

NÚMERO OFICIAL M1: 83 BLOQUE: 4. Captación, venta y territorio MÓDULO: 6. Venta Consultiva y Cierre en Campo TIPO OFICIAL: Casos prácticos NOMBRE OFICIAL SEGÚN M1: Simulación cliente sin ahorro OBJETIVO: Capacitar al Organizador ODH VIS en la conducción de una conversación ética que transforme la frustración del cliente por falta de ahorro en un compromiso de preparación financiera a través de una ruta planificada. USO DENTRO DE LA CERTIFICACIÓN: Herramienta base para el desarrollo de competencias de diagnóstico en territorio y cierre ético.

FICHA DE SIMULACIÓN: MANEJO DE CLIENTE SIN AHORRO INICIAL

IDENTIFICACIÓN OFICIAL

Logo DIVIS	PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN ODH VIS
Programa	Certificación en Organización de Demanda Habitacional VIS
Perfil Formado	Organizador de Demanda Habitacional VIS (Organizador ODH VIS)
Nomenclatura	M1-83: Bloque 4 / Módulo 6
Referencial Salarial	SBU 2026: \$482.00
Ingreso Límite VIS	\$3,055.88 (6.34 SBU)

2. OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA SIMULACIÓN

En la venta consultiva de vivienda social, el manejo del ahorro inicial representa el "**momento de la verdad**". Es el punto donde la aspiración personal del ciudadano choca con los requisitos técnicos del sistema financiero. Para el Organizador ODH VIS, este momento es crucial: un manejo inadecuado infla falsas expectativas que terminan en carpetas rechazadas, mientras que una orientación responsable **reduce las tasas de deserción** para el desarrollador inmobiliario y protege la estabilidad financiera del interesado.

So What?: Al evitar promesas de aprobación inmediata sin respaldo, el Organizador protege la reputación institucional de DIVIS. La misión no es "vender una casa" hoy, sino organizar la demanda para que la familia sea bancable mañana.

3. ESCENARIO FICTICIO: EL PRIMER CONTACTO

Contextualización: Punto de Información de DIVIS en una zona de alto tráfico (Estación de transferencia de transporte masivo). El flujo de personas es constante y el ambiente es de alta interacción.

Narrativa: Carlos Armas se acerca con premura. Ha visto la publicidad de la **Vivienda VIS en el Proyecto Zurich** (unidad de 3 dormitorios) y manifiesta estar harto de "quemar su dinero" en un arriendo mensual. Carlos tiene un empleo estable desde hace 4 años y un ingreso familiar que considera suficiente. Su barrera es invisible: está convencido de que su estabilidad laboral es aval suficiente para que el banco financie el 100% de la vivienda, asumiendo que el ahorro inicial es un trámite que puede omitirse o cubrirse enteramente con el bono estatal.

4. PERFIL DETALLADO DEL CLIENTE (RADIOGRAFÍA FINANCIERA)

Categoría	Detalle del Prospecto (Ficticio)
Identidad	Carlos Armas, 34 años.
Composición Familiar	Cónyuge y 2 hijos.
Situación Laboral	Asistente Administrativo (Sector Privado).
Ingreso Neto Familiar	\$1,200.00 (Dentro del límite legal de \$3,055.88).
Carga Financiera	Arriendo: \$350. Tarjetas/Créditos: \$150 mensuales.
Estado de Activos	Ahorro disponible: \$0.00.
Interés	Vivienda VIS de 3 dormitorios (Proyecto Zurich).
Precio de Referencia	\$49,164.00 (Según portafolio Viviend200).

Análisis de la Brecha: Para una vivienda de 49,164, la banca requiere habitualmente un 5% de aporte inicial (2,458.20). Carlos tiene una brecha líquida total de casi \$2,500 que le impide reservar de inmediato.

5. EL DESAFÍO EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO

- **Impaciencia Crónica:** El cliente siente que esperar para ahorrar es "perder más tiempo y dinero".

- **Mito del 100%:** Creencia de que el BIESS o la banca privada financian la totalidad por "tener buen sueldo".
- **Confusión con el Bono:** Cree que el Bono MIDUVI (\$4,338 referencial) reemplaza su obligación de ahorro inicial.

So What?: Estas emociones presionan al Organizador para omitir la verdad técnica y "cerrar" el contacto con promesas vacías. La empatía debe usarse para validar la frustración del arriendo, pero nunca para validar mitos financieros riesgosos.

6. LA OBJECCIÓN MAESTRA

“Gano bien y tengo estabilidad, ¿por qué no me pueden financiar el 100%? No tengo nada ahorrado para la entrada y necesito la vivienda ya. Si me obligan a ahorrar, seguiré botando la plata en el arriendo por años”.

7. OBJETIVOS DE INTERVENCIÓN DEL ORGANIZADOR ODH VIS

1. **Validación Emocional:** Normalizar la frustración sin juzgar el estado de ahorro del cliente.
 2. **Clarificación Técnica:** Explicar que el 5% (\$2,458.20) es un requisito de la banca para otorgar la tasa preferencial del 4.88%.
 3. **Desmitificación:** Aclarar que el financiamiento del 100% es una excepción poco frecuente y sujeta a políticas bancarias estrictas, no una regla automática.
 4. **Propuesta de Ruta:** Introducir el concepto de "Ahorro Planificado" durante el periodo de construcción del proyecto.
-

8. DIÁLOGO MODELO: CONVERSACIÓN CONSULTIVA

Organizador ODH VIS: Carlos, entiendo perfectamente. Sentir que el arriendo es un gasto sin retorno es la motivación de la mayoría de familias que organizamos aquí. Usted tiene una base excelente: estabilidad y un ingreso familiar dentro de los límites para los beneficios de ley.

Cliente (Carlos): Por eso mismo, si tengo el sueldo, ¿por qué me piden entrada? Yo puedo pagar la cuota del banco hoy mismo.

Organizador ODH VIS: Le hablo con total transparencia, como profesional de DIVIS. Para que el banco le otorgue la tasa del 4.88% (que es la más baja del mercado para vivienda), ellos necesitan verificar que la familia tiene un hábito de ahorro. Generalmente, solicitan que usted aporte el 5% del valor de la vivienda. Para la unidad de 3 dormitorios en Zurich, ese monto es de aproximadamente \$2,458.

Cliente (Carlos): Pero yo no tengo eso. ¿Y el bono del Gobierno? Me dijeron que con eso ya estaba la entrada.

Organizador ODH VIS: Es una confusión común. El Bono (\$4,338 referencial) es un apoyo estatal que reduce su deuda final, pero no sustituye el requisito del banco de ver su ahorro propio. Prometerle que puede comprar sin un centavo sería mentirle, y en DIVIS nuestra ética es prepararlo para un "sí" seguro del banco, no para un rechazo.

Cliente (Carlos): Entonces, ¿me quedo en la calle?

Organizador ODH VIS: Al contrario, vamos a trazar un camino real. El Proyecto Zurich tiene un tiempo de construcción. Mi propuesta es iniciar hoy su **Diagnóstico Inicial** para ver sus números reales. Si ahorramos unos \$100 mensuales —que es menos de lo que paga en sus tarjetas— mientras se construye el proyecto, usted llegará a la entrega con su entrada completa y el banco le aprobará sin problemas. ¿Empezamos el diagnóstico para ver sus fechas reales?

9. RESPUESTA ÉTICA RECOMENDADA

"En DIVIS, nuestra misión es orientarlo para que su perfil sea sólido ante la banca. Es fundamental aclarar que el Bono de vivienda (\$4,338 referencial) es un apoyo estatal valioso, pero no garantiza por sí solo la cobertura de la entrada sin un diagnóstico previo y la aprobación definitiva de la entidad financiera, quien es la única competente para decidir sobre el crédito".

10. CAJA DE HERRAMIENTAS Y RUTAS DE ACCIÓN

Herramienta	Aplicación para Carlos	Propósito Consultivo
Plan de Ahorro Mensual	Meta: 2,458.20.** Ahorro de **102/mes por 24 meses.	Demostrar que la meta es alcanzable ajustando gastos menores.
Cuenta Constructiva	Apertura inmediata de cuenta de ahorro programado.	Generar historial de comportamiento de pago frente al sistema.

Diagnóstico Inicial	Llenado del Formulario de Precalificación.	Identificar el score de buró y capacidad real de pago (DTI).
----------------------------	--	--

11. ALERTAS ROJAS: ERRORES A EVITAR

- **PROHIBIDO:** Prometer que el bono cubrirá el 100% de la entrada. (**Causal de reprobación automática**).
- **PROHIBIDO:** Afirmar que DIVIS financia o entrega las viviendas directamente.
- **PROHIBIDO:** Presionar por una reserva económica si el cliente no tiene el ahorro mínimo o un plan de ahorro validado.
- **PROHIBIDO:** Garantizar la aprobación bancaria basada solo en el sueldo estable.

12. CIERRE SUGERIDO Y ACUERDOS DE SIGUIENTE PASO

El cierre no es la firma de una promesa de compraventa, sino el acuerdo para iniciar la preparación técnica.

- **Siguiente Paso:** Completar el **Formulario de Precalificación** de DIVIS para verificar Score y DTI.
- **Compromiso:** "Carlos, el primer paso es dejar de adivinar. Vamos a llenar su diagnóstico inicial. Con estos datos, estructuraremos su plan de ahorro real para que su meta de vivienda tenga una base financiera sólida y no se quede en una simple intención".

13. SECCIÓN PEDAGÓGICA: REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

Preguntas de Reflexión:

1. ¿Logró transformar la urgencia del cliente en una visión de planificación a mediano plazo?
2. ¿Explicó la diferencia técnica entre el Bono MIDUVI y el Aporte Inicial (5%) sin generar confusión?
3. ¿Se mantuvo firme en no garantizar el crédito a pesar de la presión emocional del interesado?

Lista de Cotejo para el Instructor:

- ¿Validó la emoción del cliente antes de dar la negativa técnica?
- ¿Mencionó correctamente el requisito del 5% de entrada referencial?
- ¿Evitó términos prohibidos como "sanar" o "médico financiero"?
- ¿Propuso el Diagnóstico Inicial como el acuerdo de siguiente paso?
- ¿Aclaró que la entidad financiera es quien decide la aprobación?

Cierre Pedagógico: El Organizador ODH VIS exitoso no es el que hace promesas rápidas, sino el que construye cimientos financieros transparentes. La vivienda propia comienza con un ahorro organizado y un diagnóstico honesto.