios de Comportamiento

- Mayor soledad y aislamiento por la tecnología.
- Cada vez es más fácil dosificar las relaciones con los demás.
- Uso extendido del teléfono celular para diferentes actividades.
- Teléfonos inteligentes como aparatos multifuncionales.
- Mayor posibilidad de activismo "desde la comodidad de su casa".
- Aumento del sedentarismo.
- Creciente necesidad de documentar y compartir actividades cotidianas.
- Estilo de vida cada vez más basado en acceso a internet.
- Mayor xenofobia.
- Mayor sentimiento nacionalista.
- Reglas sociales cada vez más "personalizadas".
- Subculturas urbanas.
- Grupos virtuales.
- Búsqueda por conservar identidades locales.

Cambios de Comportamiento 2017 y su utilidad



Este estudio busca delinear los nuevos comportamientos individuales generalizados que predominarán en nuestra sociedad en el futuro cercano. Es por esto que pretendemos hacer de este documento una herramienta útil para quienes desde diferentes sectores pretenden reconocer, adoptar y adaptarse a los cambios de expectativas y necesidades de consumidores, usuarios y ciudadanos.

A sí, la lectura de este documento deberá llevar en automático a hacernos y tratar de responder una serie de preguntas básicas:

- ¿Estos cambios de comportamiento podrían afectar o están afectando mi sector?
- De ser así, ¿Qué tan profundos serán esos cambios?
- ¿Dichos cambios me obligarían a modificar mis productos o servicios o mi modelo de negocio u organización en lo general?
- ¿De ocurrir estos fenómenos se hace necesario un cambio de cultura en mi organización o solo requeriré entrenamiento para ciertos colaboradores?
- ¿Está comprometida la viabilidad de mi organización de ocurrir estos fenómenos?
- ¿Hay alguien en el sector que esté cambiando a partir de estos nuevos comportamientos?

- ¿Hay sectores similares al de mi organización que estén sufriendo estos fenómenos o adaptándose a ellos?
- ¿Qué tipo de iniciativas debo impulsar para atender estos cambios de comportamiento?
- ¿Qué tipo de recursos organizacionales requiero para hacerlo con eficacia?
- ¿Son suficientes mis recursos sin distraer los esfuerzos cotidianos o requiero algún tipo de apoyo o acompañamiento externo?

Éstas y otras preguntas deben surgir de la lectura de este documento. En los próximos meses, **Socialinks** dedicará una parte de sus esfuerzos a ir atajando estas preguntas enfocados en diferentes sectores de interés nuestro o de nuestros clientes. Es deseable que todos los interesados en la viabilidad de sus organizaciones en el corto o mediano plazo, hagan ejercicios similares.

Estudio Comparativo

NOMBRE	FUENTE	1	2	3	4	5	6	7	8
		Importancia de las experiencias	Conexión, adaptación, personalización de las marcas	Efectos negativos de la globalización: Migración, Violencia y extremismo	Dependence and dangers of technology	Privacidad y seguridad	Salud	Conciencia ambiental	Cosyness, enjoying old age, more free time. Bienestar, simplicidad
Tendencias y Cambios de Comportamiento 2017	Socialinks	Busqueda de la felicidad	Mercados flexibles y dinámicos Empoderamiento	Dispersión del poder y globalización Urbes heterogéneas Empoderamiento	Tecnologías disruptivas Tecnodependencia	Tecnodependencia	Empatía	Crisis y revolución verde Empatía	Urbes heterogéneas Búsqueda de la felicidad
5 Trends That Will Change The Way Your Customers Will Shop In 2017	Forbes	Stores are out, experiences are in	Forget faceless brands, connection is key Direct-to-Consumer takes a bigger piece of the retail pie Shopping gets more social						
BLOWBACK TO THE FUTURE, THE TRENDS THAT WILL SHAPE 2017	Havas		Going Ethnographic (Importance of connecting with people, not only digitally)	Boiling points (General anger leading to extremism)	Dr Jekyll technology (Consciousness about the growing dependence to technology) Cellphone health scare (Cellphones creating diseases or deaths)	Rediscovering privacy (Concerns about privacy issues vs transparency and technology)	Sugar showdown (Clean food, anti-sugar movements)	Pleased to meatless (Environmental concerns leading to less meat eating) Pedal power to the people (Stronger presence of cycling all over the world)	Huge hygge (Longing for cosyness and comfort) The elusive beauty of simplicity (Craving and attempting simplicity)
5 Consumer trends for 2017	Trend Watching	Virtual experience economy	Big brother brands Incognito individuals	Worlds apart				Capacity Capture	
The 5 trends that will shape the global economy in 2017	Fortune								
The top trends shaping businesses for 2017	Forbes			Intersectional Geopolitical Disruption (Globalization) Futurism Dislocation On-Demand Work	The Next Big Thing (Smart tec/ innovation)	Privacy And Security		Life Sustainable	
Las diez principales tendencias globales de consumo para 2017	El país	Importancia de las experiencias	Personalización Consumido fascinación con la impaciente autenticidad	Diversidad cultural/ Identidad variable		Importancia de la seguridad y la privacidad			El envejecimiento: la historia va cambiando (Nuevo mercado de consumidores) El bienestar como símbolo de status
Top 10 Global trends to watch in 2016	A.T. Kearney			Geopolitical instability U.S. economic resurgence Continued global violent extremism Post-BRICS emerging markets Depopulation waves	IT revolution 2.0 Evolving artificial intelligence (AI) Rise of the machines	Cyber insecurity		Accelerating global climate change	
10 trends to watch in 2016	World Economic Forum				Disappearing apps Virtual reality is finally a reality The 'micromoment'	Services with manners (privacy)	Health in our own hands		The return of simplicity
Mapping the Global Future 2020	National Intelligence Council			New Challenges to Governance The Contradictions of Globalization Rising Powers: The Changing Geopolitical Landscape		Pervasive Insecurity			



Eduardo Rosales Castellanos
Coordinador de proyecto

Victor Martínez de Castro Green
Coordinador Asociado

Clara Schwob Ollivier
Coordinadora Ejecutiva

Diana Carrillo Tiburcio
Editora

Sarah Velázquez Orozco
Diseñadora

Agradecemos la colaboración del
Equipo Socialinks

Agradecemos el apoyo del **ITESO**
a través del Proyecto de Aplicación Profesional
"Construcción de Análisis de Tendencias Sectoriales"

Alejandro Hernández González
Mariana Valdovinos Farías
Daniela Cervantes Tejeda

Análisis

Luis Manuel Macías Larios

Coordinador PAP
Brenda Villalón
Oscar Adrián Castillo
Carolina Ornelas Delgado
Ana Sofía Oviedo Flores
Astrid Martín del Campo