

Responsabilidad social de las decisiones en el ejercicio de liderazgo para el otorgamiento de  
créditos a microempresarios por parte del sector financiero

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Especialización en Alta Gerencia.

Leidy Natalia Bueno Tapasco

Martha Liliana Vélez Aricapa

Nombre del Tutor: Oscar Eduardo Duque Restrepo

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2025

## **Dedicatoria**

Primero queremos dedicarle a Dios quien es nuestra guía y quien nos muestra el camino para seguir, nos premió con una familia de la que hemos recibido todo el apoyo necesario para seguir y está siempre dispuesta a apoyarnos en lo que necesitemos, a todos los que han estado en cada paso agradecemos cada día por su paciencia, amor y apoyo que han tenido, por sus enseñanzas, consejos y gratitud.

## **Agradecimientos**

Este agradecimiento es para nuestros padres que son nuestra guía para hacer cada proyecto en la vida, por el apoyo incondicional en cada meta que nos proponemos y siempre están para regalarnos una palabra de aliento cuando más lo hemos necesitado, agradecemos a ellos porque son nuestra motivación para seguir, son nuestro ejemplo de resiliencia, trabajo y esfuerzos, son ellos los que han hecho de nosotras personas con valores y el empuje necesario para lograr cada sueño y objetivo en la vida. A ellos, nuestra gratitud y amor siempre.

## Tabla de contenido

Pregunta orientadora de la búsqueda .....	6
Metodología de búsqueda de la información .....	8
Sustentación teórica de la pregunta.....	12
Conclusiones .....	17
Referencias.....	18

## Resumen

Los microempresarios hacen parte fundamental de la economía del país, ya que su actividad productiva impulsa el desarrollo y crecimiento sostenible de cada negocio. Sin embargo, enfrentan grandes retos al solicitar créditos debido a su informalidad, falta de historial crediticio y ausencia de estados financieros estructurados, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento. Por tanto, el proceso de otorgamiento de microcréditos requiere más que trámites formales: exige asesoría cercana, responsable y personalizada. Las entidades microfinancieras en Colombia buscan promover la inclusión financiera, el ahorro y el crecimiento de negocios informales, con un enfoque en educación financiera y acompañamiento (Estrada, Yarumo, Clavijo, Capera, & Gómez, 2022).

Lo anterior evidencia falencias operativas que deben ser corregidas mediante planes de mejora: errores en documentación, entrevistas deficientes, y falta de análisis profundo del cliente. Agilizar procesos, utilizar tecnologías adecuadas y ofrecer información clara son claves para fortalecer la fidelización y evitar riesgos.

Finalmente, se concluye que las microfinanzas tienen un impacto real en la lucha contra la pobreza y el desarrollo económico. Para lograrlo, es indispensable contar con líderes comprometidos con la misión social, capaces de motivar a sus colaboradores, generar confianza en los clientes y garantizar un crecimiento sostenible que respalde el progreso de miles de familias que dependen de sus pequeños negocios (Hoyos, 2022).

### **Palabras clave**

Microempresario, Economía, Microcrédito, Sujetos de Crédito.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

Los clientes microempresarios hacen parte fundamental de la economía, ya que se ha identificado que representan una parte significativa de las actividades productivas para el desarrollo del país. Aunque el proceso de otorgamiento de crédito para ellos es un gran reto por su informalidad, la falta de historial crediticio y en mayor porcentaje no cuentan con estados financieros estructurados; estos factores aumentan el riesgo de incumplimiento y generan retrasos en la aprobación de los créditos (Juan Pablo Bermúdez Céspedes, 2025).

El proceso de otorgamiento de crédito va más allá de firmar unos documentos y recoger una huella en el aplicativo, pues los créditos para los microempresarios tienen un propósito fundamental para cada uno de los clientes que se atienden, el reto es hacer una buena asesoría, guiarlos en la mejor opción siendo ese amigo financiero que ellos necesitan. Ser amigo de alguien es aconsejarlo en no sobre endeudarse y cuando se adquiere una obligación financiera, es guiarlo para que ésta sea una buena inversión, que ese crédito sea de ayuda para el crecimiento de su negocio y aporte fundamental para el desarrollo de la economía de esa familia que depende económicamente de una unidad de negocio.

“Muhammad Yunus, conocido mundialmente por ser el inventor del sistema de microcréditos, está totalmente convencido, desde su experiencia al trabajar con gente

pobre, de que ellos pueden salir de la pobreza por sí mismos, si les damos las mismas o similares condiciones que damos a los otros (Yunus, 1998: 30)” (Ferrer Riquelme, 2010, P 27).

Lo anterior conecta con el propósito de cada entidad microfinanciera en Colombia, con la fiel convicción de aportar al crecimiento y desarrollo de cada uno de los negocios del cliente independiente y que desarrolla su actividad por cuenta propia, ayudarlos a avanzar, reinventarse las veces que sea necesaria, incentivar el hábito del ahorro y ayudar a bancarizar a todas las personas que por su tipo de actividad no tenían la oportunidad de acceder a los beneficios que tiene la banca (Juan Pablo Bermúdez Céspedes, 2025).

Este informe de seminario tiene como propósito abordar las diferentes formas que las entidades financieras tienen en el proceso de otorgamiento de crédito, que permita resaltar la importancia que tiene los gerentes en este tipo de entidades, ya que hacen parte del cambio para el otorgamiento del microcrédito, capacitación integral en educación financiera, reducir el riesgo crediticio y mejorar los tiempos de respuesta con el cliente, ayudando a fidelizarlos y competir con servicio. A medida que el líder tenga claro su objetivo puede trasmitirlo y apropiarlo en cada uno de sus colaboradores que están frente al cliente, ellos también hacen parte fundamental del cambio y el crecimiento del cliente microempresario.

La responsabilidad social en el ejercicio gerencial en las entidades Microfinancieras en Colombia hace parte del cambio de mentalidad de las personas que deciden crear sus propios negocios, y es el deber como entidad financiera tener un propósito de tener otorgamiento de crédito de manera responsable, implementando buenas prácticas,

analizando y educando al cliente para evitar sobreendeudamientos, cambiar la asesoría tradicional por un acompañamiento más cercano orientado a la educación financiera de cada microempresario, lo que ayudará a que las inversiones se ajusten más al tamaño del negocio, la necesidad de invertir y ayudando al crecimiento de cada uno de los negocios que se atiendan (Juan Pablo Bermúdez Céspedes, 2025).

Es así pues como la pregunta que orienta el presente documento puede estar argumentada como; ¿Cuáles son los aspectos a tener en cuenta, en un liderazgo socialmente responsable, durante el proceso de asesoría y otorgamiento de créditos a microempresarios por parte del sector financiero en Colombia?

### **Metodología de búsqueda de la información**

Para la elaboración del presente informe, se investigó teniendo en cuenta una exhaustiva búsqueda en Google académico, elibro.net y biblioteca Uniremington. Dentro de las categorías de búsqueda se tuvieron en cuenta: Microfinanzas, Las Microfinanzas y el impacto en la economía, Microfinanzas en el desarrollo de la economía, experiencias internacionales de las microfinanzas, el papel de las microfinanzas en la economía del país y asomicrofinanzas. Los referentes encontrados se analizaron a nivel internacional, nacional y regional.

El referente internacional tiene como título Políticas municipales de microcrédito: un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales. Estudios de caso en América Latina” Autores Paola Foschiatto y Giovanni Stumpo (Foschiatto & Stumpo, 2006).

El contenido de este referente hace el estudio de tres casos, Argentina, Brasil y México donde sus gobiernos han impulsado el microcrédito con el objetivo de dinamizar la estructura productiva. Se analizaron diferentes obstáculos como el acceso limitado al crédito, poca experiencia financiera, tecnología y minuciosos procesos operativos hace que este campo de la economía que son las microfinanzas tenga un proceso diferente y más profundo que otras líneas de crédito, su alto riesgo y el tipo de sector hace que algunos costos se incrementen. Sin embargo, también se confirma que las microempresas se han fortalecido constantemente y un desarrollo mucho mayor que en el pasado.

Este contenido se relaciona mucho con el tema del informe ya que habla sobre la importancia que tienen los microcréditos a través de la historia y la fuerza que está tomando este nicho de mercado, la importancia que tiene para la económica del país y desarrollo del mismo; por tanto, es importante tener en cuenta que éste tipo de economía va en crecimiento y así mismo, los procesos operativos cada vez deben ser más amigables con el cliente, ya que las demoras hacen que el servicio se vea afectado y la fidelización de clientes sea un poco más difícil, si se compara el proceso de otorgamiento de crédito con otras entidades financieras que van a la vanguardia tecnológica.

El referente nacional tiene como título “Microfinanzas y Sostenibilidad, Reporte Asomicrofinanzas No. 2. (Hoyos, 2022).

Muestra las principales cifras de las microfinanzas a nivel nacional, el crecimiento en educación e inclusión financiera en el país, la importancia de los colaboradores en el proceso, consolidación y crecimiento de las entidades micro financieras, esto hace que se dé un enfoque hacia las buenas prácticas en los productos financieros y no financieros,

las entidades microfinancieras atienden a los clientes con productos de ahorro, microcrédito y micro seguros, con nichos importantes de mercado, en su mayor porcentaje son personas de estratos 1 y 2, con poco acceso a la educación y formalidad.

A medida que se lee el artículo anterior se habla de diferentes resultados respecto a las microfinanzas, el mercado micro financiero, desde la inclusión y el trabajo importante que hacen los colaboradores para que la evolución de este mercado siga creciendo, y es aquí donde la conexión con el tema del presente informe hace conexión, ya que el desempeño de los colaboradores, para el ofrecimiento no solo de microcréditos sino de otros productos cruzados, ponen un desafío más importante en cuanto a la calidad de la información y su trabajo para evitar reprocesos y demoras en los tramites. El crecimiento de este mercado va a pasos gigantes y la calidad del trabajo del colaborador es de vital importancia para esto, la integridad, honestidad y agilidad hacen parte fundamental de cada proceso.

El referente regional tiene como título El desarrollo Del microcrédito en Colombia, (Estrada, Yarumo, Clavijo, Capera, & Gómez, 2022), “ las operaciones de microcrédito se distribuyen a lo largo del territorio nacional, y se destacan principal mente las regiones Andina y Caribe. Bogotá, Medellín, Pasto, Cúcuta y Valledupar son los municipios con mayor número de operaciones. Al analizar el número de créditos por cada 10.000 habitantes, se observa que los municipios más sobresalientes son Boyacá (Boyacá), Ancuya, Linares y Potosí (Nariño), y Palmas del Socorro (Santander). (Estrada, Yarumo, Clavijo, Capera, & Gómez, 2022, pág. 38)

En este artículo muestra la caracterización de microcrédito en Colombia, en total, según el documento se tienen 7,1 millones de operaciones otorgadas enero de 2020 y junio 2020, entre entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y Superintendencia de Economía Solidaria, entre las cuales se encuentra Banco Caja Social; desde 2011 se evidencia un aumento debido al ajuste que se realiza a la tasa de usura. El gremio del Agro ha tenido más fuerza en los últimos años, debido a la inclusión financiera a personas sin experiencia financiera e informales.

Con relación al presente informe, tiene relación frente al crecimiento del microcrédito en el sector de Boyacá y la inclusión financiera de las personas que trabajan el campo, normalmente son personas de poco estudio y baja experiencia financiera, que buscan apalancar sus actividades; cuando se habla de este tipo de clientes, se debe dar el valor importante que tienen para el comercio y la economía del país, hacer la inclusión financiera implica bancarizar a estos clientes. Clientes que nunca han tenido un crédito ni una cuenta, enseñarles a manejar este tipo de plataformas y procesos bancarios, actividad que no es fácil, pero requiere claridad frente al cliente, y aún más importante, se requiere un trámite operativo óptimo para evitar malos procesos e información errónea para ellos, que se sientan a gusto con estos nuevos procesos que empiezan con su nueva vida financiera.

A nivel local se puede destacar el Trabajo de grado “Caracterización de las empresas que utilizaron el servicio de Microcrédito en la Ciudad de Sogamoso durante el periodo 2009-2013” Autor Diana Margarita López Riaño, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC. (Riaño, 2015)

Los resultados obtenidos muestran que el comportamiento del Microcrédito en la ciudad de Sogamoso, guarda similitud con estudios a nivel nacional. Se evidencia que efectivamente las mujeres son el principal foco de este producto con un 62% y coincidiendo con en el último informe de gestión emitido por las entidades de mayor preferencia cuyo porcentaje es del 62.4%. En cuanto a la cobertura de microempresarios informales también queda evidenciado que la mayoría de los usuarios de estos productos son informales con un 72%. En lo referente a la reducción de la pobreza este documento contempla algunos aspectos investigados de manera complementaria como son, costos de utilización de los servicios, monto promedio de endeudamiento actual y algunos ejemplos de la información reportada por las centrales de riesgo, los cuales fueron tomados como argumento para analizar si las microfinanzas contribuyen o no, en la reducción de la pobreza” (Riaño, 2015, pág. 15).

### **Sustentación teórica de la pregunta**

La información en los procesos de otorgamiento de crédito muestra un avance significativo en agilizar el proceso e implantar nuevas tecnologías para ir a la vanguardia de los avances tecnológicos y que otras entidades adquieren para dinamizar el proceso de otorgamiento de crédito, el crecimiento de este tipo de mercado hace que día tras día de deben agilizar y mejorar procesos, ya que en este sector las personas que tienen limitaciones en el acceso de servicios bancarios, son clientes con estudios sin terminar o solo con la primera educación básica, la forma en que los asesores entreguen la

información al cliente y realicen una entrevista acorde, mejoran los procesos en el momento de aprobación y desembolso de la solicitud.

El agilizar los procesos ayudan a el entendimiento por parte de los clientes para este nuevo mundo para ellos, de la bancarización, ser ágiles en los procesos y tiempos de respuesta fidelizan a los clientes con la entidad, ayudan a ser más accesibles a la información y a aprender el manejo de aplicaciones, con un lenguaje claro, sencillo y coherente frente a los servicios financieros que está adquiriendo el cliente. De acuerdo con todos los hallazgos encontrados, se evidencia un crecimiento significativo a nivel, no solo nacional sino internacional (Hoyos, 2022). Las microfinanzas están logrando un nivel de aceptación enorme, lo que conlleva a más responsabilidad por parte de las entidades financieras, y quien tenga las mejores ofertas, mejor atención y mayor entendimiento por parte del cliente, es quien será líder y conservara sus clientes. Un cliente satisfecho traerá otros clientes que ayudaran a ser los mejores en atención al sector microempresario.

La importancia del liderazgo en el sector de las microfinanzas radica en que ayuda al crecimiento económico de las personas, la inclusión financiera, la responsabilidad en una buena asesoría y el progreso sostenible de cada negocio. Los líderes en microfinanzas son personas que deben tener habilidades y cualidades como la resiliencia y manejo de emociones; debe ser dinámico, creativo y constructor de nuevas ideas y estrategias que ayudan a identificar y desarrollar estas habilidades en cada una de las personas que tiene a cargo, para que, a su vez, ellas puedan llegar de una manera integral y genuina a cada cliente (Hoyos, 2022).

El líder debe tener una visión clara para inspirar y motivar a sus colaboradores, transmitiendo a cada uno la importancia de la responsabilidad social tan importante que se tiene en esta línea de crédito y el impacto positivo que puede llegar a tener en toda una comunidad, promover el cambio, la adaptación de acuerdo a cada necesidad del cliente, con la capacidad de análisis suficiente para la toma de decisiones en campo, ayudando de una manera ágil, cercana y eliminando barreras y paradigmas que muchas personas aún tienen del sector financiero (Ferrer Riquelme, 2010, P 27).

Un plan de mejoramiento operativo busca identificar y analizar procedimientos que se están realizando actualmente en la organización, con el objetivo de optimizar los procedimientos que se realizan en el otorgamiento de crédito para los clientes microempresarios, ya que este segmento conlleva a un análisis diferente a otras líneas de crédito, se debe realizar una visita al negocio, trámite operativo donde se validan referencias telefónicas, revisión de documentos y análisis para aprobación.

“En cuanto a las razones por las cuales las entidades rechazan las solicitudes de nuevos microcréditos, se encuentran el sobreendeudamiento, la capacidad de pago y la mala historia crediticia. Si bien estos factores se alternan en importancia a lo largo de las ediciones de la encuesta, son los que mantienen mayor relevancia. Frente al trimestre anterior, la mala historia crediticia perdió importancia, mientras que el sobreendeudamiento registró el mayor aumento” (Juan Pablo Bermúdez Céspedes, 2025)

Teniendo en cuenta lo anterior, se han identificado falencias en el proceso de otorgamiento de crédito, tales como, indagación deficiente de información del asesor con el cliente, documentos mal diligenciados, documentos faltantes, falta de profundización

en la referenciación de cada solicitud. Así las cosas, al indagar frente a los diferentes contextos del cliente en la entrevista, hace que la información sea un poco más clara y verás para mitigar los riesgos, ya que, se analiza la parte financiera del cliente, la veracidad de la información, indagar sobre las huellas de consulta que el cliente tiene con otras entidades. Profundizar y educar financieramente al cliente, evita el sobreendeudamiento y ayuda su progreso a medida que pueda realizarlo.

“De la larga experiencia de las instituciones de microfinanzas (IMF), surgidas por iniciativa privada, es posible extraer técnicas y metodologías de trabajo que garantizan una elevada tasa de recuperación de los préstamos, así como una correcta selección de los beneficiarios” (Foschiatto & Stumpo, 2006, pág. 24)

Las microfinanzas tienen un gran impacto en la economía del país, ya que es un modelo incluyente, que quiere llegar a las personas más necesitadas, con el ideal de hacer crecer sus negocios, son clientes de bajos recursos que financian para crecer, cuando se invierte responsablemente, se evidencia un progreso significativo. Esto lleva a realizar diferentes análisis respecto a la participación que tiene el microcrédito en la economía de país, la responsabilidad que tiene este servicio financiero es realmente importante, ya que depende de una buena asesoría, un compromiso real y genuino de las entidades para lograr su objetivo.

“La pobreza es reconocida como un mal social y un desafío global, siendo su erradicación un objetivo central de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Desde una perspectiva monetaria, en 2022 la pobreza afectó a cerca de 3,62 mil millones de personas en el mundo, situación exacerbada por la pandemia de COVID-19. En

Colombia, la pobreza monetaria se redujo en 4,2 pp entre 2012 y 2022, sin embargo, al final de este periodo, más de 18,3 millones de personas vivían aún por debajo del umbral de pobreza monetaria” (González, 2024, pág. 1). Para todas las entidades microfinancieras la erradicación de la pobreza ha sido su principal objetivo, proporcionando servicios financieros a personas que no tienen acceso a la banca tradicional, lo que le facilita su crecimiento. Las Microfinanzas tienen la responsabilidad social con el país, ya que está en sus manos la reeducación financiera de las personas que no conocen del sector. Los líderes de estas entidades financieras deben tener claro su responsabilidad frente a la economía del país, basados en el liderazgo es importante estar capacitados, enfocados al mismo objetivo para que a su vez, puedan transmitirlo a cada colaborador que está en su cargo, ya que ellos están frente al cliente y son los que deben construir relaciones de valor con esas personas que confían en su asesoramiento y conocimiento.

“El microcrédito, como instrumento de acceso a recursos financieros para combatir la pobreza, surge en Bangladesh en la década de 1970 como iniciativa del economista y nobel de Paz Muhammad Yunus.” (González, 2024, pág. 4). Los líderes de las entidades financieras, especialmente las microfinanzas juegan un papel fundamental para garantizar la misión social a la que hacen referencia a través de la historia, asegurando que cada colaborador este alineado con los objetivos principales de fomentar la inclusión, ayudando a superar las causas de la pobreza en Colombia, reflejando su compromiso en cada decisión y acciones diarias, como líderes desde el acompañamiento y el asesoramiento, garantizando la capacitación y la motivación del personal a cargo, para

interiorizar este concepto a todos, teniendo el mismo objetivo claro, y es garantizar el crecimiento sostenible de cada persona independiente que confía en el sector financiero; se debe garantizar que este concepto se mantenga en el tiempo, no dejar que estos clientes que aportan al país, se conviertan en un número más en sus metas comerciales, es responsabilidad también, interiorizar el papel tan importante que juegan en la economía.

### **Conclusiones**

El microcrédito en el país es esencial para el desarrollo económico buscando la inclusión financiera, los microempresarios a pesar de su informalidad y sus limitaciones educativas en muchos casos y el poco acceso al sector financiero, hacen parte fundamental del sector productivo del país, en este informe se da un enfoque distinto llevado a ser más humano y llevado a la educación de todos los que participan en el proceso, ya que desde el líder hasta la persona que recibe los recursos financieros deben tener una información más cercana, más ajustada a la realidad de cada individuo, ya que el asesor se convierte en esa mano amiga que acompaña a las personas en el proceso de crecimiento en el tiempo.

El liderazgo en las entidades financieras tiene un reto bastante importante, debe garantizar la transformación los procesos y el tema relacional con los microempresarios, priorizando la educación desde su rol, con su equipo y finalmente con cada cliente, garantizando como líderes y colaboradores que se tiene consciencia del impacto social de esta labor y asumir desde cada rol el compromiso de ser parte del legado que se ha tenido a través de la historia, erradicación de la pobreza. Esto combinado con las garantías que

tiene cada entidad financiera, implementando metodologías adecuadas en el proceso de análisis, procesos bien estructurados, un liderazgo ético y comprometido es posible evitar un sobreendeudamiento y malas inversiones de los clientes, que los lleven a la quiebra incrementando en nivel de morosidad en estas modalidades de crédito. En este sentido, la capacitación constante del personal, la mejora continua de los procesos y la orientación al cliente, basada en la honestidad, responsabilidad y amor a la labor pueden garantizar no solo el acceso a un crédito, sino también su inversión responsable y productivo.

### Referencias

- Bicciato, F., Foschi, L., Bottaro, E., & Ganapini, F. I. (Febrero de 2002). *Repositorio Cepal*. Obtenido de Repositorio Cepal:  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9b59e9e9-5175-4b0d-8ffd-7dc82b8b15d1/content>
- Diccionario panhispánico del español jurídico. (2023). *dpej.rae.es*. Obtenido de [dpej.rae.es: https://dpej.rae.es/lema/microcr%C3%A9dito](https://dpej.rae.es/lema/microcr%C3%A9dito)
- Estrada, D., Yarumo, A., Clavijo, F., Capera, L., & Gómez, J. (Octubre de 2022). *Asomicrofinanzas*. Obtenido de Asomicrofinanzas:  
[https://asomicrofinanzas.com.co/wp-content/uploads/2022/12/El\\_Desarrollo\\_de\\_Microcr%C3%A9dito\\_en\\_Colombia.pdf](https://asomicrofinanzas.com.co/wp-content/uploads/2022/12/El_Desarrollo_de_Microcr%C3%A9dito_en_Colombia.pdf)
- Ferrer Riquelme. (2010, P 27). *Experiencias internacionales sobre microfinanzas: manual del microcrédito*. España: Universitat Jaume I Servei de Comunicació i Publicacions.

- Foschiatto, P., & Stumpo, G. (2006). *Foschiatto, P. (2006). Políticas municipales de microcrédito: un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales. Estudios de caso en América Latina: ( ed.). Santiago de Chile, Argentina: B - CEPAL. Recuperado de <https://elibro.net/es>. Santiago de Chile: Cepal.*
- González, J. M. (2024). BANCA Y ECONOMÍA. *Asobancaria*, 1.
- Hoyos, M. C. (2022). Microfinanzas y Sostenibilidad. *Asomicrofinanzas*, 12.
- Juan Pablo Bermúdez Céspedes, D. R.-N. (2025). Reporte de la Situación del Crédito en Colombia. *Departamento de Estabilidad Financiera Banco de la República*, 26.
- Riaño, D. M. (15 de Mayo de 2015). *Repositorio Utpc. edu.co*. Obtenido de Repositorio Utpc. edu.co: <https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/a003aabc-b57e-46bc-83d5-b112b3a58468/content>
- Rivas, L. Q. (Mayo de 2016). *Asomicrofinanzas.com.co*. Obtenido de Asomicrofinanzas.com.co: <https://asomicrofinanzas.com.co/wp-content/uploads/2019/pdfs/Manual%20Metodologico%20para%20Microcredito.pdf>