PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** SERVICIOS Y OPERACIONES MICROFINANCIERAS
- **Código del Programa de Formación:** 133302
- **Nombre del Proyecto:** APOYO A LA ENTIDAD MICROFINANCIERA PARA LA VIABILIDAD DEL ESTUDIO DE MICROCRÉDITOS EN LA REGIÓN
- **Fase del Proyecto:** PLANEACIÓN
- **Actividad de Proyecto:** IDENTIFICAR LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SECTOR MICRO FINANCIERO, SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA NORMATIVA VIGENTE
- **Competencia:** 210301088 - EVALUAR SOLICITUDES FINANCIERAS DE ACUERDO CON TIPO DE PRODUCTO Y MANUAL TÉCNICO
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    - **210301088-01.** PERFILAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES, CARACTERÍSTICAS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.
- **Duración de la Guía: 25** HORAS.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz.

El sentido principal de la creación y desarrollo de los servicios de microfinanzas responde a la necesidad por parte de las entidades financieras y bancarias de ofrecer sus servicios a aquellos segmentos de población en circunstancias económicamente más desfavorables y, por ello, con más dificultades para acceder a ellos. Brinda una opción viable para aquellas personas de bajos recursos o empresas pequeñas que no pueden obtener un crédito, cuentas de ahorro o un seguro en instituciones financieras convencionales (bancos), debido a que no cubren los requisitos necesarios. Generalmente las microfinanzas se caracterizan por centrarse en productos de poca cantidad de dinero y perfectamente adecuados a las necesidades de cada cliente. Por ello es común que se produzcan por parte de las entidades prestamistas evaluaciones previas o estudios de viabilidad a la hora de emprender una de estas acciones, buscando incentivar su mejoría económica.



FUENTE: Sofia Plus - Sena

Bienvenidos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra (del producto y/o servicio). Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

3.1.1 Reconocer la importancia del Servicio al Cliente en las entidades financieras y su influencia en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Los aprendices formarán grupos de 3 personas y observarán el video “Atención al Cliente” (ver enlace siguiente):

https://www.youtube.com/watch?v=l8eCbu0Vxpo

Una vez terminado el video, los integrantes intercambiarán sus conceptos con respecto a la importancia de prestar un excelente servicio al cliente en la entidad financiera. El instructor seleccionará los grupos que compartirán sus opiniones y los demás compañeros realizarán los aportes que consideren adecuados.



FUENTE: QuestionPro

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente normal y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos).
MATERIALES: Procesador de palabras Word, Computador.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 2 horas
MODALIDAD: Grupal

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

El proceso en la atención al cliente involucra varios factores en el momento de ofrecerle los productos y/o servicios financieros, razón por la cual es fundamental manejar óptimamente estos momentos de verdad para generar una imagen positiva de nuestra entidad.

3.2.1 Identificar los saberes previos de los aprendices en relación con la competencia “Evaluar las solicitudes Financieras” basados en una adecuada perfilación del cliente que permita establecer su viabilidad para el otorgamiento de los microcréditos.

Con la finalidad de identificar los conocimientos previos de los aprendices con respecto a los elementos fundamentales de la competencia “Evaluar las Solicitudes Financieras” basados en la perfilación de los clientes, se formarán grupos de 2 aprendices y con base en el video “Perfilación del Cliente” (ver enlace abajo), así como la explicación del instructor, deberán elaborar un cuadro sinóptico que contenga los elementos fundamentales para poder realizar el perfil de un cliente. El instructor hará el acompañamiento pertinente y aclarará las dudas que se presenten.



FUENTE: Liderazgo Empresarial

https://www.youtube.com/watch?v=ypaYitGvjEY

Una vez terminada la actividad, los grupos socializarán el diagrama y los demás compañeros realizarán los aportes que consideren adecuados.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente normal y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos).
MATERIALES: Aplicación Power Point, Computador.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 2 horas
MODALIDAD: Grupal

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).

La información financiera son el conjunto de datos relativos a la situación económica de una persona, una entidad, un mercado o un país. Se emplea con la finalidad de analizar su solidez y liquidez, estableciendo parámetros que permitan tomar decisiones relativas a operaciones comerciales o inversiones.

3.3.1. La Entrevista

Las entrevistas a los clientes es una parte fundamental en el proceso de otorgamiento de los microcréditos, ya que se podrá obtener información fundamental para crear el perfil, estableciendo la viabilidad para aprobar o no el producto financiero solicitado y minimizar el riesgo.

3.3.1 Identificar la importancia de la entrevista como herramienta fundamental en la recepción de información proveniente del cliente financiero.

a. Imagine que, en estos momentos, usted tiene una entrevista laboral en una entidad financiera y se ha estado preparando para este evento; tiene su hoja de vida completa, se vistió con su mejor traje, leyó acerca de la empresa y ha visto videos de entrevistas en YouTube para irse entrenando y, en este preciso instante, está entrando a la empresa. Por favor argumente de manera escrita las respuestas a las siguientes preguntas:



FUENTE: infojobs.net

   - ¿Qué siente? ¿Qué sentimientos afloran frente a la situación planteada?
   - ¿Qué cree que busca el entrevistador con las preguntas que le realizará? Solo saber si puede hacer el trabajo o ¿habrá otras razones?
   - Suponga que usted, actualmente está trabajando en otra empresa y en la entrevista le preguntan: ¿Por qué quiere renunciar a su empresa actual?
   - Por favor responda el siguiente cuestionamiento: ¿qué considera usted que el entrevistador desea conocer con esa pregunta?
   - Si lo entrevista el gerente, ¿cuál actitud cree que tendrá el gerente frente a usted? Y ¿por qué? ¿Tendrá una intención su actitud?
   - Si lo entrevista un psicólogo, ¿cuál actitud cree que tendrá frente a usted? ¿Por qué?

b. De acuerdo con la explicación del instructor con respecto a las técnicas para llevar a cabo las entrevistas, indique ¿qué relación puede haber entre ese tipo de entrevista laboral y una entrevista netamente comercial (donde un asesor desea recopilar información de un cliente)?

Una vez argumentadas las respuestas, se realizará una mesa redonda y cada grupo expresará sus ideas, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente normal y/o virtual (de acuerdo con los requerimientos).
MATERIALES: Documento escrito, Procesador de texto Word y/o presentaciones en Power Point.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas
MODALIDAD: Grupal
EVIDENCIA APRENDIZAJE: Solución taller.

3.3.2. Manejo de la Información del Cliente

Como aprendices de microfinanzas podríamos preguntarnos ¿por qué debería recolectar información de los clientes?, pues bien, obtener datos permite conocer en profundidad a los prospectos para clientes financieros, siendo posible identificar qué esperan de nuestra entidad y con base en ello, trazar estrategias para satisfacer sus necesidades económicas.

3.3.2. Conocer el valor que tiene para una entidad microfinanciera el óptimo manejo de la información proveniente de los clientes y su aplicabilidad en los procesos a desarrollar.



FUENTE: imagen BBVA

Con base en la introducción realizada por el instructor, sus experiencias y el análisis de la lectura “Microempresarios Bancamía” (ver enlace anexo), cada aprendiz deberá reconocer la importancia de llevar a cabo procedimientos adecuados en la recolección, selección y organización de la información, con

el fin de producir el conocimiento que permita tomar decisiones en busca de minimizar los riesgos financieros de la entidad

Con base en la introducción realizada por el instructor, sus experiencias y el análisis de la lectura "Microempresarios Bancamía" (ver enlace anexo), cada aprendiz deberá reconocer la importancia de llevar a cabo procedimientos adecuados en la recolección, selección y organización de la información, con el fin de producir el conocimiento que permita tomar decisiones en busca de minimizar los riesgos financieros de la entidad.

https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/microempresarios-bancamia-logran-superar-pobreza-tercer-ano/

a. Teniendo en cuenta su experiencia y saberes previos, de forma individual responda las siguientes preguntas:
   - ¿Qué es la información? ¿para qué sirve? ¿cómo se recolecta? ¿por qué se recolecta? ¿para qué se recolecta?
   - En el caso de las microfinanzas ¿Qué ocurre con esa información que se recolecta del cliente?
   - ¿Existe algún riesgo asociado con la información que brinda el cliente?
   - Pyle, quien trabajó en la inteligencia conjunta del pentágono dijo: "Hay dos cosas que la gente no te dará gratis: dinero e información" ¿Qué piensa usted de esa afirmación?
   - Si fuera cierta la anterior premisa, entonces ¿cómo hace un asesor micro financiero para extraer información genuina de un cliente?


FUENTE: youtube.com

b. Basado en el concepto de reserva bancaria explicado por el instructor:
   - Genere una conclusión de la importancia de la reserva bancaria
   - Respondan si existe algún riesgo asociado cuando no se guarda la reserva bancaria
   - Dé un ejemplo e indique qué ocurriría si esto llegara a suceder
c. Con base en la lectura del enlace (BBVA), analice por qué es importante clasificar la información y mitigar riesgos en una entidad financiera.

Una vez terminada la argumentación, los aprendices seleccionados por el instructor socializarán sus respuestas, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente normal y/o virtual (de acuerdo a los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word, Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas.
MODALIDAD: Individual
EVIDENCIA APRENDIZAJE: Solución taller.

3.3.3. Análisis de información cliente potencial

Un sistema de información es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común, ayudando a recolectar, administrar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

3.3.3 Verificar la forma de recopilar información relevante del cliente y la gestión de datos a través de herramientas tecnológicas.

Cada aprendiz basado en la explicación del instructor, la información suministrada y el caso asignado para analizar, deberá leer toda la información, además de revisar las políticas y requisitos de la microfinanciera, con el fin de sustentar la respuesta a cada uno de los cuestionamientos.


FUENTE: pensemos.com

El señor José emprendió hace tres meses el negocio de una tienda; usted trabaja para una microfinanciera y observa que está bien ubicada; la tienda es grande y tiene movimiento; por favor, conteste las siguientes preguntas:

a. ¿Usted lo registraría? Las políticas de la empresa dicen que solo se aceptan clientes interesados en microcrédito con una antigüedad mínima de 6 meses.
b. Si decide registrarlo ¿Por qué razón lo haría?
c. ¿Qué datos del cliente registraría?
d. Relacione las políticas y requisitos para otorgar un microcrédito con los cuales sustentaría la viabilidad del cliente.

Los datos de la microfinanciera son:

Políticas de la institución de microcrédito:

a. **Monto:** la empresa donde usted labora ofrece créditos solo a dueños de negocio y van desde $1.000.000 hasta 25 o 120 salarios mínimos legales vigentes.
b. **Plazos:** oscilan entre 6 y 24 meses.
c. **Destino del crédito:** solo presta para capital de trabajo o activos fijos.
d. **Interés:** 3,6% mensual.
e. **Comisión:** 7.5% para créditos menores a 4 salarios mínimos y 4,5% para montos iguales o mayores a 4 salarios mínimos legales vigentes.
f. **Características del negocio:** este no puede tener más de 10 trabajadores; en activos totales, el valor debe ser inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes; unas ventas anuales máximas de 800.000.000 de pesos colombianos. Revisar los datos de la microfinanciera.
g. **Antigüedad del negocio:** mínimo 6 meses en el lugar.
h. Servicios públicos al día.
i. 1 referencia comercial, 1 referencia personal, 1 referencia familiar.

Requisitos solicitados dependiendo del monto del crédito:

a. Crédito con cédula, sin codeudor, desde $1.000.000 hasta $2.500.000.
b. Crédito con casa propia, desde $2.501.000 hasta $7.000.000 (mostrando certificado de tradición y libertad).
c. Crédito con codeudor con salario a término indefinido, desde $2.501.000 hasta $5.000.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
d. Crédito con codeudor con salario a término fijo desde $2.501.000 hasta $3.500.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).


FUENTE: evaluandoerp.com

e. Crédito con codeudor que posee negocio con un año de antigüedad desde $2.501.000 hasta $5.000.000. (Se presta dependiendo del negocio, tanto del propietario, como del codeudor).
f. Crédito con codeudor con finca raíz desde $2.501.000 hasta $5.000.000.
g. Crédito con dos codeudores, puede ser con finca raíz, salario con contrato a término indefinido o con negocio, se presta desde $5.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.
h. Crédito hipotecando la casa propia desde $7.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.

Nota aclaratoria:

a. **Garantías.** Todos los montos deben tener en cuenta los activos fijos y electrodomésticos del solicitante, como garantía. Para renovación se podrá dar un monto mayor, según sea el caso.
b. **Monto.** Esta microfinanciera no ofrece un monto de crédito superior al valor de las ventas mensuales del cliente.
c. **Antigüedad del negocio.** Si el negocio ha cambiado de lugar, solo se podrá dar el crédito si la clientela sigue siendo la misma.
d. **Reportes negativos en Buró de crédito**. Se revisa el caso, aunque personas con dudosos hábitos de pago, son riesgosos para la entidad.

Una vez terminado el taller, se llevará a cabo una mesa redonda en la cual los aprendices seleccionados por el instructor presentaran sus conclusiones y los compañeros realizarán los aportes que consideren adecuados. El instructor será el monitor y estará pendiente de aclarar las dudas que se puedan presentar. Cada aprendiz debe cargar las evidencias en la plataforma Territorio, para la revisión respectiva.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente normal y/o virtual (de acuerdo a los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word, Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas
MODALIDAD: Individual
EVIDENCIA APRENDIZAJE: Documento escrito con las respuestas de las preguntas

3.3.4. Entrevista a un cliente potencial real


FUENTE: questionpro.com

En varios de los talleres realizados hasta ahora en la guía de análisis y planeación, se ha trabajado el tema de los usuarios del servicio financiero y más exactamente la identificación del cliente objetivo. Para esta evidencia debe seleccionar un cliente potencial a través de unas preguntas de filtro inicial y para esto requiere conseguir una persona real a la que va a entrevistar sea en vivo o por medio de alguna de las herramientas de las tecnologías de información con las que cuente a la mano o le haya proporcionado el Sena como Meet o Teams (grabar el video de la entrevista como evidencia).

3.3.4. Reconocer el tratamiento que se le brinda a la información del cliente desde la recolección y verificación hasta la importancia de su confidencialidad, identificando el mercado objetivo y mitigando los riesgos.

Inicialmente y antes de contactar el cliente debe detenerse como asesor a pensar en las siguientes preguntas:

a. ¿Cómo considera usted que las microfinancieras pueden verificar la información de un cliente antes de la entrevista con el asesor, durante y después de la misma?
b. ¿Qué se busca con la verificación de información?

Continuando con el taller se debe contactar un microempresario y grabar un video en el cual queden registradas las preguntas iniciales de tipo filtro (realizadas en el taller de transferencia de la guía de la fase de análisis) y las respuestas de éste:

Preguntas de filtro inicial:


FUENTE: economipedia.com

a. ¿Hace cuánto tiempo tiene el negocio?
b. ¿Es usted el propietario?
c. ¿El negocio siempre ha estado en el mismo lugar o ha cambiado de ubicación?
d. Si el negocio se ha movido de lugar, por favor indique: ¿cuánto tiempo ha estado en el lugar actual y cuánto tiempo duró en el sitio anterior?
e. ¿Qué destino le quiere dar al crédito?
f. ¿Cuánto desea prestar?
g. ¿Cuántas son sus ventas?
h. ¿Tiene deudas actualmente? Si su respuesta es afirmativa, ¿cuánto es el monto?
i. ¿Se ha demorado en el pago de cuotas? Si su respuesta es afirmativa, ¿cuánto tiempo se demoró y con cuál institución?
j. ¿Tiene socios? ¿Cónyuge?
k. ¿Usted, su cónyuge y/o socio están reportados negativamente en algún buró de crédito? Si su respuesta es afirmativa, indique la razón. Si la deuda fue saldada, ¿hace cuánto sucedió el impase?

Políticas de la institución de microcrédito

a. **Monto**: La empresa donde usted labora ofrece créditos solo a dueños de negocio y van desde $1.000.000 hasta 25 o 120 salarios mínimos legales vigentes.
b. **Plazos:** Oscilan entre 6 a 24 meses.
c. **Destino del crédito:** Solo presta para capital de trabajo o activos fijos.
d. **Interés:** 3,6% mensual
e. **Comisión:** 7.5% para créditos menores a 4 salarios mínimos y 4,5% para montos iguales o mayores a 4 salarios mínimos legales vigentes.
f. **Características del negocio:** Este no puede tener más de 10 trabajadores; en activos totales el valor debe ser inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, unas ventas anuales máximas de 800.000.000 de pesos colombianos.
g. **Antigüedad del negocio**: Mínimo 1 año en el lugar.
h. Servicios públicos al día.
i. 1 referencia comercial, 1 referencia personal, 1 referencia familiar.


FUENTE: usat.edu.pe

Requisitos solicitados dependiendo del monto del crédito:

a. Crédito con cédula, sin codeudor desde $1.000.000 hasta $2.500.000.
b. Crédito con casa propia desde $2.501.000 hasta $7.000.000 (mostrando certificado de tradición y libertad)
c. Crédito con codeudor con salario a término indefinido desde $2.501.000 hasta $5.000.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
d. Crédito con codeudor con salario a término fijo desde $2.501.000 hasta $3.500.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
e. Crédito con codeudor que posee negocio con un año de antigüedad desde $2.501.000 hasta $5.000.000 (Se presta dependiendo del negocio tanto del propietario como del codeudor).
f. Crédito con codeudor con finca raíz desde $2.501.000 hasta $5.000.000.
g. Crédito con dos codeudores, pueden ser con finca raíz, salario con contrato a término indefinido o con negocio, se presta desde $5.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.
h. Crédito hipotecando la casa propia desde $7.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.

NOTA ACLARATORIA:

a. **Garantías:** Todos los montos deben tener en cuenta los activos fijos y electrodomésticos del solicitante como garantía. Para renovación se podrá dar un monto mayor según sea el caso.
b. **Monto:** Esta microfinanciera no ofrece un monto de crédito superior al valor de las ventas del cliente mensuales.
c. **Antigüedad del negocio:** Si el negocio ha cambiado de lugar, solo se podrá dar el crédito si la clientela sigue siendo la misma.
d. **Reportes negativos en buró de crédito:** Se revisa el caso, aunque personas con dudosos hábitos de pago son riesgosos para la entidad.



FUENTE: depositphotos.com

Con base en las respuestas obtenidas por parte del microempresario entrevistado y el cumplimiento o no de las políticas y requisitos de la entidad microfinanciera, el aprendiz deberá indicar si éste es viable o no para otorgar un microcrédito. En la clase siguiente, se socializarán las conclusiones y los demás compañeros realizarán los aportes que consideren adecuados.

El instructor hará un acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando. El **video de la entrevista y el documento con la conclusión del taller** deberán ser cargadas en la plataforma Territorio para su revisión.

REQUERIDO AMBIENTE: Ambiente normal y/o virtual (de acuerdo a los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word, Computador, Cámara y/o Celular

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas
MODALIDAD: Individual
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE: Video de la entrevista y documento escrito con el informe final.


FUENTE: bnamericas.com

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

3.4.1 Propuesta Comercial para cliente nuevo

La propuesta comercial es un documento en el que el cliente tendrá toda la información sobre el producto y/o servicio que desea adquirir, incluyendo plazos de entrega, alcance de trabajo, valores y formas de pago. En el caso de las entidades financieras actúa como un llamamiento para que el cliente decida adquirir uno de los servicios ofrecidos y pueda afrontar las diferentes situaciones de índole económico que se le puedan presentar.

3.4.1 Elaborar la propuesta comercial de acuerdo con los procedimientos establecidos, permitiendo su utilización como herramienta para la optimización de las estrategias comerciales.

En el mundo micro financiero cuando se realiza el contacto con el cliente, se hace generalmente una propuesta de manera concreta y verbal, sin embargo, para afianzar los conocimientos seguiremos con la elaboración de una propuesta comercial escrita, donde usted ofrezca una solución al caso planteado a continuación.

Un cliente llamado Juan Pérez se acerca a usted con la necesidad de un crédito, él vende repuestos de carros y produce unas ventas de aproximadamente $5.000.000 de pesos mensuales, desea un microcrédito por ese valor para comprar repuestos, don Juan tiene casa propia. Manifiesta que tiene una buena vida crediticia en otras entidades y considera que puede pagar una cuota de $800.000 pesos mensuales.



FUENTE: infoautonomos.com

Por su parte, usted como asesor comercial deberá revisar el Certificado de Tradición y Libertad, analizar y verificar sus centrales de riesgo. Así mismo, deberá DISEÑAR LA PROPUESTA COMERCIAL que se le presentará al cliente, teniendo en cuenta la información suministrada.

La entidad MICROFINANCIERA TESOM, (para la que usted labora) siempre que realiza un microcrédito, también ofrece un micro seguro y tiene las siguientes políticas, requisitos y planes.

Políticas de la institución de microcrédito:

a. **Monto:** La empresa donde usted labora ofrece créditos solo a dueños de negocio y van desde $1.000.000 hasta 25 o 120 salarios mínimos legales vigentes.
b. **Plazos:** Oscilan entre 3 a 36 meses.
c. **Destino del crédito:** Solo presta para capital de trabajo o activos fijos.
d. **Interés:** 3,2% mensual
e. **Comisión:** 7.5% para créditos menores a 4 salarios mínimos y 4,5% para montos iguales o mayores a 4 salarios mínimos legales vigentes.
f. **Características del negocio:** Este no puede tener más de 10 trabajadores; en activos totales el valor debe ser inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, unas ventas anuales máximas de 800.000.000 de pesos colombianos
g. **Antigüedad del negocio:** Mínimo 6 meses en el lugar.
h. Servicios públicos al día.
i. 1 referencia comercial, 1 referencia personal, 1 referencia familiar.

Requisitos solicitados dependiendo del monto del crédito:

a. Crédito con cédula, sin codeudor desde $1.000.000 hasta $2.500.000.

b. Crédito con casa propia desde $2.501.000 hasta $7.000.000 (mostrando certificado de tradición y libertad)
c. Crédito con codeudor con salario a término indefinido desde $2.501.000 hasta $5.000.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).
d. Crédito con codeudor con salario a término fijo desde $2.501.000 hasta $3.500.000. (Se presta dependiendo del negocio y del salario del codeudor).



FUENTE: hubspot.es

e. Crédito con codeudor que posee negocio con un año de antigüedad desde $2.501.000 hasta $5.000.000 (Se presta dependiendo del negocio tanto del propietario como del codeudor).
f. Crédito con codeudor con finca raíz desde $2.501.000 hasta $5.000.000.
g. Crédito con dos codeudores, pueden ser con finca raíz, salario con contrato a término indefinido o con negocio, se presta desde $5.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.
h. Crédito hipotecando la casa propia desde $7.001.000 hasta 25 salarios mínimos legales vigentes.

Nota aclaratoria:

a. **Garantías:** Todos los montos deben tener en cuenta los activos fijos y electrodomésticos del solicitante como garantía. Para renovación se podrá dar un monto mayor según sea el caso.
b. **Monto:** Esta microfinanciera no ofrece un monto de crédito superior al valor de las ventas del cliente mensuales.
c. **Antigüedad del negocio:** Si el negocio ha cambiado de lugar, solo se podrá dar el crédito si la clientela sigue siendo la misma.
d. **Reportes negativos en buró de crédito:** Se revisa el caso, aunque personas con dudosos hábitos de pago son riesgosos para la entidad.
e. La microfinanciera por cada crédito que hace produce una venta efectiva de micro seguro.



FUENTE: okdiario.com

Evidencia:

Entregue el informe de la PROPUESTA COMERCIAL solicitado, a través del espacio disponible en la plataforma. No olvide aplicar las Normas APA.

En la clase siguiente, se organizará un foro en el cual los aprendices llevarán a cabo el debate sobre la propuesta comercial, dando a conocer sus opiniones y realizando los aportes que consideren apropiados. El instructor hará un acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando. Las evidencias deben ser cargadas en la plataforma Territorio para la revisión correspondiente.

AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente normal y/o virtual (de acuerdo a los requerimientos)
MATERIALES: Procesador de texto Word y/o Hojas de cálculo Excel, Computador
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas
MODALIDAD: Individual
EVIDENCIA DE APRENDIZAJE: Socialización de la Propuesta Comercial

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Se analizará el manejo y apropiación de los conocimientos relacionados con las diferentes temáticas y la realización de las actividades propuestas, como son: 1. La Entrevista (Cuestionario) 2. Manejo de la Información del Cliente (Cuestionario) 3. Análisis de Información Cliente Potencial (Cuestionario) **Evidencias de Desempeño:** 1. Propuesta Comercial para un cliente nuevo (Socialización) **Evidencias de Producto:** 1. Entrevista a un Cliente Potencial Real (Video entrevista e Informe Final)	• Selecciona al cliente de acuerdo con criterios organizacionales. • Sustenta la propuesta comercial conforme al producto solicitado y la necesidad del cliente.	**Técnicas de evaluación** • Formulación de preguntas **Instrumentos de Evaluación** • Cuestionario **Técnicas de evaluación** • Observación **Instrumentos de Evaluación** • Lista de Chequeo **Técnicas de evaluación** • Valoración del Producto **Instrumentos de Evaluación** • Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Entrevista:** Es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada.
- **Información:** Son el conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado.
- **Información Financiera:** Es el conjunto de datos presentados de manera ordenada y sistemática, cuya magnitud es medida y expresada en términos de dinero, que describen la situación financiera, los resultados de las operaciones y otros aspectos relacionados con la obtención y el uso del dinero.
- **Cliente Potencial:** Son aquellos que probablemente adquirirán alguno de los productos o servicios que se les ofrece, pero aún no concretan la compra. Las personas interesadas en lo que se vende pueden convertirse en compradores, consumidores o usuarios. Esto dependerá de su conducta o necesidades.
- **Herramientas Tecnológicas:** También se conocen como herramientas TIC, por las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Son instrumentos que, incorporados en la vida cotidiana, permiten ahorrar recursos y agilizan la tarea para la cual fueron pensados.
- **Política Institucional:** Es una decisión escrita que, se constituye en una especie de guía o marco de acción lógico y consistente para definirle a los miembros de la organización, los límites dentro de los cuales pueden operar ante una determinada situación.
- **Estrategia Comercial:** Es el conjunto de acciones que pone en práctica una empresa para dar a conocer un nuevo producto, para aumentar su cuota de venta o para aumentar su cuota de participación de mercado.
- **Propuesta Comercial:** Es un documento en el que el cliente tendrá toda la información sobre el producto o servicio que desea adquirir, incluyendo plazos de entrega, alcance de trabajo, valores y formas de pago.
- **Microfinanzas:** Las microfinanzas son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico. Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza.

6. REFERENTES BIBIOGRAFICOS

ENLACE BIBLIOTECA SENA: biblioteca.sena.edu.co

Guilkklen Sauñe, Milena – Auditoria de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Biblioteca Sena.

Carolina Malagón R – El crédito rural y las microfinanzas - Biblioteca Sena Cundinamarca / Agroecológico.

Arango Rios, Juliana Cristina – La influencia de las microfinanzas en Colombia – Biblioteca Sena.

Ramírez Virviescas, Natalia: Guevara, Diego Alejandro – Las microfinanzas rurales de Colombia y el proceso de financiación: un estudio de caso – Biblioteca Sena.

Méndez Sayago, John Alexander; Hernández Escobar, Hugo Alfonso; Carreño, Nubia Stella – Evaluación del impacto de las microfinanzas sobre los ingresos y la generación de empleo en Colombia - Biblioteca Sena.

Montano Orozco, Edilberto – Propuesta de microfinanzas para las comunas 14, 15 y 21 de Aguablanca - Cali - Biblioteca Sena.

José Pablo Grau-Prada – El papel de las instituciones microfinancieras en el postconflicto en Colombia – Biblioteca Sena.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Diego Javier Martínez Sanmiguel	Instructor	CEAI	Agosto 30 de 2022
	Sandra Patricia Galíndez	Formadora de Instructores	CEAI	Septiembre 1 de 2022. Revisada y aprobada.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					