

anda

ASOCIACIÓN
NACIONAL DE
ANUNCIANTES

ANNA LENKA JÁUREGUI

GERENTE DE MARKETING Y
EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN EL BCP

"No debemos pensar que somos un banco que quiere ser cada vez más digital, tenemos que aspirar a ser una empresa de tecnología que ofrece servicios financieros."

ECOMMERCE

Seis "must" para estar a la altura del mercado

TENDENCIAS

El consumidor en tiempos de inflación



Por: **CRISTINA Quiñones**, CEO
Consumer Truth con el aporte del
equipo de Consumer Truth.



Insights y Tendencias de Peruanidad

El peruano del 2022

Hemos pasado de ser el país del sabor nacional, al sin sabor extendido. La situación económica, política y crisis inflacionaria nos quita esperanzas de un mejor futuro, de un mejor país. No estamos como para desearnos un “feliz 28 de julio” o celebrar, el ánimo actual no lo permite, hay un desencanto general, pero esto no inhibe de preguntarnos ¿Qué caracteriza al peruano de hoy?, ¿qué cambios en la forma de pensar, sentir o actuar vemos en el ciudadano de a pie?

Esta pregunta nos lleva a entender mejor la psicología social del peruano del 2022, ese que llegó al bicentenario desgastado y hoy se siente ciertamente desmoralizado.

Tendencias de peruanidad

Para descubrir algunos insights y tendencias que caracterizan al peruano de hoy, nos pusimos a la tarea de explorar en calles reales y virtuales, escuchamos a los ciudadanos en sesiones de conversación individual/grupal y como resultado obtuvimos los siguientes insights.

1.

Polarización: las pasiones se vuelven extremas

La polarización es creciente en el país. La fractura ciudadana, el desencanto por la crisis económica, altas tasas de inflación y desidia gubernamental/política, generan un estrés trepidante. Los ciudadanos discuten de qué posición será la correcta o incorrecta. Emergen recetas, soluciones y diferencias en la opinión de cuál será “la cura” o “salida” a la crisis. Algunas posiciones se vuelven discrepantes, y otras, por supuesto, polarizantes. Pasiones desbordadas, posiciones extremas, miradas antagonistas, este es el reflejo del peruano de hoy que migra entre la esperanza y el desencanto; entre la lucha y el cansancio; entre la apatía y la rebeldía; entre el presente de inestabilidad y el futuro de oportunidad.

Es un peruano que se resiste a rendirse, pero que a su vez tiene pocas energías (y ganas) de seguir luchando. Esta aparente “contradicción” marca sus pasos y deja huella en su ánimo. En el Perú de hoy las diferencias más gravitantes no son las económicas, son las ideológicas. Parece imposible ponerse

de acuerdo entre recetas liberales versus conservadoras; entre libertades y justicia social, entre reformas o nueva constitución; entre naranjas, rojos, morados o celestes... Al final el diálogo se entorpece y las soluciones se vuelven escasas, magras. Parece que no pudiera haber resquicio para la tolerancia, la sola opinión distinta nos hace enemigos o al menos ciudadanos divididos.

Las únicas banderas de unión se han caído: el fútbol (no pasamos de una ilusión), la comida (hoy los alimentos suben, y la priorización del gasto nos hace refugiarnos en lo esencial y básico), y el turismo (no hay suficientes entradas ni a Machu Picchu). La contradicción emerge: Las banderas de la “oposición” que no lo es tanto, de la derecha que parece aliada de la izquierda recalcitrante, el centro incapaz de aglutinar una visión en común, y una población harta de los de arriba, y de los de abajo... una paradoja constante y un recordatorio de nuestra incapacidad para acuerdos mínimos. Un país infantil en sus rencillas y muy joven para desechar la ilusión... un país que hoy ve sus pasiones desbordadas, una forma de GRITO doloroso de la situación en la que vivimos hoy.



2.

Entre el desencanto y la sátira todo se digiere con un buen meme

En medio del desencanto ciudadano y la crisis mundial, el peruano de a pie recurre a la única receta que ha probado ser "efectiva": el humor, o mejor dicho, la burla. Burlarse de otros, de sus políticos, autoridades, amigos y hasta de sí mismo parece ser la escapatoria mental a la frustración. "Si no lo puedo cambiar, al menos me puedo reír".

Existe un sin sabor nacional, la situación política actual nos quita esperanzas de un mejor futuro, de un mejor país. No estamos como para desearnos un "feliz 28 de julio", no es un día para celebrar, el mood actual no lo permite, hay un desencanto general y por tanto una necesidad de tener un "desaguadero emocional". Los memes, stickers, y la "pendejada criolla" son buenos recursos. El hecho de que un presidente no recuerde ni siquiera el nombre de la campeona mundial de atletismo es una gran metáfora de esta sociedad de la sátira en la que nos hemos convertido. Un país que tiene autoridades públicas y privadas que no respeta y a los que convierte en conejillos de burla en redes sociales y calles reales. La congresista que baila en su Tik Tok, el que atiende desde Máncora porque "lamentablemente tuvo que trabajar", el sobrinísimo fugado, el ex ministro embarrado y la propia presidencia perdida en sus intentos de encontrar un rumbo.

No fuimos al mundial de fútbol pero sí fuimos campeones del mundial de globos y autores del viral de Spotify más cantado de los últimos tiempos: El Bebito Fiu Fiu. No tenemos muchos motivos para sonreír, pero sí para divertirnos. Allí donde el dolor aciaga, el humor cura. Nuestros políticos parecen el principal insumo para la creatividad peruana, sus desaciertos, incapacidades e inacciones son la principal gasolina memética del país.

Somos un país de memes, buscamos placebos sociales que nos ayuden a minimizar todos los problemas que suceden en nuestro país, los memes nos ayudan a pasar esos tragos amargos, el drama entre Melissa y Rodrigo Cuba, los arrebatos de algún conductor de televisión, las peleas de los "niños" en el Congreso, los arrebatos televisivos... Ante el desencanto el Perú responde con virales, celebrando los pequeños momentos de gloria.

El humor político en el Perú hasta da lugar para primeras planas y también algunas quejas de ministerios... los peruanos tomamos las noticias con humor, pero también con sentido de resiliencia. Si te golpean, golpeas; si te caes, te levantas; si no ganas, aprendes. Se trata de reír y olvidar los malos ratos (tratos), de DISOLVER los problemas con risas, memes y mucha sátira. El desaguadero emocional por excelencia... o mejor dicho, la terapia universal, y más aún de un peruano que llega al post-bicentenario igual o peor de lo que empezó.

No tenemos muchos motivos para sonreír, pero sí para divertirnos. Allí donde el dolor aciaga, el humor cura.



3.

Hambre por la verdad: desencanto social informativo

Existe una crisis de información que el peruano resuelve a través de las redes sociales, se confía en el memero, en space, en los podcasts, en los en vivo, espacios de información que ahora son más requeridos por las personas. El mundo digital permite darle “otro color” al problema, lo convierte en burla, sátira y en una búsqueda constante por la “verdad” en medios alternativos o independientes «si quieres escuchar noticias ves Cuarto Poder, si quieres escuchar la verdad escuchas La Encerrona».

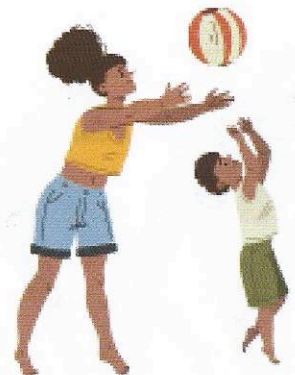
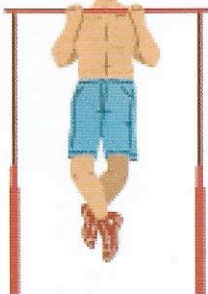
En general prima una sensación de desinformación “te informo lo que me conviene”, esto nace del descrédito de los medios de comunicación formales, quienes se han visto “ensuciados” o hasta cuestionados por su neutralidad o imparcialidad con alguna posición u otra. El peruano de a pie tiene la impresión que hay que recurrir a otras vías (informales) para llegar a tener certeza. Ante la “imposición informativa” cada peruano decide a quien creerle.

Pasamos de seguir el rebaño informativo a la independencia informativa. Existiría una descomercialización de las noticias, espacios independientes, que nacieron no desde los medios conglomerados y «oficiales», sino desde la ciudadanía y los espontáneos influencers. El

El peruano de a pie tiene la impresión que hay que recurrir a otras vías (informales) para llegar a tener certeza.

peruano dejó de relacionar la noticia con lo comercial, y hoy elige a quien quiere creerle. Esta credibilidad se relaciona con la independencia. Por ejemplo, Henry Spencer y Ocrám comenzaron como un espacio de chiste y meme y hoy la propia necesidad social ha hecho que se tomen en serio su trabajo y visibilicen los problemas sociales, brindan información y noticias «serias» desde ángulos que los medios oficiales no dan, tal vez con una perspectiva fresca y ácida, pero real respondiendo a la necesidad de información seria que la TV no da.

El peruano dejó de relacionar la noticia con lo comercial, y hoy elige a quien quiere creerle.



4.

Infor-normalidad: la normalización de la informalidad

No es una novedad decir que en nuestro país existe demasiada informalidad y nos parece tan normal que hasta la premiamos y celebramos. “Ser vivo” en nuestro país se habría convertido en un estímulo positivo y se vuelve motivo de reconocimiento.

La informalidad se ha vuelto una respuesta, un escape o un espejo de lo que está pasando: la anomia social donde lo oficial queda desmarcado por el asalto a las normas, y lo no oficial se vuelve creíble por la legitimidad que encuentra en las calles (y mirada pública), una especie de grito social de peruanos que buscan “hacerse sentir». Una informalidad que parece ser una receta de supervivencia o un recurso de resiliencia ciudadana.

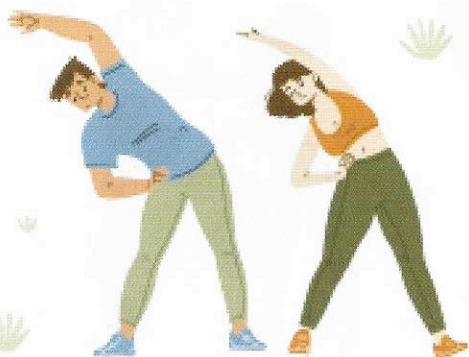
Nos quejamos de la informalidad, pero igual la consumimos, vivimos de ella, la santificamos y la seguimos. Si no quieres hacer cola, pagas 50 soles para tener acceso, lo atestiguamos en la mafia de cobro de pasajes, la vivimos cuando compramos celulares robados... en suma, nos quejamos de la informalidad, pero vivimos (comemos) de ella.

Además esta conducta sería parte de nuestra propia cultura y sociedad, no podemos ir al hospital entonces acudimos al yerbero o al huesero. Esta normalización de la informalidad la vemos hoy institucionalizada desde el Ejecutivo con autoridades que ni siquiera son capaces

de tener títulos universitarios “oficiales” y/o congresistas que parecen ocultar credenciales académicas y profesionales; o también extender sus privilegios a sobrinísimos, hijos, amigos y compadres.

La informalidad representaría una forma de supervivencia, lo hago así primero y luego formalizo, es parte de es un proceso para seguir subsistiendo: comienzo vendiendo huevos codorniz en la calle y después de sacar plata para pagarle a la municipalidad, adquiero un puesto formal. En la mente del peruano de a pie, ser formal es un proceso y no un destino, un viaje tortuoso de paradas, subidas y bajadas, y no una línea recta. La geometría ciudadana impone salidas o atajos...lo hemos aceptado, lo hemos normalizado.

En la mente del peruano de a pie, ser formal es un proceso y no un destino, un viaje tortuoso de paradas, subidas y bajadas, y no una línea recta.



5.

Economía de invasión: para sobrevivir hay que emprender

Para muchos peruanos de hoy no es suficiente contar con una sola fuente de ingreso. El nuevo negocio peruano consiste en personas profesionales que cuentan con un empleo formal pero que a su vez manejan sus propios emprendimientos. Las calles reales y virtuales se llenaron de emprendimientos. La pandemia nos encerró en nuestras casas pero también nos abrió la mente. De pronto teníamos más y mayores razones para sobrevivir a la crisis, y hacerlo con ayuda de medios digitales.

Es una nueva forma de supervivencia, trabajo mis 8 horas, pero a la vez mi negocio está en marcha, muchos de estos emprendimientos nacieron en pandemia y en su mayoría se basan en los gustos y hobbies de cada persona, cocina, baile, manualidades, etc. Estos emprendimientos ganaron fuerza también en el mundo digital, Tik Tok como principal pantalla de contenido y venta, muchas personas se convirtieron en "influencers" logrando monetizar sus cuentas y para muchos esta actividad es hoy su principal fuente de ingreso. Yape que se une a esta ola con su último lanzamiento de microcréditos, por ejemplo.

La creatividad y garra del peruano estuvo siempre presente, ayer, hoy y nunca. El emprendimiento como eje de sobrevivencia ha caracterizado desde siempre al peruano de a pie, hoy se vuelve un eje trascendental de nuestra idiosincrasia. En suma, estamos en pleno 2022 con un peruano de a pie con alto sentido de informalidad informativa, judicial, gubernamental y alta dosis de polarización y "contradicción". No vivimos, sobrevivimos, y en tal estado nos vemos alentados a burlarnos de autoridades, líderes y hasta de nosotros mismos. El peruano de hoy entendió que si no lo puedes cambiar, al menos te puedes reír. Curiosa salida de una sociedad del desencanto.

En fin, la hipotenusa.

Esperamos que este artículo haya sido de utilidad para entender un poco algunos insights, tendencias y la psicología social del peruano hoy. Es intención de Consumer Truth poder aportar valor informativo pero también nuestra propia mirada (subjetiva, por cierto) de una realidad social que nos inunda a los ojos.

No vivimos,
sobrevivimos, y
en tal estado nos
vemos alentados
a burlarnos de
autoridades,
líderes y hasta de
nosotros mismos.

