

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN- Managua**  
**Facultad Regional Multidisciplinaria del Norte FAREM Estelí**  
**Departamento de Ciencias de la Educación,**  
**Carrera Trabajo social**



**Seminario de Graduación**

**Impacto social del programa USURA CERO en las protagonistas  
en el Barrio Los Ángeles de la ciudad de Estelí en el II semestre  
del año 2016.**

**Tutora:** M.sc. Delia Moreno

**Autora/or:**

Yaritza Yunieth Blandón González

Marvin José Montenegro Olivas

**Estelí Nicaragua, enero 2017.**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Doy primeramente gracias a Dios nuestro señor por concederme el privilegio de llegar hasta donde hoy estoy.*

*A mis padres que me motivaron a tener perseverancia para finalizar mis estudios.*

*A mi hija que es mi más grande motor que me impulsa seguir adelante cada día.*

*A mis maestros por estar siempre en los momentos más difíciles, donde sus palabras de aliento permanecieron en mi mente y corazón.*

**Yaritza Yunieth Blandón González**

*Le agradezco a Dios por darme fuerzas y sabiduría por haber logrado mi metas esperada durante mis cinco años de formación profesional.*

*A mis padres por brindarme su apoyo en los momentos más difíciles y en especial a mi abuela por sus consejos y llevarme siempre en sus oraciones.*

*A mis buenas amistades que confiaron en mi capacidad, esfuerzo y empeño.*

*Maestros y compañeros que estuvieron en los momentos distintas ocasiones y actividades.*

**Marvin José Montenegro Olivas**

*Nuestro agradecimiento a la Universidad, FAREM –ESTELI por brindarnos la oportunidad de realizar nuestros estudios y en la cual hemos recibido apoyo.*

*Agradecemos de manera especial a la profesora Delia Moreno por aceptarnos para realizar nuestra tesis bajo su tutoría, por su importante aporte, su confianza en nuestro trabajo final.*

*A la Delegada del PROGRAMA “USURA CERO” María Teresa Cruz Torrez por facilitarnos el acceso a la Institución y por otorgar el permiso para trabajar con las protagonistas.*

*A las protagonistas del barrio Los Ángeles por su entera disposición para participar en el estudio.*

## **DEDICATORIA**

*Dedico esta tesis a Dios por darme la fe, la fortaleza y la esperanza de terminar nuestro trabajo.*

*A mis padres quienes en la medida de lo posible me han brindado su apoyo incondicional en todas las fases de mi vida.*

*A mi hija quien me ha inspirado a seguir a delante pese a las situaciones adversas en el periodo de tiempo universitario, por ser mi gran y mayor motivación para brindarle un mejor futuro siendo yo una profesional.*

**Yaritza Yunieth Blandón González**

*Dedico este trabajo especialmente a Dios por haberme permitido culminar mis estudios universitarios.*

*A mis padres por estar presentes en cada etapa de mi vida en especial a mi abuela por apoyarme con sus consejos y llevarme me siempre en sus oraciones.*

**Marvin José Montenegro Olivas**

## RESUMEN

El propósito de esta investigación de tesis es la búsqueda del impacto social del programa USURA CERO en las protagonistas en el Barrio Los Ángeles de la ciudad de Estelí y fue llevado a cabo durante el II semestre del año 2016.

La unidad de análisis fue construida por 10 protagonistas del lugar en el que se realizó el estudio, lideresa del barrio Los Ángeles y 5 promotores de crédito, para dar salida a los objetivos fue necesaria la selección de técnicas adecuadas para la recolección de datos, por esto ejecutaron una encuesta y entrevistas a informantes claves y participantes potenciales.

Al concluir el análisis de resultados se hizo una propuesta de acción orientada al seguimiento del impacto social, este consta de las siguientes actividades: divulgación del impacto social en los medios de comunicación locales, talleres de fortalecimiento personal de las protagonistas, gestión de cursos intensivos y asambleas de inducción.

Entre las conclusiones más importantes del estudio sobresalen que el impacto social se ve reflejado en que las protagonistas son propietarias de negocios prósperos y que al trabajar con USURA CERO ofrecen más servicios, esto beneficia a la familia a través de la mejora de su calidad de vida, a su vez ellas se sienten realizadas al contribuir en los gastos del hogar, esto les permite ser independientes económicamente dando una estabilidad a su autoestima.

Los resultados de esta investigación contienen aspectos que desde el trabajo social tienen un valor significativo al valorarse el papel protagónico de las mujeres participantes, siendo este un gran aporte porque el tema ha sido abordado desde lo económico.

# ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 . Planteamiento del problema</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2.1 Descripción de la realidad de la problemática</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2.2. Formulación del problema</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2.3. Sistematización del problema</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3. Justificación</b> .....	<b>8</b>
<b>II. OBJETIVOS</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1. Objetivo General:</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2. Objetivos Específicos:</b> .....	<b>10</b>
<b>III. MARCO TEORICO</b> .....	<b>11</b>
<b>Capítulo 1. Teorías relacionadas con la mujer</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1. El feminismo y la lucha por el reconocimiento social de la mujer</b> .	<b>11</b>
<b>1.1.1. Género y roles socioculturales</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2. La evolución de la mujer</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3. Logros alcanzados</b> .....	<b>13</b>
<b>Capítulo 2. Factores asociados a la inclusión social de las mujeres</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1. Emprendedurismo</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2. El empoderamiento social como elemento transformador en la vida de las mujeres</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3. Políticas del gobierno que contribuyen a la inclusión social de la mujer nicaragüense</b> .....	<b>17</b>
<b>3.1. ¿Cómo inicia USURA CERO?</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1.1 ¿Cuáles son los objetivos del programa?</b> .....	<b>20</b>
<b>3.1.2. ¿Cuál es la misión?</b> .....	<b>20</b>
<b>3.1.3 Visión</b> .....	<b>21</b>
<b>3.1.4 Requisitos para ingresar al programa institucional</b> .....	<b>21</b>
<b>3.1.3. Programa USURA CERO contemplado en el PNDH (Plan Nacional de Desarrollo Humano)</b> .....	<b>23</b>
<b>Capítulo 4. Paradigma sociocrítico y el trabajo social</b> .....	<b>23</b>
<b>IV. REFERENTE METODOLÓGICO</b> .....	<b>25</b>

4.1. Enfoque filosófico de estudio .....	25
4.2. Tipo de investigación.....	25
4.3. Universo y Unidad de Análisis .....	25
4.3.1 Universo .....	26
4.3.2 Unidad de análisis .....	26
4.3.2.1 Criterios de selección de la muestra .....	26
4.4 Matriz de Observables .....	27
4.5 Fuentes de información utilizadas.....	32
4.6 Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos .....	32
4.6.1 Métodos empíricos .....	32
4.6.1.1 Técnicas e instrumentos utilizados .....	33
4.6.2 Métodos teóricos .....	34
4.6.3 Procesamiento y análisis de datos .....	34
4.7 Procesamiento metodológico de estudio .....	34
4.7.1 Etapa de planificación o preparatoria.....	34
4.7.2 Etapa de trabajo de campo .....	35
4.7.4 Etapa informativa.....	36
V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	37
5.1 Cambios generados en las familias de las protagonistas a partir de ser beneficiarias del programa USURA CERO .....	37
5.1.1 Descripción del contexto actual de las protagonistas .....	37
.....	37
5.1.2 Situación antes de trabajar con el Programa USURA CERO .....	40
5.1.3 Cambios en las protagonistas y en sus familias .....	41
5.1.4 Administración de los negocios.....	41
5.1.5 Lo que les gusta del Programa USURA CERO.....	42
5.2 Reconocimiento social de los líderes hacia las mujeres protagonistas del programa USURA CERO .....	43
5.2.1 Situación de las protagonistas antes y ahora con el Programa USURA CERO.....	43
5.2.2 Impacto del Programa USURA CERO en el barrio Los Ángeles..	43
5.2.3 Valoración general al Programa USURA CERO .....	44
5.3 Valoración institucional sobre el impacto del programa USURA CERO en el barrio los Ángeles.....	45

5.3.1	Antes y después de la situación social de las protagonistas.....	45
5.3.2	Principales resultados de la implementación de estrategias del Programa USURA CERO .....	45
5.3.3	Inversión de los créditos .....	46
5.3.4	Contribución del Programa USURA CERO en el crecimiento personal de las protagonistas .....	46
5.4.	Propuesta de acción para que el programa USURA CERO mejore ...	48
5.4.1	Cuadro de propuesta de acción .....	50
VI.	CONCLUSIONES .....	53
VII.	RECOMENDACIONES.....	55
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	57
IX.	ANEXOS.....	59
	Anexo 1. Guías de instrumentos .....	60
1.1.	Encuesta dirigida a las protagonistas del Programa USURA CERO .....	60
1.2.	Entrevista aplicada a protagonistas del programa USURA CERO .	63
1.3.	Entrevista dirigida a líderes comunitarios del barrio los Ángeles .	65
1.4.	Entrevista dirigida al personal del programa USURA CERO .....	67
	Anexo 2. Matrices de reducción de la información y aspectos consultados .....	69
2.1.	Entrevista realizada a protagonistas.....	69
2.2.	Entrevista a informantes claves .....	74
2.3.	Entrevista realizada a personal de Programa USURA CERO.....	77
	Anexo 3. Triangulación de entrevistas.....	84
	Anexo 4. Consentimiento informado.....	89
	Anexo 5. Fotografías de trabajo de campo.....	91

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito como su nombre sugiere analizar el impacto social del programa USURA CERO específicamente en protagonistas que habitan en el barrio Los Ángeles de la ciudad de Estelí, durante el II semestre del año 2016, siendo parte de la línea de investigación “Impacto de los proyectos del GRUN (Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional) en el desarrollo comunitario ya que dicho programa es una de las iniciativas más exitosas impulsada por el gobierno.

El trabajo se ha elaborado en 9 capítulos para lograr visualizar el panorama general de la temática a desarrollar, de entrada se hicieron indagaciones sobre estudios relacionados con el tema, es decir, antecedentes, se explica la problemática encontrada y las preguntas de investigación, se justifica la importancia y relevancia de la temática y en el segundo punto se da lugar a los objetivos. Posteriormente se detalla el marco teórico que contiene información relacionada con la mujer, emprendedurismo e institución USURA CERO.

El referente metodológico es de gran importancia ya que contiene el enfoque y tipo de investigación a la que pertenece el estudio, universo y unidad de análisis, criterios que cumplieron las protagonistas para brindar información, la matriz utilizada para la construcción de los instrumentos aplicados y la descripción de los mismos, fuentes de información utilizadas: primarias y secundarias, los métodos que se usaron, el procedimiento que se llevó a cabo para al procesamiento y análisis de los datos y las etapas empleadas en la investigación. Luego se describen los resultados más interesantes de acuerdo a los objetivos específicos.

Al finalizar el presente trabajo la respuesta al objetivo principal de la investigación se expresa en las conclusiones y se brindan recomendaciones a los implicados en el desarrollo del estudio. La bibliografía contiene la autoría que da validez a la sustentación teórica y en los anexos se pueden apreciar las guías de instrumentos

-encuesta y entrevistas- y matrices utilizadas para el análisis de la información cualitativa.

Los resultados evidencian que se han generado transformaciones importantes en la vida de las protagonistas del estudio debido a que son propietarias de negocios prósperos expandiendo la oferta de nuevos servicios, esto contribuye en la sostenibilidad económica y social de las familias beneficiarias mejorando su calidad de vida.

Se espera que la lectura de este documento sea un deleite para el lector.

## 1.1. Antecedentes

El emprendedurismo en las mujeres es importante ya que debido a luchas constantes se vuelven independientes lo que permite que no sean sumisas a los patrones culturales de esta manera ellas logran levantar su autoestima y confían en sí mismas, es por esto que es necesario saber si el presente tema ha sido objeto de estudio en el país, ya que programas como USURA CERO contribuyen en el desarrollo personal, familiar, económico y social de las protagonistas. Al investigar se encontraron tres estudios relacionados, estos son descritos a continuación:

Según Rodríguez (2013) quien realizó un estudio para evaluar los **efectos del programa USURA CERO en el desarrollo económico de MIPYMES en Estelí** evidenciaron que el financiamiento del crédito del Programa USURA CERO ha generado un cambio positivo en el nivel de vida de las microempresarias creadoras de MIPYMES de la ciudad de Estelí, esto fue expresado por el 56.80% de las participantes del estudio al expresar que han ampliado sus negocios, y mejorado sus ingresos familiares, obteniendo independencia económica y enriquecido sus conocimientos administrativos y de control financiero.

En otro orden encontró un estudio acerca de la **incidencia socioeconómica del programa USURA CERO en las mujeres beneficiarias del barrio Sutiava en el municipio de El Sauce, departamento de León, año 2013**, realizado por estudiantes de la carrera trabajo social de la UNAN Leon cuyos principales resultados giran alrededor de la comprobación la situación económica actual de la mayoría de la mujeres beneficiadas es buena, la minoría está entre excelente y muy buena, por lo que se considera que con la implementación del programa USURA CERO se está contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las familias de las beneficiarias y por ende con la disminución de la pobreza (García, Flores, & Tercero, 2013).

Una investigación titulada **situación del programa de microcréditos USURA CERO en la ciudad de Boaco durante el periodo 2008-2013** refleja que los negocios por lo general son de pequeñas dimensiones pero sostenibles en el tiempo, y sugieren la importancia de que en la medida de lo posible se intente incrementar el monto de los préstamos para que los negocios puedan desarrollarse potencialmente y así generar un impacto de mayores dimensiones en la ciudad (Chamorro & Soza, 2013).

Los trabajos investigativos antes mencionados demuestran la relevancia del tema desde el punto de vista socio-económico para la vida de las protagonistas y sus familias, no obstante, la particularidad del presente estudio es que este se centra en el impacto social del programa USURA CERO.

La contribución del mismo adquiere suma importancia ya que aporta insumos valorativos desde las protagonistas, la lideresa del barrio y el equipo de promotores del programa que apuntan a mejorar la pertinencia y el emprendedurismo con enfoque de género.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Descripción de la realidad de la problemática**

El comportamiento de la sociedad es producto de los cambios culturales que se han dado con el tiempo, este es un factor importante en el establecimiento de reglas y roles sociales, algunos de estos han sufrido ajustes significativos, otros han sido más difíciles de transformar, un ejemplo muy claro es el papel de la mujer, quien ha tenido que romper con muchos estereotipos para sacar a flote sus capacidades.

El empoderamiento y protagonismo de la mujer en el ámbito social nicaragüense ha sido una lucha ardua y constante a lo largo de los años, esto se debe a que culturalmente se han replicado roles en los cuales se les han impuesto funciones que no permiten su desarrollo en actividades que no estén ligadas al cuidado de la familia, siendo esto una verdadera pérdida del gran potencial que al ser aplicado puede contribuir al desarrollo del país.

La situación económica actual en el contexto nicaragüense es un poco apremiante y la población busca la manera de solventar sus necesidades principalmente las mujeres, quienes están a cargo de las familias y más aún si son madres solteras, ante esto es necesaria la formulación y ejecución de programas que generen resultados en pro a la mejora de la calidad de vida a través de la proporción de recursos dirigidos a la sostenibilidad económica de las familias.

Por los puntos anteriormente mencionados es que surge la necesidad de indagar acerca de los programas que apoyan los deseos de superación de las mujeres nicaragüenses y es aquí donde se destaca el programa USURA CERO, institución estatal que brinda microcréditos a mujeres que poseen o van a iniciar pequeños negocios (compra de materia prima, abastecimiento de pulperías, venta de productos AVON, mercadería, entre otros) con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus familias.

El estudio se realizó en el barrio Los Ángeles ubicado en el Distrito II de la ciudad de Estelí, el objetivo de esta investigación es analizar el impacto social del Programa USURA CERO en las protagonistas, se contó con la participación de 10 mujeres, de la dirigente del barrio y 5 promotores de crédito. Este tema es interesante debido a que se están tomando en cuenta los resultados en el área social de la vida de las involucradas en el programa ya que el tema ha sido abordado desde la perspectiva económica.

### **1.2.2. Formulación del problema**

- ¿Cuál ha sido el impacto social del programa USURA CERO en las protagonistas del barrio los Ángeles de la ciudad de Estelí en el segundo semestre del año 2016?

### **1.2.3. Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son los cambios generados en las familias de las protagonistas a partir de ser beneficiarias del programa USURA CERO?
- ¿Cuál es el reconocimiento social de los líderes comunitarios hacia las mujeres protagonistas del programa USURA CERO?
- ¿Cómo es la valoración institucional sobre el impacto del programa USURA CERO en el barrio los Ángeles?
- ¿De qué manera se puede construir una propuesta de acción con los participantes del estudio?

### **1.3. Justificación**

Debido a la situación económica actual del país las familias nicaragüenses buscan día a día el mejoramiento de la calidad de vida y para esto hay quienes asisten a instituciones financieras para la solicitud de créditos, no obstante, en algunos casos no reciben una respuesta satisfactoria ya que no cumplen con los requisitos, los intereses son altos, con garantía y deducciones, por lo tanto, esta no es una solución viable y tienen que buscar otras alternativas para hacer frente a las necesidades.

USURA CERO es un programa del gobierno dirigido a mujeres con el fin de que puedan optar a un crédito grupal (mínimo tres- máximo diez participantes) en el que existe una fianza solidaria que consiste en asumir una responsabilidad grupal para lo cual se firma un documento sobre el pagare del desembolso. Los créditos son sin deducciones, garantías y con bajos intereses para de esta forma contribuir a su crecimiento e incrementar su desarrollo social y económico a través de la iniciación de su propio negocio o la inversión en el que tienen siendo este un factor de multiplicación de capacidades y potencial las protagonistas se sienten capaces y seguras de sí mismas.

Entre los negocios en los que invierten las protagonistas están los de servicios: pulperías, ventas de cosméticos y productivos: elaboración de productos alimenticios (tortillas, nacatamales, fritanga, etc.). Es importante valorar el reconocimiento social a los logros alcanzados por las protagonistas de los grupos solidarios, ya que el programa se enfoca en el crecimiento y fortalecimiento de capacidades en mujeres emprendedoras a través de la promoción, formación y capacitación en cuanto a la administración de pequeños y medianos negocios con duración de 20 horas impartidos por el equipo técnico de facilitadores de INATEC y USURA CERO.

La experiencia de investigación que acá se presenta fue realizada en el barrio Los Ángeles ubicado en el distrito dos de la ciudad de Estelí, debido a que es evidente el cambio social en la vida de las mujeres protagonistas a partir de sus primeros

créditos otorgados por el programa USURA CERO, así mismo, los grupos han sido responsables en lo que respecta a las fechas de pago establecidas.

En el barrio Los Ángeles hay un total de 30 grupos solidarios tomando en cuenta los nuevos y consecuentes, habiendo un aproximado de 120 protagonistas, siendo los negocios predominantes: mercadería (19%) venta de cosméticos (productos AVON y ZERMAT) 19%, pulperías 13%, panadería 13%, comedores 12%, sastrería 6% y tortillerías 6%.

Es pertinente indagar acerca del tema desde el Trabajo Social debido a que el emprendedurismo, empoderamiento y protagonismo de la población es un gran aporte al crecimiento y el desarrollo dentro de la comunidad y los programas sociales como USURA CERO están destinados a la sostenibilidad, es decir, que de acuerdo a la administración de sus ganancias las mujeres se empoderan de su propio capital y esto viene a mejorar la calidad de vida de forma personal al sentirse realizada e independiente y al abastecer todas sus necesidades básicas.

Este trabajo es un gran aporte para la institución, universidad y población en general porque se está abordando el impacto social y se reconoce socialmente a las mujeres del barrio Los Ángeles porque la institución reconoce que son puntuales en sus pagos de cuotas y se ha hecho mención de las mejoras en su calidad de vida.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General:**

- Analizar el impacto social del programa USURA CERO en las protagonistas del Barrio Los Ángeles de la ciudad de Estelí en el II semestre del año 2016.

### **2.2. Objetivos Específicos:**

- Describir los cambios generados en las familias de las protagonistas a partir de ser beneficiarias del programa USURA CERO.
- Valorar el reconocimiento social de los líderes comunitarios hacia las mujeres protagonistas del programa USURA CERO.
- Comprender la valoración institucional sobre el impacto del programa USURA CERO en el barrio los Ángeles.
- Construir con los participantes del estudio una propuesta de acción orientada a la mejora del Programa USURA CERO.

### **III. MARCO TEORICO**

#### **Capítulo 1. Teorías relacionadas con la mujer**

##### **1.1. El feminismo y la lucha por el reconocimiento social de la mujer**

El feminismo surge y se gesta desde el mismo instante en que se articula un pensamiento crítico en torno a la condición femenina, aspecto que remite a cualquier investigador a los años de la Revolución Francesa, teniendo en cuenta que durante esta etapa se produjo el primer movimiento social y político de las mujeres al calor de la Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano que proclamando las ideas de igualdad, fraternidad y libertad, no representaba los intereses femeninos.

Aun cuando esta primera oleada feminista no alcanzó plenamente sus objetivos, los acontecimientos vividos en la época no perdieron su fuerza y sirvieron para que años más tarde las mujeres volvieran a levantarse y exigir sus derechos, lo que se produjo a partir del auge del movimiento sufragista en los países capitalistas durante el siglo XIX. Las nuevas circunstancias tenían como propósito lograr el derecho al voto por parte de las féminas, y así poder llegar al parlamento para cambiar el orden de vida femenino.

Luego, en el siglo XX, fundamentalmente en los años 60, se produce un tercer movimiento feminista, que bajo el signo de la Organización Nacional para las Mujeres (NOW), y el Movimiento de Liberación de la Mujer, en EEUU, dieron lugar a un nuevo despertar por parte de las mujeres, obteniendo cambios sustanciales para atenuar su condición en la sociedad, lo que ha posibilitado el fortalecimiento de esta corriente en las últimas décadas.

### **1.1.1. Género y roles socioculturales**

El género es una construcción sociocultural que asigna a mujeres y hombres roles diferentes para asumir la vida. El género ubica a cada uno de ellos en estratos superiores o inferiores, en dependencia del sexo biológico visible al nacer. Por tanto, se trasluce como conclusión que la opresión, el malestar sentido por las mujeres a lo largo de la historia proviene de esas asignaciones diferenciales. Lo que se pensaba como actitud natural, de origen biológico, se desmiente al comprender la magnitud del género. Las mujeres han vivido todo el tiempo bajo el influjo de una atribución cultural.

La sociedad quien asigna roles diferenciadores a mujeres y hombres, determinando la conformación de los papeles femeninos y masculinos, así como la conducta de los individuos dentro del entramado social, rigiendo sus formas de pensar, actuar, analizar y de conformarse con lo que supuestamente le ha tocado a cada cual. Sin embargo, la sociedad no puede entenderse como algo abstracto, porque su influencia sobre los sujetos está determinada por un conjunto de normas y valores de carácter histórico diseñadas a partir de los comportamientos adquiridos por los individuos a lo largo del tiempo. Por tanto, puede hablarse de una retroalimentación teniendo en cuenta que el género es simultáneamente un proceso de conformación y un producto transmitido de generación en generación (Pérez, 2011).

### **1.2. La evolución de la mujer**

La mujer juega un papel importante en la sociedad nicaragüense y a lo largo de los años ha evolucionado su protagonismo y reconocimiento de su aporte, por tal motivo es que actualmente la mujer está inmersa en varios áreas sociales desarrollando sus habilidades con mucha confianza en sí mismas.

Las mujeres constituyen la mitad de la población mundial. Históricamente han estado confinadas al mundo privado y su aporte al desarrollo de la sociedad ha sido invisibilidad a través de la naturalización del trabajo de reproducción biológica

y social. Desvalorizadas y subordinadas al poder masculino han vivido discriminadas y desprovistas de derechos.

Durante el siglo XX las mujeres se han ido incorporando masivamente al mundo público insertándose aceleradamente en el trabajo productivo y en la acción comunitaria y social y, más lentamente, en el ámbito político. A pesar de ello, la situación de discriminación y subordinación en que viven persiste y se reproduce constituyendo un freno al desarrollo individual y de la sociedad en su conjunto. La participación social y política de las mujeres ha sido y es considerada como una estrategia central en la construcción de la equidad de género y en la profundización de la democracia (Fassler, 2010).

### **1.3. Logros alcanzados**

Durante años la mujer nicaragüense ha luchado para posicionarse de su verdadero lugar en la sociedad ya que por generaciones sus funciones han sido limitadas en las actividades hogareñas, con la percepción de que el hombre es quien trabaja por lo tanto es el soporte económico de la familia.

Son muchas las mujeres que en la actualidad salen de sus casas a trabajar, algunas han conseguido trabajar en empresas e instituciones en cargos sumamente importantes como áreas de gerencia y dirección, se les ha otorgado mayores responsabilidades ya que se ha valorado y reconocido su potencial y capacidad para dirigir y liderar. Asimismo, pueden abarcar varias actividades entre estas de sustentar sus familias cuando son madres de solteras sin descuidar la educación de sus hijos.

Las mujeres pueden aspirar a estudiar una carrera universitaria con el fin de ejercer su profesión para elevar su calidad de vida sin ser discriminadas por la sociedad, esto permite que sus capacidades sean reforzadas y por lo tanto brinden un aporte significativo. Un alto nivel en cuanto a educación abre puertas a nuevas oportunidades para el crecimiento personal de la mujer.

## Capítulo 2. Factores asociados a la inclusión social de las mujeres

### 2.1. Emprendedurismo

La palabra emprendedurismo no tiene una definición específica, no obstante, se puede decir que una persona emprendedora es aquella que lleva a cabo sus ideas a través de un proyecto en particular de forma innovadora y que a su vez genera algún tipo de beneficio a su comunidad.

Existen algunas definiciones asociadas a la persona emprendedora, Anzola (2013) las conceptualiza de la siguiente manera:

- **Definición económica de emprendedor:** realiza cambios de recursos de una zona de bajo rendimiento a una de alta productividad.
- **Definición pragmática de emprendedor:** es una persona que inicia su propio negocio nuevo y pequeño.
- **Definición operativa de emprendedor:** aplica su talento creador e innovador para iniciar su propia empresa o engrandecer una ya existente.
- **Definición general de emprendedor:** el que hace que las cosas sucedan.
- **Definición popular de emprendedor:** del dicho al hecho hay un gran emprendedor.
- **Definición política de emprendedor:** es aquel que se esfuerza por convertir sus sueños en realidad.

### Características de una persona emprendedora

Una persona emprendedora tiene algunas características que son notorias en su forma de actuar y en el desarrollo de sus habilidades y capacidades para llevar a cabo un determinado proyecto ya sea personal o colectivo, estas son necesarias para el cumplimiento de los objetivos propuestos:

### Virtudes y valores de una persona emprendedora

- ✓ Honestidad

- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Amistad
- ✓ Excelencia

### **Actitudes de una persona emprendedora**

- ✓ Tener los objetivos claros en la vida.
- ✓ Creer en el propio proyecto.
- ✓ Las cosas no suceden por si solas sino que uno mismo hace que sucedan.
- ✓ Dedicar todo el tiempo, recurso y esfuerzo necesario para lograr nuestros objetivos.
- ✓ Es necesario tomar riesgos en la vida y disfrutar de estos desafíos.
- ✓ Disponer de gran energía.
- ✓ Saber que actuar con honestidad es beneficios.
- ✓ Valorar la perseverancia y el esfuerzo.
- ✓ Valor de la educación permanente.
- ✓ Comprometerse a trabajar con ética.
- ✓ Comprometerse con los factores ambientales y sociales.
- ✓ Comprometerse a tener estabilidad en las relaciones personales.
- ✓ Ser un buen comunicador.
- ✓ Darle la pasión del amor a lo que se hace.
- ✓ Ver al fracaso como el camino hacia el éxito.
- ✓ Adquirir conocimientos técnicos.
- ✓ Ser consciente de que el primer capital y el más importante en un emprendimiento es uno mismo.

### **Tipos de personas emprendedoras**

Hay dos tipos de personas emprendedoras:

**Intrapreneur** este tipo de emprendedor es el que aplica su talento dentro de la organización.

**Entrepreneur** es el que crea su propia empresa o desarrolla su propio emprendimiento. No hay que olvidar que dentro de cada empresa que arranca está el emprendedor que lo hizo posible, pudiendo ser este un: emprendedor económico, social, tecnológico, altruista, político.

## **2.2. El empoderamiento social como elemento transformador en la vida de las mujeres**

Cuando las capacidades de una mujer son implementadas en una actividad específica y obtiene resultados positivos y satisfactorios se convierte en la protagonista de su propia historia, ya que gestiona sus recursos y pone en práctica estrategias con el fin de cumplir con sus propósitos, sin embargo, fue necesario estar apropiada de sus derechos para empoderarse de armas para luchar día a día, el empoderamiento y el protagonismo le permite transformar algunas situaciones de la cotidianidad y el mejoramiento de su calidad de vida.

El empoderamiento de las mujeres es un factor positivo y un paso importante en la sociedad, debido a que es un aspecto que abre puertas a nuevas oportunidades que contribuyen a su crecimiento personal permitiendo romper con todo tipo de esquema mental jerárquico en el que ella está ubicada en uno de los escalones bajos. Cuando se alcanza el empoderamiento se va formando un camino hacia el éxito y la independencia personal y económica, coloreando un nuevo panorama al contexto en el que habita la mujer, siendo un ejemplo a seguir por generaciones a futuro muy diferente al replicado por muchos años.

El uso del concepto de “empoderamiento”, sea en un contexto de desarrollo o de género, no suele ser muy preciso. En general y en sus diferentes usos, tiene implícita la noción de personas que adquieren control sobre sus propias vidas y definen sus propias agendas. Por lo general se asocia con los intereses de quienes no poseen poder y se presume como una expresión de cambio deseado, sin entrar en detalles sobre qué implica ese cambio. Desde una perspectiva feminista, el empoderamiento implica “la alteración radical de los procesos y las

estructuras que reproducen la posición subordinada de la mujer como género” (Young, 1997).

El empoderamiento de los actores sociales concebido como un proceso de cambio, permite que tanto mujeres como hombres tengan el derecho y la oportunidad de desafiar la opresión al rechazar o transformar los roles prescritos dentro de la sociedad. Ello incluye la transformación de la división sexual del trabajo prevaleciente y desarrollar nuevas normas de relaciones humanas y solidaridad social.

Para las mujeres implica además, tener la oportunidad de involucrarse en procesos de crecimiento personal y colectivo que les permitan desafiar las diversas formas de subordinación que las afectan y desarrollar la capacidad de tener poder y control sobre sus propias vidas, sus organizaciones y sus contextos culturales, económicos y políticos específicos, es decir, procesos de empoderamiento (Delgado, 2012).

### **2.3. Políticas del gobierno que contribuyen a la inclusión social de la mujer nicaragüense**

El gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional (GRUN, 2012) ha implementado una política de género para restituir los derechos de la mujer, en esta se contemplan distintos aspectos tales como:

La Política de Género del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, establece que la igualdad entre hombres y mujeres, además de ser un derecho humano, es una necesidad estratégica para la profundización de la democracia representativa y participativa para la construcción de una sociedad justa y desarrollada socioeconómicamente.

Los retos del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional para las mujeres, en período de gobierno 2012-2016, son los siguientes:

- 1) Liderazgo y Empoderamiento de las mujeres

a) Promover en las mujeres y en los hombres, conciencia de ciudadanía, de derechos, participación y protagonismo, haciendo visible su participación, nivel de decisión y aporte en los procesos de desarrollo del país.

b) Promover la participación y movilización de las mujeres al protagonismo político, económico y social, para su integración y participación plena en el Modelo de Equidad y Complementariedad desde prácticas de género que validen y legitimen su presencia como sujetos creadoras.

c) Fortalecer las capacidades organizativas y políticas de las mujeres para fomentar un liderazgo inclusivo, participativo y complementario.

d) Movilizar a más mujeres productoras y microempresarias de forma organizada, para su integración y participación plena en la toma de decisiones a nivel municipal.

2) Promoción de la equidad de género en puestos de dirección en los ámbitos laboral, político, gremial y comunitario.

a) Fortalecer los procesos de institucionalización de las prácticas de género para contribuir a la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres en las instituciones del GRUN, Gobiernos Regionales y Municipales, Poder Ciudadano, Consejos de la Familia, la Salud y la Vida a nivel local que permita la apertura de mayores espacios y brindar más oportunidades a las funcionarias mujeres para el desarrollo de sus capacidades en dichas instituciones.

b) Ampliar y consolidar las unidades de género en los Poderes del Estado.

c) Fortalecer la incorporación de las prácticas de género en los presupuestos institucionales y municipales.

d) Fortalece espacios mixtos para la sensibilización y formación de valores respecto al tema de género, igualdad y no discriminación.

e) Promover el acceso de más mujeres a empleos remunerados, dignos y sin discriminación. f) Impulsar procesos de sensibilización, capacitación y formación

en valores que contribuya a la Unidad de la Familia, y la Comunidad, para la Prevención de la Violencia.

g) Impulsar procesos de sensibilización y formación en valores que contribuya a la Unidad de la Familia y la Comunidad, para la prevención de la violencia y trata de personas.

h) Impulsar alianzas entre mujeres y hombres de los diferentes sectores, político, religioso, económico, social y cultural para promover la equidad y complementaridad de género.

i) Asegurar la realización de investigaciones que posibiliten el conocimiento y reconocimiento de la situación, condición de las mujeres respecto a los hombres, en los ámbitos económicos, políticos, sociales y culturales.

j) Promover una estrategia de comunicación que visibilice y reconozca a las mujeres como protagonistas del desarrollo del país en todos los ámbitos de la sociedad.

### **Capítulo 3. Programa USURA CERO**

#### **3.1. ¿Cómo inicia USURA CERO?**

En septiembre del año 2007 se instala el programa USURA CERO de conformidad con el decreto 75-2007, publicado en la Gaceta No. 160 del 22 de agosto de 2007, el cual está a cargo de un Consejo coordinado por el Ministerio de Fomento Industria y Comercio (MIFIC) y como una unidad ejecutora jerárquicamente dependiente de la Dirección Superior del Ministerio en mención.

En la Gaceta No 43 del 29 de febrero de 2008, se publica el decreto No. 7-2008, en el cual se reforman el artículo 12 del Decreto No. 75-2007, los cuales establecen que estará a cargo de un Consejo coordinado por la Secretaria de Comunicación y Ciudadanía de la Presidencia. De conformidad a ambos Decretos del Programa se orientó a fomentar el desarrollo de micro negocios en mujeres

que habiten en zonas urbanas, a través del otorgamiento de micro créditos en efecto el programa se enmarca en las políticas de gobierno de aumentar la capacidad productiva nacional mediante la promoción de proyectos y programas con énfasis en la reactivación económica, principalmente a los micro y pequeñas empresas que carecen de acceso a recursos financieros a bajo costo, especialmente los impulsados por mujeres.

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional hace el lanzamiento del programa USURA CERO para restituir los derechos de las mujeres, en este caso mejorando el acceso al crédito, con tasas de interés justas y mecanismos sencillos que permitieran financiar los pequeños negocios como pulperías, comedierías, talleres de costura etc.

### **3.1.1 ¿Cuáles son los objetivos del programa?**

1. Impulsar programas de créditos que conlleve a desarrollar las capacidades de las mujeres que luchan desde sus hogares y han permitido el progreso de sus familias, siendo de nuestra economía.
2. Reducir las barreras de acceso a las fuentes formales de financiamiento, en especie cuando no pueden presentar pruebas de ingresos y garantías que respalde los créditos.

### **3.1.2. ¿Cuál es la misión?**

En la instancia del Ministerio de Fomento Industrial y Comercio (MIFIC) que conduce al proceso de fomento y promoción de pequeños negocios dirigidos por mujeres emprendedoras de la zona urbana de Nicaragua, que carecen de garantías suficientes para acceder a los créditos de la banca comercial, otorgándoles microcréditos a bajos costos, transparencia de conocimientos básicos para el desarrollo de habilidades y participación de la comunidad local, para contribuir a mejorar su nivel de vida e incorporarlas a los procesos de desarrollo económico y social de manera justa.

### **3.1.3 Visión**

Ser reconocido como la instancia de modelo de gestión eficiente del estado que aporta valor agregado a las socias de los grupos solidarios del programa USURA CERO, mediante el otorgamiento de servicios financieros y desarrollo de habilidades contribuyendo a mejorar la calidad de vida de sus familias y la de su entorno social.

### **3.1.4 Requisitos para ingresar al programa institucional**

Para acceder a un crédito en el programa USURA CERO quien lo solicita tiene que cumplir los siguientes requisitos:

#### **Ingreso en los barrios:**

- 1- Mujeres mayores de 18 años.
- 2- Que tengan cédula de identidad vigente.
- 3- Que residan en barrios ubicados en zonas urbanas.
- 4- Dispuestas a organizarse solidariamente en grupos de 5 a 10 personas, que no habiten en la misma vivienda, no sean familiares y estén dispuestas a firmar el Acta de Compromiso.
- 5- Con ingresos individuales netos menores de la canasta básica.
- 6- Que manifiesten interés de emprender un negocio o ya lo tengan conformado y quieran mejorarlo.
- 7- Que asuman el compromiso de recibir al menos dos capacitaciones y elaborar su Plan de Negocios.
- 8- Que asuman el compromiso de entregar semanalmente en los locales definidos las cuotas de amortización del préstamo hasta su cancelación.
- 9- Que tengan buen record de crédito y un nivel de endeudamiento no mayor al 50% del monto recibido por la otra institución.
- 10- Impulsar desde sus negocios la defensa de la política de no alza al consumidor.

### **Ingreso a través de mercados, asociaciones:**

- 1- Mujeres mayores de 18 años.
- 2- Que tengan cédula de identidad vigente.
- 3- Que manifiesten interés de emprender un negocio o ya lo tengan conformado y quieran mejorarlo.
- 4- Que estos negocios se encuentren ubicados en zonas urbanas atendidas por el Programa.
- 5- Dispuestas a organizarse solidariamente en grupos de 5 a 10 personas, que no habiten en la misma vivienda no sean familiares y estén dispuestas a firmar el Acta de Compromiso.
- 6- Con niveles de venta diario como máximo de C\$15,000.
- 7- Que asuman el compromiso de recibir al menos dos capacitaciones y elaborar su Plan de Negocios.
- 8- Que asuman el compromiso de entregar semanalmente en los locales definidos las cuotas de amortización del préstamo hasta su cancelación.
- 9- Que tengan buen record de crédito y un nivel de endeudamiento no mayor al 50% del monto recibido por la otra institución crediticia.
- 10- Impulsar desde sus negocios la defensa de la política de no alza al consumidor.

(MIFIC, 2008)

El otorgamiento de créditos por parte del Programa USURA CERO ha sido una gran oportunidad para las mujeres ya que se contribuye a la sostenibilidad económica al establecer y mantener a flote sus propios negocios, de esta manera se mejora la calidad de vida de las familias nicaragüenses.

### **3.1.3. Programa USURA CERO contemplado en el PNDH (Plan Nacional de Desarrollo Humano)**

El gobierno de Nicaragua tiene contemplado en PNDH (Plan Nacional de Desarrollo Humano) 2012-2016 la extensión del Programa USURA CERO así como de otras entidades financieras en la política monetaria, cambiaria financiera y crediticia:

Se fortalecerán las microfinanzas, con énfasis en la producción alimentaria y exportable, a través de programas de canalización directa de crédito del sector público y el fortalecimiento de la gestión privada. Se extenderá la cobertura geográfica y demográfica del acceso al crédito del Banco Produzcamos y del **Programa USURA CERO**. Asimismo, mediante los instrumentos establecidos por la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), el nuevo ente regulador y supervisor fortalecerá aspectos de gobernabilidad, transparencia y fomento del sector microfinanciero, que favorecerá la canalización de recursos. Como parte de estos esfuerzos, se promoverá la cultura de pago (GRUN, 2012).

## **Capítulo 4. Paradigma sociocrítico y el trabajo social**

En el presente estudio se trabajó a partir del paradigma sociocrítico ya que se ha valorado el impacto social del Programa USURA CERO por las labores realizadas por las mismas participantes del barrio seleccionado.

Arnal (1992) expresa que el paradigma socio-crítico adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni sólo interpretativa, sus contribuciones se originan de los estudios comunitarios y de la investigación participante. Tiene como objetivo promover las transformaciones sociales y dar respuestas a problemas específicos presentes en el seno de las comunidades, pero con la participación de sus miembros.

De acuerdo al paradigma sociocrítico la comunidad es el elemento clave en la proposición de acciones y generación de cambios, debido a que sus miembros

son quienes realizan participan en distintas actividades en pro de su bienestar, a través de un esfuerzo conjunto con las instituciones, en estos procesos el trabajador social brinda un acompañamiento y motiva a la población para cumplir con sus objetivos planteados.

En temáticas como la presente investigación el rol del trabajador social es promover el cambio en conjunto con las protagonistas y sobre todo enfocarse en el impacto social porque desde otras disciplinas se abarca la perspectiva económica dejando a un lado lo social que al final es lo más importante. Se realiza un análisis crítico a partir del paradigma sociocrítico porque se cuenta con el involucramiento de las protagonistas.

## **IV. REFERENTE METODOLÓGICO**

### **4.1. Enfoque filosófico de estudio**

#### **Enfoque cualitativo y descriptivo:**

Esta investigación es de carácter cualitativa ya que se ha enfocado en la búsqueda de cambios evidentes en comportamientos y percepciones de las personas que están inmersas en una determinada situación, para esto se hace un análisis de datos brindados por las participantes a través de la aplicación de técnicas que proporcionen profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización de ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad (Baptista, Fernández, & Hernández, 2010).

A su vez es descriptiva porque se ha centrado en el análisis de una situación en particular dando la debida importancia a la opinión y percepciones de los participantes de la investigación dando un gran valor al impacto social en las protagonistas.

#### **Corte transversal:**

Se realizó en un período de tiempo específico (segundo semestre del año 2016).

### **4.2. Tipo de investigación**

#### **Investigación aplicada al Trabajo Social:**

Se indaga el impacto social del Programa USURA CERO en las protagonistas, para esto es necesario que los investigadores estén capacitados para analizar a profundidad las opiniones de los participantes y observar el contexto en el cual se desarrollan.

### **4.3. Universo y Unidad de Análisis**

El universo del este estudio forman parte del barrio Los Ángeles ubicado en el Distrito tres de la ciudad de Estelí.

### **4.3.1 Universo**

El total de mujeres integradas en el Programa USURA CERO en el departamento de Estelí es de 5,424, a nivel municipal es de 1447.

### **4.3.2 Unidad de análisis**

La unidad de análisis fue conformada principalmente por la participación voluntaria de 10 protagonistas del Programa USURA CERO del barrio Los Ángeles, dicho lugar fue seleccionado por su excelente progreso económico, desempeño de las socias, es evidente el cambio social en las familias y porque tienen cero mora, es decir, que se cumplen las metas por cada crédito otorga. Participaron 5 promotores de crédito y la lideresa del barrio Los Ángeles.

#### **4.3.2.1 Criterios de selección de la muestra**

Las personas que forman parte de esta investigación cumplen con los siguientes criterios:

- Que trabaje con el programa USURA CERO.
- Que vaya a iniciar o tenga su propio negocio.
- Edad de 18 a 80 años.
- Que no tengan pagos retrasados.
- Que sean mujeres emprendedoras.
- Que sean mujeres no asalariadas.

#### 4.4 Matriz de Observables

Descriptores	Categorías	Definición de categoría	Indicadores	Técnica de recolección de información	Informantes	Procesamiento de información
<b>Cambios generados en las familias de las protagonistas a partir de ser beneficiarias del programa USURA CERO.</b>	Protagonista	Persona que desempeña el papel principal en un hecho o acontecimiento	Cambios visibles en la vida personal de las protagonistas	Encuesta	Protagonistas del programa	Digitalización de los datos en matrices elaboradas en excel
	Beneficiaria	Es la persona que obtiene un beneficio de un terminado proyecto	Cambios positivos generados en las familias de protagonistas Impacto en el contexto social como consecuencia de la participación Manifestaciones del emprendedurismo en las protagonista			Elaboración de diagramas de pastel en excel para la mejor interpretación de la información procesada.
			Aportaciones de los negocios en la mejora de la calidad de vida de las familias Administración de los recursos	Entrevista	Protagonista del programa	Análisis de la información de forma textual en word  Transcripción escrita de las entrevistas

			<p>obtenidos con los créditos</p> <p>Principales aprendizajes</p> <p>Principales obstáculos enfrentados</p> <p>Valoración del programa</p> <p>aspectos positivos y aspectos a mejorar</p>			<p>realizadas con medio de grabación en matriz de reducción de la información en word</p> <p>Identificación y análisis exhaustivo de los puntos más relevantes en una matriz de aspectos consultados en word</p>
<p><b>Reconocimiento social de los líderes hacia las mujeres protagonistas del programa USURA CERO.</b></p>	Líderes	<p>Son las personas que se encargan de dirigir un determinado grupo manteniendo una comunicación constante con la/os miembras/os del mismo</p>	<p>Valoración del Aporte del trabajo realizado por la protagonistas en el barrio</p> <p>Cambios personales notorios y significativos en las protagonistas</p> <p>Mejoramiento de la calidad de vida en las familias</p>	Entrevista	Líderes comunitarios	<p>Transcripción escrita de las entrevistas realizadas con medio de grabación en matriz de reducción de la información en word.</p> <p>Identificación y análisis exhaustivo de los puntos más relevantes en una matriz de aspectos consultados en word</p>
	Protagonistas	<p>Persona que desempeña el papel principal</p>	<p>Participación en las actividades del barrio</p>			

		en un hecho o acontecimiento	<p>Valoración del impacto del programa USURA CERO en el barrio</p> <p>Propuestas para que el programa USURA CERO avance en el barrio</p>			
<p><b>Valoración institucional sobre el impacto del programa USURA CERO en el barrio los Ángeles.</b></p>	<p>Institución</p> <p>Impacto</p>	<p>Asociación pública o que tienen como principal actividad una determinada labor cultural, científica, política o social.</p> <p>Son los efectos relevantes como consecuencia de un determinado proceso</p>	<p>Recursos invertidos en la ciudad de Estelí</p> <p>Cambios evidentes en las protagonistas del barrio</p> <p>Resultados de la proporción de recursos técnicos a las protagonistas</p> <p>Manejo de los créditos otorgados</p> <p>Dificultades que ha enfrentado el programa</p>	Entrevista	Personal de USURA CERO	<p>Transcripción escrita de las entrevistas realizadas con medio de grabación en matriz de reducción de la información en word</p> <p>Identificación y análisis exhaustivo de los puntos más relevantes en una matriz de aspectos consultados en word</p>

			<p>Principales impactos del programa</p> <p>Aspectos a tomar en cuenta para mejorar</p> <p>Crecimiento personal de las protagonistas</p> <p>Cambios visibles en las familias</p>			
<p><b>Propuesta de acción orientada a la mejora del Programa USURA CERO con participantes del estudio</b></p>	<p>Propuesta de acción</p> <p>Programa USURA CERO</p>	<p>Es un plan que contiene actividades para dar respuesta a determinada situación.</p> <p>Es un programa del gobierno dirigido a mujeres con el fin de que puedan optar a un crédito grupal (mínimo</p>	<p>Sugerencias para mejorar los créditos</p> <p>Mejoramiento de la comunicación entre promotores de crédito y protagonista</p> <p>Divulgación de las experiencias positivas de las protagonistas</p> <p>Protagonismo de las protagonistas</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Protagonista del programa</p>	<p>Digitalización de los datos en matrices elaboradas en excel</p> <p>Elaboración de diagramas de pastel en excel para la mejor interpretación de la información procesada.</p> <p>Análisis de la información de forma textual en</p>

	Participantes del estudio	tres- máximo diez personas) Son las personas que forman parte de una investigación con la proporción de la información	en las actividades contempladas	Entrevista	Protagonistas del programa Lideresa del barrio Promotores de crédito	word Transcripción escrita de las entrevistas realizadas con medio de grabación en matriz de reducción de la información en word  Identificación y análisis exhaustivo de los puntos más relevantes en una matriz de aspectos consultados en word
--	---------------------------	---	---------------------------------	------------	--	--

## **4.5 Fuentes de información utilizadas**

### **Fuentes primarias:**

Las fuentes primarias estuvieron conformadas por todos los participantes directos del estudio que proporcionaron la información que son: 10 protagonistas del Programa USURA CERO del barrio Los Ángeles porque ellas ven de cerca el cambio social y mejora de su calidad de vida, la líder comunitaria del barrio los Ángeles y 5 trabajadores de la institución quienes han sido testigos de los cambios a nivel social en las familias de las protagonistas.

Las fuentes secundarias que se utilizaron son los documentos que se consultaron en la búsqueda de información para la sustentación teórica en internet y tesis. Se pidió permiso para hacer uso de fotografías y la información recolectada por las técnicas aplicadas mediante un consentimiento informado garantizando la confidencialidad y utilización de los recursos para fines académicos.

## **4.6 Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos**

Durante el proceso de esta investigación fue necesaria la implementación de métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos, estos son enumerados y explicados a continuación:

### **4.6.1 Métodos empíricos**

Los métodos empíricos utilizados son las técnicas e instrumentos aplicados como son la encuesta y entrevista.

#### **4.6.1.1 Técnicas e instrumentos utilizados**

##### **Encuesta:**

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz cuya información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad (Casas, Donado, & Repullo, 2002).

Fue aplicada a 10 protagonistas, estas se realizaron de manera personal, con el fin de obtener datos cuantitativos orientados al impacto social del Programa USURA CERO.

##### **Entrevista:**

Para Robles (2011) la entrevista a profundidad se basa en un guion en el que se plasman todos los tópicos que se desean abordar a lo largo de los encuentros por lo que previo a la sesión se deben preparar los temas que se discutirán, con el fin de controlar los tiempo, distinguir los temas por importancia y evitar extravíos y dispersiones por parte del entrevistado.

Este instrumento fue aplicado a 3 protagonistas para reforzar los datos encontrados en la encuesta.

Aplicada a la lideresa comunitaria del barrio Los Ángeles y 5 promotores de créditos de la institución para valorar el reconocimiento social y comprender la valoración institucional respecto al impacto social del Programa USURA CERO en las protagonistas.

#### **4.6.2 Métodos teóricos**

El estudio se trabajó siguiendo un orden específico desde la delimitación del tema hasta los resultados de las técnicas aplicadas para esto se sintetizó y analizó la información: **Método de análisis y síntesis**, partiendo de lo específico a lo general **Método inductivo**.

#### **4.6.3 Procesamiento y análisis de datos**

##### **Encuesta:**

En lo referente al levantamiento de información primeramente se hizo una encuesta a 10 protagonistas del Programa USURA CERO que pertenecen al barrio Los Ángeles y para comprender con facilidad los resultados se trabajó en el procesador de datos excel a través de un consolidado inicial en matrices para después realizar diagramas de barras y pastel para una mejor visualización de la información.

##### **Entrevista**

Las entrevistas fueron realizadas a través de grabaciones para no dejar escapar ningún detalle de la información recabada, luego se transcribieron en una matriz de reducción de la información, se sintetizaron los tópicos más relevantes en un cuadro de aspectos consultados y finalmente se realizó la triangulación de las entrevistas de acuerdo a los ejes: protagonistas, comunidad, institución.

#### **4.7 Procesamiento metodológico de estudio**

##### **4.7.1 Etapa de planificación o preparatoria**

El equipo investigador optó por abordar el tema impacto social de las protagonistas del programa USURA CERO del barrio los Ángeles ya que son mujeres que han dado buen provecho a los préstamos otorgados por el programa,

para esto fue necesario la autorización de la delegada de la institución, se dialogó llegando a un mutuo acuerdo para el acceso a las participantes y obtener la información a través de las técnicas de recolección de datos (encuestas y entrevistas).

#### **4.7.2 Etapa de trabajo de campo**

Para dar paso a la etapa de trabajo de campo en primera instancia los instrumentos fueron sometidos a una validación, para esto se hizo un pilotaje con tres profesionales con el fin de saber si el contenido era entendible y mejorar los puntos necesarios, de esta forma al aplicarlos a los informantes claves no habría dudas.

El día sábado cinco de noviembre del año 2016 se inició la etapa de trabajo de campo, culminando el día lunes 21 del mismo mes. El equipo investigador se dirigió a aplicar una encuesta a diez protagonistas de distintos grupos solidarios del barrio los Ángeles en compañía de la líder de dicho barrio, estas fueron realizadas en un periodo comprendido de una a seis de la tarde. La manera en que se llevaron a cabo fue casa a casa donde las protagonistas se mostraron muy amables al brindar la información para obtener los resultados correspondientes al estudio.

Las entrevistas fueron realizadas a mediados del mes de noviembre, fueron aplicadas en la casa de habitación de la lideresa del barrio Los Ángeles y en el caso de los promotores de crédito en las oficinas de USURA CERO.

#### **4.7.3 Etapa de análisis**

Al culminar la etapa de trabajo de campo se dió paso al análisis de los datos recabados, para esto se utilizó el programa Excel y se elaboraron gráficos para comprender lo más destacado de la encuesta, se hizo uso de matrices para reducir la información, cuadros de aspectos consultados y triangulación para sintetizar y comparar los elementos en común encontrados en la entrevista

aplicada a protagonistas, dirigente de barrio y trabajadores del Programa USURA CERO.

#### **4.7.4 Etapa informativa**

Habiendo analizado los resultados principales del estudio este documento queda establecido como una investigación completa para lo cual se elaboró un informe final.

## V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 5.1 Cambios generados en las familias de las protagonistas a partir de ser beneficiarias del programa USURA CERO

En este acápite se realiza una descripción de los cambios generados de las protagonistas, a partir de la descripción de los datos personales: nivel académico, estado civil, cantidad de habitantes por casa y todo lo relacionado con la descripción de los negocios.

#### 5.1.1 Descripción del contexto actual de las protagonistas



Gráfico 1. Estado civil

El 60% de las protagonistas se encuentra en unión de hecho estable y casadas, el 40% están entre solteras, viudas, y divorciada, indica que la mayor parte de protagonistas tienen un núcleo familiar estable esto incrementa su nivel de vida.

En lo relacionado al nivel académico de las encuestadas el 40% no logro culminar la primaria y el 30% curso la secundaria pero por distintas razones no pudieron terminarla, no obstante, el 20% consiguió llegar al bachillerato y aunque en menor cantidad un 10% culmino la universidad, esto refleja que la mayoría de las protagonistas no cuentan con un nivel académico consecutivo, pero hasta cierto punto no se les ha dificultado su



Gráfico 2. Nivel académico

progreso de forma empírica y han logrado construir sus micro negocios y pueden sobre llevar sus finanzas.



Gráfico 3. Cantidad de habitantes por casa

Un dato importante es la cantidad de habitantes por casa en lo que se destaca que en el 70% hay de 1 a 4 miembros siendo predominante las familias pequeñas, el 20% de 4 a 6 personas, es decir, familias medianas y el 10% corresponde a familias extensas 6 a más miembros. Hay que señalar que la infraestructura de las viviendas son apropiadas con la cantidad de personas que la habitan. Esta información hace entender que la

población encuestada corresponde a la familia de tipo pequeñas, lo cual facilita el acceso a la educación, mejora del nivel socioeconómico. Se logró constatar que pese a sus necesidades las viviendas son dignas y cumplen con la infraestructura que la cantidad de habitantes demanda.

Antes de trabajar con el Programa USURA CERO 6 de las protagonistas encuestadas ya tenían establecidos sus propios negocios lo que indica que los microcréditos han sido utilizados para el mejoramiento de estos, 2 de ellas no tenían un empleo, 1 trabajaba de asistente del hogar y 1 en fábrica de puro como obrera del tabaco, este gráfico refleja que las protagonistas encuestadas han mantenido una ideología emprendedora al mejorar sus negocios con los créditos otorgados, al ser dueñas de sus negocios y su tiempo sin depender de nadie más. Por lo tanto podemos evaluar como productivo el programa, el cual ha causado un impacto socio-económico y en el núcleo familiar.

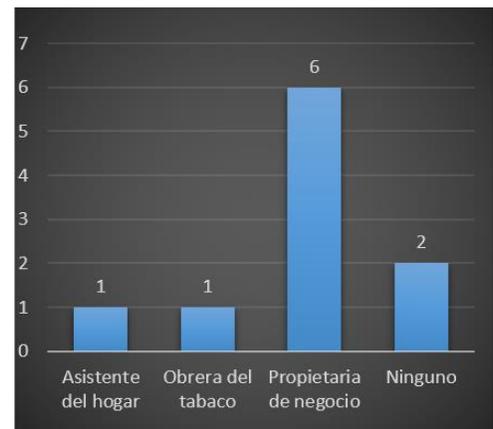


Gráfico 4. Trabajos previos al apoyo de USURA CERO

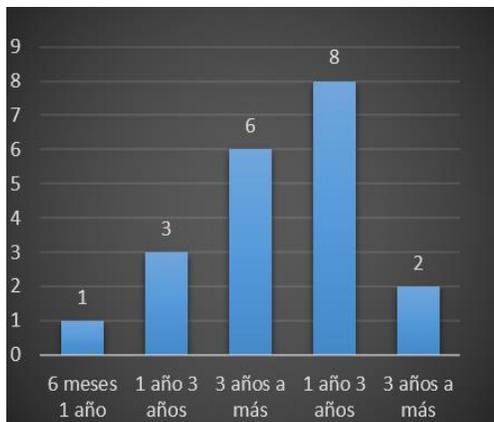


Gráfico 5. Tiempo de trabajar con USURA CERO y tiempo de tener los negocios

En cuanto al tiempo que tienen de trabajar con el Programa USURA CERO 6 de las protagonistas tienen más de 3 años, 3 de 1 a 3 años y 1 tiene de 6 meses a 1 año. Es importante señalar que 8 de las mujeres encuestadas tiene de 1 a 3 años de haber iniciado su propio negocio y 2 de 3 años a más. En el tiempo que tienen de trabajar con el programa han mejorado sus negocios y han invertido principalmente en la educación de sus hijos.

La inversión de los microcréditos realizados por las están divididos de la siguiente forma: el 19% invierte en mercadería al igual que otro 19% en venta de cosméticos (productos AVON y ZERMAT), el 13% tiene ventas o pulperías y otro 13% elabora pan, el 12 % se dedica a la elaboración de alimentos comedores, un 6% invierte en venta de gas, 6% talabartería (en conjunto con compañero de vida), 6% hace costura sastrería y otro 6% invierte a los recursos obtenidos en tortillerías.



Gráfico 6. Negocios en que invierten las protagonistas

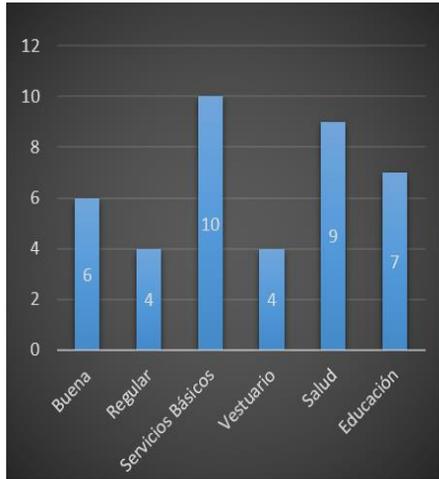


Gráfico 7. Situación económica actual y necesidades básicas satisfechas

Es muy importante conocer la situación económica actual de las familias de las participantes a lo que 6 de ellas califican como buena, siendo poco más de la mitad y 4 dicen que es regular. En lo que respecta a las necesidades básicas satisfechas las 10 participante expresaron que con las ganancias obtenidas de sus negocios suplen los gastos de servicios básicos (pago de agua, energía eléctrica y cable), 9 opinan que la salud es vital y que por ende dan prioridad a este aspecto, 7 creen que abastecen los gastos relacionados con los estudios de sus hijos finalmente 4 de ellas consideran que ajustan para sus prendas de vestir.

De esta forma quedan evidenciados los negocios en que ellas trabajan y las actividades a las cuales se dedicaban antes de trabajar con el Programa USURA CERO y todo lo relacionado a la situación grupal de las socias y se valoran los cambios sustanciales generados en la vida de las protagonistas.

De esta forma se concluyen los resultados de la encuesta aplicada a las protagonistas donde queda evidenciado los negocios en que ella trabajan, actividades a las cuales se dedicaban antes de trabajar con el Programa USURA CERO y todo lo relacionado a la situación grupal de las socias, con esto se puede ver que los cambios generados en la vida de las protagonistas estadísticamente.

### 5.1.2 Situación antes de trabajar con el Programa USURA CERO

Al indagar acerca de la situación en que vivían las mujeres entrevistadas expresaron que no tenían ingresos propios y por lo tanto no aportaban a los gastos de la familia, esto las hacía sentir dependientes de sus esposos o compañeros de vida. Hay que señalar que algunas de ellas ya habían establecido sus negocios, sin embargo, las ganancias obtenidas no permitían extenderse a la

oferta de otros servicios (repostería, venta de gas butano). Su situación económica era difícil porque no recibían apoyo del gobierno.

*“Antes mi situación era difícil porque no tenía ingresos, desde que trabajo con el programa siento que ayudo más en el hogar, me siento más importante y también dependo de mis cosas, por lo menos yo me las compro, no necesito de nadie” (Relato informante 1).*

En el relato anterior puede verse que las protagonistas vivían en una situación económica difícil, lo que indica que ahora que trabajan con USURA CERO han dado pasos significativos en cuanto a la mejora de la calidad de vida en sus familias a partir de la apertura y mejora de negocios.

### **5.1.3 Cambios en las protagonistas y en sus familias**

Los principales cambios percibidos por las protagonistas respecto a sus familias es que actualmente las familias viven cómodamente como consecuencia del trabajo conjunto con sus compañeros de vida o esposos, de esta manera pueden aportar en el pago de los servicios básicos. Otro aspecto trascendental es que pueden proporcionar a sus hijos todo lo relacionado a su educación (útiles escolares y uniformes) a su vez les dan obsequios que antes no podían brindarles.

Uno de los principales logros personales de las participantes es que al establecer sus negocios les permite ser dueñas de su tiempo sin trabajarle a nadie más, a su vez son administradoras de las ganancias obtenidas de sus negocios, como resultado de esto ellas se sienten importantes al tener ingresos propios y aportar en los gastos del hogar.

### **5.1.4 Administración de los negocios**

Algunas participantes tenían empleo en empresas, sin embargo, el salario que devengaban no permitían el abastecimiento de sus necesidades básicas, por lo que aspiraban tener sus ingreso propios fruto de su esfuerzo y tranquilidad. Establecer y trabajar en sus negocios les ofrece las ventajas de realizar

actividades hogareñas y cuidar de sus hijos, atenderlos para ir a clases y prestar atención a su comportamiento.

Con los créditos otorgados por el Programa USURA CERO algunas de las protagonistas iniciaron sus negocios, quienes ya los tenían establecidos los invierten en el surtimiento de pulpería: compra de granos básicos (maíz, frijoles, azúcar, arroz), aceite, mejoras del hogar mediante la apertura de una cuenta de ahorro para la construcción de vivienda y compra de mercadería materia prima para la elaboración de productos (repostería).

Las protagonistas implementan estrategias que contribuyen al crecimiento de sus negocios, entre estos la amabilidad en el momento de atender a los clientes, consideran de vital importancia la higiene en sus negocios, la puntualidad en la entrega de los productos permite que sus productos siempre sean vendidos y la oferta de productos de buena calidad y a precios accesible al público.

#### **5.1.5 Lo que les gusta del Programa USURA CERO**

Entre los aspectos que les ha permitido a las participantes desarrollarse en sus negocios al trabajar con USURA CERO es la flexibilidad para que se organicen el barrio de acuerdo a su tiempo, las capacitaciones les ha brindado elementos importantes en cuanto en la atención a los clientes y los bajos intereses de las cuotas semanales es una gran ventaja en comparación con los intereses de otras instituciones.

Antes de trabajar con USURA CERO participantes del estudio no tenían ingresos propios y por lo tanto no aportaban a los gastos de la familia, algunas de ellas ya habían establecido sus negocios ya que se han caracterizado por su espíritu emprendedor, no obstante, las ganancias obtenidas no permitían extenderse a la oferta de otros servicios (repostería, venta de gas butano) debido a que trabajaban con créditos pero con altos intereses.

El impacto social es evidenciado en que las familias hoy en día viven cómodamente y se trabajan en conjunto con sus compañeros de vida o esposos

en lo referente al pago de servicios básicos. Lo más importante para ellas es dar a sus hijos todo lo relacionado a su educación (útiles escolares y uniformes) a su vez les dan obsequios que antes no podían darles.

## **5.2 Reconocimiento social de los líderes hacia las mujeres protagonistas del programa USURA CERO**

Este capítulo contiene la valoración de la lideresa del barrio Los Ángeles en cuanto a los avances sociales percibidos en el contexto de las protagonistas de este estudio.

### **5.2.1 Situación de las protagonistas antes y ahora con el Programa USURA CERO**

La dirigente del barrio entrevistada explicó que antes que las protagonistas trabajaran con el Programa USURA CERO algunas de ellas ya tenían establecidos sus negocios y se han caracterizado por tener un espíritu emprendedor, lo que indica que los créditos otorgados han sido invertidos en la mejora de estos. Desde su criterio personal actualmente las protagonistas se plantean objetivos y maximizan sus recursos para darles cumplimiento, uno de estos son las capacitaciones impartidas en USURA CERO y como resultado han obtenido insumos y estrategias que ponen en práctica para brindar una atención de calidad a los clientes.

### **5.2.2 Impacto del Programa USURA CERO en el barrio Los Ángeles**

En el barrio Los Ángeles de acuerdo a las palabras de la dirigente del barrio existe variedad en cuanto a los negocios que son administrados por las protagonistas del Programa USURA CERO, los más destacados son: tortillerías, salones de belleza, bisuterías, pulperías y sastrerías. Las protagonistas se caracterizan por pagar sus cuotas en tiempo y forma, este aspecto les ha dado el galardón como unos de los barrios más cumplidores, limpio sin mora. Respecto a la participación ciudadana

en la medida de lo posible las protagonistas asisten a reuniones y actividades del barrio debido a que se dedican a sus negocios y al cuidado de sus casas.

*“Si se ve impacto porque ahorita ellas tienen sus negocios más grandes más surtidos que antes y porque las mujeres ya no son mantenidas ellas se sienten emprendedoras porque dan para los gastos de la casa” (Relato de informante 2).*

El principal resultado que resalta en el barrio Los Ángeles es el establecimiento de negocios prósperos y surtidos administrados por mujeres con espíritu emprendedor quienes conjuntamente con sus maridos o compañeros de vida para el sustento de sus hogares, esto les permite ser más independientes económicamente hablando haciéndolas sentir esenciales en sus familias.

### **5.2.3 Valoración general al Programa USURA CERO**

Al consultar acerca de su apreciación hacia el apoyo del Programa USURA CERO en el barrio Los Ángeles calificó las capacitaciones como muy buenas ya que ha apoyado en el crecimiento personal de las protagonistas para el cumplimiento de sus objetivos en cuanto a los negocios, sin embargo, tiene una sugerencia de acuerdo a las peticiones de las protagonistas y es que se extiendan los ciclos de créditos porque son solo diez para que las protagonistas sigan invirtiendo en sus negocios siempre trabajando a partir de una cultura emprendedora y deseos de superación.

Al concluir el análisis de la información brindada por la líder comunitaria, es notorio que ahora las protagonistas se proponen objetivos y los cumplen las capacitaciones impartidas en USURA CERO, les ha ayudado en ese sentido y en brindar una mejor atención a los clientes y el empoderamiento para la superación personal, a su vez, abastecen las necesidades básicas de sus familias (salud, educación, servicios básicos), es decir, mejoras en la calidad vida.

### **5.3 Valoración institucional sobre el impacto del programa USURA CERO en el barrio los Ángeles**

#### **5.3.1 Antes y después de la situación social de las protagonistas**

Al comparar el antes y ahora los promotores de crédito entrevistados destacaron que las protagonistas antes de ser socias del programa trabajaban con créditos, sin embargo, por los altos intereses las ganancias eran mínimas, mientras que ahora que forman parte de USURA CERO es notorio el aumento de las ganancias en sus negocios, debido a que los intereses de los créditos son más bajos y por ende es más visible el fruto de su esfuerzo en cuanto a lo económico. Es importante señalar que actualmente abastecen las necesidades básicas de sus familias (salud, educación, servicios básicos), contribuyendo a la mejora de la calidad de vida familiar.

La puesta en práctica de las estrategias persiguen el propósito de cumplir los objetivos del programa que son alcanzados en un 85%, la mayoría de los grupos solidarios han cumplido el nivel de productividad esperado y las protagonistas cumplen los acuerdos que asumen al entrar el programa.

#### **5.3.2 Principales resultados de la implementación de estrategias del Programa USURA CERO**

Puede decirse que las estrategias implementadas han surtido efectos positivos porque ha contribuido en la disminución de mora, o sea que las protagonistas pagan en tiempo y forma sus cuotas y más mujeres se van sumando al programa. Las socias obtienen más ingresos económicos lo cual las vuelve independientes económicamente hablando y hace que su autoestima este en mejor estado, se da el fortalecimiento de los negocios y en las protagonistas nace interés e Iniciativa para formar nuevos grupos solidarios.

En las capacitaciones en primer lugar se da una explicación de los requisitos del Programa USURA CERO, se hace énfasis en que las mujeres salgan adelante a través de los ingresos obtenidos en sus negocios sin necesidad de depender de un trabajo o sus conyugues y se abordan temáticas relacionadas con la autoestima y emprendedurismo. Se da prioridad a lo relacionado con la administración de pequeños y medianos negocios (ingresos y egresos, oferta y demanda, ahorro, contabilidad) y se les habla de la importancia de la higiene en los negocios.

### **5.3.3 Inversión de los créditos**

Al consultar acerca de la inversión que dan a los créditos las protagonistas los promotores dijeron que algunas de las socias inician sus negocios y quienes ya los tienen establecidos priorizan su mejoramiento a través de la compra de productos y materia prima y los rubros o negocios más comunes son: pulperías, fritangas, venta de cosméticos, bisutería, manualidades. Finalmente el objetivo central de las mujeres que trabajan con el programa es el bienestar de sus hijos específicamente en la educación.

### **5.3.4 Contribución del Programa USURA CERO en el crecimiento personal de las protagonistas**

El Programa USURA CERO contribuye en el crecimiento personal de las protagonistas principalmente porque en las capacitaciones se comparten temáticas relacionadas con la autoestima haciendo énfasis en el valor e importancia que ellas tienen en sus familias. En cuanto a su desempeño como propietarias de sus negocios se les brinda información para la administración apropiada de los mismos.

El hecho que los créditos sean con bajos intereses permite que ellas pueden ahorrar, minimizando la opción de que se endeuden con financieras, a su vez, han demostrado estar empoderadas como mujeres que tienen la habilidad de administrar sus negocios aportando en el crecimiento económico de sus familias,

ella se sienten satisfechas por las ganancias que generan sus negocios, su capacidad de expresión oral ha mejorado y se sienten realizadas al ser independientes económicamente.

*“El Programa USURA CERO tiene gran impacto en el barrio ya que la mayoría de las mujeres trabaja con este programa realizándose como mujeres sobresalientes en su hogar ayudando no solo en la contribución de su hogar y su familia”(Relato informante 3).*

Como puede verse el aporte de las protagonistas en el barrio Los Ángeles está relacionado con los servicios que prestan a la población, siendo también un cambio significativo en el aspecto económico.

Se concluye esta parte reflejando que las protagonistas al trabajar en sus propios negocios (prósperos y surtidos) ellas administran las ganancias obtenidas aportando a los gastos del hogar, esto hace que se sientan importantes siendo independientes económicamente, a su vez, son dueñas de su tiempo sin trabajarle a nadie más.

Finalmente ellas están empoderadas en lo siguiente:

- Autoestima (apoyan a sus conyugues en los gastos de la casa).
- Independencia económica.
- Satisfacción generada por las ganancias en sus negocios.
- Capacidad de expresión oral.
- Crecimiento económico de las familias.
- Son propietarias de sus propios negocios.

#### 5.4. Propuesta de acción para que el programa USURA CERO mejore



Gráfico 8. Sugerencias para el Programa USURA CERO mejore

El 82% de las protagonistas opina que sería bueno que se extiendan los ciclos de créditos, es decir, que no sean solo 10 sino que sean más para seguir prosperando en sus negocios, el 9% cree que el que se les diera créditos a mujeres que devengan un salario contribuiría a la mejora de su calidad de vida y otro 9 % considera que el desembolso de créditos debe darse de acuerdo a su capacidad de pago.

*“Lo que a mí me gustaría por lo que solo son diez créditos los que le otorgan a uno, bueno en mi personal lo que deberían hacer es ampliar más y quedarse trabajando con lo que no es grupal sino individual porque si uno del grupo no paga el resto tiene que buscar cómo pagar” (Relato informante 4).*

*Bueno las mujeres han tenido buenos beneficios se ha respondido han logrado el objetivo al emprender y ser mujeres independizadas y lo único que ellas quieren es seguir adelante no solo con diez créditos ellas esperan más (Relato informante 5).*

Las sugerencias realizadas por los participantes del estudio en contribución de la mejora del Programa Usura CERO están relacionadas con la cantidad de créditos que se otorgan a las socias, debido a que es un ciclo de 10 créditos o C\$ 20,000.00, sería bueno que se incluya la modalidad de créditos individuales.

*“Me gustaría que ampliaran más el préstamo porque así hay más oportunidades para seguir creciendo y seguir trabajando mejor” Relato informante 2*

Los promotores de crédito mencionaron que lo que ha funcionado de las estrategias implementadas para captar socias es la promoción de los créditos casa a casa para la formación de grupos solidarios, no obstante, hay puntos específicos que no han funcionado y se deben mejorar:

- La cantidad de créditos que se otorgan las protagonistas (10 créditos, cuando la protagonista ya ha completado C\$ 20,000.00).
- La no existencia de un seguimiento para conocer a profundidad los resultados de la inversión de los créditos.
- La poca comunicación entre los promotores de crédito con las protagonistas.
- Poco personal y por lo tanto el procedimiento para entrega de créditos es un poco tardado.
- Poca publicidad del Programa USURA CERO en los medios de comunicación.

Para fortalecer el seguimiento de tipo social se debe conocer a profundidad los resultados en un periodo de tiempo considerable, también se debe trabajar en la comunicación entre los promotores de crédito con las protagonistas.

Se debe incluir más personal al Programa USURA CERO para entregar con más agilidad los créditos, a su vez, hacer énfasis en la publicidad del mismo en los medios de comunicación para involucrar más socias.

### 5.4.1 Cuadro de propuesta de acción

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	FECHA	ACTIVIDADES DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	INDICADORES DE LOGROS	RESULTADOS	RESPONSABLES
<b>Realizar un video en el que se evidencie el impacto social del Programa USURA CERO en las protagonistas del barrio Los Ángeles.</b>	Divulgación del impacto social del Programa USURA CERO en las protagonistas del barrio Los Ángeles en los medios de comunicación locales.	Cámara Programas de edición Guía de preguntas Local	Febrero 2017	Diario de campo Lista de las protagonistas que participen en la realización de video Evaluaciones escritas a las protagonistas	Cantidad de canales que transmitan las historias Cantidad de audiencia realizando llamadas reportando sintonía	Visualizar a la población estiliana el trabajo realizado por las protagonistas Motivar a otras mujeres a realizar acciones de emprendedurismo	Equipo investigador
<b>Impartir en conjunto con líderes comunitarios temáticas de emprendedurismo, autoestima y empoderamiento social</b>	Talleres de fortalecimiento personal de las protagonistas	Papel bond Marcadores Lápices Hojas blancas y de colores Refrigerios Local Sillas	Febrero, marzo y abril 2017	Fotografías Elaboración de memorias Evaluaciones escritas Comparación del antes y el después	Cantidad de protagonistas poniendo en práctica el contenido impartido en los talleres Generación de cambios a partir de la implementación de aprendizajes	Crecimiento personal de las protagonistas Fortalecer la seguridad en sí mismas Implementación de nuevas estrategias en sus negocios en pro de la mejora de la calidad de vida de las	Equipo investigador

						familias	
<b>Acompañar a las protagonistas en la gestión de cursos intensivos</b>	Gestión de cursos intensivos	Carta de solicitud a INATEC Lugar para reunir a las autoridades con las protagonistas	Marzo 2017	Copia de la carta Listado de las protagonistas solicitantes Fotografías	Un documento en el que se haga contar que se impartirán los cursos a las protagonistas	Que se les dé a las protagonistas un certificado que les acredite como administradoras de pequeños y medianos negocios. Proporcionar un estímulo que haga sentir a las protagonistas realizadas como mujer emprendedora	Equipo investigador
<b>Crear un espacio en el que las participantes de este estudio compartan sus experiencias con nuevas protagonistas.</b>	Asambleas de inducción	Local Hojas de color y blancas Papel bond Marcadores Lápices sillas Material didáctico Refrigerios	Abril 2017	Fotografías Listado de asistencia de protagonistas nuevas Memorias Evaluación escrita	Cantidad de protagonistas nuevas que asistan a las asambleas Cantidad de participantes del estudio compartiendo sus experiencias	Captación de protagonistas nuevas al Programa USURA CERO	Equipo investigador
<b>Contribuir en la mejora de la</b>	Capacitaciones para la mejorar	Papel bond Marcadores	Febrero , marzo	Fotografías Listado de	Cantidad de protagonistas y	Comodidad de las	Equipo investigador

<b>comunicación entre promotor de crédito y protagonistas</b>	la comunicación entre promotores de crédito y protagonistas	Lápices Hojas blancas y de colores Refrigerios Local Sillas	y abril 2017	asistencia de protagonistas nuevas Memorias Evaluación escrita Entrevistas después del ciclo de capacitaciones	promotores de crédito que participen en las capacitaciones	protagonistas en el momento de aclarar dudas o dar opiniones	
---	---	---	--------------	---	--	--	--

## VI. CONCLUSIONES

Para culminar este trabajo de tesis este capítulo ha sido destinado a mostrar las conclusiones a las cuales se llegaron en el desarrollo de la investigación:

El presente estudio fue elaborado con el objetivo de conocer el impacto social del Programa USURA CERO específicamente en el Barrio Los Ángeles de la ciudad de Estelí en el segundo semestre del año 2016, para esto se aplicaron instrumentos a protagonistas, dirigentes del barrio y personal de la institución.

El impacto social según los informantes claves del estudio se ve reflejado en que las protagonistas son propietarias de negocios prósperos y que al trabajar con USURA CERO ofrecen más servicios, el resultado más relevante es el beneficio a las familias ya que la mujer puede trabajar desde su casa sin descuidar la atención y educación de sus hijos. La sostenibilidad en el manejo de los negocios es uno de los cambios más evidenciados y esto contribuye en la mejora de la calidad de vida de las familias beneficiarias del programa.

Las protagonistas se sienten realizadas al contribuir en los gastos del hogar esto les permite ser independientes económicamente dando una estabilidad en su autoestima, ellas están empoderadas y son mujeres emprendedoras, aspectos que desde el trabajo social adquieren un significado muy valioso porque la valoración y reconocimiento de la mujer en distintos escenarios ha sido una lucha ardua a lo largo de los años.

El trabajo realizado por las protagonistas y el cambio alcanzado con el mismo ha sido reconocido por la lideresa del barrio y promotores de créditos quienes aseguraron que ahora las protagonistas brindan un gran aporte con sus negocios, a su vez tienen un record al ser uno de los barrios que paga en tiempo y forma sus cuotas semanales e hicieron hincapié en que es notorio sus deseos de superación y espíritu emprendedor.

Al finalizar el análisis de los resultados se idearon actividades con el fin de compartir las experiencias de las protagonistas en cuanto a su desempeño como propietarias de pequeños negocios.

Cabe señalar que la contribución institucional de USURA CERO, dirigente del barrio los Ángeles y protagonistas fue un elemento clave para que la presente investigación se lleve a cabo siendo un aporte importante al haberse realizado por estudiantes de la carrera de trabajo social.

Durante la etapa de trabajo de campo los investigadores obtuvieron aprendizajes que tienen gran valor al enriquecer sus conocimientos, en primer lugar fortalecieron su lenguaje corporal y forma de hablar con las personas, sienten admiración por las participantes del estudio, ya que pese a las dificultades que atravesaron fueron capaces de establecer sus negocios y salir adelante con un toque de esfuerzo y dedicación, asimismo, en el proceso surgieron algunas dificultades como son el poco tiempo para aplicar técnicas y las ocupaciones de los informantes claves.

## VII. RECOMENDACIONES

En investigaciones de temáticas poco exploradas siempre se desea que se siga indagando a forma exhaustiva sobre el mismo, es por esto que partiendo de los principales resultados del estudio es preciso realizar las recomendaciones que a continuación se describen:

A **FUTURAS LÍNEAS DE AVANCE** que se haga mayor énfasis en el trabajo de campo con la aplicación de técnicas de carácter participativas e interactuar más tiempo con las protagonistas.

A autoridades del **PROGRAMA USURA CERO**:

1. Realizar evaluaciones para conocer lo que sugieren las socias para mejorar y dar seguimiento a los cambios más significativos en cuanto al manejo de los créditos otorgados.
2. Crear espacios en las mujeres que quieran integrarse al programa sean motivadas por las protagonistas que han tenido éxito en sus negocios.
3. Hacer publicidad en los medios de comunicación para que el programa sea reconocido por toda la población y más mujeres se sumen a iniciar y mejorar sus negocios.

A **PROTAGONISTAS**:

1. Trabajar de forma eficaz y eficiente para la optimización de los recursos que han obtenido.
2. Poner en práctica la amabilidad, responsabilidad y puntualidad para mantener una clientela estable.
3. Compartir sus experiencias con mujeres interesadas en formar parte del programa.

A **DIRIGENTE** del barrio Los Ángeles:

1. Seguir motivando a las mujeres para que mejoren su calidad de vida mediante la inversión recursos propios en la iniciación y mejoramiento de sus negocios.
2. Trabajar con el Programa USURA CERO para contribuir de forma conjunta en el desarrollo social del barrio..

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

Anzola, S. (2003). El impacto de la cultura emprendedora. Recuperado el 25 de septiembre del 2016, de <http://www.mific.gob.ni/Portals/0/Portal%20Empresarial/u15.%20emprendedurismo.pdf>

Arnal, J. (1992). Investigación educativa. Fundamentos y Metodologías. Barcelona España: Labor.

Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación, quinta edición. México: Graw Hill.

Casas, A. J., Donado, C., & Repullo, L. J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de los cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Recuperado el 4 de diciembre del 2016, de [file:///C:/Users/ME..SA/Downloads/13047738\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/ME..SA/Downloads/13047738_S300_es.pdf)

Chamorro, Y., & Soza, J. (2013). Sector Público: Análisis de la situación del Programa de Microcréditos USURA CERO en la ciudad de Boaco durante el periodo 2008-2013.(Tesis de Licenciatura). Recuperado el 28 de septiembre de 2016, de <http://www.biblioteca.unan.edu.ni:9090/bases/trucfa/pdf/3174.pdf>

Delgado, S. (2012). Mujeres y modelos alternativos para el desarrollo rural Sistematización de experiencias de procesos de empoderamiento de mujeres rurales Mujeres y modelos alternativos para el desarrollo rural. Recuperado el 27 de septiembre de 2016, de <http://cinco.org.ni/archive/475.pdf>

Fassler, C. (2010). Desarrollo y participación política de las mujeres. Recuperado el 05 de octubre de 2016, de <http://www.redcelsofurtado.edu.mx/archivosPDF/riofassler.pdf>

García, A. Flores, Y., & Tercero, Y. (2013). Incidencia socioeconómica del Programa USURA CERO en las mujeres beneficiadas del barrio Sutiava en el municipio del Sauce departamento de León. (Tesis de Licenciatura). Recuperado el 19 de septiembre de 2016, de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/retrieve/6413>

GRUN. (2012). Plan Nacional de Desarrollo Humano. Recuperado el 22 de diciembre del 2016 de <http://www.pndh.gob.ni/documentos/pndhActualizado/pndh.pdf>

MIFIC. (2008). Plan de actividades para el año 2008. Recuperado el 28 de septiembre de 2016, de <http://www.nicaraguatriunfa.com/documentos2007/DICIEMBRE/USURA%20CERO%202008.pdf>

Pérez, G. (2011). Teoría de género: una aproximación a sus postulados, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado el 27 de septiembre del 2016, de [www.eumed.net/rev/cccsc/12/](http://www.eumed.net/rev/cccsc/12/)

Robles, B. (2011). Cuiculco. Recuperado el 4 de diciembre del 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>

# **IX. ANEXOS**

## Anexo 1. Guías de instrumentos

### 1.1. Encuesta dirigida a las protagonistas del Programa USURA CERO

**Estimada protagonista,** somos estudiantes de quinto año de trabajo social de FAREM- Estelí y estamos realizando una investigación de tesis con el objetivo de conocer el impacto social del Programa USURA CERO en el barrio Los Ángeles, le invitamos a formar parte de este estudio con su participación en el llenado de esta encuesta. Agradecemos su valiosa información.

#### I. Datos generales:

1.1. <b>Edad</b>	
1.2. <b>Estado Civil</b>	
1.3. <b>Nivel Académico</b>	
1.4. <b>Ocupación</b>	
1.5. <b># de Hijos</b>	

#### II. Datos relacionados con el impacto social

En el siguiente cuadro marque con una X su respuesta.

<b>2.1. ¿Cuántas personas habitan en la casa?</b>	1-4 personas	
	4-6 personas	
	6 personas a más	
<b>2.2. ¿En qué trabajaba antes de trabajar con USURA CERO?</b>	Asistente del hogar	
	Obrera del tabaco	
	Propietaria de negocio	
	Dependiente	
	Ninguno	
	Otro	
<b>2.3. ¿De cuánto era su ingreso mensual?</b>	C\$ 500-C\$ 1000	
	C\$ 1000- C\$ 3000	

	C\$ 3000 a más	
<b>2.4. ¿Hace cuánto tiempo trabaja con el programa USURA CERO?</b>	6 meses – 1 año	
	1 año – 3 años	
	3 años a más	
<b>2.5. ¿Hace cuánto tiempo inicio su negocio?</b>	6 meses – 1 año	
	1 año – 3 años	
	3 años a más	
<b>2.6. ¿De cuánto es el promedio de ganancia mensual?</b>	C\$ 500- C\$ 1000	
	C\$ 1000- C\$ 3000	
	C\$ 3000 a más	
<b>2.7. ¿En qué ha invertido los microcréditos que le ha otorgado el programa?</b>	<b>Negocios productivos:</b>	
	Comedor	
	Tortillería	
	Fritanga	
	Sastrería	
	Panadería	
	<b>Negocios de servicios:</b>	
	Pulpería	
	Quiosco	
	Venta de cosméticos	
	Mercadería	
<b>2.8. ¿Cómo es la situación económica actual de la familia?</b>	Buena	
	Regular	
	Mala	

<b>2.9. De las siguientes necesidades ¿cuáles considera usted satisfechas?</b>	Servicios básicos	
	Vestuario	
	Salud	
	Educación	
<b>2.10. ¿Le ha beneficiado las capacitaciones impartidas por el Programa USURA CERO?</b>	Si	
	No	
<b>2.11. ¿Cómo valora el Programa USURA CERO?</b>	Muy Bueno	
	Bueno	
	Regular	
<b>2.12. ¿Qué sugiere para que el Programa USURA CERO mejore?</b>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

## 1.2. Entrevista aplicada a protagonistas del programa USURA CERO

**Estimada protagonista,** somos estudiantes de quinto año de trabajo social de FAREM- Estelí y estamos realizando una investigación de tesis con el objetivo de conocer el impacto social del programa USURA CERO en el barrio Los Ángeles, le invitamos a formar parte de este estudio con su participación contestando a las preguntas de esta entrevista. Agradecemos su valiosa información.

- 1- ¿Cómo era su situación antes de trabajar con el Programa USURA?
- 2- ¿Cuáles son los principales cambios percibidos en su familia desde que trabaja con el Programa USURA CERO?
- 3- ¿Cuáles han sido sus logros personales desde que trabaja con el Programa USURA CERO?
- 4- ¿Qué la motivo a iniciar su propio negocio?
- 5- ¿En que invierte los préstamos otorgados por el programa USURA CERO?
- 6- ¿De qué forma ha mejorado su negocio?

- 7- ¿Cuáles son las estrategias que usted pone en práctica para ofertar su producto?
- 8- ¿Cómo invierte las ganancias obtenidas del negocio?
- 9- ¿Qué hace usted para cumplir sus objetivos?
- 10- ¿Con las ganancias obtenidas del negocio abastece sus necesidades básicas?
- 11- ¿Ha puesto en práctica los aprendizajes adquiridos de las capacitaciones brindadas por promotores de USURA CERO?
- 12- ¿Qué le ha gustado del Programa USURA CERO?
- 13- En su opinión ¿qué debe mejorarse del Programa USURA CERO?

### 1.3. Entrevista dirigida a líderes comunitarios del barrio los Ángeles

**Estimado dirigente del barrio los Ángeles**, somos estudiantes de quinto año de trabajo social de FAREM- Estelí y estamos realizando una investigación de tesis con el objetivo de conocer el impacto social del programa USURA CERO, le invitamos a formar parte de este estudio con su participación contestando a las preguntas de esta entrevista. Agradecemos su valiosa información.

- 1- ¿Cuál es su valoración general de la situación social en que vivían las protagonistas antes del otorgamiento de créditos del Programa USURA CERO?
  
- 2- ¿Cuáles son los cambios que ha percibido en las familias beneficiadas por el programa USURA CERO?
  
- 3- ¿Cuál es su valoración general de la situación actual de las protagonistas del Programa USURA CERO del barrio?
  
- 4- ¿En qué negocios trabajan las protagonistas del programa USURA CERO?
  
- 5- ¿Cuáles son los beneficios que aporta al barrio los Ángeles el que las mujeres trabajen con el Programa USURA CERO?
  
  
- 7 - ¿Qué opina usted de las capacitaciones que imparte el Programa USURA CERO?

8- ¿Cómo era la participación de las protagonistas del Programa USURA CERO en las actividades del barrio y como es ahora?

9- ¿Cuál es el impacto del Programa USURA CERO en el barrio?

10- ¿Qué propone para que el Programa USURA CERO mejore?

#### **1.4. Entrevista dirigida al personal del programa USURA CERO**

**Estimado promotor de crédito,** somos estudiantes de quinto año de trabajo social de FAREM- Estelí y estamos realizando una investigación de tesis con el objetivo de conocer el impacto social del programa USURA CERO, le invitamos a formar parte de este estudio con su participación contestando a las preguntas de esta entrevista. Agradecemos su valiosa información.

- 1- ¿Cuál es su valoración del antes y después de la situación social de las protagonistas del Programa USURA CERO?
- 2- ¿Cuáles son los principales resultados de la implementación de estrategias del programa USURA CERO en las protagonistas del barrio los Ángeles?
- 3- ¿Cuál es el contenido que se comparte en las capacitaciones impartidas a las protagonistas?
- 4- ¿Se han cumplido los objetivos del programa USURA CERO en el barrio los Ángeles?
- 5- ¿En que invierten los créditos las protagonistas?
- 6- ¿Cómo se manifiesta el empoderamiento en las protagonistas del programa?
- 7- ¿De qué manera el programa USURA CERO contribuye al crecimiento personal de las protagonistas?
- 8- ¿Cómo valora el impacto del Programa en este barrio?

- 9- ¿Qué se debe mejorar para avanzar en el Programa, que ha funcionado y que no?
- 10- ¿Algún otro elemento que considere pertinente para destacar en el programa?

## Anexo 2. Matrices de reducción de la información y aspectos consultados

### 2.1. Entrevista realizada a protagonistas

#### Matriz 1. Reducción de la información

No	ÍTEMS	PARTICIPANTES POTENCIALES		
		PROTAGONISTA 1	PROTAGONISTA 2	PROTAGONISTA 3
1	<b>¿Cómo era su situación antes de trabajar con el Programa USURA CERO?</b>	Más difícil que ahora porque ahora con la ayuda del gobierno nosotros hemos salido adelante.	Bueno se me dificultaba porque no tenía un ingreso por lo menos ya trabajando yo apporto también para mi familia o sea le ayudo a mi esposo en ingresos para el hogar entonces ahora que tengo trabajo con el Programa siento que ayudo más en el hogar me siento más importante y también dependo de mis cosas por lo menos yo me los compro no necesito de nadie.	Bueno yo ya había iniciado con el negocio pero en lo que yo quería invertir en hacer cosas de repostería pero no ajustaba para eso entonces salió la oportunidad de hacer un grupo para poder entrar hicimos un grupo nos fuimos donde doña Martha y ella nos organizó, nos dieron charlas por una semana y bueno yo ingrese a lo que es USURA CERO y me ha beneficiado bastante me ha ido aumentando el negocio con las ganancias de repostería que estoy invirtiendo más en otras cosas que no tenía.
2	<b>¿Cuáles son los principales cambios percibidos en su familia desde que trabaja con el Programa USURA CERO?</b>	Muchísimos que mejor que antes porque hemos recibido muchos beneficios de parte de los préstamos que nos han dado.	Vivimos cómodamente no nos falta nada porque si por lo menos si mi esposo trabaja y le va mal en el trabajo, pero yo estoy con el aporte.	Bueno uno es que puedo ayudar más con los estudios de mis hijos donde les puedo comprar otras cosas que no ajustaba.
3	<b>¿Cuáles han sido sus logros personales desde que trabaja con el Programa USURA CERO?</b>	Me siento mejor bien porque la situación económica ha cambiado ha sido más diferente o sea que lo primero el dinero	Tener mi negocio propio no trabajarle a otro a otra persona, sacar a mis hijos adelante porque yo siento que en un futuro a mis hijos los voy a poder apoyar	Uno tengo mi propio negocio y no cuento con ingresos ajenos sino con los míos.

	<b>CERO?</b>	que he sacado no ha sido para derrocharlo sino que para trabajarlo para sacarlo adelante, lo invierto sigo comprando, termino algo y así voy.	más porque tengo mi negocio propio aquí.	
4	<b>¿Qué la motivo a iniciar su propio negocio?</b>	Porque me dedico más a trabajar aquí en la casa, me siento mejor, cuido mi hogar, cuido a mi hijo, estoy pendiente de todo aquí, se me hace más fácil trabajar aquí.	Primeramente porque tengo dos niños y están pequeños y entonces si me iba a trabajar fuera lo que iba a trabajar iba a pagar para que me cuidaran a los niños decidí hacer algo en el hogar para que pudiera cuidar a mis niños y a la vez trabajar en el hogar.	Este anteriormente yo trabajaba en una cooperativa pero ya no quería seguir dependiendo de otras personas sino que tener lo propio mío y no dependiendo de los demás.
5	<b>¿En qué invierte los créditos otorgados por el Programa USURA CERO?</b>	Primero en compra de arroz, azúcar, maíz ahorita porque no tengo pero siempre vendo maíz, frijoles, aceite, granos básicos más que todo.	En el negocio y con la ganancia invierto en mejorar mi hogar por lo menos ahorita tengo una cuenta de ahorro invierto lo que me dan en el negocio pero semanal yo invierto tengo una cuenta para construir mi casa.	Ahorita los invertí en mercadería y a comprar más materia prima para hacer repostería.
6	<b>¿De qué forma ha mejorado su negocio?</b>	He mejorado surtiendo la pulpería y comprando chimbo de gas para vender a mis clientes con las mismas ganancias de la pulpería.	Primero trabajaba así con poco pero ahora lo he extendido más en entregas se me ha aumentado la clientela porque al inicio cuando comencé vendía apenas ochenta pesos ahorita vendo trescientas aquí y entrego trescientas fuera ya me ha aumentado la clientela.	Ha venido creciendo poquito a poco ya tengo más surtido el negocio tengo, más clientela.
7	<b>¿Cuáles son las estrategias que usted pone en práctica para ofertar su producto?</b>	Tratar bien al cliente, mantener aseado, mantener todo nítido y tratar bien a las personas con respeto.	Ser puntual porque hay unas palmeadoras que palmean un día y otro no entonces tener puntualidad, ser amable con las personas estar atento allí con el cliente que a la hora que ellos necesitan productos ofértaselos en el momento en que lo necesita.	Vender producto de buena calidad y a precios más bajos.
8	<b>¿Qué hace usted para cumplir sus objetivos?</b>	Primero miro lo que voy a comprar y de las ganancias veo si ajusto.	Primeramente lo pongo en las manos de Dios porque ese es el que nos dirige y después esforzarme y o sea mantener el negocio siempre estable.	Hago promociones, hago rifas, de todo así las ventas se me incrementan más y hay más ganancias.
9	<b>¿Con las ganancias obtenidas del negocio</b>	Si pago luz, agua, compro ropa para mi hijo y para mí.	Si las abastezco porque por lo menos yo pago agua, pago luz, nos dividimos con	Si bueno hay algunas cosas que no se pueden pero si la mayor parte, lo

	<b>abastece sus necesidades básicas?</b>		mi esposo por lo menos el paga una cosa yo otra cosa, son dos niños entonces yo le doy un gasto uno por lo menos yo le compro al niño pequeño y mi esposo al grande.	esencial.
<b>10</b>	<b>¿Ha puesto en práctica los aprendizajes adquiridos de las capacitaciones brindadas por promotores de USURA CERO?</b>	Claro que si los he puesto en práctica.	Si porque por lo menos en USURA CERO nos dicen que atendamos al cliente con amabilidad, con puntualidad, estar aseado por lo menos cuando viene el cliente estar atento lo he puesto en práctica y he visto el cambio.	Si me ayudaron bastante en eso.
<b>11</b>	<b>¿Qué le ha gustado del Programa USURA CERO?</b>	Me gusta como estamos juntas nosotras las del barrio para trabajar con USURA CERO.	Las capacitaciones porque nos dicen cómo tratar bien al cliente y eso me han ayudado bastante en el negocio.	Los créditos son buenos porque no se paga muchos interés no es como en los bancos que piden el montón.
<b>12</b>	<b>En su opinión ¿Qué debe mejorarse del Programa USURA CERO?</b>	Que prestara un poquito más porque así con más dinero más compra uno.	Como les decía la vez pasada me gustaría que ampliaran más el préstamo porque así hay más oportunidades para seguir creciendo y seguir trabajando mejor.	Lo que a mí me gustaría por lo que solo son diez créditos los que le otorgan a uno, bueno en mi personal lo que deberían hacer es ampliar más y quedarse trabajando con lo que no es grupal sino individual porque si uno del grupo no paga el resto tiene que buscar cómo pagar.

## Matriz 2. Aspectos consultados

ASPECTOS CONSULTADOS	RESPUESTAS DE LAS PROTAGONISTAS
<b>Situación antes de trabajar con USURA CERO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las mujeres entrevistadas no tenían ingresos propios y por lo tanto no aportaban a los gastos de la familia.</li> <li>Algunas de ellas ya habían establecido sus negocios, sin embargo, las ganancias obtenidas no permitían extenderse a la oferta de otros servicios (repostería, venta de gas butano).</li> <li>La situación económica era difícil porque no recibían apoyo del gobierno.</li> </ul>
<b>Cambios en la familia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente las familias viven cómodamente y se trabaja en conjunto con sus compañeros de vida o esposos en lo referente al pago de servicios básicos.</li> <li>Pueden proporcionar a sus hijos todo lo relacionado a su educación (útiles escolares y uniformes) a su vez les dan obsequios que antes no podían darles.</li> </ul>
<b>Logros personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de las ganancias obtenidas de sus negocios.</li> <li>Trabajar en sus negocios les permite ser dueñas de su tiempo sin trabajarle a nadie más.</li> <li>Se sienten importantes al tener ingresos propios y aportar en los gastos del hogar.</li> </ul>
<b>Motivaciones para iniciar sus negocios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar en negocios propios les permite realizar actividades hogareñas.</li> <li>Pueden cuidar de sus hijos, atenderlos para ir a clases y prestar atención a su comportamiento.</li> <li>Tenían empleo en empresas pero ya no querían depender de un salario limitado, aspiraban a tener sus ingresos propios fruto de su esfuerzo y tranquilidad.</li> </ul>
<b>Inversión de los créditos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abastecimiento de pulpería: compra de granos básicos (maíz, frijoles, azúcar, arroz), aceite.</li> <li>Inversión en mejoras del hogar: de las ganancias obtenidas del negocio apertura de una cuenta de ahorro para la construcción de su casa.</li> <li>Inversión en mercadería y compra de materia prima para elaboración de repostería.</li> </ul>
<b>Mejoras a los negocios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pulpería más surtida y extensión del negocio a través de la compra y venta de cilindros de gas.</li> <li>Aumento de la clientela a través de la oferta de nuevos productos.</li> </ul>
<b>Estrategias para ofertar los productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad en el momento de atender a los</li> </ul>

	<p>clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene en el negocio.</li> <li>• La puntualidad en la entrega de los productos.</li> <li>• Oferta de productos de buena calidad y a precios accesible al público.</li> </ul>
<b>Lo que hacen para cumplir sus objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer un inventario para llevar un buen manejo del abastecimiento de los negocios.</li> <li>• Exigirse a sí mismas.</li> <li>• Estabilidad en el negocio.</li> <li>• Realización de rifas y promociones para ofertar los productos.</li> </ul>
<b>Lo que les gusta del Programa USURA CERO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiten que las mujeres se organicen bien el barrio.</li> <li>• Las capacitaciones les han permitido un buen desarrollo en cuanto en la atención a los clientes.</li> <li>• Los bajos intereses de las cuotas semanales.</li> </ul>
<b>Sugerencias para que el programa mejore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se extiendan los ciclos de créditos ya que son solo diez.</li> <li>• Que se incluya la modalidad de créditos individuales.</li> </ul>

## 2.2. Entrevista a informantes claves

### Matriz 3. Reducción de la información

No	ÍTEMS	INFORMANTE CLAVE
		LIDER COMUNITARIO
1	¿Cuál es su valoración general de la situación social en que vivían las protagonistas antes del otorgamiento de créditos del Programa USURA CERO?	Unas tenían negocios otras comenzaron, son emprendedoras, unas tenían sus negocios pero claro fue un gran beneficio el conocer el programa porque se desarrollaron más por el interés que es una milésima de 179 córdobas el montón que les cobran por 5,500 córdobas.
2	¿Cuáles son los cambios que ha percibido en las familias beneficiadas por el Programa USURA CERO?	Han obtenido cambios bastantes por el motivo que ellas se han independizado han salido adelante no están atentas a que las estén manteniendo ellas con lo poco que logran ganar han sabido dar la educación principalmente a los hijos y para su salud pues que es lo que ellas han desarrollado.
3	¿Cuál es su valoración general de la situación actual de las protagonistas del Programa USURA CERO?	Elas han tenido muchos cambios porque como comenzamos han logrado tener objetivos dicen me quedo esto por lo menos yo digo me quedaron mis sillas aunque yo ya no estoy en el paquete yo digo me quedaron mis sillas de recuerdo del programa y sigo trabajando por si sola. En los talleres y las capacitaciones ellas se han desarrollado para atender mejor a los clientes.
4	¿En qué negocios trabajan las protagonistas del Programa USURA CERO?	Son variables, hay tortilleras, hay costureras, hay salón de belleza, hay sastrería, hay bisutería y pulperas.
5	¿Cuáles son los beneficios que aportan al barrio el que las mujeres trabajen con el Programa USURA CERO?	El beneficio en el barrio es que ha sido vanguardia por lo que ha sido responsable las protagonistas han cumplido no han quedado mal y hemos luchado para mantener siempre el barrio limpio, o sea sin mora.
6	¿Qué opina usted de las capacitaciones que imparte el Programa USURA CERO?	Es muy buena porque uno ha aprendido y ha logrado muchas logramos captar que era buena la capacitación para desarrollarnos mejor.

7	<b>¿Cómo era la participación de las protagonistas del Programa USURA CERO en las actividades del barrio y como es ahora?</b>	Bueno cuando ellas pueden van a las reuniones y actividades del barrio porque como ellas se mantienen bastante ocupaditas en sus negocios y cuidando sus casas se les hace difícil.
8	<b>¿Cuál es el impacto del Programa USURA CERO en el barrio?</b>	Si se ve impacto porque ahorita ellas tienen sus negocios más grandes más surtidos que antes y porque las mujeres ya no son mantenidas ellas se sienten emprendedoras porque dan para los gastos de la casa.
9	<b>¿Qué propone para que el Programa USURA CERO mejore?</b>	Bueno las mujeres han tenido buenos beneficios se ha respondido han logrado el objetivo al emprender y ser mujeres independizadas y lo único que ellas quieren es seguir adelante no solo con diez créditos ellas esperan más.

#### Matriz 4. Aspectos consultados

ASPECTOS CONSULTADOS	RESPUESTAS DE DIRIGENTE DE BARRIO
<b>Situación social de las protagonistas antes de trabajar con USURA CERO</b>	Algunas de ellas ya tenían establecidos sus negocios se han caracterizado por tener un espíritu emprendedor.
<b>Cambios en las familias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independencia económica de las mujeres.</li> <li>• Inversión principalmente en la educación de sus hijos</li> </ul>
<b>Situación actual de las protagonistas de USURA CERO</b>	En lo personal las protagonistas se proponen objetivos y los cumplen las capacitaciones impartidas en USURA CERO les ha ayudado en ese sentido y en brindar una mejor atención a los clientes.
<b>Negocios establecidos por las protagonistas</b>	Hay variedad de negocios en el barrio administrados por las protagonistas de USURA CERO: Tortillerías, salones de belleza, bisuterías, pulperías y sastrerías.
<b>Beneficios que aportan al barrio los negocios establecidos por las protagonistas</b>	El principal beneficio es el hecho que las protagonistas pagan sus cuotas en tiempo y forma lo que da el galardón como unos de los barrios más limpios en cuanto a moras.
<b>Valoración de las capacitaciones impartidas por el Programa USURA CERO</b>	Las capacitaciones son muy buenas ya que ha ayudado en gran manera a las protagonistas para el cumplimiento de sus objetivos en cuanto a los negocios.
<b>Participación en las actividades del barrio</b>	En la medida de la posible las protagonistas asisten a reuniones y actividades del barrio debido a que se dedican a sus negocios y al cuidado de sus casas.
<b>Impacto del Programa USURA CERO en el barrio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocios más prósperos y surtidos.</li> <li>• Mujeres con espíritu emprendedor.</li> <li>• Mujeres trabajando conjuntamente con sus maridos o compañeros de vida para el sustento de sus hogares.</li> </ul>
<b>Sugerencias para que mejore el Programa USURA CERO</b>	Que se extiendan los ciclos de créditos ya que son solo diez para seguir incidiendo en la cultura emprendedora de las mujeres del barrio Los Ángeles.

### 2.3. Entrevista realizada a personal de Programa USURA CERO

Matriz 5. Reducción de la información

No	ÍTEMS	INFORMANTES CLAVES				
		Informante clave 1	Informante clave 2	Informante clave 3	Informante clave 4	Informante clave 5
1	¿Cuál es su valoración del antes y después de la situación social de las protagonistas del Programa USURA CERO?	Se ha podido notar el cambio de las protagonistas desde el momento en que reciben su crédito, al aumentar sus ventas y sus ganancias la cuales han incrementado notablemente. En el caso de las compañeras que han iniciado sus negocios han superado problemas económicos que presentaban antes de tener el negocio.	Anteriormente las protagonistas del programa no tenían como obtener el capital en sus negocios y si lo tenían era con financieras y los intereses son altos y solo recogían para pagar los créditos otorgados y no fortalecían sus negocios, ajora con el crédito del programa los negocios están más fortalecidos esto ha permitido una mejor calidad de vida.	Tomándose en cuenta a la familia como un todo, a participar en los negocios que desarrollan mejorando de esta manera la economía desde la distintos ámbito, en educación alimento y otras necesidades que se satisfacen		La valoración que se puede apreciar es que las protagonistas antes no podían tener un apoderamiento ante la sociedad, ellas son independientes ante los ojos de la sociedad obteniendo esos créditos para adquirir su propio negocio.
2	¿Cuáles son los principales resultados	Reducción de mora, aumento de	Ingresos en los hogares. Independencia	Incorporación del programa usura cero a	La integración de todas las	Una de las estrategias que ha

	de la implementación de estrategias del Programa USURA CERO en las protagonistas del barrio Los Ángeles?	protagonistas nuevas.	económica. Fortalecimiento en sus negocios.	mujeres en el desarrollo socio económico es uno de los resultado más notable psicológicamente su autoestima es mejor, y su prosperidad a proporcionando en su entorno y en su convivencia.	protagonistas que están dispuestas a organizar en los grupos de créditos, que les ofrecen el programa transformando en una gran magnitud la forma de vida de estas mujeres al iniciar por primera vez un negocio con el cual la familia tiene distintos ingresos económicos.	tenido un buen resultado en el programa es la capacitaciones donde se les imparte a que ellas como mujeres no necesitan depender de un trabajo, un esposo para salir y obtener su vida cómodamente su principal motor es su negocio de salir adelante que en el resultado de estas estrategias de capacitación ellas sabrán cómo administrar sus vidas, su tiempo y su dinero.
3	¿Cuál es el contenido que se comparte en las capacitaciones impartidas a las protagonistas?	Meta de prosperidad autoestima, manejo del grupo solidario, administración de pequeños negocios productivos	Limpieza e higiene. Ingresos, egreso	En las capacitaciones se imparten capacitaciones como auto estima ahorro, oferta, demanda ,prosperidad en los negocios y administración de pequeños y medianos negocios	Uno de los objetivos del programa es ofrecer claramente los requisitos que el programa tiene para poder optar a los créditos los cuales son impartidos y explicados por los promotores sin dejar ninguno de estos requisitos por fuera,	Administración de pequeños negocios, autoestima, emprendedurismo, contabilidad.

4	¿Se han cumplido los objetivos del Programa USURA CERO en el barrio Los Ángeles?	La mayoría de los grupos solidarios conformados en el barrio han alcanzado la productividad y fortalecimiento de los negocios.	Se ha cumplido con un 85% y todavía queda mucho por hacer.	Si se cumplen con los objetivos del programa usura cero, ya que las protagonistas logran dichos acuerdos con el programa para el crecimiento de los negocios	Dentro del seguimiento que se les da a los grupos nos damos cuenta que todos los objetivos son cumplidos de los cuales las socias son parte del cumplimiento de los mismos.	Si ha cumplido ya que en el barrio Los Ángeles las protagonistas cumplen, se integran, se organizan como el programa lo indica.
5	¿En qué invierten los créditos las protagonistas?	El crédito está destinado para ser invertido en productos y materia prima, exceptuando el séptimo crédito que es para equipo o infraestructura.	La mayoría invierten los créditos en sus negocios, o bien en la educación de sus hijos o infraestructuras de sus viviendas.	La inversión de créditos de las protagonistas depende del rubro de cada negocio, para ellos durante las capacitaciones los facilitadores explican de forma espontánea la elaboración de presupuesto en el que se detalla la manera prima que se necesita en el negocio de acuerdo al monto del crédito.	Los créditos otorgados a las socias son invertidos en distintos rubros económicos como pequeñas pulperías, fritangas, venta de cosméticos, bisutería, manualidades, en fin son distintos los negocios que son financiados.	Invierten en pequeños negocios que ellas han ido mejorando con estos préstamos de igual manera para iniciar su negocio.
6	¿Cómo se manifiesta el empoderamiento en las protagonistas del Programa?	Las socias se han empoderado al tener una mejor autoestima (apoyando a sus parejas con los gastos del hogar) sacando adelante a sus hijos (madres solteras). Además alcanzando independencia económica.	El empoderamiento se manifiesta en aquella mujer que refleja un rostro y gran satisfacción en sus negocios, se ha perdido el temor al expresarse. Y tienen una mayor independencia económica	El empoderamiento de cada protagonista se manifiesta desde sus negocios, ellas expresan sentirse satisfechas siendo sus propias jefas y consideran de gran ayuda el programa el empoderamiento va también más allá del negocio, las protagonistas	Se manifiesta no solo en el crecimiento económico también en la familia fortaleciendo la de comunidad ya que las madres trabajan desde sus casas	Se manifiesta ya que los créditos son solamente para mujeres donde ellas son independientes y dueñas de sus propios negocios.

				logran ser independiente y no dependen de sus esposos.	mejorando la integridad familiar, es por lo tanto que el programa da una respuesta positiva a todas estas protagonistas.	
7	¿De qué manera el Programa USURA CERO contribuye al crecimiento personal de las protagonistas?	Brindando capacitaciones sobre autoestima.	Con las capacitaciones brindadas las mujeres han logrado concientizar en el valor que tienen para su familia y a la sociedad ya que con el crédito es una herramienta para salir adelante.	El programa usura cero contribuye a trabajar el autoestima de las protagonistas para que así administren el dinero y su tiempo en su negocio.	El crecimiento personal es fortalecido ya que todas las protagonistas dentro del programa puedan mandar a sus hijos al colegio integrándose a muchas actividades, ya que con el cambio de capacidad económica también ellas se han integrado a distintos cursos.	De manera que el funcionamiento que da el programa son los intereses simbólicos, donde ellas pueden ahorrar y cumplir las metas que se propongan, de igual manera que es un programa accesible y con cómodas cuotas donde ellas no puedan sobre endeudarse.
8	¿Cómo valora el impacto del Programa en este barrio?	Ha sido muy beneficioso para las familias de las protagonistas, no solo para ellas, porque la superación personal del pilar del hogar hace que el resto progrese.	El impacto del programa usura cero en el barrio los Ángeles ha sido excelente, el dinamismo de participación he involucramiento de cada protagonista.	El impacto del programa USURA CERO en el barrio los Ángeles ha sido excelente, el dinamismo, la participación en el involucramiento de cada protagonista.	De manera muy positiva ya que el programa es incluyente sin dejar pasar ninguna mujer sin importar edad, condición económica ya que el objetivo es el desarrollo pleno de las socias.	El Programa USURA CERO tiene gran impacto en el barrio ya que la mayoría de las mujeres trabaja con este programa realizándose como mujeres sobresalientes en su hogar ayudando no solo en la contribución de su

						hogar y su familia.
9	¿Qué se debe mejorar para avanzar en el Programa, que ha funcionado y que no?	Ha funcionado la promoción casa a casa para la conformación de grupos solidarios en algunos casos no nos funciona el trabajo grupal pero son casos mínimos.	Se debe realizar un mecanismo de seguimiento después de otorgado el crédito para ver que invierta en el negocio.	_____	Mejorar en la amplitud de los créditos ya que al cumplir el ciclo de 10 créditos estos ya no son renovados, por lo tanto es viable mejor en este sentido ampliar el número de créditos.	Se debe mejorar la comunicación entre las protagonistas, de igual manera extender más créditos, ha funcionado las capacitaciones que ellas han recibido lo que no ha funcionado es dar a aquellas personas crédito que aún no tiene un negocio instalado, sería mejor dar ese crédito a aquellas mujeres que llegaron a C\$ 20,000.00
10	¿Algún otro elemento que considere pertinente para destacar en el programa?	_____	_____	Mejorar la publicidad para sea de conocimiento de todas las mujeres	_____	Que el programa debería tener más personal para que los créditos se puedan agilizar más rápido igual manera más publicidad radial y televisiva.

## Matriz 6. Aspectos Consultados

ASPECTOS CONSULTADOS	RESPUESTAS DE DIRIGENTE DE BARRIO
<b>Situación social de las protagonistas antes de trabajar con USURA CERO</b>	<p>Al comparar el antes y ahora se destaca lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes trabajaban con créditos, sin embargo, por los altos intereses las ganancias eran mínimas.</li> <li>• Ahora que trabajaban con USURA CERO es notorio el aumento de las ganancias en sus negocios.</li> <li>• Actualmente abastecen las necesidades básicas de sus familias (salud, educación, servicios básicos), es decir, mejoras en la calidad vida.</li> <li>• Las protagonistas están empoderadas respecto al tema de superación personal.</li> </ul>
<b>Resultados de la implementación de estrategias</b>	<p>Las estrategias implementadas han surtido efecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de mora.</li> <li>• Aumento de protagonistas.</li> <li>• Mayores ingresos económicos.</li> <li>• Independencia económica.</li> <li>• Fortalecimiento de los negocios.</li> <li>• Mejora de la autoestima de las protagonistas.</li> <li>• Iniciativa de las protagonistas para formar nuevos grupos.</li> <li>• En las capacitaciones se hace énfasis en que las mujeres salgan adelante a través de los ingresos obtenidos en sus negocios sin necesidad de depender de un trabajo o sus conyugues.</li> </ul>
<b>Contenido compartido en las capacitaciones</b>	<p>En las capacitaciones se imparten las siguientes temática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de los requisitos del Programa.</li> <li>• Establecimiento de metas.</li> <li>• Administración de pequeños y medianos negocios (ingresos y egresos, oferta y demanda, ahorro, contabilidad).</li> <li>• Higiene en los negocios.</li> <li>• Autoestima.</li> <li>• Emprendedurismo.</li> </ul>
<b>Cumplimiento de los objetivos del Programa USURA CERO</b>	<p>En estos aspectos se cumplen los objetivos del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de los grupos solidarias han cumplido el nivel de productividad.</li> <li>• Se han cumplido los objetivos en un 85%.</li> <li>• Se cumplen los acuerdos asumidos por las protagonistas.</li> </ul>
<b>Inversión de los protagonistas</b>	<p>Las protagonistas invierten los créditos en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y materia prima.</li> <li>• Educación de los hijos.</li> <li>• Rubros: pulperías, fritangas, venta de</li> </ul>

	<p>cosméticos, bisutería, manualidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciación de negocios.</li> <li>• Mejoramiento de negocios ya establecidos.</li> </ul>
<b>Manifestación del empoderamiento en las protagonistas</b>	<p>Las protagonista han demostrado estar empoderadas en los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoestima (apoyan a sus conyugues en los gastos de la casa).</li> <li>• Independencia económica.</li> <li>• Satisfacción generada por las ganancias en sus negocios.</li> <li>• Capacidad de expresión oral.</li> <li>• Crecimiento económico de las familias.</li> <li>• Son propietarias de sus propios negocios.</li> </ul>
<b>Crecimiento personal de las protagonistas</b>	<p>El Programa USURA CERO contribuye en el crecimiento personal de las protagonistas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones en las que se aborda la temática autoestima haciendo énfasis en el valor que ellas tienen en sus familias.</li> <li>• Facilitación de información para administrar sus negocios.</li> <li>• Créditos con bajos intereses, por tal motivo ellas pueden ahorrar, minimizando la opción de endeudamiento.</li> </ul>
<b>Aspectos que han funcionado y no del Programa USURA CERO</b>	<p>Los promotores de crédito mencionaron que lo que ha funcionado es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La promoción de los créditos casa a casa para la formación de grupos solidarios.</li> </ul> <p>Lo que no ha funcionado y se debe mejorar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cantidad de créditos que se otorgan las protagonistas (10 créditos, cuando la protagonista ya ha completado C\$ 20,000.00).</li> <li>• La no existencia de un seguimiento para conocer a profundidad los resultados de la inversión de los créditos.</li> <li>• La poca comunicación entre los promotores de crédito con las protagonistas.</li> <li>• Poca personal y por lo tanto el procedimiento para entrega de créditos es un poco tardado.</li> <li>• Poca publicidad del Programa USURA CERO en los medios de comunicación.</li> </ul>

### Anexo 3. Triangulación de entrevistas

ASPECTOS CONSULTADOS	RESULTADOS DE ENTREVISTA		
	PROTAGONISTA	LIDERESA COMUNITARIA	PERSONAL DE PROGRAMA USURA CERO
<b>Situación antes y después de las protagonistas del Programa USURA CERO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las mujeres entrevistadas no tenían ingresos propios y por lo tanto no aportaban a los gastos de la familia.</li> <li>Algunas de ellas ya habían establecido sus negocios, sin embargo, las ganancias obtenidas no permitían extenderse a la oferta de otros servicios (repostería, venta de gas butano).</li> <li>La situación económica era difícil porque no recibían apoyo del gobierno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de ellas ya tenían establecidos sus negocios se han caracterizado por demostrar un espíritu emprendedor.</li> <li>Hoy en día las protagonistas se proponen objetivos y los cumplen las capacitaciones impartidas en USURA CERO les ha ayudado en ese sentido y en brindar una mejor atención a los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antes trabajaban con créditos, sin embargo, por los altos intereses las ganancias eran mínimas.</li> <li>Ahora que trabajaban con USURA CERO es notorio el aumento de las ganancias en sus negocios.</li> <li>Actualmente abastecen las necesidades básicas de sus familias (salud, educación, servicios básicos), es decir, mejoras en la calidad vida.</li> <li>Las protagonistas están empoderadas respecto al tema de superación personal.</li> </ul>
<b>Impacto del Programa USURA CERO en el ámbito familiar y</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente las familias viven cómodamente y se</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Independencia económica de las</li> </ul>	Las protagonistas han demostrado estar empoderadas

<p><b>personal</b></p>	<p>trabajan en conjunto con sus compañeros de vida o esposos en lo referente al pago de servicios básicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden proporcionar a sus hijos todo lo relacionado a su educación (útiles escolares y uniformes) a su vez les dan obsequios que antes no podían darles.</li> <li>• Administración de las ganancias obtenidas de sus negocios.</li> <li>• Trabajar en sus negocios les permite ser dueñas de su tiempo sin trabajarle a nadie más.</li> <li>• Se sienten importantes al tener ingresos propios y aportar en los gastos del hogar.</li> </ul>	<p>mujeres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión principalmente en la educación de sus hijos</li> <li>• Negocios más prósperos y surtidos.</li> <li>• Mujeres con espíritu emprendedor.</li> <li>• Mujeres trabajando conjuntamente con sus maridos o compañeros de vida para el sustento de sus hogares.</li> </ul>	<p>en los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoestima (apoyan a sus conyugues en los gastos de la casa).</li> <li>• Independencia económica.</li> <li>• Satisfacción generada por las ganancias en sus negocios.</li> <li>• Capacidad de expresión oral.</li> <li>• Crecimiento económico de las familias.</li> <li>• Son propietarias de sus propios negocios.</li> </ul>
<p><b>Inversión de los créditos otorgados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abastecimiento de pulpería: compra de granos básicos (maíz, frijoles, azúcar, arroz),</li> </ul>	<p>Hay variedad de negocios en el barrio administrados por las protagonistas de USURA CERO: Tortillerías, salones de belleza,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y materia prima.</li> <li>• Educación de los hijos.</li> <li>• Rubros: pulperías,</li> </ul>

	<p>aceite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en mejoras del hogar: de las ganancias obtenidas del negocio apertura de una cuenta de ahorro para la construcción de su casa.</li> <li>• Inversión en materia prima y compra de materia prima para elaboración de repostería.</li> </ul>	<p>bisuterías, pulperías y sastrerías.</p>	<p>fritangas, venta de cosméticos, bisutería, manualidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciación de negocios.</li> <li>• Mejoramiento de negocios ya establecidos</li> </ul>
<p><b>Valoración general al Programa USURA CERO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiten que las mujeres se organicen bien el barrio.</li> <li>• Las capacitaciones les han permitido un buen desarrollo en cuanto en la atención a los clientes.</li> <li>• Los bajos intereses de las cuotas semanales.</li> </ul>	<p>Las capacitaciones son muy buenas ya que ha ayudado en gran manera a las protagonistas para el cumplimiento de sus objetivos en cuanto a los negocios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de los grupos solidarios han cumplido el nivel de productividad.</li> <li>• Se han cumplido los objetivos en un 85%.</li> <li>• Se cumplen los acuerdos asumidos por las protagonistas</li> </ul> <p>En las capacitaciones se imparten las siguientes temática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de los requisitos del Programa.</li> <li>• Establecimiento de metas.</li> <li>• Administración de pequeños y medianos</li> </ul>

			<p>negocios (ingresos y egresos, oferta y demanda, ahorro, contabilidad).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene en los negocios.</li> <li>• Autoestima.</li> <li>• Emprendedurismo.</li> </ul>
<p>Sugerencias para que el Programa USURA CERO mejore</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se extiendan los ciclos de créditos ya que son solo diez.</li> <li>• Que se incluya la modalidad de créditos individuales.</li> </ul>	<p>Que se extiendan los ciclos de créditos ya que son solo diez para seguir incidiendo en la cultura emprendedora de las mujeres del barrio Los Ángeles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cantidad de créditos que se otorgan las protagonistas (10 créditos, cuando la protagonista ya ha completado C\$ 20,000.00).</li> <li>• La no existencia de un seguimiento para conocer a profundidad los resultados de la inversión de los créditos.</li> <li>• La poca comunicación entre los promotores de crédito con las protagonistas.</li> <li>• Poco personal y por lo tanto el procedimiento para entrega de créditos es un poco tardado.</li> <li>• Poca publicidad del Programa USURA CERO en los medios de</li> </ul>

			comunicación.
--	--	--	---------------

## Anexo 4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

#### Investigadora/or:

**Yaritza Yunieth Blandón González**

**Teléfono móvil:** 58175411

**Correo electrónico:** [yblandongonzalez@yahoo.com](mailto:yblandongonzalez@yahoo.com)

**Marvin José Montenegro Olivas**

**Teléfono móvil:** 88250848

**Correo electrónico:** [marvinpromo1511@gmail.com](mailto:marvinpromo1511@gmail.com)

**Tema de investigación:** Impacto social del programa USURA CERO en las protagonistas en el Barrio Los Ángeles de la ciudad de Estelí en el II semestre del año 2016.

---

El presente documento tiene el propósito de brindar a las participantes del presente estudio la seguridad de que la información que proporcionen será utilizada para fines académicos, asimismo, se solicita el permiso para usar material fotográfico en la presentación del informe de tesis.

Esta investigación es realizada con el objetivo de *valorar el impacto social del Programa USURA CERO del barrio Los Ángeles* para lo cual es importante la información de las protagonistas, la/el investigadora/or son la/el estudiante del quinto año de la carrera Trabajo Social de FAREM-Estelí **Yaritza Yunieth Blandón González** y **Marvin José Montenegro Olivas** quienes se comprometen a guardar total discreción y utilizar la información proporcionada y fotografías en el documento de tesis.

Es importante destacar que para formar parte de este estudio es necesaria la entera disposición para participar de manera voluntaria, el tiempo aproximado para aplicar las técnicas es de una hora, los nombres de las participantes no

---

será divulgado, es decir, la información proporcionada es anónima, si se siente incómoda en algún momento puede expresarlo sin ningún problema.

Las participantes del estudio expresan:

Hemos decidido participar de manera voluntaria en el estudio **Impacto Social del Programa USURA CERO en las protagonistas en el barrio Los Ángeles** ya que la/el investigadora/or nos explicaron de manera clara de que se trata y estamos motivada a colaborar con nuestras respuestas.

**Yaritza Yunieth Blandón González** y **Marvin José Montenegro Olivas** investigadora e investigador nos han informado que nuestros nombres no serán divulgados, la participación es anónima, el tiempo para contestar a las preguntas es de una hora, la información y fotografías serán utilizadas para su informe de tesis, si sentimos incomodidad en algún momento podemos expresarlo y si tenemos dudas respecto al estudio podemos preguntarlo.

Confiamos en que la información que brindemos para colaborar es confidencial y que podemos establecer contacto con la/el investigadora/or a sus números telefónicos.

---

Este consentimiento informado es firmado por las participantes del estudio el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del presente año.

Firma de las participantes:

1- \_\_\_\_\_

6- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

7- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

8- \_\_\_\_\_

4- \_\_\_\_\_

9- \_\_\_\_\_

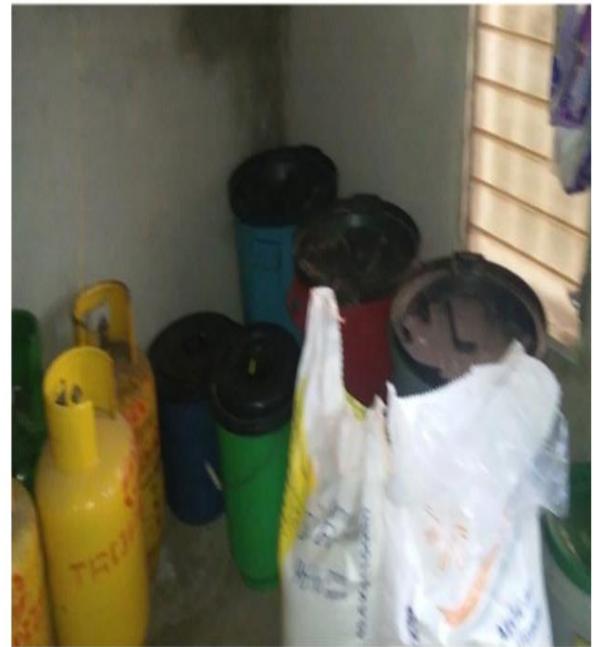
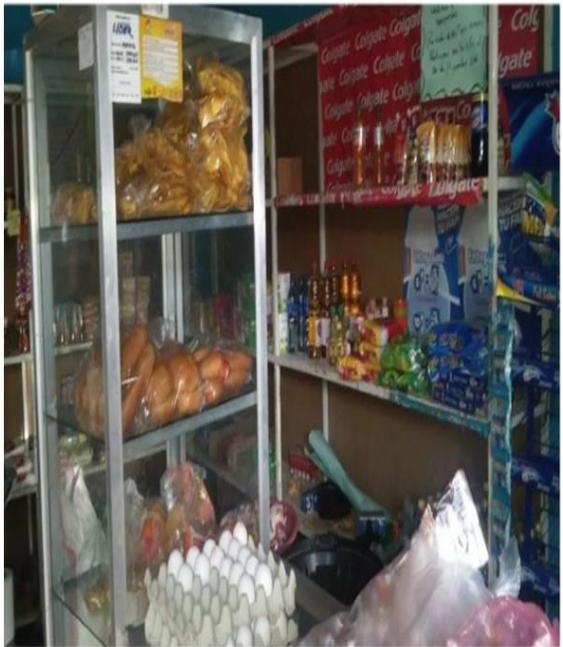
5- \_\_\_\_\_

10- \_\_\_\_\_

## Anexo 5. Fotografías de trabajo de campo

### Negocios en que se invierten los créditos de USURA CERO





Durante aplicación de instrumentos

