Cuestionario Netflix

1. **Defina los factores de comportamiento e identifíquelos en el caso.**

**Factores culturales:** Los factores culturales son de los más importantes, porque tienen una influencia amplia y profunda. Son dos. Primero, la cultura, que es el conjunto de valores, ideas, deseos, percepciones y comportamientos que un miembro de una sociedad aprende de su familia y de instituciones importantes. Segundo, las clases sociales, que son divisiones de valores, intereses y comportamientos semipermanentes entre miembros de una sociedad.

En este caso, el ver películas o series podría ser considerado un factor de este tipo, originado en la cultura occidental. Netflix, por su bajo precio, apunta a ser accesible para la mayor población posible en los distintos países, y esto se puede relacionar con una disponibilidad para casi todas las clases sociales.

**Factores sociales:** Los factores sociales son aquellos influenciados por los grupos a los que uno pertenece. El grupo u organización más importante en una sociedad es la familia, luego le siguen los grupos de pertenencia, que suelen ser pequeños, y tienen influencia directa, y por último están los grupos de referencia, que se pueden utilizar para una comparación directa o indirecta de las actividades y comportamientos. Factores que influencia también son el estatus de cada persona en un grupo, es decir, la posición en la que se encuentra, y el rol, es decir su función, o la tarea que se espera que realice como parte del grupo.

Netflix incentiva la creación de cuentas familiares, uno de los grupos más importantes, según la teoría, y hay varios shows para mirar en conjunto, pero no se olvidan de la individualidad de cada persona, por lo que fue introducida la funcionalidad de agregar múltiples subcuentas para cada individuo de la familia. Esto le permite a Netflix aprender de los gustos de cada uno y recomendarles contenido apropiado.

**Factores personales:** Estos factores también tienen una importante influencia. Entre ellos se encuentran la edad, la etapa del ciclo de vida, y el trabajo de uno, que determina qué bienes uno quiere y es capaz de adquirir.

La edad y la etapa del ciclo de vida determinan, en parte, los gustos de una persona. Netflix usa una serie de algoritmos y de tecnología de avanzada, para aprender a partir de los patrones de consumición de contenido, los gustos de sus clientes. Esta información recolectada puede luego ser usada para hacer recomendaciones inteligentes sobre futuras series o películas a ver.

**Factores psicológicos:** Estos factores, que en mi opinión pueden llegar a entre mezclarse con los personales, incluyen el aprendizaje individual, las actitudes de cada uno, y motivaciones, ya sea de satisfacer alguna necesidad biológica que genera tensión, como el hambre o la sed, o que surgen a partir de la necesidad de ser reconocidos, o de pertenecer a algún grupo.

Yo creo que Netflix tiene varios puntos en los que se relaciona con los factores psicológicos. Por un lado, el factor de aprendizaje individual. Este modela los gustos de uno, y por lo tanto, el contenido que uno consume, pero a la vez, Netflix es parte del proceso de aprendizaje. Por ejemplo, conozco personas que comenzaron a investigar sobre el veganismo a partir del documental What the Health, disponible en Netflix, y últimamente terminaron volviéndose veganas. A esto yo lo considero parte del proceso de aprendizaje.

Otro punto de relación que se me ocurrió es el de la necesidad de pertenecer a algún grupo. En ciertos grupos, están de moda ciertas series, que los integrantes se ven “obligados” a ver para mantenerse al tanto de lo que ocurre y poder conversarlo con sus compañeros. Hay series que cumplen con esto como Stranger Things, que solo se encuentran disponibles en Netflix.

1. **¿Cómo cambió la misión de la compañía?**

“Nuestra estrategia principal es crecer nuestro negocio de suscripción de *streaming* domésticamente y globalmente. Estamos continuamente mejorando nuestra experiencia de usuario, con un foco sobre la expansión de de nuestro contenido de *streaming*, mejorando nuestra interfaz de usuario y extendiendo nuestro servicio de *streaming* a cada vez más dispositivos conectados a internet, manteniéndonos dentro de los parámetros de nuestro ingreso neto consolidado y nuestros objetivos de ganancias de nuestra contribución de segmento operativo.”

“Prometemos a nuestros clientes un servicio estelar, a nuestros proveedores un socio valioso, a nuestros inversores las posibilidades de un crecimiento rentable sostenido, y a nuestros empleados el atractivo de un gran impacto.”

La original no la encontré. Encontré la actual, de de abajo, que fue extraída de la “quest” de Netflix, del documento de cultura creado por Reed Hastings. Según Reed la “quest” equivaldría a una misión. La de arriba fue obtenida de una página tercera, y al parecer mucho más focalizada en lo técnico, interpreto que es una misión más primitiva, anterior a la segunda que encontramos.

La parte de mantener lo económico estable se mantiene, aunque con otro lenguaje.

Todo el resto cambia, pero la parte de proveer al cliente un servicio estelar proviene fuertemente de mejorar la experiencia de usuario.

Se agrega la parte de ser un socio valioso para sus proveedores y de proveerle las chances a sus empleados de tener un gran impactio.

1. **¿Cuál/les de los métodos de investigación de mercados creen que utiliza Netflix para encontrar sus audiencias? Nómbrelos y ejemplifique con el caso.**

Netflix utiliza investigación descriptiva, para intentar describir los gustos de cada consumidor específico (lo que resulta útil a la hora de recomendarle contenido) y para describir los gustos de su clientela en general (lo que resulta útil a la hora de decidir si proceder o no con la producción de algún nuevo show o película). Este objetivo de investigación se utiliza con investigación por observación (se analizan varios factores sobre los patrones de consumición de contenido de los usuarios) y con investigación por encuesta (se les pregunta a los usuarios si algún show o película que terminaron les gustó o disgustó).

Estos últimos dos enfoques también se utilizan con el objetivo de investigación exploratoria, ya que para formular una hipótesis generalizada de por qué un sector o funcionalidad de la app no está siendo usada, o por qué tal o cuál película o serie no está teniendo el éxito que se esperaba, se utiliza la información recolectada sobre los gustos y los patrones de los usuarios.

El enfoque de investigación experimental creo que en Netflix se utiliza para la investigación descriptiva. Se le presenta funcionalidad nueva en etapa beta a un número reducido de usuarios para predecir cuán exitosa sería o cuál sería su recepción.

1. **Realice un listado con la competencia.**

* Hulu
* Amazon Prime Video
* HBO+
* Paramount
* YouTube Red
* Disney Plus
* Plataformas Argentinas: Movistar Play, Claro Video y Flow
* Plataformas de India: Hay más de 30 no mencionadas locales de India, que me imagino que tendrán una mayor cantidad de contenido local y específico para sus audiencias

1. **¿Cómo fue cambiando el producto que ofrecen desde los inicios de la compañía hasta hoy?**

La objetivo de la compañía originalmente se centraba en proveer un servicio de distribución de contenidos. Al principio esto ocurría de manera física, con el envío de DVDs a las casas de sus clientes, y luego evolucionó a una plataforma de *streaming* en tiempo real.

Greg Peters, el jefe de producto global define a Netflix como “Somos una empresa de contenidos que vive en la intersección de contenido, creatividad y tecnología”. Todd Yellin, la vicepresidente de producto, agrega que ve “... la singularidad de Netflix en que somos una compañía de doble hélice de entretenimiento, apoyada por una plataforma de tecnología”.

Hoy en día se dedican principalmente a proveer un servicio de *streaming* primerísima calidad a través del reconocimiento de los gustos personales de cada uno con procesos y algoritmos muy complejos y nutridos de grandes cantidades de datos. A la vez, buscan cada vez más generar el contenido que se muestra en su plataforma, no solo comprarle las licencias a otras productoras.

1. **¿Por qué es una amenaza para Hollywood? Desarrolle.**

**Puede** (no creo que necesariamente lo sea) resultar una amenaza a Hollywood porque cuando uno tiene contenido original, ya sean series o películas, de calidad, sin propagandas o esperas de ningún tipo, por un precio sumamente barato comparado con el de los cines, y encima, no tiene que moverse de la comodidad de la casa, uno puede llegar a disminuir las visitas al cine, reduciendolas a excepciones para películas que realmente despierten el interés de uno y que no se vean en netflix. Esto implicaría un gran declive en las ventas de la industria de Hollywood en su totalidad.

En mi opinión, es en gran parte por esto, que personajes importantes de la industria de Hollywood hayan protestado cuando una película producida por Netflix y mostrada en su plataforma, fue nominada para un Oscar. Argumentaron, probablemente como una excusa, que solo pueden aplicar las películas que fueron mostradas en el cine. Por esta razón, Netflix, interesado en que su película participase de los Oscars, se vio obligado a mostrar su pelicula en la pantalla grande en algunos lugares.

1. **¿De qué manera ingresa en los distintos mercados con sus contenidos?**

El medio de transmisión, en parte influencia lo que la gente consume, pero el cambio de gusto es un proceso de alteración cultural que lleva mucho tiempo, por eso, no le resulta conveniente a Netflix penetrar en mercados extranjeros, con culturas muy distintas a la occidental con contenidos originales de Estados Unidos. Netflix, adoptó la inteligente estrategia de llevar a cabo la creación de series y películas junto con productoras locales de más de treinta países. De esta forma, se facilitan el ingreso a mercados más cerrados.

Los shows que Netflix decide realizar, sin embargo, no apuntan necesariamente a la India, o a la Argentina, apuntan a los gustos individuales de los usuarios de Netflix, y se crea contenido que se cree que va a gustar en general.

Los datos que recolectan sobre los gustos de los usuarios y cómo estos se relacionan con cada show o película se utilizan para darles *feedback* a los creadores y para decidir si se debe seguir con la producción o terminarla.

Los contenidos, para que lleguen a la audiencia más grande posible, son doblados y subtitulados a la mayor cantidad de idiomas posibles.

# Fuentes

* <https://www.slideshare.net/reed2001/culture-1798664/2-Netflix_CultureFreedom_Responsibility2>
* <https://www.quora.com/What-are-Netflixs-mission-statement-and-vision>
* <https://netflixcompanyprofile.weebly.com/>
* <https://eticaprofesional8.webnode.mx/news/mision-vision-y-valores-de-netflix/>
* <https://campus.belgrano.ort.edu.ar/educaciontecnologica/articulo/1084324/capitulo-5>