

ESTRATEGIAS EMPRESARIALES ENFOCADAS EN IMPLEMENTAR MECANISMOS PARA CAPTAR CLIENTES POTENCIALES EN FINSOCIAL 2021

Emerson Rafael Ariza Rodríguez

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Especialista en Dirección de Marketing

Tutores
Indira Meñaca Guerrero

RESUMEN

Antecedentes: Finsocial S.A.S. es una financiera tecnológica colombiana que brinda soluciones crediticias a docentes del sector público, pensionados, trabajando para crear nuevas oportunidades de inclusión financiera e innovación social. Nace con el objetivo de brindar soluciones crediticias inmediatas; dado que en Colombia el nivel de endeudamiento de los docentes del sector público y pensionados ha incrementado exponencialmente que en la actualidad es el segmento que mayores deudas.

Los docentes se preocupan por trabajar día a día en sanar las deudas que les generó terminar sus estudios, vivienda y por último las deudas que adquieren por los famosos gota a gota. Caso contrario el de los pensionados, quienes adquieren obligaciones financieras para cumplir el sueño de hijos, nietos o cualquier otro familiar, adicional sus gastos incurren en compra de medicamentos o cirugías que mejoren su estado de salud. Según la Portafolio en informa en noviembre 2021, que El 67% de los pensionados viven de emprendimientos, arriendos de propiedades y de las mesadas de sus hijos. Este segmento que más sufre de problemas emocionales; dado que actúan conforme a sus impulsos, lo que en muchas ocasiones genera inconsistencias en la adquisición de sus obligaciones financieras.

Objetivos:

Objetivo general: Desarrollar una estrategia efectiva que permita la generación de clientes potenciales para Finsocial, en aras de la estimulación del crecimiento de ventas de crédito.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico sobre los gustos e intereses de docentes y pensionados potenciales.
- Caracterizar el equipo de expertos en ventas que posee Finsocial para la captación de clientes potenciales.
- Incrementar la penetración en el mercado de créditos por medio de la creación de estrategias efectivas.

Materiales y Métodos: Para investigar el mercado de clientes potenciales de Finsocial, se desarrollará una encuesta a 500 clientes; de los cuales 250 son docentes del sector público y otros 250 pensionados; donde se conocerán los hábitos de consumo y temas de interés; con el objetivo de generar contenido de valor y atraer la atención del segmento y desarrollar esas estrategias efectivas. Para definir la caracterización de nuestro segmento de clientes, utilizaremos una encuesta a través de método cuantitativo que me permita conocer el número de créditos que tiene el cliente, número de compras que realiza al mes y la cantidad de dinero que invierte; así como también conocer en que gasta su dinero luego de adquirir el crédito.

Resultados: Con base a la encuesta realizada a 500 clientes potenciales de Finsocial, los cuales el **59%** presentaron una **disminución de ingresos** durante la pandemia y en actualidad reincide el estado de sus ingresos, **el 49% toma un nuevo crédito para realizar el pago de sus obligaciones personales**, lo que genera no solo una afectación en las necesidades básicas, si no que al un déficit en el flujo de dinero que los obliga a la mayoría a posponer ciertos compromisos para poder seguir previendo por lo que consideran realmente necesario. Por esta razón, podemos inferir que al tomar un crédito este es usado para cumplir con ciertas obligaciones que han sido postergadas debido a la reducción de los ingresos ya que estos son utilizados para cubrir asuntos relacionadas a la educación, hogar, salud y bienestar.

Conclusiones: De acuerdo con la investigación realizada, se concluye que el segmento de clientes potenciales de Finsocial; cuyos perfiles son docentes del sector público y pensionados; se evidencia que durante la pandemia y en la actualidad sus ingresos se han visto afectados, el déficit de flujo de dinero los ha obligado a la mayoría de las personas a posponer ciertos compromisos para poder

seguir previendo por lo que consideran realmente necesario. Por esta razón, podemos inferir que, al tomar un crédito, este es usado para cumplir con ciertas obligaciones que han sido postergadas debido a la reducción de los ingresos ya que estos son utilizados para cubrir asuntos relacionados a la alimentación y el bienestar.

Teniendo en cuenta la afectación que ha tenido parte de nuestro público en sus ingresos, el 46% de ellos han encontrado como solución acudir a particulares y prestamos financiera a entidades para poder solventar su condición económica.

De igual manera, se evidenció que los docentes y pensionados utilizan en mayor porcentaje el WhatsApp, Facebook y solo un pequeño porcentaje de docentes el Twitter; lo que nos lleva a que las campañas deban ser comunicadas por estas redes; ya que tiene mayor porcentaje de acceso y genera un mejor camino para elaborar las campañas de ATL, BTL, digital y diversificación del material POP.

Palabras clave: Cliente, cliente potencial, docente del sector público y pensionado

ABSTRACT

Background: Finsocial S.A.S. is a Colombian technological finance company that provides credit solutions to public sector teachers, pensioners, working to create new opportunities for financial inclusion and social innovation. It was created with the objective of providing immediate credit solutions; given that in Colombia the level of indebtedness of public sector teachers and pensioners has increased exponentially, which is currently the segment with the highest debts.

Teachers worry about working day by day to heal the debts that they generated from finishing their studies, housing and finally the debts that they acquire by the famous drop by drop. Otherwise, that of pensioners, who acquire financial obligations to fulfill the dream of children, grandchildren or any other family member, their additional expenses incur in the purchase of medicines or surgeries that improve their health. According to the Portfolio in reports in November 2021, that 67% of pensioners live from entrepreneurship, property rentals and from their children's allowances. This segment that suffers the most from emotional problems; since they act according to their impulses, which in many cases generates inconsistencies in the acquisition of their financial obligations.

Objectives

General objective: To develop an effective strategy that allows the generation of potential clients for Finsocial, in order to stimulate the growth of credit sales.

Specific objectives

- Carry out a diagnosis on the tastes and interests of teachers and potential pensioners.

- Characterize the team of sales experts that Finsocial has to attract potential customers.
- Foment penetration in the credit market through the creation of effective strategies.

Materials and methods: To investigate the market of potential clients of Finsocial, a survey of 500 clients will be developed; of which 250 are public sector teachers and another 250 are pensioners; where consumption habits and topics of interest will be known; with the objective of generating valuable content and attracting the attention of the segment and developing those effective strategies. To define the characterization of our customer segment, we will use a survey through a quantitative method that allows me to know the number of credits that the customer has, the number of purchases made per month and the amount of money they invest; as well as knowing how you spend your money after acquiring the credit.

Results: Based on the survey carried out with 500 potential clients of Finsocial, of which 59% presented a decrease in income during the pandemic and currently the status of their income reoccurs, 49% take a new loan to make the payment of their personal obligations, which generates not only an impact on basic needs, but also a deficit in the flow of money that forces the majority to postpone certain commitments in order to continue providing for what they consider really necessary. For this reason, we can infer that when taking a loan, it is used to meet certain obligations that have been postponed due to the reduction in income since these are used to cover matters related to education, home, health, and well-being.

Conclusions: According to the investigation carried out, it is concluded that the segment of potential clients of Finsocial; whose profiles are public sector teachers and pensioners; It is evident that during the pandemic and at present their income has been affected, the deficit of money flow has forced most of the people to postpone certain commitments to continue anticipating for what they consider necessary. For this reason, we can infer that, when taking a loan, it is used to meet certain obligations that have been postponed due to the reduction in income since these are used to cover matters related to food and well-being.

Considering the impact that part of our public has had on their income, 46% of them have found a solution to go to individuals and financial loans to entities in order to solve their economic condition.

Similarly, it was evidenced that teachers and pensioners use WhatsApp, Facebook and only a small percentage of teachers Twitter; which leads us to the campaigns must be communicated by these networks; since it has a higher percentage of access and generates a better way to develop ATL, BTL, digital and diversification campaigns for POP material.

Keywords: Client, potential client, public sector teacher and pensioner

REFERENCIAS

1. Min. del Trabajo: Pensiones Beps, (Citado el enero 18 de 2016)
<http://www.mintrabajo.gov.co/preguntasfrecuentes/pensiones/beps.html>
2. ZENDESK, DOUGLAS DA SILVA, WEB CONTENT & SEO ASSOCIATE, LATAM¿Qué es un cliente potencial?, (Citado el 30 agosto 2020)
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-cliente-potencial/>
3. REVISTA SEMANA Profesores usan créditos para suplir necesidades básicas de consume, (citado en octubre el 26 2020),
<https://www.semana.com/pais/articulo/en-que-usan-los-creditos-bancarios-los-docentes-colombianos/304680/>
4. REVISTA EMPRESARIAL Y LABORAL (2021), Economía de los pensionados, (Citado el enero 2019) <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/seguridad-social/pensiones/economia-pensionados/>