



Suree Funds

Trabajo de grado

Mario Alberto Garcia Contento

Mateo Garcia Contento

Valentina Portela Prado

Bogotá D.C

2023

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Suree Funds

Trabajo de grado

Mario Alberto Garcia Contento

Mateo Garcia Contento

Valentina Portela Prado

Rodrigo Federico Barbagelata Garcia

Administración de Negocios Internacionales

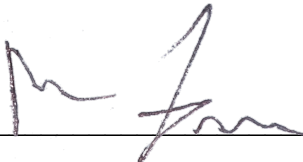
Bogotá D.C

2023


Declaración de exoneración de responsabilidad

Declaramos bajo la gravedad del juramento, que hemos escrito el documento titulado “**Suree Funds**”, en opción de grado en emprendimiento II y que por lo tanto, su contenido es original.

Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este trabajo no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.



Mario Alberto Garcia Contento



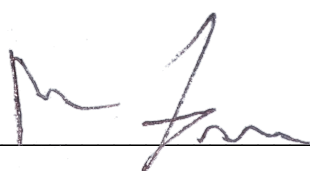
Mateo Garcia Contento



Valentina Portela Prado

Declaración de originalidad y autonomía

Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de los autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.



Mario Alberto Garcia Contento



Mateo Garcia Contento



Valentina Portela Prado

Tabla de Contenido

Glosario.....	9
Resumen.....	11
Abstract.....	12
1. Introducción.....	13
2. Objetivos.....	16
2.1. General.....	16
2.2. Específicos.....	16
3. Presentación de la empresa y productos.....	17
3.1. Presentación de la marca.....	17
3.2. Presentación del producto/servicio.....	18
3.3. Modelo Lean Canvas.....	19
3.4. Análisis Macroeconómico.....	20
4. Análisis del competidor.....	23
4.1. Análisis digital de la competencia.....	23
4.2. Análisis – Skandia /Colfondos.....	24
4.2.1. Aspectos positivos.....	24
4.2.2. Aspectos negativos.....	25
4.3. Redes sociales y apps.....	25
4.3.1. Skandia (lo más similar a Suree Funds en Colombia).....	26
4.3.2. Colfondos.....	27
5. Matriz DOFA.....	29
6. Público Objetivo.....	31
6.1. Descripción.....	31
6.2. Buyer persona.....	31
7. Cuantificación del mercado potencial.....	35
7.1. TAM (Total Available Market):.....	35
7.2. SAM (Serviceable Obtainable Market).....	36
7.3. SOM (Serviceable obtainable market).....	37
8. Propuesta de Valor.....	38
9. Retroalimentación para estrategias de marketing de acuerdo al público objetivo.....	41
10. Estrategia de marketing digital.....	42
10.1. Descripción general:.....	42

10.2. Estrategias de campaña	43
10.2.1. <i>App. Estrategia: Retener, atraer, fidelizar.</i>	43
10.2.2. <i>Tutoriales audiovisuales. Estrategia: Atraer, persuadir, vender.</i>	48
10.2.3. <i>Experiencias con la marca. Estrategia: Atraer, persuadir, vender, fidelizar.</i>	52
10.2.4. <i>Chats por redes sociales. Estrategia: fidelizar.</i>	52
11. Cronograma.....	55
12. Presupuesto	56
13. Conclusiones	58
14. Referencias Bibliograficas	60

Lista de tablas

<i>Tabla 1</i> <i>Calendario de Post</i>	55
<i>Tabla 2</i> <i>Presupuesto</i>	56

Lista de Figuras

<i>Figura 1 Precio en pesos colombianos para adquirir dólar a 24 de mayo de 2022</i>	13
<i>Figura 2 Precio en pesos colombianos para adquirir dólar a 24 de mayo de 2023</i>	14
<i>Figura 3 Modelo Canvas</i>	19
<i>Figura 4 Red social competidor Skandia</i>	26
<i>Figura 5 Red Social competidor Colfondos</i>	27
<i>Figura 6 Análisis DOFA</i>	29
<i>Figura 7 Buyer persona general</i>	32
<i>Figura 8 Buyer persona específico mujer</i>	34
<i>Figura 9 Buyer persona específico hombre</i>	34
<i>Figura 10 TAM SAM SOM</i>	35
<i>Figura 11 Mapa de empatía</i>	38
<i>Figura 12 Interfaz app (Parte I)</i>	44
<i>Figura 13 Interfaz app (Parte II)</i>	45
<i>Figura 14 Interfaz app (Parte III)</i>	46
<i>Figura 15 Interfaz app (Parte IV)</i>	47
<i>Figura 16 Ejemplo de un video tutorial</i>	49
<i>Figura 17 Ejemplo De videos cortos en redes sociales</i>	50
<i>Figura 18 Ejemplo de podcast en Spotify</i>	51
<i>Figura 19 Ejemplo de chats en redes sociales</i>	53

Glosario

Fondos de Pensiones digital. Los Fondos de Pensiones son patrimonios, sin personalidad jurídica, creados para dar cumplimiento a los Planes de Pensiones integrados en él. Están constituidos por las aportaciones de los partícipes de los Planes integrados en el Fondo más los rendimientos obtenidos en sus inversiones. Se plantea una nueva línea de negocio, basados en la tecnología.

Salud Financiera es el bienestar que se alcanza mediante una buena gestión de la economía personal, familiar o empresarial para poder hacer frente a imprevistos y conseguir metas vitales y de futuro.

Buyer Persona: es un personaje ficticio que se construye a partir de la etnografía de una población (edad, sexo, costumbres, creencias, entre muchas otras), con perfil psicológico, calidades y comportamientos similares. Cabe aclarar que para un mismo producto o servicio, una empresa puede crear diferentes perfiles de Buyer Personas.

Análisis SEO es un menú que se sirve en cuatro tiempos, desde que se descubre y rastrea el contenido, hasta que se evalúa la autoridad del dominio con respecto a su nicho. Es la práctica de auditar un sitio web para identificar oportunidades para mejorar su ubicación en los resultados de los motores de búsqueda.

Marketing Digital. es una herramienta visual que ayuda a posicionar el producto o servicio de la empresa alrededor de las necesidades de los clientes. Del Olmo & Fondevila

(2014) lo definen como el uso de tecnologías de la información para alcanzar los objetivos del marketing de la empresa. Su objetivo es identificar cómo un negocio proporciona valor dentro del mercado. Según Chaffey & Russell (2002) “el marketing digital se define como la aplicación de tecnologías digitales para contribuir a las actividades de marketing dirigidas a lograr la adquisición de rentabilidad y retención de clientes.

Resumen

El presente proyecto de grado describe el plan estratégico de marketing digital para la marca Suree Funds.

Suree Funds maneja un modelo de negocio disruptivo frente al ofrecido en el mercado actual, es un fondo de pensión digital cuyo objetivo consiste en dar solución al deficiente proceso pensional de Colombia. El funcionamiento de este se concentra en una app, donde el usuario pueda realizar los trámites necesarios con respecto a su proceso pensional (algo tan sencillo como descargar un certificado por medio de una app), sin embargo, no es la única función de la compañía, Suree Funds también pretende educar e ilustrar la importancia de la planeación financiera (una de las metas, es dar a entender a la juventud que las decisiones financieras tomadas en el presente afectan en gran medida el futuro). Por último, como factor diferenciador, Suree Funds ofrece ingresos futuros basados en la moneda más estable en el mercado (EUR,USD,YEN), esto no quiere decir que se descarte la opción de ofrecer métodos de inversión por medio de la moneda local.

Palabras clave: Fondo de pensiones, digital, salud financiera, app, USDCOP, divisa, pensión.

Abstract

This degree project describes the Suree Funds business model, it is focused on the development of the digital marketing strategy necessary to achieve the established goals.

Suree Funds is a disruptive business model in the market in which it is intended to develop, is a digital pension fund aimed at satisfying the shortcomings of customers, all the operation of it is concentrated in an app, where the user can perform everything necessary regarding their pension, apart from facilitating the execution of the procedures, this aims to educate and show the importance of early financial planning, how the decisions they make when young will greatly affect the future in the long term. As a differentiating factor, it offers to obtain future income in the most stable currency now or if the client wishes in the local currency.

Keywords: Pension fund, digital, financial health, app, USDCOP, currency, pension.

1. Introducción

Durante los últimos años, se ha presenciado en Latinoamérica un fenómeno donde la mayoría de las monedas pierden valor frente al dólar. A grandes rasgos, esto indica la pérdida de capacidad adquisitiva. Para Colombia durante el último año el peso ha presentado una variación del 11,98% (Investing, 2023) este porcentaje indica que, con respecto al año pasado, comprar un dólar me cuesta un 11,98% más. El valor del dólar es relevante para la economía colombiana debido a que no es un país manufacturero de la mayoría de los productos que consume, lo que implica que conseguir los mismos productos que hace un año le será más costoso.



Figura 1 Precio en pesos colombianos para adquirir dólar a 24 de mayo de 2022
Fuente: Investing.com. plataforma financiera



Figura 2 Precio en pesos colombianos para adquirir dólar a 24 de mayo de 2023
Fuente: Investing.com. plataforma financiera

Antes de analizar las figuras 1 y 2 es necesario saber que significa USDCOP esta es la abreviatura para el par de divisas que nos indica cuantos pesos colombianos cuesta adquirir un dólar estadounidense (FX Street, 2023). Como se observa en las las figuras anteriores, en la primera vemos que el precio de adquirir un dólar (USD) el 24 de mayo de 2022 era 3.969,28 pesos colombianos (COP) y en la segunda el precio de adquirir un dólar hoy 24 de mayo de 2023 es igual a 4.445,00 COP.

Con tan sólo un año de diferencia se calcula la variación del precio como se menciona en el párrafo de arriba de un 11,98%. También se puede observar que el comportamiento del USDCOP no es constante a través del tiempo lo que representa una inestabilidad de la moneda colombiana, teniendo precios máximos de 5.104,00 COP por un dólar. Todos estos factores además de afectar directamente a los colombianos en su vida diaria, ante los

inversores extranjeros se ve como un país de alto riesgo poca estabilidad lo que lo hace poco atractivo para realizar negocios.

Suree funds es un fondo de pensión digital que le permite a sus usuarios tener la capacidad de recibir sus ahorros de pensión en la moneda estable al final del plazo, disminuyendo así la pérdida de capacidad adquisitiva del consumidor, todo esto mediante instrumentos financieros que permiten la construcción de un producto estructurado y diferenciado para el mercado colombiano. Debido a que se pretende captar la atención de las personas más jóvenes no sólo vendiéndoles el producto sino permitirles conocer y entender las necesidades que cada individuo presenta junto con la importancia de una buena planeación financiera para su vejez se implementa el modelo de negocio completamente digital que representa eficacia, obtención de información más sencilla, inmediatez, entre otros.

2. Objetivos

2.1. General

Ofrecer un nuevo, más amigable y digital servicio pensional a todo el nuevo mercado de profesionales que empiezan a buscar maneras de proteger su futuro a nivel Latino Americano.

2.2. Específicos

- Mantener el valor del dinero en el tiempo de los clientes por medio de productos estructurados e inversión en los mercados financieros.
- Aumentar el capital de los clientes en el futuro para ofrecer una mejor proyección de vida.
- Prestar un servicio mayormente digital que pueda brindar información actualizada constantemente.
- Capturar el mercado entre los 20 y 35 años que comienzan a cotizar su pensión

3. Presentación de la empresa y productos

3.1. Presentación de la marca

Suree Funds es un fondo de pensión que está mayormente digitalizado, contando con toda la información y datos requeridos por el usuario de manera rápida y fácil. La marca tiene un factor que destaca sobre la mayor parte de la competencia al diferenciar la forma o método de pensión y cómo se dispondrá de los ahorros futuros, ya que la base principal de la idea es poder cotizar la pensión en la moneda más estable del momento, en este caso el dólar estadounidense, una moneda y economía que a través del tiempo ha mantenido su fortaleza y se ha convertido en una de las monedas más usada y líquida alrededor del mundo.

La idea de negocio surge ya que muchos profesionales que están cotizando en fondos de pensión del mercado actual o no saben concretamente cómo cotizar o si saben solo una parte está preocupada por su futuro (Portafolio, 2013), todo esto, sin tener en cuenta los principales factores que la historia misma ha dado a conocer.

Uno de los factores que más afecta o domina a los países y las monedas emergentes de los mismos es la devaluación de cada divisa como resultado de la debilidad de la economía, situaciones políticas específicas y que claramente son países tercer mundo, adicional a todo esto cabe mencionar la situación económica por la que el mundo está pasando actualmente: inflaciones a nivel mundial que no paran de subir y bancos centrales que a razón de la misma, suben sus tasas de interés, en el caso de Colombia ya en 13,25% (Salazar, 2023).

3.2. Presentación del producto/servicio

Suree Funds le brinda una nueva alternativa de fondo de pensión a la población colombiana y tiene como objetivo dar la confianza a los cotizantes de pensiones de que el dinero que ahorran mantendrá la misma o mayor capacidad adquisitiva en el futuro, de esa manera se ayudará a la población a mitigar la incertidumbre respecto al valor de su dinero en el momento que concreten su pensión.

El valor agregado que se le brinda al consumidor aparte de ser una de las pocas opciones que cubrirá el valor del dinero a través del tiempo, está en la transparencia, ya que permitirá a los usuarios consultar en todo momento los datos o información a través de su app o sitio web. También, en la eficacia, ya que todos los trámites se harán utilizando medios digitales.

Actualmente en Colombia existen diferentes tipos de valores (Títulos de deuda pública, acciones, bonos, papeles comerciales, certificados de depósito de mercancías, títulos o derechos resultado de titularizaciones, títulos representativos de capital de riesgo, CDT, aceptaciones bancarias, cédulas hipotecarias y derivados financieros) por los cuales las instituciones supervisadas por la SFC están autorizadas a realizar operaciones sobre estos valores con el fin de generar una rentabilidad. A su vez, por medio de estos, generar productos estructurados que le garanticen al cliente una rentabilidad, al generar formaciones con valores que permiten la fijación tanto de tasa de cambio como de tipo de interés, de esa manera indexando el fondo a operaciones en valores, que como lo exige el gobierno, garanticen a los cotizantes una rentabilidad mínima.

3.3. Modelo Lean Canvas

Modelo de Negocio SUREE FUNDS				
<p>¿Cuál es su problema?</p> <p>A través del tiempo hay factores económicos y políticos que pueden, aunque lentamente, reducir el poder de adquisición del dinero.</p> <p>Incertidumbre de sus ingresos futuros.</p> <p>Pocas opciones en dónde cotizar pensión.</p> <p>Estilo de vida futuro</p> <p>Fondos de pensiones tradicionales regulados por el gobierno</p>	<p>Solución al problema</p> <p>Nuestros clientes tendrán acceso de su pensión en dólares, una moneda con comportamiento histórico estable, lo que les permitirá disminuir los riesgos de perder su capacidad adquisitiva y todo esto por medio de fácil acceso a la información en una app amigable y amena con la tecnología.</p>	<p>Propuesta única de valor</p> <p>Proteja, tramite y gestione su pensión desde la app de Suree Funds, un fondo de pensión que le retornará sus ingresos futuros más la rentabilidad pensionaria en una moneda segura como el dólar.</p>	<p>Ventaja injusta</p> <p>Cotizar pensión en una moneda estable con acceso fácil, directo y amigable con el cliente.</p>	<p>¿Quién es el cliente?</p> <p>Personas entre los 20 y 30 años que estén empezando a cotizar una pensión.</p> <p>Adultos inconformes con la actual manera de cotizar su pensión.</p> <p>Compañías que estén interesadas en ofrecer estos servicios a sus cotizantes</p> <p>Personas con gusto y facilidad en la tecnología</p> <p>Personas con gusto por el ahorro y estabilidad financiera actual y futura.</p>
	<p>Métricas clave</p> <p>Captación de nuevos cotizantes a fondos de pensión</p> <p>Transición cotizantes antiguos.</p> <p>Grado de satisfacción con la App</p> <p>Velocidad por trámite</p>		<p>Canales de distribución</p> <p>Redes sociales más usadas por nuestro clientes</p> <p>Alianzas con el departamento de RH de la empresa.</p>	
<p>¿En qué vamos a invertir?</p> <p>La inversión de este fondo de pensiones estarán enfocadas en empresas con promesas de valor en el largo plazo, por lo que nuestro modelo de negocio necesita un flujo de caja con una proyección de varios años, entre estas empresas las industrias más representativas debido a que se ajustan a nuestras necesidades serán las farmacéuticas por su RAD y también las tecnológicas, ya que brindan sus resultados en el largo plazo.</p>		<p>¿Cómo le vamos a cobrar?</p> <p>A través de la banca digital, nuestro clientes podrán hacer sus aportes mensuales, que o podrán dejarlo como un descuento programado de sus ingresos o crear una alerta que les permita hacerlos mensualmente.</p>		

Figura 3 Modelo Canvas

Fuente: Elaboración propia .

El modelo Lean Canvas nos muestra un modelo de negocio que está en proceso de construcción para su lanzamiento futuro. Como modelo de negocio se tiene una compañía con un cliente que está empezando a cotizar su pensión, que está inconforme con su pensión actual, con gusto por la tecnología actualizada y el manejo de ella y por último, interesada en el seguridad del futuro y que tienen gusto tanto del ahorro como de las finanzas personales.

La propuesta de valor para los clientes se enfoca en asegurar el futuro económico por medio de una plataforma y compañía confiable, amigable e informativa. Todo esto por medio del producto ya mencionado en el apartado de presentación del producto. Principalmente con el objetivo de mitigar problemas como la desinformación y la pérdida de valor adquisitivo de la moneda colombiana.

El negocio como se menciona en el apartado de presentación del producto invertirá en productos estructurados, derivados y entre otros valores financieros que estén bajo el marco legal colombiano.

Suree Funds, como los demás fondos de pensión en el país, tendrá un porcentaje de comisión con el cual va a cobrar por el manejo y rentabilidad de los ahorros que se hayan ingresado al fondo.

3.4. Análisis Macroeconómico

A continuación, se exponen los factores que inciden en el valor/comportamiento del peso colombiano y que afecta directamente el dolor de nuestro cliente, el cual consiste en la pérdida del poder adquisitivo del dinero acumulado para su pensión.

- Las reformas (pensional, laboral y salud) presentadas por el gobierno junto con la reacción que ha presentado la sociedad colombiana, generan un panorama poco favorable para un inversionista extranjero, ya que este considera este tipo de acciones con un índice de desconfianza por el gobierno de Petro y cómo podría verse afectado el desempeño de la moneda en el futuro.

Posibles efectos: Si ya cuenta con inversión en el país trata de disminuir su riesgo terminando con las mismas por lo que realiza una conversión de divisas (tomando en cuenta que lo común es que el intercambio sea USD debido a su liquidez) disminuyendo la cantidad de moneda extranjera en el mercado colombiano lo que hace que se aprecie su valor simultáneamente mientras que el peso colombiano se deprecia. Si estaba considerando ingresar al mercado colombiano se abstiene de ingresar ya que desconoce el comportamiento de la moneda y, que el precio de la misma esté sujeta a tan alta volatilidad diariamente por diversos factores, hace que disminuya su confianza.

Este análisis se puede sustentar bajo el Indicador de Bonos de Mercados Emergentes (EMBI, por sus siglas en inglés) que mide el riesgo de la inversión en Colombia para los bonos del estado. Los bonos del estado colombiano rentan 9% más que los de Estados Unidos que es la economía estable de referencia. Una tasa alta, indica que el mercado percibe una probabilidad existente de impago por lo que solo participa si recibe una rentabilidad mayor por el riesgo que está tomando. (Sánchez, 2023).

- Otro factor que llegan a tomar en cuenta los inversionistas es el comportamiento a través del tiempo de las tasas de interés debido a factores inflacionarios o de activación o restricción de la economía. Cuando un país presenta altas tasas de interés, genera un aumento tanto en las tasas de colocación como en las de captación, ya que su finalidad es disminuir la demanda, el crecimiento, los precios y por ende la inflación

Recientemente se presentaron las tasas más altas en rentabilidad de renta fija (CDTs) lo que representaba un atractivo para el público extranjero, lo que lleva a los inversionistas extranjeros a canalizar su dinero en Colombia, (USD por rentabilidad de COP) haciendo que se aprecie el peso colombiano al encontrarse en la economía mayor cantidad de dólares (siendo más atractivo tener pesos).

- La fijación de la tasa de intervención por parte del Banco de la República está sujeta a varios factores como la tendencia de la política monetaria del banco central de Estados Unidos (FED, Reserva Federal de EEUU). Como por ejemplo la decisión de una Política monetaria contractiva que lleva la FED desde hace 10 meses, la cual la llevan de la mano bancos centrales como el de la Zona Euro, México, Brasil y entre otros (Rugaber, 2023).
- En el mes de marzo de 2023 el desempeño USD-COP ha presentado una volatilidad de las más grandes del año, teniendo un rango entre los 90-145 pesos por dólar lo que evidencia la debilidad del peso colombiano y su falta de estabilidad.

4. Análisis del competidor

4.1. Análisis digital de la competencia

Para la realización del análisis digital de la marca se realizó un análisis SEO con el fin de conocer las ventajas y las desventajas de la competencia. Se utilizó seeigo como herramienta de análisis para obtener información detallada de los aspectos positivos y negativos de cada compañía.

En la industria hay compañías posicionadas con una fuerte inversión en sus plataformas digitales. Marcas líderes en el mercado que tienen mucho para enseñar a la marca, como por ejemplo, la manera que tienen para abarcar público y el lenguaje estipulado dentro del mercado. Sin embargo, también es posible sacar provecho de sus desventajas y de esta manera implementar nuevas oportunidades de negocio.

Para el análisis digital se utilizaron dos compañías destacadas, Skandia y Colfondos. Skandia es una compañía experta en servicios financieros, enfocada en ofrecer soluciones en ahorro, inversión, seguros y servicios en planeación financiera, mientras que Colfondos es una AFP con más de 30 años de experiencia en la administración de ahorros e inversión, a través de productos de pensión obligatoria, cesantías, y portafolios de inversión. (Colfondos, 2022)

4.2. Análisis – Skandia /Colfondos

4.2.1. Aspectos positivos

Enlaces internos

- Las 2 páginas cuentan con enlaces internos que favorecen la experiencia de los usuarios y ayudan a Google a indexar mejor todos sus apartados. Esto permite tener un mejor posicionamiento y una página más amigable.

Enlaces externos

- Tienen muy buenas referencias externas que le dan confiabilidad al usuario y así mismo mejor calidad en la información mejorando así el posicionamiento de la marca.

Enlaces rotos

- Ofrecen una excelente calidad en su servicio digital al erradicar los tediosos enlaces rotos (no funcionales) que se presentan en algunas páginas.

Redireccionamiento

- Tiene un muy buen redireccionamiento ya que mantienen la misma URL en todo momento lo cual facilita mucho la gestión del cliente frente a la plataforma.

Optimización móvil

- Las 2 marcas tienen completa interactividad en dispositivos móviles, lo cual también permite tener priorización para la búsqueda ya que es uno de los aspectos relevantes para Google.

Compatibilidad móvil

- No tienen contenidos web especiales como java script lo que quiere decir que es libre para utilizar en cualquier dispositivo.

Tamaño de fuentes

- Brinda una excelente visibilidad en los dispositivos móviles

Google analytics

- Permite tener registro de todas las visitas diarias que tiene la página web.

4.2.2. Aspectos negativos

Back links

- Carecen de enlaces con autoridad de dominio que den confiabilidad.

Tiempo de carga muy lento (seigoo, 2023)

4.3. Redes sociales y apps

Se utilizará Instagram para el análisis, como red social principal, ya que, es de las plataformas digital más visitadas en el mundo, por lo que mantiene mayor movimiento e interactividad entre las compañías y los clientes. (Férrandez, 2022)

4.3.1. Skandia (lo más similar a Suree Funds en Colombia)



Figura 4 Red social competidor Skandia

Fuente: Instagram, <https://www.instagram.com/skandiacol/>

Skandia entrega información detallada sobre el entorno económico del país y situaciones financieras cotidianas. Tiene alrededor de 34 mil seguidores en Instagram, con un promedio de 300 likes por publicación y alrededor de 1500 producciones por cada reel, suele hacer publicaciones de forma diaria con contenido didáctico. No es muy interactivo con sus usuarios, sin embargo, su alta recurrencia en publicaciones le permite tener un contacto cercano con las personas, ya que por cada publicación aparecen alrededor de 5 personas refutando la información entregada de las cuales siempre se percibe una respuesta argumentativa por parte de Skandia, dando aclaraciones y entregando información relevante para defender sus ideas.

4.3.2. Colfondos



Figura 5 Red Social competidor Colfondos

Fuente: Instagram, <https://www.instagram.com/colfondosonline/?hl=es>

Colfondos entrega información detallada acompañada de consejos financieros sobre el manejo de las pensiones y cómo cotizar con ellos. Tiene alrededor de 4 mil seguidores en Instagram, con un promedio de 40 likes por publicación y alrededor de 1000 producciones por

cada reel. No es muy interactivo con sus usuarios y su frecuencia en publicaciones es muy baja comparada con Skandia (colfondos - una por semana. Skandia - una diaria).

5. Matriz DOFA

Se realizó un análisis DOFA con el fin de darle mayor claridad al contexto del negocio.

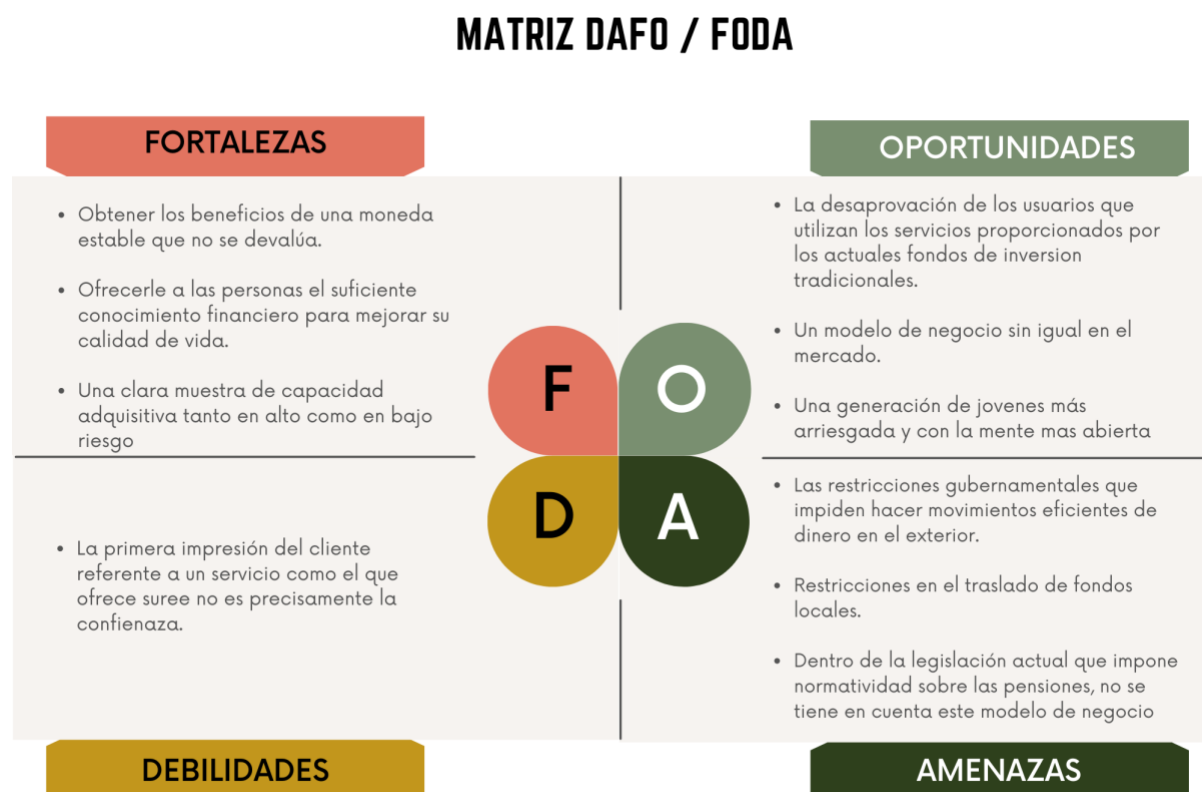


Figura 6 Análisis DOFA
Fuente: Elaboración propia

Al hacer el análisis de fortalezas de Suree Funds se resaltan inicialmente los beneficios de invertir en dólares americanos (o moneda más estable considerada en su momento). De esa manera es que Suree Funds les asegura a sus usuarios, estabilidad financiera por medio de una divisa estable.

A partir de este principio de inversión, se utilizará otra de las fortalezas de Suree Funds, que es el conocimiento y la transmisión de información financiera al cliente, logrando una relación ganar - ganar entre ellos y la compañía. La siguiente fortaleza va de la mano con la ventaja competitiva: básicamente la rentabilidad que ofrece Suree Funds frente a la competencia sería superior y más eficaz.

Al analizar un mercado, hay que tener en cuenta las oportunidades que hay para entrar en él. A grandes rasgos, Suree Funds resuelve, mediante un modelo de negocio innovador, los conflictos cotidianos que se ven en la industria, como, por ejemplo, la reducción de poder adquisitivo en el país o el poco conocimiento financiero de la población.

Todas las marcas tienen debilidades. Para suree y para una industria como está, es importante ponerse en los zapatos del cliente, entender cómo piensa, cuáles son sus miedos, sus inseguridades y que tanto afectan en la confianza del cliente al encontrarse con una propuesta como la que ofrece Suree, es por esto que uno de los retos más importantes para la compañía es definir esta situación como la debilidad principal de la marca.

Por supuesto, al ser una compañía que maneja grandes sumas de dinero, se tiene que enfrentar con amenazas directas, entre ellas, las restricciones gubernamentales y el traslado de fondos locales. Sin estos permisos Suree no podría operar en el país. Así mismo la marca tiene que contemplar como una segunda amenaza la legislación, debido a que esta no incluye dentro de sus fundamentos normativos y pensionales el modelo de negocio que maneja Suree.

6. Público Objetivo

6.1. Descripción

Suree Funds tiene como principal cliente a aquellas personas entre los 20 y 30 años que están empezando en el mundo laboral y por ende comenzando a cotizar pensión. A su vez personas que tengan gusto por las finanzas personales e intereses en proteger su futuro económico, al generar interés en el ahorro y con el mismo ahorro poder generar inversión y rentabilidad del mismo. A su vez, es un negocio que proyecta el hecho de que la generación de cotizantes actuales están más familiarizadas con la tecnología y la constante evolución y avance que ha tenido los últimos años. También, que las generaciones de estudiantes de colegio y universitarios que pronto entrarán en el medio pensional son generaciones que desde un inicio han estado familiarizados con la tecnología y que productos ajenos a la misma nos son atractivos para dicha generación (R, 2021).

6.2. Buyer persona

En base a lo anterior se empieza con este primer buyer persona, el cual le permitirá al proyecto tener más claro su público objetivo.

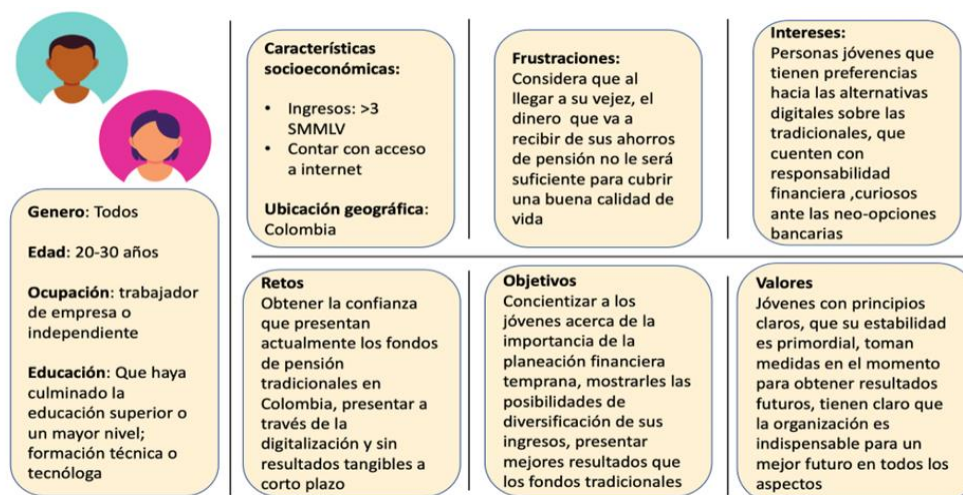


Figura 7 Buyer persona general

Fuente: Elaboración propia

El cliente objetivo de Suree Funds son jóvenes entre 20-30 años que se encuentran ingresando al mundo laboral o llevan pocos años en este, de manera que su vinculación sea más sencilla a nuestro modelo de negocio. Es necesario que estén trabajando ya sea de manera independiente o vinculados a alguna empresa, esto para que de manera periódica puedan realizar sus aportes para el ahorro futuro.

Es indispensable que cuenten con acceso a internet debido a que el modelo de negocio es totalmente digital por lo que es la vía de comunicación con el cliente. Debido al entorno en el que se crió la generación objetivo, las herramientas digitales son una facilidad para el desarrollo de las actividades cotidianas, y con mayor razón, en cuestión de trámites de gran importancia como sus aportes a pensión. Su personalidad es curiosa, pero su interés se pierde en el corto plazo si el tema planteado no les parece lo suficientemente importante, por lo que, una plataforma que les brinda información relevante, concisa y fácil de entender, es lo ideal para atraerlos.

Se pretende concientizar al público sobre la seriedad de una planeación, a largo plazo, de su vida en el contexto financiero. Se les presentará una solución a través de las frustraciones que estos tengan pero que tal vez no sean conscientes de las mismas. Como por ejemplo que si en la actualidad estos sienten que su dinero no rinde como pensaban que debería hacerlo, o, que se endeudan con el pensamiento de que en el futuro conseguirán un ingreso extra que les podrá alivianar esa deuda creada.

Perciben su jubilación como un escenario muy alejado de la realidad por lo que realmente no se preocupan por la misma, la generación a la que queremos a llegar es muy momentánea, vive el ahora por lo que se concentra en solucionar las situaciones de relevancia en el plazo instantáneo; por medio de datos reales, proyecciones y explicaciones del contexto macroeconómico con su respectivo impacto se les mostrará la situación del país y de porque una alternativa como Suree Funds es la solución a un problema que incluso algunos no tiene presente en su vida cotidiana

Con estas características expuestas, Suree Funds busca público con valores y principios fuertes, que establecen como una prioridad su estabilidad y salud en cualquier momento de sus vidas, convirtiendo el contexto financiero en un pilar fundamental para el desarrollo de una buena calidad de vida, por lo que sus intereses están hacia una búsqueda constante de posibilidades de mejora que este modelo de negocio ofrece. Como: la inversión en fondos de inversión colectiva, los cuales tiene la capacidad de invertir en bonos de estado, bonos de deuda pública, derivados de cobertura, entre otros, por medio de profesionales del mercado de capitales.



Figura 8 Buyer persona específico mujer
Fuente: Elaboración propia



Figura 9 Buyer persona específico hombre.
Elaboración propia (2023).

7. Cuantificación del mercado potencial

El TAM SAM SOM permite obtener un cálculo promedio de la proporción del mercado junto con el público objetivo real al que el negocio nos permite alcanzar. A su vez, la herramienta permite preparar estrategias de mercado en el largo plazo debido a que nos muestra cual es la siguiente proporción de público a la que podríamos llegar.

Para un cálculo más preciso se tomará en cuenta no sólo los datos cuantitativos en población sino también, su proporción monetaria lo que afecta directamente el desarrollo de Suree Funds.

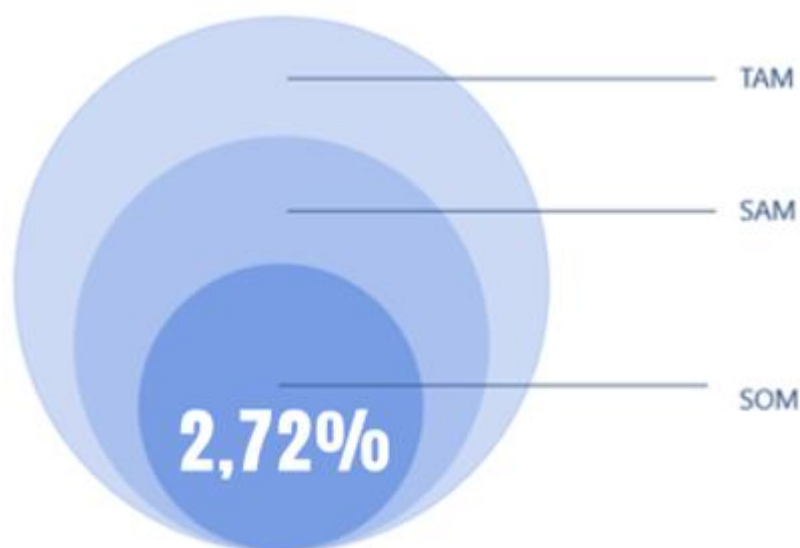


Figura 10 TAM SAM SOM

Fuente: Elaboración propia

7.1. TAM (Total Available Market):

La cantidad total de público son todas las personas que cotizan actualmente en un fondo de pensión o que prontamente se vincularán a uno, pero, por motivos de precisión y,

debido a la información obtenida, se tomarán en cuenta solo los datos de los actuales cotizantes en los fondos de pensión tradicionales tanto públicos como los privados.

Según datos recolectados por la Superfinanciera, para enero de 2023, alrededor de 25,41 millones de personas están afiliadas a fondos de pensión. Según Bloomberg, dentro de estos, 18,5 millones de personas están en fondos privados con un acumulado de 360 billones de pesos colombianos en sus aportes totales, esta información permite calcular un total aproximado del valor de los aportes a pensión en el mercado colombiano por 486,48 billones de pesos.

Este es un mercado muy general que tiene características muy amplias y no todas se adecuan al modelo propuesto, por lo que es necesario seguir con el SAM.

7.2. SAM (Serviceable Obtainable Market)

Este tipo de grupo es el total de personas que según las descripciones generales del cliente objetivo, busca Suree Funds, sin embargo, no es un grupo que comparta todas las características especiales buscadas.

El primer filtro se hará por segmentación de edades. Por necesidad y exactitud de los datos se tomará un rango de edades entre los 18-28 años debido a que esta es la separación estándar de edades para los jóvenes trabajadores según el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística). La cifra de jóvenes ocupados fue de 5,218 millones, para darle continuidad a la métrica se realiza el cálculo de esta proporción de personas en

pesos colombianos y se obtiene que para los jóvenes que aportarían a fondos de pensión representan aproximadamente 100,8 billones de pesos.

7.3. SOM (Serviceable obtainable market)

Esta medida es la real al cual Suree Funds se presentaría como una alternativa atractiva para el público. La población que cumple con la mayoría de características necesarias para ser el cliente ideal. Se agruparán a partir de los factores más importantes: la edad y el interés o posible atracción a la banca digital.

Para calcular este dato se tomará como base, los resultados de la encuesta realizada por la plataforma de banca digital MAMBU, según los datos recolectados por estos en los países latinoamericanos más bancarizados los jóvenes entre 18 y 25 años, el 13% de la población encuestada afirma que ven a los Neo-bancos junto con las alternativas digitales como una opción viable que les genera confianza por lo cual, se harían clientes de la misma. Este dato permite determinar un grupo mucho más pequeño en el cual se podría centrar las estrategias de marketing para atraer clientes al modelo de negocio, este da como resultado que el 13% de la población joven tomaría como una alternativa viable a Suree Funds, es decir un total de 0,67 millones de jóvenes los cuales representan 13,04 billones de pesos en aportes a pensión.

8. Propuesta de Valor

Suree funds tuvo un proceso para llegar a la propuesta de valor en diferentes pasos. Para comenzar se identificó la idea de negocio, cuál era la necesidad o dolor que se estaba atacando o qué se piensa dar una solución en la vida del usuario objetivo. Esto con el fin de tener claro verdaderamente que se está ofreciendo. Junto a esto, se buscó cómo se está solucionando ese dolor y necesidad y, por último, se analiza qué era ese punto que hace diferentes a los demás, es decir, cuál es ese factor único que nadie más tiene o que pocos ofrecen. Esto dio como resultado tres puntos:

- El dolor de nuestro cliente era la incertidumbre del valor de sus ingresos en el futuro.
- Se ofrece una manera de protección de los ingresos frente a la devaluación y frente a la inflación.
- Nos diferenciamos en que somos un fondo de pensión completamente digital y que facilita todos los trámites de cotización de la misma.

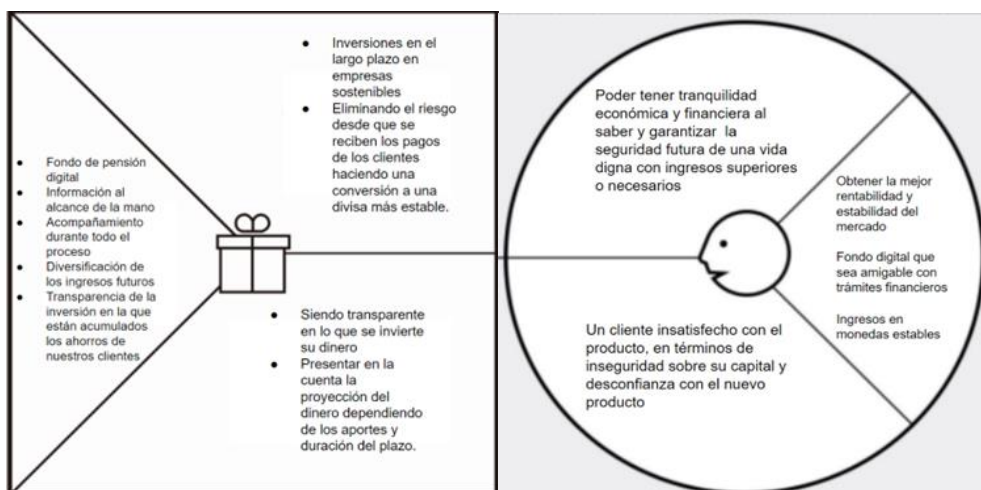


Figura 11 Mapa de empatía.

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el mapa de empatía permitió concluir que la marca se dirige a un segmento de clientes con una necesidad de protección de recursos que, a la vez, busca tener mayor fiabilidad y conocimiento con el fin de garantizar la tranquilidad económica y financiera de sus ahorros. Sumado a lo anterior, busca la seguridad futura de su dinero. Todo lo anterior lo soluciona un fondo digital con información a la mano el cual acompañe durante todo el proceso de cotización y que obtenga rentabilidades en valores diversificados con transparencia y seguridad.

Después de esto se llegó primera propuesta de valor

¿Eres nuevo en tu vida laboral y te toca tomar decisiones sin mayor conocimiento, sin saber realmente sus consecuencias? Suree Funds te ofrece una alternativa de banca digital y con total control e información acerca de tu fondo de pensiones, con respaldo de tus ingresos futuros en dólares.

Esta Propuesta de valor se realizó a dos universitarios que trabajan y estudian, los cuales ya están cotizando pensión. En general la retroalimentación que se dio de la propuesta es que era muy larga y perdía el foco de la idea de negocio y por otro lado se comentó que puede que algunas personas no comprendan algunos términos técnicos usados en la misma.

Después de estas observaciones se generaron alternativas como:

Protege tus finanzas desde hoy para tu futuro. Suree funds te ofrece un fondo de pensión digital recibiendo tus ingresos futuros por medio de una moneda estable.

Protege y tramita tu pensión desde la app de nuestro fondo de pensión que te dará tus ingresos futuros en una moneda estable como el dólar.

Después de este proceso se llevó a cabo una encuesta que nos permitiera obtener una muestra más significativa. La encuesta estaba compuesta por 5 preguntas:

- ¿Le gusta la oferta de valor de Suree Funds?
- ¿Qué tan claro le quedó el mensaje de la oferta de valor?
- ¿Qué considera que la oferta de valor debería decir?
- ¿Qué no debería decir esa oferta de valor?
- ¿Qué debería continuar diciendo la oferta de valor?

Después de analizar los resultados de la encuesta se llegó a la conclusión de que aún había términos confusos para algunas personas y que faltaba ser más precisos en ciertos aspectos, sin embargo, el hallazgo relevante fue que la mayoría de los encuestados entendieron y les gusto la propuesta de valor y que se utilizaran palabras que logran transmitir la intención de la propuesta. Por lo que logro establecer esta última Propuesta de valor.

Proteja, tramite y gestione su pensión desde la app de Suree Funds, un fondo de pensión que le retornara sus ingresos futuros más la rentabilidad pensionaria en una moneda segura como el dólar.

9. Retroalimentación para estrategias de marketing de acuerdo al público objetivo

Suree Funds nace para darle solución a un problema actual. Hay que ser conscientes de que la reducción de poder adquisitivo es una realidad y las opciones en el mercado actual para evadir este problema son muy pocas. Suree Funds da solución a este problema mediante una moneda estable y una aplicación que le da confianza y eficacia al usuario.

Suree Funds apunta a un público objetivo con proyección y hábitos financieros efectivos que estén iniciando su vida laboral y que utilicen sus dispositivos móviles en su diario vivir. Para llegar a este público, hay que conocerlo, y se puede segmentar para llegar directamente al cliente ideal. Suree Funds desea llegar al usuario perfecto por su nivel de ingresos (<3smmlv), mediante los objetivos del cliente (tener un objetivo claro para su futuro) que tenga interés por la digitalización y principios e intereses por una jubilación.

Por supuesto, es necesario generar empatía con el cliente ofreciéndole tranquilidad de manera que se sienta no sólo satisfecho, sino también, feliz con el servicio entregado. Así mismo darle garantía de un resultado monetario diferente al que ofrece el mercado actual.

10. Estrategia de marketing digital

10.1. Descripción general:

El marketing digital hace parte fundamental para Suree Funds debido a que es una de las estrategias que permite atraer, persuadir, retener, convertir y fidelizar a tanto a los clientes de Suree Funds como a sus futuros Clientes. Esta estrategia se logra debido a que se usa el medio de transmisión de información masiva más grande jamás inventado, el internet y su velocidad de globalizar la información y ser capaz de llegar a la mayor cantidad de población del mundo.

Suree funds se enfocó en la generación de estrategias de marketing digital con el fin de que estas mismas tengan la capacidad de atraer, persuadir, retener, convertir y fidelizar a los clientes. Una combinación para retener atraer y fidelizar al cliente es la creación de una aplicación como centro de información, registro, transaccional y monitoreo de los clientes con su fondo de pensión. La aplicación será una plataforma amigable y familiar para el cliente el cual le permita generar cotidianidad con su uso.

Como segunda combinación de atracción, persuasión y de venta por medio de la elaboración de contenido y más específicamente tutoriales audiovisuales que ayuden a los clientes a saber el paso a paso del funcionamiento del fondo y de su aplicación. Contenido audiovisual constantemente actualizado para darle a entender al cliente que la compañía siempre tendrá como objetivo dar el mejor servicio a sus afiliados.

Para la siguiente campaña de marketing digital se enfocó en la atracción, persuasión, ventas y fidelización. Esta se logrará por medio de un portal web manejado por un tercero el cual le permita a tanto a los clientes como al público en general interactuar entre ellos para dar su opinión, hacer consultas, contar su experiencia y entre otras acciones que generaran el sentimiento de libertad para el cliente, dándole a entender que toda opinión cuenta y que se usara para la mejoría del servicio de Suree Funds.

Por último, para Suree Funds es muy importante la fidelización de los clientes, por este motivo se implementaran unos chats en las redes sociales que le permitan de una manera más especializada y enfocada al cliente de consultar sus dudas y problemas con un asesor que tenga como fin el apoyo para estas situaciones que se pueden presentar

10.2. Estrategias de campaña

10.2.1. App. Estrategia: Retener, atraer, fidelizar.

La App de Suree funds es el medio por el cual los clientes se registran, consultan, monitorean y todos los procesos relacionados con su fondo de pensión. Como valor diferenciado ante la industria el fin de esta es que sea práctica sin que carezca de información y/o funcionalidad. A continuación, se mostrarán las 4 pestañas con las cuales cuenta la app de una cuenta ya activa, es decir un cliente activo del fondo.



Figura 12 Interfaz app (Parte I).
Fuente: Elaboración propia

En la primera pestaña podemos observar los datos más relevantes para el usuario a la hora de monitorear su pensión, dentro de estos se encuentran el porcentaje correspondiente de sus aportes con respecto a la meta que se estableció el usuario.

Posteriormente se observa el número de semanas restantes de aportes que debe realizar el afiliado al fondo y por último se le muestra el posible ingreso mensual el cuál este estará recibiendo por los aportes durante su vida laboral, esta cifra se presenta en COP (Pesos colombianos) al ser la divisa en la cual el usuario realizó sus aportes junto con la equivalencia de la suma del monto en la moneda más estable en el instante, como se muestra en la captura es el USD (Dolar estadounidense).



Figura 13 Interfaz app (Parte II)
Fuente: Elaboración propia

En la segunda pestaña de la app se encuentra la opción de realizar sus aportes ya sean en forma de aportes voluntarios ya sea desde el sistema de pagos seguros en línea PSE o directamente desde su cuenta bancaria que debe ser de naturaleza diferente a crédito. En esta pestaña el usuario cuenta con la posibilidad de configurar que los aportes se hagan de manera automática según las condiciones que este le asigne, (fecha del mes, cuenta de origen) lo que el usuario no podrá modificar será su periodicidad que debe ser mensual y el monto que este eligió al momento de abrir su cuenta en la app tomando en cuenta el nivel de riesgo con el que este se siente cómodo y con los aportes adecuados que puede realizar tomando en cuenta su nivel de ingresos.

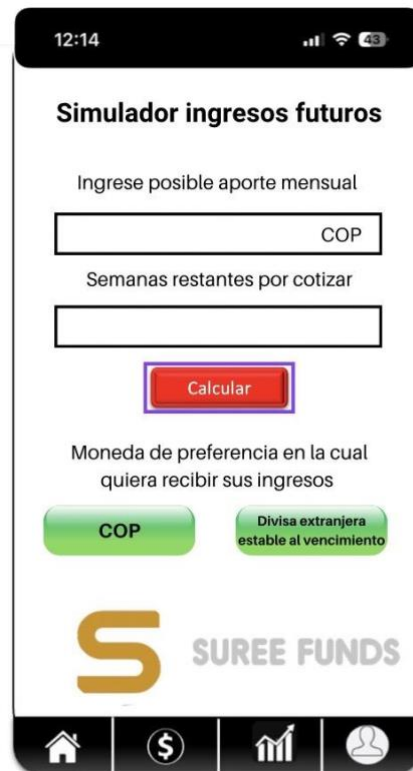


Figura 14 Interfaz app (Parte III)
Fuente: Elaboración propia

En la 3 pestaña se muestra las proyecciones con las que el cliente puede interactuar dependiendo de sus intereses y/o capacidades, en este sólo debe agregar el monto el cual está dispuesto a abonar mensualmente al fondo (Si es usuario ya creado sólo podrá aumentar el valor del aporte/monto; si es un nuevo usuario no tendrá esta restricción), para el nuevo usuario esta es la interfaz donde podrá interactuar con las alternativas con las que este considere necesarias.

Después de calcular los ingresos futuros la app le mostrara diferentes alternativas dependiendo del nivel de riesgo y nivel de ingresos del mismo donde este podrá elegir el plan que más se acomode a sus necesidades.



Figura 15 Interfaz app (Parte IV).
Fuente: Elaboración propia (2023)

En la última pestaña de la app se encuentran 6 botones donde el usuario podrá encontrar toda la información necesaria, en el primero se encuentra su perfil, que si se le da clic a este botón le muestra toda la información indispensable (Nivel de riesgo elegido por el cliente, monto mínimo de aporte, fecha de corte), en el segundo es donde los clientes pueden comunicarse con su agente personal el cual está disponible frente a cualquier duda que esté presente, ya sea del funcionamiento de la app, de transacciones, o del producto en sí, en el tercero tenemos la consulta de movimientos realizados por el usuario, en la siguiente la app ofrece todos los certificados legales requeridos por el cliente, en la quinta se puede consultar la rentabilidad actual que están recibiendo sus aportes, a la par del comportamiento histórico e información en que se realizaron las inversiones y en que se encuentran distribuidos sus aportes, por último tenemos el botón de SUREE FUNDS en este el cliente encuentra toda la información del fondo, desde la legal, hasta la explicación del producto.

KPI's medición efectividad:

- Numero de descargas vs clientes activos
- Descargas en relación con el tiempo de permanencia en la aplicación en la primera impresión
- Calificación en tiendas de descarga de aplicación junto con los comentarios

10.2.2. Tutoriales audiovisuales. Estrategia: Atraer, persuadir, vender.

Como estrategia para atraer y fidelizar a los consumidores de Suree Funds, la marca tiene planteado la implementación de distintos tipos de contenido audiovisual como los videos y podcast. La idea de la estrategia se basa en generar el paso a paso de las actividades y/o dudas que realizan y tengan los consumidores con respecto al uso del sitio web y la app de la marca, por medio de fotos y transiciones dentro de la app.

Para los videos se manejan 3 formatos diferenciados en duración y tipo de público al que se quiere llegar, el de máxima duración es de 10 minutos mientras que el más sencillo es de sólo 30 segundos para que se ajuste a las plataformas de contenido con este tipo de formato, todo esto con el fin de garantizar la eficacia del contenido y la distribución adecuada del mismo.

Es decir, para los videos que se difunden en las redes sociales más transitadas, como Instagram, Tiktok y Twitter, videos cortos con información relevante que atraiga al consumidor, como lo puede ser el registro al a la aplicación de la marca o el cómo monitorear la pensión en segundos, estos están dirigidos a un público joven el cuál pierde el interés rápido por lo que la duración y la forma en la que se presenta la información es crucial, este público concentra jóvenes que inician sus aportes de pensión o llevan muy pocos años

cotizando en los fondos de pensión tradicionales. Por otro lado, para el tipo de videos de mayor duracion, estarán disponibles en YouTube, resolviendo dudas más específicas como lo podría ser el cambio de tipo de fondo (conservador, moderado y alto riesgo), la descarga de certificados en específico, la ficha técnica del fondo, resultados de las inversiones, junto con explicación paso a paso de cualquier trámite que sea necesario dentro de la app, la idea de esto es llegar un público mayor el cuál requiera sentir ese acompañamiento uno a uno para generar confianza con el producto, con esto se entiende que es el público que ya cotiza pensión pero aún está a tiempo de realizar el cambio a Suree Funds.

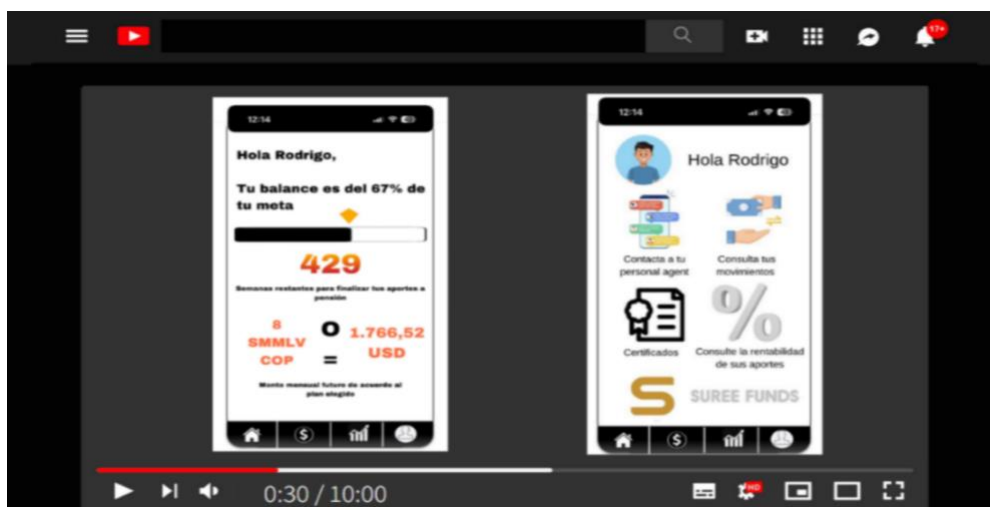


Figura 16 Ejemplo de un video tutorial
Fuente:Elaboración propia



Figura 17 Ejemplo de vídeos cortos en redes sociales
Fuente: Elaboración propia (2023)

El formato de podcasts se enfocaría en la transmisión de la información clara y directa, siendo más específicos en el suministro de la información por medio del audio, generando una mayor empatía y confianza con los consumidores de Suree Funds.

En estos la finalidad es dar a conocer información importante del fondo como los beneficios, la manera en que se podría cotizar en Suree Funds, la facilidad de cambio de régimen con la marca entre otra información relevante para el consumidor.



Figura 18 Ejemplo de podcast en Spotify
Fuente Elaboración propia

En conclusión, la estrategia está dirigida para el público objetivo de Suree Funds, personas que están empezando a cotizar en un fondo de pensión con interés en sus finanzas personales que debido a la generación a la que corresponden sienten una mayor afinidad al uso de tecnología para la realización de actividades cotidianas y sienten una mayor satisfacción por la eficacia de las mismas.

Como la estrategia se basa en contenido audiovisual este representa una rápida transmisión de información por medio de redes sociales y plataformas de audio y/o video, generando así la atracción y fidelización necesaria de los consumidores.

KPI's medición efectividad:

- Numero de seguimientos a los links de referencia en los contenidos.
- Del n° de seguimiento en el link cuantos efectivamente continuaron con la consulta de las funcionalidades de la app

- De punto anterior cuantos quedaron como clientes registrados en la app

10.2.3. Experiencias con la marca. Estrategia: Atraer, persuadir, vender, fidelizar.

Con la finalidad de mantener la transparencia con los clientes, existirá un espacio público ajeno al fondo donde los usuarios podrán interactuar acerca de sus inquietudes, experiencias o quejas, será un portal administrado por un tercero donde cada uno de los usuarios puede crear, leer o generar una conversación frente a un comentario previo de otro cliente, de esta forma se genera un posible reporte de aprendizaje para el fondo a la par de un espacio de confianza donde los clientes se sientan seguros de compartir sus ideas y opiniones sin que sean tergiversados por el fondo.

El link a este portal web se encontrará en todas las redes sociales del fondo, en su app y el portal web del fondo.

KPI's medición efectividad:

- Nivel de satisfacción de los clientes
- Numero de interacciones en el portal web

10.2.4. Chats por redes sociales. Estrategia: fidelizar.

Como estrategia para la retención de los clientes se plantea generar canales de solución de problemas y consulta de información por medio de las redes sociales donde los

consumidores ante cualquier duda o inconveniente puedan consultar con la compañía en cualquier momento y ser atendidos.

La estrategia se implementaría en los chats de Instagram y Twitter donde tanto los clientes de Suree funds como el público interesado en la marca pueda realizar preguntas sobre consultas de información o solución inmediata, comunicando con un asesor especializado en el tema que esté consultando el cliente.



Figura 19 Ejemplo de chats en redes sociales
Elaboración propia

En conclusión, la estrategia lograría que tanto los potenciales consumidores como los actuales clientes se sientan acogidos por la marca y que siempre se tendrá al cliente como lo primero para la marca y la compañía. Generando sentimientos de retención con el fondo de pensión que se verá como una marca enfocada en la satisfacción y comodidad de su cliente.

KPI's medición efectividad:

- Encuestas de clasificación (del 1 al 5) del servicio al finalizar, solucionar o resolver tanto dudas como problemas
- Numero de preguntas, soluciones, respuestas a nuevos clientes canalizados por los chats
- Numero de preguntas, soluciones, respuestas a clientes ya vinculados canalizados por los chats

11. Cronograma

Tabla 1
Calendario de post

Cronograma Mensual para 2023						
Mayo						
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
	1 Historia Historia con la frase "La vida es más fácil con Bow"	2 Carrusel El Logo de bow en sus diferentes versión	3 Historia Historia interactiva sobre qué crees que es Bow	4 Carrusel Diferentes aplicaciones de la marca	5 Historia Historia interactiva con imágenes de Bow en diferentes negocios, la gente vota	6 Post Frase: Sin complicaciones, así es la bowlife
7 Reel Video con tomas de actividades del día a día que puedes pagar Bow	8 Historia Faltan pocos días para que conozcas BOW, cuenta regresiva	9 Carrusel Piezas gráficas con preguntas a problemas que soluciona Bow	10 Historia Has tenido alguno de estos problemas. Historia para que voten.	11 Carrusel Carrusel explicando que es Bow	12 Historia Ahora que ya sabes que es Bow ¿preparado para el estilo #bowlife?	13 Historia Votación para escoger el mejor momento en el que quisiera usar Bow
14 Reel Video de una persona mencionando los 3 beneficios Bow	15 Historia Historia con los beneficios para que la gente vote cual le gusta más	16 Carrusel ¿En qué países servirá BOW?	17 Historia ¿Qué es lo que más te interesa a la hora de estar en una comunidad?	18 Carrusel Guía con consejos para optimizar tu perfil de LinkedIn	19 Historia ¿Cada vez que recibes una remesa tienes que hacer fila en el banco/girpr?	20 Historia ¿Cuáles son tus formatos preferidos para aprender ?
21 Reel 5 herramientas de inteligencia artificial	22 Historia Freelance, encuesta ¿Qué es lo que más te preocupa?	23 Carrusel ¿Quieres ahorrar dinero en comisiones por transacciones?	24 Historia ¿Sabías que el 90% de los freelancers consideran que el pago es un factor importante al elegir un trabajo?	25 Carrusel Ser freelance ahora es mejor con bow (3 beneficio: comunidad, comisión información)	26 Historia ¿Te gustaría ser parte de una comunidad de freelance con beneficios ?	27 Historia ¿Cansado de esperar días o incluso semanas para recibir tu dinero del exterior?
28 Reel Consejos y herramientas para mejorar la productividad	29 Historia ¿Estás listo para simplificar tus transacciones?	30 Carrusel 10 charlas TED para inspirarte como freelance	31 Historia ¿Sabías que el uso de emoticonos puede aumentar la interacción en tus publicaciones hasta un 47%?			

Elaboración propia

Se decidió realizar un calendario de uso mensual, se divide en 4 semanas el cual consiste en que cada lunes, miércoles, viernes y sábados se subirá una historia. Los martes y los jueves se publicará un carrusel (el menos frecuente) el cual permite subir contenido de calidad respecto a los temas acordados. Así mismo se tendrá en cuenta realizar cada domingo un reel en el cual aparecerá cualquier empleado de Suree dando una explicación detallada de los temas en el calendario.

12. Presupuesto

Tabla 2Tabla 3
Presupuesto

Presupuesto Empresarial Mensual							
Moneda USD							
Costos	Planeado	Real	Diferencia	Ingresos	Planeados	Real	Diferencia
Costos operativos				Ingresos Operativos		-	
Tecnología y sistemas	400.00	-	400.00	Servicio No 1 (pensiones)	10.000.00	-	10.000.00
Marketing	670.00	-	670.00	Servicio No 2 (Fondo de inversiones))	15.000.00	-	15.000.00
Gastos de custodia y administración de activos	25.00	-	25.00	Total	25.000.00	-	25.000.00
Totales	1.095.00	-	1.095.00			-	
				Ingresos no operativos	5.000.00	-	5.000.00
Sueldos Administrativos	4.000.00	-	4.000.00	Intereses ganados	3.000.00	-	3.000.00
Contratistas	9.000.00	-	9.000.00	Inversiones	8.000.00	-	8.000.00
Totales	13.000.00	-	13.000.00	Total			
					Resumen		
				Total Ingresos	33.000.00	-	33.000.00
				Tortal costos	14.095.00	-	14.095.00
				Ingresos - costos	18.905.00	-	18.905.00

Elaboración propia

El presupuesto se basa en valores aproximados traídos de un análisis del mercado actual. Los costos operativos se sintetizan en 3 conceptos básicos y esenciales para Suree Funds (tecnología/sistemas, Marketing y gastos de custodia y adm de activos).

Para poder adquirir los permisos operacionales (gastos de custodia y administración de activos) se requiere de una inversión establecida por el estado. Dicho valor no está anunciado comercialmente debido a que esté valor se entrega de acuerdo con las especificaciones de la compañía, sin embargo, hay valores aproximados que nos permiten obtener un costo promedio.

El costo en mención lo obtuvimos en pesos y se hizo la respectiva conversión de acuerdo con la TRM actual (USD = 4,408.65 COP - 31/05/23). Se cotizó el valor tentativo de

las agencias de marketing en Colombia y se obtuvo un valor mensual aproximado, así mismo, se presupuestó el valor de equipo y cómputo necesario para operar de manera mensual. (CNMV, 2023).

En cuanto al mantenimiento y personal necesario para lograr la operatividad requerida se cotizó alrededor de 16 personas con un salario mínimo (administrativas/sistemas), 5 profesionales especialistas en leyes financieras (únicamente asesoría) y 2 financieros con experiencia en el medio. (BDO, 2023).

Para obtener un valor tentativo en ingresos mensuales, se espera entre 20 y 30 clientes iniciales dispuestos a invertir entre 100 y 200 dólares, todo bajo una rentabilidad basada en los fondos de inversión actuales en Colombia, así mismo, se promedió una media de entre 50 o 60 personas que deseen empezar a cotizar su pensión con Suree Funds bajo una rentabilidad más alta de la que se ofrece en el mercado actual. (BBVA, s.f.).

13. Conclusiones

Para concluir, el proyecto de grado se enfoca en el desarrollo de un plan estratégico de marketing digital. Suree Funds, un fondo de pensión digital disruptivo en el mercado colombiano. Dicho fondo busca solucionar los problemas existentes en el sistema pensional del país a través de una aplicación móvil que permite a los usuarios realizar trámites relacionados con su proceso pensional de manera sencilla y eficiente, a su vez dando un atractivo al fondo al proponer una pensión en una moneda estable.

Además de brindar soluciones prácticas, Suree Funds tiene como objetivo educar a los jóvenes sobre la importancia de la planificación financiera y cómo las decisiones financieras tomadas en el presente pueden afectar su futuro. Esto demuestra la preocupación de la marca por promover el bienestar financiero a largo plazo de sus clientes.

En el mismo trabajo, la empresa logró identificar un público objetivo. La población a la que se dirige Suree Funds son aquellas personas jóvenes que inician su vida laboral interesados por las finanzas personales, por su proyección a futuro, estabilidad económica y familiarización con la tecnología. El análisis de público objetivo es la manera en que se permite enfocar las estrategias de comercialización del producto al cliente ideal para Suree Funds.

Suree Funds ha implementado diversas estrategias de marketing digital para atraer, persuadir, vender y fidelizar a sus clientes. Estas estrategias incluyen el desarrollo de una app funcional y amigable, la creación de tutoriales audiovisuales para explicar el funcionamiento del fondo, la creación de un portal web para que los clientes interactúen y compartan sus

experiencias, y la implementación de chats en redes sociales para brindar atención personalizada. Estas estrategias buscan mejorar la experiencia del cliente y generar confianza en la marca, con el objetivo de retener a los clientes existentes y atraer a nuevos clientes.

En resumen, el plan estratégico de marketing digital propuesto para Suree Funds busca posicionar a la marca como líder en el mercado de fondos de pensión en Colombia. Mediante la combinación de soluciones prácticas, educación financiera y una propuesta de valor diferenciada, Suree Funds se posiciona como una opción atractiva para aquellos que buscan una mejor planificación y seguridad en su futuro pensional.

14. Referencias Bibliográficas

- Autoregulador del Mercado de Valores AMV. (2022). *Guía de estudio de regulación*. <https://www.amvcolombia.org.co/wp-content/uploads/2022/04/Guia-Regulacion-Operador-V.-240422.pdf>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A (s.f.). Fondos de inversión. *BBVA*. <https://www.bbva.com.co/personas/productos/inversion/fondos.html>
- Banco de la República (9 de marzo de 2023). Tasas de interés de política monetaria. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-interes-politica-monetaria>
- BDO. (s.f.). Página Web BDO Colombia. https://www.bdo.com.co/es-co/contactanos?gclid=CjwKCAjwg-GjBhBnEiwAMUvNW8UV-3mM6nL4ZJgG9u9ZNs5g_ste37wvrVzV4rkoMQEtrhhUN9Ue-RoC3RgQAvD_BwE
- Cantarero, A. (2022, noviembre 16). Qué significa el color verde en la psicología, el marketing y el diseño de interiores? Escuela británica de artes creativas. <https://ebac.mx/blog/significado-del-color-verde#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20psicolog%C3%ADa%2C%20es%20el,espera%2C%20spas%20y%20salones%20terap%C3%A9uticos>.
- Castellanos, D. (9 de Marzo de 2023). Fondos de pensiones en Colombia: ¿qué tan millonarios son y a quién pertenecen? *Bloomberg en línea*. <https://www.bloomberglinea.com/2023/03/09/fondos-de-pensiones-en-colombia-que-tan-millonarios-son-y-a-quien-pertenecen/>
- Colfondos (2022). Página Web de Colfondos del grupo Habitat. <https://www.colfondos.com.co/dxp/corporativo#:~:text=%C2%BFQui%C3%A9nes%20somos%3F,nuestro%20Fondo%20de%20Pensiones%20Voluntarias>.
- Colfondos. (s.f.). *Pensiones y Cesantías*. [Página de Instagram]. Instagram. <https://www.instagram.com/colfondosonline/?hl=es>
- Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV. (2023). Custodia y Administración de Valores. *CNMV* <https://www.cnmv.es/Portal/inversor/Custodia-Administracion.aspx>
- Fernández, A. M. (26 de octubre de 2022). Las Redes Sociales más utilizadas: cifras y estadísticas. IEBS <https://www.iebschool.com/blog/medios-sociales-mas-utilizadas-redes->

sociales/#:~:text=Definitivamente%20Facebook%2C%20Youtube%20e%20Instagram,muy%20com%C3%BAAn%20ahora%20en%20d%C3%ADa.

Investing. (2023). Plataforma financiera. *Investing.com*.

<https://es.investing.com/currencies/usd-cop-chart>

Lopera, J. D. (14 de abril de 2023). Así está el mercado laboral para los jóvenes colombianos, según el Dane. *El Tiempo.com*.

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/mercado-laboral-colombia-tasa-de-ocupacion-de-los-jovenes-en-2023-758544>

Portafolio. (01 de agosto de 2013). Colombianos tienen mal manejo de las finanzas personales. *Portafolio.co*. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/colombianos-mal-manejo-finanzas-personales-77788>

Portafolio. (14 de octubre de 2022). El 13% de los jóvenes ven a los neobancos como una opción. *Portafolio.co*. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/el-13-de-los-jovenes-ven-a-los-neobancos-como-una-opcion-572637>

R., I. (2 de junio de 2021). Generación Z: cuando el móvil se convierte en una extensión de los sentidos. *El País*. <https://elpais.com/tecnologia/con-proposito/2021-06-02/la-generacion-z-cuando-el-movil-se-convierte-en-una-extension-de-los-sentidos.html#:~:text=%E2%80%9CEl%20m%C3%B3vil%20siempre%20ha%20estado,dispuestos%20a%20comunicarse%E2%80%9D%2C%20se%C3%B1ala>.

Rugaber, C. (07 de 03 de 2023). La Fed podría subir más las tasas si economía sigue agitada. *Los Angeles Times*.

<https://www.latimes.com/espanol/eeuu/articulo/2023-03-07/la-fed-podria-subir-mas-las-tasas-si-economia-sigue-agitada#:~:text=La%20Reserva%20Federal%20podr%C3%ADa%20aumentar,estadounidense%2C%20Jerome%20Powell%2C%20en%20una>

Salazar, C. (12 de enero de 2023) Por cada 10 afiliados al sistema de pensiones, siete cotizan en fondos privados. *LR La República*. <https://www.larepublica.co/finanzas/por-cada-10-afiliados-al-sistema-general-de-pensiones-siete-cotizan-en-fondos-privados-3521529>

Sánchez, C. (26 de febrero de 2023). La inversión extranjera pierde la calma con Colombia. *El País*. <https://elpais.com/america-colombia/2023-02-26/la-inversion-extranjera-pierde-la-calma-con-colombia.html>

Seigoo. (11 de 03 de 2023). Informe de reportes y analítica SEO. *seigoo*.

<https://seigoo.com/Informe/VerInforme>

Skandia Latam (2019). Página Web Skandia. [https://www.skandia.com.co/quienes-](https://www.skandia.com.co/quienes-somos/informacion-corporativa/grupo-skandia/Paginas/default.aspx#:~:text=Somos%20expertos%20en%20servicios%20financieros,y%20servicios%20en%20Planeaci%C3%B3n%20Financiera)

[somos/informacion-corporativa/grupo-](https://www.skandia.com.co/quienes-somos/informacion-corporativa/grupo-skandia/Paginas/default.aspx#:~:text=Somos%20expertos%20en%20servicios%20financieros,y%20servicios%20en%20Planeaci%C3%B3n%20Financiera)

[skandia/Paginas/default.aspx#:~:text=Somos%20expertos%20en%20servicios%20financieros,y%20servicios%20en%20Planeaci%C3%B3n%20Financiera](https://www.skandia.com.co/quienes-somos/informacion-corporativa/grupo-skandia/Paginas/default.aspx#:~:text=Somos%20expertos%20en%20servicios%20financieros,y%20servicios%20en%20Planeaci%C3%B3n%20Financiera).

Skandia (s.f.) *Skandia Colombia – Finanzas*. [Página de Instagram]. Instagram.

<https://www.instagram.com/skandiacol/>