



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí.

**Aportes del programa social USURA CERO en el desarrollo
empresarial de las mujeres del distrito No. 1 del municipio de
Estelí en el segundo semestre de 2016.**

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciado en Administración de Empresas.

Autores

- **Marianela Gámez González**
- **Tania del Carmen Hernández Herrera**
- **Karelia Elizabeth Rugama**

Tutor o tutora

- **MSc. Alberto Sevilla Rizo**
- **MSc. Flor Idalia Lanuza Gámez**

Estelí, 04 de Diciembre del 2017



Dedicatoria

Primeramente A Dios:

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud y sabiduría para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros docentes:

MSc. Flor Idalia Lanuza Gámez y al MSc. Alberto Cayetano Sevilla, por su gran apoyo y motivación para la elaboración de esta tesis; y a todo el equipo de docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria – Estelí, quienes se tomaron el arduo trabajo de transmitirnos sus diversos conocimientos, especialmente de los temas que corresponden a nuestra profesión.

A nuestros Familiares:

Por ser el pilar fundamental y motivación en todo el proceso que ha llevado la culminación de nuestra carrera.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Agradecimiento

Nuestro más sincero agradecimiento primeramente a Dios, por permitirnos llegar hasta este momento tan especial en nuestras vidas, por darnos salud, fuerza y vida; nos ha sustentado y brindado todo lo que hemos necesitado, agradecemos la sabiduría y la inteligencia que se nos ha otorgado para la culminación de esta investigación.

A nuestras familias por brindarnos la ayuda incondicional, quienes han velado por nuestro bienestar y nos han acompañado en este arduo camino para convertirnos en profesionales.

A nuestro grupo de trabajo que nos apoyamos mutuamente en el proceso de la elaboración de seminario de graduación.

A la Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí por habernos aceptado a ser parte de ella y haber abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día, especialmente a los tutores de nuestra investigación: MSc. Flor Idalia Lanuza y el MSc. Alberto Cayetano Sevilla.

Y para finalizar agradecemos a la Lic. Teresa Cruz, delegada del Programa USURA CERO, en el departamento de Estelí, que nos apoyó muy amablemente, quien nos brindó a información pertinente para llevar a cabo la presente investigación.

TEMA

Aportes del programa social USURA CERO en el desarrollo empresarial de las mujeres del distrito No. 1 del municipio de Estelí en el segundo semestre de 2016.

I. Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Antecedentes	2
1.2	Planteamiento del Problema	4
1.3	Preguntas Problemas.	6
1.3	Justificación.....	7
II.	OBJETIVOS.....	9
2.1	Objetivo General:.....	9
2.2	Objetivos Específicos:.....	9
III.	MARCO TEORICO.....	10
3.1	Programa Usura Cero.....	10
3.1.1	Concepto de Usura Cero.	11
3.1.2	Objetivos del Programa.....	12
3.1.3	Beneficios del Programa.	13
3.2	Desarrollo Empresarial.....	14
	14
3.2.1	Definición.	14
3.2.2	Importancia del Desarrollo Empresarial.	14
3.2.3	Estrategias del Desarrollo Empresarial	14
3.2.4	Empresa.....	17
3.2.5	FODA	21
3.2.6	Cambio Organizacional	23
3.2.7	Capacitación	23
3.2.8	Productividad	25
3.3	Proceso Administrativo	25
3.3.1	Planificación.	26
3.3.2	Organización.	28
3.2.3	Integración de Personal	29
3.2.4	Dirección.	29
3.2.5	Control.....	30

IV. HIPOTESIS / SUPUESTO	31
4.1 Planteamiento del Supuesto	31
4.2 Operacionalización de variables.	32
V. DISEÑO METODOLOGICO.....	35
5.1 Tipo de Investigación.	35
5.2 Población.....	35
5.3 Instrumentos.....	36
5.4 Etapas de la Investigación	36
5.4.1 Investigación Documental.....	36
5.4.2 Elaboración de Instrumentos	37
5.4.3 Trabajo de Campo	37
5.4.4 Informe Final	37
VI. RESULTADOS	38
VII. CONCLUSIONES	71
VIII. RECOMENDACIONES.....	72
IX. BIBLIOGRAFIA.....	73
X. ANEXOS	77

I. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Aportes del programa social USURA CERO en el desarrollo empresarial de las mujeres del distrito No. 1 del municipio de Estelí en el segundo semestre de 2016”, se ubica en la línea de investigación N° 6: Pobreza, Política y programas sociales. Y específicamente en el subtema: Participación de la mujer en los programas sociales.

El objetivo general de esta investigación es: Evaluar el aporte del programa social USURA CERO para el desarrollo empresarial de las mujeres del distrito No. 1 del municipio de Estelí, en el segundo semestre de 2016.

El trabajo se ha elaborado en diez capítulos para lograr desarrollar la temática, para ello se realizaron indagaciones sobre estudios relacionados con el tema es decir los antecedentes. El marco teórico está compuesto por tres ejes fundamentales iniciando con el primero que abarca el Programa Usura Cero, seguido por el Desarrollo empresarial y por último, el Proceso Administrativo.

La población objeto de estudio lo constituyen las mujeres microempresarias beneficiarias del programa, siendo la muestra las participantes del Distrito I del municipio de Estelí.

1.1 Antecedentes

El programa Usura Cero nace con el fin de contribuir al crecimiento económico familiar de las mujeres, a través del otorgamiento del microcrédito con bajas tasas de interés, para la creación de nuevas MYPIMES. Al crearse USURA CERO nacen nuevas oportunidades para que las mujeres puedan llevar a cabo sus ideas de negocios, tales como: pulperías, comiderías, talleres de costura, entre otros.

Para la realización de esta investigación se revisaron diversas fuentes en páginas web y en la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, encontrándose los siguientes temas relacionados:

En la página web se encontró la primera tesis de Licenciatura en Trabajo Social y aborda el tema de la “Incidencia socioeconómica del programa Usura Cero en las mujeres beneficiadas del barrio Subtiava en el municipio del Sauce, departamento de León”, presentado por Flores Delgado , Garcia Cordoba, & Tercero Rojas (2013). El objetivo de la investigación fue determinar el impacto del programa social de Usura Cero en mujeres beneficiarias en el barrio Subtiava.

Una segunda tesis encontrada expone el “Efecto económico de los créditos otorgados por el programa Usura Cero a las empresarias del barrio Los Ángeles de la ciudad de Estelí durante el periodo 2011” realizada por Casco, Montenegro (2012). De acuerdo a esta investigación se concluye que, el programa Usura Cero ha beneficiado significativamente a las microempresarias en el crecimiento económico y social de sus negocios, proporcionándoles el activo principal para que ellas con sus capacidades y deseos de superación hayan logrado cambiar su situación económica contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país.

La tercera tesis encontrada en Biblioteca Urania Zelaya FAREM- Estelí se titula: “Efecto del Programa Usura Cero en el desarrollo económico de MYPIMES en Estelí, 2013”, presentada por Baldelomar Portillo, Herrera Lanzas, & Rodriguez

Lanuza (2014). Esta investigación evalúa los efectos del programa Usura Cero en el desarrollo económico de las MYPIMES creadas por las beneficiadas con el crédito y donde proponen estrategias para el fortalecimiento de las mismas.

A partir de la revisión de antecedentes se puede concluir que se han realizado trabajos con ejes investigativos relacionados, pero ninguna referida al desarrollo empresarial por lo tanto se considera importante llevar a cabo la presente investigación.

1.2 Planteamiento del Problema

Las mujeres empresarias que trabajan en sus propios negocios son de gran importancia para la economía, sin embargo, no cuentan con los suficientes recursos para ampliar y diversificar sus negocios, por esta razón solicitan créditos que difícilmente son aprobados porque no cuentan con ingresos fijos para solventar sus deudas. (Flores Delgado , Garcia Cordoba, & Tercero Rojas, 2013).

En la ciudad de Estelí el desarrollo de estos negocios enfrenta diversos obstáculos que impiden su crecimiento. Los principales obstáculos para el crecimiento de éstos es la falta de capital. (Baldelomar, Herrera, & Rodríguez, 2014).

La limitante para el desarrollo económico de las microempresarias es la falta de financiamiento en el país, debido al desempleo existente que no les permite tener a ellas tener una garantía de ingresos fijos, que les permita acceder a las diferentes entidades financieras, lo que conlleva a una escases de capital y sin capital no hay inversión. Cabe mencionar, que si un negocio no cuenta con una buena administración, difícilmente se conocerá lo que se tiene en inventario, por otro lado no se podrá conocer si el negocio está produciendo pérdidas o utilidades.

Existen limitantes como lo es la inequidad de género, aunque se han creado programas enfocados a la erradicación del mismo, no se ha logrado el objetivo debido a que aún existe la desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, lo que se ha convertido en una barrera que obstaculiza el desarrollo empresarial de las mujeres.

El programa Usura Cero trata de impactar y romper el círculo de pobreza e inequidad de género y a su vez adopta estrategias e iniciativas impulsadas para contribuir al empoderamiento económico y ciudadano de las mujeres empresarias nicaragüenses, quienes tienen la iniciativa de crear sus negocios, porque su principal prioridad son sus hijos y sus familias.

Debemos de tomar en cuenta que para poder desarrollarse en el ámbito empresarial ellas deberán tomar en cuenta los procesos administrativos que se implementa para poner en marcha un negocio tales como: Planificar, organizar, dirigir y controlar el cual a su vez servirá como una herramienta indispensable para poder desarrollar a nivel empresarial.

Es necesario recalcar los diversos factores que intervienen para que ellas logren su desarrollo empresarial, tales como: comunicación, liderazgo, cultura, tecnología, capital recursos y los conocimientos, teniendo en cuenta que estos factores son vitales para que puedan ser empresas éxitos, se debe agregar que son la clave principal para alcanzar el desarrollo esperado.

Es por ello, que el programa USURA CERO además de otorgar el crédito a las mujeres se encarga de capacitarlas debidamente para el buen funcionamiento de sus negocios a través de diferentes entidades las cuales le permiten innovar y desarrollar sus habilidades y destrezas para lograr de esta manera con éxito emprender en el mundo empresarial.

Por otro lado, las mujeres no solo deben quedarse con estas capacitaciones, sino también deben de recibir cursos de mercadeo, contabilidad, atención al cliente entre otros, dado que estos le brindaran bases sólidas para sus empresas, cambiando a su vez la mentalidad empresarial constituyéndose una posible solución que al mismo tiempo contribuirá a su desarrollo.

1.3 Preguntas Problemas.

1. ¿Cuáles son los requisitos que tienen que presentar las empresarias para ser beneficiadas por el programa Usura Cero?
2. ¿Cuáles son los aportes que el programa USURA CERO, que influyen en el desarrollo empresarial de las beneficiarias?
3. ¿Cuáles son los procesos administrativos que realizan las empresarias del programa Usura Cero?
4. ¿Qué estrategias se deben de proponer para el mejoramiento del desarrollo empresarial de las beneficiarias del programa Usura Cero?

1.3 Justificación

La presente investigación se realizará con el objetivo evaluar el aporte del programa social USURA CERO para el desarrollo empresarial de las mujeres del distrito No. 1 del municipio de Estelí, tomando en cuenta que el eje central de las políticas del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional es la erradicación de la pobreza, por tal razón ha emprendido el programa de microcrédito “Usura Cero”, el cual se orienta exclusivamente a mujeres en extrema pobreza, con la finalidad de apoyar en el emprendimiento de pequeños negocios o bien para que puedan fortalecer los negocios que han venido impulsando.

El Programa Usura Cero se crea a partir de la necesidad de luchar contra la pobreza, conduce el proceso de fomento y promoción de micro 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, transferencia de conocimientos básicos, para el desarrollo de habilidades, para contribuir a mejorar su nivel de vida e incorporarlas a los procesos de desarrollo empresarial.

Además de promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer, a través de proveer los recursos para que las mujeres puedan tener autonomía tanto a nivel personal, familiar, como empresarial.

Es de gran importancia para esta investigación conocer como el programa usura cero trata de contribuir al desarrollo de la mujeres empresarias a las que beneficia mediante el otorgamiento de microcréditos, de igual manera lo hace mediante capacitaciones en las que ellas obtienen conocimientos que son cruciales para el logro de sus objetivos como lo es la creación de sus empresas, cabe mencionar que estas capacitaciones les proporcionan las herramientas necesarias para poder lograr su desarrollo.

Es importante mencionar que dicha investigación servirá como referencia a futuros investigadores quienes decidan profundizar más sobre la temática elegida, al personal docente le ayudará como material de consulta y al público en general sobre la gran importancia de estudiar los beneficios que el programa Usura Cero otorga.

Cabe señalar, que con dicha investigación lo que se pretende es fortalecer aún más el programa, mediante los resultados obtenidos sobre los aportes que este ha proporcionado a la mujer nicaragüense, con el objetivo principal que es la restitución de sus derechos mejorando sustantivamente la calidad de vida de los grupos de mujeres emprendedoras. De igual forma proponiendo estrategias que sirvan de base para fortalecer, aquellos puntos débiles que han sido detectados en proceso de investigación.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Evaluar el aporte del programa social USURA CERO para el desarrollo empresarial de las mujeres del distrito No. 1 del municipio de Estelí, en el segundo semestre de 2016.

2.2 Objetivos Específicos:

1. Describir los requisitos que tienen que presentar las empresarias para ser beneficiadas por el programa Usura Cero.
2. Identificar los aportes del programa USURA CERO, que influyen en el desarrollo empresarial de las beneficiarias.
3. Determinar los procesos administrativos que realizan las empresarias del programa Usura Cero.
4. Proponer estrategias económicas- administrativas que contribuya al desarrollo empresarial de las beneficiarias del programa Usura Cero.

III. MARCO TEORICO

La presente investigación se centra en tres ejes fundamentales los que a continuación se mencionan: 1- Programa Social Usura cero, 2-Desarrollo Empresarial, 3- Procesos Administrativos.

3.1 Programa Usura Cero Reseña Histórica Programa Usura Cero.

En Agosto del 2007 se establece el Programa Usura Cero de conformidad con el decreto 75-2007, ubicado de la gaceta N° 160 del 22 de Agosto del 2007, el cual estará 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 N° 43 del 29 de Febrero de 2008, se publica Decreto N° 75-2008, en el cual se reforma los Arto. 12 del decreto N°75-2007, los cuales establecen que estarán a cargo de un Consejo de conformidad a ambos Decretos, el programa se orienta a fomentar el desarrollo de las micro empresas en mujeres que habiten en zonas urbanas a través del otorgamiento de micro créditos.

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 la micro empresas como pulperías, comiderías, talleres de costura, venta de cosméticos etc.

El Programa Usura Cero enmarca en las políticas de Gobierno, de aumentar la capacidad productiva nacional, mediante la promoción de proyecto y programas con énfasis en la reactivación económica, principalmente a las Micro y pequeñas empresas que carecen de acceso a recursos financieros a bajo costo, especialmente los impulsados por las mujeres.

3.1.1 Concepto de Usura Cero.

Es la estructura orgánica de impulsar y establecer el programa de microcréditos, dirigido a mujeres del sector urbano dedicado al comercio y a la pequeña empresa que no tienen acceso a fuentes de financiamiento por no tener capacidad de presentar ingresos y garantías para respaldar un crédito.

Misión Usura Cero.

Es la Instancia del Ministerio de Fomento Industria y Comercio (MIFIC) que conduce el proceso de fomento y promoción de las micro empresas dirigidos a mujeres emprendedoras de la zona urbana de Nicaragua, que carecen de garantías suficientes para acceder a los créditos de la banca nacional, otorgándoles microcréditos a bajo costos, transparencia de conocimientos básicos para el desarrollo de habilidades y participación de la comunidad local, para contribuir y mejorar su nivel de vida e incorporarlas a los procesos de desarrollo económico y social de manera justa y sostenible.

Visión del Programa Usura Cero.

Ser reconocido como la instancia modelo de gestión eficiente del Estado que aporta a valor agregado a las socias de los grupos solidarios del Programa Usura Cero, mediante el otorgamiento de los servicios financieros y desarrollos de habilidades contribuyendo a mejorar la calidad de vida de sus familias y la de su entorno social.

Finalidad.

Este Programa lo impulsa el Gobierno dirigido a las mujeres de las zonas urbanas de los seis municipios de Estelí. Su finalidad es fomentar nuevas fuentes de empleo y expandir otras en las microempresas ya que tiene algunos años de estar establecidos.

3.1.2 Objetivos del Programa.

Dar respuestas a las limitaciones y dificultades que enfrentan las mujeres dentro del marco socio económico del país. Entre ellos están:

Impulsar programas de créditos que conlleven a desarrollar las capacidades de las mujeres que luchan desde sus hogares y permiten el progreso de sus familias y sean pilares activos de la economía.

Buscar reducir las barreras de acceso a las fuentes formales de financiamiento creando oportunidades para que las mujeres organizadas en grupos solidarios puedan beneficiarse con créditos para mejorar las microempresas o puedan emprender uno nuevo.

Entrega créditos y junto a este las asistencia técnica, siendo realizados de manera efectivo cada uno de ellos.

Alcance del Programa Usura Cero.

Se ha restituido el derecho de la mujer a ser sujeta de recibir préstamos ya que en el sistema financiero nacional no es posible que puedan acceder a recibir préstamos por la falta de bienes que sirvan de garantía o por no tener una micro empresa, el programa ha dado la oportunidad a las mujeres para acceder a préstamos con un interés simbólico y sin garantía, además, ha tomado en cuenta a las mujeres que quieren empezar con una pequeña empresa es decir iniciar desde cero.

El programa ha llegado al estrato más empobrecido de la población sin discriminación alguna, abriendo una puerta de oportunidad a las mujeres que en un sistema capitalista no podrían establecerse como pequeñas empresarias.

Los créditos que ha otorgado el programa les ha permitido a las mujeres convertirse en pequeñas empresarias, ya que la pequeña empresa ha crecido.

Se han promovido importantes valores morales a lo interno de los grupos, haciendo énfasis en la solidaridad y el compañerismo, lo que ha sido fundamental para mantener una cartera de crédito sana.

Las mujeres a través de los grupos solidarios han adquirido un mayor nivel de liderazgo y capacidad organizativa, lo que les ha permitido alcanzar hasta un cuarto crédito con buen record crediticio con la opción de pasar a otra categoría con un monto mayor.

Se ha logrado formar 803 grupos solidarios en este municipio con un total de 2,624 socias atendidas.

Fortalezas del Programa Usura Cero.

Los préstamos otorgados a las mujeres han logrado mejorar el nivel de vida de ellas mismas y de sus familias, alcanzando un nivel adquisitivo, permitiendo mayores oportunidades de superación.

Es un programa de gobierno que atiende a estratos de la sociedad que la banca privada no llega.

Los fondos del programa son utilizados solo para los préstamos, por lo cual no se desvían el dinero para pago de gastos administrativos.

3.1.3 Beneficios del Programa.

Ofrecen intereses bajo al público.

Constituye las salidas de dinero que puede ser utilizado para invertir.

Realizan asistencia técnica para proporcionar a las personas las habilidades que necesitan para realizar su trabajo.

El crédito se proporciona en efectivo o en cheque a cada grupo solidario.

Riegos del Programa.

Las cuotas con cada ocho días.

El otorgamiento de créditos son grupales.

Si el grupo cae en mora se retienen los desembolsos para el barrio

3.2 Desarrollo Empresarial

3.2.1 Definición.

Es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de la empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera que coadyude el crecimiento sostenible de la empresa. Para una mejor finanza y recursos en la empresa. (¿Qué es el desarrollo empresarial?, 2011)

3.2.2 Importancia del Desarrollo Empresarial.

El Desarrollo Empresarial se trabaja por el crecimiento rentable y sostenible de las empresas, fomentando la sofisticación, la productividad, la adopción de nuevas tecnologías y la inclusión productiva de las comunidades. Todo esto con el fin de incrementar la competitividad de las empresas, apoyar el cierre de brechas para acceder a nuevos mercados y fortalecer las capacidades a nivel mundial.

3.2.3 Estrategias del Desarrollo Empresarial

El desarrollo empresarial se puede dividir en dos estrategias dependiendo si el objetivo se centra en aumentar su producción y las ventas sin variar la actividad principal a la que se dedican en cuyo caso hablamos de “**Expansión**”, o si por el contrario, el desarrollo consiste en una ampliación de sus actividades

introduciéndose en nuevos mercados hasta ahora desconocidos, en cuyo caso nos referimos a la “**Diversificación**”.

En el desarrollo empresarial las estrategias también pueden verse como factores que influyen en el crecimiento por tanto su clasificación no solo se enfocan en las estrategias antes mencionadas, a estas también se le unen las siguientes:

Estrategia de Expansión

La expansión es una forma del desarrollo empresarial que se basa en intensificar el esfuerzo en la actividad actual de la empresa.

La estrategia de expansión consiste en la penetración de mercado cuyo objetivo principal es aumentar las ventas, para ello puede recurrir a sus clientes o nuevos cliente

s. Este tipo de estrategia de expansión suele ocurrir en sectores fase de expansión o cuando se prevé un incremento del uso del producto por parte de los clientes.

Además en esta estrategia también se da el desarrollo de mercado que consiste en la búsqueda de nuevos mercados para comercializar el producto o servicio prestado por la empresa. Para llevar a cabo este tipo de expansión es necesario que la empresa disponga de recursos materiales, financieros y humanos. En esta estrategia también se ejecuta el desarrollo del producto en donde se produce una mejora en sus productos tradicionales este tipo de estrategia es muy común cuando se producen situaciones de competencias tecnológicas entre empresas que comercializan el mismo producto.

Estrategia de Diversificación

Las empresas se introducen en nuevos mercados ofertando nuevo producto procedente de campos de actuación diferentes,

Existen 3 tipos de diversificación:

- ✓ Diversificación Homogénea: cuando la empresa se introduce en una actividad similar a la que venían realizando.
- ✓ Diversificación Heterogénea: la empresa se introduce en sectores totalmente diferentes a su actividad principal.

- ✓ Integración Vertical: cuando una empresa realiza todos los procesos de la cadena productiva desde la distribución de la materia prima hasta la distribución de los productos a los clientes.

Estrategia de Innovación

Si se persigue el crecimiento de la empresa es necesario que esta estudie e investigue constantemente todo aquello referente a nuevos productos y procesos productivos.

La empresa debe ser innovadora aunque no debe olvidar que la innovación y la investigación requieren de un desembolso económico bastante elevado de ahí que en la mayoría de los casos la empresa opte por aplicar preferentemente los conocimientos adquiridos y desarrollarlos con tecnología propia.

Estrategia de Entorno

Este tipo de estrategia de crecimiento persigue el reconocimiento de la imagen pública de la empresa por encima de la propia comercialización de productos. (Montilla & Montero, 2011)

3.2.4 Empresa.

Definición.

Para Idalberto Chiavenato, autor del libro “Iniciación a la Organización y Técnica Comercial”, la empresa “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. El autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social” (Chiavenato, Definición de Empresa, 2011).

MIPYME

Definición de MIPYMES.

Las PYMES son todos aquellos micros, pequeñas y medianas que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios entre.

Clasificación de las MIPYME

Las MIPYME se clasifican dependiendo del número total de trabajadores permanentes, activos totales y ventas totales anuales.

Variables	Micro Empresa	Pequeña Empresa	Mediana
Número total de trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos Totales Córdobas	Hasta 200.0 miles	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 millones
Ventas Totales Anuales (Córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

Fuente: Ley 645 (2008)

Tipos de MIPYMES

- **Microempresa**

Es una pequeña unidad económica producto que tiene posibilidades de auto desarrollarse, crecer y auto sostenerse la difusión de la microempresa resulta un importante instrumento de política económicas sobre todo en países unidos en crisis económicas serias como la que aqueja en nuestro país, se debe tomar en cuenta que la política del fomento de la microempresa, no es solo una herramienta útil para los países subdesarrollados, sino también para los que están en desarrollo.

- **Pequeña Empresa**

La pequeña empresa es una entidad independiente creada para ser rentable, que no predominan en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y que está conformada por un número de personas que no excede un determinado límite, además de aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseo existentes en la sociedad.

Importancia de las MIPYMES

Las Pymes son un pilar fundamental del desarrollo económico sustentable, porque son generadoras de riqueza, además, de ser entes dinámicos que identifican, explotan y desarrollan nuevas actividades productivas. (Delfín & Acosta, 2016)

La importancia de la MIPYMES como unidades de producción de bienes y servicios, en el país y el mundo justifica la necesidad de dedicar un espacio a su conocimiento.

Debido a que desarrollan un menor volumen de actividad poseen mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado y emprender proyectos innovadores que resultan una fuente generadora de empleo, sobre todo profesionales y demás personal calificado.

Las pequeñas y medianas empresas aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra cumple un papel esencial en el correcto mercado laboral, al igual que tienen efectos socioeconómicos importantes porque permiten la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor.

Características de las MIPYMES

- ✓ Un número de empleados no mayores que 100
- ✓ Personal poco calificado o no profesional; en el caso de las empresas familiares, es la mayor fuerza laboral, y es común que muchos puestos sean ocupados por parientes ya sea remunerado o no remunerado que poseen poca o ninguna formación en administración.
- ✓ Poca visión estratégica y capacidad para planear a largo plazo, agobiados por el día a día, los empresarios de MIPYMES no logran encontrar el tiempo y la forma de analizar sus metas a largo plazo.
- ✓ Falta de información acerca del entorno y el mercado, por ser estos muy costoso o no tener la estructura sobre los conocimientos necesarios para generar en el interior de la propia empresa.
- ✓ Falta de innovación tecnológica esto puede deberse a los escasos de recursos o por no contar con espíritu innovador necesario.
- ✓ Su funcionamiento procede en su mayoría de fuentes propias (ahorros personales y en menor proporción de préstamos bancarios, de terceros (familiares) y de inversionistas.
- ✓ El propietario suele tener un buen conocimiento del producto que ofrecen y/o servicio que prestan y además sienten pasión, disfrutan y enorgullecen con lo que hacen.
- ✓ Contribuyen a la producción nacional y a la sociedad en general.
- ✓ Una buena parte de la MIPYMES opera en casa o a domicilio de sus propietarios, tales como: salas de belleza, pulperías, venta de leñas entre otros.
- ✓ Tiene sistemas administrativos menos jerarquizados que las grandes empresas.
- ✓ Ausencia de inversiones de bienes mobiliarios con fines estrictamente productivos, en la mayoría de los caso, en el espacio de trabajo es el mismo de la vivienda.
- ✓ Se utilizan herramientas como principal medio de producción.
- ✓ Alto porcentaje de trabajo femenino.
- ✓ Poco acceso a los servicios de desarrollo empresarial. (Ley 645, 2008)

Marco Legal de las Microempresas.

A partir de la necesidad de incrementar el desarrollo económico del país y tomando en cuenta la puesta en vigencia de tratados y acuerdos internacionales de carácter comercial, surge la ley N° 645 ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, también llamada la ley PYME, publicada en la gaceta N° 28 el 8 de febrero del 2008; para que contribuyera a promover el desarrollo empresarial del sector económico nacional, generando más empleos, incursionando en nuevos mercado y así mejorando el nivel de vida de los nicaragüenses.

Esta ley y su reglamento, no son los únicos pero los más aplicables para la MIPYMES, ya que cuentan con un sin número de lineamientos, propósitos así como la creación de programas, consejos nuevas funciones a los institutos ya existentes, establecimientos de normas que conllevan al fortalecimiento de la comercialización, promoción de intensivos por los beneficios que tiene para el país en general, la existencia de la MIPYMES, la fijación de la regulación para el registro único de las MIPYMES y los beneficios que este y por último la regulación de registro y tramites del sector. (Ley 645, 2008)

3.2.5 FODA

Definición

El análisis FODA es un instrumento de diagnóstico utilizado por una empresa u organización con la finalidad de intervenir profesionalmente tanto en la formulación y aplicación de estrategias como en su seguimiento para hacer una evaluación y control de resultados. Consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles, que diagnostican la situación interna de una organización, así como la evaluación externa, marcada por las oportunidades y las amenazas.

Como primer paso se procede al reconocimiento de los elementos internos y externos que están influyendo sobre la organización, se analiza tanto lo que

afecta de manera positiva como negativa a la organización como un todo. Dentro de los elementos internos se encuentran:

Fortalezas: Características que la diferencian en forma positiva y potencian las posibilidades de crecimiento y desarrollo.

Debilidades: Aspectos en los cuales habrá que actuar rápidamente para no quedar en situación crítica, hay que tener en cuenta que acá se puede encontrar el comienzo de una amenaza.

Dentro de los elementos externos se encuentran:

Amenazas: son todos los aspectos del ambiente que pueden llegar a constituir un peligro para el logro de los objetivos, como la falta de aceptación, antipatía hacia lo que se hace, malas relaciones interpersonales, etc.

Oportunidades: son las variables externas que la organización puede aprovechar para el logro efectivo de sus metas y objetivos. Ejemplos la afiliación, el apoyo de otras organizaciones, la oferta de capacitación, la nueva tecnología.

Generalmente la organización recurre a esta herramienta cuando se enfrenta a situaciones de amenazas, como resultado de la percepción de problemas específicos, que es el momento en que deciden realizar una planeación estratégica.

La finalidad es ajustar las actividades de la organización a su capacidad de un análisis de la posición estratégica se pregunta por la competitividad cuando analiza los cambios que ocurren en el entorno, y los efectos que éstos tendrán en las actividades de la organización. En una segunda etapa se decide la planificación que se llevará a cabo para lograr los objetivos esperados.

Entonces se toman en cuenta los cambios reales y posibles del entorno, las capacidades y recursos con que cuenta la empresa, las expectativas de desarrollo de sus directivos, todo enmarcado en la realidad cultural, económico,

política que se define. A partir de estos resultados se definen las modificaciones necesarias que la empresa necesita realizar para adaptarse a su nueva realidad. (Valda, 2014)

3.2.6 Cambio Organizacional

Según Idalberto Chiavenato (2011), “El cambio organizacional es un conjunto de alteraciones estructurales y de comportamiento dentro de una organización”, relacionados con el cambio en las organizaciones, dos conceptos se han venido difundiendo ampliamente en las últimas décadas en los ambientes académicos y empresariales, los cuales son el Desarrollo Organizacional y la Calidad Total.

Tipos de Cambio

El cambio organizacional es cualquier transformación en el diseño o funcionamiento de una organización. Existe tipos de cambio tales como:

- Cambio radical
- Cambio gradual
- Momento de cambio
- Cambio reactivo
- Cambio anticipativo

3.2.7 Capacitación

Definición

La capacitación según Chiavenato (2011), es el proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos

específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

Importancia

La importancia de la capacitación no se puede subestimar, debido a que esta tiene la función de mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo este organizada para superarse continuamente y esto debe realizarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y las metas de la organización. Además a través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad.

La capacitación asimismo debe de ser importante para las empresas, en otras palabras esta ayuda en la mejora de la productividad y aumenta la rentabilidad de la organización.

Beneficios de la Capacitación

Algunas pymes han comprendido la importancia que tienen las capacitaciones, que no solo se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, considerando que estas traen consigo beneficios entre los cuales:

- Produce actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento en el desempeño

- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

3.2.8 Productividad

Existen diferentes definiciones en torno a este concepto ya que se ha transformado con el tiempo. La productividad es un indicador que refleja que también se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Martínez, 1998)

Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.

La importancia de la productividad para PYMES.

En una empresa, la productividad es fundamental para crecer o para aumentar la rentabilidad. Así, la productividad empresarial es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos y crear un buen ambiente laboral.

Cabe mencionar que las Pymes para lograr una buena productividad empresarial deben comenzar por una buena gestión empresarial con el pro de convertirse más competitiva.

3.3 Proceso Administrativo

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás

recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. (gestiopolis.com/proceso-administrativo, 2013)

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

3.3.1 Planificación.

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos, son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas.

El primer paso para planificar consiste en elegir las metas de la organización, de igual forma se establecen metas para cada una de las subunidades de la organización; es decir, sus divisiones, departamentos, etc. Definidas éstas, se establecen programas para alcanzar las metas de manera sistemática. Sobra decir que, al elegir objetivos y preparar programas, el gerente de mayor jerarquía analiza su viabilidad, así como las posibilidades de que otros gerentes y empleados de la organización los acepten. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación.

Guillermo Gómez Ceja postula que la planeación tiene como objetivo fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo el principio que habrá de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo y números necesarios para su realización.

Limitaciones existentes en la Planeación que se deben tomar en cuenta para no incurrir en errores, se enumeran enseguida.

1. La inexactitud de los pronósticos (proyecciones) si no fueran realizados en orden o si se omitió algún paso, el pronóstico (proyección) no ser acertado.
2. Falta de repetición de algunos problemas, es importante distinguir los planes de uso constante y de uso único. si existen un problema que no tienen una repetición constante puede resultar excesiva por el costo que se dedique a este tipo de problema desatendiendo otros. (Ceja, 1972)
3. La tendencia a la inflexibilidad. La planeación debe tener cierta agilidad para adaptarse a los cambios de la empresa y no mantenerse rígidos.
4. Gastos que impliquen la elaboración de planes, es decir no hay planeación más allá del punto que signifique ahorro.
5. El tiempo que se requiere para planear cuando se necesita tomar decisiones rápidas en los negocios y no se dispone de tiempo suficiente para la actividad.
6. Irregularidad en los factores externos, es decir que las personas y entidades que se interesan en la empresa pero que estén fueras de ellas limitan a esta; también la actividad fiscal, administrativa y financiera del estado.

Francisco Javier Laris propone reglas para planear:

1. Determinación de la necesidad de actuar que puede estar originada por un reporte, un orden, una observación de comités, que generalmente tienen algún punto que amerite tomar una decisión que implique acción.
2. Investigación y análisis, se estudian los hechos y las soluciones alternas.
3. Proposición de la acción, implica el estudio de esas alternativas y cabe proponer varios caminos.
4. Decidir de esos caminos cual se va adoptar para ejecutar la acción; las decisiones que se toman pueden ser tentativas o finales; con la decisión nace el plan.

5. Y, por último, queda dar forma al plan una vez que se ha decidido este y ponerlo en ejecución; una vez hecho esto se pasa a las otras etapas del proceso administrativo. (Casillas, 1977)

3.3.2 Organización.

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros, así pues organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. (Koontz & Weihrich, Administración una Perspectiva Global, 1998)

Para Fayol organizar es: construir el don de organismo material y social de la empresa.

La organización requiere de cuatro actividades básicas que se enuncian a continuación:

- División del trabajo: Consiste en separar el trabajo en actividades que puedan ser efectuadas en forma lógica y adecuada de manera individual o colectiva.
- Departamentalización: consiste en agrupar los empleados y actividades, por ejemplo, recursos humanos, mercadotecnia, finanzas, producción o sistemas.
- Jerarquía organizacional: determina quién depende de quién en la empresa, o lo que es lo mismo, jefes y subordinados y hasta personal de diferentes departamentos que se encuentran en el mismo nivel, como pueden ser los gerentes de producción o de mercadotecnia.

- Coordinación: consiste en integrar o vincular las distintas funciones de las diferentes áreas que constituyen la empresa. (Rodas Carpizo & Arroyo Juárez, 2014)

3.2.3 Integración de Personal

Según Reyes (2013) define el concepto general de integración de personal a la acción de integrar, es decir, unir partes que constituyen a un todo para el Proceso Administrativo, es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social.

Koontz & Weirich (2003), plantean que la integración del personal es una función administrativa que consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional, asimismo definen los factores situacionales que influyen en la integración de personal como es:

- Ambiente externo: igualdad de oportunidades de empleo, las mujeres en administración, integración de personal en el ámbito internacional.
- Ambiente interno: promoción interna, la promoción interna en grandes empresas, políticas de competencia abierta, responsabilidad sobre la integración de personal.

3.2.4 Dirección.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes,

al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

3.2.5 Control.

Por último, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas. Ésta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos:

- ✓ Establecer estándares de desempeño.
- ✓ Medir los resultados presentes.
- ✓ Comparar estos resultados con las normas establecidas.
- ✓ Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

El gerente, gracias a la función de control, puede mantener a la organización en el buen camino. Las organizaciones están estableciendo, cada vez con mayor frecuencia, maneras de incluir la calidad en la función de control.

Un enfoque que goza de gran popularidad, es la Administración de la Calidad Total (ACT) esta requiere que la administración se concentre en la superación constante de todas las operaciones, funciones y, sobre todo, de los procesos de trabajo. La satisfacción de las necesidades del cliente es una preocupación primordial. (Chiavenato, Introducción a la Teoría de la Administración, 1999)

IV. HIPOTESIS / SUPUESTO

4.1 Planteamiento del Supuesto

Con el aporte del programa social USURA CERO las mujeres del distrito I del municipio de Estelí logran un mejor desarrollo empresarial en sus procesos administrativos

4.2 Operacionalización de variables.

Objetivos específicos	Variable	Definición	Dimensión del análisis	Indicadores	Instrumentos
<p>Describir los requisitos que tienen que presentar las empresarias para ser beneficiadas por el programa Usura Cero.</p>	<p>Usura Cero</p>	<p>Es la estructura orgánica de impulsar y establecer el programa de microcréditos, dirigido a mujeres del sector urbano dedicado al comercio y a la pequeña empresa que no tienen acceso a fuentes de financiamiento por no tener capacidad de presentar ingresos y garantías para respaldar un crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos del programa. • Estrategia del programa • Tasa de interés • Organización del programa • Capacitaciones • Funcionamiento • Recuperación de cartera. • Tipos de créditos • Seguimiento del Programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos para el acceso al programa. • Planes de inversión. • Modalidades de pago. • Cantidad de mujeres. • Política de recuperación de cartera • Capacitaciones. • Avances del programa. 	<p>Entrevista dirigida a la delegada del programa la Lic. Teresa</p>

<p>Identificar los aportes del programa USURA CERO, que influyen en el desarrollo empresarial de las beneficiarias.</p>	<p>Desarrollo Empresarial</p>	<p>Es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de la empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera que coadyude el crecimiento .sostenible de la empresa. Para unas mejor finanzas y recursos en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación. • Productividad. • Cambio Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso administrativo • Manejo eficiente de los recursos de la empresa • Motivación • Beneficios • Fallas • Mejoras 	<p>Encuesta</p>
<p>Determinar los procesos administrativos que realizan las empresarias del programa Usura Cero.</p>	<p>Proceso Administrativo</p>	<p>La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Integración del personal • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Metas • Objetivos • Políticas • Actividades • Estructura organizacional • Inducción 	<p>Encuesta dirigida a las beneficiarias</p>

		recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización		<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Capacitación y desarrollo • Cumplimiento de estándares • Corrección 	
Proponer estrategias económicas administrativas que contribuyen al desarrollo empresarial de las beneficiarias del programa Usura Cero.	Desarrollo Empresarial.	Es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de la empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera que coadyude el crecimiento sostenible de la empresa. Para una mejor finanza y recursos en la empresa.		Capacitaciones	Matriz FODA

V. DISEÑO METODOLOGICO.

5.1 Tipo de Investigación.

De acuerdo al estudio que posee la investigación es del tipo aplicada, porque se va a estudiar la problemática sobre los aportes del programa social USURA CERO en el desarrollo empresarial de las mujeres del distrito No. 1 del municipio de Estelí. Por otra parte se trata de una investigación descriptiva, puesto que interesa profundizar sobre la temática. En cuanto a las características descriptivas, afirma Hernández Sampieri, en su libro Metodología de la investigación, este busca especificar propiedades características. (Hernández, Fernández , & Baptista, 2006)

La investigación se clasifica como Mixta ya que se abarca datos cualitativos los cuales se utilizan como recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de la investigación, es decir la descripción propia del proceso administrativo. Por otra parte es cuantitativa en base a la medición numérica y análisis estadístico, porque arroja datos estadísticos sobre montos proporcionado a los grupos solidarios, tasas de interés, metas de prosperidad. Según la dimensión es cronológica es una investigación transversal ya que en esta delimitada a un periodo de tiempo donde se evalúa el segundo semestre del año 2016.

Universo.

El universo lo constituyen 2,624 mujeres que han recibido créditos del Programa Social Usura Cero en el municipio de Estelí.

5.2 Población.

La población del Distrito número 1 está conformada por 740 mujeres, integradas en 245 grupos solidarios.

Tipo de Muestreo.

El tipo de muestreo es no probabilístico ya que no todos los grupos solidarios tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Esta fue seleccionada en base a ciertos criterios de selección detallados a continuación.

Criterios para la selección de muestra

- ✓ Que las socias seleccionadas estén actualmente activas en el negocio.
- ✓ Que las socias seleccionada estén dispuesta a participar en la investigación.

Muestra

Cabe mencionar, que la muestra de esta investigación no se obtuvo mediante la aplicación de la fórmula general, debido a que el programa solo brindó datos estadísticos; no así el listado de los grupos solidarios por lo tanto se realizó el muestreo no probabilístico, utilizando la técnica de bola de nieve, ya que esta permitió identificar las mujeres participantes que conforman el distrito I.

5.3 Instrumentos.

Los instrumentos utilizados fueron la entrevista, encuesta. La encuesta conformada por un formato que combina preguntas abiertas para solicitar información requerida a través de las encuestadas.

5.4 Etapas de la Investigación.

5.4.1 Investigación Documental

Para llevar a cabo este proceso fue necesario realizar investigaciones previas, al tema propuesto con el fin de conocer los antecedentes, así como también profundizar sobre la problemática alrededor del mismo, motivo por el cual se realizaron visitas a la biblioteca “Urania Zelaya” de la Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM –Estelí

dando como resultado el hallazgo de temas relacionados con la temática elegida investigativos que proporcionaron la datos importantes que facilitaron el avance del marco teórico.

5.4.2 Elaboración de Instrumentos

- La encuesta debido a que esta tiene una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.
- La entrevista que es "la comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar

5.4.3 Trabajo de Campo

Se aplicaran encuestas a las mujeres microempresarias beneficiadas por el programa en el distrito I del municipio de Estelí durante el segundo semestre del 2017, por medio de estas se adquirió información necesaria para identificar los aportes que el programa USURA CERO.

5.4.4 Informe Final

En esta etapa de la investigación se encuentran contenidos los análisis de los resultados de la investigación obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la etapa anterior, así mismo sus respectivas conclusiones y recomendaciones, dirigidas a las mujeres beneficiadas por el programa.

VI. RESULTADOS

La entrevista en profundidad, es una técnica generadora de información y presenta ventajas como la riqueza informativa, así mismo, favorece la comprensión del tema debido al contacto directo con expertos en la materia quienes corroboran a cerca de las interrogantes planteadas.

Se realizó entrevista dirigida a Lic. Teresa Cruz, Delegada del Programa USURA CERO, en el municipio de Estelí. Con esta entrevista se pretende conocer de manera detallada los requisitos que las mujeres deben de presentar así como también las políticas crediticias que el programa implementa.

La entrevista que se realizó con el objetivo de:

Objetivo N° 1: Describir lo requisitos que tienen que presentar las empresarias para ser beneficiadas por el programa USURA CERO.

Requisitos: Se trata de aquello que resulta ineludible o imprescindible para el desarrollo de algo. (Porto, s.f.)

Al abordar a la Licenciada Teresa Cruz comentó acerca de los requisitos que las mujeres deben de presentar para ser beneficiadas por el Programa, entre los cuales están:

- Ser mayor de 18 años
- Presentar fotocopia de cedula
- Residir en el barrio
- Conformar grupos entre 3 y 5 mujeres
- Tener un negocio o un plan de negocio
- No deben tener créditos en otra financiera o bancos
- No tener vínculos familiares dentro del grupo

De igual forma se establecieron las siguientes interrogantes.

1. ¿Cuáles son los planes de inversión más comunes con los que trabajan los empresarios?

Planes de Inversión: Todo proyecto requiere de la adquisición y/o aportación de una serie de recursos por parte de sus promotores, para poder ponerlo en funcionamiento. Recursos que, dependiendo de las características y tamaño de la empresa, podrán estar materializados en más o menos elementos físicos (tangibles e intangibles). (Plan de Inversión, 2017)

La licenciada expreso que los planes de inversión más comunes que el programa impulsas están dirigidos al sector comercio entre los cuales en su mayoría están: pulperías, tiendas de ropa y calzado, artesanías, comedores, así como también negocios que ofrecen servicios como: alquileres de sillas, salas de belleza entre otros, de igual forma expresaba que hoy por hoy el programa está creciendo ahora este se perfila no solamente con los negocios antes mencionado sino también con el Sector Turismo el cual ha obtenido un crecimiento en los últimos años.

El objetivo del Programa es brindar apoyo a mujeres con ideas de negocios y deseos de superación, invirtiendo en una diversidad de pequeños negocios contribuyendo de esta manera a un desarrollo del mercado interno, avance económico y un empoderamiento de la mujer dentro de la sociedad.

2. ¿Cuánto tiempo se demora la aprobación del microcrédito en el programa USURA CERO?

Microcrédito: Es un préstamo que se hace a una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto; por ejemplo, para hacer un restaurante pequeño, una tienda o actividades económicas similares. Suelen otorgarse sin tener que comprobar ingresos. Regularmente se solicitan documentos como comprobante de domicilio y un documento de identificación. (Finanzas Prácticas, 2017).

En cuanto al tiempo que se requiere para la aprobación del crédito tiene que ver con un proceso el cual inicia con la conformación del grupo, luego viene el proceso de llenado de fichas y claro está que presenten los requisitos antes mencionados, el tiempo que esto se tarda es el equivalente a 8 días, tiempo que el programa estipula para llevar a cabo la aprobación.

El Programa se caracteriza por su facilidad de acceso pues este viene a romper con muchas limitantes a las que se enfrentan las mujeres al querer acceder a un microcrédito en las diferentes entidades financieras ya que estas no cuentan con los suficientes ingresos fijos para solventar los mismos. La facilidad de aprobación que les brinda el programa les permite a las beneficiarias poder poner en marcha lo más pronto posible su idea de negocio de esta forma motivarlas aún más en su superación y mejoramiento en su calidad de vida.

3. ¿Cuántos son los tipos de montos que ofrece el programa USURA CERO a las empresarias?

Montos: Los montos se refieren a cada compromiso de préstamo. En el caso de los créditos, los montos representan los compromisos bruto, según el anuncio hecho contraído por los prestamistas en el momento de la firma o conclusión de las negociaciones y no reflejan la medida en que los préstamos se hayan desembolsado realmente ni la medida en que se han reembolsado o utilizado para otros fines. (Eco-Finanzas, s.f.).

Los montos van en escala iniciando desde C\$ 5.000.00 hasta C\$20.000.00 cabe mencionar que solo se pueden acceder a 10 créditos con montos diferenciados siempre y cuando las beneficiarias cumplan con el pago del mismo, esto se debe a que el programa debe de apoyar a grupo nuevos como parte de las políticas del mismo en apoyo al crecimiento económico de las mujeres y como bien decían la responsable del programa del municipio de Estelí, los negocios deben de operar sin necesidad de más créditos de los establecidos pues se supone que con estos son suficientes para el crecimiento de los mismo.

Una de las políticas que el Programa aplica es que los grupos solidarios no pueden recibir más de 10 créditos ya que se considera que son suficientes para que lo negocios crezcan en su productividad, esta política les incentiva a ellas a estar enfocadas en el crecimiento de sus negocios ya que este es el objetivo principal del Programa.

4. ¿Cuáles son las modalidades de pago que implementa el programa USURA CERO?

Modalidades de Pago: Mecanismos existentes, proporcionados por el sistema financiero, para proceder al pago de los bienes o servicios adquiridos sin hacer uso del efectivo (billetes o monedas de curso legal). (Edufinet.com, s.f.)

Las modalidades de pago son semanales cuotas pequeñas que están a su alcance, estos pagos son divididos entre ellas, cabe mencionar que en su mayoría los grupos pagan en tiempo y forma. El programa es flexible en cuanto a los sistemas de pagos hay grupos que realizan sus pagos quincenales y dan cuotas más grandes de las establecidas para poder salir más rápido de la deuda para poder solicitar el crédito siguiente. Cabe mencionar que se establecen estas cuotas por los tipos de negocios de las ganancias se están obteniendo diariamente, esto incentiva a las mujeres a estar más atentas en sus negocios y obtener mejores resultados.

Como mujeres empresarias que conforman un grupo solidario deben estar enfocadas en los objetivos establecidos por el programa y sus objetivos personales de esta manera cumplir con la meta de prosperidad que se les exige, es por ello que el programa da seguimiento a las beneficiarias tratando de tener un contacto más cercano con los grupos con el fin de tener un mejor control de ellos y evitar así la pérdida de cartera.

5. ¿A qué tasas de interés USURA CERO otorga los créditos a las mujeres empresarias?

Tasa de Interés: Las tasas de interés son el precio del dinero. Si una persona, empresa o gobierno requiere de dinero para adquirir bienes o financiar sus operaciones, y solicita un préstamo, el interés que se pague sobre el dinero solicitado será el costo que tendrá que pagar por ese servicio. (Economía, 2017)

El programa como tal le hace honor a su nombre llamándose Usura Cero, lo cumple mediante la aplicación de tasa de interés que equivale al 5% sobre el monto, algo que las beneficiarias reconocen pues ellas manifiestan que el interés no es nada solo representa algo simbólico y que esto les trae consigo beneficios, además los montos que ellas reciben están ligados a su record crediticio y al crecimiento del mismo.

Como parte de la restitución de derechos de las mujeres y un cambio en su calidad de vida es que el programa brinda esta facilidad en la accesibilidad de los microcréditos.

6. ¿En la actualidad cuanto es el número de mujeres beneficiadas por el programa USURA CERO en el municipio de Estelí?

Actualmente se han ubicado en dinero C\$17, 853,500 esto distribuidos en 2,240 créditos en 686 grupos conformados en los diferentes distritos de Estelí.

Estas cifras para el programa son de gran relevancia ya que significa que están obteniendo los resultados esperados brindando a las mujeres la oportunidad de crecer dentro de la sociedad ocupando un lugar importante como cabeza de familias, como aportadoras económicas dentro del hogar.

7. ¿Cuáles son los tipos de capacitaciones que el programa USURA CERO ofrece a las beneficiadas?

Capacitación: La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. ([/deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion](http://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion), s.f.)

Es importante retomar lo que la delegada expresaba, que las mujeres previas a recibir el monto antes solicitado deben, de participar de una serie de capacitaciones donde se involucran instituciones como: el MEFCA, INTUR, INATEC, donde imparten temas fundamentales para que estas mujeres emprendedoras puedan desarrollarse empresarialmente.

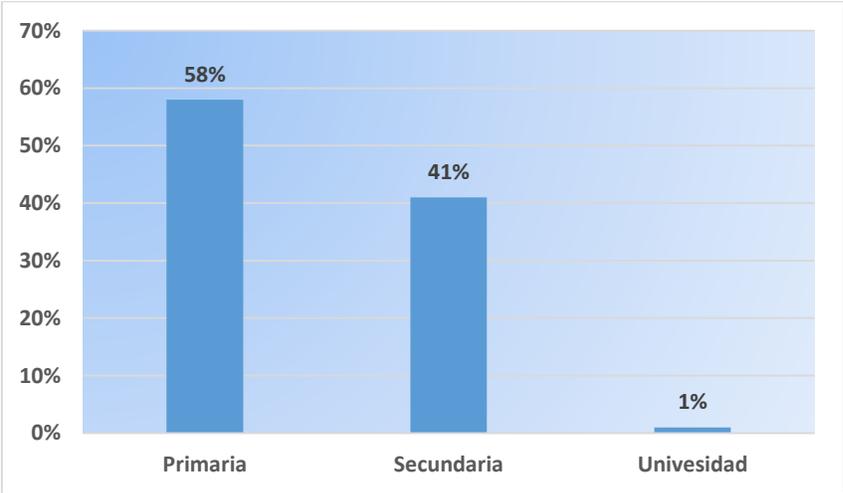
Los temas que se abordan dentro de las capacitaciones son de gran variedad, teniendo como enfoque el brindarles un conocimiento que les permita tener una mejor visión en su negocio, abordan diferentes temas: Aspecto como Autoestima, Valores, Honradez, Higiene, temas de Solidaridad lo que fortalece el grupo, en la parte Administrativa conocimientos básicos de los procesos administrativos fomentando el ahorro de dinero, administración del negocio, atención al cliente, en la parte de contabilidad

básica conocimientos sobre control de inventario, como crear el perfil de su negocio, como presupuesto su negocio, como llevar un control detallado d cada entrada y salida del dinero esto con el fin de crear negocios con gran productividad. Estos son temas que sirven de mucha ayuda porque les dotan de conocimientos acerca de cómo llevar un proceso administrativo que va desde planear, organizar hasta controlar de igual manera la puesta en práctica de una excelente atención al cliente, lo que marcara en gran parte su éxito pues este es un valor agregado que no se debe dejar a un lado ya que es vital, para la innovación y colocación de un producto o de un servicio.

Cabe mencionar, que las beneficiarias tiene un nivel de estudio bajo algunas que terminaron la primaria y otras no concluyeron su secundaria, este es un aspecto importante para el Programa, que aunque sean mujeres con un nivel de estudio bajo tiene deseos de superación y con muchas habilidades en sus negocios; ejemplo de ello los años que tienen de poseer el mismo. Partiendo de esto se puede concluir que las capacitaciones impartidas por el programa USURA CERO coadyudan al empoderamiento de las empresarias.

Durante la investigación se pudo constatar mediante el trabajo de campo que el proceso de monitoreo una vez impartidas las capacitaciones no se realiza de manera constante por lo tanto se presume que no se cumple en su totalidad la correcta aplicación del proceso administrativos.

Grado de Escolaridad de las Beneficiarias.



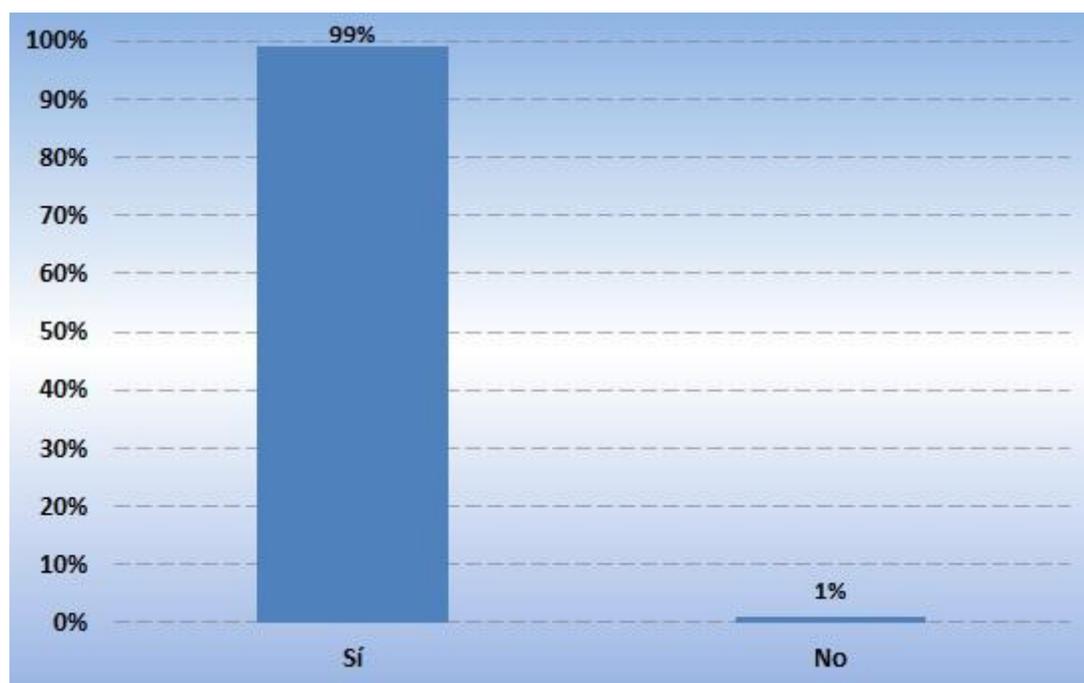
Objetivo N° 2: Identificar los aportes del programa USURA CERO, que influyen en el desarrollo empresarial de las beneficiarias.

1. ¿Considera usted que el proceso administrativo que realiza en su negocio es el adecuado?

Proceso Administrativo

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. (gestiopolis.com/proceso-administrativo, 2013).

Gráfico 1. Aplicación adecuado del Proceso Administrativo.



Al abordar a las beneficiarias del programa mediante la encuesta se pudo constatar la importancia que tiene para ellas el aplicar un proceso administrativo en sus negocio y como resultado de ello esta que el 99% de ellas consideran que realizan una correcta implentacion de dicho proceso, contra un 1% que consideró no aplicar un proceso administrativo adecuado.

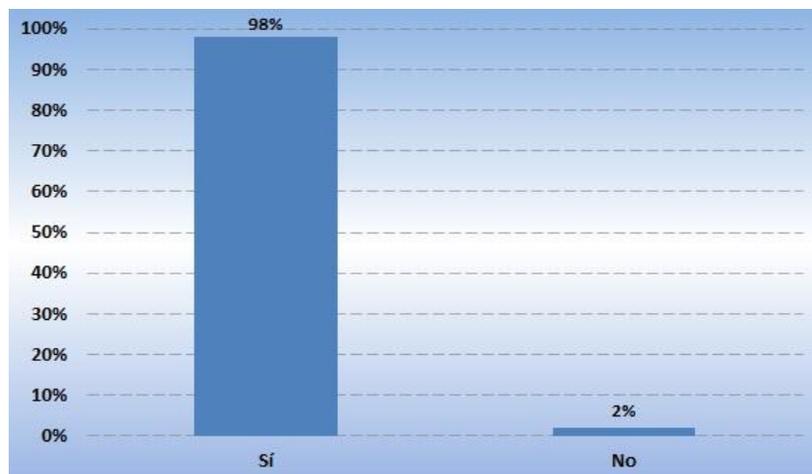
Uno de los objetivos importantes del Programa es brindar el conocimiento necesario sobre la buena administración del negocio permitiendo a las mujeres puedan desarrollarse empresarialmente. Es notorio que las mujeres están conscientes que solamente aplicando un proceso administrativo adecuado pueden convertirse en microempresarias exitosas de igual manera asegurando su permanencia en el mercado. Para obtener mejores resultados en la aplicación del proceso administrativo se considera necesario que las protagonistas sean capacitadas y supervisadas constantemente por el programa.

2. ¿Recibió capacitación antes de recibir el crédito otorgado por el programa?

Capacitación.

La capacitación según "Chiavenato" es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Gráfico 2. Capacitaciones recibidas previas al microcrédito.



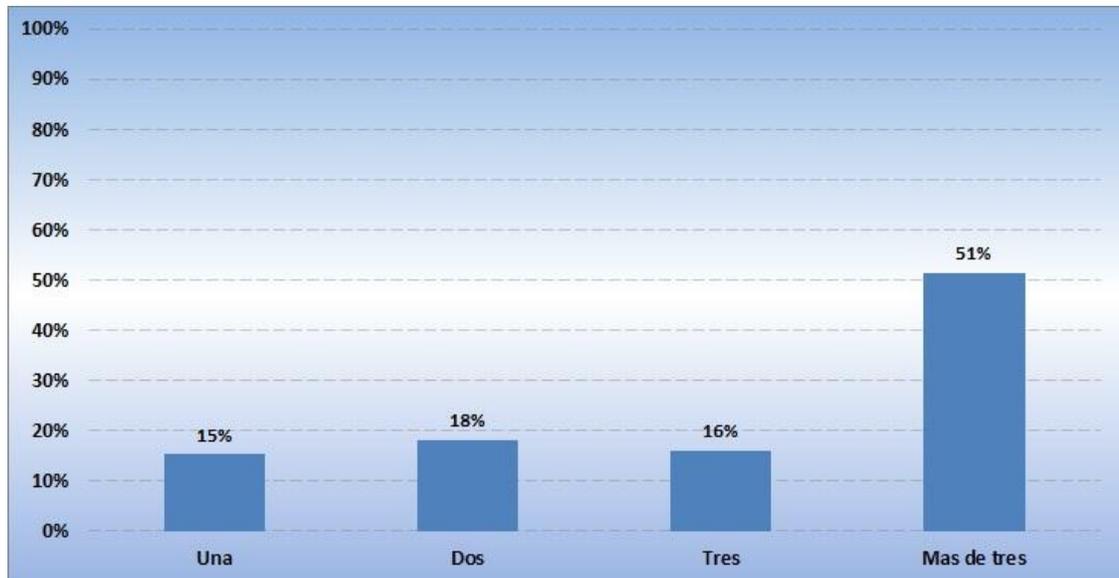
El 98% de las protagonistas afirman haber sido capacitadas por el programa antes de recibir el crédito, el 2% comentó no haber participado en este proceso.

Es importante mencionar que uno de los requisitos fundamentales del programa es el proceso de capacitación que las beneficiarias debe de participar ya que en estas adquieren los conocimientos necesarios para poder poner en marcha de manera adecuada su plan de negocio o bien fortalecer el ya existente. Es evidente que el programa no solo se enfoca en otorgarles un desembolso sino que también dotarlas de conocimientos, habilidades, destrezas necesarias para la productividad de su negocio.

3. ¿Cuántas capacitaciones recibió antes de ser beneficiada con el crédito?

Se encontró que un 51% de las encuestadas comentan haber sido participe de más de tres capacitaciones, seguido por un 18% de ellas admiten haber recibido 2 capacitaciones, en cambio un 16% dicen haber participado en tres capacitaciones y tan solo un 15% de estas protagonista recibieron una capacitación.

Gráfico 3. Cantidad de capacitaciones recibidas.

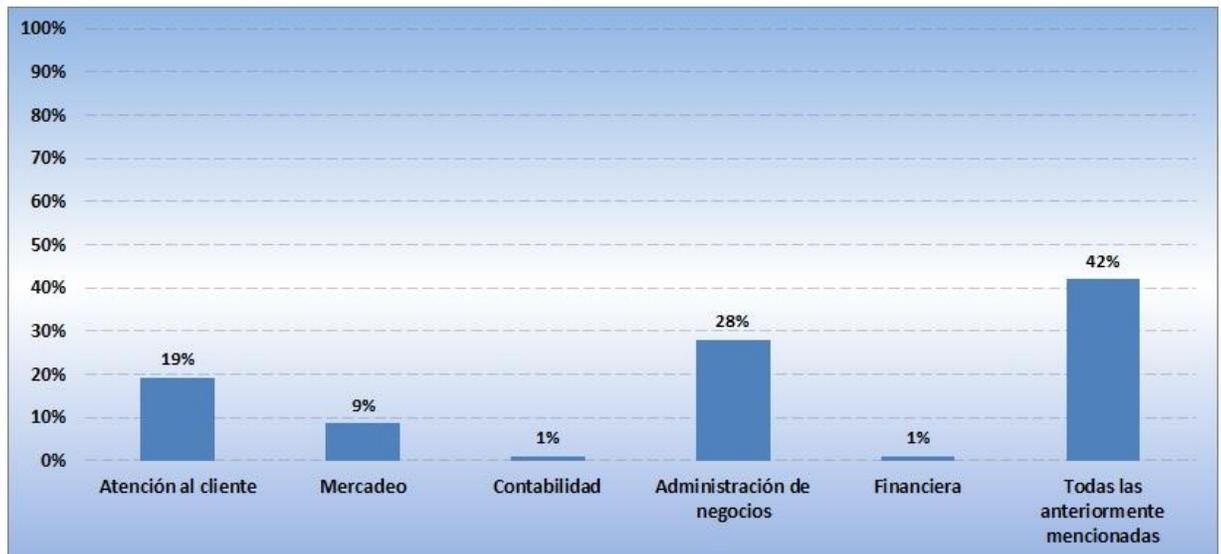


Cabe señalar que el porcentaje más alto obtenido en esta encuesta se refiere a las protagonistas que han obtenido más créditos con respecto a las demás debido a que ellas son las que han tenido más oportunidades de participar del programa. El porcentaje del resto de beneficiarias está en dependencia de la cantidad de créditos que han obtenido.

Como conclusión el fortalecimiento de los grupos solidarios conformados por las beneficiarias les permite no solo obtener un desembolso más, sino también la oportunidad de seguir obteniendo mucho más conocimientos administrativos, lo que trae consigo beneficios positivos en sus negocios.

4. ¿Dentro de las temáticas que recibió en las capacitaciones brindadas por el programa, cuál cree usted sea la más importante?

Gráfico 4. Importancia de las temáticas impartidas.



Un 28% consideró administración de negocio porque esta es la clave para poder obtener los mejores beneficios en cuanto a sus ganancias y poder mantener su negocio en el mercado.

El 19% Atención al Cliente porque consideran que brindando una buena atención atraerán más clientes permitiéndoles vender más y al mismo tiempo crecer, obteniendo más ganancias.

El 9% Mercadeo consideran que una buena imagen del negocio, precios accesibles, variedad de productos les ayuda a crecer y tener más ganancias.

El 1% Contabilidad porque este le ayuda a llevar un mejor control de las ganancias que va obteniendo y las inversiones que va realizando.

El 1% Finanzas porque esta les permite conocer cómo deben administrar adecuadamente su dinero.

Y en su mayoría el 42% consideran que todas son importantes ya que una depende de la otra y estas les permiten mantener su negocio en el mercado.

El objetivo principal del Programa es ver una productividad en las mujeres beneficiarias que les permita un crecimiento en el aspecto social y económico como cabezas de familias y una mejor calidad de vida. Para poder obtener resultados positivos el programa está convencido que las capacitaciones son elemento fundamental en este proyecto, tomando en cuenta como alerta los niveles de estudio de las mismas, pero con grandes ideas de negocios y deseos de superación.

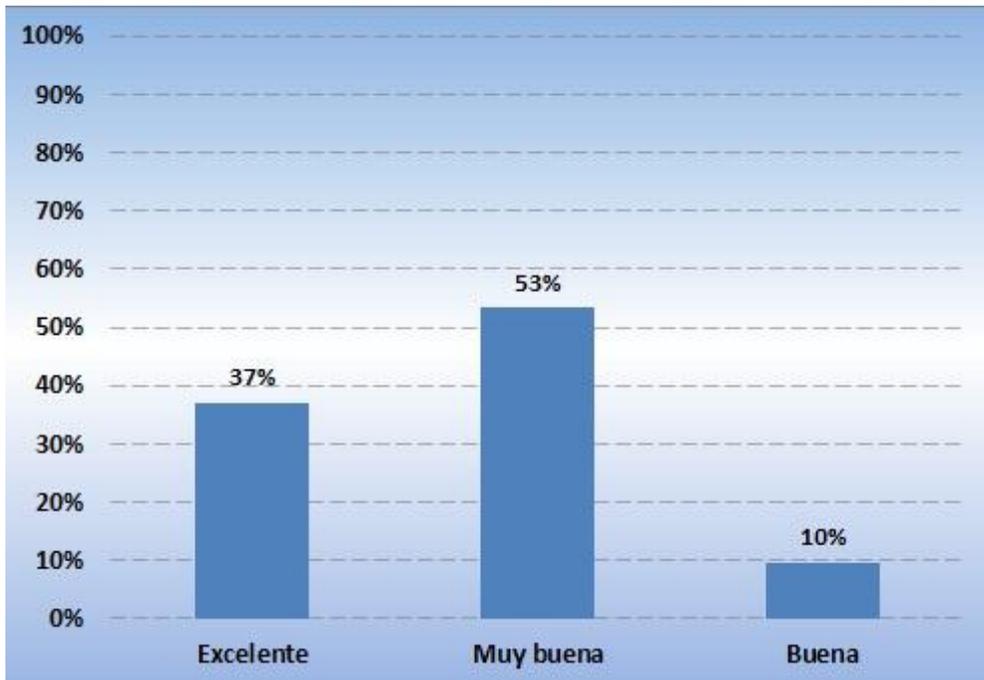
En síntesis los conocimientos adquiridos viene a fortalecer todo el proceso administrativo que las mujeres deben implementar en sus negocios con el fin de obtener un avance en todo lo que refiere a la productividad como pequeñas empresarias, entre más conocimientos estas adquieren mejor desempeño realizan.

5. ¿Cómo podría valorar el aprendizaje recibido en las capacitaciones?

Aprendizaje.

Según Pérez Gómez define el aprendizaje como "los procesos subjetivos de captación, incorporación, retención y utilización de la información que el individuo recibe en su intercambio continuo con el medio" (Pérez Gómez, 1988).

Gráfico 5. Valoración de las capacitaciones.



El 53% de las encuestadas consideran que las capacitaciones recibidas han sido Muy Buenas, pues estas les han brindado conocimientos muy importantes y necesarios para el desempeño en sus negocios, manifestando que con este tipo de capacitaciones ellas se motivan mas para poder seguir adelante. Un 37% las consideran Excelentes ya que son las primeras que reciben por ser nuevas en el programa y nunca habia recibido capacitaciones de este tipo, pues ellas tiene ideas de negocios pero con estos conocimientos se enfocan mas en la realidad para poder llevar una mejor administracion y un 10% las consideran Buenas manifestando de igual forma que estos conocimientos son de importancia para controlar su negocios.

Dotar de conocimientos básicos y necesarios a los diferentes grupos solidarios conformados por todas las mujeres beneficiadas es una de los enfoques mas importantes del Programa, que conozcan mas de cerca lo que conlleva la implementacion de un negocio cuando va empezar de cero o bien fortalecer aquello ya existentes.

En conclusion es evidente que todas las beneficiarias encuestadas consideran la importancia que tiene este proceso de capacitacion antes de recibir el dinero en sus manos, de esta manera podran hacer una buena inversion del mismo, obtener mas ganancias y llevar un mejor control de sus negocios.

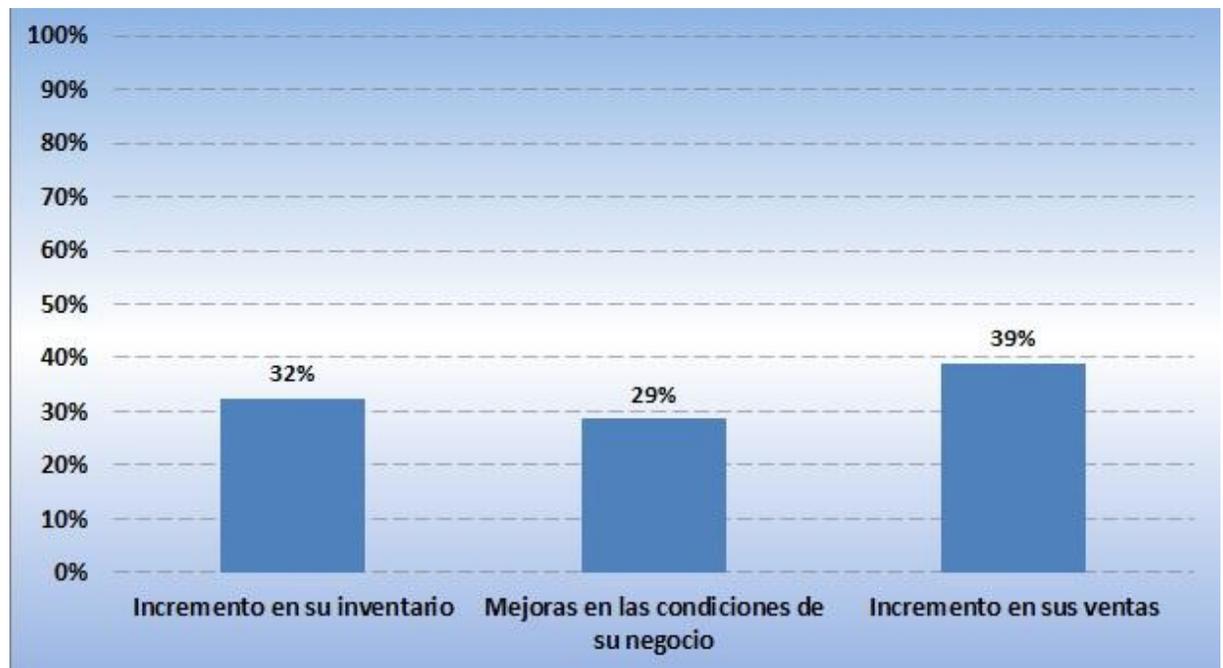
6. ¿Cuál ha sido su mayor logro después de haber recibido el crédito?

Logro.

Un logro es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad.

(definicionabc.com/general, 2007).

Gráfico 6. Logros Obtenidos.



El 39% afirman haber obtenido un incrementos en sus ventas manifestando que han aplicado ciertos conocimientos obtenidos en las capacitaciones lo que les ha traído más ganancias, en cambio el 32% han obtenido un incremento en sus inventarios con los prestamos obtenidos han invertidos en otros productos haciendo crecer un poco más su negocio, en cambio el 29% han realizado cambios en la infraestructura de sus negocios ya que consideran que la buena

imagen de sus negocios es vital para atraer clientes y así poder vender más y mantenerse en el mercado.

Es de gran importancia para el Programa dar un seguimiento a los grupos solidarios y poder verificar los resultados que se han obtenido, constatar el compromiso que adquieren como beneficiarias.

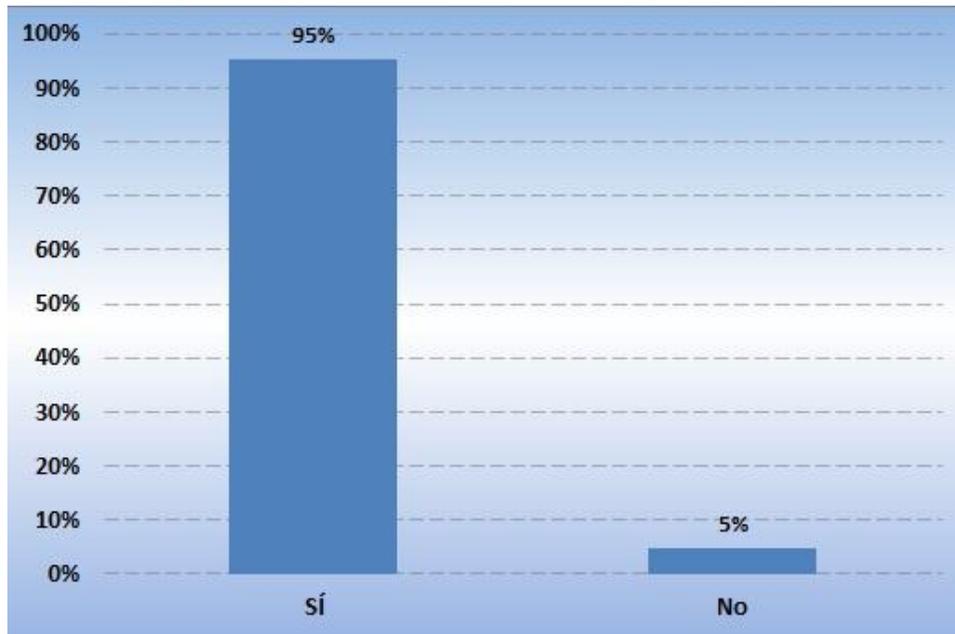
Se puede concluir que las mujeres beneficiadas están claras de sus objetivos establecidos y hasta donde quieren llegar prueba de ellos son los resultados obtenidos en los diferentes avance que han obtenido en sus negocios fortaleciendo cada una de las áreas que ellas consideran son importante para avanzar como pequeñas empresarias.

7. ¿Con los conocimientos recibidos a través de las capacitaciones considera usted que ha aumentado sus niveles de competitividad en el mercado?

Competitividad.

Sharon Oster define a la competitividad de la siguiente manera: “La competitividad de una empresa es la capacidad que tiene para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos. (Análisis Moderno de la Competitividad, 2000).

Gráfico 7. Aumento en los niveles de competitividad de las beneficiarias.



De todas las mujeres encuestadas el 95% confirma su competitividad en el mercado como pequeñas empresarias pues afirman haber avanzado desde que iniciaron sus negocios y quienes ya lo tenían se han fortalecido más, pues todos los procesos que llevan en el programa les animan a ser más proactivas. En cambio un pequeño porcentaje del 5% manifestó que no, consideran que sus negocios les brinda lo necesario.

Los resultados demuestran que la mayoría de beneficiarias están enfocadas totalmente en sus negocios, claras de las metas a seguir, comprometidas ante las políticas del programa para poder seguir siendo beneficiadas, están claras que el fácil acceso a este tipo de crédito no lo obtendrán en otros lugares sumando a esto la baja tasa de interés que tienen que pagar. Usura Cero es una iniciativa del Plan de Gobierno enfocado a erradicar la pobreza y la restitución de derecho de la Mujer Nicaragüense, siendo estos sus principales objetivos en el ámbito social, por ende en programa no se enfoca directamente en el aspecto de la competitividad de las PYMES.

En síntesis existe un compromiso como mujeres emprendedoras, enfocadas en el avance de sus negocios y poder mejorar su calidad de vida para ellas y sus familias.

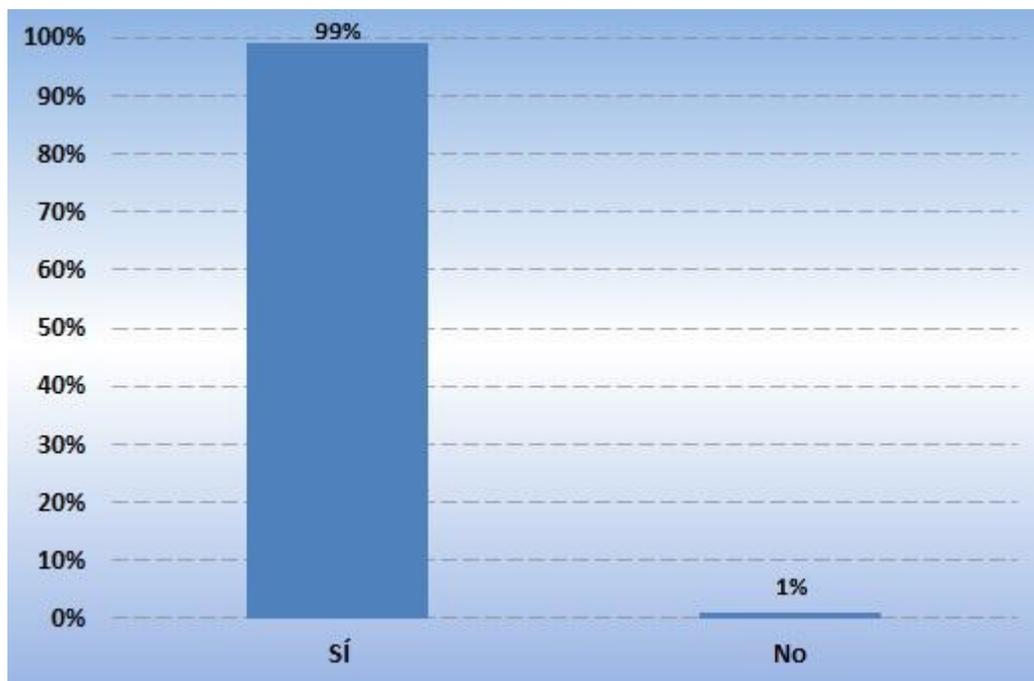
8. ¿Ha logrado una mayor productividad en su negocio a partir del crédito recibido?

Productividad

La productividad es un indicador que refleja que también se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

(Martínez, 1998).

Gráfico 8. Resultados positivos basados en la productividad.



El 99% respondió que han logrado una gran productividad en sus negocios, prueba de ellos esta que han mejorado a partir de los créditos obtenidos y

capacitaciones obteniendo un gran avance en sus negocios, contra un 1% que respondieron que no han logrado una productividad.

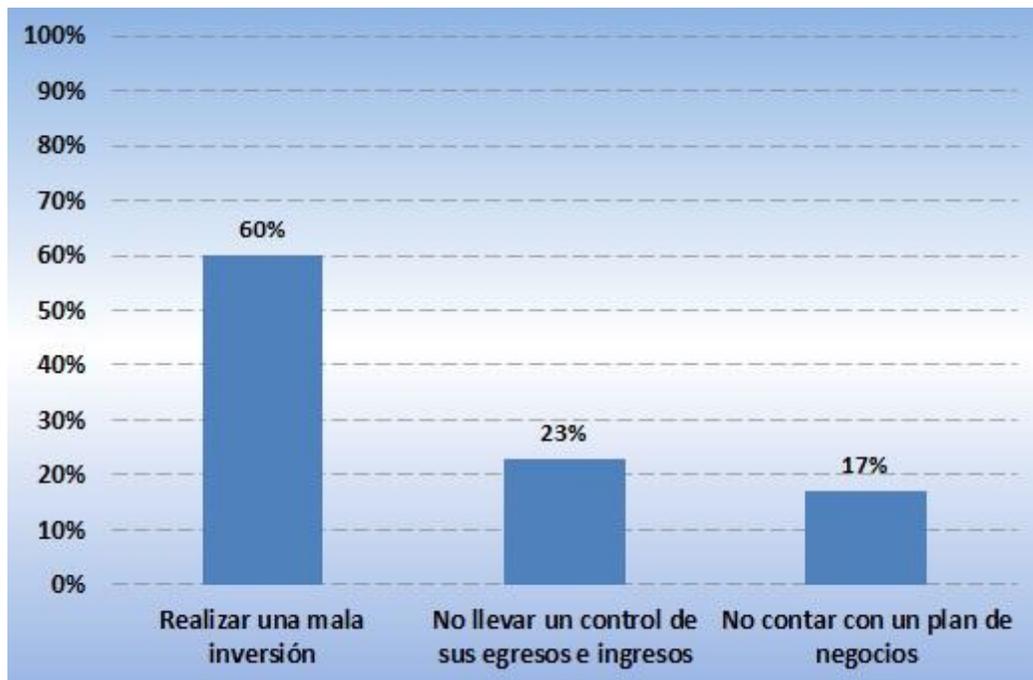
El término productividad para el programa consiste en la utilización eficaz y eficiente de los recursos que se le ofrecen a los grupos solidarios, en este caso el monto recibido y las capacitaciones impartidas, además del trabajo que ellas deben realizar. El programa busca obtener resultados positivos que hasta el momento así ha sido, evidencia la gran cantidad de créditos otorgados y mujeres beneficiadas.

Se concluye que los grupos solidarios cada vez se fortalecen más, las beneficiadas trabajan en conjunto con el programa, pues están claras que para poder seguir siendo beneficiadas deben de cumplir con su meta de prosperidad que indica en avance del negocio, esta meta incluye en todo aquello que ellas transforman el dinero una vez recibido.

9. ¿Cuál cree usted que es la falla más común que comenten las beneficiarias después de recibir el crédito?

Se tomaron en cuenta diferentes parámetros para poder conocer las fallas que las beneficiarias cometen al recibir el crédito lo que las lleva a un fracaso, entre estos tenemos: Realizar una mala inversión, No llevar un control de sus egresos e ingresos y No contar con un plan de negocios. Obteniendo los siguientes resultados.

Gráfico 9. Falla comunes después de recibir el crédito.



El 60% considero realizar una mala inversión, opinan que al recibir el dinero debes estar clara si vas a invertirlo en lo que actualmente están haciendo y les está dando resultado o bien en algo que no sabes si traerá algún beneficio. En cambio un 17% respondieron No tener un plan de negocios manifestando que es lo primero que se debe diseñar como parte de los requisitos que se deben presentar en el programa. Y un 23% no llevar un control de los egresos e ingresos, expresando que el control del dinero es importante, si obtienes ganancias buscarle más productividad a la misma.

Parte de los requisitos del programa es tener un plan de negocio o bien ya poseer uno sin obviar la conformación del grupo solidario y poder sacar provecho de estos microcréditos que se les otorga con el fin de brindarle la oportunidad dentro de la sociedad como mujeres emprendedoras.

Se puede concluir según los datos obtenidos que el contar con un plan de negocio es el primer paso para poder realizar una buena inversión que pueda

traer los mejores resultados a las mujeres beneficiadas, quienes demostraron estar enfocadas en sus negocios.

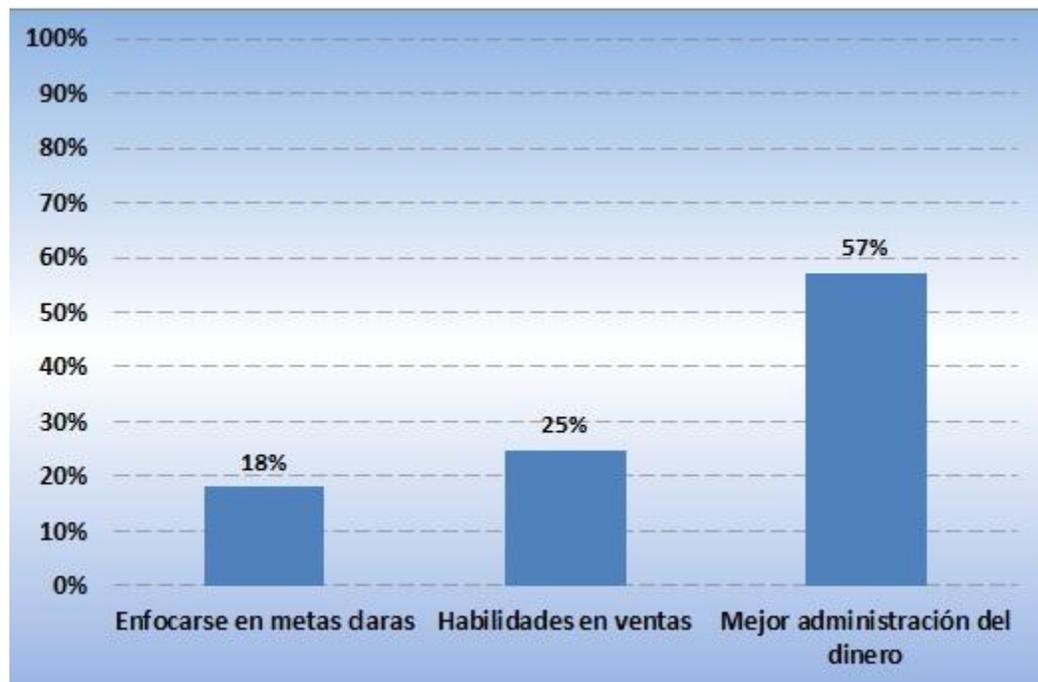
10. ¿Cuál cree usted que es el cambio más adecuado que se debe implementar para obtener un crecimiento en su negocio?

Crecimiento Empresarial

El crecimiento empresarial es definido como “el proceso de adaptación a los cambios exigidos por el entorno o promovidos por el espíritu emprendedor del directivo según el cual la empresa se ve comprometida a desarrollar o ampliar su capacidad productiva mediante el ajuste o adquisición de nuevos recursos. (Blázquez, Dorta, & Verona, 2006).

Los aspectos que se tomaron en cuenta para evaluar los cambios adecuados para un crecimiento en sus negocios fueron: Enfocarse en metas Claras, Habilidades de Ventas, Mejor administración del dinero, obteniendo los siguientes resultados.

Gráfico 10. Implementación de cambios adecuados.



El 57% opina una mejor administración de dinero ya que este es el recurso más importante que tiene para salir adelante y es responsabilidad de ellas mismas hacer un buen uso. El 25% consideraron que las habilidades de ventas pues al conocer bien a sus clientes en lo que más consumen les permiten un crecimiento en sus negocios y por último se tiene un 18% que opina se deben enfocar en metas claras porque así sabrán cómo manejar cada uno de los recursos que se tienen.

Para obtener un crecimiento de los negocios se deben aprovechar al máximo los recursos que el programa ofrece, entre mejores resultados se obtengas más posibilidades tiene de acceder a los microcrédito permitiendo crecer un poco más.

Se puede concluir que el crecimiento de sus negocios es el resultado más evidente de los buenos manejos realizados por las beneficiarias del programa quienes están enfocadas en metas claras.

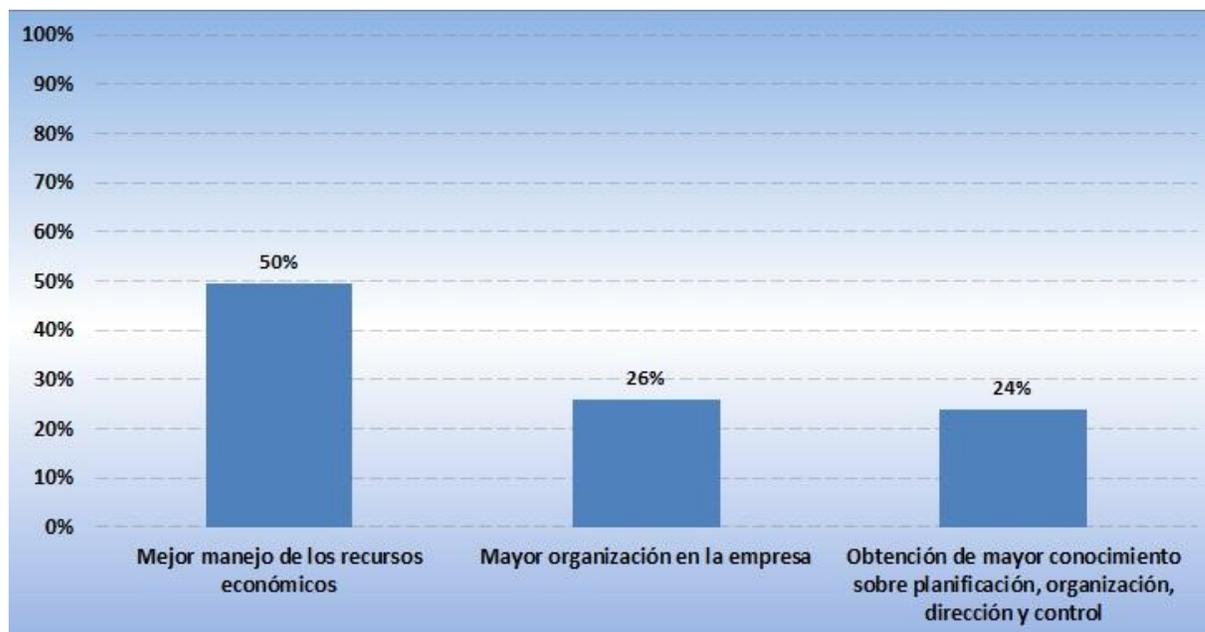
11. ¿Qué resultados tienen las capacitaciones brindadas por el programa en la aplicación del proceso administrativo de su mipyme?

MIPYMES: Son todos aquellos micros, pequeñas y medianas que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios entre.

Proceso Administrativo: La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. (gestiopolis.com/proceso-administrativo, 2013).

Capacitación: La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. (/deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion, s.f.).

Gráfico 11. Resultados de las capacitaciones.



En la mayoría de beneficiarias los niveles de estudio están en primaria y secundaria por lo tanto desconocen teóricamente las etapas de un proceso administrativo. El objetivo de Programa Usura Cero es poder brindarle a la mujer todas aquellas herramientas necesarias para que puedan llevar a cabo el avance sus negocios existente o bien aquellos planes de negocios que están por iniciar, es por ello que se incluye el proceso de capacitación para que las mujeres tengan una idea más clara lo que conlleva la administración de un negocio ya que lo que se pretende es un avance económico de la mujer como cabeza de familia y con deseo de superación, el 24% manifestaron que en este proceso de capacitación les permitió conocer, comprender e implementar las etapas de un proceso administrativo lo que les permite tener un mejor control de sus negocios, el 50% revelo que las diversas capacitaciones brindadas por

el programa, les han ayudado a tener un mejor manejo de los recursos económicos de dichos negocios ya que consideran que con los años de experiencia que tienen en sus negocios han sido suficientes para mantenerlos y un 26% manifestó mayor organización en sus negocios.

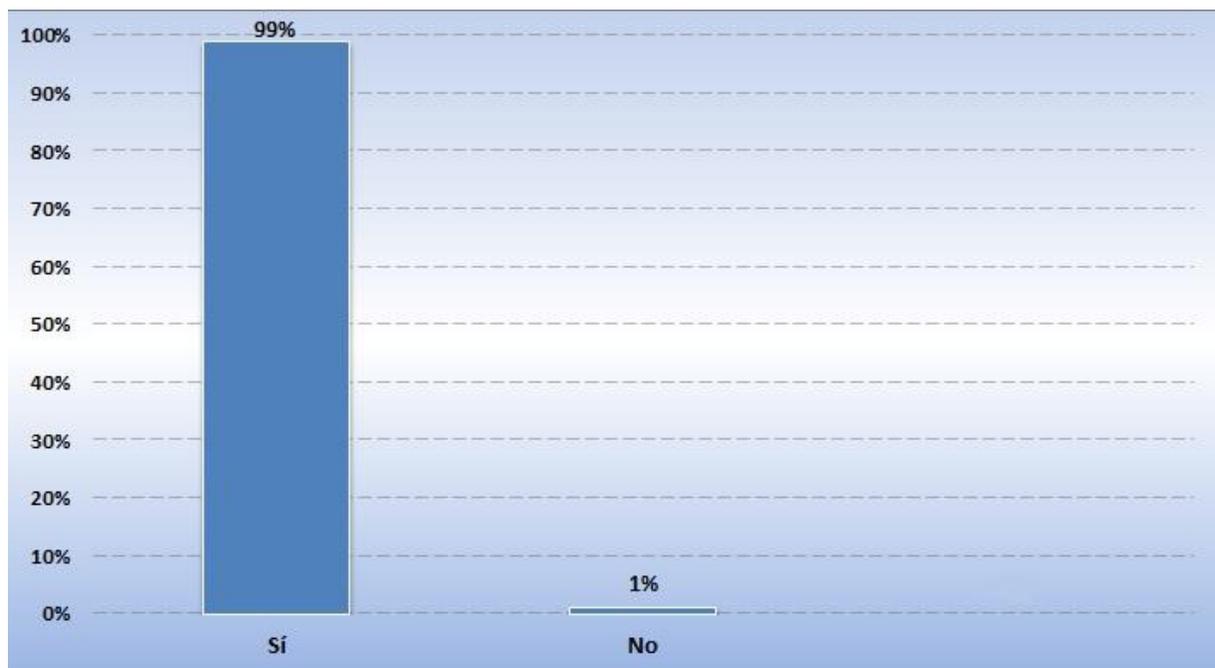
Objetivo N° 3. Determinar los procesos administrativos que realizan las empresarias del programa Usura Cero.

1. ¿Implementa usted el proceso administrativo en su negocio?

Proceso Administrativo:

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. (gestiopolis.com/proceso-administrativo, 2013).

Gráfico N° 1. Implementación del proceso administrativo



Para una dueña de negocio es importante que este clara e identificada con los objetivos que quiere alcanzar, se conoce teóricamente los procesos administrativos pero en esta realidad no se puede obviar que en su mayoría las beneficiarias no tienen un grado de estudio elevado por lo tanto no conocen dichas etapas, pero en este caso suceden de manera natural como se presentan los resultados el 99% lo aplican, manifestando que a su manera ella llevan un control de todo lo que lleva la

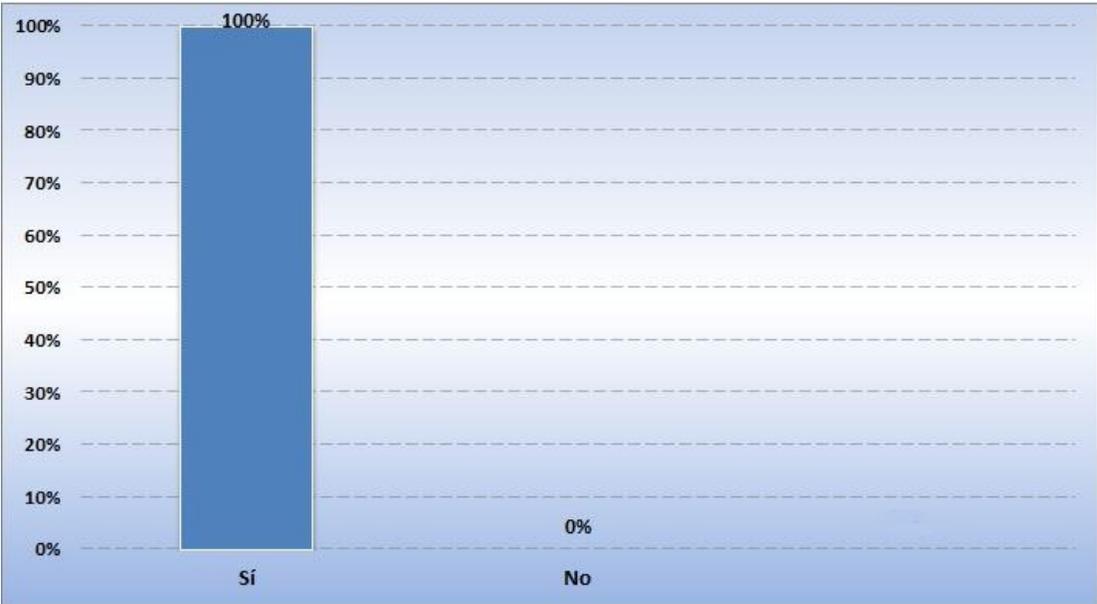
administración de sus negocios y solo el 1% asumen que no habían efectuado un proceso administrativo antes de recibir el microcrédito.

2. ¿Considera usted que el proceso administrativo contribuye a su desarrollo empresarial?

Proceso Administrativo: La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. (gestiopolis.com/proceso-administrativo, 2013).

Desarrollo Empresarial: Es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de la empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera que coadyude el crecimiento sostenible de la empresa. Para una mejor finanza y recursos en la empresa. (¿Qué es el desarrollo empresarial?, 2011).

Gráfico 2. Contribución del proceso administrativo para el desarrollo empresarial.



La implementación de un proceso administrativos facilita el poder tener un mejor control dentro de todas las actividades que se realizan en el negocio facilitando el desarrollo de las habilidades y destrezas que conlleva administrar, un claro ejemplo de esto es que el 100% de las beneficiarias afirman que implementación del mismo les ha dado éxitos en sus avance.

3. ¿Cree usted que es importante llevar un control adecuado sobre los ingresos y egresos de su empresa?

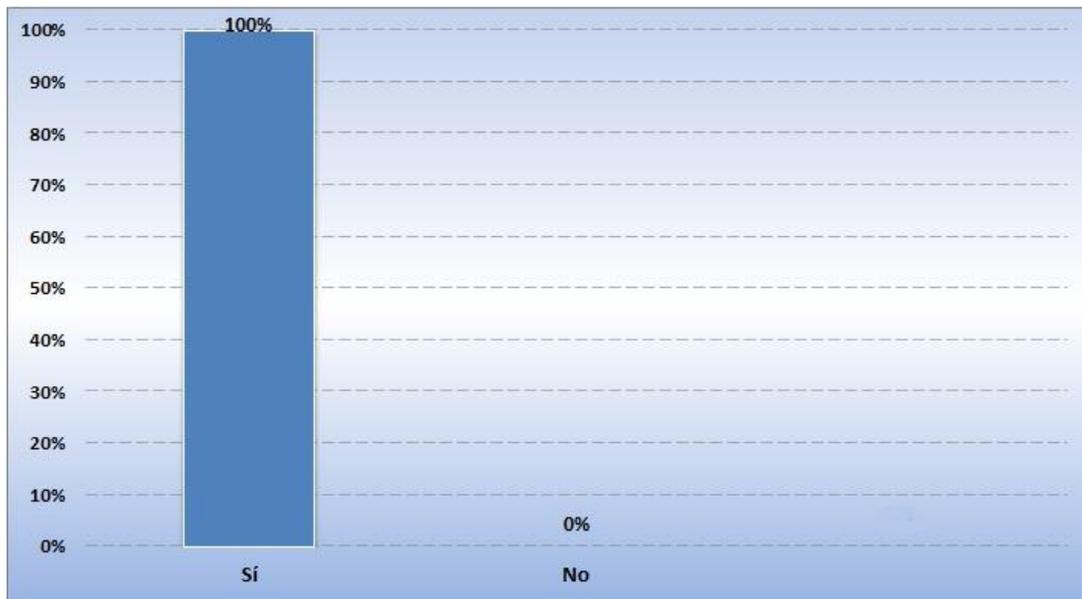
Ingresos: Un ingreso es un incremento de los recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo. (debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso).

Egresos: Se conoce como egreso a todo aquello que egresa o sale de un lugar o espacio determinado. El término hace referencia específicamente al dinero que se utiliza en un negocio o acción monetaria para pagar determinados gastos y que por lo tanto no puede ser contado como ganancia. (definicionabc.com/general/egreso.php, 2007).

Control: Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. (definicion.org/control).

Para Idalberto Chiavenato, autor del libro “Iniciación a la Organización y Técnica Comercial”, la empresa “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. El autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social” (Chiavenato, Definición de Empresa, 2011).

Gráfico 3. Importancia de un control de ingresos y egresos.



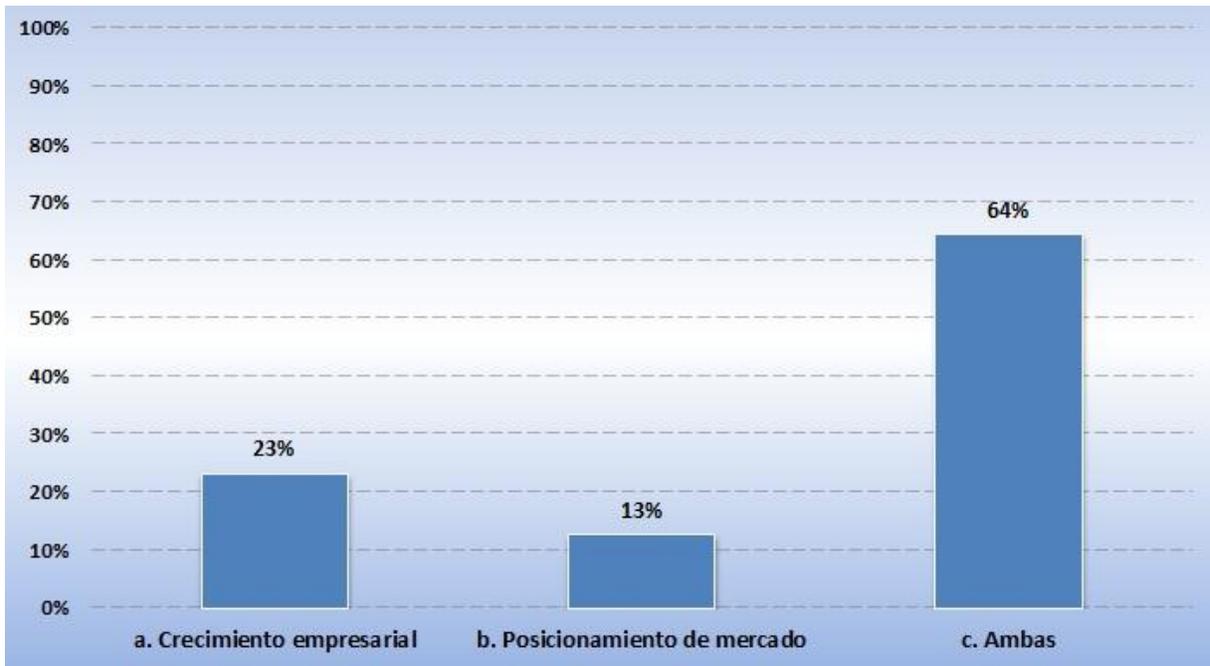
La administración de los recursos económicos del negocio de una mujer beneficiada es la parte más esencial ya que de este depende el éxito o fracaso del negocio, el tener un control detallado a diario de las entradas y salidas del dinero le permite a ellas una mejor visión de los resultados. El resultado demostró que el 100% opinan que es de suma importancia llevar un control adecuado en cuanto a lo que invierten para poner en funcionamiento su negocio como las ganancias que estos les dejan.

4. **¿Cree usted que la buena administración de sus recursos financieros le ha ayudado a:**

Administración: Es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos. (significados.com/administracion).

Recursos Financieros: Son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros. (definicion.de/recursos-financieros).

Gráfico 4. Aplicación de una correcta administración.



Como dueñas de un negocio se debe tener una amplia visión de lo que el negocio representa dentro de un mercado , no se necesita tener negocios de grandes dimensiones para poder formar parte del mismo, dentro de los conocimientos que estas reciben abarcan conocimientos de las estrategias que deben implementar para poder posicionarse dentro del mismo y atraer clientes , buscar ese valor agregado según sea el giro de este, por lo tanto un buen posicionamiento, atraer clientes las lleva a un crecimiento económico , cumpliendo uno de los objetivos primordiales del Programa. El 23% de las protagonistas opinan que la buena administración implementada en los diferentes negocios les han ayudado a un crecimiento empresarial, en cambio un 13% nos dice que esta les ha ayudado a obtener una mejor posición en el mercado y el otro en su mayoría el 64% del total de encuestadas asumen que una buena administración les ha permitido el logro de ambas ya que consideran que están ligadas.

Objetivo N° 4: Proponer estrategias económicas- administrativas que contribuya al desarrollo empresarial de las beneficiarias del programa Usura Cero.

FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • F1. Ideas innovadoras. • F2. Excelentes negociadoras. • F3. Sólida cultura de ahorro. 	<ul style="list-style-type: none"> • O1. Inversiones Tecnología e infraestructura. • O2. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas. • O3. Utilización de nuevos canales de ventas.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • D1. Falta de acceso a financiamiento. • D2. Vulnerabilidad ante la influencia externa. • D3. Falta de seguimiento y monitoreo del proyecto. • 	<ul style="list-style-type: none"> • A1. Alta competencia de productos extranjeros. • A2. Cambios de hábitos en los consumidores. • A3. Políticas gubernamentales.

Matriz FODA.

Análisis Externo	Mujeres Microempresarias	Análisis Interno	
		Fortalezas	Debilidades
		F1. Ideas innovadoras. F2. Excelentes negociadoras. F3. Buenas administradoras. F4. Sólida cultura de ahorro.	D1. Falta de acceso a financiamiento. D2. Vulnerabilidad ante la influencia externa. D3. Falta de seguimiento y monitoreo del proyecto.
	Oportunidades	FO	DO
	O1. Inversiones Tecnología e infraestructura. O2. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas. O3. Utilización de nuevos canales de ventas.	Mediante la inversión en tecnología las mujeres podrán desarrollar sus ideas innovadoras. La buena administración que implementan las microempresarias les permitirá abrir puertas a nuevas alianzas. La sólida cultura del ahorro permitirá crear nuevo canales de venta.	El acceso al microcrédito otorgado por el programa les permitirá realizar cambios en la infraestructura. Al establecer alianzas estratégicas las beneficiarias aumentan la solides en sus negocios reduciendo la vulnerabilidad ante las influencias externas.
	Amenazas	FA	DA
A1. Alta competencia de productos extranjeros. A2. Cambios de hábitos en los consumidores. A3. Políticas gubernamentales.	Al implementar ideas innovadoras en sus negocios las beneficiarias podrán enfrentar la competencia de productos extranjeros, tomando en cuenta lo constantes cambios de hábitos en los consumidores. La solida cultura de ahorro que tienen las beneficiarias les permite participar más de los programas que el gobierno implementa.	El aprovechamiento de los diferentes programas de financiamiento les permitirá a las microempresarias, crecer en sus negocios y hacerle frente a las influencias de productos extranjeros. El aprovechar correctamente las políticas gubernamentales, las microempresarias, obtendrán un mejor seguimiento en su desarrollo empresarial.	

- **Tabla N° 1. Estrategia F1, O1**

Estrategia 1	Inversión en Tecnología.
Objetivo	Invertir en tecnología que les permita desarrollar sus ideas innovadoras.
Actividades	Realizar compras de equipos.
Recursos	Inversión monetaria.
Responsables	Microempresarias
Tiempo	Largo Plazo

Fuente de elaboración: Propia

- **Tabla N° 2. Estrategia F2, O2**

Estrategia 2	Implementar una buena Administración.
Objetivo	Implementar una buena administración con el propósito de abrir puertas a nuevas alianzas.
Actividades	Implementar correctamente un proceso administrativo.
Recursos	Recursos humano
Responsables	Microempresarias
Tiempo	Largo plazo

Fuente de elaboración: Propia

- **Tabla N° 3. Estrategia F3, O3**

Estrategia 3	Fomento de la cultura del ahorro
Objetivo	Fomentar la cultura del ahorro con el fin de crear nuevos canales de ventas
Actividades	Abrir cuentas de ahorro.
Recursos	Inversión monetaria
Responsables	Microempresarias
Tiempo	Largo plazo

Fuente de elaboración: Propia

- **Tabla N° 4. Estrategia F1, A1**

Estrategia 1	Implementar ideas innovadoras.
Objetivo	Implementar ideas innovadoras en sus negocios que les pueda permitir a las beneficiarias enfrentar la competencia extranjera tomando en cuenta los constantes cambios en el mercado.
Actividades	Capacitación
Recursos	Inversión monetaria Recurso Humano
Responsables	Instituciones Microempresarias
Tiempo	Largo plazo

Fuente de elaboración: Propia

- **Tabla N° 5. F2, A2**

Estrategia 2	Fortalecer la cultura del ahorro
Objetivo	Fortalecer la cultura del ahorro que les permita a las beneficiarias ser más participes de los programas que el gobierno impulsa.
Actividades	Capacitación
Recursos	Inversión monetaria Recurso Humano
Responsables	Instituciones Microempresarias
Tiempo	Largo Plazo

Fuente de elaboración: Propia

- **Tabla N°6. D1, O1**

Estrategia 1	Acceso a Microcréditos.
Objetivo	Acceder a los microcréditos que ofrece el programa con el objetivo de realizar cambios en la infraestructura de sus negocios.
Actividades	Acudir al programa
Recursos	Inversión monetaria Recurso Humano
Responsables	Microempresarias
Tiempo	Largo Plazo

Fuente de elaboración: Propia

Tabla N° 7. D2, O2

Estrategia 2	Establecer Alianzas Estratégicas
Objetivo	Establecer alianzas estratégicas con el objetivo de fortalecer sus negocios reduciendo la vulnerabilidad antes la competencia extranjera.
Actividades	Ferias comerciales. Realizar nuevas inversiones.
Recursos	Inversión monetaria Recurso Humano
Responsables	Instituciones Propietarias de Pymes
Tiempo	Largo plazo

Fuente de elaboración: Propia

- **Tabla N°8. Estrategia D1, A1**

Estrategia 1	Aprovechamiento del financiamiento.
Objetivo	Aprovechar correctamente el recurso financiado con el fin que les pueda permitir crecer en sus negocios y enfrentar de esta manera la competencia extranjera.
Actividades	Capacitación Invertir en nuevos productos.
Recursos	Inversión monetaria Capital Humano
Responsables	Instituciones Microempresarias
Tiempo	Largo plazo

Fuente de elaboración: Propia

- **Tabla N° 9. Estrategia D2, A2**

Estrategia 2	Aprovechar las políticas gubernamentales.
Objetivo	Aprovechar correctamente y conocer a fondo las políticas del gobierno con el objetivo que las empresarias tengan un mejor monitoreo en su desarrollo empresarial.
Actividades	Acudir al programa. Capacitaciones.
Recursos	Inversión monetaria Capital Humano
Responsables	Microempresaria
Tiempo	Largo plazo

Fuente de elaboración: Propia

VII. CONCLUSIONES

Una vez obtenido el análisis de información que suministro la aplicación de la encuesta, se observó que el proceso de capacitaciones impartidas por el Programa son herramientas importantes que una microempresarias requieren debido a que representan una oportunidad de adquirir conocimiento para convertirse en microempresas competitivas, aunque un programa de capacitación no les garantiza el éxito, estas deben estar acompañadas de una serie de actividades que como propietarias del negocio deben implementar.

A través del análisis de datos y la elaboración de la matriz FODA, permitió el desarrollo de líneas estratégicas, con el cual se identificaron que existen debilidades en el crecimiento de los negocios, mismas que a su vez se convierten en recomendaciones para su fortalecimiento.

Es importante hacer mención que el programa hasta el momento ha cumplido con su objetivo principal; que es la restitución de los derechos de las mujeres haciéndolas participe del desarrollo económico mediante la obtención de los microcréditos otorgados por USURA CERO.

VIII. RECOMENDACIONES

Para que esta investigación sea de utilidad a las propietarias de MIPYMES, así como personas ajenas a la misma y al personal que dirige el programa; se recomienda:

- Al personal que dirige en el Programa Usura Cero que se involucre más en una proceso de seguimiento de los negocios de las beneficiarias con el fin de identificar posibles debilidades en los procesos que realizan y poderlos convertir en fortalezas para el desarrollo empresarial.
- A las propietarias de MIPYMES asistir de manera puntual y consecutiva a todas las capacitaciones brindadas por el programa de Usura Cero, en conjunto con las instituciones, con el fin de solidificarse en sus conocimientos administrativos aplicándolos de manera correcta en sus negocios.
- Otra recomendación para las propietarias es llevar una contabilidad formal en sus negocios con el fin de fortalecer sus actividades financieras.
- Otra recomendación importante a las beneficiarias es que den el mejor aprovechamiento al financiamiento que otorga el programa lo que les permitirá fortalecer más sus negocios ante la competencia.
- A las propietarias de las MIPYMES que implementen una buena administración de sus negocios aplicando una sólida cultura del ahorro que les permita prepararse antes los diferentes cambios constantes en el mercado y de igual forma en cambios de políticas gubernamentales.

IX. BIBLIOGRAFIA

- (s.f.). Recuperado el 08 de 2017, de Eco-Finanzas: <http://www.eco-finanzas.com>
- (s.f.). Obtenido de Edufinet.com: <http://www.edufinet.com>
[/deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion](http://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion). (s.f.). <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion>. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion>.
- ¿Qué es el desarrollo empresarial?* (31 de 05 de 2011). Obtenido de https://es.overblog.com/Que_es_el_desarrollo_empresarial
- 185, L. n. (30 de Octubre de 1996). (C. d. Trabajo, Editor)
- (2000). En S. Oster, *Análisis Moderno de la Competitividad* (pág. 495). México D.F: Oxford University Press México.
- (2017). Obtenido de Plan de Inversión:
http://www.eoi.es/El_Plan_de_Inversiones_y_Gastos_Iniciales_en_Proyectos_de_negocio
- (2017). Obtenido de Finanzas Prácticas: <https://www.finanzaspracticas.com>
- (2017). Obtenido de Economía: <https://www.economia.com.mx>
- Altamirano Zavala, E. T., Castillo Rizo, Y. T., & Arroliga Lanzas, S. L. (2012). *Impacto del financiamiento otorgado por le programa de Microcrédito USURA CERO a Mujeres dedicadas al comercio en el municipio, durante el periodo del segundo semestre 2010 - primer semestre 2011*. Estelí.
- Baldelomar Portillo, S. M., Herrera Lanzas, R. Y., & Rodriguez Lanuza, A. Y. (2014). *Efectos del programa USURA CERO en el desarrollo económico de MIPYMES creadas por las mujeres beneficiadas en la ciudda de Estelí en el año 2013*. Estelí: FAREM.
- Baldelomar, P., Herrera, L., & Rodríguez, L. (2014). *Efectos del programa USURA CERO en el desarrollo económico de MIPYMES creadas por las mujeres beneficiadas en la ciudad de Estelí en el año 2013*. Estelí.
- Blázquez, F., Dorta, J. A., & Verona, M. C. (2006). En *Conceptos, perspectivas y medidas del crecimiento empresarial*.
- Casillas, F. J. (1977). *Administración Integral*. México: Editorial Cecsca.
- Castro, A. (2010). Artículo. *Revista Científica UNI NORTE*.
- Ceja, G. G. (1972). *Planeación y Organización de Empresas*. En G. G. Ceja. México: Offsali-G., S.A.

- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría de la Administración*. Colombia: Mc Graw Hill.
Recuperado el 15 de Mayo de 2017
- Chiavenato, I. (29 de Noviembre de 2011). <https://generaciónproyectos.wordpress.com/definicion-y-clasificación-de-empresa/>. Recuperado el 14 de Mayo de 2017
- Código del Trabajo. (30 de Octubre de 1996). *Código del Trabajo*. (L. n. 185, Productor, & La Gaceta)
Obtenido de Código del Trabajo.
- Cornejo Pérez, M. (26 de Noviembre de 2011). *Slideshare*. Recuperado el 05 de Junio de 2017, de slideshare.net: <https://es.slideshare.net/mirsaid/enfoque-mixto-10341307>
- debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso. (s.f.). <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>.
Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>.
- definición.de/recursos-financieros/. (s.f.). <https://definición.de/recursos-financieros/>. Obtenido de <https://definición.de/recursos-financieros/>.
- definición.org/control. (s.f.). <http://www.definición.org/control>. Obtenido de <http://www.definición.org/control>.
- definiciónabc.com/general/egreso.php. (2007). <https://www.definiciónabc.com/general/egreso.php>.
Obtenido de <https://www.definiciónabc.com/general/egreso.php>.
- definiciónabc.com/general/logro.php. (2007). <http://www.definiciónabc.com/general/logro.php>.
Recuperado el 02 de 11 de 2017, de <http://www.definiciónabc.com/general/logro.php>.
- Definiciones /Capital -Finaciero. (19 de octubre de 2016). *Definiciones /Capital -Finaciero*. Obtenido de Definiciones /Capital -Finaciero.: <http://economipedia.com/definiciones/capital-financiero.html>
- Definiciones ABC. (2007). Definiciones abc . *Definiciones abc* .
- Delfín, P., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista científica Pensamiento y Gestión, N°40: Ene - Jun 2016*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017
- gestiopolis.com/proceso-administrativo. (30 de Julio de 2013). <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planificación-organización-ejecu...> Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planificación-organización-ejecu...>
- Gestiospolis.com. (s.f.). Recuperado el 2017, de <https://www.gestiopolis.com/>
- Hernandez , S. (2006). 103.2006. En *Metodología de la Investigación* (pág. 103).
- Hernández, S. R. (2006). En *Metodología de la investigación* (pág. 103). McGraw Hill.
- Hernández, S. R. (2006). Metodología de la Investigación. En S. R. Hernández. Mc Graw Hill.

- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2006). Metodología de la Investigación. En 4. edición (Ed.), *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- INN Impulsa Colombia. (s.f.). Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de <https://www.innpscolombia.com/es/desarrollo-empresarial>
- Inventarios segun las Niif. (2015). . <https://www.facilcontabilidad.com/que-son-los-inventarios-según-la-niif-para-pymes/>.
- Koontz, H., & Weirich, H. (1998). En *Administración una Perspectiva Global* (11a. edición ed.). Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weirich, H. (2003). En *Administración Una perspectiva global 12a. Edición* (pág. 832). México: Mc Graw Hill.
- Ley 645. (03 de 2008). Ley 645, Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- López, J. P. (2008). *Metodología de la investigación científica* (Sexta ed.). Managua, Nicaragua.
- Martínez, M. E. (1998). Concepto de productividad en el análisis económico.
- Montilla, C., & Montero, C. (2011). Tema 2 : Desarrollo Empresarial. *Estrategias del desarrollo empresarial*, 59. Recuperado el 15 de Mayo de 2017
- Murillo, M. D. (23 de Febrero de 2010). Derecho Mercantil Nicaraguense. *Evolución del Derecho Mercantil Nicaraguense*.
- Pérez Gómez, Á. (1988). *Análisis didáctico de las Teorías del Aprendizaje*. Málaga.
- Pineda, E. B., Alvarado, E. L., & Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). Washington, D.C. 20037, E.U.A., Washisgton, D.C E.U.A: Organización Panamericana de la Salud.
- Porto, J. P. (s.f.). <https://definicion.de/requisitos/>.
- Reyes Ponce, A. (09 de 10 de 2013). Obtenido de <https://procesoadministrativo03.wordpress.com>
- Rodas Carpizo, A. R., & Arroyo Juárez, M. F. (2014). En *Administración Básica con Casos Prácticos 5ta. Edición* (pág. Pág. 92). México D.F: EDITORIAL LIMUSA, S.A de C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.
- significados.com/administración/. (s.f.). <https://www.significados.com/administración/>. Obtenido de <https://www.significados.com/administración/>.
- Valda, J. C. (2014). *Grandes Pymes*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de <http://www.grandespymes.com.ar>.

www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/. (04 de 06 de 2013). Obtenido de *www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/*

Y, F. (27 de Junio de 2011). *http://tesisdeinvestig.blogspot.com*. Recuperado el 05 de Junio de 2017, de *http://tesisdeinvestig.blogspot.com*:

http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/población-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html

X. ANEXOS



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria – Estelí

Entrevista dirigida a Lic. Teresa Cruz, Delegada del Programa USURA CERO, en el municipio de Estelí.

Con esta entrevista se pretende conocer de manera detallada los requisitos que las mujeres deben de presentar así como también las políticas crediticias que el programa implementa.

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Objetivo: Describir lo requisitos que tienen que presentar las empresarias para ser beneficiadas por el programa USURA CERO.

- ¿Cuáles son los requisitos que solicita el programa USURA CERO para la otorgación de préstamos?

- ¿Cuáles son los planes de inversión más comunes con los que trabajan los empresarios?

- ¿Cuánto tiempo se demora la aprobación del microcrédito en el programa USURA CERO?

- ¿Cuántos son los tipos de montos que ofrece el programa USURA CERO a las empresarias?

- ¿Cuáles son las modalidades de pago que implementa el programa USURA CERO?

- ¿A qué tasas de interés USURA CERO otorga los créditos a las mujeres empresarias?

- ¿En la actualidad cuanto es el número de mujeres beneficiadas por el programa USURA CERO en el municipio de Estelí?

- ¿Cuáles son los tipos de capacitaciones que el programa USURA CERO ofrece a las beneficiadas?

-
- ¿Cuál es la política que el programa USURA CERO implementa para la recuperación de cartera?
-



Encuesta dirigida a microempresarias del Distrito I del municipio de Estelí, beneficiadas por el programa USURA CERO

Objetivo: Identificar los aportes que influyen en el desarrollo empresarial de las beneficiarias del programa Usura Cero.

- 1. ¿Considera usted que el proceso administrativo que realiza en su negocio es el adecuado?**
 - a. Si
 - b. No

- 2. ¿Recibió capacitación antes de recibir el crédito otorgado por el programa?**
 - a. Si
 - b. No

- 3. ¿Cuántas capacitaciones recibió antes de ser beneficiada con el crédito?**
 - a. Una
 - b. Dos
 - c. Tres
 - d. Más de tres

- 4. ¿Cuáles son los temas que recibió en las capacitaciones brindadas por el programa?**
 - a. Atención al cliente
 - b. Mercadeo
 - c. Contabilidad
 - d. Administración de Negocios
 - e. Financiera
 - f. Todas las anteriormente mencionadas

- 5. ¿Cómo podría valorar el aprendizaje recibido en las capacitaciones?**
- a. Excelente
 - b. Muy Buena
 - c. Buena
 - d. Regular
 - e. Deficiente
- 6. ¿Cuál ha sido su mayor logro después de haber recibido el crédito?**
- a. Incremento en su inventario
 - b. Mejoras en las condiciones de su negocio
 - c. Incremento en sus ventas
- 7. ¿Con los conocimientos recibidos a través de las capacitaciones considera usted que ha aumentado sus niveles de competitividad en el mercado?**
- a. Si
 - b. No
- 8. ¿Ha logrado una mayor productividad en su negocio a partir del crédito recibido?**
- a. Si
 - b. No
- 9. ¿Cuál cree usted que es la falla más común que comenten las beneficiarias después de recibir el crédito?**
- a. Realizar una mala inversión
 - b. No llevar un control de sus egresos e ingresos
 - c. No contar con un plan de negocios
- 10. ¿Cuál cree usted que es el cambio más adecuado que se debe implementar para obtener un crecimiento en su negocio?**
- a. Enfocarse en metas claras
 - b. Habilidades en ventas
 - c. Mejor administración del dinero

11. ¿Qué resultados tienen las capacitaciones brindadas por el programa en la aplicación del proceso administrativo de su mipyme?

- a. Crecimiento empresarial
- b. Posicionamiento de mercado
- c. Ambas



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria – Estelí

Encuesta dirigida a microempresarias del Distrito I del municipio de Estelí, beneficiadas por el programa USURA CERO

Nombre: _____

Edad de la Beneficiaria: _____

Grado de Estudio: _____

Fecha: _____

Objetivo: Determinar los procesos administrativos que realizan las empresarias del programa USURA CERO.

- ¿Implementa usted el proceso administrativos en su negocio?
SI _____
NO _____

- ¿Considera usted que el proceso administrativo contribuye a su desarrollo empresarial?
SI _____
NO _____

- ¿Qué resultados tienen las capacitaciones brindadas por el programa en la aplicación de los procesos administrativos de su mipyme?
 - a. Mejor Manejo de los recursos económicos.
 - b. Mayor organización en la empresa.
 - c. Obtención de mayor conocimiento sobre planificación, organización, dirección y control.

- ¿Lleva usted una adecuada administración en su empresa?
SI _____
NO _____

- ¿Cree usted que es importante llevar un control adecuado sobre los ingresos y egresos de su empresa?
SI _____
NO _____

- ¿Cree usted que la buena administración de sus recursos financieros, le ha ayudado a:
 - d. Crecimiento empresarial
 - e. Posicionamiento de mercado
 - f. Ambas