



## Plan de acción para el mejoramiento de los resultados del programa "usura cero", en el municipio de Estelí, durante el año 2016.

Rosa María Lazo Ramírez.

UNAN-Managua.

Correo Electrónico: [rlazoramirez@yahoo.com](mailto:rlazoramirez@yahoo.com)

### RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en la propuesta de un plan de acción para el mejoramiento de los resultados del programa "usura cero", en el municipio de Estelí, durante el año 2016. Este trabajo tiene como objetivos realizar un análisis del funcionamiento del programa el cual está enfocado en el modelo de empoderamiento socio – económico de las mujeres apegadas a lo que establece el gobierno en los planes para combatir la pobreza.

Este programa consiste en el otorgamiento de créditos a mujeres de todo el país, un crédito digno con intereses simbólicos como parte del eje central de las políticas de gobierno, promoviendo el desarrollo integral de las mujeres, el fortalecimiento de su autoestima, la multiplicación de sus capacidades y la liberación de todo su potencial.

Finalmente se concluyó que el programa "Usura Cero" ha generado un cambio positivo en el nivel de vida de las mujeres. Además, este estudio permitió conocer la opinión de las protagonistas del programa, quienes manifiestan que ha sido de gran ayuda, ya que ha venido a traerles a ellas y a sus familias grandes beneficios económicos.

**Palabras claves:** Programa de gobierno, Programa Usura Cero, empoderamiento.

### INTRODUCCIÓN

El programa se enmarca en las políticas de Gobierno, de aumentar la capacidad productiva nacional, mediante la promoción de proyecto y programas con énfasis en la reactivación económica, principalmente a las micro y pequeñas empresas que no tiene acceso a recursos financieros a bajos costo, especialmente impulsados por mujeres.(GRUN, 2012)

La presente investigación ha sido desarrollada, con el propósito de elaborar un Plan de acción para el mejoramiento de los resultados del programa "usura cero", en el municipio de Estelí, durante el año 2016; con el cual se pretende identificar las debilidades y fortalezas que tiene este programa, y buscar alternativas de solución, lo que contribuirá a la incorporación de nuevas protagonistas a este, mejorando el nivel de vida de las familias en los barrios, comunidad y municipios del país.

Con el presente trabajo se pretende que el plan de acción contemple estrategias y acciones que contribuyan al mejoramiento de las debilidades y el aprovechamiento de las oportunidades encontradas.



## MATERIALES Y METODOS

De acuerdo al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados, la investigación es de tipo cuali- cualitativa. Además, representó un estudio descriptivo, de diseño no experimental y corte transeccional descriptivo. (Castillo, 2015).

El muestreo por conveniencia y el muestreo probalístico de tipo aleatorio simple. Se seleccionó el muestreo por conveniencia, simplemente se seleccionaron casos disponibles a los cuales se tuvo acceso, se tomaron barrios que han sido beneficiados por estos créditos desde el 2007 que inicio el programa hasta la fecha, siendo los primeros en optar al crédito y están libres de mora.(Castillo, 2015).

Por otra parte, las técnicas de recolección de información que se emplearon fueron: Grupos focales, revisión documental, encuestas y entrevista. Es importante recalcar que las entrevistas fueron dirigidas a la delegada del programa "Usura Cero", en tanto la revisión documental fundamentó el propósito de la investigación, la encuesta fue dirigida a las protagonistas del programa y el Grupo focal fue dirigido a las beneficiarias del programa., fueron la base para descubrir la información que sustentó cada uno de los objetivos propuestos, además de que sirvió para comprobar que la información obtenida en otros instrumentos es real.

## RESULTADO Y DISCUSIÓN

### Funcionamiento del programa "Usura Cero".

Para conocer más a profundidad sobre el tema en estudio se realizó una entrevista a la delegada del programa, la que explicó: *"el programa Usura cero consiste en otorgamiento de crédito a todas las mujeres del país."* Igualmente, comentó que el programa funciona en tres etapas: Área de crédito, área de capacitación, área de recuperación y de promoción, lo principal a través de los gabinetes de la comunidad y vida. Además, detalló que "Usura Cero" va dirigido a todas las mujeres que quieran tener un crédito digno con intereses simbólicos.

De igual manera manifestó que el programa "Usura Cero" tiene como perspectivas cubrir todos los barrios, sobre todo la zona urbana de todos los municipios del departamento de Estelí con visión de crecer más en la zona rural.

También, en esta misma entrevista se abordó a la delegada sobre los objetivos del programa a lo cual comentó que el gobierno a través del comandante Daniel Ortega, como eje central de su política para combatir la pobreza, ha emprendido entre otras acciones programas orientados exclusivamente a las mujeres, siendo uno de los objetivos principales de estos, elevar la autoestima de ellas, reconocimiento a las capacidades y habilidades a aquellos pequeños negocios y micro negocios que vayan a implementar para lograr disminuir la pobreza. Además, otro de los objetivos es el desarrollo integral de las mujeres, el fortalecimiento de su autoestima, la multiplicación de sus capacidades y la liberación de todo su potencial. Lo anterior se pudo comprobar a través de la revisión de documentos y manuales relacionados con el funcionamiento del programa "Usura cero".



Asimismo, la delegada manifestó que se han cumplido los objetivos establecidos, porque en el Departamento de Estelí, principalmente en el municipio de Estelí, ha crecido la cantidad de protagonistas, hasta la fecha se han otorgado 41,371 créditos y más del 60% son del municipio, eso significa que el programa creció, en gran número de protagonista y se ha hecho una cobertura más allá de lo planificado, ya que sólo se tenía proyectado cubrir la zona urbana, en dos años del 2014 al 2016, ha crecido en 20 comunidades semi rurales.

Como se viene analizando el programa “Usura Cero”, está articulado con lo que plantea el Plan Nacional de Desarrollo Humano, como parte de la política que implementa el Gobierno de la República de Nicaragua para combatir la pobreza, buscar alternativas para que las mujeres implementen sus negocios que le ayudarán a sobrevivir.

Además, los objetivos del programa se pueden relacionar con la **Teoría del Bien común de Cristian Felber**, donde se manifiesta que la economía del bien común reposa sobre los mismos valores que hacen florecer nuestras relaciones interhumanas: confianza, cooperación, aprecio, solidaridad, y acción de compartir. Esto se puede ver reflejado en la conformación de los grupos solidario para optar a un crédito. Este tipo de grupos responsables, sociables y capaces de atender al bien de todas y todos y de la comunidad, serán las y los modelos apreciados por la sociedad. (Felber, 2011)

Lo anteriormente descrito, se puede sustentar en los conceptos del bien común, el cual pone de manifiesto la importancia de una gestión participativa donde los colectivos y los grupos sociales sean capaces de utilizar y gestionar de manera sostenible los bienes comunes gracias a estrategias de cooperación y complementariedad, en tal sentido el programa usura cero tiene una correspondencia con esta teoría dado que este programa tiene como fundamento el desarrollo integral de grupos de mujeres, mejorando su autoestima así como la multiplicación de sus capacidades, mejorando su nivel de vida de manera complementaria y solidaria.

En relación a la teoría del buen vivir que es la satisfacción plena de las necesidades básicas de la comunidad, es decir dotarle de todo lo que ayer le negaron en los Gobiernos neoliberales, no se trata de revivir el asistencialismo sino lograr que la ciudadanía participe activamente en las decisiones fundamentales para el desarrollo de su comunidad y en la solución de la problemática teniendo los espacios y los mecanismo adecuados y necesarios desde el Gobierno.

El buen vivir es un modo de vida para superar las dificultades y vencer las injusticias presidiendo, lo que debe ser el modelo de una sociedad de valores y principios que coloquen a la persona en el centro de todas las preocupaciones, el buen vivir significa trabajar y luchar por el bienestar social y económico ampliando las capacidades de todas y todos la plenitud de la vida, poniendo por encima la complementariedad de la competencia. Esta teoría se relaciona con el programa “Usura Cero” ya que este se formuló con el fin de contribuir al mejoramiento de los niveles de vida de las mujeres, incorporándolas a los procesos de desarrollo económicos y sociales de manera justa y sostenible a través de una gestión directa y participativa, restituyéndoles los derechos a las mujeres, que se les habían negado en los gobiernos neoliberales.

Según la delegada del programa “Usura Cero” en el Departamento de Estelí desde el año 2007 a octubre del 2016, se han atendido a 8,211 Protagonistas, 4,759 grupos solidarios, 25,613 créditos aprobados para un monto de C\$158,259,750 Córdobas netos entregado a las protagonistas del



programa. El programa Usura Cero ha venido creciendo grandemente en cada año teniendo mayor demanda, en el año 2015 se aprobaron 543 grupos solidarios, 2,829 créditos autorizado equivalente a un monto de C\$18, 171,300 Córdobas neto, entregado a las protagonistas del programa, el año 2016 de Enero a Octubre se han aprobado 930 grupos solidarios equivalente a 3,328 créditos autorizado equivalente a un monto de C\$25,674,500 Córdobas netos entregados a las beneficiarias del programa, con estos datos reflejan el crecimiento de este programa desde el 2007-2016 reflejando que si ha venido ayudando a mejorar la economía de sus familias por ende la del país. (Cruz, 2016)

En el 2016 el programa ha tenido gran demanda en comparación con el 2015, donde reflejan que hay una diferencia 499 nuevos créditos más que el año pasado, teniendo pendiente el mes de noviembre y diciembre esto refleja que este programa vendrá aumentando la demanda en los años venideros, por lo tanto ayudara a mejorar la economía de las mujeres el cual ha venido aportando a la erradicación de la pobreza de las familias nicaragüenses.

Por lo tanto, se puede decir que acorto y mediano plazo si se está viendo el crecimiento de la economía en las mujeres protagonistas del programa "Usura Cero" y están aportando al país ya que algunos negocios generan empleos a otras familias y se está logrando reducir la pobreza esto es el resultado de las políticas y acciones que el gobierno ha venido impulsando con programas emblemático como es el programa "Usura Cero".

Es importante mencionar que el programa "Usura Cero" dentro de sus política tiene que este crédito sus interés son simbólicos teniendo una tasa de interés de 5% sobre saldo anual el cual se diferencia de los banco y financieras, de igual manera no se le da financiamiento a mujeres que están endeudadas con otras financiera siendo parte de su requisitos, cuando las mujeres solicitan el crédito se revisan en el programa sin riesgo para verificar si puede optar al crédito, los montos que aprueba el programa "Usura Cero: son los siguientes.(Cruz,2016)

<b>Nº de Crédito</b>	<b>Monto Aprobado</b>	<b>Interés a Pagar</b>	<b>Plazo del crédito</b>	<b>Pago semanal</b>
I	C\$ 5,500.00	C\$ 275.00	8 meses	C\$177.44
II	C\$ 7,000.00	C\$ 232.00	8 meses	C\$ 226.00
III	C\$ 7,000.00	C\$ 232.00	8 meses	C\$ 226.00
IV	C\$ 7,000.00	C\$ 232.00	8 meses	C\$ 226.00
V	C\$ 7,000.00	C\$ 232.00	8 meses	C\$ 226.00
VI	C\$ 15,000.00	C\$ 488.00	8 meses	C\$ 484.00
VII	C\$ 15,000.00	C\$ 488.00	8 meses	C\$ 484.00
VIII	C\$ 15,000.00	C\$ 488.00	8 meses	C\$ 484.00
IX	C\$ 15,000.00	C\$ 488.00	8 meses	C\$ 484.00
X	C\$ 20,000.00	C\$640.00	8 meses	C\$ 645.00

Dentro de la segunda categoría del análisis relacionada con el funcionamiento del programa "Usura Cero", se retomó como principales indicadores: los requisitos, políticas, evaluación, seguimiento y al proceso de capacitación a las participantes.



Para dar respuesta a estos indicadores planteados en la investigación se abordó mediante entrevista a la delegada del programa, la que explicó cómo funciona "Usura Cero", donde expresó que este tiene sus políticas, requisitos y reglamentos, uno de los principales requisitos de ingreso al programa es sencillamente que tiene que ser mujer, de igual forma detalló otros de los requisitos que se tienen que tomar en cuenta para ingresar al programa, entre ellos:

- Tiene que ser mayor de 18 años.
- Que habite en el barrio.
- Que sea una compañera con perspectiva de iniciar un negocio o que ya lo tenga instalado.
- Que se organicen en grupos solidarios, porque esta es la fianza solidaria, no se puede organizar en grupo que se han familia, en una casa puede haber tres hermanas, pero pueden organizarse en distintos grupos solidarios.
- Que no tenga un trabajo formal, donde devengue un salario, por ejemplo. Una maestra, una enfermera una compañera del INSS, no puede estar en este programa porque tiene su trabajo permanente.

En relación con la misma categoría de funcionamiento de "Usura Cero", por medio de la entrevista la delegada comentó, que las políticas del programa están basadas en otorgar crédito a las mujeres que cumplan con los requisitos, también expresó que otra de las políticas es utilizar el fondo del programa en forma aprovechable para su crecimiento en beneficio de las usuarias, en reconocer y fortalecer la potencialidades de los negocios de las protagonistas, también el administrar las actividades de préstamos con eficiencia y una base legal.

Con relación a este mismo punto y según la encuesta aplicada a las protagonistas de los cinco barrios: Oscar Gámez #1, Panamá Soberana, La comuna, la unión y el 14 de abril, del distrito tres del municipio de Estelí, se obtuvo como resultado que el 96.9% de las protagonistas manifiestan conocer las políticas del programa y solamente un 3.1% las desconocen, siendo estas últimas, las protagonistas que están ingresando por primera vez al programa, así lo muestra la siguiente tabla.

**Tabla n° 1: Conoce usted las políticas del programa Usura Cero**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	<b>No</b>	3	3.1	3.1
Válido	<b>Si</b>	93	96.9	<b>100.0</b>
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a beneficiarias del programa "Usura Cero"*

En relación con el indicador de evaluación y seguimiento, la responsable dio a conocer la forma en que la delegación del departamento de Estelí evalúa a las compañeras que se les otorgan los créditos, donde expresó lo siguiente:



Es muy importante estas políticas que implementa el programa, ya que hay mujeres ejemplares que han sabido aprovechar las oportunidades que les han presentado el programa, una de ellas es realizar los pagos adelantados, para que le otorguen otro crédito, esto permite motivar a otras protagonistas para que retomem estos ejemplos de mujeres luchadoras, que están aprovechando estos créditos que ofrece el gobierno, ya que una de las ventajas son los bajos intereses que tiene el programa.

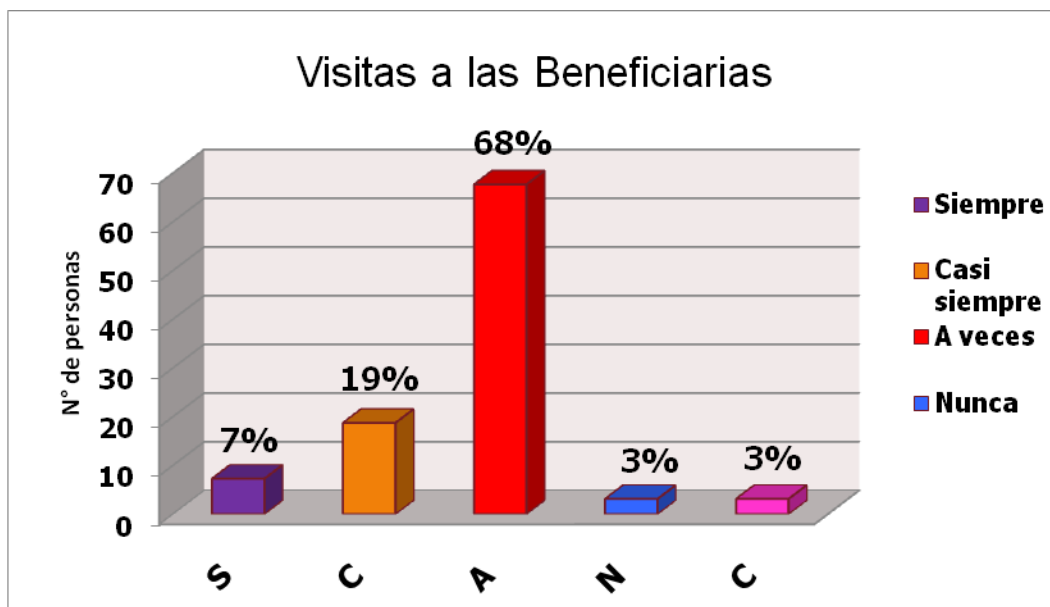
En referencia a este mismo punto, detalló que como delegación realizan una evaluación en el terreno, de la evolución de las mujeres evaluando así la prosperidad de los negocios, si tienen instalado su negocio, si cumplieron sus metas de prosperidad que planificaron en cada perfil de negocios, el cual queda reflejado en su presupuesto, porque el objetivo de este programa es el reconocimiento a las capacidades y habilidades de las mujeres, siempre y cuando las compañeras utilicen el crédito para el negocio. El resultado del seguimiento que se les brinda será un factor determinante para la aprobación de nuevos créditos.

También en la misma entrevista comentó que: "del equipo nacional hay un equipo de supervisión, dos veces al año realizan una auditoria social a las compañeras protagonista para evaluar si lo que plantea la delegación de Estelí, es lo correcto, pero los resultados hasta la fecha han sido exitosos".

Cabe destacar que la supervisión es un elemento clave para el programa "Usura Cero", ya que esto permite constatar el crecimiento del negocio, logrando identificar problemas que sean amenazas al negocio, y lograr así evitar la deserción de muchas mujeres y el fracaso de sus negocios. Es importante que el programa haga las evaluaciones para medir el impacto que ha tenido en las familias Estelianas.

En relación al mecanismo que se utilizan para controlar el desarrollo de las protagonistas, la delegada explicó que son dos instituciones las que les apoyan, INATEC y MEFCCA, las cuales dan acompañamiento de forma semanal a las beneficiarias. Además, manifestó que en la delegación es donde se otorga el crédito, se realiza la verificación y recuperación, pero estas dos instituciones que les acompañan son las encargadas de brindar las capacitaciones, para que hagan mejor los productos y se organicen para llevar un mejor control de su negocio.

De igual manera, en el gráfico que se presenta a continuación, de las 96 protagonistas encuestadas, la mayoría de las respuestas están concentradas en casi siempre y a veces, como se detalla: 18 personas expresan que las y los técnicos y técnicas realizan visitas eventualmente periódicas (casi siempre), lo que equivale a un 19% y 65 personas expresan que las y los técnicos y técnicas realizan visitas eventualmente (a veces), lo que equivale a un 68%.



**Gráfico n° 1:** Visitas periódicas a las beneficiarias por parte de las técnicas del programa.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a las usuarias del programa "Usura Cero".

En base a esta información se hace necesaria las visitas recurrentes a los negocios de las familias beneficiadas, puesto que se convierte en un mecanismo de seguimiento del programa, porque asegura la recuperación del financiamiento otorgado y, por otra parte, brinda confort a las mujeres.

En relación con el proceso de capacitación a las participantes en la entrevista realizada la delegada compartió que se están articulando esfuerzos con estas dos instituciones, pero también como programa se tiene que estar pendiente que las protagonistas reciban las capacitaciones, para obtener los conocimientos de como comercializar sus productos y obtener el valor agregado de los mismos.

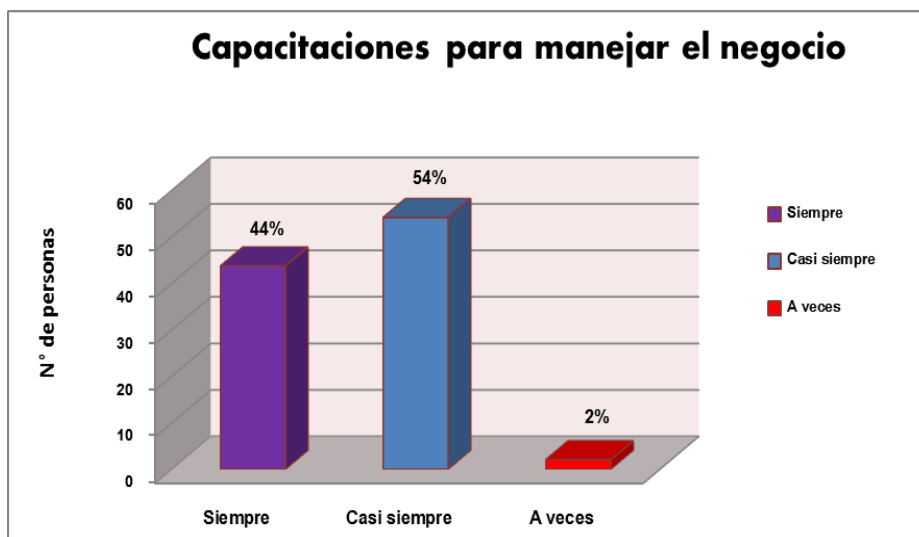
Con relación a la pregunta sobre las temáticas que abordan en estas capacitaciones la delegada explicó que tanto el INATEC como el Ministerio de la Economía Familiar abordan diferentes temáticas en las capacitaciones. En referencia a esto detalló que el INATEC les imparte temas sobre: grupo solidario, cómo elaborar sus perfiles de negocios, como elaborar los presupuestos, la autoestima, enfoque de género, el ahorro, la salud, la educación, siendo temas que les ayudan a fortalecer sus negocios. De igual manera, el ministerio de la economía Familiar que le imparte temas como el cooperativismo, la calidad de los productos y el proceso de cómo comercializar su producto.

Otra pregunta que se realizó en la entrevista es la relacionada con el hecho de si los temas que se brindan en las capacitaciones son suficientes para implementar el negocio de las protagonistas a lo cual explicó: "se debe profundizar más en la administración y contabilidad para llevar un mejor control de sus negocios, además de darle valor agregado a los productos para poder



exportar fuera del barrio, del municipio, del departamento y fuera del país, también otro tema importante es el manejo de redes sociales, es decir, que las mujeres tengan una página web donde ellas puedan promocionar la calidad de su producto para tener mayor ingresos económicos.

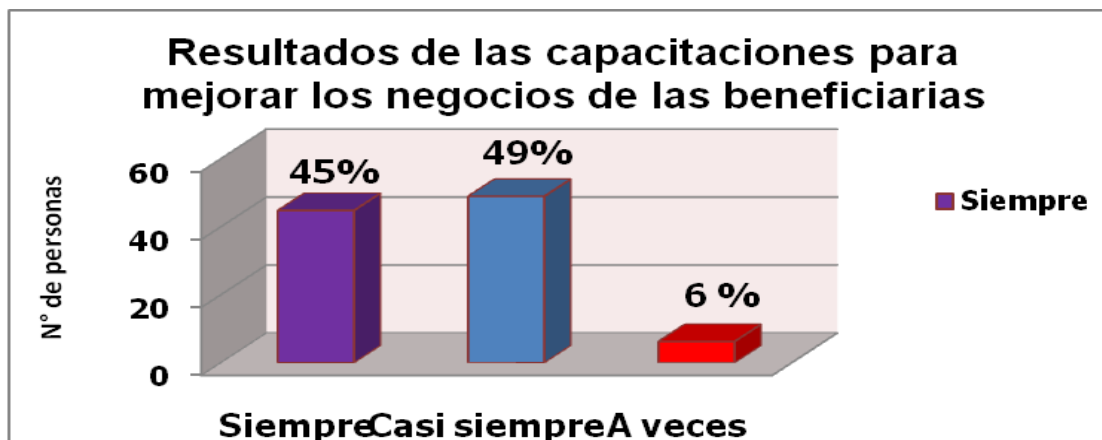
Conforme a la encuesta realizada a las beneficiarias del programa se encontró que 52 personas equivalentes a un 54% que indica la importancia de las capacitaciones brindadas por estas instituciones, esto muestra que las mujeres están claras del valor que tiene estos conocimientos adquiridos para la mejora de su negocio, permitiendo aumentar la rentabilidad del mismo.



**Gráfico n° 2:** Importancia de las capacitaciones para manejar el negocio.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a las usuarias del

Asimismo, las protagonistas encuestadas comparten su opinión con relación a si el resultado que tienen las capacitaciones brindadas por el programa “Usura Cero”, es satisfactorio, el gráfico siguiente muestra que hay un 45% de las protagonistas que está satisfecha con las capacitaciones recibidas, un 49% opina que casi siempre y sólo un 6% expresó que a veces están satisfechas con estos resultados. Como se puede apreciar la mayoría refleja el grado de aceptación a estas capacitaciones que imparte el INATEC.







**Gráfico n° 3:** Resultados de las capacitaciones para mejorar los negocios de las beneficiarias.

**Fuente:**Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a las usuarias del programa "Usura Cero".

**Modelo de empoderamiento socio- económico de las familias beneficiarias.**

Es necesario identificar el empoderamiento de las mujeres protagonistas del programa "Usura Cero" por lo que se consideró como principales categorías las herramientas de empoderamiento, retomándose los principales indicadores: Bienestar material, acceso, concientización, participación y control de recursos, para medir el grado de empoderamiento de las mujeres.

Uno de los primeros indicadores que se deben desarrollar para evaluar el nivel de empoderamiento de las protagonistas del programa es el bienestar material, en este sentido LonqweHlupekile, Sara (1999) define el bienestar como: "el nivel de bienestar material de las mujeres, en relación con los hombres. Las mujeres tienen el mismo acceso a los recursos, tales como el suministro de alimentos, ingresos y, atención médica".(Lonqwe, 2002)

Según la encuesta aplicada a las 96 protagonistas del programa "Usura Cero" sobre el cambio en su nivel de vida desde que son parte del programa, 90.6% manifiestan que han mejorado su situación económica de ella y de su familia, un 9.4% dicen que no han tenido cambio en su nivel de vida, esta son aquellas protagonistas que han utilizado el crédito para otras cosas y no invirtieron el crédito para el fin de que fue solicitado.

**Tabla n° 2: Ha presentado cambio en su nivel de vida desde que recibió el financiamiento del programa Usura Cero**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	9	9.4	9.4	9.4
Válido Si	87	90.6	90.6	100.0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a beneficiarias del programa "Usura Cero"*

En relación con el punto anterior y según la entrevista realizada a la delegada del programa "Usura Cero", manifestó la satisfacción del equipo de esta institución, con el gobierno del comandante Daniel Ortega, con esa gran solidaridad y gran amor que se ha acompañado a miles de mujeres en este departamento, principalmente en el municipio de Estelí hemos sido participe de este proyecto al ver como las mujeres han ido prosperando en sus negocios, las ganancias que han obtenido en estos ocho años.



También, la delegada explicó que, con estos créditos otorgados por medio del programa, ha venido a mejorar la economía de las mujeres nicaragüenses, las que han aprendido a administrar sus negocios, esto representa una enseñanza que el INATEC les ha dado a las protagonistas con sus capacitaciones.

Lo manifestado por la delegada de "Usura Cero" coincide con lo que plantea LonqweHlupekile, que define el empoderamiento de las mujeres, donde las mujeres pueden tener un lugar de igualdad con los hombres. Es importante que Nicaragua está retomando programas donde le restituye los derechos a las mujeres y se está logrado la igualdad entre el hombre y una mujer.

Según las protagonistas en el grupo focal realizado, manifiestan la importancia que tiene el programa para ellas, ya que ha venido a beneficiar a mujeres desempleadas, a organizarse y salir adelante, trayendo beneficios para el negocio ya que los intereses son bajos, lo cual permite que su negocio crezca.

Este programa ha venido a general un cambio en la vida de las mujeres ya que ayudado a que las mujeres se ha independiente y sean capaz de sacar adelante a su familia, este programa ha restituido los derechos que se les habían quitado a las mujeres. En la actualidad hay mujeres que iniciaron sus negocios con el apoyo que les brindo el programa "Usura Cero" son protagonistas que han recibido los diez créditos y sus negocios han crecido grandemente donde hoy en día son mujeres empresarias que han beneficiado a otras familias ya que han generado empleo.

Además, a través del grupo focal las protagonistas manifestaron que han tenido grandes beneficios con este programa ya que ha incrementado la ganancia y se ha tenido prosperidad para el negocio y para la familia, ya que con la ganancia obtenida hemos invertido más en el negocio.

Según la encuesta realizada a las protagonistas del programa refleja que 48 protagonistas equivalente al 50% de las mujeres entrevistadas indican que este financiamiento ha venido a mejorar su negocio y un 41% ( 39 protagonistas) refleja que casi siempre ha venido ayudar al desarrollo del negocio, tan sólo un 7.3%, refleja que a veces y el 2.1% dice que no ha ayudado en su negocio, estos dos últimos datos, son aquellas protagonistas que realmente el financiamiento lo ocupan para otros fines, según lo manifestaba la delegada del programa, todo lo anterior se puede apreciar en el gráfico siguiente:

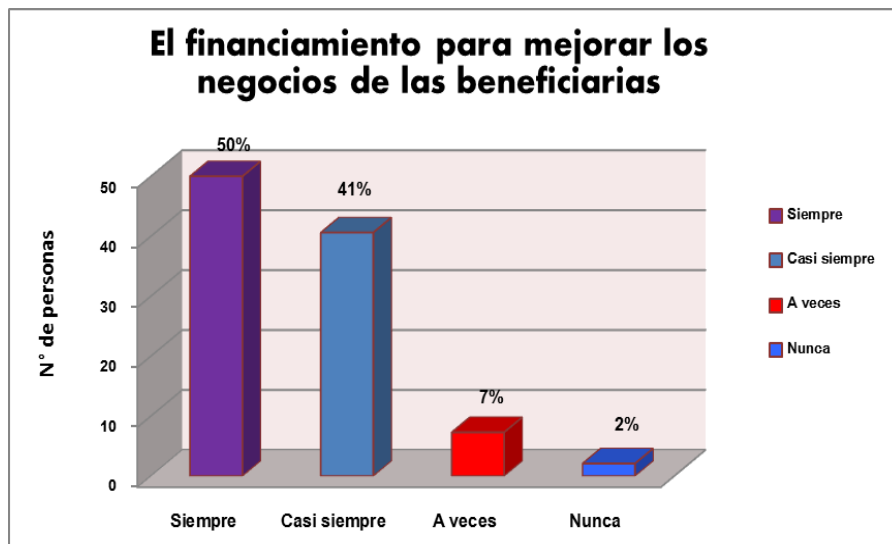


Gráfico n° 4: Mejoramiento de los negocios de las beneficiarias.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a las usuarias del programa "Usura Cero".

Otro indicador que merece atención y análisis como herramienta de empoderamiento es el de acceso, en relación a este elemento y por medio de la encuesta un 80.2% comentaron que es fácil entrar al programa "Usura Cero" en cambio un 19.8% que no es fácil ser parte del programa, cabe destacar que este porcentaje de mujeres que consideran difícil el acceso a este, son aquellas mujeres que tiene créditos con otras financieras y algunas tienen un salario mensual. Estos resultados se pueden observar en la tabla siguiente.

Tabla n° 3: Considera de fácil acceso asociarse al programa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	19	19.8	19.8
	Si	77	80.2	100.0
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a beneficiarias del programa "Usura Cero"

Para evaluar más a profundidad este indicador se abordó a las protagonistas en grupo focal, sobre los requisitos del programa, las que comentaron que les parecen bien estos requisitos, ya que, son fáciles de cumplir, porque uno de los más importante es la fianza solidaria, ellas también expresaban que solo se organizan con compañeras que sean responsables y honestas, también plantearon que esta oportunidad no se tiene en las financieras porque allí si se tiene que hipotecar un bien y en el programa no hay necesidad de eso, solo cumplir con su pago en tiempo y forma.



Otro de los indicadores a evaluar es el de concientización, teniendo en cuenta el impacto que ha tenido el programa en la restitución de derechos a las mujeres protagonistas, referido especialmente al empoderamiento, en base a esto se expresa la responsable del programa, explicando que este crédito es para las mujeres, sin color político ni religioso, basado en el modelo de gobierno "primero somos hijos de Dios, segundo somos hermanos, terceros somos mujeres, el cuarto somos madres, el quinto somos nicaragüense y el sexto somos pobres", de tal manera que se restituya el derecho a las mujeres, a través un crédito digno, **las mujeres administrando**: desde la firma de los pagaré, las fianzas solidarias, las actas de compromisos, creando su perfil de negocio. En fin, todos los procedimientos que tiene el programa para llegar a este crédito en vista del fortalecimiento de los ingresos económicos de la familia.

Según se comentó en el grupo focal sobre el aspecto que se viene abordando, el programa ha sido de gran importancia, porque ha venido a ayudar a ser más independiente a cada mujer que ha participado, a luchar, a administrar, ser dueña de su propio negocio, y ser capaz de sacar adelante a su familia.

También es de relevante importancia mencionar la participación de la mujer en la vida social como una herramienta de empoderamiento, para ello se abordó a las beneficiarias en cuanto a su opinión sobre la experiencia que han tenido en el desarrollo del programa, a lo cual manifestaron que ser parte de este ha sido muy bueno, porque por medio de "Usura Cero" han aprendido a administrar su negocio con responsabilidad, a trabajar organizada en el barrio y la comunidad.

Una buena administración financiera es importante para que un negocio pueda prosperar, en ese sentido muchas personas fallan, porque cuando comienzan a recibir cantidades considerables de dinero se emocionan y hacen gastos innecesarios que después los terminan llevando a la quiebra. Cuando se está iniciando el negocio es prudente hacer un plan de inversión para ser la expansión de acuerdo a la evolución del negocio.

### ***Factores que inciden en la deserción de las protagonistas del programa***

Es preciso conocer los factores de deserción de las protagonistas del programa, identificar cuáles son las razones del porque se retiran las mujeres, para esto se consideró como principal categoría los factores que inciden en la deserción, tomando en cuenta los siguientes indicadores: Ingreso al programa, Estudio previo al otorgamiento del préstamo y asistencias técnicas.

Tal como habían mencionado la mayoría de las beneficiarias manifestaban que el ingreso al programa es muy sencillo (ver tabla n°7), ya que tiene políticas de ingreso muy flexibles y de fácil cumplimiento, sin embargo, una de las dificultades que se encontró para ingresar al programa es reunir el número de personas que conformarán el grupo solidario, en referencia a este punto manifestaron que debido a que en estos grupos no pueden haber familiares, deben buscar personas de mucha confianza, ya que al momento del pago si alguna de ellas se retrasa es el grupo quien tiene que pagar por ser una fianza solidaria.

Refiriendo al punto anterior, según comentó la delegada del programa han implementado diferentes políticas para mantener a las mujeres en "Usura Cero", dentro de las que destacan:



- Dar la opción de hacer el pago quincenal.
- Si alguna del protagonista se atrasó con el pago se hace una visita, para ver qué es lo que está pasando conocer los motivos y darle la oportunidad que empiece a pagar como estuvieran iniciando su crédito, no le manchan su expediente,
- Otra en las capacitaciones que pongan el horario conforme no les perjudiquen en su negocio, una muy importante es el incremento de montos de los créditos que ahora a la mujer que tiene el décimo crédito le otorgan un crédito de C\$ 20,000.00.

También se analizó otros indicadores que hace referencia el estudio previo al otorgamiento del préstamo con el objetivo de evitar la deserción de las beneficiarias del programa: La delegada explica la deserción de muchas compañeras beneficiarias, destacando las principales causas: problemas familiares, la migración, destinan el crédito para otros fines, coincidiendo con la sugerido de los grupos focales, de igual forma aquellos grupo solidario que hay miembros de la familia, se han encontrado con casos que hay compañeras que usan testafarro, organizan el grupo solidario y la coordinadora utiliza a las protagonista para obtener un crédito individual, y finalmente las largas horas de capacitación, han venido a ocasionar deserción en el programa.

En relación a las largas horas de capacitación si los funcionarios del programa les explicaran bien a las protagonistas en que consiste una capacitación de veinte horas y que es la única que va a recibir para otorgarle el primer crédito, talvez no sería un obstáculo para las usuarias.

Además, las protagonistas del programa compartían en el grupo focal, sobre las dificultades que han presentado, siendo una de las principales, la organización de grupos solidarios, ya que les da temor que alguna de ellas fallé y las demás tengan que asumir el pago de la otra protagonista. Para que le autoricen el crédito tienen que firmar la fianza solidaria, donde se comprometen a responder por la deuda de todo el grupo, lo otro es el cambio de políticas de capacitación (en los años anteriores se daban en cuatro horas y ahora es en 20 horas), a lo cual las protagonistas responden que tienen que cerrar sus negocios, donde se pierde mucho tiempo de vender generando pérdidas.

Según los responsables del programa comentaban que se ha tenido algunas carteras vencidas, así como también cartera vigente que están luchando por recuperarla, pero de acuerdo a los montos que se han recuperados se está hablando de una mora 1% de lo colocado, eso significa un nivel de recuperación de un 99%.

El programa tiene un sistema computarizado, que permite monitorear los grupos que se están presentando en el transcurso del día, inmediatamente este sistema reporta que grupos no han llegado a pagar su cuota, antes de finalizar la tarde se puede obtener el reporte de los grupos que no se presentaron a realizar su pago; de acuerdo a esta información los oficiales de crédito toman medidas de recuperación de la cartera entre ellas:

- Mensajerías de texto para recordar el pago.
- A la segunda cuota vencida se comunican directamente con las personas que tienen retrasa su cuota.
- Si el caso es vencimiento de la tercera cuota se visita en su casa en su negocio, para conocer cuál es el problema del grupo y visitan todo el grupo.



En relación con el mismo punto en la entrevista explicó que al conocer la razón del no pago de las beneficiarias, se le da seguimiento y se les explica que si ella no paga perjudica al resto de las compañeras, creando de esta forma conciencia y a la vez presentándoles alternativas de pago para que no perjudique al grupo. Una de las alternativas que se les ha presentado a protagonistas que presenten este problema es que ella empieza a pagar como que se le haya entregado el crédito recientemente.

Otro de los indicadores de relevancia en este estudio es la *asistencia técnica* que tuvo lugar de análisis en el grupo focal y la encuesta aplicada a las beneficiarias: En la encuesta se pudo obtener que 80 personas (83.3%) de las encuestadas manifestaron que necesitan más acompañamiento de parte de los técnicos del programa "Usura Cero", comentaba que solo reciben visitas cuando les van a dar el crédito, no obstante, 16 personas (16.7%) opinan que necesitan acompañamiento, pero en menor escala. Lo anterior se puede apreciar en la tabla n° 8.

**Tabla n° 4: Cree que necesita más acompañamiento de parte del programa Usura Cero**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	16	16.7	16.7	16.7
Válido Si	80	83.3	83.3	100.0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a beneficiarias del programa "Usura Cero"*

Por otra parte, las protagonistas compartieron en el grupo focal los logros y avances que han tenido en las familias y como ha mejorado su nivel de vida, desde que son parte del programa "Usura Cero" compartieron las experiencias de como llevan el control y administración responsable de su negocio, donde manifestaron que han sabido invertir el préstamo, porque su negocio ha ido creciendo y que tienen un balance de los ingresos y egresos.

El programa "Usura Cero" ha venido a traer grandes beneficios a las mujeres la que han sido beneficiarias con créditos para mejorar los negocios, este programa ha ayudado a las mujeres a salir de la pobreza y mejorar su nivel de vida de ella y sus familias, se le ha restituidos sus derechos, hoy en día la mujer es la administradora de su negocio, la dueña de su negocio y además emplea a otras mujeres aportando a mejorar la economía del barrio, la comunidad, el municipio y por ende la del país.

Seguidamente se refirió que al llegar al décimo crédito solicitan que se les extienda más financiamiento, pero lo que se pretende con este programa es ayudar a más mujeres a emprender su negocio, la idea es no dar crédito sobre crédito, porque lo que se quiere es que en cada crédito las mujeres vayan prosperando, vayan evolucionando en sus negocios. Comentaba la delegada



que este año van a cumplir las metas planificadas para el departamento de Estelí, ya que, de 6000 protagonistas, sólo faltan 500 mujeres para cumplir la meta y más bien se espera sobre pasar la meta que le asignaron a la delegación departamental de Estelí.

### ***Plan de Acción para el mejoramiento de los resultados del programa "Usura Cero", durante el año 2016.***

Al momento de realizar este estudio, se propuso la elaboración de un plan de acción el que permitirá al programa "Usura Cero" organizar de una mejor manera las actividades de las distintas áreas en torno a los objetivos institucionales y programar la ejecución de mejora con otras instituciones, para dar cumplimiento a los objetivos, permitiendo mayor seguimiento a las diferentes áreas, de igual forma será un instrumento para dar un mejor acompañamiento a las protagonistas del programa "Usura Cero.

- Realizar sesiones de trabajo grupal con las protagonistas y escuchar las propuestas del tiempo disponible para las capacitaciones para evaluar y buscar alternativas de solución.
- Revisar la parte curricular de las capacitaciones para unificar temas relacionados a fin de reducir los tiempos de las capacitaciones.
- Capacitar a los facilitadores que imparten las capacitaciones en metodologías, para incrementar la motivación y apropiación de las protagonistas
- Desarrollar una propuesta de un sistema de segmentación de protagonistas como una herramienta de medición de riesgo, para un seguimiento más exhaustivo en el proceso de desarrollo de la protagonista.
- Capacitar al personal en temas y técnicas, sobre manejo de lenguaje con el contacto del cliente y de negociaciones
- Implementar un contacto más permanente y adecuado con las protagonistas para mejorar el éxito de su crédito.

### **CONCLUSIONES**

- *El programa "Usura Cero"* ha generado un cambio positivo en el nivel de vida de las mujeres, el programa consiste en otorgamiento de crédito a todas las mujeres del país. El gobierno a través del comandante Daniel Ortega, como eje central de su política para combatir la pobreza, promoviendo el desarrollo integral de las mujeres, el fortalecimiento de su autoestima, la multiplicación de sus capacidades y la liberación de todo su potencial
- Este estudio realizado a permitido conocer la opinión de las protagonistas del programa las cuales manifiestan que conocen el funcionamiento de este, donde comentan que ha sido de gran ayuda, ya que ha venido a traerles a ellas y a sus familias grandes beneficios económicos, manifestando que se están cumpliendo los objetivos ya que ha venido a erradicar la pobreza a permitir que la mujer nicaragüense se ha protagonistas y dueña de su negocio.
- La apertura de este programa ha sido ventajosa porque ha venido a mejorar la economía de las mujeres, han aprendido a administrar sus negocios, mediante las capacitaciones brindadas por los facilitadores del Inatec, han puesto en práctica en sus negocios esto ha sido de gran utilidad ya que llevan un registro claro y ordenado de los ingresos y egresos.



- Es trascendental hacer mención que el programa hasta el momento ha cumplido con su objetivo principal; el cual es la restitución de los derechos de las mujeres y el empoderamiento, las cuales están siendo parte del desarrollo económico del barrio y por consiguiente del país al adquirir los créditos del Programa Usura Cero e invertirlos en sus negocios y salir adelante con su familia.
- Existen debilidades en el crecimiento de los negocios debido a que algunas de las mujeres beneficiadas hacen mal uso del préstamo, no utilizan el crédito para invertirlo en sus negocios, según Delegada Departamental del programa "Usura Cero", quien se encarga de evaluar la evolución del negocio.
- Es importante identificar las causas de deserción de las protagonistas del programa "Usura Cero", según manifestaban en los grupos focales y la delegada del programa, coincidieron en la mayoría de las causas, teniendo como principal las capacitaciones de veinte horas ya que son muy extensas, que implementaron en el año 2015- 2016, ya que las beneficiarias manifiestan que se les hace difícil asistir, ya que tienen que perder de vender para asistir a estas capacitaciones, argumentado que eran más flexible el tipo de capacitación que se implementaba en el 2008 al 2014.

### **RECOMENDACIONES**

- A los funcionarios públicos del programa "Usura Cero" Promover cursos de actualización constante sobre las políticas y estrategias del programa, así como también en técnicas y tácticas sobre manejo al cliente, lo cual permitirá un equipo técnico del programa "Usura Cero, con mayor apropiación y conocimiento para emprender un mejor servicio de atención a las protagonistas, permitiendo brindar un servicio de mejor calidad y calidez humana.
- A las Protagonistas del Programa "Usura Cero", asistir de manera puntual y consecutiva a todas las capacitaciones brindadas por el Inatec y Programa Usura Cero e implementar en sus negocios los conocimientos adquiridos con el fin de fortalecer el crecimiento como empresaria.
- Implementar un contacto más permanente y adecuado con las protagonistas para dar seguimiento y evaluar la inversión de su crédito, esto permitirá verificar que, si el cliente está cumpliendo con sus metas establecidas, si está utilizando el préstamo para el presupuesto que solicitó el crédito y ver si cumplió con su meta de prosperidad, esto evitará que los negocios fracasen, porque al presentarse una situación, inmediatamente se busca una alternativa de solución.
- Realizar sesiones de trabajo grupal con las protagonistas y escuchar las propuestas del tiempo disponible para las capacitaciones para evaluar y buscar alternativas de solución, para que todas las mujeres asistan a las capacitaciones evitando la deserción de igual forma las instituciones involucradas Inatec- Usura Cero" revisar la parte curricular para ver de qué manera se puedan unificar temáticas.
- Poner en marcha una programación de fechas de pago, que se han mutuamente favorable, con los días de mayor ingreso de los negocios de las protagonistas, para evitar el retraso de las cuotas y esto va a permitir que el cliente no caiga en mora y no perjudique a su grupo solidario.





- Promover programas de estímulos a las protagonistas que cumplen con todos los requerimientos: pagos al día, las que participan en reuniones y reciben todas las capacitaciones con reconocimientos tales como: nuevos créditos, Montos mayores, tazas preferenciales, certificados de puntualidad, entrenamiento y capacitaciones especializadas.
- Realizar un estudio de segmentación de protagonistas como una herramienta informativa de riesgo para un seguimiento más exhaustivo en el proceso de desarrollo del negocio tales como: El cliente que quiere y puede pagar, el cliente que quiere y no puede pagar, el cliente que quiere y no puede pagar, el cliente que no quiere y puede pagar, el que no quiere y no puede pagar.
- Realizar estudios de las protagonistas que han desertado para verificar el motivo de la desertación, para conocer sus razones, por qué se retiraron del programa "Usura Cero" hacer una evaluación del tipo de cliente para así, elaborar una propuesta para presentársela y ver de qué forma se rescata, esa protagonista.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Banco Central, N. (2015). Índice Mensual de Actividades. Managua: Banco Central.
2. Castillo Herrera, B. (Septiembre de 2015). Seminario de investigacio I y II. Seminario de investigacio I y II. Estelí, Estelí, Nicaragua: FAREM-ESTELÍ.
3. Cruz, T. (12 de Febrero de 2016). USURA CERO. Registro del Programa Usura Cero. Estelí, Estelí, Nicaragua: Estelí.
4. Felber, C. (2011). La economía del bien comun. Alemania: vienesa Deuticke.
5. Gasteiz, V. (2008). Guia Metodológica para integrar la perspectiva de genero en proyecto y programas del desarrollo. Navarra: EMAKUNDE.
6. GRUN. (2012). Plan Nacional de Desarrollo Humano. Managua: Managua- Nicaragua.
7. Lonqwe, H. S. (Noviembre de 2002).
8. Pronicaragua, B. C. (2015). Economía Nicaraguense. Managua: Pronicaragua.
9. Cruz, T.(Octubre 2016). Funcionamiento del Programa (entrevista). USURA CERO Estelí, Nicaragua.

