

## **CAPITULO IV: ANÁLISIS INTERPRETACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

La investigación de campo se inició cuando los instrumentos estuvieron terminados, revisados y validados asegurando que tenga la información completa que responda a las inquietudes presentadas y se encuentren acorde a los objetivos de la presente investigación, una vez completado este proceso se procedió a aplicar la fórmula para realizar la muestra con un margen de error del 5%, de una población de 1900 clientes se realizó la encuesta a 320 clientes. Con el dato de cuantas encuestas a realizar se hizo un análisis de cómo se encontraban distribuidos los clientes en toda la agencia y se encontró que la oficina tiene un ejecutivo de crédito para cada zona, como son seis ejecutivos, la agencia estaba distribuido en seis zonas de trabajo y se aplicó las encuestas en todas las zonas atendidas por la agencia de Credife Ibarra.

El instrumento utilizado fue la encuesta dirigida a clientes y a ejecutivos de crédito, abarcando la mayor información de acuerdo a la dimensión, indicadores de las variables en estudio, la que fue dirigida a clientes se la realizó en campo en los negocios gracias a la colaboración de los ejecutivos de crédito se llegó a la dirección de los mismos; y la que fue dirigida a los funcionarios de la Institución se realizó en la oficina ubicada en la Av. Jaime Rivadeneira, una vez que se terminó de llenar todos los cuestionarios, se presentó los resultados cualitativos y cuantitativos, mismos que reflejan la opinión directa de los clientes y ejecutivos, datos muy importantes que pueden contribuir al desarrollo de esta investigación. Se realizó encuestas dirigida a dos grupos poblacionales; clientes y ejecutivos de crédito, la primera constaba de 11 preguntas y la segunda de 13 preguntas,

mismas que están representadas una tabla con la respectiva interpretación en cada pregunta de cada encuesta.

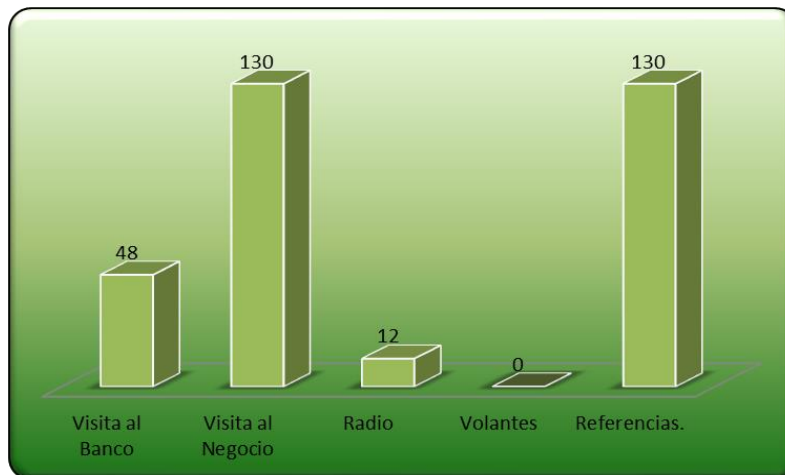
Gracias a la información del Marco Teórico permite validar la teoría con la práctica, datos empíricos con las proposiciones teóricas.

### Presentación de dos datos

Resultado de las encuestas aplicadas a 320 clientes de Credife.

### Fuente de información de crédito

Grafico No. 3

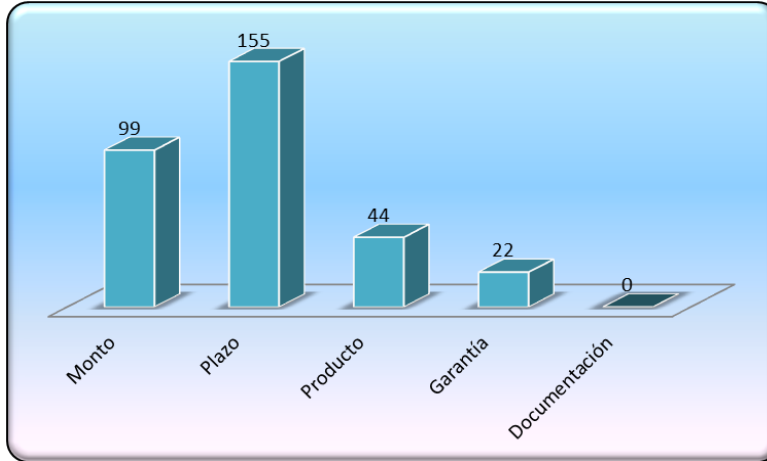


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los resultados indican que los clientes conocen del crédito de Credife por la visita al negocio que realizan los ejecutivos de crédito (130 personas), es decir una visita puerta a puerta; que demanda mayor esfuerzo, pero tiene mejores resultados, por referencias de terceros (130 personas), las referencias pueden ser familiares, amigos o vecinos, las otras fuentes de información como la visita Banco, radio y volates, tienen un menor impacto frente al cliente porque no existe una atención personalizada.

## Política que debería incluirse en Credife

Grafico No. 4

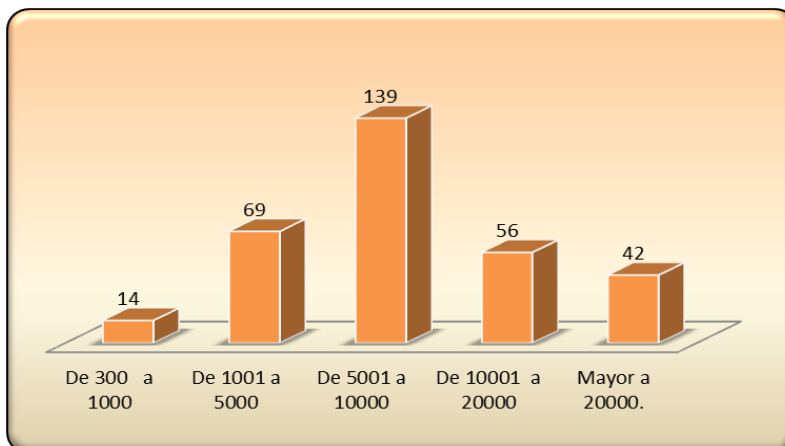


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

La política más solicitada por el cliente es aumentar el plazo de los créditos (155 personas), consideran que los plazos actuales son muy cortos, es una petición que el cliente solicita para tener tranquilidad en caso de tener meses bajos de venta, en segunda instancia solicitan que los montos sean más altos (99 personas) por la necesidad de crecimiento del negocio, y en menor proporción el tema de productos, garantía y documentación porque saben que son requisitos básicos.

## Monto solicitado por clientes

Grafico No. 5

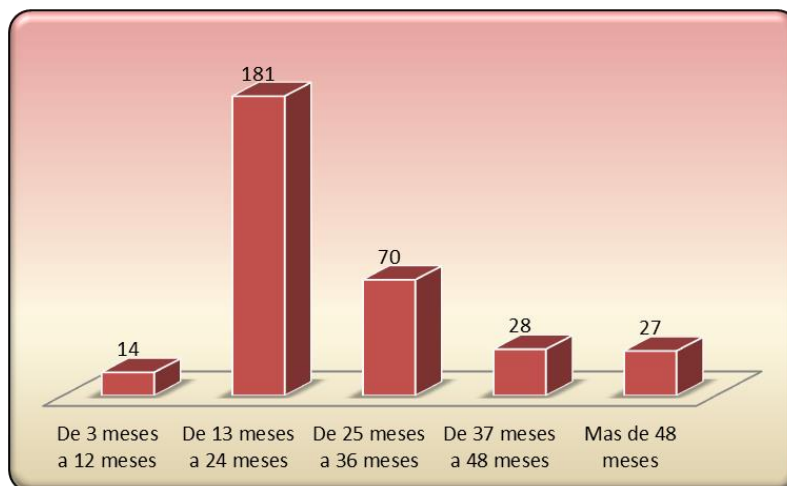


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

El Monto de mayor porcentaje solicitado por los clientes se encuentra de \$5001 a \$10000 (139 personas), negocios de clientes potenciales con mira a crecimiento, seguido por el rango de \$1001 a \$5000 (69 personas), clientes que miden su endeudamiento de acuerdo a su capacidad de pago, así como también clientes que tienen una necesidad más alta de inversión están en el rango de \$10001 a \$20000 (56 personas) y mayor a \$20000 (42 personas), cabe indicar que este monto está fuera del perfil de un microempresario, pero la necesidad está latente, no es muy apetecible el monto comprendido entre \$300 y \$1000 (14 personas) el negocio necesita invertir para hacerle frente a la competencia

### Plazo solicitado por clientes

Grafico No. 6

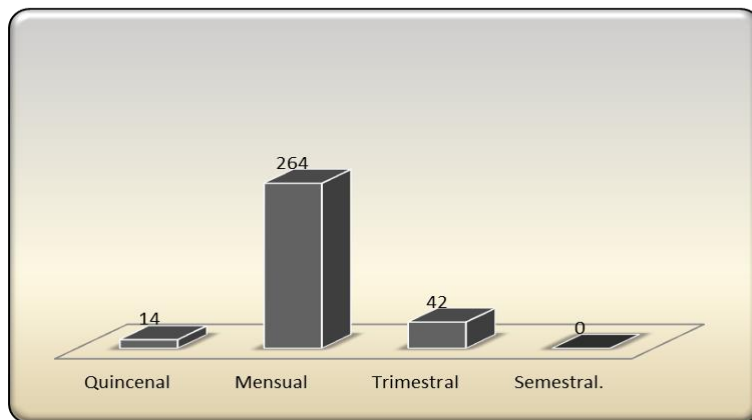


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

El plazo de preferencia del cliente se encuentra entre 13 meses a 24 meses(181 personas), seguido de 25 meses a 36 meses(70 personas) y en menor proporción plazos menores a un año(14 personas) o mayores de 37 a 48 meses(28 personas) y más de 48 meses (27 personas) , siempre y cuando la cuota este acorde a su capacidad, y se dice que a mayor plazo la cuota es más pequeña, pero termina cancelando un interés más alto y por esa razón prefieren un promedio de 2 años.

### Frecuencia de pago solicitada por clientes

Grafico No. 7

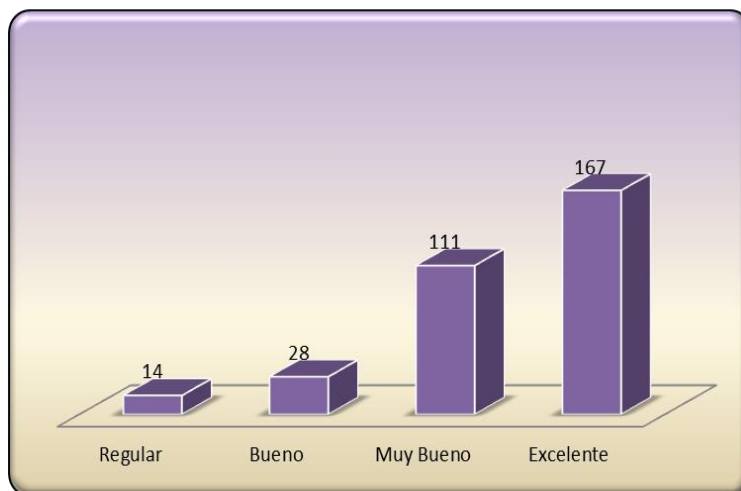


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

La frecuencia de pago preferida por los clientes es mensual (264 personas) porque sus ventas suelen ser diarias o a lo mucho semanal y con ello logran realizar sus pagos cada 30 días y en menor proporción prefiere los pagos trimestral (42 personas), semestral (0 personas) o quincenal (14 personas), dependiendo del negocio y/o actividad (por ejemplo los créditos rurales son los que prefieren los pagos trimestrales o semestrales por el tipo de siembra que tienen).

### Credite frente a otras instituciones

Grafico No. 8

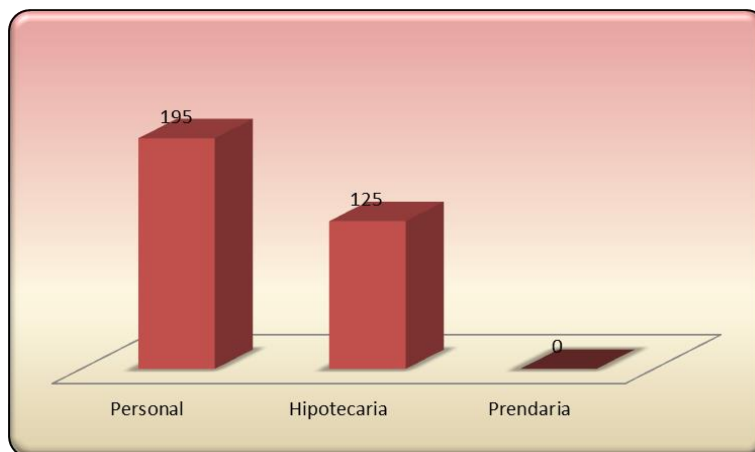


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

La gran parte de clientes consideran que Credife es una excelente Institución Financiera (167 personas) frente a otras Instituciones Financieras, tomando en cuenta que otras consideran que es muy bueno (111 personas), bueno (28 personas) y muy pocas regular(14 personas), la competencia es alta en la ciudad de Ibarra y es importante que la imagen y el servicio brindado sea calificado como excelente porque si por portafolio ya no se puede competir, se debe competir por calidad en el servicio.

### Garantía solicitada por el cliente

Grafico No. 9

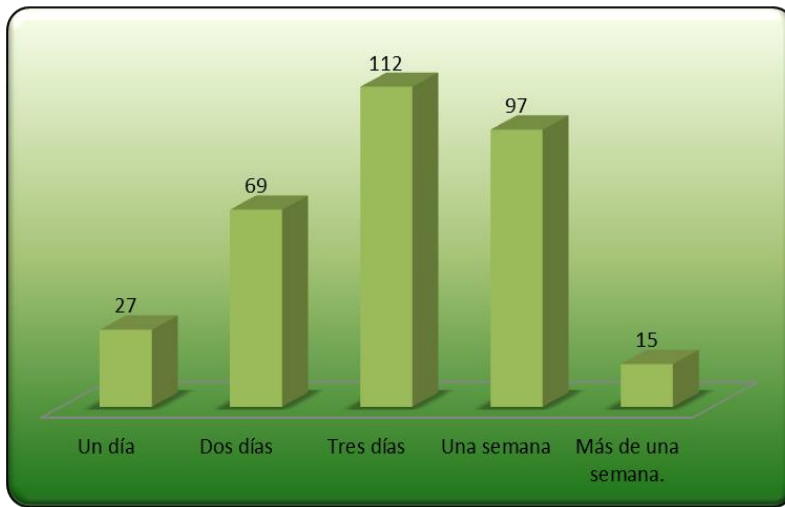


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

La garantía personal es la más solicitada por el cliente (195 personas), tomando en consideración las tres alternativas, un menor porcentaje prefiere hipotecaria (125 personas) y nadie prendaria (0 personas). A pesar que la garantía personal en la actualidad es difícil de buscar, los clientes la prefieren buscar un garante personal frente a una alternativa de hipoteca, y la razón es porque la hipoteca demanda más tiempo y dinero por los costos de constitución de hipoteca, mientras que la garantía prendaria no la prefieren en lo absoluto, porque el tipo de negocio no siempre tiene un activo que poner en prenda.

### Tiempo de respuesta para la aprobación de crédito

Grafico No. 10

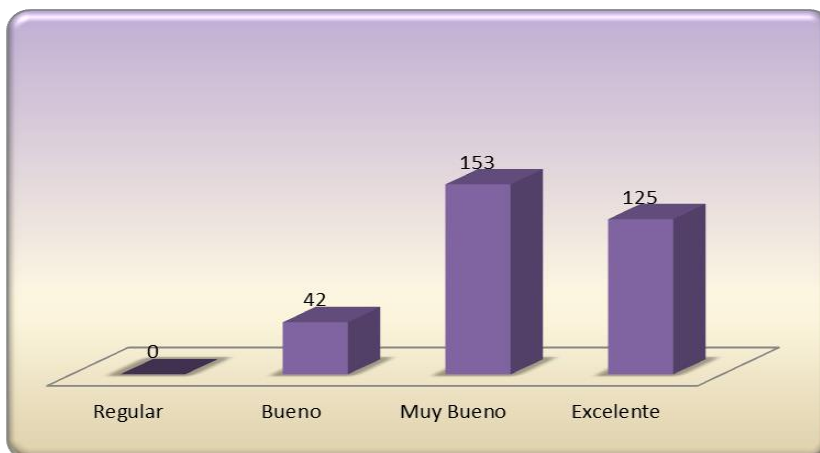


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

El tiempo de respuesta para la aprobación de un crédito según los clientes se encuentra en tres días (112 personas), seguido de un rango muy apegado a una semana (97 personas) entre dos días (69 personas), y muy pocos de un día (27 personas) o más de una semana (15 personas). El éxito para dar un mejor servicio al cliente sería poder aprobar el crédito en menos tiempo, ya que la competencia le podría ofrecer un tiempo de respuesta menor al de Credife.

### Atención de los ejecutivos de crédito

Grafico No. 11



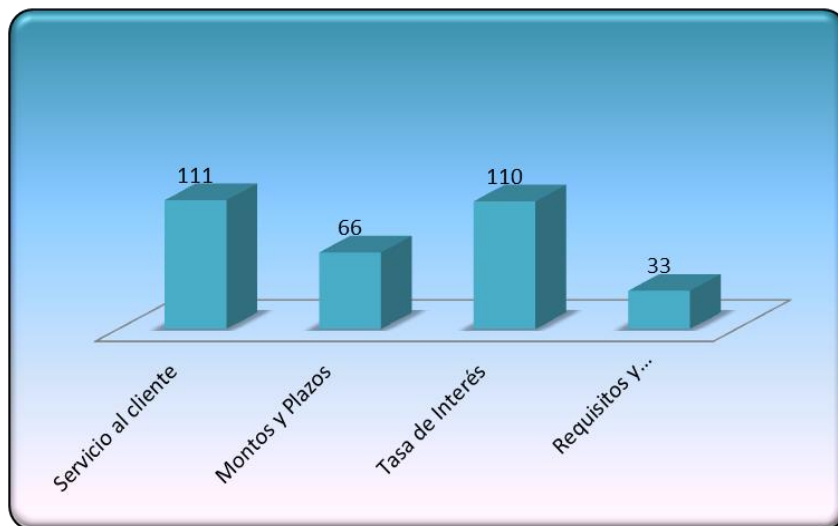
Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

La atención de los ejecutivos de crédito ha sido calificada por los clientes de Credife como muy bueno (153 personas), seguido de excelente (125 personas) y bueno (42 personas) y regular (0 personas).

Este parámetro debería ser el más importante para la empresa porque de ello depende la satisfacción del cliente y en la actualidad las instituciones financieras no solo están compitiendo con productos sino también con servicio.

### **Razones para mantener la fidelidad a una institución financiera**

Grafico No. 12

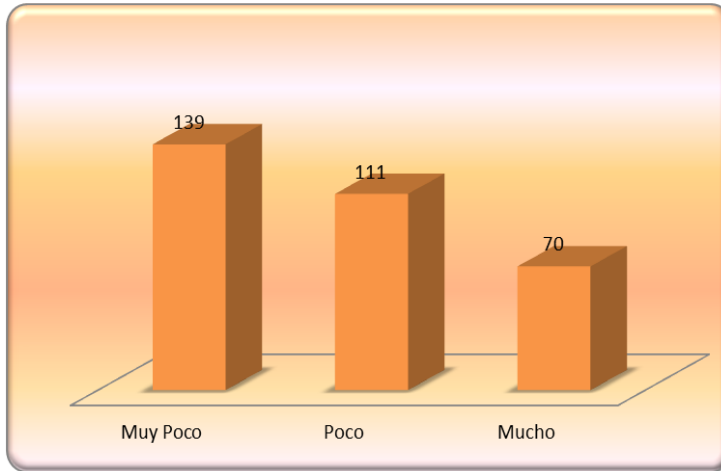


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Las razones para mantener la fidelidad ante una institución financiera son: servicio al cliente (111 personas) y la tasa de interés (110 personas), en menor proporción monto y plazo (66 personas), requisitos y documentación (33 personas) lo que refleja que el cliente busca beneficio tras un buen servicio para continuar con la relación comercial.

## Conocimiento de los productos de Credife por parte del cliente

Grafico No. 13



Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los clientes de Credife conocen muy poco (139 personas) los productos que ofrece la institución, seguido de poco (111 personas) y en menor proporción mucho (70 personas). Si la institución tiene un buen portafolio de productos es importante que los clientes lo lleguen a conocer para atender con oportunidad las necesidades de los mismos, este es un factor muy importante que puede marcar la diferencia con la competencia.

## Resultado del censo realizado a 6 Ejecutivos de Crédito de la agencia Ibarra.

### Perfil del cliente de Credife

Grafico No. 14

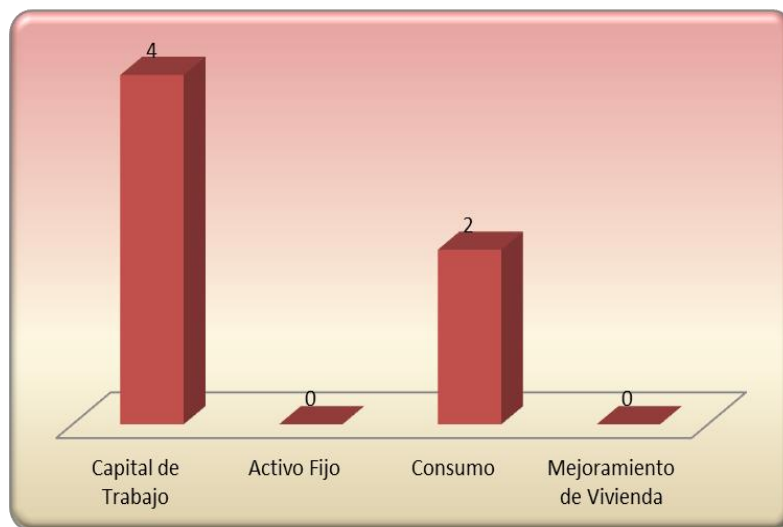


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los ejecutivos de crédito consideran que el perfil del cliente de Credife es Informal (5 personas) contando con muy pocos clientes de perfil medianamente formal (1) y nadie considera que los clientes tienen un perfil Formal (0 personas) y es precisamente porque Credife quiere llegar a los segmentos de los minoristas y la mayoría tienen su negocio informal.

### Producto de mayor acogida

Grafico No. 15

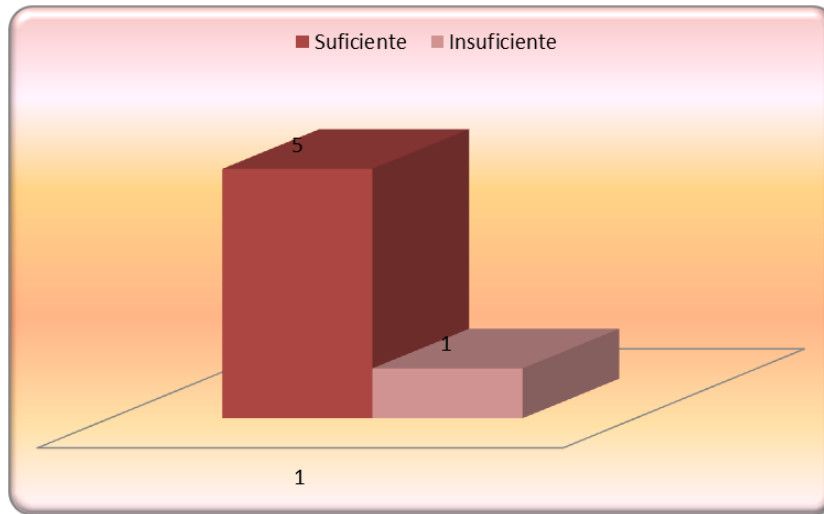


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los productos de mayor acogida se encuentran con mayor proporción en Capital de Trabajo (4 personas) seguido de Consumo (2 personas) a pesar de que existen otros productos los clientes prefieren los más conocidos, una razón es porque no saben que tiene más alternativas o definitivamente no los prefieren.

### Suficiencia de portafolio de productos Credife

Grafico No. 16

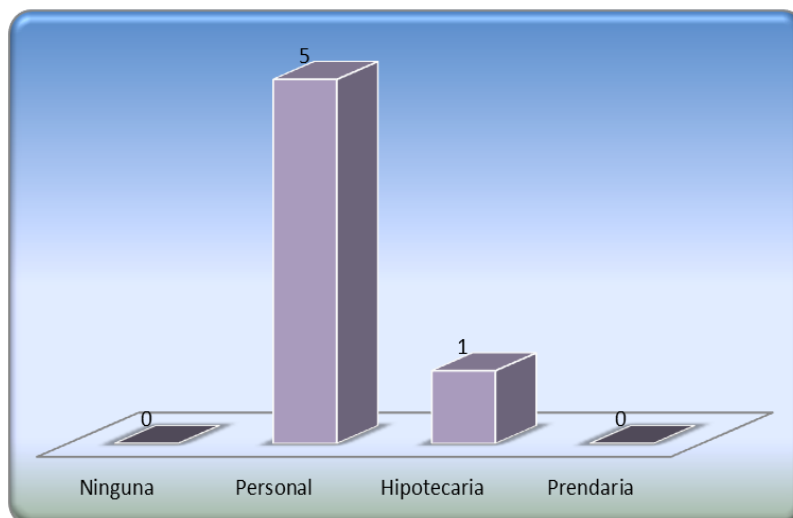


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los ejecutivos consideran que es suficiente en un porcentaje muy elevado (5 personas) porque tiene los productos que los microempresarios necesitan con frecuencia, e Insuficiente (1 persona) ya que en relación a la competencia Credife no cuenta con crédito de Vivienda ni tarjetas de crédito, productos que el cliente solicita.

### Garantía adecuada para recuperar un Crédito

Grafico No. 17

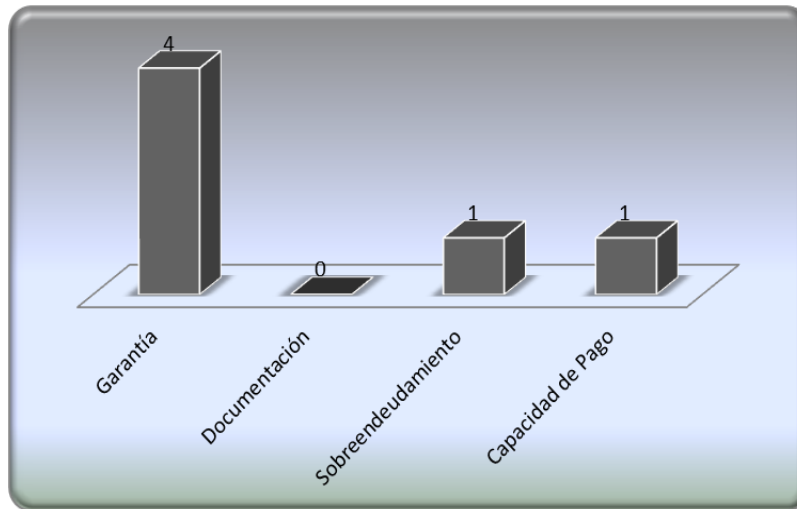


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

La garantía que mejor resultado tiene para la recuperación de cartera es la garantía personal (5 personas) en un porcentaje muy elevado en comparación a la Hipotecaria (1 persona) y esto se debe porque la presión que ejerce a una tercera persona es más rápida que la presión de un posible embargo que puede demorar mucho tiempo.

### Negativa para no aceptar un crédito

Grafico No. 18

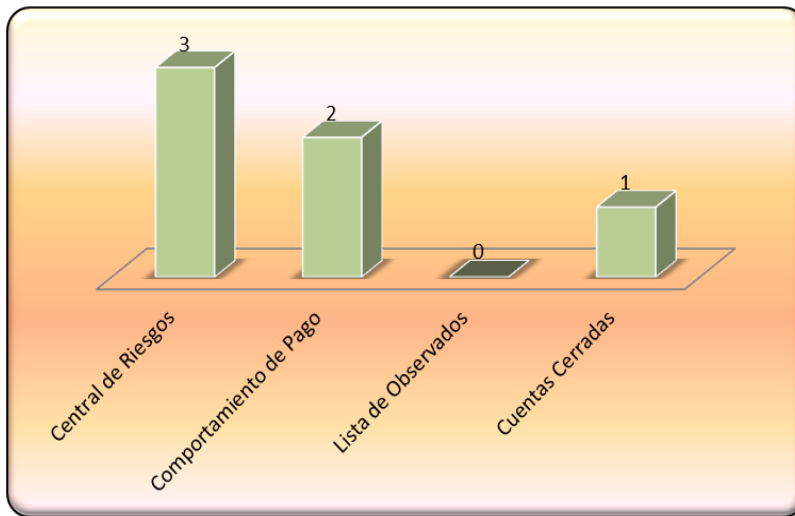


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los ejecutivos de crédito consideran que una de las negativas para que un cliente no acepte un crédito es el tema de la garantía (4 personas), en una menor proporción sobreendeudamiento (1 persona) y capacidad de pago (1 persona), a pesar de la agilidad de gestionar un crédito con garante para los clientes se les dificulta encontrar una persona que les garantice por la desconfianza o temor de que a futuro les toque asumir una deuda de otra persona.

### Registro negativo más frecuente para no renovar un crédito

Grafico No. 19

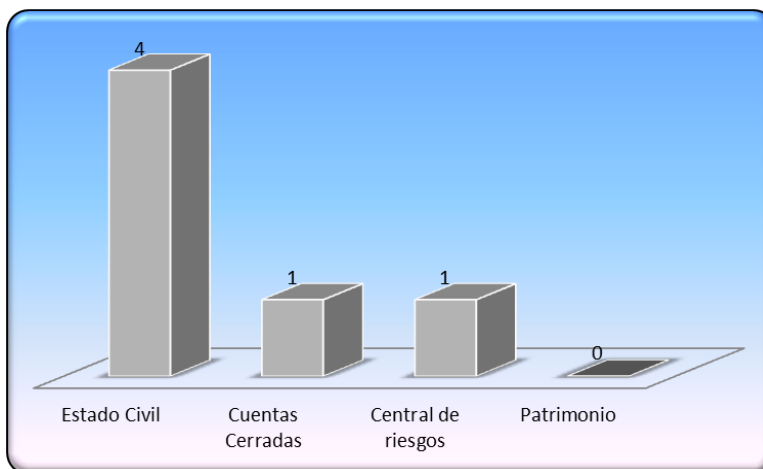


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los motivos por los cuales un cliente no ha renovado un crédito es la Central de riesgos (3 personas) en mayor proporción, seguido del comportamiento de pago (2 personas) y cuentas cerradas (1 persona) todos estos son factores que se encuentran fuera de las políticas de Credife que no permiten continuar con la relación crediticia a pesar de la voluntad del cliente de querer renovar un crédito.

### Motivo de excepciones frecuentes

Grafico No. 20

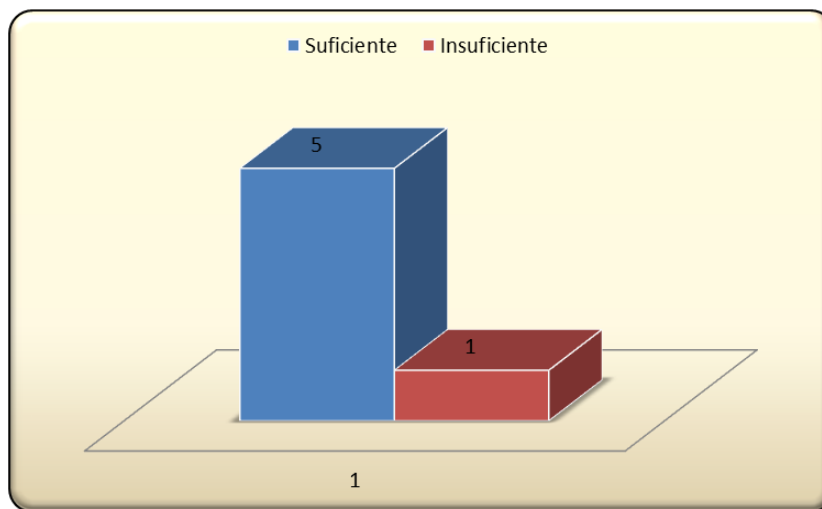


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Las excepciones permitidas y más solicitadas se deben al tema del estado civil (4 personas) en mayor proporción, seguido de cuentas cerradas (1 persona) y la central de riegos (1 persona), la mayoría de microempresarios tienen su estado civil casado y ya no conviven con sus cónyuges, pero tampoco son divorciados, lo que obliga a presentar información sumaria de no conocer su paradero.

### Documentación para cubrir el riesgo crediticio

Grafico No. 21

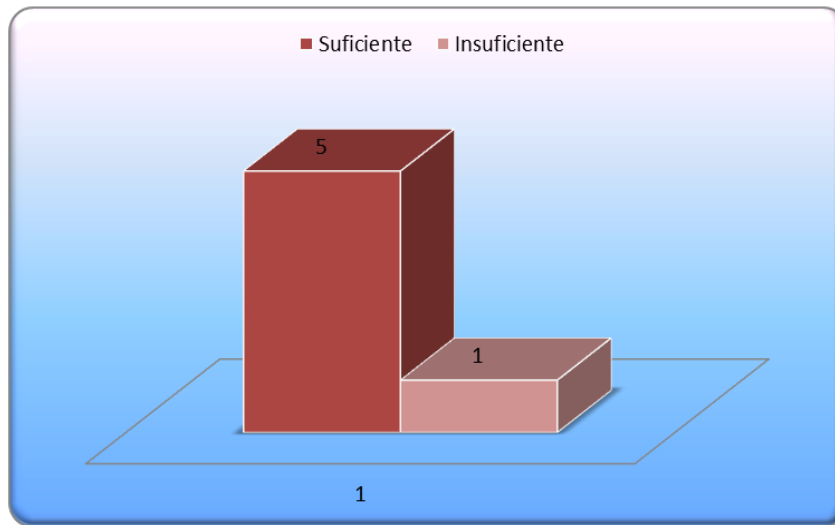


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los ejecutivos de crédito indican que en mayor proporción es suficiente (5 personas) la documentación para cubrir el riesgo crediticio es lo básico a pesar de la informalidad de los negocios que se atiende, el objetivo es no complicar al cliente para que pueda acceder con facilidad a un crédito y no se vaya a la competencia.

## Suficiencia de la evaluación de crédito para análisis del riesgo crediticio

Grafico No. 22

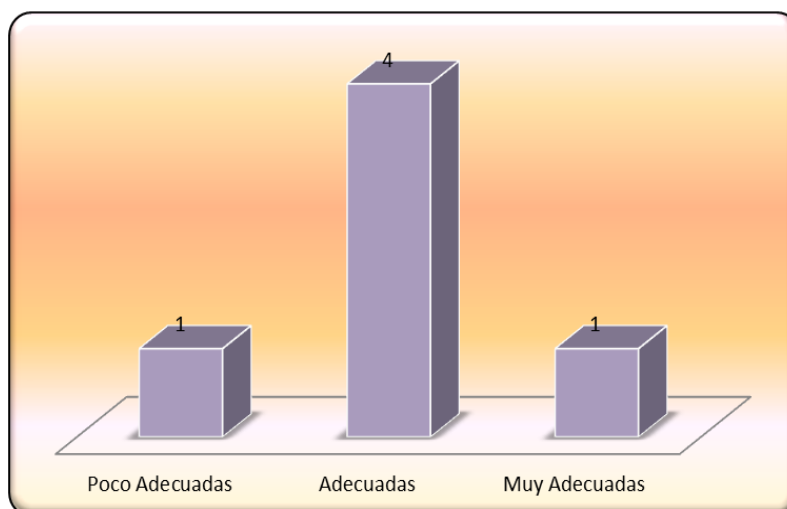


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los ejecutivos de crédito consideran que es suficiente la evaluación de crédito para el análisis de riesgo (5 personas) y que es Insuficiente (1 persona), la información que levantan con la evaluación les permite tomar la decisión de conceder o no un crédito, el monto y plazo de acuerdo a su capacidad de pago y otros factores analizar como estacionalidad, meses bajos, endeudamiento y voluntad de pago.

## Políticas de recuperación de cartera

Grafico No. 23

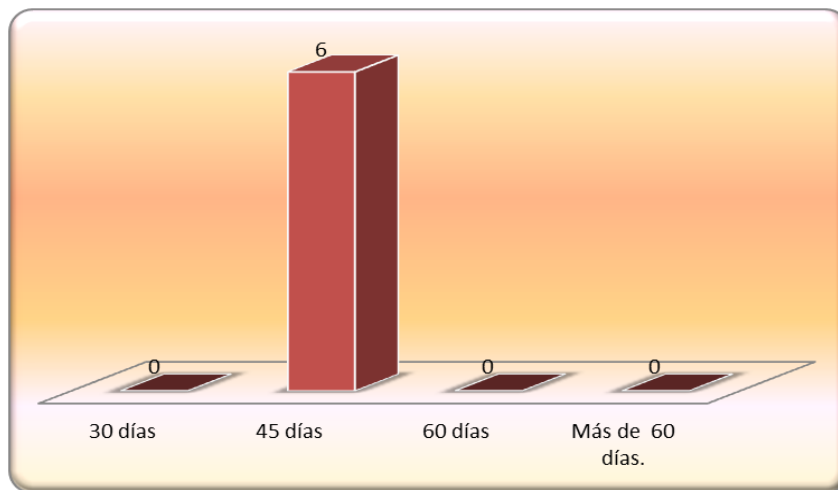


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Las políticas de recuperación de cartera se considera que son adecuadas (4 personas) y en menor proporción poco adecuadas (1 persona) o muy adecuadas (1 persona), el análisis para conceder el crédito es lo más importante porque en ese momento se analiza las garantías de respaldo para la recuperación del crédito, sin embargo en varias ocasiones se presenta factores que afectan la capacidad de pago de los clientes y es cuando entran en mora, Credife toma acciones inmediatas frente a ello para evitar que los créditos se queden impago.

### **Tiempo adecuado para el traspaso de cartera al departamento de cobranzas**

Grafico No. 24

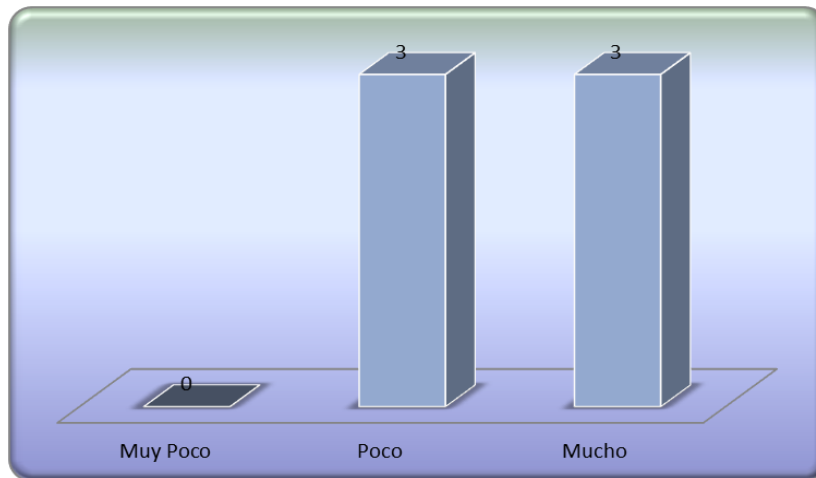


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Todos coinciden que el tiempo de 45 días es el adecuado para realizar el traspaso de cartera al departamento de cobranzas (6 personas), la política vigente en el actual manual de procedimientos indica que pasados los 45 días de mora el crédito pase a otro departamento en este caso llamado de recuperaciones, con el fin de gestionar los créditos que se encuentran en mora tomando otras acciones más exigentes y legales.

## Conocimiento de la Misión, Visión y Objetivos de Credife

Grafico No. 25

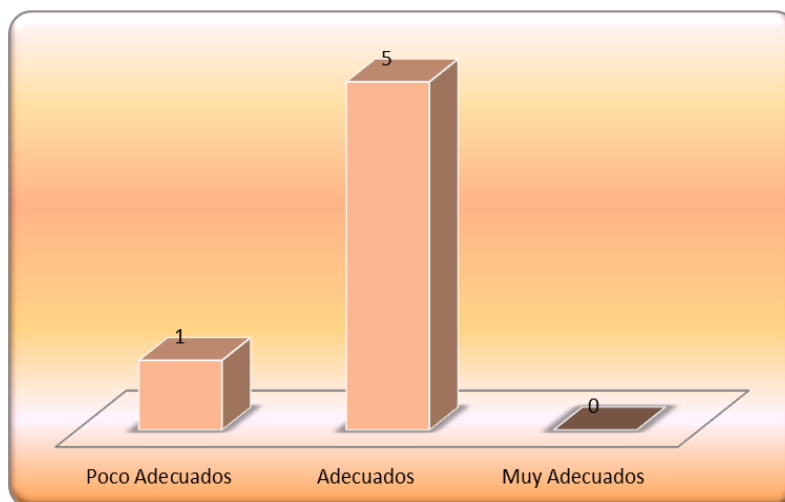


Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

La Misión, Visión y Objetivos de Credife se encuentra en igualdad de conocimiento entre poco (3 personas) y mucho (3 personas), lo ideal debe ser que todos contesten mucho, porque es muy importante para la empresa que todos sus ejecutivos se encuentren encaminados a los objetivos generales que tiene Credife.

## Planes de acción frente a la competencia

Grafico No. 26



Fuente: Resultado de la Investigación de Campo (encuesta)

Los planes de acción que Credife tiene frente a la competencia se considera Adecuados (5 personas) y menor proporción poco adecuados (1 persona), tomando en cuenta que ningún ejecutivo considera que es muy adecuado, ya que en el mercado la competencia sigue creciendo y cada vez es más agresiva, por ello hay que renovar las estrategias para seguir teniendo participación en el mercado.

### **Discusión De Los Resultados**

Una vez obtenidos los resultados de la investigación de campo, se analizó la información recopilada tabulando los datos y así se llegó a las siguientes observaciones, recalcar la importancia de que los ejecutivos de crédito realicen una oportuna y eficiente publicidad y visita a los negocios de la ciudad para captar clientes e informar de los créditos que Credife ofrece tomando en cuenta que la atención brindada es muy importante porque de ello depende el cierre de una buena negociación con los clientes y las referencias que estos buenos clientes pueden referir, es evidente que la visita al negocio y las referencias es la fuente más común para mantener la afluencia de clientes a las oficinas de Credife Ibarra según la información de las encuestas, entonces la publicidad puerta a puerta se convierte es una actividad que el ejecutivo de crédito debe dar prioridad para el desarrollo de sus funciones.

Cuando el cliente ya es parte de la Institución se ha evidenciado que una de las políticas más solicitadas es el tema del plazo, los clientes solicitan un plazo más largo para poder tener la seguridad de poder cumplir con sus obligaciones, sin embargo el plazo viene atado al tipo de negocio que se va a financiar y el producto, porque los activos de corto plazo deben ser financiados por los pasivos de corto plazo y los activos de largo plazo deben ser financiados por los activos de largo plazo, la microempresa es una administración independiente usualmente dirigida y operada por el propio dueño, el área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local, tiene escasa especialización en el trabajo: tanto en el aspecto productivo como en el administrativo, actividad no intensiva en capital; denominado también con predominio de mano de obra, limitados recursos financieros (El capital de la empresa es suministrado por el propio dueño),

tecnología deficiente; por ello el crédito especialmente de Capital de Trabajo debe ser a corto plazo, el promedio puede ser 12 meses pero los clientes prefieren 24 meses con pagos mensuales, el ejecutivo de Credife debe intervenir y prevenir la mala utilización del dinero, asesorando al microempresario en el giro del negocio y recomendando una correcta inversión del crédito a solicitar.

Los clientes prefieren solicitar su crédito con garantía personal por la rapidez que implica la solicitud ya que el crédito se encuentra listo en un promedio de tres días, sin embargo frente a una garantía hipotecaria el garante personal es la mejor opción, porque la hipoteca implica gastos y tiempo que el cliente no está dispuesto a perder, sumando a ello que el cliente debe poseer bienes inmuebles y en el segmento microempresarial los clientes carecen de documentación de respaldo de sus propiedades por ser un sector informal, pero para la Institución la garantía hipotecaria es una garantía real para respaldar el pago a mediano plazo, y la garantía personal un apoyo de corto plazo para ejercer presión en el pago, aunque la mejor garantía para recuperar el crédito está en la decisión de conceder el crédito analizando correctamente la situación de cada cliente, según información dada por los ejecutivos de crédito de la agencia y Administrador de Agencia.

Todo cliente busca el mejor servicio, la tasa de interés más baja y rapidez en la solicitud de crédito; gracias al respaldo del Banco Pichincha, Credife ofrece su tasa de interés a sus clientes de acuerdo a las exigencias de la empresa, y la atención a los clientes va a ser la distinción entre Instituciones y estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario que los ejecutivos de crédito tomen en cuenta los siguientes aspectos para un excelente atención: Cortesía, Rapidez, Confiabilidad, Atención personal, Personal bien informado y Simpatía, son temas que hay que poner mucho énfasis e inculcar en todo el personal de la oficina, estar pendientes de informar a sus clientes constantemente de los productos con los que cuenta la Institución para

aprovechar oportunidades de negocio y evitar que los clientes visiten la competencia por no estar preparados.

La mayor parte de clientes pertenecen a un segmento informal por ello los ejecutivos de crédito deben ser personas capacitadas para poder brindarles la atención que ellos merecen, lo importante es que se vaya formando y educando al cliente para que a futuro tenga una mejor organización en su negocio y mejore su nivel de vida.

A pesar de la variedad de productos ofertados al cliente, es necesario pensar en cubrir en todas las necesidades del mismo, la institución tiene créditos para: Capital de Trabajo, Activo Fijo (compra construcción de Locales Comerciales, compra de maquinaria), Consumo, Mejoramiento de Vivienda, el producto Vivienda como tal no es parte de los productos de Credife, siendo una gran necesidad para los clientes pero que al momento no es parte de su cartera, porque no tienen las herramientas tecnológicas adecuadas, sin embargo cuando tienen estos casos los canalizan direccionando los clientes para que sean atendidos por asesores del Banco Pichincha, según lo indicado en la entrevista por el Administrador de la Agencia

Un parámetro para calificar un crédito es el buró de crédito, información muy importante para las instituciones financieras porque refleja el comportamiento de pago de los clientes, permite seleccionar a los mejores clientes para que sean parte de la cartera, así como también revisar el buró histórico para conocer el comportamiento de pago interno una vez que ya es cliente para tomar la decisión de conceder montos más altos por la confianza que ha demostrado en años anteriores, el mal manejo de cuentas corrientes afecta directamente la decisión de aprobar un crédito por la responsabilidad que implicar dar un cheque sin contar con los fondos necesarios; solo cuando se trata de clientes que han superado un ciclo de crédito y tienen registrado pagos puntuales pueden aplicar una excepción ya que la institución tiene políticas claras, pero hace ciertas consideraciones con clientes que han demostrado un buen comportamiento de pago, son los temas que

toman en cuenta según lo mencionado en la entrevista por el Administrador de Agencia.

Existen ciertas causas que son motivo de excepción y uno de ellos y el más notorio según los ejecutivos de crédito es que el cliente no tiene el estado civil registrado en el documento de la cédula de ciudadanía, muchos conviven o se encuentran separados, por ello se tiene que pedir autorización dependiendo del caso para proceder con el crédito caso contrario no aplica.

El Administrador de Agencia indica que, Credife tiene una metodología especializada para conceder créditos de microempresa, por ello realiza una evaluación de campo y tiene políticas para el proceso de recuperación de cartera que suelen ser muy exigentes y en ciertos casos la gestión hace que se pierda un cliente para la renovación de un crédito por la presión que la cobranza implica, de hecho cuando ha pasado los 45 días de mora, se realiza el traspaso a otro departamento llamado Cobranzas, con la intención de recuperar los valores vencidos aplicando otras herramientas más drásticas como la presencia de un abogado y procesos legales.

Las personas que participan en el proceso de promoción, evaluación, seguimiento, aprobación y cobranza debe estar empapado de la misión y visión que la empresa persigue sin embargo no todos tiene claro los objetivos que la institución pretende alcanzar y ello puede ocasionar que sigan caminos distintos para llegar a un solo fin haciendo que las estrategias demanden mayor esfuerzo para alcanzar los mismos resultados en el mejor de los casos, porque afecta directamente cuando los clientes que ya han trabajado con Credife no desean o no pueden renovar sus créditos por motivos que ya hemos mencionado como el comportamiento de pago, la central de riesgos, cuentas cerradas o la falta de una garantía que respalde su crédito.

## **Contrastación de los Resultados con las Preguntas de Investigación**

En el presente estudio se plantearon preguntas de investigación que ahora se les puede dar una respuesta gracias a la investigación realizada en campo y observación directa.

### **1. ¿Las políticas y estrategias actuales serán las adecuadas y oportunas para Credife, en un mercado altamente competitivo?**

Las políticas no es posible proponer porque su definición depende del área de crédito de Credife. Los clientes solicitan más plazo para sus créditos, mas monto, que le entreguen su crédito más rápido, califican excelente la atención de los ejecutivos sin embargo piden una tasa de interés baja, con estos temas se puede concluir, que si existen exigencias por parte de sus clientes hacia la institución. En cuanto a las estrategias si es necesario aplicar un cambio en sus actividades a desarrollar.

### **2. ¿La metodología actual para crédito de microempresa será la más adecuada para el desarrollo de Credife?**

La metodología actual de Credife se encuentra acorde a las necesidades de los clientes según lo indicado por personal de Credife, sin embargo no hay que descuidar la atención, el servicio la disponibilidad, al momento el cliente si se encuentra satisfecho de la atención brindada, pero eso no significa que no podría mejorar, el tiempo para conceder un crédito con la metodología actual es de tres días, los clientes esperan que ese tiempo reduzca.

### **3. ¿Los créditos concedidos están siendo invertidos en el negocio de los microempresarios, el cliente se fideliza con una sola institución?**

El cliente solicita plazos largos para sus créditos, si el producto que solicita no está acorde con el plazo el ejecutivo de crédito puede evidenciar si el cliente quiere desviar los fondos, la metodología actual permite medir si los clientes invierten o no según lo solicitado, por la visita al negocio,

los clientes buscan buen servicio y baja tasa de interés para fidelizarse con una sola Institución, dado que la competencia tiene varias alternativas los clientes escogen donde mejor les conviene y por ende no se fidelizan con una sola institución.

**4. ¿Credife tiene identificado el perfil del cliente y a que segmento del mercado está atendiendo, cuenta con el portafolio adecuado para ofertar al cliente?**

Credife si tiene identificado el perfil de su cliente y segmento al cual están dirigidos, por ello los productos que al momento está ofertando la empresa, van acorde con las necesidades de los mismos según lo indicado por los ejecutivos de crédito sin embargo el cliente mencionó no conocer todas las alternativas de producto que la institución le puede ofrecer.

**5. ¿Cuáles son las verdaderas necesidades de un microempresario, se está financiando de acuerdo a la capacidad del microempresario?**

Credife cuenta con una variedad de productos que le puede ofrecer a los microempresarios, pero el cliente no conoce todas las alternativas, hace falta información, la metodología actual, permite conocer la capacidad de pago mediante un análisis, pero la necesidad de los clientes siempre tiende a pedir un plazo mas largo en dichos productos, lo que provoca cierta inconformidad, pero como la necesidad suele ser urgente terminan aceptando, pero ello puede implicar un riesgo a futuro de fallar en algún mes donde las ventas del negocio por cualquier motivo bajen.

**6. ¿Un plan de desarrollo será suficiente para reactivar la colocación en monto y operaciones en la agencia de Credife Ibarra?**

Un plan de desarrollo ordenado puede ser una guía importante para el cumplimiento de los objetivos de la agencia por la información que este contenga ya que va a aportar al buen desempeño de las personas que trabajan en la agencia de Credife Ibarra.