

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL



**“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y ACCIONES DE LA IPREDA
STEWARDSHIP SINERGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL EMPODERAMIENTO
Y LA AUTONOMÍA ECONÓMICA DE LAS MUJERES USUARIAS, EN LA
PROVINCIA DE TRUJILLO, DISTRITO DE LA ESPERANZA, DURANTE EL
PERÍODO 2015-2016”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN GERENCIA SOCIAL CON
MENCIÓN EN GERENCIA DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO

AUTORAS:

**TIRADO ANTICONA, KRISTY CAROL
TORRES FLORES, KELLY JUDITH**

ASESOR

MG. CECILIA NATIVIDAD MEDINA CCOYLLO

LIMA - PERÚ

2017

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación de tipo cualitativo tuvo como finalidad determinar cómo contribuyen los servicios y acciones de la IPREDA Stewardship Sinergia en la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias, en el distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo, durante el período 2015-2016. Se utilizó el método no probabilístico para la selección de la muestra, conformada por: 19 mujeres usuarias, 2 analistas de crédito y un directivo institucional. La población objetivo son aquellas mujeres de 21 a 65 años que tienen un emprendimiento de negocio y que llevan 1 año o más haciendo uso del servicio de la IPREDA. Se elaboraron 3 guías de entrevista (para mujeres usuarias, analistas de crédito y un directivo institucional), 1 guía de historia de vida (para mujeres usuarias) y la matriz de revisión documental (para reporte de mora y el plan de trabajo institucional).

De los resultados obtenidos se concluye que: el servicio de créditos y acciones complementarias para la implementación de microemprendimientos, que brinda IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA a Mujeres, constituye una experiencia exitosa para las mujeres, puesto que contribuye en la mejora de sus emprendimientos (negocio), empoderamiento y autonomía económica. Las formas de atención del personal hacia las usuarias son de muy buena calidad y generan un clima de confianza. Asimismo, las estrategias para motivar su participación y mantener el contacto con ellas: promoción de servicios y actividades, seguimiento personalizado, y asesoría para crecimiento personal y empresarial; contribuyen a su empoderamiento y el logro de la autonomía económica. Del mismo modo, la mayoría de las mujeres reconocen sus principales motivaciones: autorrealización, bienestar para su familia; y factores que influyen en el éxito de un emprendimiento: la perseverancia y confianza en sí mismas, lo cual está vinculado con el fortalecimiento de su empoderamiento y autonomía económica.

Palabras claves: empoderamiento, autonomía económica, calidad de servicio, motivación.

ABSTRACT

The purpose of this qualitative research was to determine how the services and actions of the IPREDA Stewardship Synergy contribute to the promotion of empowerment and economic autonomy of women users, in the district of La Esperanza, province of Trujillo, during the period 2015 -2016. The non-probabilistic method was used for the selection of the sample, consisting of: 19 female users, 2 credit analysts and one director of the institution.

The target population is those women between the ages of 21 and 65 who have project business and they have been using the IPREDA service for 1 year or more. Three interview guides were prepared (for female users, for credit analysts, for a director of the institution), 1 life history guide (for female users) and the documentary review matrix (for report of arrears and the work plan of the institution).

From the results obtained, it is concluded that: the service of credits and complementary actions for the implementation of micro-enterprises, which provides IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA to Women, constitutes a successful experience for women, since it contributes to the improvement of their enterprises (business), empowerment and economic autonomy. The forms of attention of the personnel towards the users are of a very good quality and generate a climate of trust. Likewise, the strategies to motivate their participation and maintain contact with them: promotion of services and activities, personalized follow-up, and advice for personal and business growth; contribute to their empowerment and the achievement of economic autonomy. In the same way, most women recognize their main motivations: self-realization, well-being for their family; and factors that influence the success of an enterprise: perseverance and self-confidence, which is linked to the strengthening of its empowerment and economic autonomy.

Keywords: empowerment, economic autonomy, quality of service, motivation

ÍNDICE	Pág.
Resumen ejecutivo.....	02
CAPÍTULO I	
1.1 Planteamiento del Problema.....	10
1.1.1 Preguntas de Investigación	15
1.2 Justificación	15
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo General.....	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	19
2.1.1 De la zona de intervención.....	19
2.1.2 De la Institución.....	21
2.1.3 Contexto institucional.....	23
2.2. DOCUMENTOS NORMATIVOS.....	31
2.2.1 Marco Internacional.....	31
2.2.2 Marco Nacional.....	32
2.2.3 Marco en la Región La Libertad.....	34
2.2.4 Marco Normativo Local.....	35
2.3 INVESTIGACIONES DE OTROS AUTORES.....	36
2.4 MARCO TEÓRICO.....	40
2.4.1 Igualdad de Género.....	40
2.4.1.1 La Igualdad de Género como Objetivo de Desarrollo Sostenible.....	40
2.4.1.2 Plan Nacional de Igualdad de Género (PLANIG.....	42
2.4.2 Inclusión Financiera.....	44
2.4.2.1 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).....	44
2.4.3 Desarrollo de Emprendimientos Femeninos.....	48
2.4.3.1 Teoría de la Motivación de McClelland.....	49
2.4.3.2 Teoría de los dos Factores de Herzberg.....	49
2.4.3.2 Competencias para el Emprendimiento.....	50
2.4.4 Empoderamiento y Autonomía Económica de la Mujer.....	52
2.4.4.1 Empoderamiento de la mujer.....	52
2.4.4.2 Autonomía económica.....	56
2.4.4.3 Empoderamiento y autonomía para la Igualdad de	

Género	59
2.4.5 Calidad de Servicio.....	61
2.4.5.1 Formas de atención al cliente.....	62
2.4.5.2 Calidad de atención al cliente en las entidades financieras.....	63
2.4.5.3 Estrategias de las microfinancieras para el desarrollo de los emprendimientos económicos femeninos.....	64
CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Determinación de la muestra.....	67
3.2 Variables.....	68
3.3 Técnicas de recolección de información.....	71
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Caracterización del Público Objetivo.....	73
4.2 Dimensión 1: Contribución de los servicios al empoderamiento y autonomía económica.....	77
4.3 Dimensión 2: Calidad del servicio.....	85
4.4 Dimensión 3: Motivaciones personales y factores	101
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, GUÍA DE REPLICA	
	109
SECCIÓN DE REFERENCIAS	123
Anexos.....	123
Bibliografía.....	127

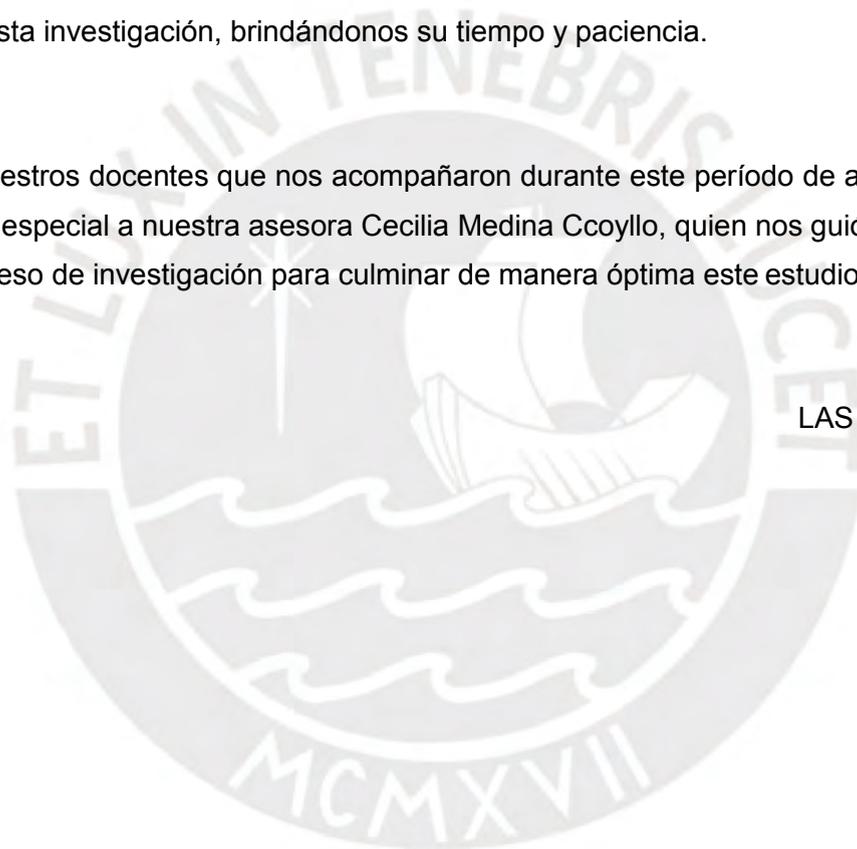
AGRADECIMIENTOS

A nuestro padre celestial por brindarnos salud y darnos fortaleza durante el desarrollo de la maestría y por guiarnos en nuestra vida diaria.

Agradecemos al Gerente General de STEWARDSHIP SINERGIA y su equipo técnico, así como a las usuarias que participaron y colaboraron en la realización de esta investigación, brindándonos su tiempo y paciencia.

A nuestros docentes que nos acompañaron durante este período de aprendizaje, y en especial a nuestra asesora Cecilia Medina Ccoyllo, quien nos guió durante el proceso de investigación para culminar de manera óptima este estudio.

LAS AUTORAS



DEDICATORIA

A mis padres, a mi esposo y a mi hijo por su apoyo, comprensión y el tiempo sacrificado.

A todas las mujeres que buscan su autonomía económica.

Kristy

A mi madre y esposo, por su tiempo y apoyo incondicional, sobre todo cuando sentía que el tiempo me era mezquino.

A mi hijo, por todo lo que dejé de compartir, en tanto se construía esta investigación y él crecía, jugaba y aprendía.

Kelly

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ONU	Organización de las Naciones Unidas
IPREDA	Institución Privada sin fines de Lucro Receptora de Donaciones de Carácter Asistencial o Educativo Provenientes del Exterior
CMIF	Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
PLANIG	Plan Nacional de Igualdad de Género
S.S.	Stewardship Sinergia
SBS	Superintendencia de banca y seguros
CEM	Centro de Emergencia Mujer
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
OIT	Organización Internacional de Trabajo
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas



**“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y ACCIONES DE LA IPREDA
STEWARDSHIP SINERGIA PARA LA PROMOCIÓN DEL EMPODERAMIENTO
Y LA AUTONOMÍA ECONÓMICA DE LAS MUJERES USUARIAS, EN LA
PROVINCIA DE TRUJILLO, DISTRITO DE LA ESPERANZA, DURANTE EL
PERÍODO 2015-2016”**

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La limitada autonomía económica de las mujeres es un problema social que les impide generar sus propios ingresos económicos y acceder a las mismas oportunidades laborales que tienen los hombres, colocándolas en una situación de vulnerabilidad y con menos oportunidades personales, educativas, sociales, políticas y económicas. Esta problemática está visibilizada por la ONU, a través de la Agenda 2030, donde plantea como uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la igualdad de género como un desafío pendiente, que involucra, la prevención de la violencia de género y el empoderamiento de las mujeres; acorde con el desafío emergente del trabajo decente y crecimiento económico, que promueve los derechos económicos de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades con los hombres para tener un emprendimiento de negocio y alcanzar la autonomía económica (2015)¹.

Según el Informe de la ONU, la desigualdad de género sigue siendo un problema constante a nivel mundial pero que se mantiene oculto; por ejemplo, en el ámbito laboral, los hombres tienen mayores ventajas en el trabajo remunerado, mientras que las mujeres realizan el trabajo no remunerado, lo que genera grandes brechas. En el Informe sobre Desarrollo Humano de PNUD se registra que: “Los hombres predominan en el mundo del trabajo remunerado y las mujeres, en el del trabajo no remunerado. A nivel mundial, las mujeres ganan un 24% menos que los hombres (2015:4)”².

CEPAL, en el observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, indica que “el 31% de las mujeres no perciben ingresos económicos propios, esto quiere decir que casi un tercio de las mujeres de la región

¹ Cf. DE NACIONES UNIDAS (ONU) Objetivos de desarrollo sostenible. Consulta: 11 de marzo de 2016. <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

² PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD). Panorama general. Informe sobre Desarrollo Humano 2015. Trabajo al servicio del desarrollo humano. New York. Consulta: 11 de marzo de 2016. http://hdr.undp.org/sites/default/files/2015_human_development_report_overvie_-_es.pdf

depende de otros para su subsistencia, lo que las hace vulnerables desde el punto de vista económico”. (2013)³

En el Perú, un alto porcentaje de las mujeres trabajan en condiciones precarias por muchas horas y menos salarios que los hombres, así como tienen la presión por el trabajo doméstico: “la mujer dedica el 52% de su tiempo a labores domésticas no remuneradas y el hombre dedica sólo 24% de su tiempo a estas actividades” (citado por MIMP 2014)⁴. Además, según Naciones Unidas, el tiempo que dedican las mujeres al cuidado de los hijos, hijas y los ancianos se suma al trabajo doméstico no remunerado, en comparación con los hombres que asumen menos responsabilidades de cuidado y tienen mayores posibilidades de alcanzar la autonomía económica y el pleno ejercicio de sus derechos (2015)⁵. Esta situación limita el desarrollo pleno de las mujeres, quienes asumen tareas y labores que culturalmente le ha sido asignadas.

La política de igualdad de género promueve la participación y la inclusión económica de las mujeres en el desarrollo local, así como el acceso a oportunidades de educación, capacitación y de empleo, a través de diversos lineamientos.

A nivel internacional, destacan el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales* que garantiza la igualdad de derechos económicos, sociales y culturales entre hombres y mujeres⁶, y los *Convenios de la Organización Internacional del Trabajo* (OIT) sobre sueldos igualitarios, la discriminación (empleo y ocupación), la política del empleo y los beneficios para del empleo y los trabajadores con responsabilidades

³ CEPAL. Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. 2013. Consulta: 29 de junio de 2016. <http://oig.cepal.org/es/indicadores/poblacion-sin-ingresos-propios-sexo>

⁴ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. La igualdad de género en las políticas y la gestión del desarrollo local. 2014. Consulta: 10 de marzo de 2016. https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dcteg/igualdad_desarrollo_local.pdf

⁵ SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS EN EL PERÚ. “Estado peruano anuncia la creación de nueva Dirección para la Autonomía Económica de las Mujeres y próxima realización de segunda Encuesta Nacional de Uso del Tiempo”. *Noticias y notas de prensa*. Lima, 28 de Setiembre de 2015. Consulta: 11 de marzo de 2016. <http://onu.org.pe/noticias/estado-peruano-anuncia-la-creacion-de-nueva-direccion-para-la-autonomia-economica-de-las-mujeres-y-proxima-realizacion-de-segunda-encuesta-nacional-de-uso-del-tiempo/>

⁶ Cf. UNESCO. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Consulta: 13 de agosto de 2017. <http://www.unesco.org/new/es/social-and-human-sciences/themes/advancement/networks/larno/economic-social-and-cultural-rights/>

familiares, que repercuten en el desarrollo económico de las mujeres⁷.

A nivel nacional, se está aplicando el *Plan Nacional de Igualdad de Género PLANIG 2012-2017*, el cual se encarga de garantizar la igualdad, la no discriminación, el ejercicio de derechos, así como el desarrollo de las capacidades tanto de hombres como de mujeres, que contribuyen al logro de su autonomía y satisfacción personal. (2012)⁸. Sumado, a ello se han desarrollado algunas estrategias para el empoderamiento y la autonomía económica de la mujer, que pretende trabajar articuladamente entre: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Ministerio de la Producción, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Ministerio de Economía y Finanzas y Ministerio de Relaciones Exteriores. Entre dichas estrategias figura la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión social “Incluir para crecer” que pretende promover el micro emprendimiento y la inclusión económica de las poblaciones vulnerables⁹.

Y en la Región La Libertad, se ha elaborado el Plan Regional de Igualdad de Género PLARIG 2014 – 2021, cuyo objetivo es asegurar los derechos económicos de las mujeres, de tal modo que tengan las mismas oportunidades que los hombres (2013)¹⁰. Asimismo, en Trujillo, a través del Plan de Desarrollo Concertado 2017 – 2030 se promueve el empoderamiento y la autonomía económica de la mujer, ya que el PDC tiene como propósito mejorar la economía de la población, micro y pequeña empresa, así como promover la inclusión de las mujeres y reducir la violencia contra las mismas¹¹.

⁷ Cf. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). Convenios. Consulta: 13 de agosto de 2016. <https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12000::NO::>

⁸ Cf. MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP). *Plan Nacional de Igualdad de Género 2012 – 2017*. Lima. Consulta: 13 de marzo de 2016. https://www.mimp.gob.pe/files/planes/planig_2012_2017.pdf

⁹ Cf. MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL (MIDIS). 2013. Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social Incluir para Crecer. Consulta: 11 de agosto de 2016. <http://www.midis.gob.pe/files/estrategianacionaldedesarrolloeinclusinsocialincluirparacrecer.pdf>

¹⁰ Cf. GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD. 2013. Plan Regional de Igualdad de Género La Libertad PLARIG 2014 – 2021. s/p

¹¹ Cf. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DETRUJILLO. 2016. Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincia de Trujillo 2017 - 2030. Consulta: 11 de agosto de 2016. <http://sial.segat.gob.pe/download/file/fid/66507>

Del mismo modo, a nivel distrital, el Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de La Esperanza 2011 – 2020, pretende promover el desarrollo de las micro y pequeñas empresas¹². También, las organizaciones locales deben incorporar en su plan estratégico la promoción de las políticas de igualdad de género y de desarrollo económico para los emprendimientos femeninos.

Además, existen iniciativas desde la sociedad civil como la IPREDA Stewardship Sinergia que favorecen los pequeños emprendimientos femeninos y las microfinanzas, desde el año 2007, en el sector Wichanza, distrito de La Esperanza. Stewardship Sinergia tiene como propósito desarrollar la paz y la alfabetización financiera en las familias de la macro región norte, brindando préstamos solidarios a mujeres emprendedoras, acompañado de capacitaciones técnico-productivas, asesoría psicológica y pastoral, eventos sociales, y convenios con servicios de salud. Mediante las actividades y servicios se busca promover el liderazgo y desarrollo económico, social y espiritual de las mujeres usuarias y de sus familias, como parte de los objetivos de la institución ¹³.

Sin embargo, a pesar de existir políticas, planes y programas, incluso iniciativas en la sociedad civil, que promueven e instan a implementar acciones que contribuyan al empoderamiento y autonomía económica de la mujer, aún existen brechas. Según lo planteado en el PLANIG al 2017: La tasa de actividad económica es para los hombres 82.3% y para las mujeres 64.8%. El 67% de las mujeres frente al 53% de los hombres trabajan en el sector informal. Aquí se resalta la situación de desventaja para la mujer en el área laboral (MIMP 2012)¹⁴.

¹² Cf. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA. 2011. Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de La Esperanza 2011 – 2020. Consulta: 11 de agosto de 2016 <http://muniesperanza.gob.pe/uploads/Plan%20de%20desarrollo%20concentrado-2011-2020.pdf>

¹³ PERU MISSION. *Plan Estratégico 2017-2021 de Stewardship Sinergia*. Trujillo, 2016, p.5.

¹⁴ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, óp. cit, p. 26-27.

Debido a esta situación, se origina la necesidad de investigar cómo los servicios y acciones de una institución financiera contribuyen en la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres, puesto que esta situación coloca a las mujeres en una condición de desigualdad y vulnerabilidad en cuanto al ejercicio de sus derechos.

La investigación se realizará en el ámbito de intervención de la Institución en el sector Wichanza, distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo, con aproximadamente 19 mujeres usuarias, que hicieron uso del servicio en el periodo de tiempo 2015-2016. La población objetivo son aquellas mujeres de 21 a 65 años que van en el 3° ciclo de préstamo en adelante, es decir, que llevan 1 año o más haciendo uso del servicio de la IPREDA, el tiempo mínimo necesario para evidenciar que el emprendimiento de negocio es sostenible y se podría alcanzar la autonomía económica.

Como parte del trabajo, se evidencia que las mujeres usuarias valoran el préstamo económico que les brinda IPREDA STEWARDSHIP porque les permite mejorar su negocio y generar sus propios ingresos, de modo que son capaces de asumir gastos en su hogar. También mencionan que el contar con su propio dinero, fortalece su autoestima y las ayuda a tener mayor autonomía y seguridad para la toma de sus decisiones. Por parte de IPREDA STEWARDSHIP, realizan acciones para promover el empoderamiento de forma práctica, sin embargo, no cuentan con una estrategia institucional, ni lineamientos definidos.

Por ello, se han considerado las siguientes dimensiones:

- Contribución al empoderamiento y autonomía económica
- Calidad del servicio
- Valoración sobre las motivaciones personales y factores que influyen en el empoderamiento y autonomía económica

1.1.1 Preguntas de Investigación

Pregunta general

¿Cómo contribuyen los servicios y acciones de la IPREDA Stewardship Sinergia en la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las Mujeres Usuaris, en la Provincia de Trujillo, Distrito de La Esperanza, durante el Período 2015-2016 en el marco del Plan Nacional de Igualdad de Género?

Preguntas específicas:

- ¿Cómo los servicios y acciones realizados por la IPREDA Stewardship Sinergia contribuyen al empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias?
- ¿Los servicios y acciones realizadas por la IPREDA Stewardship Sinergia son de calidad?
- ¿Cuál es la valoración sobre las motivaciones y factores que influyen en las mujeres usuarias con respecto al empoderamiento y la autonomía económica?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El limitado empoderamiento y autonomía económica es un problema latente en la vida de muchas mujeres, a pesar de haberse formulado políticas y programas que promuevan la igualdad de oportunidades y derechos entre hombres y mujeres. Por ello se requiere la participación de instituciones de la sociedad civil que se interesan no sólo por el desarrollo económico y local, sino que también apoyan a los emprendimientos femeninos y su inclusión en el mercado laboral, pretendiendo contribuir con la política de igualdad de género y la plena realización del derecho económico de las mujeres.

Por medio de esta investigación se pretende analizar cómo los servicios y acciones que brinda la institución microfinanciera Stewardship Sinergia

contribuyen en la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias, enmarcado en el Plan Nacional de Igualdad de Género. Stewardship Sinergia tiene el propósito de desarrollar la paz y la alfabetización financiera en las familias de la macro región norte, impiden el incremento de la pobreza y la desigualdad entre hombres y mujeres; mediante los préstamos solidarios a mujeres emprendedoras, así como los servicios y acciones realizados por el personal promueven el fortalecimiento de capacidades de las mujeres usuarias y una participación más activa de las mismas dentro de la comunidad, quienes podrán alcanzar la autonomía económica y contribuir al desarrollo económico local.

Además, es importante saber de qué manera esta institución, a través de sus servicios y acciones contribuye al empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres emprendedoras, si los servicios son de calidad, cuál es la valoración sobre las motivaciones y factores que influyen en las mujeres usuarias con respecto al empoderamiento y la autonomía económica.

En lo que respecta a la gerencia social es relevante porque los resultados de esta investigación están orientados a generar oportunidades a través de la co-gestión de manera interinstitucional (Bobadilla 2004:58)¹⁵, donde la empresa privada contribuye a políticas nacionales para beneficio de un actor de la sociedad, en este caso las mujeres, grupo vulnerable en nuestra sociedad, tal como se plantea en el Plan Nacional de Igualdad de Género y como se menciona anteriormente, las limitaciones de las mujeres para obtener un ingreso económico y las condiciones precarias en las que trabajan, que son difundidas por la sociedad (2012)¹⁶. Incluso culturalmente, a través de los años se han estipulado ciertas labores como “propias” para las mujeres, ligadas a lo doméstico, que no hacen más que vulnerar derechos.

¹⁵ BOBADILLA, Percy. *La Gerencia Social en el nuevo Siglo: Una aproximación teórica*. 2004.

¹⁶ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, óp. cit, p.26-27

Así también, desde la gerencia social, buscamos contribuir en la implementación de la Política Nacional de Igualdad de Género, con el fin de cerrar brechas a través de propuestas exitosas basadas en los créditos económicos para los emprendimientos femeninos, donde articulados con la empresa privada se genere oportunidades y garantice un impacto positivo en la vida de las mujeres, asegurando la promoción del derecho económico, su empoderamiento y autonomía económica.

Por lo tanto, esta investigación nos permitirá conocer sus servicios y acciones efectivas, así también los aspectos a mejorar para replicar dicho servicio en otros lugares; considerando que esta puesta en acción contribuirá al desarrollo del empoderamiento y autonomía económica de las mujeres emprendedoras con escasos recursos económicos, así como su incorporación en el mercado laboral. Asimismo, las mejoras en los servicios y acciones de la institución Stewardship Sinergia aportará a una mejor comprensión del problema de la limitada autonomía económica, se promoverán más oportunidades para las mujeres, porque existirá evidencias de historias exitosas lo cual facilitará la réplica de esta propuesta y el empoderamiento de las mujeres; se ayudará a prevenir los fracasos de los microemprendimientos femeninos, donde este tipo de empresas no solo se limite al préstamo económico, sino a la apuesta por la promoción de capacidades que contribuyan en el empoderamiento y autonomía económica; por ende, se generará una mejora en la economía y la calidad de vida para cada mujer y su respectiva familia.

1.3 OBJETIVOS

- **Objetivo General**

Analizar cómo contribuyen los servicios y acciones de IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA en la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias en el marco del Plan Nacional de Igualdad de Género, en la provincia de Trujillo, en el período 2015-2016, indagando los servicios y acciones realizados por la institución desde la percepción de las usuarias con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

- **Objetivos Específicos**
 - Examinar cómo los servicios y acciones realizados por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA promueven el empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias.
 - Evaluar si los servicios y acciones realizados por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA son de calidad.
 - Conocer la valoración sobre las motivaciones y factores que influyen en las mujeres usuarias con respecto al empoderamiento y la autonomía económica.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1.1 De la zona de intervención:

Según los resultados del Censo de Población y Vivienda, la población del distrito La Esperanza para ese año era de 189 206 habitantes, abarcando el 19,5% de la población total de la ciudad de Trujillo (2017)¹⁷. La Esperanza es uno de los distritos más grandes y con mayor población de la provincia de Trujillo, Está dividido en diez (10) sectores, entre ellos Wichanza. Además, cuenta con quince (15) Asentamientos Humanos. Actualmente, el distrito cuenta con más de 200,000 habitantes (Municipalidad Distrital de La Esperanza 2016)¹⁸.

La comunidad de Wichanza empezó como un asentamiento humano en un área desértica y en el transcurso de 20 años obtuvieron los servicios básicos públicos (luz, agua, desagüe, alumbrado público), asfaltado de pistas y la mejora de infraestructura de centros educativos y de centros de salud.

El sector de Wichanza cuenta con una Comisaría, puesto que ha sido identificado por la PNP como “zona roja” por verse afectado por la delincuencia, el sicariato y la extorsión. Del mismo modo, se evidencia un alto índice de violencia hacia la mujer, por lo que también cuenta con un Centro de Emergencia Mujer (CEM). La promotora del CEM Trujillo declaró que en el transcurso del año 2015 se reportaron 360 denuncias en el CEM Wichanza, frente a las 300 de su similar de Trujillo. (La República 2015)¹⁹

¹⁷ WIKIPEDIA. Distrito de La Esperanza (Trujillo). Consulta: 18 de agosto de 2018. [https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_La_Esperanza_\(Trujillo\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_La_Esperanza_(Trujillo))

¹⁸ MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA. Población. Consulta: 11 de agosto de 2016. http://muniesperanza.gob.pe/website/Pages.php?n=La_Esperanza_____&pi=4&act=3&cat=2&catnieto=27

¹⁹ LA REPUBLICA.PE. Trujillo: La Esperanza es el distrito con más agresiones a la mujer. Lima, 23 de noviembre de 2015. Consulta: 13 de agosto de 2016. <http://larepublica.pe/impresa/sociedad/720442-la-esperanza-es-el-distrito-con-mas-agresiones-la-mujer>

No obstante, la coordinadora del CEM Winchanzao indicó que: “En el 2016, cerramos con 274 casos de violencia, de los cuales el 88% fue violencia contra el sexo femenino” (Undiario 2017)²⁰.

Un alto porcentaje de la población de esta zona trabaja en establecimientos comerciales de productos alimenticios (mercados y bodegas), pero también resalta la actividad comercial informal, debido a los empleos vulnerables con baja remuneración. Por otro lado, existen varias instituciones de microfinanciamiento (bancos, financieras, ONGs, cajas de ahorro y crédito) ubicados en el distrito de La Esperanza, que brindan microcréditos para negocios, incluyendo a las mujeres microempresarias²¹.

Además de estas instituciones, se encontraba la Organización de Microfinanzas Sinergia, cuyo funcionamiento inició en el 2007 como la primera entidad microfinanciera ubicada en el sector de Winchanzao, fundada por un grupo de norteamericanos para mejorar la situación económica de la población, que en aquella época se veía afectada por la pobreza extrema. Este proyecto fue tomado por *Peru Mission*, una ONG norteamericana, instalada en Trujillo desde 2001 para la plantación de iglesias y el desarrollo comunitario cristiano. En el 2011 el nombre de Sinergia cambió a “Stewardship Sinergia”, lo que implicó la pérdida de información y datos importantes. En el 2016, Stewardship Sinergia oficialmente recibe la denominación de IPREDA (Institución Privada sin fines de lucro Receptoras de Donaciones de Carácter Asistencial - provenientes del exterior)²².

²⁰ UNDIARIO. “CEM de La Esperanza recibió 58 denuncias por violencia familiar”. En UNDiario: Notas de Prensa. La Libertad, 08 de marzo de 2017. Consulta: 13 de agosto de 2017. <https://undiario.pe/blogs/notas-de-prensa/2017/03/08/cem-de-la-esperanza-recibio-58-denuncias-por-violencia-familiar>]

²¹ Programa Conjunto “Promoción del Empleo, el Emprendimiento de Jóvenes y Gestión de la Migración Laboral Internacional Juvenil” (OIT, UNFPA, OIM, PNUD). Directorio de Instituciones de Microfinanciamiento y Centros de Capacitación de la Ciudad de Trujillo. Lima: UNFPA, 2012.

²² Cf. PERU MISSION. Economic Development: Stewardship Sinergia. Consulta: 13 de agosto de 2016. <http://www.perumission.org/microfinance>

2.1.2 De la Institución

a) Caracterización de la organización:

Nombre de la Organización:	Stewardship Sinergia
Rubro	: Servicios financieros
Número de trabajadores	: 8 trabajadores (7 contratados y 1 voluntario)
Ubicación	: Mz. 11 Lte. 22 Wichanza III Sector Distrito La Esperanza, Trujillo, La Libertad.
Razón social	: actividades de otras asociaciones N.C.P.
Tipo de Institución	: Privada (Institución sin fines de lucro)
Antigüedad	: 7 años ²³

En el Plan Estratégico 2017-2021, Stewardship Sinergia establece su visión, misión y objetivos estratégicos, que se detallan a continuación:

b) Visión de Stewardship Sinergia:

Para el 2021, Stewardship Sinergia es una entidad cristiana de micro finanzas competitiva y sólida que contribuye al desarrollo económico, social y espiritual de la macro región norte.

Declaración de Visión:

- ▶ Entidad cristiana: Seguidores del Señor Jesucristo y edificadores de la Ciudad de Dios.
- ▶ Entidad de micro finanzas: que brinda servicios financieros dirigidos a mujeres y familias emprendedoras.
- ▶ Competitiva: Porque ofrece productos diversificados y servicios integrales de manera eficiente y productiva que ayudan a las mujeres y a sus familias a ser más competitivas.
- ▶ Sólida: Estable, formal, madura, autosostenible, con personal cuyo fin principal es glorificar a Dios generando paz financiera en las comunidades y familias a las que sirve.

²³ COMPUEMPRESA. Información de Stewardship Sinergia. Consulta: 14 de abril de 2018. <https://compuempresa.com/info/stewardship-sinergia-20477421378>

- ▶ Macro región norte: Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, La Libertad y Áncash ²⁴.

c) Misión de Stewardship Sinergia:

Contribuir a la edificación de la Ciudad de Dios al desarrollar la paz y la alfabetización financiera en las familias de la macro región norte.

Estrategia de Misión: Stewardship Sinergia es una institución cristiana que brinda préstamos solidarios a mujeres emprendedoras; con capacitaciones técnico-productivas, asesoría psicológica y pastoral, participación en eventos sociales, y convenios con servicios de salud. Asimismo, cuenta con un equipo de trabajo comprometido con los valores institucionales (Perú Mission 2017)²⁵.

d) Objetivos estratégicos:

- ✓ Contribuir a alcanzar la paz financiera en nuestros clientes.
- ✓ Establecer la sostenibilidad económica y financiera como pilar principal de la institución.
- ✓ Lograr que el equipo humano este comprometido con la institución y se caracterice por su alto desempeño.
- ✓ Alcanzar una organización adecuada para ser regulados por la SBS²⁶.

e) Beneficiarios o clientes de la organización:

Mujeres microempendedoras sin posibilidades de bancarización²⁷.

²⁴ PERU MISSION. *Plan Estratégico 2017-2021 de Stewardship Sinergia*. Trujillo, 2016, p.5.

²⁵ Cf. PERU MISSION, óp.cit.

²⁶ Cf. PERU MISSION, óp.cit.

²⁷ PERU MISSION. Stewardship Sinergia. Trujillo: YouTube, 2013. Consulta: 13 de agosto de 2016. https://www.youtube.com/watch?v=_36Bo-SLFNY

f) Productos o servicios que ofrece:

El producto principal que ofrece Sinergia a sus beneficiarias son los Préstamos solidarios. Los montos fluctúan entre 300 y 5 mil nuevos soles.

2.1.3 Contexto institucional

Stewardship Sinergia se construyó sobre las bases y los principios utilizados por la Fundación Grameen, iniciado por Muhammad Yunus, que funcionaba por medio de **grupos solidarios** que proporciona a sus clientes un negocio y una red social, mientras que también se inculcaba un sentido de la responsabilidad de pagar sus préstamos a tiempo. La idea es que mediante la formación de un grupo de prestatarios (un promedio de 5 mujeres) que, de común acuerdo puedan ejercer co-garantiza para los préstamos de cada uno, así el grupo se convierte en el aval. Si un miembro del grupo falla o es incapaz de pagar, todos en el grupo resultan no calificados para préstamos adicionales. En este caso, los otros miembros del grupo, tienen la opción de presionar a este miembro del grupo para hacer el pago, o en su defecto realizar el pago por ella (1999)²⁸.

Desde sus inicios, en febrero de 2007, el trabajo de Stewardship Sinergia estaba focalizando en el sector de Winchanzao y ahora se ha expandido a otros distritos aledaños. Se conoce que, en los últimos 5 años, ha ayudado a 908 mujeres con pequeños préstamos a bajo interés.

a) Ciclos de préstamo:

El primer ciclo de préstamo es de 4 meses, luego va incrementando a 6, 8 y 12 meses. El porcentaje (%) de ahorro mensual está incluido dentro de la tasa mensual, o sea está incluido en el pago de la cuota mensual. Este ahorro servirá como garantía en caso que el cliente se atrase o

²⁸ Cf. YUNUS, Muhammad. *Hacia un mundo sin pobreza*. Santiago: Editorial Andrés Bello, 1999. s/p

genere deudas con la institución. De lo contrario, se le devolverá el dinero ahorrado al finalizar el ciclo de préstamo.

En la siguiente tabla se muestran algunos montos de préstamos, de acuerdo a cada ciclo, con sus respectivas cuotas mensuales y tasas de interés que tienden a disminuir conforme la clienta culmina con éxito su ciclo de préstamo y renueva su contrato.

Tabla N°2.1: Capital de Trabajo

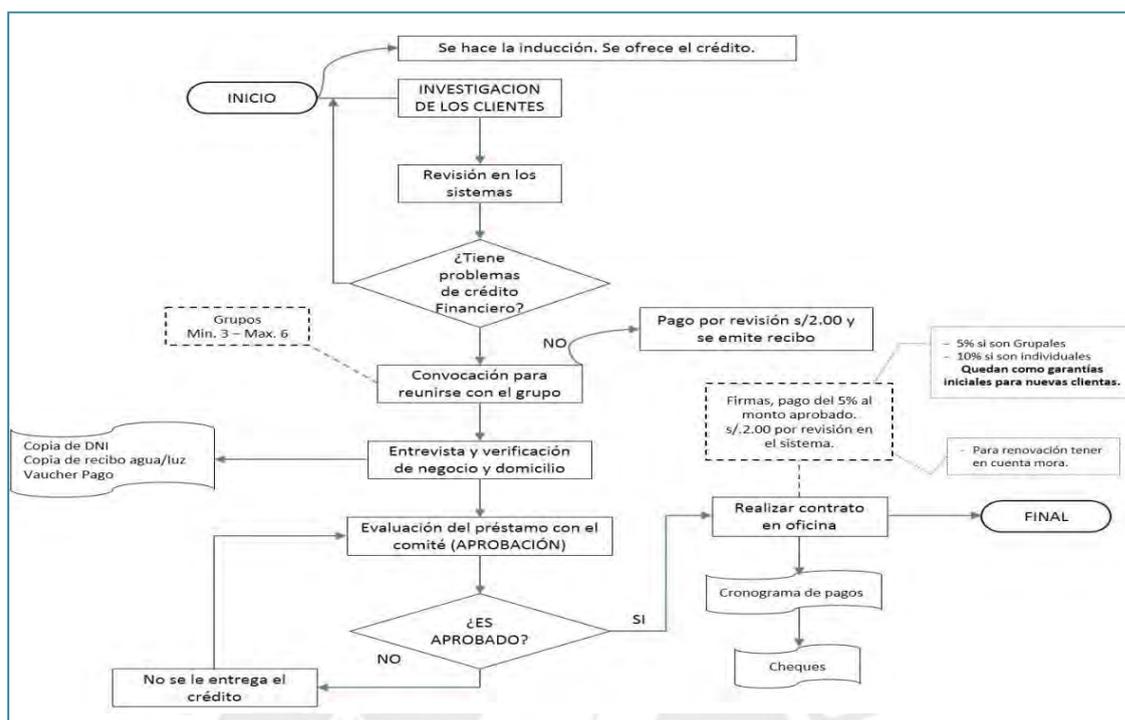
CICLO	PRÉSTAMO S/	N° CUOTAS	CUOTA MENSUAL	AMORTIZACIÓN MENSUAL	INTERÉS MENSUAL	AHORRO MENSUAL	TASA MENSUAL	AHORRO MENSUAL
1	500	4	145	125	15	5.00	3.00%	1.00%
2	1000	6	204	167	28	10.00	2.75%	1.00%
3	2000	8	320	250	50	20.00	2.50%	1.00%
4	5000	12	584	417	118	50.00	2.35%	1.00%
5	5000	12	574	417	108	50.00	2.15%	1.00%
6	5000	12	567	417	100	50.00	2.00%	1.00%

Fuente: Área de Ventas y cobranzas en Stewardship Sinergia, octubre 2016.

b) Estructura y procesos:

Stewardship Sinergia está conformada internamente por: 01 gerente general, 01 gerente central, 01 asistente administrativo, 01 contadora, 02 analistas y 01 psicóloga.

Gráfico N°2.1: Flujograma de Stewardship Sinergia



Fuente: Área de Ventas y cobranzas en Stewardship Sinergia, octubre 2016

Como se evidencia en el gráfico, el proceso de préstamos solidarios inicia con la captación de nuevas clientas, a las cuales se ofrecerá el crédito. Los analistas se encargan de investigar a la potencial clienta y revisar su historial crediticio y si en el sistema tiene problemas de crédito financiero. Luego, convoca al grupo para reunirse con ellas (puede estar conformado por un mínimo de 3 y un máximo de 6 mujeres), las entrevista una por una y verifica su negocio y domicilio (aquí puede realizar también la asesoría personalizada para el crecimiento de su negocio) y finalmente recepciona los documentos requeridos (copia de DNI, copia de recibo de agua o luz, y el comprobante de pago).

Normalmente, el gerente central se encarga de examinar las fichas de evaluación de los potenciales clientes y determinar su capacidad de pago, para luego aprobar el préstamo y determinar el monto que se brindará (en base a la capacidad de pago de cada cliente). Los analistas se encargan de confirmar a las nuevas clientas la aprobación de crédito y coordinar la cita para firma de contratos, o en el caso de clientas antiguas, confirmar renovación de contratos.

El asistente administrativo se encarga de elaborar los contratos y cronograma de pagos, así como la firma de contratos y entrega de cheques.

b) Monitoreo y Seguimiento:

El otro proceso que realizan los analistas corresponde al monitoreo y seguimiento, es decir, el control de morosidad, que consiste en lo siguiente:

- Llamadas recordatorias de fechas de pago.
- Revisión en el sistema, confirmación de pagos y depósitos (en coordinación con el asistente administrativo).
- Elaboración semanal de mora.
- Cobranzas: recuperación del crédito, visitas a clientas en cartera pesada (morosidad).

El personal de la institución refiere que los motivos más frecuentes por los que se retrasan las clientas en sus pagos tienen que ver con una inadecuada inversión del crédito (capital), cambio continuo de rubro de negocio, separación o divorcio y problemas de salud.

Los problemas personales y familiares influyen mucho en el desarrollo de los emprendimientos femeninos: pueden ser motivaciones para el logro de la autonomía económica, pero si no se abordan debidamente pueden generar déficit en los negocios.

Y esto se corrobora con lo expuesto por la ex Ministra de la Mujer Marcela Huaita, quien sostiene que muchos negocios femeninos inician porque las mujeres asumen responsabilidades como proveedoras del hogar, además de las tareas domésticas y del cuidado de los hijos, siendo su principal motivación cubrir las necesidades básicas de su familia; sin embargo, existen altas tasas de fracaso de los emprendimientos femeninos, debido a la situación de violencia que

sufren las mujeres, poniendo en riesgo el crecimiento de su negocio (Diario Gestión 2015)²⁹.

d) Servicios complementarios:

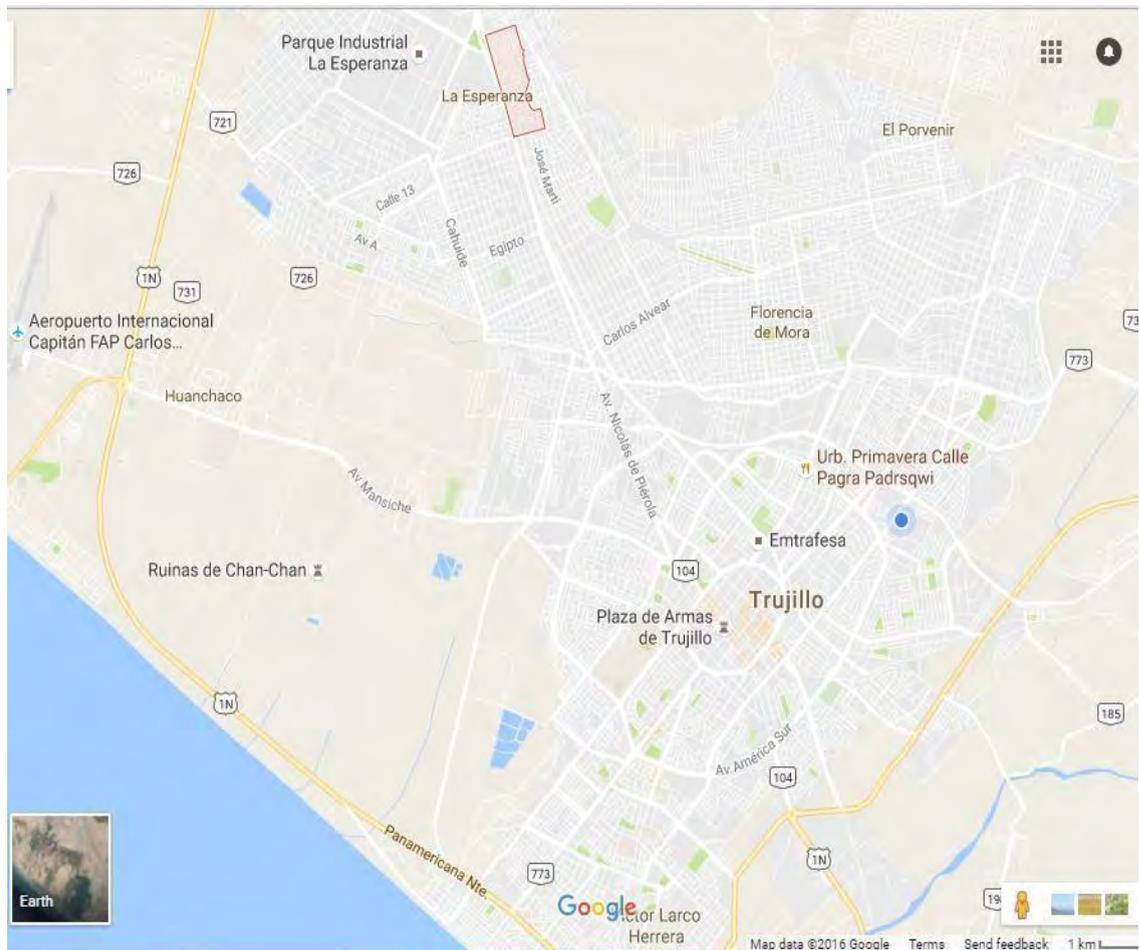
Stewardship Sinergia pretende ir más allá de la prestación económica para promover y hacer crecer los negocios. Mediante las actividades y servicios busca promover el liderazgo y desarrollo económico, social y espiritual de las mujeres usuarias y de sus familias, como parte de los objetivos de la institución. De ahí que también ofrece a las usuarias:

- ❖ Capacitaciones técnico-productivas: los denominados talleres que se realizan de acuerdo a la demanda de las usuarias, una vez al mes, en el período de junio a noviembre. Solo pagan los materiales a utilizar.
- ❖ Asesoría psicológica y pastoral: las usuarias con problemas emocionales y/o espirituales solicitan la cita con la psicóloga o el pastor por intermedio de su analista. La atención es completamente gratuita para la usuaria y su familia.
- ❖ Participación en eventos sociales: cada año S.S. celebra el día de la mujer, el día de la madre y la navidad, invitando a todas sus clientas a participar de los eventos. Se realizan dinámicas, juegos y sorteos de canastas. También participan invitados especiales que comparten sus testimonios y cómo lograron el éxito (mujeres empresarias).
- ❖ Convenios con servicios de salud: las clientas nuevas son afiliadas a los descuentos de salud en la Clínica Betesda, institución que también pertenece a *Peru Mission*, dándoles la posibilidad de

²⁹ GESTIÓN. "MIMP: Tasa de fracaso de emprendimientos femeninos en Perú es de 26%". En Gestión: Economía. Lima, 11 de mayo 2015. Consulta: 13 de agosto de 2016. <https://gestion.pe/economia/mimp-tasa-fracaso-emprendimientos-femeninos-peru-26-89503>

atenderse también en las campañas médicas gratuitas que realizan (Perú Mission 2017)³⁰.

MAPA N°2.1: Ubicación del Sector Wichanza, Distrito de La Esperanza, Trujillo- Perú (enmarcado en color rojo)



Fuente: Google Maps.

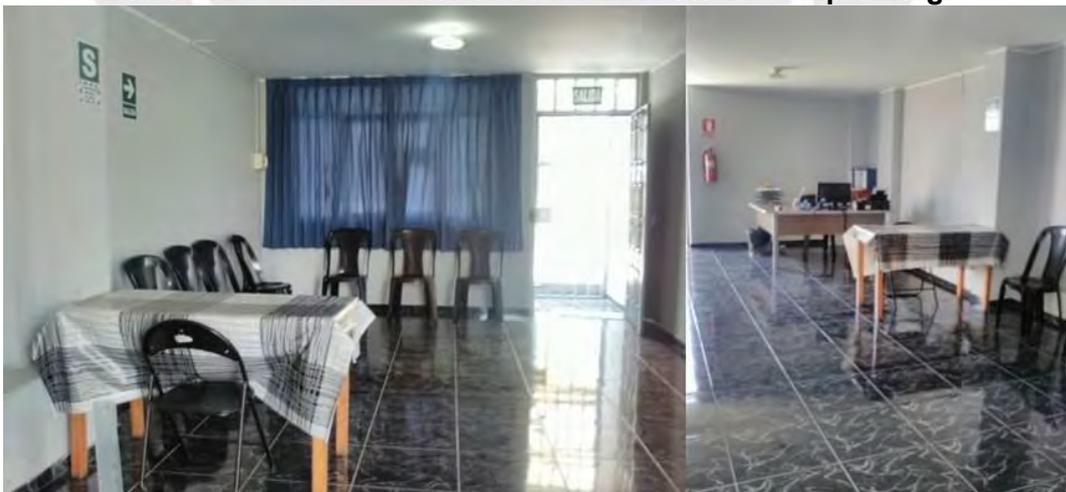
³⁰ Cf. PERU MISSION. *Plan Estratégico 2017-2021 de Stewardship Sinergia*.

FOTOGRAFÍA N°2.1: Exterior de IPREDA Stewardship Sinergia



Fuente: Tomada por las autoras durante el proceso de investigación.

FOTOGRAFÍA N°2.2: Interior de IPREDA Stewardship Sinergia



Fuente: Tomadas por las autoras durante el proceso de investigación.

FOTOGRAFÍA N°2.3: Servicios y actividades de IPREDA Stewardship Sinergia



Fuente: Fotos del cuadernillo de presentación de Stewardship Sinergia. 2016.

2.2 DOCUMENTOS NORMATIVOS

2.2.1 Marco Internacional

Existen normas y leyes a nivel internacional que convocan a los diferentes Estados a asumir su responsabilidad de proteger y promover los derechos de las mujeres, como el derecho a trabajar con las condiciones apropiadas y recibir una remuneración justa. El ejercicio pleno de sus derechos influye en el logro de la autonomía en todos los ámbitos de sus vidas, pero en esta investigación se hará énfasis en la autonomía económica, conforme al marco considerado en el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017.

- ✓ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, aprobado por el Perú mediante Decreto Ley N° 22128 el 28 de marzo de 1978, que asegura la igualdad de derechos civiles y políticos, tanto a hombres como a mujeres.
- ✓ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobado por Decreto Ley N° 22129 del 28 de marzo de 1978, garantizando la igualdad de derechos económicos, sociales y culturales y el pleno ejercicio a hombres y mujeres.
- ✓ Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – CEDAW y su Protocolo Facultativo, aprobada por Resolución Legislativa N° 23432 del 04 de junio de 1982, mediante la cual se establecen las medidas necesarias para prevenir y sancionar todo tipo de discriminación hacia las mujeres.
- ✓ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer – Convención Belém Do Pará, aprobada mediante Resolución Legislativa N° 26583 del 11 de marzo de 1996; sustenta que la violencia de género debe ser castigada, prevenida y erradicarla.
- ✓ Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional, aprobado por Resolución Legislativa N° 27517 del 16 de setiembre del 2001 para

juzgar los crímenes de lesa humanidad, entre ellos, la violación sexual, la prostitución forzada y el tráfico de personas, especialmente de mujeres y niños.

- ✓ Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia organizada Transnacional, aprobada mediante Resolución Legislativa N° 27527 del 8 de octubre del 2001. Contiene el Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, y el Protocolo Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes por Tierra, Mar y Aire.
- ✓ Convenios de la Organización Internacional del Trabajo –OIT, sobre los sueldos igualitarios, la no discriminación (empleo y ocupación), la política del empleo y los beneficios para trabajadores con responsabilidades familiares.
- ✓ Declaración de las Naciones Unidas sobre Mujer Indígena, adoptada por la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer en su 56° periodo de Sesiones: 27 de febrero a 9 de marzo de 2012³¹.

2.2.2 Marco Nacional

La Constitución Política del Perú (1993), es la ley fundamental que reconoce el derecho a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres sin discriminación. Existen otras normas, consideradas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que garantizan este mismo derecho a nivel nacional, y que reafirman la necesidad de gestionar políticas públicas que promuevan el empoderamiento y la autonomía económica; y son las siguientes:

- ✓ *Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres* - Ley N° 28983, publicada el 16 de marzo de 2007, la cual establece la adopción

³¹ONU MUJERES. En Comisión de la Condición Jurídica de la Mujer. 56° periodo de sesiones (27 de febrero a 9 de marzo y 15 de marzo de 2012). Consulta: 20 de enero de 2017 <http://www.unwomen.org/es/csw/outcomes>

de políticas, planes y programas que promueven oportunidades a las mujeres, especialmente aquellas que están en situación de pobreza, para acceder a recursos productivos y financieros, así como los créditos y la titulación de propiedades.

- ✓ Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017- PLANIG, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2012-MIMP.
- ✓ Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29158, publicada el 20 de diciembre de 2007.
- ✓ Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – Decreto Legislativo N° 1098, publicada el 20 de enero de 2012.
- ✓ Plan Bicentenario “El Perú Hacia El 2021”.
- ✓ Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013- 2013- PRODUCE, que promueve el desarrollo de las MYPE y el acceso a los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo, en iguales condiciones para hombres y mujeres.
- ✓ Guía de Buenas Prácticas en materia de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo y la ocupación, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 159-2013-TR.
- ✓ “Diálogo político para favorecer el empoderamiento y la autonomía económica de la mujer”, promovido por el Gobierno peruano, con el auspicio de la CEPAL, en coordinación con los ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Trabajo y Promoción del Empleo, Producción, Comercio Exterior y Turismo, Economía y Finanzas, y Relaciones Exteriores, los cuales acordaron elaborar una agenda para desarrollar un estrategia nacional en la que participen todos los entes del Estado

involucrados en mejorar la situación económica, productiva y laboral de las mujeres.

- ✓ Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión social “Incluir para crecer” con el eje estratégico de Inclusión Económica, que pretende promover el desarrollo económico en las mujeres como población vulnerable. (MIDIS 2013:51-52)³²

2.2.3 Marco Normativo en la Región La Libertad

Las normas a nivel regional promueven una mayor participación de la mujer dentro la sociedad y el ejercicio de su ciudadanía, de acuerdo con el marco considerado en el Plan Regional de Igualdad de Género PLARIG 2014 – 2021 del Gobierno Regional La Libertad.

- ✓ Ordenanza Regional N° 003-2006-GRLL/CR, publicada el 5 de abril del 2006; que Aprueba el Plan Regional de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2006-2010, la cual dispone que la Gerencia Regional de Desarrollo Social supervise el cumplimiento de su ejecución por parte de todas las Gerencias Regionales del departamento de La Libertad.
- ✓ Ordenanza Regional N°019-2007-GR-LL/CR, publicada el 10 de noviembre del 2007, que crea el “Consejo Regional de la Mujer”, para promover la participación de las mujeres en la ejecución del Plan Regional de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2006-2010.

³² MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL (MIDIS). Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para crecer”. Consulta: 15 de mayo de 2017. pp. 191 <http://www.midis.gob.pe/files/estrategianacionaldedesarrolloeinclusinsocialincluirparacreceer.pdf>

- ✓ Plan de Desarrollo Regional Concertado 2010-2021.
- ✓ Plan Concertado Regional de Desarrollo e Inclusión Social – PDRDIS-LL 2012-2021.
- ✓ Plan Estratégico Institucional 2011-2016 del Gobierno Regional La Libertad.
- ✓ Plan Regional de Igualdad de Género La Libertad PLARIG 2014 – 2021.
- ✓ Políticas Sociales y Agenda Social de la Región La Libertad. 2012-2016³³.

2.2.4 Marco Normativo Local

Los planes a nivel local están enfocados en el desarrollo económico y promoción de emprendimientos, pero no se ha insertado el enfoque de género para su ejecución. A continuación, de acuerdo con los objetivos de la investigación, se resalta el marco establecido por la Municipalidad Provincial de Trujillo y la Municipalidad Distrital de La Esperanza en sus planes de desarrollo, que contribuye al empoderamiento y la autonomía de la mujer:

- ✓ Plan de Desarrollo Concertado 2017 – 2030 de la Provincia de Trujillo, que tiene como propósito mejorar la economía de la población, micro y pequeña empresa, así como promover la inclusión de las mujeres y reducir la violencia contra las mismas³⁴.
- ✓ Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de La Esperanza 2011 – 2020, donde el eje de desarrollo social humano incluye como objetivo estratégico el establecimiento de un plan de seguridad ciudadano concertado para prevenir la violencia familiar. Y el eje de desarrollo económico, cuyo objetivo estratégico es impulsar el crecimiento de las

³³ Cf. GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD. 2013. Plan Regional de Igualdad de Género La Libertad PLARIG 2014 – 2021.

³⁴ Cf. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO. 2016. Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincia de Trujillo 2017 - 2030.

micro y pequeñas empresas (2011: 75)³⁵.

- ✓ Plan Operativo Institucional 2016 de la Municipalidad del Distrito de la Esperanza, que a pesar de no considerar a la política de género dentro de sus políticas institucionales se destaca la promoción de una cultura emprendedora como un objetivo de desarrollo económico³⁶.

2.3 INVESTIGACIONES DE OTROS AUTORES

2.3.1 Alarcón y su equipo de investigadores realizaron un estudio sobre la igualdad de género como eje de un nuevo modelo económico y social eficiente y sostenible en las políticas públicas de España. Utilizaron el método de investigación-acción. Como resultado del análisis estadístico y econométrico de encuestas y estudios de impacto se obtuvo que:

- ✓ El modelo económico es ineficiente e insostenible por lo que es necesario un cambio estructural.
- ✓ La discriminación sexual tanto en el ámbito laboral como en el doméstico impiden el desarrollo de las capacidades individuales. En nuestro país es más notable en el caso de las mujeres, puesto que existen factores culturales, económicos y políticos que influyen en ello.
- ✓ El desequilibrio demográfico es un factor grave de insostenibilidad evidenciado en las bajas tasas de fecundidad, pero mayores tasas de empleo en las mujeres sin hijos en unos países; mientras que, en otros países, abunda la pobreza infantil y las mujeres con hijos tienen menos posibilidades de conseguir un empleo.

³⁵ Cf. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA. 2011. Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de La Esperanza 2011 – 2020. Consulta 12 de julio de 2016. <http://muniesperanza.gob.pe/uploads/Plan%20de%20desarrollo%20concentrado-2011-2020.pdf>

³⁶ Cf. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2016. Consulta: 11 de agosto de 2016. <http://www.muniesperanza.gob.pe/uploads/POI-2016.pdf>

La realidad es adversa para aquellas mujeres que son madres, las empresas optan por aquellas que no tienen alguna responsabilidad familiar directa, puesto que lo relacionan con mayor efectividad

- ✓ El principio de transversalidad promueve la articulación de la política de igualdad de género con las políticas de gastos y presupuestos, de tal modo que favorezcan el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades individuales (2014: 142)³⁷.

2.3.2 Según una investigación de SETEM (2015) realizada en la Comunidad Autónoma del País Vasco, las entidades bancarias ponen más obstáculos a las mujeres que a los hombres a la hora de acceder a algunos productos financieros. Se utilizaron dos técnicas de investigación: una encuesta a población y visitas a entidades bancarias bajo la figura de falsos/as clientes (“mysterys”). Las encuestas fueron realizadas durante el mes de diciembre de 2014 a 625 personas de 24 a 65 años distribuidas por sexo, edad y provincia. Respecto a la técnica del cliente misterioso, también en las mismas fechas, se realizaron 48 visitas a seis entidades bancarias. La mitad de los mysterys fueron llevados a cabo por una mujer y la otra mitad por un hombre. Ambos contaban con experiencia en trabajos similares y con un perfil sociodemográfico similar: edad, nivel formativo, trayectoria laboral, etc. Los supuestos bajo los que se elaboraron los mysterys fueron idénticos para el hombre y la mujer con el fin de poder comparar los resultados. Así pues, acudieron a las entidades con tres supuestos de petición de créditos: personales, hipotecarios y de negocio. Adicionalmente, se analizaron los datos aportados por las propias entidades en cuanto a la composición de su plantilla en función del sexo. Se obtuvo como resultado que:

³⁷ ALARCÓN, G. y OTROS. “La igualdad de género como eje de un nuevo modelo económico y social eficiente y sostenible: el cometido de las políticas públicas”. Universidad de Murcia. 2014. Consulta: 13 de marzo de 2016. <http://www.inmujer.gob.es/areasTematicas/estudios/estudioslinea2015/docs/Laigualdadd egeneroWeb.pdf>

- Las desigualdades han permanecido invisibles en relación con otro tipo de discriminaciones que afectan a las mujeres en otros ámbitos.
- Las mujeres tienen más protagonismo en la gestión financiera del día a día, mientras que los hombres toman más partido en las decisiones financieras a largo plazo.
- La brecha salarial entre hombres y mujeres está detrás de estas desigualdades: menores salarios, restan peso en las decisiones financieras del hogar.
- Las entidades bancarias no se comportan de igual manera si el cliente es un hombre o una mujer³⁸.

2.3.3 Berlien y otros, elaboraron un informe sobre la inclusión económica de las mujeres, en Chile. Se realizó un diagnóstico de género productivo con la colaboración de actores representantes del sector económico, en base al análisis de las brechas de género y de la participación de las mujeres en el ámbito laboral, así como el análisis del impacto en el crecimiento económico a partir de la implementación de la igualdad de género en el ámbito laboral. Se propusieron algunas estrategias para promover el desarrollo económico de las mujeres y su inserción en el mundo laboral, considerando los avances tecnológicos:

- a) Recursos Humanos: capacitar tanto a hombres como mujeres con un enfoque de igualdad de género en las empresas, empezando desde los cargos más altos, con el fin de generar más espacios donde las mujeres pueden desarrollar sus competencias.

³⁸ SETEM. "Finanzas y desigualdades de género". Comunidad Autónoma del País Vasco. 2015. Consulta: 13 de marzo de 2016. http://www.setem.org/setem_ftp/euskadi/FinanzasyGenero_RESUMEN.pdf

- b) Certificaciones en relación a la igualdad de género como normas de gestión de calidad, entre otros (2016: 172 - 178)³⁹.
- c) Flexibilidad laboral y teletrabajo: establecer horarios de trabajo más flexibles y oportunidades para que los empleados puedan trabajar desde casa, permitiendo la integración de la vida personal, familiar y laboral.

Fomentar el uso de instancias de certificación, o la generación de capital simbólico en torno a la Igualdad de Género: Impulsar las

Consideramos que el uso de la tecnología es un factor clave, cuando nos referimos a igualdad de género, ya que representa una herramienta clave para el desarrollo. Por eso es necesario considerar a las mujeres como una población vulnerable en el manejo de estas herramientas.

2.3.4 Vásquez, Génesis realizó una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental sobre la influencia de la microfinanzas en el nivel de vida de los clientes en el periodo del 2010 al 2012 en el Distrito de la Esperanza. Utilizó encuestas y análisis de contenido (recojo de datos de archivos) que proporcionó la entidad financiera “Asociación Sinergia”, obteniendo como resultados que: “las microfinanzas influyen de manera positiva, dado que las mujeres microempresarias pueden desarrollarse no solo económicamente, sino de manera integral en sus negocios con la ayuda de esta entidad Asociación Sinergia, permitiendo desarrollar todo su potencial, llegando a cambiar sus vidas y las de sus familias”. (2014)⁴⁰

³⁹ BERLIEN, K., FRANKEN, H., PAVEZ, P., POLANCO, D., VARELA, P. “Mayor incorporación de las Mujeres en la Economía Chilena”. Santiago: Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño – Isónoma Consultorías Sociales Ltda. 2016. Consulta: 9 de agosto de 2016. <http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2016/05/Estudio-Incorporacion-Mujer-.pdf>

⁴⁰ VASQUEZ, Génesis. “Influencia de las microfinanzas en el nivel de vida de los clientes de la Asociación Sinergia del distrito de La Esperanza 2010-2012”. Tesis de licenciada en contabilidad. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Ciencias Económicas, Facultad de Contabilidad. 2014

2.4 MARCO TEÓRICO

2.4.1 Igualdad de Género

2.4.1.1 La Igualdad de Género como Objetivo de Desarrollo Sostenible

En el 2015, la ONU elaboró un Informe de los logros obtenidos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, entre los cuales se considera como objetivo promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer. En dicho Informe se reportó: mayor asistencia de las niñas a la escuela, en comparación al año 2000. Más de la tercera parte de las mujeres tienen empleos con mejores condiciones y reciben un salario. También ha aumentado la participación de las mujeres en altos cargos públicos, siendo un aproximado del 20%⁴¹.

Sin embargo, las cifras de violencia de género a nivel mundial siguen siendo alarmantes y la brecha entre los géneros en todos los ámbitos sigue elevada. Por ello, la Agenda 2030 plantea como uno de Objetivos de Desarrollo Sostenible lograr la igualdad de género y empoderar a todas las niñas y mujeres, eliminando todo tipo de discriminación y violencia, la trata y la explotación sexual, el matrimonio infantil y la mutilación genital femenina. Por otro lado, se promueve el ejercicio de los derechos de la mujer, incluso el económico, facilitando su participación en la sociedad; así como, se pretende que el trabajo no remunerado y las tareas de cuidado sea incluidos dentro de las políticas sociales y se promuevan las responsabilidades compartidas dentro del hogar⁴².

Revisando el informe de la ONU sobre el logro de la igualdad y el empoderamiento de la mujer al 2017 no ha habido progresos significativos, es decir que las cifras y datos estadísticos con respecto a

⁴¹ PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD). Panorama general. Informe sobre Desarrollo Humano 2015, óp.cit.

⁴² NACIONES UNIDAS (ONU). Objetivos de desarrollo sostenible. Consulta: 11 de marzo de 2016. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>

la erradicación de todo tipo de violencia hacia las niñas y las mujeres son muy similares a las cifras de los años anteriores⁴³.

Marco de acción para alcanzar el empoderamiento económico de las mujeres:

El Grupo de Alto Nivel de las Naciones Unidas sobre Empoderamiento Económico de las Mujeres (constituido por organismos internacionales, y líderes de los gobiernos, sector privado y la sociedad civil) ha propuesto un marco de acción para lograr el empoderamiento económico de las mujeres, empezando por aquellas que viven en situación de pobreza y que son víctimas de violencia y discriminación. Han considerado a 7 agentes de transformación:

- “Combatir las normas adversas y promover modelos positivos.
- Asegurar la protección jurídica y reformar las leyes y regulaciones discriminatorias.
- Reconocer, reducir y redistribuir el trabajo y el cuidado no remunerados.
- Generar activos –digitales, financieros y de propiedad–.
- Cambiar la cultura y las prácticas empresariales.
- Mejorar las prácticas del sector público en empleo y las compras públicas.
- Fortalecer la visibilidad, la voz colectiva y la representación”. (Citado por Girón 2017:4)⁴⁴

⁴³ NACIONES UNIDAS (ONU). Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 2017. Consulta: 8 de diciembre de 2017. http://ggim.un.org/documents/TheSustainableDevelopmentGoalsReport2017_Spanish.pdf

⁴⁴ REVISTA PROBLEMAS DEL DESARROLLO. Editorial empoderamiento económico de las mujeres. Nadie se queda atrás. Acciones procurando el cambio. N°189 (48).Abril-Junio 2017.pp 4. México. Consulta 16 de octubre de 2017. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v48n189/0301-7036-prode-48-189-3.pdf>

2.4.1.2 Plan Nacional de Igualdad de Género (PLANIG)

El rol del Estado implica velar por el ejercicio de derechos y el desarrollo de las capacidades tanto de hombres como de mujeres, que contribuyen al logro de su autonomía y satisfacción personal. Se ha establecido el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017 para el cumplimiento de las normas, considerando además en sus contenidos las referencias de la ONU en cuanto a garantizar la igualdad y la no discriminación, así como promover la prevención de la violencia de género y el empoderamiento de la mujer.

Según el PLANIG, Igualdad de género es:

La igual valoración de los diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades de los hombres y las mujeres. En una situación de igualdad real, los derechos, responsabilidades y oportunidades de los varones y mujeres no dependen de su naturaleza biológica y por lo tanto tienen las mismas condiciones y posibilidades para ejercer sus derechos y ampliar sus capacidades y oportunidades de desarrollo personal, contribuyendo al desarrollo social y beneficiándose de sus resultados. (2012: 17)⁴⁵

Objetivo General

El Estado Peruano, en sus tres niveles de gobierno, ha dispuesto transversalizar el enfoque de género en las políticas públicas, garantizando la igualdad de género y la efectiva protección de los derechos humanos para mujeres y hombres, la no discriminación y el pleno desarrollo de sus potencialidades y capacidades individuales y colectivas⁴⁶.

⁴⁵ Cf. MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP). *Plan Nacional de Igualdad de Género 2012 – 2017.p. 17*

⁴⁶ Ídem.

El PLANIG 2012-2017, establece ocho objetivos estratégicos, de los cuales el objetivo estratégico N°5 se relaciona con la presente investigación, ya que promueve el cumplimiento de los derechos económicos de la mujer, dando oportunidades para la inserción laboral.

Existen muchas brechas de género en el Perú. Sin embargo, se ha considerado abordar aquellas que guardan relación con el tema central de investigación: La inequidad de género en el trabajo doméstico o no remunerado y la participación en la actividad económica.

De la PEA en el Estado Peruano, cerca de la mitad corresponde a las mujeres que trabajan en áreas urbanas o rurales. La mayoría de ellas, se ocupan en empresas relativamente pequeñas (de 1 a 10 trabajadores), predominando el trabajo informal, así como, perciben un ingreso económico inferior al de la PEA masculina. Además, existe un incremento en el porcentaje de mujeres que asumen la jefatura del hogar, y que realizan labores domésticas y de cuidado el doble de tiempo que los hombres. A pesar de existir un alto porcentaje de mujeres que trabajan, éstas cuentan con menos posibilidades de participar en organizaciones sindicales para defender sus derechos laborales (PLANIG 2012-2017)⁴⁷.

Estrategia de Articulación

Este plan propone como estrategias, para eliminar las brechas de género, articular las políticas de gobierno y la intervención conjunta de todos los actores involucrados, es decir, los entes del Estado, ONGs, empresas y la sociedad en el cumplimiento de las leyes y las responsabilidades que les compete. En este marco IPREDA Stewardship Sinergia, contribuye por medio de sus servicios, en específico *Créditos para implementar negocios* a la igualdad de género a través del empoderamiento y autonomía económica de las mujeres, de zonas vulnerables.

⁴⁷ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP). *Plan Nacional de Igualdad de Género 2012 – 2017*.p. 26-27.

2.4.2 Inclusión Financiera

La igualdad de género y el empoderamiento se articulan con la promoción del crecimiento económico en cuanto al desarrollo de emprendimientos y acceso a los servicios financieros para las mujeres. Hablamos de la participación y la inclusión económica de las mujeres en el desarrollo local.

La inclusión económica no sólo se trata de promover el empleo para las poblaciones vulnerables y de esta manera incrementar su ingreso económico, sino también dar oportunidades para emprender un negocio y tener acceso al crédito. En este sentido, el eje estratégico de Inclusión Económica de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión social “Incluir para crecer” contempla la inclusión financiera, que ha sido definida por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) como: “El acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”.(2015: 36)⁴⁸

2.4.2.1 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

Objetivo General:

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) tiene como objetivo general: “Promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población” (MEF 2015:41)⁴⁹.

Pilares de la ENIF:

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) está centrada en 3 pilares: acceso y cobertura de los mercados, uso de servicios financieros y calidad.

⁴⁸ MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZA (MEF) Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.2015,p.36. Consulta 08 de diciembre de 2017. <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

⁴⁹ Idem, p.41

a) Acceso y cobertura de los mercados:

Muchas zonas del país están desatendidas o insuficientemente atendidas en cuanto al acceso a los mercados financieros, sobre todo en las zonas rurales, en distritos con menor porcentaje de población. La Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015) ha identificado las principales barreras para la expansión de la cobertura de los mercados financieros en el Perú. Se ha considerado como las barreras más resaltantes para esta investigación:

- Escasa infraestructura física (como la falta de electricidad y las redes de comunicación) asociada los altos costos operativos y las altas tasas de interés para el funcionamiento de las oficinas y los respectivos cajeros de las entidades financieras.
- Falta de documentación del consumidor.
- Insuficiente uso de canales alternativos (como medios digitales y teléfonos celulares)⁵⁰

Para obtener mayores oportunidades de acceso y cobertura de los mercados financieros, se requiere mejorar la infraestructura física y lograr una mayor conexión, así como la ampliación de los servicios financieros, mediante el uso de los medios digitales y la aplicación de programas estatales o privados, especialmente en las zonas más vulnerables que no están incluidas en el sistema financiero. (MEF 2015: 41)⁵¹

b) Uso de servicios financieros

Si bien existe acceso a los mercados financieros para la mayoría de la población urbana, la demanda es en menor proporción, ya sea por

⁵⁰ Ídem, p. 19.

⁵¹ MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Loc. cit., p. 41

desconfianza o desconocimiento del uso adecuado de los servicios ofrecidos por las instituciones financieras.

La oferta de productos y servicios financieros abarca: servicios de pago y dinero electrónico, inversión y ahorro, financiamiento y seguros. Para esta investigación se ha priorizado el uso del financiamiento, conocido mayormente como crédito o préstamo. (MEF 2015: 24 - 35)⁵²

Para impulsar el uso de los productos y servicios financieros será necesario lograr una mayor presencia y estabilidad del sistema financiero mediante el desarrollo de un ecosistema de productos y servicios financieros complementarios acordes a las necesidades de la población, como, por ejemplo, la promoción de capacitación laboral y beneficios o descuentos en servicios de salud y educación. (MEF 2015: 41 - 42)⁵³

c) Calidad

La informalidad laboral en el Perú limita el uso del sistema financiero formal. En relación a ello, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) reportó en enero de este año que la informalidad laboral en el Perú alcanza el 70% pero entre las empresas formales existe un índice de 25% de informalidad⁵⁴. (Diario Gestión 2017)

Esta informalidad influye en el usuario para que desconfíe de los servicios ofrecidos por las instituciones financieras. Además, el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, a través de la CMIF refiere que:

⁵² MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Óp. cit. p. 24-35.

⁵³ Ídem, p. 41-42.

⁵⁴ GESTIÓN. “Informalidad laboral en Perú llega al 70% pero en empresas formales alcanza el 25%”. *Diario Gestión*. 2017. Consulta 9 de diciembre 2017 <https://gestion.pe/economia/informalidad-laboral-peru-llega-70-empresas-formales-alcanza-25-127614>

El Informe de Diagnóstico de Protección al Consumidor y Alfabetización Financiera del Banco Mundial elaborado en 2013, indica que existe un sector considerable de la población que cuenta con limitado conocimiento de los conceptos financieros básicos, evidenciándose la ausencia de una sólida cultura de ahorro en los usuarios de los mercados financieros. Igualmente, la Encuesta de Educación Financiera desarrollada por la CAF con el apoyo de la SBS en 2013, indicó que más del 50% de los hogares no cuentan con un presupuesto familiar. (2015: 30)⁵⁵

Por ello, se plantea como estrategia adaptar los productos y servicios a las necesidades de los clientes, de tal manera que aumente su confianza en las entidades financieras, por brindar una atención de calidad⁵⁶.

Inclusión de las Mujeres Emprendedoras:

Por lo general, las entidades bancarias ofrecen pocas oportunidades a las mujeres para acceder a un crédito, y mucho menos si tienen poca educación y provienen de zonas marginales, colocándolas en una situación de vulnerabilidad. En comparación con los hombres, las mujeres tienen menos acceso a las cuentas de ahorro y tarjetas de debito. (MEF 2014)⁵⁷.

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) tiene como población objetivo a los grupos vulnerables, quienes están mayormente en situación de pobreza o subempleo, o por sus características de edad, género, educación, etnicidad son excluidas a su vez del mercado laboral y financiero.

⁵⁵ MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Óp. cit. p. 38.

⁵⁶ Ídem, p.42.

⁵⁷ Ídem, p.55.

Esta estrategia tiene como objetivo: “Promover la inclusión financiera de la población vulnerable, para que acceda a los servicios y mercados financieros formales a través de la ejecución de acciones y medidas de acuerdo a sus necesidades, mejorando con ello su calidad de vida” (MEF 2015: 47- 48)⁵⁸

De esta manera, pretende reducir el índice de exclusión económica al crear canales de acceso a los servicios financieros formales que les permita impulsar el uso del crédito y del ahorro, y generar sus propios ingresos. Asimismo, es importante que estas propuestas puedan tener el respaldo a nivel de gobierno de modo que se realice un trabajo multisectorial donde todos los entes puedan aportar en base a las necesidades de las poblaciones más vulnerables, abriendo oportunidades para desarrollar sus capacidades de acorde a la demanda del mercado.

2.4.3 Desarrollo de Emprendimientos Femeninos

Una estrategia para promover la autonomía económica de la mujer y mejorar sus ingresos económicos es generar un emprendimiento de negocio. Al inicio de cada negocio siempre se presentan riesgos y dificultades por lo que se requiere esfuerzo y perseverancia para manejar el negocio exitosamente, como también mantenerse motivada a pesar de los obstáculos que se puedan presentar; y además es necesario desarrollar ciertas capacidades para el emprendimiento.

Cada una (o) emprende, por distintas motivaciones, acciones que se dan de acuerdo al contexto y experiencias de cada cual. Sin embargo, no hay que perder de vista, que la principal motivación para comenzar a emprender, tanto para hombres como para mujeres, es tener autonomía económica, y desde ahí ser capaces de sostener tanto a su familia como a uno mismo en lo financiero. (SENCE 2015: 14)⁵⁹

⁵⁸ Ídem, p. 47-48.

⁵⁹ SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE). “Manual para emprendedoras”. *Ministerio del trabajo y previsión social. Gobierno de Chile*. 2015, p. 14. Consulta: 8 de diciembre de 2017. http://www.sence.cl/601/articles-8456_recurso_2.pdf

2.4.3.1 Teoría de la Motivación de McClelland

El psicólogo David McClelland especialista en motivación humana y emprendimiento, desarrolló una teoría de la necesidad, según la cual las tres motivaciones (necesidades) básicas que determinan la conducta social de un individuo son: la motivación al poder, la motivación a la afiliación y la motivación al logro. Esta última era considerada como la principal causa de desarrollo y progreso económico de las sociedades. (1998)⁶⁰.

A continuación el tipo de necesidades que plantea McClelland:

- *Necesidad de logro*: relacionada con el éxito, desarrollar actividades y tareas que implican responsabilidades y esfuerzo; establecer metas desafiantes, motivado por el deseo de hacer mejor las cosas y ser reconocido por su excelente desempeño.
- *Necesidad de poder*: hace referencia a la necesidad de controlar, dirigir o influir sobre los demás. El individuo motivado por esta necesidad busca que sus ideas predominen y pretende conseguir prestigio y status.
- *Necesidad de afiliación*: el deseo de interactuar con otras personas, ser parte de un grupo. Le agrada trabajar en equipo, ayudar a otros y mantener buenas relaciones interpersonales. (1989: 244 -398)⁶¹

2.4.3.2 Teoría de los dos Factores de Herzberg

El psicólogo Frederick Herzberg (citado por Manso:2002), muy influyente en el mundo de los negocios, desarrolló la teoría de los dos factores, también conocida como la teoría de la motivación e higiene.

⁶⁰ Cf. PERILLA, L. "David C. McClelland (1917-1998)". *Revista Latinoamericana de 1998 Psicología [en línea]*, 1998:30. Consulta: 14 de abril de 2016. <http://ucsj.redalyc.org/articulo.oa?id=80530309>> ISSN 0120-0534

⁶¹ Cf. MCCLELLAND, D.C. *Estudio de la motivación humana*. Madrid: NARCEA, 1989, pp. 244-398. Consulta: 11 de febrero de 2017. <https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>

Esta teoría sostiene que las personas están influenciadas por dos factores que promueven o imposibilitan la satisfacción: Factores Higiénicos y Factores de Motivación (Citado por Manso 2002)⁶².

- **Factores Higiénicos:** Están relacionados con las necesidades fisiológicas y de seguridad de la teoría de Maslow. Si estos factores son inadecuados o insuficientes generan insatisfacción:
 - Factores económicos; sueldos
 - Condiciones laborales: ambiente físico seguro, iluminación y ventilación adecuados.
 - Seguridad: normas, políticas y procedimientos de la empresa
 - Factores sociales: relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.
 - Categoría: cargos administrativos y privilegios como tener su propia oficina y acceso al baño de los directivos.
- **Factores de motivación:** Están relacionados con las necesidades de autorrealización de Maslow, y generan como resultado la satisfacción.
 - Reconocimiento de logros: a nivel personal, en la familia o en la comunidad.
 - Sentimiento de autorrealización: capacidad de contribuir a lograr algo de valor, para ti o tu familia.
 - Responsabilidad laboral: brinda mayor confianza de hacer un buen trabajo.

2.4.3.3 Competencias para el Emprendimiento

McClelland (citado por SENCE: 2015) identificó una serie de características que son frecuentes en los emprendedores de éxito motivados por alguna de las 3 necesidades. Estas características fueron

⁶² Manso, Juan. El Legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT, octubre. noviembre. diciembre, número 128. Universidad EAFIT Medellín, Colombia 2002 Consulta 26 de setiembre de 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

agrupadas en una lista de competencias primordiales que debe desarrollar toda persona emprendedora que aspire al éxito, atendiendo a sus motivaciones.

- ✓ **La búsqueda de oportunidades e iniciativa:** anticiparse a la situación y actuar aprovechando las oportunidades que se presenten.
- ✓ **Perseverancia:** son persistentes, actúan rápido y no se atemorizan ante los obstáculos, sino que les hacen frente hasta alcanzar sus metas.
- ✓ **Toma de riesgos calculados:** Analizan las opciones y calculan los riesgos. Actúan para reducir riesgos y controlar resultados.
- ✓ **Fijación de metas:** Fijarse metas que involucre retos personales y elaborar objetivos a corto y a largo plazo.
- ✓ **Planificación y control:** Registrar y planificar las actividades, que serán revisadas en forma sistemática. Dividir las tareas grandes en tareas más pequeñas, estableciendo plazos de entrega. Verificar el cumplimiento de los planes para la consecución de las metas.
- ✓ **Persuasión y redes de apoyo:** Influyen en otras personas y las inducen a seguirlas o hacer algo para ellos. Tienen una red de contactos clave (con otras personas o instituciones) que utilizan para alcanzar sus propias metas.
- ✓ **Autoconfianza:** Confiar uno mismo en sus propias capacidades para lograr el éxito en su negocio, pero también asumir la responsabilidad si el negocio fracasa.
- ✓ **Cumplimiento de los compromisos:** Esforzarse por terminar su trabajo en el tiempo establecido, manteniendo satisfechos a los clientes. Incluso, hacen sacrificios con el fin de obtener los beneficios a largo plazo.

- ✓ **Exigencia de calidad y eficiencia:** Realizan las cosas mejor, más rápido y más barato. Buscan sobrepasar las normas de excelencia.
- ✓ **Búsqueda de información:** Un emprendedor de éxito siempre está buscando información sobre sus clientes, proveedores, la competencia, sobre nuevas tecnologías y oportunidades. Consulta a expertos para mejorar su oferta de negocio⁶³.

2.4.4 Empoderamiento y Autonomía Económica de la Mujer

2.4.4.1 Empoderamiento de la mujer

Dar poder a alguien implica un proceso de formación continua hasta alcanzar la emancipación. El empoderamiento es considerado como un proceso mediante el cual las personas adquieren la capacidad y el poder para tomar decisiones. (Citado por Charlier y otros 2007)⁶⁴.

En la Conferencia Mundial de las Mujeres en Beijing (1995) se utilizó el término empoderamiento para referirse al aumento de la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones y acceso al poder⁶⁵.

El empoderamiento es definido en función de la historia personal, la capacidad, la confianza, las expectativas, la experiencia y el contexto de cada persona, quien deberá tomar consciencia del poder que tiene para afrontar las adversidades, dificultades y llevar una vida digna. (Citado por

⁶³ Cf. SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE). "Manual para emprendedoras". Óp. cit, p. 58-60.

⁶⁴ CHARLIER, S. y OTROS. *El proceso de empoderamiento de las mujeres: Guía metodológica*. Comisión de Mujeres y Desarrollo. 2007. Consulta: 13 de agosto de 2016. http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0251/proceso_empoderamiento_mujeres_CF_D.pdf

⁶⁵ NACIONES UNIDAS (ONU). *Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer*. Beijing. Número de venta: 96.IV.13. New York. 1995. Consulta: 12 de marzo de 2016. <http://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20S.pdf>

por Charlier y otros 2007⁶⁶; Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo 2016)⁶⁷

En tal sentido, para la presente investigación se ha definido al empoderamiento de las mujeres como el fortalecimiento de sus capacidades para la toma de decisiones, autonomía y ejercicio de sus derechos de acuerdo a sus experiencias y contexto.

Entre los factores que influyen en el empoderamiento de las mujeres figuran la disponibilidad y el acceso de recursos, entre ellos los económicos y sociales. (Casique 2010)⁶⁸

Del mismo modo, Stromquist pone en evidencia que el acceso al trabajo remunerado incrementa la independencia económica de la mujer y, por ende, contribuye a su independencia en general. (Citado por Casique 2010)⁶⁹

Existe una estrecha relación entre el empoderamiento de las mujeres y la adquisición de bienes económicos, puesto que la mujer desarrolla sus habilidades para la negociación en diferentes ámbitos, mostrando seguridad y confianza para expresar sus propias opiniones e intereses. (Agarwal, 1994; Deere y León, 2002 citado por Charlier y otros:2007)⁷⁰

⁶⁶ CHARLIER, S. y OTROS. *El proceso de empoderamiento de las mujeres: Guía metodológica*.

⁶⁷ Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. *Empoderamiento*. Consulta: 29 de junio de 2016. <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/86>.

⁶⁸ Casique, Irene. Factores de empoderamiento y protección de las mujeres contra la violencia. *Revista Mexicana de Sociología* 2010. N° 72 (1), 37 - 41 Artículo en internet. Consulta: 22 de noviembre de 2017: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32116013002>

⁶⁹ Casique, Irene. "Stromquist 1995" Factores de empoderamiento y protección de las mujeres contra la violencia. *Revista Mexicana de Sociología* 2010. N° 72 (1), 37 - 41 Artículo en internet. Consulta: 22 de noviembre de 2017: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32116013002>

⁷⁰ CHARLIER, S. y OTROS. *El proceso de empoderamiento de las mujeres: Guía metodológica*.

Proceso de Empoderamiento

Desde la perspectiva de género, el empoderamiento de las mujeres implica tomar conciencia de su propio poder, decidir con un propósito y una motivación, y por último generar cambios. Lo que Charlier y otros 2007⁷¹ consideran también para otros sectores, del siguiente modo:

- a) La toma de conciencia sobre su subordinación y el aumento de la confianza en sí mismas “poder propio”.
- b) La organización autónoma para decidir sobre sus vidas y sobre el desarrollo que desean “poder con”.
- c) La movilización para identificar sus intereses y transformar las relaciones, estructuras e instituciones que les limitan y que perpetúan su subordinación “poder para”.

Desde esta perspectiva, Longawe y Clarke han elaborado un marco analítico denominado Marco de Igualdad y Empoderamiento de las Mujeres, donde definen el proceso de empoderamiento como: “un proceso de desarrollo de las mujeres que se logra mediante la superación de las desigualdades existentes entre los hombres y las mujeres”. (citados por Charlier y otros 2007)⁷²

Coincidimos con la posición de Brígida García, quien plantea que el *empoderamiento* no es sólo la *potenciación*, sino la lucha por el acceso a las fuentes de poder y el control de diferentes tipos de recursos (humanos, físicos, ideológicos). En este marco el acceso a créditos potencia el control de sus recursos económicos, generando poder en la toma de sus decisiones y acciones⁷³.

⁷¹ *Ibidem*.

⁷² *Ídem*.

⁷³ García, Brígida. Empoderamiento y autonomía de las mujeres en la investigación sociodemográfica actual. Revista Estudios Demográficos y Urbanos 2003. Vol 18, N° 2 (2003). Artículo en internet: Consulta: 10 de setiembre de 2017: <https://estudiosdemograficosyurbanos.colmex.mx/index.php/edu/article/view/1162>

Asimismo mencionar que Longawe y Clarke establecieron cinco niveles de igualdad para medir el desarrollo y empoderamiento de la mujer (citados por Charlier y otros 2007)⁷⁴

1° Nivel: Bienestar Material

La desigualdad de género se mide por las discrepancias en las tasas de mortalidad o de desnutrición. Si las mujeres logran acceder a los recursos de salud, alimentación y de ingresos económicos, empiezan a encaminarse hacia el empoderamiento y el desarrollo.

2° Nivel: Acceso a los factores productivos

La desigualdad de género se observa en el acceso a los recursos para producir bienes y servicios, a la educación, la capacitación y trabajo remunerado. Para acceder a estos recursos, es necesario que la mujer tome consciencia de las brechas existentes y reclame el cumplimiento de sus derechos económicos.

3° Nivel: Conciencia de género

La desigualdad de género está determinada por estereotipos y creencias impuestas por la sociedad, que consideran a la mujer como un ser inferior que debe someterse a la voluntad del hombre. La toma de consciencia de las brechas existentes conduce al empoderamiento y el logro de la igualdad entre hombres y mujeres posibilita el desarrollo.

4° Nivel: Participación en las decisiones

La desigualdad de género se mide en el grado de participación en la toma de decisiones. Se trata de dar oportunidades a la mujer para expresar sus necesidades e intervenir en el ámbito comunitario.

⁷⁴ CHARLIER, S. y OTROS. *El proceso de empoderamiento de las mujeres: Guía metodológica*.

5° Nivel: Control sobre recursos y beneficios

Con la participación femenina en la toma de decisiones se logrará un equilibrio en el acceso a los recursos y la distribución de los beneficios, tanto para hombres como para mujeres.

2.4.4.2 Autonomía económica

La autonomía económica es importante para el desarrollo de las mujeres como ciudadanas, ya que involucra la oportunidad de tener un trabajo digno, el acceso a servicios financieros y beneficios laborales que les permitirá tener mayor estabilidad económica, auto sostenerse y la capacidad para contribuir con la canasta familiar. Por otro lado, el tener un ingreso económico, por mínimo que sea, para satisfacer sus necesidades básicas, genera confianza y seguridad en las mujeres, empoderándolas para afrontar cualquier adversidad, e incluso un ambiente de violencia. (Institución Ciudad Mujer 2016⁷⁵; Rosa Bravo 2009⁷⁶).

Según la Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria (REAS), la autonomía económica de las mujeres se refiere a: “la capacidad de las mujeres de ser proveedoras de su propio sustento, así como del de las personas que de ellas dependen, y decidir cuál es la mejor forma de hacerlo” ⁷⁷.

⁷⁵ CIUDAD MUJER (Secretaría de Inclusión Social). Autonomía económica. Consulta: 29 de junio de 2016. <http://www.ciudadmujer.gob.sv/autonomia-economica/>

⁷⁶ BRAVO, Rosa. “Avances y desafíos en torno a la autonomía económica de las mujeres”. Ponencia presentada en el *Panel “Avances y desafíos en torno a la autonomía económica de las mujeres” del Seminario Género en el Poder: el Chile de Michelle Bachelet*. Organizado por el Observatorio de Género y Equidad. Santiago de Chile, 29 de mayo de 2009.

⁷⁷ RED DE REDES DE ECONOMÍA ALTERNATIVA Y SOLIDARIA (REAS). Portal de economía solidaria. Autonomía Económica. Consulta: 29 de junio de 2016. <https://www.economiasolidaria.org/biblioteca/autonomia-economica-de-las-mujeres>

En referencia a lo anterior, Clara Murguialday Martínez, en su investigación: Empoderamiento de las mujeres, Conceptualización y estrategias plantea: Que para algunas mujeres el elemento crucial ha sido adquirir conciencia sobre lo injusto de sus condiciones de vida, mientras para otras lo ha sido la puesta en práctica de iniciativas generadoras de recursos básicos para la sobrevivencia; en algunos casos, el proceso ha comenzado con su integración en un grupo solidario para acceder a un crédito y en otros casos mediante su incorporación a una organización de mujeres dedicada a combatir la violencia de los hombres. (2006)⁷⁸

Para el presente trabajo, se ha definido a la autonomía económica como la capacidad que tienen las mujeres para generar sus propios ingresos, sostenerse por sí mismas y contribuir al ingreso familiar.

La capacitación, la asesoría y la facilidad de créditos para iniciar un negocio permitirán a las mujeres lograr su autonomía económica. Además, existen otras actividades complementarias como programas de inserción laboral para mujeres en situación de vulnerabilidad y ferias para promocionar los emprendimientos femeninos. (Ciudad Mujer 2016)⁷⁹

Otro punto importante para la autonomía económica es la distribución equitativa de las horas de trabajo remunerado y trabajo doméstico entre hombres y mujeres, que contribuirá en el fortalecimiento de los derechos ciudadanos y de la dignidad de la mujer. Por su parte, la embajadora de Noruega en Chile, Hege Araldsen, coincidió en que:

"El acceso de las mujeres a puestos de trabajo dignos, la equidad salarial, el reparto equitativo de las tareas domésticas, la igualdad de derechos a la propiedad, a la tierra y a la herencia, y el derecho a participar plenamente en la política y en la economía son elementos que deben figurar prioritariamente en la agenda post2015". (RPP Noticias 2015)⁸⁰.

⁷⁸ MURGUIALDAY, Clara. Empoderamiento de las mujeres: Conceptualización y estrategias. 2006.

⁷⁹ CIUDAD MUJER. Autonomía económica.

⁸⁰ RPP NOTICIAS. "Cepal: Igualdad puede aumentar la autonomía económica de las mujeres". En RPP NOTICIAS. Lima, 12 de enero de 2015. Consulta, 01 de agosto de 2016. <http://rpp.pe/mundo/actualidad/cepal-igualdad-puede-aumentar-la-autonomia-economica-de-las-mujeres-noticia-758969>

Así también, CEPAL, en *El Estado y la autonomía de las mujeres* plantea:

La autonomía de las mujeres en la vida privada y pública es fundamental para garantizar el ejercicio de sus derechos humanos. La capacidad para generar ingresos propios y controlar los activos y recursos (autonomía económica), el control de su vida reproductiva (autonomía física) y la plena participación en las decisiones que afectan su vida y a su colectividad (autonomía en la toma de decisiones) son los tres pilares de la igualdad de género y de una ciudadanía paritaria. (2012)⁸¹

Indicadores de autonomía

Según la investigadora Brígida García⁸², señala la existencia de indicadores que evidencian empoderamiento y autonomía:

- **Participación de la mujer en la toma de decisiones en el hogar:** respecto a la educación de los hijos, la salud, el matrimonio, planificación familiar y administración de los gastos.
- **Libertad de movimiento:** implica la libertad para salir de casa, sin tener que pedir permiso para ello.
- **Acceso y control de recursos económicos:** Se evalúa en qué medida la mujer puede aportar al sustento económico de sí misma y de su familia.
- **Estar libre de violencia doméstica:** ausencia de amenazas, miedos o violencia física por parte de la pareja.

⁸¹ Portal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. CEPAL. *El Estado y la autonomía de las mujeres*. 2012. Consulta 18 de Octubre de 2017. <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pasantia-empoderamiento/objetivos.html>

⁸² García, Brígida. 2003 Empoderamiento y autonomía de las mujeres en la investigación sociodemográfica actual. *Revista Estudios Demográficos y Urbanos*. Vol 18, N° 2 (2003). Artículo en internet: Consulta: 10 de setiembre de 2017: <https://estudiosdemograficosyurbanos.colmex.mx/index.php/edu/article/view/1162>

- **Actitudes a favor de la equidad de género:** tomar conciencia de la problemática de género y promover el derecho de igualdad entre hombres y mujeres para distribuir las tareas domésticas y de cuidado, tomar decisiones sobre la administración del dinero, entre otras cosas⁸³.

2.4.4.3 Empoderamiento y autonomía para la Igualdad de Género

Tanto la autonomía como el empoderamiento están atravesados por el enfoque de género, que aportará con el reconocimiento de los derechos de las mujeres para lograr un desarrollo pleno y tener una mejor calidad de vida. De acuerdo a lo expresado por María Nieves Rico, Directora de la División de Asuntos de Género de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): “La autonomía de las mujeres es un requisito necesario e imprescindible para alcanzar una verdadera igualdad de género”. (Rico 2017) ⁸⁴

Según lo planteado en el PLANIG 2012 -2017, desde el enfoque de género se reconoce que la igualdad no sólo se orienta al acceso a oportunidades, sino también al goce efectivo de los derechos humanos (2012:18)⁸⁵. En este marco consideramos que el acceso a oportunidades como los créditos a mujeres, son estrategias que contribuyen a la restitución de su derecho económico.

El enfoque de género considera indispensable un cambio de percepción en cuanto a los roles que asumen el hombre y la mujer dentro de la sociedad, lo que conlleva a una adecuada distribución entre hombres y mujeres de las tareas en el ámbito laboral y doméstico, así como la

⁸³ *Ibíd.*

⁸⁴ HORIZONTES CEPAL. Capítulo 4: Entrevista a María Nieves Rico [Videograbación]. Cepal: YouTube, 2017. Consulta: 13 de agosto de 2017. <https://www.youtube.com/watch?v=8xwqkrkTe8M>

⁸⁵ Cf. MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP). *Plan Nacional de Igualdad de Género 2012 – 2017*.

participación igualitaria en la toma de decisiones y en la administración de los gastos del hogar.

Desarrollo de capacidades en las mujeres

El desarrollo de capacidades ayudará a mejorar la situación socioeconómica de las familias afectadas por la pobreza. Nussbaum reúne una lista de capacidades básicas para tener una buena calidad de vida, como: salud, educación, integridad física, emociones, imaginación, juego, afiliación y razón práctica⁸⁶.

El Estado es el principal proveedor de las condiciones externas para el desarrollo de capacidades de cada ciudadano o ciudadana. Cuando una mujer no tiene las oportunidades para desarrollar estas habilidades, su autoestima es mermada y su espacio de desarrollo es limitado; atentando contra la libertad positiva de tomar decisiones sobre la propia vida o de opinar, expresar lo que se piensa, y contra la libertad negativa porque impiden el ejercicio de derechos, como ya se mencionó los derechos laborales y económicos de la mujer.

Nussbaum y Sen (1996: 15-23) fomentan el desarrollo de capacidades de las mujeres, el respeto de las diferencias y la justicia entre los géneros: “nuestra solución al problema del relativismo cultural tendrá implicaciones especialmente claras en lo que respecta a la vida de las mujeres, porque la mayoría de las tradiciones locales las oprimen”⁸⁷.

El desarrollo económico debe estar al alcance de todos, es decir que cada ser humano debe tener las mismas posibilidades de desarrollar sus capacidades para mejorar situación económica, sin discriminación por clase social, género o ingreso económico. Desde la perspectiva de

⁸⁶ NUSSBAUM, M. “La ética del desarrollo desde el enfoque de las capacidades. En defensa de los valores universales”. En GIUSTI, Miguel (editor). *La filosofía en el siglo XX: balance y perspectivas*. Lima: PUCP, pp. 46-47.

⁸⁷ NUSSBAUM, M. y SEN, A. Introducción. En *La calidad de vida*. Mexico D.F.: Fondo de Cultura Económica (FCE), 1996, pp 15-23.

Amartya Sen (1983) “el proceso de desarrollo económico se debe concebir como la expansión de las capacidades de la gente”⁸⁸. Asimismo, sostiene que: “El desarrollo implica un proceso de expansión de libertades humanas del cual disponen los individuos a través del fortalecimiento de sus capacidades, el mejoramiento de sus desempeños y la ampliación de redes de protección social”. (2000)⁸⁹

Para la presente investigación, se ha considerado los aportes de Nussbaum y Sen en cuanto al fortalecimiento de capacidades para el logro de la independencia de las mujeres, a través de programas estatales o privados que brindan la capacitación y los servicios necesarios para que las mujeres pueden tener un mejor desempeño laboral, contribuyendo al progreso económico de la sociedad.

2.4.5 Calidad de Servicio

Los servicios de la Institución son exclusivos para las mujeres que solicitan el préstamo y para sus familiares directos con el propósito de cubrir las necesidades de salud, económicas, psicológicas y espirituales. Algunos servicios son gratuitos y otros vienen con descuentos. Empero, se desconoce la valoración que tienen las usuarias sobre la calidad de los servicios.

Evaluar la calidad de un servicio se refiere a conocer si el servicio satisface la necesidad del cliente y cubre sus expectativas. Cada año, las expectativas de los usuarios aumentan, por lo que un servicio será valorado como eficiente o de calidad cuando haya superado esas expectativas.

Algunos autores refieren la importancia del rol del potencial humano dentro de la institución, por lo cual se espera que el personal de trabajo haya

⁸⁸ SEN, A. “Los bienes y la gente”. En *Comercio Exterior*, vol. 33, No. 12; 1983, pp. 15-23.

⁸⁹ SEN, A. “Desarrollo y libertad”. Buenos Aires: Editorial Planeta, 2000.

desarrollado ciertas competencias, de tal modo que pueda dar una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable, que permita al usuario solucionar el problema o el trámite que requiera.

2.4.5.1 Formas de atención al cliente

Toda institución pretende satisfacer las necesidades del cliente o usuario brindándole una atención de calidad. El psicólogo Arturo Díaz Torres recomienda algunas pautas, como empatía, manejo de soluciones, agradecimiento para atender y servir efectivamente al usuario difícil. (2010)⁹⁰. De acuerdo a nuestra investigación y experiencia al relacionarnos con las participantes, consideramos una lista de pautas adaptadas a nuestro público objetivo (mujeres emprendedoras):

- **Facilidad para acceder a la información:** Las usuarias deben contar con las facilidades para acceder a información necesaria que les permita tomar decisiones, despejar sus dudas y mantenerse segura de los trámites financiera que estén realizando, de modo que se sientan en confianza con la institución.
- **Buen trato:** Las usuarias deben percibir respeto y trato amable durante la atención. Sentirse valoradas, ya que muchas de ellas derivan de contextos frágiles, muchas veces expuestas a situaciones de violencia.
- **Lenguaje adecuado:** el personal debe utilizar un lenguaje claro, sin usar términos técnicos o financieros que dificulten la comprensión del mensaje. De modo que las usuarias puedan conocer las ventajas y responsabilidades al momento de adquirir algún servicio que el banco o caja les está brindando.

⁹⁰ DIAZ, A. Cómo atender y servir efectivamente al usuario. Separata Usuario. USMP: recursos humanos. 2010. s/p Consulta: 10 de agosto de 2017. http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata_Usuario.pdf

- **Trato empático:** es necesario que las personas que brinden atención a este tipo de público puedan tener la capacidad para comprender la situación particular de cada usuaria y demostrar su sensibilidad frente a una determinada situación que pueda estar afectando a las usuarias.

2.4.5.2 Calidad de atención en las entidades financieras

La calidad de atención está relacionada con la satisfacción de las necesidades de las personas, y para ello debemos considerar sus características y expectativas en relación a un determinado servicio o producto:

Los clientes esperan que una entidad financiera tenga información sobre ellos, que conozcan sobre ellos y conocer su situación económica, cultural y familiar en la que se puedan contactar, conocer, escuchar, saludar y llamarlos por su nombre. Además de reconocer el historial como cliente según sus saldos medios, movimiento de cuenta, utilización de créditos e inversiones en el banco; tener una relación integral con el cliente y tener un trato personalizado para la resolución de los problemas que se les presenta a los clientes. (Ybáñez 2009)⁹¹.

De acuerdo a lo señalado anteriormente planteamos que la calidad en relación a la atención de las usuarias, se basa en lo siguiente:

- Identificar necesidades:
- Pertinencia en horarios de atención
- Personal calificado
- Uso adecuado de la tecnología
- Formas de comunicación

⁹¹ Cf. YBÁÑEZ, Igor. La atención al cliente en el sector financiero. ENSAYO. 2009. Consulta: 8 de diciembre 2017 <http://pasionporlanoticiaensayos.blogspot.pe/2009/11/la-atencion-al-cliente-en-el-sector.html>

2.4.5.3 Estrategias de las micro financieras para el desarrollo de los emprendimientos económicos femeninos:

Los micro préstamos y la alfabetización financiera son vitales para que una mujer emprendedora pueda hacer crecer su propio negocio, y también para el desarrollo de sus capacidades que contribuyen en el ejercicio de sus derechos.

Con respecto a estrategias, el Rotary Club propone algunas acciones para mejorar la organización de los programas de microcréditos, que benefician a las mujeres emprendedoras: Captar a emprendedoras con alto potencial, que podrían asociarse con organizaciones o grupos para lograr mejoras, brindar a las usuarias de los fondos servicios de capacitación para afianzar conocimientos básicos en finanzas, apoyando en la elaboración de sus planes de negocios, brindando asesoría en temas específicos. Así también invertir para otorgar financiamiento inicial con una tasa de interés razonable como un medio de incentivar el éxito y fomentar el ahorro como un sistema de microcrédito personal inicial.(2013:5)

De acuerdo a lo mencionado consideramos que las estrategias claves con este tipo de público, es el desarrollo de capacidades y asesoría personalizada de acuerdo a necesidades y características específicas. Así también, resaltar que estas usuarias, se encuentran muchas veces en condiciones vulnerables, por ello el acceso al crédito, debe en lo posible minimizar procesos administrativos y ofrecer una tasa de interés, prudente de modo que las motive ingresar al sistema financiero.

Lo mencionado anteriormente, se refuerza también con componentes planteados por el proyecto “Fortalecimiento de Emprendimientos Económicos de Mujeres de Aburrá Norte” de Comfenalco Antioquía,

⁹² ROTARY. Estrategias para proyectos de Desarrollo Económico e Integral de la Comunidad. pp. 1- 16. Consulta: 20 de junio de 2017.
<https://my.rotary.org/es/.../economic-and-community-development-project-strategies>

considera algunas estrategias para los emprendimientos femeninos agrupadas en los siguientes componentes.

Componente 1: Capacitación, formación y giras a emprendimientos económicos.

Se basa en el desarrollo de competencias básicas, específicas y empresariales en las usuarias, como: Formación humana, refuerzo en competencias básicas en matemáticas y lecto-escritura, competencias para el emprendimiento, mercadeo, capacitación en competencias socio-organizativas. La metodología planteada será la de aprender-haciendo, es decir, los temas tratados en las capacitaciones deberán ser aplicados a casos propios de los emprendimientos de las usuarias. Adicionalmente, se realizarán giras técnicas entre algunos de los emprendimientos económicos de las beneficiarias, con el objetivo de que entre ellas identifiquen mejoramientos.

Componente 2: Asesoría y acompañamiento a emprendimientos económicos en el sitio de trabajo.

Promover el apoyo de asesores, quienes deben identificar debilidades y necesidades, para posteriormente elaborar estrategias específicas. Esta acción permitirá obtener un diagnóstico o línea base con la situación inicial de cada emprendimiento económico de las usuarias, de modo que facilite la intervención y réplica con públicos semejantes.

Componente 3: Fondo Acceso a recursos materiales y financieros.

Significa constituir un Fondo rotatorio de alto riesgo con un horizonte de tiempo indefinido en la medida que está sujeto a su capacidad de rotación. Los recursos del fondo serán destinados única y exclusivamente para actividades de fortalecimiento del emprendimiento económico vía implementación del plan de mejora, incremento de su capital de trabajo o financiación para la participación en espacios comerciales. Adicionalmente la entrega de un auxilio a la inversión a manera de donación a un grupo de aquellos emprendimientos cuyas mujeres líderes se destaquen en su compromiso con el desarrollo del proyecto y el fortalecimiento de su emprendimiento.

Componente 4: Fomento al acompañamiento a las familias.

Implica realizar actividades dirigidas a los grupos familiares y el fomento a que se vinculen de manera activa al funcionamiento de los emprendimientos económicos como forma de materialización de su apoyo a las mujeres (Confenalco Antioquía 2015).⁹³

Cabe señalar la importancia del acompañamiento a las familias, porque estos espacios fortalecen el vínculo de confianza con las usuarias, y a su vez permite conocer de cerca las necesidades y motivaciones que las impulsa en la implementación de sus emprendimientos.



⁹³ COMFENALCO ANTIOQUÍA. Fortalecimiento de Emprendimientos Económicos de Mujeres de Aburrá Norte. 2015. Consulta: 08 de diciembre de 2017
<http://www.comfenalcoantioquia.com/Cooperaci%C3%B3n/Proyectosdecooperaci%C3%B3n/Generaci%C3%B3ndeingresos/FortalecimientodeEmprendimientosEcodeMujeres.aspx>

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente tesis plantea una investigación aplicada, para lo cual se recurrió a las teorías de equidad de género, empoderamiento y autonomía económica para ser implementadas en la población seleccionada y producir cambios sobre la realidad social.

El enfoque metodológico que determinó el diseño de esta investigación fue el enfoque cualitativo, que permitió indagar acerca de las percepciones de las mujeres usuarias sobre los servicios y acciones realizadas por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA para la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres.

También mencionar que el método cualitativo permitió profundizar con respecto al limitado empoderamiento y autonomía económica y se examinó las dimensiones desde una perspectiva metodológica.

3.1 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

- ✓ **Tipo de muestra:** la muestra es de tipo significativa y fue diseñada para recoger información relevante de las mujeres usuarias de diferentes niveles educativos, estado civil y grupo de edades.
- ✓ **Población:** La población está constituida por 124 mujeres usuarias, que se encontraban en el 3° ciclo en adelante del préstamo solidario en la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA, durante el periodo 2015- 2016, en el distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo.
- ✓ **Método de muestreo:** Se utilizó el método no probabilístico para la selección de la muestra.
- ✓ **Tamaño de la muestra:** está constituida por un número reducido de

casos significativos de la población, de acuerdo a las características de las mujeres usuarias. Se seleccionaron 19 mujeres usuarias, 2 analistas de la institución, 1 personal directivo y algunos documentos de la institución como plan estratégico y reporte de mora de las mujeres usuarias.

- ✓ **Método de selección de los elementos de la muestra:** La selección de la muestra se realizó por conveniencia.

Criterios de Inclusión

Todas las mujeres de 21 a 65 años que van en el 3° ciclo de préstamo en adelante.

Criterios de Exclusión

Que se encuentren en 1° o 2° ciclo de préstamo.

Se consideró que la muestra esté conformada por 19 mujeres, entre 21 a 65 años, que participan en el 3° ciclo de préstamo en adelante, es decir que llevan 1 año o más haciendo uso del servicio de la IPREDA, el tiempo mínimo necesario para evidenciar que el emprendimiento de negocio es sostenible y se podría alcanzar la autonomía económica.

3.2 VARIABLES

Las variables han sido formuladas de acuerdo con las preguntas y objetivos de la investigación y colocadas en la siguiente lista:

CUADRO N°3.1: Variables por pregunta de investigación

<p>Pregunta General ¿Cómo contribuyen los servicios y acciones de la IPREDA Stewardship Sinergia en la promoción del Empoderamiento y la Autonomía Económica de las Mujeres Usuarias, en la Provincia de Trujillo, Distrito de La Esperanza, durante el Período 2015-2016?</p>
<p>Pregunta 1: ¿Cómo los servicios y acciones realizados por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA promueven el empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias?</p>
<p>Variables</p>
<p>Servicios y acciones que promueven el empoderamiento y autonomía económica</p>
<p>Aspectos que han mejorado con respecto a la autonomía económica de las usuarias</p>
<p>Aspectos que han mejorado con respecto al empoderamiento en las usuarias</p>
<p>Pregunta 2: ¿Los servicios y acciones realizadas por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA son de calidad?</p>
<p>Variables</p>
<p>Formas de atención a la usuaria</p>
<p>Tipos de estrategias que motivan a las usuarias</p>
<p>Percepciones de las usuarias al recibir los servicios de IPREDA Stewardship Sinergia</p>
<p>Pregunta 3: ¿Cuál es la valoración de las usuarias sobre las motivaciones y factores que influyen en las mujeres con respecto al empoderamiento y la autonomía económica?</p>
<p>Variables</p>
<p>Valoración de las usuarias con respecto a los motivos personales que influyen en el empoderamiento y autonomía económica</p>
<p>Valoración de las usuarias con respecto a los factores claves que influyen en el empoderamiento y autonomía económica</p>

Fuente: Cuadro elaborado por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas a las usuarias.

Del mismo modo, se definen operacionalmente las variables para la recolección de la información:

CUADRO N°3.2: Definición Operacional de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN
Servicios y acciones que promueven el empoderamiento y autonomía económica	Hace referencia a las actividades (préstamos para microemprendimientos, capacitaciones técnico-productivas, asesoría psicológica y pastoral, participación en eventos sociales, y convenios con servicios de salud) que realiza la institución para satisfacer las necesidades de las mujeres usuarias que contribuyen en su empoderamiento y autonomía económica.
Aspectos que han mejorado con respecto a la autonomía económica de las usuarias	Cambios producidos en la vida de las usuarias al hacer uso de los servicios de la IPREDA: generar sus propios ingresos, contribución en los gastos del hogar.
Aspectos que han mejorado con respecto al empoderamiento en las usuarias	Cambios producidos en la vida de las usuarias al hacer uso de los servicios de la IPREDA: autonomía en la toma de decisiones, seguridad y confianza en sí mismas.
Formas de atención a la usuaria	Se refiere al trato del personal que influye en la satisfacción de las necesidades de las mujeres usuarias
Tipos de estrategias que motivan a las usuarias	Son acciones realizadas por el personal para motivar a la usuaria a hacer uso de los servicios.
Percepciones de las usuarias al recibir los servicios de IPREDA	Ideas o pensamientos que tienen las usuarias en relación con la institución y los servicios que les brindan.
Valoración de las usuarias con respecto a los motivos personales que influyen en el empoderamiento y autonomía económica	Es la valoración que expresan las usuarias con respecto a los motivos personales que contribuyen en su empoderamiento y autonomía económica.
Valoración de las usuarias con respecto a los factores claves que influyen en el empoderamiento y autonomía económica	Es la valoración que expresan las usuarias con respecto a los factores que influyen y contribuyen en su empoderamiento y autonomía económica.

Fuente: Cuadro elaborado por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas a las usuarias.

3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas de investigación consideradas según el enfoque cualitativo son:

- Entrevista semiestructurada: contiene preguntas cerradas y abiertas, pudiendo repreguntar o añadir preguntas durante su aplicación. Permitirá conocer la percepción de las mujeres usuarias, así como información del personal de la institución respecto a los servicios.
- Historia de vida: consiste en recoger información o datos importantes de la experiencia de vida de la mujer usuaria, en las sucesivas conversaciones abiertas, donde también compartirá sus reflexiones y percepciones de las experiencias vividas en relación a la limitada autonomía económica.
- Revisión documental: se recoge información contenida en documentos relacionados con el objeto de estudio, como el historial crediticio de cada mujer entrevistada, donde se indaga si tiene problemas de morosidad. Y el plan de trabajo de la institución.

A continuación, se presenta los instrumentos de recolección de información que corresponden a cada técnica mencionada:

CUADRO N°3.3: Técnicas e instrumentos de recolección de información

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
Historia de vida	Guía de historia de vida
Revisión documental	Matriz de revisión de documentos

De la misma manera, se hace mención a quién se aplicó dichas técnicas:

CUADRO N°3.4: Técnicas aplicadas por población

TÉCNICA
15 Entrevistas semiestructuradas a mujeres usuarias
04 Historias de vida a mujeres usuarias líderes
02 Entrevistas semiestructuradas a analistas de crédito
01 Entrevista semiestructurada a un directivo
01 Revisión de reporte de mora de la institución
01 Revisión del plan de trabajo de la institución

La guía de entrevista semi-estructura para las mujeres usuarias se elaboró en base a las entrevistas realizadas a la población piloto, conformada por mujeres microemprendedoras con créditos en otras microfinancieras. Del mismo modo, la guía de entrevista semi-estructura para el personal de la institución se elaboró en base a las entrevistas realizadas a la población piloto, conformada por personas con el mismo cargo en otras microfinancieras.

También se recogieron Historias de vida de 4 mujeres usuarias, considerando que han sido líderes en su grupo solidario o por el tiempo de antigüedad como usuarias del servicio.

Finalmente, para el análisis documental se obtuvo la lista de clientas que están en el 3° préstamo en delante de la base de datos de la institución, así como los reportes de mora de las mujeres entrevistadas y el plan de trabajo de la IPREDA.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Esta investigación pretende analizar cómo contribuyen los servicios y acciones de IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA en la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias, así como evaluar si dichos servicios y acciones son de calidad, considerando la percepción de las usuarias respecto al empoderamiento y la autonomía económica de la mujer.

Los resultados obtenidos serán presentados de acuerdo a las siguientes dimensiones:

- Contribución al empoderamiento y autonomía económica
- Calidad del servicio
- Valoración de las motivaciones personales y factores que influyen en el empoderamiento y la autonomía económica.

Cabe destacar la caracterización de las mujeres usuarias, que contribuirá al análisis de cada una de las dimensiones.

4.1 CARACTERIZACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO

De acuerdo a las características de nuestra población objetivo, se ha considerado presentar las siguientes tablas:

TABLA N°4.1: Rango de Edad de las mujeres usuarias y Tiempo que usan el servicio

Rango de Edad	Tiempo que usa el servicio								Total general	%
	1 a 2 años (3° y 4° ciclo)	%	3 a 5 años	%	6 a 8 años	%	9 a 10 años	%		
De 27 a 30	1	14.29	1	20.00		0.00		0.00	2	10.53
De 31 a 35	2	28.57		0.00		0.00		0.00	2	10.53
De 36 a 40	1	14.29		0.00		0.00		0.00	1	5.26
De 41 a 45		0.00	2	40.00		0.00		0.00	2	10.53
De 46 a 50		0.00	2	40.00	1	50.00	2	40.00	5	26.32
De 51 a 55	2	28.57		0.00		0.00		0.00	2	10.53
De 56 a 60	1	14.29		0.00		0.00		0.00	1	5.26
De 61 a 65		0.00		0.00	1	50.00	3	60.00	4	21.05
Total general	7	100	5	100	2	100	5	100	19	100

Fuente: Tabla elaborada por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas a las usuarias.

Como se aprecia en la tabla N°4.1, la población de estudio está conformada por 19 mujeres usuarias, cuyas edades oscilan entre 27 y 65 años de edad, distribuidas de acuerdo al tiempo que usan los servicios, siendo en su mayoría del 3° y 4° ciclo de préstamo, es decir que llevan más de 12 meses haciendo uso del préstamo. Respecto al rango de edad, predominan las edades entre 46 y 50 años, seguidamente las edades entre 61 a 65 años, quienes llevan usando el servicio más de 2 años, lo que demuestra un vínculo de confianza con la institución.

TABLA N°4.2: Lugar de Procedencia y Estado civil de las mujeres usuarias

Estado civil	Lugar de procedencia						Total general	%
	Costa	%	Selva	%	Sierra	%		
Casada	1	16.67	3	75.00	4	44.44	8	42.11
Conviviente	4	66.67	1	25.00	3	33.33	8	42.11
Separada	1	16.67		0.00		0.00	1	5.26
Soltera		0.00		0.00	1	11.11	1	5.26
Viuda		0.00		0.00	1	11.11	1	5.26
Total General	6	100	4	100	9	100	19	100

Fuente: Tabla elaborada por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas a las usuarias.

En la tabla N°4.2, se evidencia que 16 mujeres entrevistadas conviven con una pareja. Así mismo, la mayoría de ellas proviene de otras zonas del país, más de la mitad proviene de la Sierra y llevan muchos años erradicadas en Trujillo.

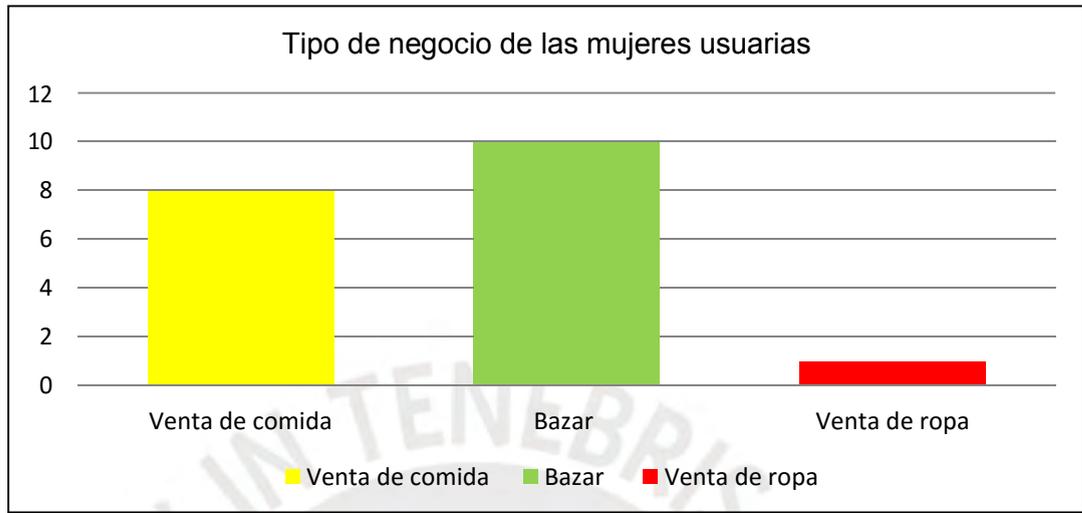
TABLA N°4.3: Grado de Instrucción de las mujeres usuarias y tipo de préstamo que tiene en IPREDA STEWARSHIP SINERGIA

Grado de Instrucción	Tipo de préstamo				Total general	%
	Grupal	%	Individual	%		
Primaria incompleta	1	10.00		0.00	1	5.26
Primaria completa	2	20.00	3	33.33	5	26.32
Secundaria completa	3	30.00	2	22.22	5	26.32
Secundaria incompleta	3	30.00		0.00	3	15.79
Superior técnica		0.00	4	44.44	4	21.05
Superior universitaria	1	10.00		0.00	1	5.26
Total general	10	100	9	100	19	100

Fuente: Tabla elaborada por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas a las usuarias.

En la tabla N°4.3, se observa una distribución proporcional entre las usuarias entrevistadas que tienen un préstamo grupal y las que tienen un préstamo individual. En cuanto al grado de instrucción, 9 de ellas no concluyeron la secundaria y solo 5 de ellas tienen estudios superiores, determinando que esta variable no es muy relevante para acceder al crédito.

GRÁFICO N° 4.1: Tipos de Negocio de las mujeres usuarias de la IPREDA STEWARSHIP SINERGIA



Fuente: Gráfico elaborado por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas a las usuarias.

En el gráfico N°4.1, se muestra los diferentes tipos de negocio que tienen las mujeres usuarias, siendo el rubro de bazar el más frecuente, seguido de la venta de comida.

TABLA N°4.4: Usuarias con problemas de morosidad según Reporte de Mora

Usuaría con problema de Morosidad	Motivos		Total general
	Afectada por fenómeno del Niño Costero	Otros (enfermedad, otras deudas, etc.)	
1 a 5 días	0	4	4
6 días en adelante	1	0	1
más de 9 días	4	1	5
Total general	5	5	10

Fuente: Tabla elaborada por las autoras en base a los datos recogidos en los reportes de mora.

En la tabla N° 4.4 se observa que: de 19 usuarias entrevistadas, un poco más de la mitad (52%) registra reporte de mora. Es necesario señalar que uno de los principales motivos fue el Fenómeno del Niño Costero suscitado en la Región La Libertad, el cual influyó directamente en las ventas de sus negocios. En este marco la institución optó por no reportar a Infococorp, a

aquellas usuarias con más de 09 días de mora, por tratarse de un hecho sobrenatural que afectó a muchas familias y la economía del distrito.

Se evidencia el apoyo moral y social de la institución frente a una problemática que afecta a las usuarias, buscando oportunidades para refinanciar y no reportarlas en Infocorp (que es la última instancia donde acuden por problemas de morosidad).

4.2 DIMENSIÓN 1: CONTRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS AL EMPODERAMIENTO Y AUTONOMÍA ECONÓMICA

A continuación, se presenta los tipos de servicios que brinda la IPREDA Stewardship Sinergia, donde las usuarias reconocen aquellos que promueven su empoderamiento y autonomía económica. Asimismo, manifiestan aspectos en lo que han mejorado a través de la recepción y participación de los servicios, sobre todo a partir de los créditos.

A continuación, mayor detalle en las tablas:

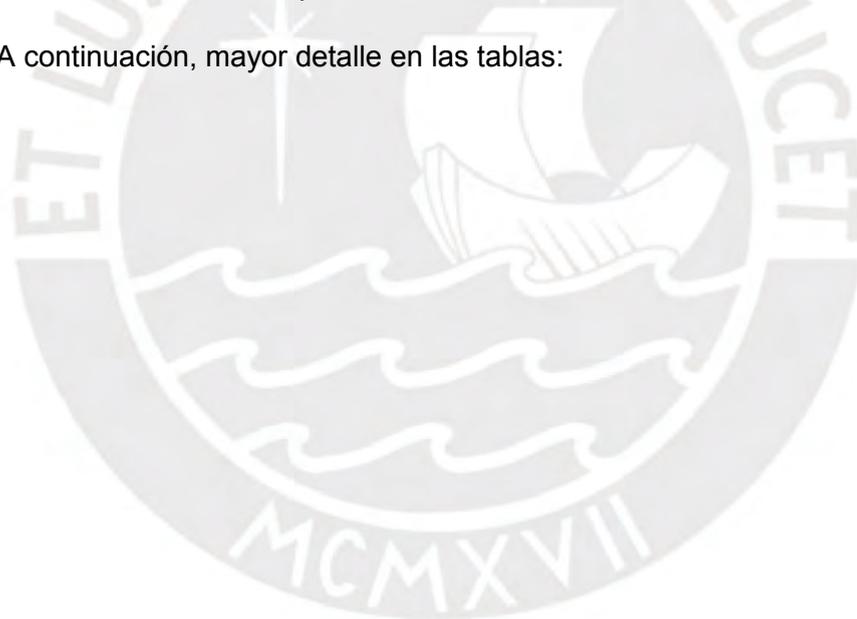


TABLA N°4.5: Contribución de Ipreda Stewardship Sinergia frente al empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres

	Servicios que promueven el empoderamiento y autonomía	%	Aspectos que han mejorado con respecto al empoderamiento de las usuarias	%	Aspectos que han mejorado con respecto a la autonomía económica en las usuarias	%
Solo créditos (préstamos)	16	72.8				
Créditos y servicios de Salud	3	13.6				
Créditos y charlas	3	13.6				
Autonomía para la toma de decisiones			13	59		
Seguridad e independencia personal			7	32		
Reconocimiento de su derecho económico			1	4.5		
No refieren nada			1	4.5		
Capacidad para generar sus propios ingresos					12	54.5
Capacidad para asumir gastos del hogar					9	41
No refieren nada					1	4.5
	22	100	22	100	22	100

Fuente: Tabla elaborada por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas.

Servicios que promueven el empoderamiento y autonomía

La IPREDA Stewardship Sinergia presta un servicio de créditos, acompañado de charlas, talleres, atención en salud, psicológica y pastoral. Desde la perspectiva de las usuarias entrevistadas, la mayoría, el 72.8% reconocen los créditos (préstamo económico individual o grupal) como el único servicio que ha contribuido en su empoderamiento y autonomía económica; en tanto el personal considera que no solo los créditos, sino también los servicios de salud y las charlas.

Aspectos que han mejorado en el empoderamiento de las mujeres

En relación al empoderamiento, las usuarias identifican cambios y aspectos que han mejorado: Más de la mitad (59%) refieren que el crédito ofrecido les ha permitido mejorar personalmente, lo cual se refleja en su autonomía para la toma de decisiones, con respecto a sí mismas, con su pareja e hijos, siendo capaces de decidir solas qué hacer, cómo, cuándo y dónde invertir su dinero; el 32% refieren tener seguridad e independencia personal, puesto que no tienen temor de iniciar su negocio, viajar solas a comprar su mercadería y se sienten seguras frente al esposo; y el 4.5% reconocen que el acceso a los préstamos es un derecho que tienen como mujeres, al igual que los hombres, de modo que puedan acceder a oportunidades para trabajar e iniciar un negocio que les permita ser independientes y sustentar a su familia.

- **Autonomía para la toma de decisiones**

“Sí, Que uno es autónomo. En cuanto a mi soy feliz porque venda poco o venda harto como es mi dinero puedo hacer lo que yo quiera”. (EMU 3)

“A veces como mujer muchas nos sentimos un poco tímidas y no queremos arriesgar y pensamos si pierdo mi esposo no va estar de acuerdo. Mientras que uno toma la decisión de querer ser algo y salir adelante arriesga”. (EMU 7)

- **Seguridad e independencia personal**

“Me encanta hacer lo que hago, me voy a comprar me voy a Lima y lo hago yo solita. Mi tienda lo manejo yo solita. Si viene alguien de pre-ventas y me ofrece un producto, yo veo si es nuevo, si me gusta yo lo compro. Yo solita”. (HVM 1)

“Si porque trabajando (se refiere a tener su negocio), se puede poner un pare para el maltrato”. (EMU 12)

- **Reconocimiento de su derecho económico**

“A veces la mujer no puede sacar un préstamo porque hay bancos que piden la firma de ambos (esposo), si eso hay entonces le están impidiendo a la mujer ejercer su derecho. Sinergia nos ha ayudado bastante, se han preocupado más que todo por las mujeres, que ellas sean independientes, que sepan todo. Porque yo conozco familias donde la mujer trabaja y el hombre cobra, él lo administra, él lo maneja (se refiere al dinero) y no debe ser así”. (EMU 9)

De lo anterior se puede observar que la mayoría de usuarias reconocen su capacidad de autonomía para la toma de decisiones, característica esencial para el empoderamiento de una mujer: “El empoderamiento se refiere al proceso por el cual aquellos a quienes se les ha negado la posibilidad de tomar decisiones de vida estratégicas adquieren tal capacidad” (Citado en Murguialday 2006: 23).

Aspectos que han mejorado en la autonomía económica

Con respecto a la autonomía económica, la mayoría de usuarias reconoce que ha desarrollado capacidades para generar sus propios ingresos, sostenerse por sí mismas, asumir gastos familiares y gestionar acciones que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Según refieren las usuarias entrevistadas, más de la mitad, el 54.5%, manifiesta que ha mejorado su autonomía económica, porque reconocen que ahora tienen la capacidad para generar sus propios ingresos, a través del emprendimiento de su negocio, donde los créditos obtenidos les permiten contar con capital para invertir y poder trabajar, en tanto el 41%, reconoce que ahora tienen la capacidad para asumir sus propios gastos y también del hogar

(pagar la luz, agua y educación de sus hijos)

- **Capacidad para generar sus propios ingresos**

“Sinergia de esa forma, me da el dinero y lo invierto (en mercadería), vendo, aumento un poquito las ventas y tengo mis ganancias y puedo pagar mi cuota a tiempo. Han mejorado mis ventas”. (HVM 2).

“Mi bodega tenía poquitas cosas de ahí ha ido aumentando por ejemplo empecé con 5 cajas de cerveza ahora ya tengo un promedio de 50 cajas, he mejorado con vitrinas y con más abarotes, ropa que vendo”. (HVM 3)

- **Capacidad para asumir gastos del hogar**

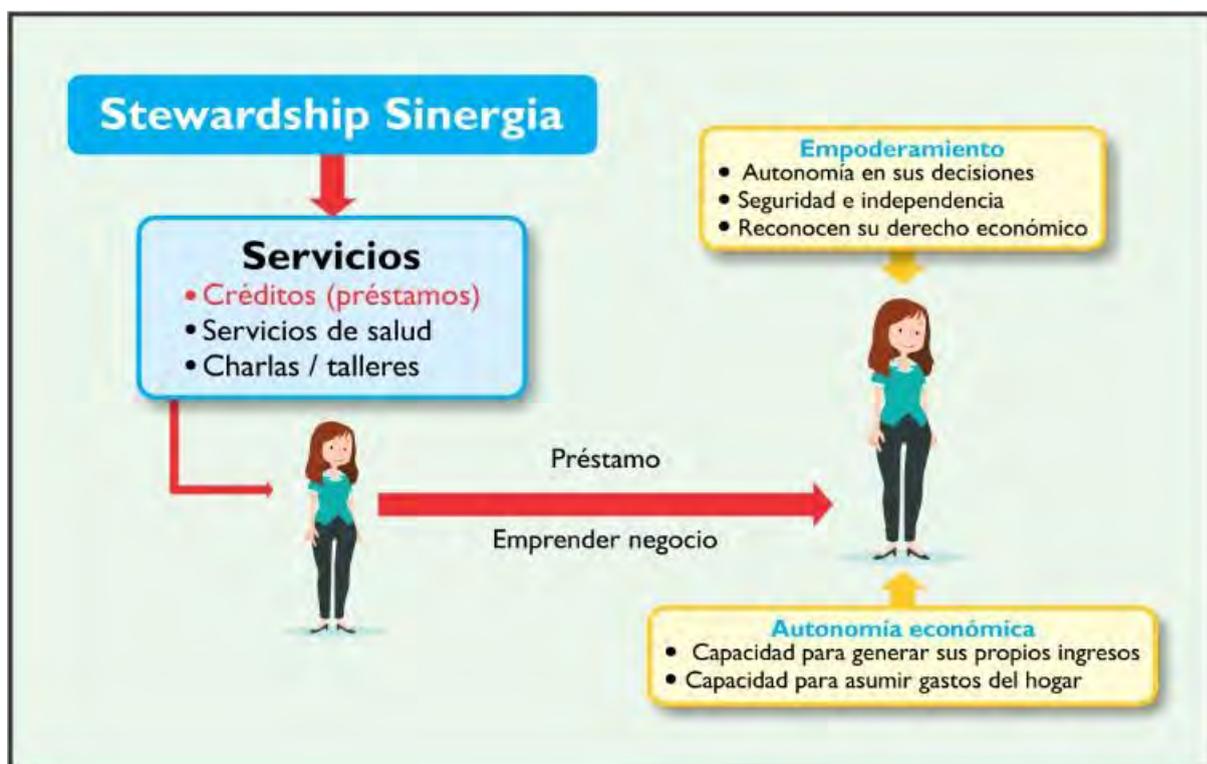
“Sí, porque nosotros acá cuando mi esposo me dice que no tiene yo apporto para el agua, apporto para la luz”. (EMU 10)

“Me ayuda en el tema de la economía porque aparte de ayudar en mi negocio ayudo a mi esposo con los gastos de la casa. Los dos nos apoyamos”. (EMU 11)

De acuerdo a los testimonios de las usuarias, se aprecia que el acceso a los créditos otorgados por Sinergia, no solo les permite implementar su emprendimiento, sino que han logrado desarrollar capacidades de autonomía económica, generando sus propios ingresos, asumiendo sus propios gastos y contribuir a los gastos del hogar. “La autonomía o independencia económica es la capacidad de las mujeres de contar con sus propios ingresos, información, bienes y servicios para lograr su participación en la vida económica para sostenerse por sí mismas y contribuir al ingreso familiar” (Ciudad Mujer 2016).

En este sentido, la investigadora Brígida García, menciona que el acceso y control de recursos económicos por parte de las mujeres, son indicadores que evidencian la lucha por superar la subordinación femenina, es decir autonomía y empoderamiento (2003: 229). Por lo general se intenta ir más allá del desempeño de un trabajo extra doméstico, y más bien se busca detectar en qué medida la mujer efectivamente aporta, controla o puede responder aunque sea parcialmente por su manutención económica y la de su familia.

DIAGRAMA N°4.1: Contribución de IPREDA STEWARSHIP SINERGIA frente al empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres



Fuente: Elaborado por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas.

La institución Stewardship Sinergia brinda servicios dirigidos a mujeres: créditos económicos, apoyo psicológico, talleres, pastoral, atención en salud, de modo que todos los servicios y actividades contribuyan al bienestar de la mujer y su familia. Sin embargo, en el gráfico se observa que las usuarias entrevistadas reconocen que el servicio de créditos económicos, independientemente de otras acciones/servicios que también brinda la institución, es lo que contribuye directamente en su empoderamiento y autonomía económica.

Es necesario mencionar que las capacitaciones, talleres, y otros servicios también contribuyen en el empoderamiento y autonomía económica. Por ello es necesario resaltar: "La capacitación, la asesoría y la facilidad de créditos para iniciar un negocio permitirán a las mujeres lograr su autonomía económica" (Bravo 2009).

Por lo tanto, se deduce que las mujeres perciben los servicios que brinda la institución de forma aislada e independiente, no como un todo que

contribuye en su empoderamiento y autonomía económica, donde resaltan solo los créditos económicos.

Con respecto al empoderamiento y autonomía económica, las mujeres usuarias de los créditos económicos reconocen que ahora toman sus propias decisiones, no solo en sus negocios, sino también en sus familias; asimismo, se sienten seguras e independientes para iniciar algún proceso, y actúan con mayor libertad frente a la pareja. “El empoderamiento es el proceso por el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo como grupo social para impulsar cambios positivos de las situaciones que viven”. (Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo 2016).

Sin embargo, si bien las usuarias reconocen características esenciales, sobre su empoderamiento, mencionadas anteriormente, solo una persona asocia el tema de créditos y empoderamiento de la mujer, como un tema de derechos humanos, el cual es inherente, y por el cual las personas tenemos la facultad de exigir a quienes corresponda las oportunidades y condiciones para ejercer dicho derecho. Tal como se indica en el PLANIG 2012 -2017, el enfoque de género reconoce que la igualdad no sólo se orienta al acceso a oportunidades, sino también al goce efectivo de los derechos humanos(2012: 18).

En este marco consideramos que el acceso a oportunidades como los créditos a mujeres, son estrategias que contribuyen a la restitución de su derecho económico. Así también, son capaces de gestionar sus propios ingresos, productos de sus negocios, asumen sus propios gastos y contribuyen en la economía familiar: “La autonomía económica de las mujeres es la capacidad de ser proveedoras de su propio sustento, como de las personas que de ellas dependen y decidir cuál es la mejor forma de hacerlo” (Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria).

La autonomía económica, no solo está relacionado a ingresos económicos, sino también a la capacidad que pueden tener las mujeres para acceder a otros derechos sociales como educación, salud y servicios públicos (agua, luz, internet, etc.)

En conclusión, se reafirma que el acceso a créditos contribuye directamente al empoderamiento y autonomía económica de las usuarias, quienes a través de la implementación de un emprendimiento encuentran espacios y oportunidades para poder desarrollar sus capacidades, si bien las usuarias son capaces de tomar decisiones, sentirse autónomas, gestionar sus propios ingresos y aportar en la economía familiar, solo un porcentaje reducido, reconoce y relaciona los créditos financieros como un tema de derechos, donde ellas pueden exigir su cumplimiento.

Las usuarias, reconocen a los créditos económicos, como el único servicio que contribuye en su empoderamiento y autonomía económica, sin embargo, valoran las capacitaciones personalizadas que realiza la institución. Esta situación evidencia que las usuarias, están identificando cada servicio de forma independiente, no como un todo integral.

Con respecto a Stewardship Sinergia, y de acuerdo con el proceso de empoderamiento de Longwe y Clarke Asociados, que si bien es circular, consideramos que de acuerdo a la información recogida, la institución ha iniciado el proceso para empoderar a las mujeres de zonas vulnerables.

Si bien están contribuyendo brindando recursos para la producción a través de su servicio de créditos, aún no han establecido en sus lineamientos, de forma explícita, los procesos de empoderamiento y autonomía de la mujer, que a través de sus acciones en la práctica vienen realizando. Sin embargo mencionar que la institución Stewardship Sinergia a través de sus préstamos económicos a mujeres, está contribuyendo a la equidad de género.

La autonomía de las mujeres en la vida privada y pública es fundamental para garantizar el ejercicio de sus derechos humanos. La capacidad para generar ingresos propios y controlar los activos y recursos (autonomía económica), el control de su vida reproductiva (autonomía física) y la plena participación en las decisiones que afectan su vida y a su colectividad (autonomía en la toma de decisiones) son los tres pilares de la igualdad de género y de una ciudadanía paritaria. (Cepal 2012).

4.3 DIMENSIÓN 2: CALIDAD DEL SERVICIO

Para determinar la calidad de los servicios y acciones realizadas por la IPREDA Stewardship Sinergia, se elaboraron 3 categorías que permitan conocer la forma de atención a la usuaria, los tipos de estrategias que utiliza el personal para motivar a las mujeres en el uso de los servicios, y cómo perciben ellas dichos servicios y acciones.

TABLA N°4.6: Calidad de los servicios y acciones realizadas por la IPREDA Stewardship Sinergia

	Formas de atención a la usuaria	%	Tipos de estrategias que motivan a las usuarias	%	Percepciones de las usuarias al recibir los servicios de IPREDA	%
Trato amistoso y empático	12	54.55				
Resolución de problemas	6	27.27				
Comunicación clara y precisa	4	18.18				
Promoción de servicios y actividades			9	40.91		
Seguimiento personalizado y facilidades de pago			8	36.36		
Asesoría para crecimiento personal y empresarial			4	18.18		
Oración por la usuaria			1	4.55		
Apoyo moral y social					7	36.84

Oportunidades para acceder al crédito					7	36.84
Bienestar					5	26.32
TOTAL	22	100	22	100	19	100

Fuente: Tabla elaborada por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas.

Formas de atención a la usuaria

Con respecto a la forma de atención del personal de la IPREDA Stewardship Sinergia hacia la usuaria, el 54.55% de las usuarias y personal entrevistado coinciden en la importancia del *trato amistoso y empático*, que consiste en ser amables, actuar con serenidad y dar un buen trato, escuchar a la usuaria y demostrar sensibilidad ante los problemas de la usuaria. Mientras que el 27.27% de los entrevistados resaltan la *resolución de problemas*, como un apoyo a la usuaria. Y el 18.18% de los entrevistados dan predominancia a la *comunicación clara y precisa* que usa el personal de la institución para brindar información a la usuaria.

- **Trato amistoso y empático:**

“Bien, nos atienden bien, nos reciben con amabilidad...Sí, al menos con las señoritas que estoy trabajando, son bien atentas”. (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 4)

“Bien. Ósea su tono de voz es normal, no nos levantan la voz nada. No me gritan”. (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 13)

- **Resolución de problemas:**

“Cuando pasamos todas estas situaciones de los fenómenos [del Niño] que no teníamos agua, no teníamos nada, no se vendía porque las clases se retrasaron totalmente, realmente me afecté...vinieron el personal de Sinergia nos hablaron si no podíamos cancelar que nos iban a dar una prórroga, no nos exigieron que debíamos cancelar y eso me gusto, me sentí amparada. Aparte de ser una entidad prestamista se preocupa

también por el bienestar del cliente". (Historia de Vida a Mujeres Usuarias – HVMU 2)

- **Comunicación clara y precisa:**

"Bueno, hasta ahora bien. Normal, con paciencia, me tratan bien, me explican bonito todas las cosas que quiero saber". (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 8)

"Normal, ósea, me hablan me dan información, no me ponen mala cara así, como en otros lados, cuando vamos así y el vigilante o alguien todo ven y responden cuando le preguntan: "no sé, no sé". Siempre hemos ido y el chico o la chica nos han atendido bien, bueno al menos a mí". (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 10)

Tipos de estrategias que motivan a las usuarias

En cuanto a los tipos de estrategias que utiliza el personal de Stewardship Sinergia para motivar a las usuarias, destaca la *promoción de servicios y actividades*, donde el 40.91% de las usuarias entrevistadas expresa que le agrada recibir invitaciones para participar de charlas, talleres, eventos sociales y atención en salud. Luego, resalta el *seguimiento personalizado y las facilidades de pago* que se brinda a cada usuaria. Seguidamente, una pequeña proporción de los entrevistados considera como estrategia la *asesoría para crecimiento personal y empresarial*. No obstante, existe una estrategia considerada por un personal entrevistado y que no fue mencionada por las usuarias entrevistadas, la *oración por la usuaria*.

- **Promoción de servicios y actividades:**

"Mi analista me llama o cuando voy a la oficina me avisa de las actividades que hay". (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 6)

"Me llama, me trae una invitación, una tarjetita. Me dice que vaya que no lo pierda". (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 13)

- **Seguimiento personalizado y facilidades de pago:**

“Mi analista esta siempre visitando y preguntándome cómo estoy y qué pasó si me atraso en mis pagos”. (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 2)

“Uno es el tema de refinanciamiento, cuando a un cliente no le alcanza para pagar su cuota se da un tiempo”. (Entrevista a Directivo de la Institución – EDI 1)

- **Asesoría para crecimiento personal y empresarial:**

“Motivación a que siga adelante, que mi esfuerzo está bien, que siga pensando en una meta, ¿no?, que esa meta trazada la cumpla y no la deje a medias. Seguir surgiendo porque es la única manera de surgir y tener algo”. (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 1)

“Nos explican en que consiste todo lo que es el crédito de sinergia, las ventajas y desventajas que podemos encontrar”. (Entrevista a Mujeres Usuarias – EMU 7)

- **Oración por la usuaria:**

“[...] encima es una entidad cristiana con temas en los que puedo orar por ti, estoy abriendo algo no solamente a la entidad financiera sino abrir algo en Cristo”. (Entrevista a Analistas de crédito – EAC 2)

Percepciones de las usuarias

Y, por último, las percepciones más resaltantes de las usuarias al recibir los servicios de IPREDA fueron: el *apoyo moral y social* para el 36.84% de las usuarias entrevistadas, Del mismo modo, *oportunidades para acceder al crédito* para el otro 36.84% de las entrevistadas. Y finalmente, *bienestar* percibido por el 26.32% de ellas.

- **Apoyo moral y social:**

“Me siento feliz, contenta porque nos apoyan al levantarnos la moral, de estar abajo te levanta la moral, tratan de que tú salgas adelante, que pongas tu empeño, una meta y no mirar atrás lo que paso, sino concentrarte en lo que es para salir adelante”. (Entrevista a Mujeres Usuarías – EMU 1)

“Si todo bien, utilice los servicios de salud para mí y mis hijos y también he venido a los talleres”. (Historia de Vida a Mujeres Usuarías – HVMU 3)

- **Oportunidades para acceder al crédito:**

“... en cuanto a la economía no nos ponen muchas trabas, no nos piden tanto papeleo, solo nuestra firma bueno y la confianza que hay en cada cliente”. (Entrevista a Mujeres Usuarías – EMU 3)

“Me están dando la oportunidad de refinanciarlo y cancelar el próximo mes, cosa que en otros bancos no hacen”. (Entrevista a Mujeres Usuarías – EMU 7)

“... los intereses no son muy altos”. (Entrevista a Mujeres Usuarías – EMU 12)

- **Bienestar:**

“Cuando recién empezamos no conocíamos a nadie y nos daba mucha vergüenza. Ahora con confianza uno se va tranquilo como si fuera a su casa (se ríe)”. (Entrevista a Mujeres Usuarías – EMU 2)

“...me siento como en familia, y eso es muy bueno porque en otros lugares no nos dan esa confianza”. (Entrevista a Mujeres Usuarías – EMU 9)

DIAGRAMA N°4.2: Calidad de los servicios y acciones realizadas por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA



Fuente: Diagrama elaborado por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas.

En el diagrama N°4.2 se describen las categorías que conforman la dimensión de Calidad de servicios y acciones realizadas por la IPREDA Stewardship Sinergia, así como sus respectivas subcategorías colocadas en orden de importancia para los entrevistados. Las formas de atención de parte del personal hacia la usuaria y las acciones que realizan como estrategias para motivar a las usuarias a hacer uso de los servicios influyen en la percepción que tienen las usuarias sobre los servicios recibidos.

La IPREDA Stewardship Sinergia pretende brindar un servicio de calidad a sus clientes, siendo su público objetivo las mujeres con bajos ingresos económicos. De acuerdo con el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017, Stewardship Sinergia respeta y promueve el principio de Igualdad y la No discriminación, considerando que las mujeres y hombres tienen igualdad de responsabilidades y oportunidades, y el ejercicio pleno de sus derechos.

Sumado a ello, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) pretende que todos los segmentos de la población tengan acceso y uso de servicios financieros de calidad, por ello cada institución financiera tiene el compromiso

de implementar estrategias que se adecuen a las necesidades de la población; como también lo estipula la Ley N° 28983.

Es obligación del Poder Ejecutivo, de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales adoptar políticas, planes y programas que fomenten el acceso de las mujeres, en especial de las mujeres en situación de pobreza, a los recursos productivos, financieros, científico-tecnológicos y de crédito, y titulación de tierras, teniendo en cuenta la diversidad geográfica, étnico-cultural y lingüística (Ley N° 28983 Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombre 2007)

Del mismo modo, Stewardship Sinergia tiene como visión, para el 2021, ser una entidad cristiana de microfinanzas competitiva y sólida que contribuye al desarrollo económico, social y espiritual de la macro región norte. Para ser una institución competitiva, pretende ofrecer productos diversificados y servicios integrales de manera eficiente y productiva que ayudan a las mujeres y a sus familias a ser más competitivas.

En otras palabras, para IPREDA es importante brindar un servicio de calidad, basado en una buena atención a la usuaria y motivarla a hacer uso de los diferentes servicios y actividades, de tal modo que genere una percepción positiva en ella y se mantenga una interacción constante entre la institución y cada cliente. Respecto a la atención al cliente en el sector financiero:

Los clientes esperan que una entidad financiera tenga información sobre ellos, qué conozcan sobre ellos y conocer su situación económica, cultural y familiar en la que se puedan contactar, conocer, escuchar, saludar y llamarlos por su nombre; tener una relación integral con el cliente y tener un trato personalizado para la resolución de los problemas que se les presenta a los clientes (Ybáñez 2009).

En relación a las características de nuestro público objetivo, la edad, el estado civil, el lugar de procedencia o el grado de instrucción, no son requisitos indispensables para determinar el acceso al crédito. Sin embargo, más de la

mitad de las usuarias entrevistadas tienen reportes de mora por retrasarse en el pago de su respectiva cuota.

Se concluye que las formas de atención del personal hacia las usuarias son de muy buena calidad y generan un clima de confianza, algo que es muy difícil de conseguir para la mayoría de las financieras. Asimismo, las estrategias que utilizan para motivar a las usuarias a participar de las actividades de la institución y mantener el contacto con ésta, contribuyen a su empoderamiento y el logro de la autonomía económica, ya que las usuarias se sienten escuchadas, capaces de expresar sus ideas y socializar experiencias durante los talleres y eventos. Otro aspecto importante que suma a este proceso, es la asesoría y acompañamiento personalizado por parte del personal de la institución en la implementación y mejora de su negocio, así como brindar soporte para afrontar cada problema que se presente.

De otra parte, el seguimiento personalizado y las facilidades de pago son vistos como acciones que ya están incluidas dentro del préstamo y que le permiten a la usuaria estar al día en sus pagos, y las asesorías que se realizan también durante este seguimiento son muy valoradas por aquellas usuarias que perciben a Stewardship Sinergia como una institución que brinda apoyo moral, porque comprenden su situación y les dan palabras de ánimo. Se observa, también el gran valor que la usuaria le da al apoyo social, toda vez que hacen uso de los servicios, especialmente el servicio de salud, y los víveres que recibieron las usuarias que fueron afectadas por el fenómeno del Niño.

Es evidente el acompañamiento que existe de parte de la institución en cada problema que se presenta a la usuaria, empezando por las facilidades para acceder al crédito, sin tanto papeleo y las oportunidades cuando se atrasan en sus pagos, para cancelar su deuda pagando en partes o cubrir su cuota con el dinero que tiene ahorrado dentro de la institución.

4.4 DIMENSIÓN 3: MOTIVACIONES PERSONALES Y FACTORES QUE INFLUYEN EN EL EMPODERAMIENTO Y AUTONOMÍA ECONÓMICA

En la siguiente tabla, se ha logrado recoger información, a partir de la valoración de las usuarias con respecto a sus motivaciones personales que las impulsa para seguir adelante con sus emprendimientos hasta alcanzar el éxito, asimismo aquellos factores que consideran importantes al momento de implementar sus emprendimientos, de modo que el éxito alcanzado contribuya en su empoderamiento y autonomía económica. A continuación, se detallan las categorías identificadas por las usuarias.

TABLA N°4.7: Motivaciones personales y factores que influyen en el empoderamiento y autonomía económica

	Motivaciones Personales	%	Factores influyentes	%
Autorrealización	10	52.6		
Lograr el bienestar de la familia	8	42.2		
Ejemplos de vida	1	5.2		
Perseverancia y confianza en sí mismas			7	36.9
Inversión adecuada del capital			5	26.3
Tener una meta			3	15.8
Buen trato al cliente			2	10.5
Obtener un crédito Sinergia			2	10.5
TOTAL	19	100	19	100

Fuente: Tabla elaborada por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas a las usuarias.

Motivaciones personales

En la tabla N° 4.7 podemos observar que más de la mitad, el 52.6%, refiere que la motivación personal que las impulsa para continuar con su negocio es la autorrealización, tener la capacidad y confianza de creer en sí mismas, en su esfuerzo personal para lograr lo que se han propuesto; tomar decisiones,

tener ánimo y apasionarse por lo que uno hace; en tanto el 42.2%, manifiesta que su principal motivación es poder brindar bienestar a su familia, solventar sus gastos y educar a sus hijos. En menor proporción, 5.2%, las usuarias relacionan sus motivaciones a sus experiencias de vida, valorando los ejemplos de otros (padres), marcados por el esfuerzo y trabajo.

- **Autorrealización**

“Yo pongo mi esfuerzo, mi trabajo, ser fuerte porque no sabes trabajarlo está difícil. Cuando uno desea tener una cosa y trabajando se lo logra”. (EMU 14)

“También las ganas de uno mismo de salir adelante, porque muchas veces existen las oportunidades y no las tomamos”. (EMU 7)

“Claro sí con sus préstamos (contribuyen al empoderamiento y autonomía). En otra parte mi esfuerzo, mi sacrificio, mi empuje, mi fuerza interior que cada uno tiene de luchar, de no darse por vencida”. (EMU 3)

- **Lograr el bienestar de su familia**

“Mi motivación personal son mis hijas, para que sean mejor que yo”. (EMU11)

“Soy madre y priorizo a mi familia”. (HVU 2)

- **Ejemplos de vida**

“Mi mamá era comerciante y yo aprendí de ella. Yo estudiaba y trabajaba, abría mi puesto y vendía mi comida, y así hasta llegar a donde estoy (ahora también tiene su negocio)”. (EMU 5)

De acuerdo a la teoría de la motivación de David McClelland, la motivación al logro es la principal causa de desarrollo y progreso económico de las sociedades. En el marco de esa investigación, consideramos que las usuarias participantes se ven motivadas por lograr algo (puede ser un

sueño, meta o un bien económico), para sí mismas (autorrealización), pero también por lograr más para beneficiar a sus familias, en particular a sus hijos/as.

Tal como lo reafirma McClelland sobre la motivación de logro, la cual está relacionada con el éxito, desarrollar actividades y tareas que implican responsabilidades y esfuerzo; establecer metas desafiantes, motivado por el deseo de hacer mejor las cosas y ser reconocido por su excelente desempeño (1989: 244)

Así también, en la Teoría de Herzberg, plantea que uno de los factores motivacionales está relacionado a la necesidad de crecer emocional e intelectualmente, alcanzando logros y reconocimiento (citado por Manso 2017), tal como lo mencionan las usuarias que quieren creer en sí mismas, autorrealizarse y que sus logros beneficien a su familia, en especial a sus hijos/as.

Factores influyentes

Con respecto a los factores que influyen en el éxito de un negocio, lo cual contribuye en el empoderamiento y autonomía económica, las usuarias refieren lo siguiente: La mayoría, el 36.9%, que la Perseverancia y confianza en sí mismas, el creer en alcanzar las metas y persistir a pesar de las dificultades es clave para alcanzar el éxito y desarrollar sus capacidades para empoderarse y ser autónomas económicamente. En tanto el 26.3% y el 15.8%, mencionan que la inversión adecuada del capital y tener una meta, respectivamente, asegura el éxito de su negocio. Otros aspectos, pero en menor proporción, 10.5 % respectivamente, refieren que el buen trato al cliente y obtener un crédito en Sinergia garantizan el éxito de su negocio.

- **Perseverancia y confianza en sí mismas**

“Que nunca desmayera que siempre sea activa, que no se dé por vencida, que sea una mujer luchadora, paso a paso vaya siguiendo adelante. Que si se calló un día al otro día no se quede y siga adelante, y que tenga fe en

Dios. Por más ayudas que uno pueda recibir depende de uno mismo, nosotros somos el motor y tenemos que empujar el carrito”. (EMU 3)

- **Inversión adecuada del capital**

“Primero que vea (identifique) que negocio va a poner, y luego recurrir a Sinergia para que le puedan dar un préstamo, tratar de invertir y no gastar el dinero y así lograr agrandar el negocio. Cuidar el capital”. (EMU 8)

“Que si va a sacar un préstamo que vea bien en que lo va invertir, ósea que lo invierta en algo que va poder rendirle, que va poder generar su ganancia para ella y para poder pagar su préstamo/ Administrar bien el negocio que uno pone saber en lo que invierte porque a veces hay inversiones que son muy costosas y poca ganancia, y hay a veces que inviertes algo poco unos 100 o unos 500 soles y te genera más ganancia de lo que invertiste de 1000 soles para arriba”. (EMU 15)

- **Tener una meta**

“De mi parte, que luche, que se ponga una meta, tratar de invertir en su negocio y ser estricta en los gastos, no malgastar el dinero, ni tampoco al ver que tiene una ganancia y decir me voy a comprar la ropa más fina, golosinas, aretes, evitar esas cosas. Al tener tu negocio en alto recién puedes darte tus gustitos (se ríe), mientras no... hay que estar con mano dura”. (EMU 1)

- **Buen trato al cliente**

“Yo los animo, que no se desanime, a veces se vende a veces no. Les animo a que traten bien a la gente, que el negocio siempre este limpio. A no ser egoísta, no ser envidiosa, no dejarse llevar por comentarios”. (HVU 1)

“En el negocio siempre se debe ser amable, por más problemas que uno tenga, porque de la gente (clientes) vivimos”. (HVU 3)

- **Obtener un crédito (en Sinergia)**

“Yo le recomendaría que vaya a sinergia a sacar un préstamo, porque ahí les dan la opción de poder crecer más en su negocio; Sí. Porque los

intereses son bajos, a parte que tienes la opción de que cualquier problema que tienes puedes ir hablar con el gerente y explicarle el motivo por el cual estas pasando. No es como otros bancos que tú vas y no les importa no les prestan atención a los que sacamos préstamos". (EMU 11)

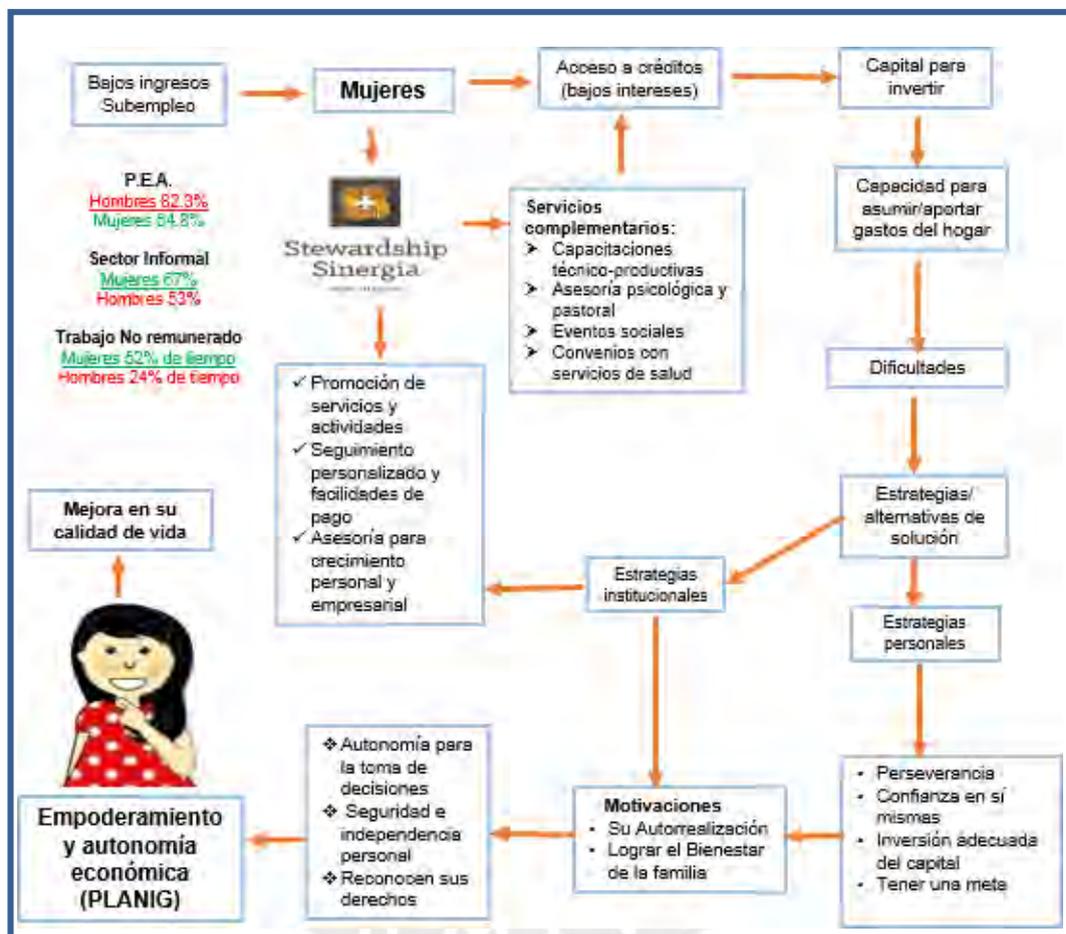
En el caso de las usuarias de Stewardship Sinergia, se sienten motivadas porque buscan alcanzar un logro para sí mismas o sus familias. Si bien tienen metas, con dificultad hablan sobre el tiempo del cumplimiento de estas. Es por ello que a partir de las entrevistas y características comunes identificadas, consideramos necesario que las mujeres puedan contar con alguna herramienta de planificación de modo que puedan medir cuanto de sus metas están avanzando: McClelland, señala que la Planificación y control, permite registrar y planificar las actividades, de modo que puedan ser revisadas de forma continua. Así como dividir las tareas grandes en tareas pequeñas con tiempos de entrega establecidos (1989: 244 - 398). Para ello, las usuarias deben consignar objetivos pequeños que les ayude a alcanzar su meta principal y verificar de manera constante el cumplimiento de lo planificado.

Un aspecto importante, es que la mayoría de mujeres reconocen como factor influyente para el éxito de un emprendimiento, la perseverancia y confianza en sí mismas, el cual está relacionado estrechamente con su motivación personal, donde ellas buscan auto realizarse, y creer también, en sí mismas. Esta situación nos indica que la confianza que las mujeres tienen en sí mismas, no solo las motiva, sino que influye en el éxito de su emprendimiento, el cual contribuye en el desarrollo de sus capacidades de empoderamiento y autonomía económica.

Cabe resaltar que estas motivaciones personales, ahora identificadas y valoradas por estas mujeres, fueron desarrollándose a través de los servicios y acciones realizadas por la institución Stewardship Sinergia, quienes no solo se limitan a entregar un crédito, sino que acompañan el proceso brindando información, realizando acciones personalizadas y facilitando herramientas que permitan el desarrollo de sus capacidades. Incluso el reconocimiento de los factores que influyen en el empoderamiento y la autonomía económica de las usuarias, es producto

de la experiencia vivida a partir de la implementación de su negocio, talleres y asesorías brindadas en la institución, donde existe un acompañamiento cercano de las acciones que realiza cada usuaria durante la implementación de su emprendimiento.

DIAGRAMA N°4.3: RUTA A SEGUIR PARA EL LOGRO DEL EMPODERAMIENTO Y LA AUTONOMÍA ECONÓMICA EN LAS MUJERES



Fuente: Diagrama elaborado por las autoras en base a los datos recogidos en las entrevistas.

Tomando como base las experiencias de las usuarias entrevistadas, así como sus éxitos y fracasos como microempresarias, se elaboró una ruta a seguir para el logro del empoderamiento y autonomía económica en las mujeres, como se muestra en el gráfico anterior.

1. Las mujeres que trabajan mayormente en el sector informal y tienen empleos con bajos salarios, o que desean generar sus propios ingresos acuden a IPREDA Stewardship Sinergia para acceder a un crédito que le permita promover y hacer crecer sus negocios. Esta institución brinda a las mujeres usuarias lo siguiente:
 - ✓ Capital para invertir (préstamo con bajos intereses).
 - ✓ Servicios complementarios: capacitaciones técnico-productivas, asesoría psicológica y pastoral, eventos sociales y convenios con servicios de salud.
 - ✓ Acciones, como: asesoría para crecimiento personal y acompañamiento empresarial, promoción de servicios y actividades, facilidades de pago, y seguimiento personalizado.
2. Las mujeres invierten el capital en sus respectivos negocios, fortaleciendo su empoderamiento y autonomía económica, a través de la toma de sus propias decisiones, capacidad para generar sus propios ingresos y asumir/contribuir gastos del hogar.
3. Sin embargo, en el camino aparecen problemas inesperados que limitan su autonomía económica, como consecuencia de: una inadecuada inversión, el cambio de rubro de negocio, problemas de salud o problemas de pareja (divorcio, separación). Frente a estos problemas se aplican algunas estrategias o alternativas de solución:
 - ✓ Estrategias institucionales: consiste en reforzar las acciones propuestas en el punto 1.
 - ✓ Estrategias personales: perseverancia, confianza en sí mismas, inversión adecuada del capital y tener una meta; que han sido desarrolladas por las mismas usuarias como factores que influyen en el éxito de su negocio, empoderamiento y autonomía.

4. Estas estrategias contribuyen al empoderamiento de las mujeres, quienes desarrollan más capacidades, como: autonomía para la toma de decisiones, seguridad e independencia personal y reconocimiento de su derecho económico. Todo ello contribuirá al logro de su autonomía económica, y, por ende, mejorará su calidad de vida.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES GENERALES

De acuerdo a lo establecido en el Objetivo General: Analizar cómo contribuyen los servicios y acciones de IPREDA Stewardship Sinergia en la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias en el marco del Plan Nacional de Igualdad de Género, en la provincia de Trujillo, en el período 2015-2016, indagando los servicios y acciones realizados por la institución desde la percepción de las usuarias con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

1. Mediante los hallazgos encontrados en la investigación, se concluye que el Servicio de Créditos y acciones complementarias para la implementación de microemprendimientos, que brinda IPREDA Stewardship Sinergia a Mujeres, constituye una experiencia exitosa para las mujeres, puesto que contribuye en la mejora de sus emprendimientos (negocio), empoderamiento y autonomía económica.
2. Con respecto a Stewardship Sinergia, y de acuerdo con el proceso de empoderamiento de Longwe y Clarke Asociados, y los hallazgos de la investigación, consideramos que la institución a través del Servicio de Créditos y acciones complementarias sí ha iniciado el proceso para empoderar a las mujeres de zonas vulnerables, sin embargo no ha establecido en sus lineamientos (de forma explícita), conceptos y/o procesos de empoderamiento y autonomía económica de la mujer, que en la práctica se evidencian a través de sus acciones. Cabe señalar que los conceptos utilizados formalmente en sus documentos es participación o involucramiento de la mujer.
3. Las usuarias, reconocen y relacionan directamente a los créditos económicos, como el servicio principal que contribuye en su empoderamiento y autonomía económica, sin embargo, con respecto a las capacitaciones, asesorías personalizadas y otros servicios que también brinda la institución como parte del servicio de Créditos, no los identifican como tal. Esta situación evidencia que las usuarias, perciben cada actividad

como un servicio independiente, y no como un todo integral que contribuye en la mejora de su negocio, desarrollo de su empoderamiento y autonomía económica.

4. La institución IPREDA Stewardship Sinergia a través de sus préstamos económicos a mujeres, está contribuyendo a la Política de Igualdad de género, ya que a través de la implementación de sus emprendimientos, mejoran sus ingresos, fortalecen su capacidad de empoderamiento y autonomía económica, lo cual les permite ejercer sus derechos con igualdad al margen de su género.
5. Se concluye que si bien el servicio que ofrece IPREDA Stewardship Sinergia es exitoso, es necesario incorporar otros componentes que no se evidencian de forma explícita en la investigación como: Enfoque de igualdad de género en lineamientos institucionales, inclusión de categorías como empoderamiento y autonomía económica, Programa de Habilidades Sociales; de modo que la intervención se implemente de forma intencionada y la experiencia pueda ser replicable por otras instituciones que brinden este mismo servicio, donde aprovechen el mismo no solo para contribuir económicamente en el fortalecimiento de los emprendimientos, sino que contribuyan también en el empoderamiento y autonomía económica de las mujeres, en especial en aquellas más vulnerables.

CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

De acuerdo a lo establecido en el **Objetivo Específico N° 1: Examinar cómo los servicios y acciones realizados por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA promueven el empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias.**

1. Los servicios y acciones realizados por la IPREDA Stewardship Sinergia, a través del servicio de créditos económicos, permite a las usuarias acceder a un capital que potencia su emprendimiento, generando mayores ingresos, lo cual contribuye a su autonomía económica, puesto que las usuarias puedan asumir sus propios gastos y contribuir en la economía familiar.
2. El acceso a créditos económicos y participación de las acciones complementarias (talleres, charlas, asesorías); contribuyen directamente al empoderamiento de las usuarias, quienes a través de la implementación de su emprendimiento encuentran “espacios y oportunidades” para desarrollar su capacidad para tomar decisiones de forma libre y autónoma con respecto a sí mismas, su negocio y su familia (con su pareja e hijos/as)
3. La facilidad en el acceso a un capital para potenciar el emprendimiento, fortalece la autoestima y confianza de las usuarias en sí mismas porque realizan sus propias gestiones y son propietarias de un bien (negocio). Asimismo, mejora su capacidad de negociación a través del contacto con proveedores y clientes, lo cual fortalece su seguridad y autonomía personal; redundando en su empoderamiento y autonomía económica.

De acuerdo a lo establecido en el **Objetivo Específico N° 2: Evaluar si los servicios y acciones realizados por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA son de calidad.**

1. Las formas de atención del personal hacia las usuarias son de muy buena calidad, basadas en el buen trato, respeto y empatía para con las usuarias,

generando un clima de confianza y valoración positiva de las usuarias hacia el servicio.

2. Con respecto a la comunicación, utilizan un lenguaje sencillo de fácil comprensión para las usuarias. Asimismo, estrategias y mecanismos para motivar su participación y mantener el contacto con ellas, lo cual contribuye a su empoderamiento y el logro de su autonomía económica, ya que estas se sienten visibilizadas, escuchadas, capaces de expresar sus ideas y socializar experiencias.
3. Otro aspecto importante que suma a este proceso, estrechamente ligado a la calidad del servicio, es la asesoría y acompañamiento personalizado que realiza el personal de la institución en la implementación de los emprendimientos, así como la escucha activa y empática frente a dificultades que puedan tener las usuarias.

De acuerdo a lo establecido en el **Objetivo Específico N° 3: Conocer la valoración sobre las motivaciones y factores que influyen en las mujeres usuarias con respecto al empoderamiento y la autonomía económica**

1. La mayoría de mujeres reconocen como factor influyente y motivación primordial para el éxito de un emprendimiento, la perseverancia y confianza en sí mismas, lo cual está relacionado estrechamente con su motivación personal, donde ellas buscan auto realizarse. Esta situación nos indica que la confianza en sí mismas, que puedan tener las mujeres, no solo las motiva, sino que influye en el éxito de su emprendimiento, el cual contribuye en el desarrollo de sus capacidades de empoderamiento y autonomía económica.
2. Los hallazgos también nos muestran que el logro por el bienestar de la familia, especialmente los hijos/as; y la inversión adecuada del capital en el emprendimiento contribuye en el éxito del emprendimiento, su autonomía y empoderamiento.

RECOMENDACIONES GENERALES

De acuerdo a lo establecido en el Objetivo General: Analizar cómo contribuyen los servicios y acciones de IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA en la promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias en el marco del Plan Nacional de Igualdad de Género, en la provincia de Trujillo, en el período 2015-2016, indagando los servicios y acciones realizados por la institución desde la percepción de las usuarias con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

1. Los créditos económicos para los emprendimientos, contribuyen al empoderamiento y autonomía económica de las mujeres, por ello se recomienda promover estas iniciativas desde un enfoque de igualdad de género y de derechos, de modo que las usuarias se reconozcan como titulares de estos y puedan exigir su pleno ejercicio, hacia un camino más sostenible, con el involucramiento de instituciones públicas y privadas.
2. Las instituciones o micro financieras deben incorporar y articular en sus lineamientos y documentos de gestión, que a través de los servicio de créditos a mujeres, se contribuye a su empoderamiento y autonomía económica, por ende a la igualdad de género, de modo que su intervención, en la práctica, pueda ser más intencionada y planificada.
3. Incorporar en sus diseños de programas de créditos para emprendimientos categorías como empoderamiento y autonomía económica de la mujer, de modo que permitan implementar los procesos a otro nivel, y no quedarnos en el discurso y en la práctica con solo promover la participación o involucramiento de las mujeres.
4. Organizar el servicio de créditos para emprendimientos a mujeres en una propuesta integral, de modo que las usuarias puedan comprender y valorar, que este tipo de servicios no solo implica el crédito económico (dinero), si no su participación protagónica en las diversas acciones complementarias que ofrece el servicio, donde la suma de todos los componentes contribuye al éxito

de su emprendimiento, y desarrollo de sus capacidades de empoderamiento y autonomía económica.

5. Considerar Guía de réplica propuesta por las investigadoras donde se consolidan componentes claves, a partir de los hallazgos de la investigación, para la implementar servicios de créditos para emprendimientos exitosos, que promuevan el empoderamiento y autonomía económica de las mujeres.



RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

De acuerdo a lo establecido en el **Objetivo Específico N° 1: Examinar cómo los servicios y acciones realizados por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA promueven el empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres usuarias.**

1. Se recomienda incorporar propuestas de créditos exclusivos y accesibles para mujeres, que facilite un capital para potenciar el emprendimiento, incluyendo componentes de empoderamiento y autonomía económica, de modo que contribuyan con la igualdad de género en el país como parte de su responsabilidad social.
2. Implementar en los programas de créditos económicos para emprendimientos actividades como talleres, jornadas o encuentros vivenciales donde las usuarias puedan expresarse y compartir sus vivencias, desarrollar sus capacidades y aprender de otras mujeres emprendedoras que han logrado acumular experiencia y tienen éxito empresarial, de modo que podamos fortalecer su motivación y autoconfianza para potenciar sus emprendimientos y capacidades.

De acuerdo a lo establecido en el **Objetivo Específico N° 2: Evaluar si los servicios y acciones realizados por la IPREDA STEWARDSHIP SINERGIA son de calidad.**

1. Incorporar en su flujograma de atención al cliente componentes como buen trato, respeto, igualdad, no discriminación y empatía de modo que se garantice la atención de calidad a las usuarias.
2. Utilizar estrategias y mecanismos de comunicación para mantener informadas a las usuarias y motivar constantemente su participación, fortalecer su autoestima, y capacidades, de modo que las usuarias se sientan parte de la institución. Algunos aspectos claves: Uso de un lenguaje sencillo, comunicación gestual, invitaciones personalizadas.

3. Implementar estrategias de asesoría y acompañamiento personalizado para el éxito de microemprendimientos, acompañado de una escucha empática y apoyo moral que contribuye al empoderamiento de las usuarias, generando confianza en sí misma y el logro de su autonomía económica.

De acuerdo a lo establecido en el **Objetivo Específico N° 3: Conocer la valoración sobre las motivaciones y factores que influyen en las mujeres usuarias con respecto al empoderamiento y la autonomía económica**

1. Realizar un FODA personal con las usuarias, de modo que podamos conocer de forma específica sus características y entrevista para conocer sus motivaciones personales que la impulsan en la implementación de su emprendimiento.
2. Implementar a la par del servicio de créditos y acciones complementarias (talleres, charlas, etc), un programa de habilidades sociales, que incluya fortalecimiento de su autoestima, reconocimiento de sus capacidades, fortalezas y debilidades puesto que la confianza que puedan tener en sí mismas, los deseos por alcanzar sus logros y auto realizarse, las motiva e influye en el éxito de los emprendimientos que permite en el proceso, su empoderamiento y autonomía económica.
3. Realizar seguimiento específico a la inversión del capital entregado a las usuarias. Es necesario asegurar el dicho capital es empleado para potenciar el emprendimiento, de modo que se garantice el éxito de este.

GUÍA DE RÉPLICA

Promoción del empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres a través de créditos para emprendimientos.

Los microcréditos contribuyen directamente al empoderamiento y autonomía económica de las mujeres, quienes a través de la implementación de un emprendimiento encuentran espacios y oportunidades para poder desarrollar sus capacidades como: tomar decisiones, gestionar sus propios ingresos y aportar en la economía familiar.

Esta guía pretende promover el empoderamiento y autonomía económica a través de microcréditos, para ello propone algunos componentes claves que facilitan el éxito en los servicios de microcréditos, que además de contribuir en el fortalecimiento del emprendimiento en sí mismo, contribuyendo a la economía del país; también contribuyen al empoderamiento y autonomía económica de las mujeres. Dichas acciones abarcan: dar oportunidades para acceder al crédito, promover servicios complementarios, realizar el seguimiento personalizado, asesorar a la usuaria para el crecimiento personal y empresarial, así como brindar atención de calidad.

La promoción del empoderamiento y autonomía económica de las mujeres está determinada por una serie de componentes que generan la capacidad de sinergia en las mujeres para mejorar su autonomía, economía y su calidad de vida.

1. Público objetivo:

- Mujeres en situación de vulnerabilidad social, económica, educativa, etc.

2. Características

- Viven en zonas urbano marginales.
- Edad entre 25 a 60 años
- Estado Civil: Casada, Conviviente, Separada, Soltera
- Que hayan iniciado un emprendimiento de negocio y desean hacer uso del servicio de una micro financiera (créditos)
- Tipos de negocio: venta de comida, bazar, bodega, librería, avícola, carnicería, venta de ropa, alquiler de habitaciones entre otros.
- No estar registrar deudas anteriores.
- Motivación y compromiso para crecer en su negocio

3. Componentes claves

Componente 1	Enfoque de igualdad de género en lineamientos institucionales
Componente 2	Política de acceso a créditos para mujeres
Componente 3	Promoción de servicios complementarios
Componente 4	Atención de calidad
Componente 5	Asesoría para el crecimiento personal y empresarial

4. Descripción de componentes

4.1 Componente: Enfoque de igualdad de género en lineamientos institucionales

Las microfinancieras, que trabajan de con mujeres de forma exclusiva o como parte de público objetivo, incorporarán en sus lineamientos institucionales, el enfoque de igualdad de género y así contribuir de forma intencionada y planificada con políticas nacionales y cerrar brechas de inequidad con este sector vulnerable.

Asimismo, orientarán en sus objetivos que los créditos financieros, si bien fortalecen y contribuyen a la economía del país, también tiene una implicancia social en el desarrollo de las mujeres, generando impacto en ellas mismas y en sus familias.

4.2 Componente: Política de acceso a créditos para mujeres

De acuerdo con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), las posibilidades de acceso al crédito deben ser adaptadas a las características de la población, en este caso a las necesidades de las mujeres, de modo que generemos una oportunidad de desarrollo:

- **Infraestructura física:** Las micro financieras tendrán tener puntos de atención en las zonas urbanos marginales que faciliten el acceso a la información y oportunidad de servicio por parte de este sector. Asimismo, estos espacios cercanos a la comunidad promuevan un clima de confianza y relación directa con las usuarias y el servicio que se ofrece.

Otro aspecto importante, es el acceso a cajeros o puntos donde la usuaria pueda realizar el pago de su cuota con facilidad.

- **Documentación y trámites:** Los requisitos para solicitar el microcrédito serán básicos, sin poner trabas y con poco papeleo y/o trámite, ya que muchas de las mujeres no tienen experiencia de bancarización, ni historiales crediticios. Se sugiere lo siguientes documentos básicos:
 - ✓ Documento nacional de identidad (original y copia)
 - ✓ Recibo de luz o agua y el comprobante de pago.
 - ✓ Aval: ser parte de un grupo solidario (3 a 5 integrantes, para iniciar su participación en el sistema financiero).
 - ✓ No sujetar la facilidad del préstamo, a la firma del cónyuge o pareja. Esta acción genera dependencia de la mujer, y no contribuye en su autonomía económica.
- **Costos e intereses:** Realizar una evaluación de costos y análisis de las tasas de interés de acuerdo al tipo de público. Considerar que la propuesta de promoción del empoderamiento y autonomía económica de las mujeres, aporta al desarrollo económico del país, pero también a cerrar brechas de inequidad a nivel cultural, social. En relación a ello:
 - ✓ Bajos intereses: tasa de interés de 2.75% al inicio, y luego va disminuyendo en los siguientes ciclos de préstamo.
 - ✓ Facilidades de pago: en casos especiales en que la usuaria se atrasó con el pago, se negocia con ella para que pueda cancelar su deuda pagando en partes o cubrir su cuota con el dinero que tiene ahorrado dentro de la institución.
 - ✓ Refinanciamiento (en casos de morosidad)
 - ✓ Tasa de Ahorro (por ejemplo, 1% de ahorro incluido dentro del pago mensual del préstamo)

4.3 Componente: Promoción de servicios complementarios

Como estrategia que motiva a las usuarias a mantener el contacto con la institución y promover la participación, se invita a las clientas, por

diferentes medios a participar de charlas, talleres, eventos sociales, atención psicológica y/o pastoral, descuentos en servicios de salud y otros temas de interés de las usuarias.

- **Capacitaciones técnico- productivos:** son talleres que se realizan de acuerdo a la demanda de las usuarias, es decir, sus necesidades y al tipo de negocio. Incluye también la promoción de la educación financiera en las usuarias, enfocándose en el desarrollo de competencias básicas en matemáticas y lecto-escritura, competencias para el emprendimiento y la gestión empresarial, mercadeo y capacitación en competencias socio-organizativas.

Se recomienda realizar estos talleres una vez al mes y que las usuarias puedan asumir el costo de sus materiales, haciendo el proceso sostenible (menos asistencialista).

- **Asesoría psicológica y/o pastoral:** la mayoría de mujeres en estas condiciones, presenta diversas dificultades emocionales y/o espirituales, lo cual de no atenderse perjudica el desarrollo de su emprendimiento personal. De acuerdo a la experiencia es clave contar con personal como psicólogo/ pastoral (guía espiritual) u otro profesional que permita orientar y generar contención ante situaciones difíciles. En el caso de las instituciones que no cuentan con dichos servicios, se recomienda generar una red de articulación con otras instituciones (privadas o públicas) para derivar y/u orientar a las usuarias para su acceso y atención.

- **Jornada de integración:** los espacios de compartir e integración contribuyen al desarrollo personal y reducción del stress, por ello se promoverá espacios donde las usuarias puedan celebrar, intercambiar, compartir y asumir algún rol en el desarrollo de la actividad, que contribuya al fortalecimiento de su empoderamiento y autonomía. Durante las jornadas realizar dinámicas, juegos y sorteos donde se promueva la participación de todas. También impulsar la participan de invitadas especiales, que puedan compartir sus testimonios de éxito (mujeres empresarias), de modo que las usuarias

fortalezcan su motivación y autoconfianza para potenciar sus emprendimientos y capacidades. A continuación, algunas fechas: Celebración del Día de la Mujer, Día de la madre, Navidad, Día de la Familia, etc.

▪ **Capacitación Habilidades sociales:**

Es necesario trabajar a nivel personal, con el fin de fortalecer su autoestima, resiliencia y motivaciones personales que las impulsan hacia una meta específica.

- Taller de autoestima y liderazgo
- Resiliencia
- Toma de decisiones
- Motivaciones personales

▪ **Convenios con servicios/instituciones:**

Gestión de convenios/alianzas con otras instituciones, que brinden diferentes servicios, de modo que podamos brindar a las usuarias, un beneficio adicional por formar parte de nuestras clientas.

Se puede realizar convenios con Clínica u Hospital, dándoles la posibilidad de atenderse en campañas médicas gratuitas; con Colegios, para la participación de sus hijos/as en algún taller (con algún descuento), con centros de entretenimiento, etc.

4.4 Componente: Atención de calidad

Las personas que brinden este tipo de servicio se caracterizarán por brindar un trato de calidad a cada una de las usuarias, al margen de su condición económica, social, educativa, religiosa, etc.; basadas en el respeto a sus derechos y la no discriminación. Para ello, es relevante, lo siguiente:

- a. Buen trato y empatía:** Es necesario establecer mecanismos de atención y comunicación que permitan establecer una relación de confianza con las usuarias, cuidando los mínimos detalles. Recordemos que este tipo de público se encuentra en una situación vulnerable, que muchas veces

ha experimentado situaciones difíciles, por ello es importante que cada usuaria se sienta reconocida, valorada y respetada.

- Saludar a cada una por su nombre.
- Atención inmediata
- Comunicación verbal y gestual
- Reconocimiento de las usuarias
- Trato y escucha empática

b. Estrategias de comunicación: implementar mecanismos que permitan una comunicación fluida con las usuarias, de modo que las mantenga motivadas, reconocidas y comprometidas con la institución.

- Llamadas telefónicas para seguimiento/solución de dificultades.
- Invitaciones personalizadas
- Reportes de sus estados de cuenta a tiempo.
- Material gráfico motivador (impreso, audio, etc.)

4.5 Componente: Asesoría para el crecimiento personal y empresarial

Si bien es importante el trabajo en grupos, es imprescindible conocer y guiar la a cada usuaria, dependiendo sus necesidades.

a. Seguimiento y asesoría personalizada

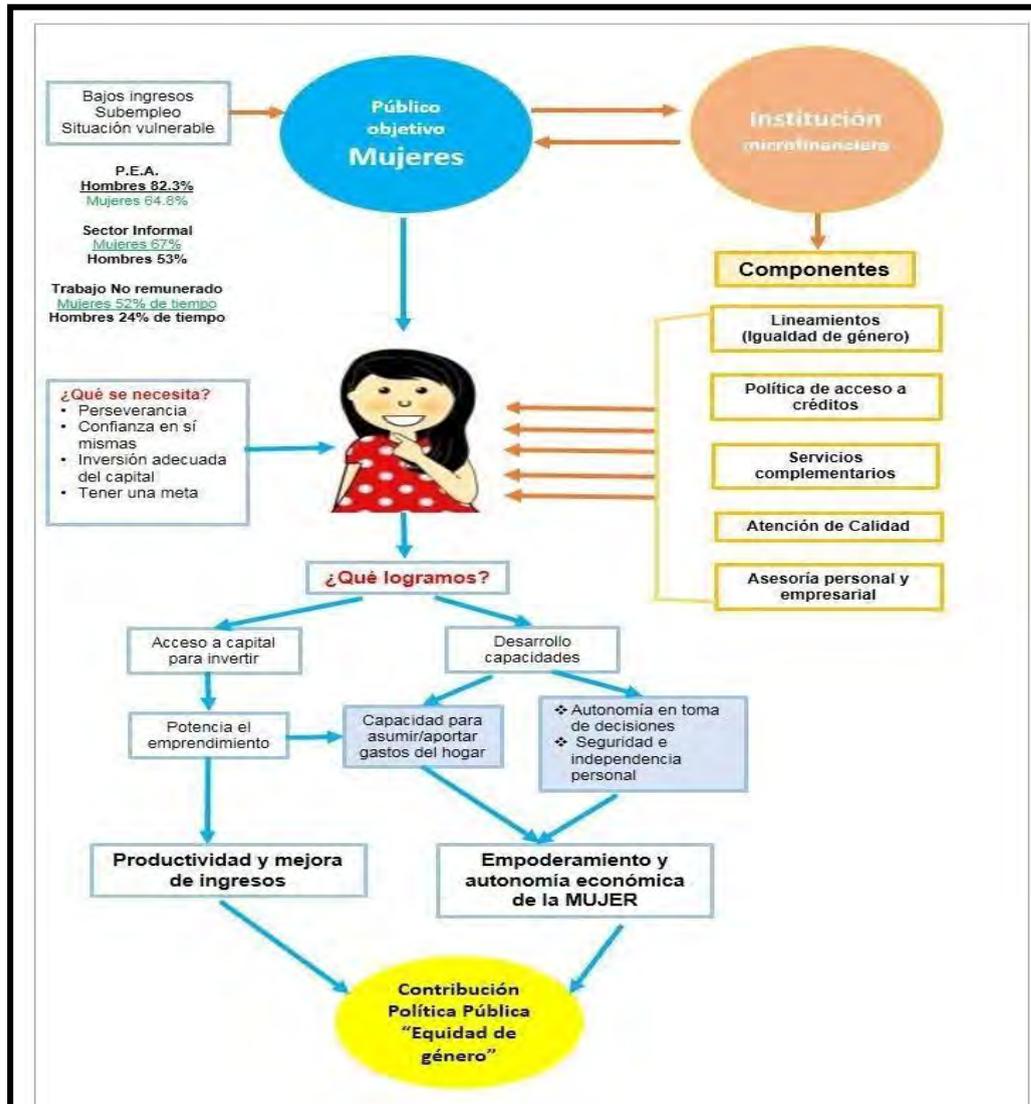
Seguimiento personalizado a cada usuaria por parte del personal de la institución en la implementación y mejora de su negocio, así como brindar soporte/orientación para afrontar cada problema que se presente en relación al emprendimiento.

Asimismo, es necesario conocer las dificultades familiares o personales que pueda tener la usuaria, debido a que influye en el éxito de su emprendimiento, pero también en las motivaciones personales, que es lo que impulsa a persistir por sus metas.

b. Visita a los emprendimientos

Es necesario que el personal de la institución pueda conocer de primera fuente el inicio y avance de la implementación de cada emprendimiento, y a partir de lo real realizar las recomendaciones para la mejora de los emprendimientos.

Gráfico 5.1: Ruta para la promoción del empoderamiento y autonomía económica de las mujeres



Fuente: Diagrama elaborado por las autoras en base a los resultados obtenidos en la investigación.

SECCIÓN DE REFERENCIAS

ANEXOS

DEFINICIÓN OPERACIONAL PARA CADA CATEGORÍA

1. Contribución de IPREDA STEWARSHIP SINERGIA frente al empoderamiento y la autonomía económica de las mujeres

1.1 Servicios que promueven el empoderamiento y autonomía económica en las usuarias

Categoría	Definición operacional
Solo créditos (préstamos)	Se refiere al préstamo económico que se brinda a las mujeres (individual o grupal) y que ellas mencionan/valoran como el único servicio.
Créditos y servicios de Salud	Se refiere al préstamo económico y acceso a consultas médicas para ellas y/o sus familiares.
Créditos y charlas	Se refiere al préstamo económico y las charlas grupales que se realizan en la IPreda.

1.2 Aspectos que han mejorado con respecto a la autonomía económica de las usuarias

Categoría	Definición operacional
Capacidad para generar sus propios ingresos	Contar con dinero en efectivo para invertir en su negocio, tener facilidad para comprar más mercadería, acceso a oportunidad para invertir en un nuevo producto y gestionar su propio negocio.
Capacidad para asumir gastos del hogar	Disponibilidad de dinero para pagar/asumir los gastos propios del hogar: luz, agua, alimentos, gastos del colegio.

1.3 Aspectos que han mejorado con respecto al empoderamiento de las usuarias

Categoría	Definición operacional
Autonomía en sus decisiones	Las mujeres son capaces de decidir solas que hacer, cómo, cuándo y dónde invertir su dinero.
Seguridad e independencia	No tienen temor de iniciar su negocio, viajar solas a comprar su mercadería y se sienten seguras frente al esposo.
Reconocen su derecho económico	Capacidad para reconocer que las mujeres tienen derecho para acceder a préstamos.

2. Calidad de los servicios y acciones realizadas

2.1 Formas de atención a la usuaria

Categoría	Definición operacional
Trato amistoso y empático	ser amables, actuar con serenidad y dar un buen trato, escuchar a la usuaria y demostrar sensibilidad ante los problemas de la usuaria.
Resolución de problemas	ayudar a la usuaria a enfocarse en el problema que afecta su situación económica, asesorarla y dar alternativas de solución.
Comunicación clara y precisa	usar un lenguaje claro y conciso para explicar a la usuaria sobre el préstamo y los beneficios, brindar información adecuada y responder consultas.

2.2 Tipos de estrategias que motivan a las usuarias

Categoría	Definición operacional
Promoción de servicios y actividades	invitar a las clientas, por diferentes medios, a participar de charlas, talleres, eventos sociales, atención psicológica y/o pastoral, descuentos en servicios de salud.
Seguimiento personalizado y	A través de llamadas o visitas a su domicilio o a su negocio, preguntar a la usuaria por su salud y su negocio, y recordarle las fechas de pago. En casos especiales en que la usuaria se atrasó con el pago, se

facilidades de pago	negocia con ella para que pueda cancelar su deuda pagando en partes o cubrir su cuota con el dinero que tiene ahorrado dentro de la institución.
Asesoría para crecimiento personal y empresarial	explicar las ventajas y desventajas del crédito, aconsejar a la usuaria a invertir y hacer crecer su negocio, trazarse una meta y esforzarse en cumplirla.
Oración por la usuaria	como entidad financiera ofrecen orar por la usuaria en los diversos temas que puedan estar afectándole.

2.3 Percepciones de las usuarias al recibir los servicios de IPREDA

Categoría	Definición Operacional
Apoyo moral y social	comprender su situación y dar ánimos para seguir adelante, poner empeño y visualizar la meta. Facilitar el uso de los servicios y viveres para personas en situación de vulnerabilidad y sus familias. Ejemplo: damnificados del fenómeno del Niño.
Oportunidades para acceder al crédito	poco papeleo, solicitan lo básico y necesario, sin poner trabas. Bajos intereses (tasa de interés de 2.75% al inicio, y luego va disminuyendo en los siguientes ciclos de préstamo). Oportunidades de refinanciamiento.
Bienestar	sentir felicidad, tranquilidad y confianza, amistad, como "estar en su casa" o "estar en familia". Satisfacción

3. Valoración que tienen las mujeres usuarias sobre sus motivaciones personales y factores que influyen en su empoderamiento y autonomía económica

3.3 Principales motivaciones personales

Categoría	Definición operacional
Autorrealización	Lograr por sí mismas lo que se proponen. Se refiere al reconocimiento y valoración que hace de sí misma cada mujer para lograr sus metas, negocios.

Lograr el bienestar de la familia	Poder solventar los gastos de la familia: alimentos, servicios básicos, educación de sus hijos, mejorar infraestructura de la casa.
Ejemplo de vida	Experiencias de trabajo realizadas por los padres que hoy sirven de ejemplo.

3.3 Factores claves que influyen para lograr la autonomía económica

Categoría	Definición operacional
Perseverancia y Confianza en sí mismas	No rendirse cuando el negocio no está bien y Creer en la capacidad que tiene cada uno.
Inversión adecuada del capital	El dinero obtenido del préstamo debe invertirse en el negocio
Tener una meta	Idea clara de negocio
Buen trato al cliente	Tratar con amabilidad al cliente, limpieza del negocio
Obtener un crédito Sinergia	Acceder a un préstamo con intereses bajos, el cual les permite implementar su negocio.

BIBLIOGRAFÍA

AGENDA ECONOMICA DE LAS MUJERES

s/f Consulta: 12 de julio de 2016

<http://es.slideshare.net/yomegano/agenda-economica-de-las-mujeres-departamento-de-la-union>

ALARCÓN, G. y Otros

2014 La igualdad de género como eje de un nuevo modelo económico y social eficiente y sostenible: el cometido de las políticas públicas. Universidad de Murcia. Consulta: 13 de marzo de 2016.
<http://www.inmujer.gob.es/areasTematicas/estudios/estudioslinea2015/docs/LaigualdaddegeneroWeb.pdf>

BENÍTEZ, Iliana

2001 Los estudios feministas y el enfoque de género. Un acercamiento teórico conceptual. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. CUBA

BERLIEN, K., FRANKEN, H., PAVEZ, P., POLANCO, D., VARELA, P.

2016 Mayor Participación de las Mujeres en la Economía Chilena. Santiago: Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño – Isónoma Consultorías Sociales Ltda. Consulta: 9 de agosto de 2016. <http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2016/05/Estudio-Incorporacion-Mujer-.pdf>

BOBADILLA, Percy

2004 *La Gerencia Social en el nuevo Siglo: Una aproximación teórica.* Debates en Sociología N° 29 – PCUP. Lima. 28 pp 127 - 134.
Consulta: 05 de Setiembre de 2018

BRAVO, Rosa

2009 “Avances y desafíos en torno a la autonomía económica de las mujeres”. Ponencia presentada en el Panel “Avances y desafíos en torno a la autonomía económica de las mujeres” del Seminario Género en el Poder: el Chile de Michelle Bachelet. Organizado por el Observatorio de Género y Equidad. Santiago de Chile, 29 de mayo.

CASIQUE, Irene

2010 Factores de empoderamiento y protección de las mujeres contra la violencia. Revista Mexicana de Sociología. N° 72 (1), 37 - 41
Artículo en internet. Consulta: 22 de noviembre de 2017:
<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32116013002>> ISSN 0188-2503

CEPAL

2013 Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. Consulta: 29 de junio de 2016:
<http://oig.cepal.org/es/indicadores/poblacion-sin-ingresos-propio-sexo>

CHARLIER, S. y OTROS

2007 El proceso de empoderamiento de las mujeres: Guía metodológica. Comisión de Mujeres y Desarrollo. Consulta: 13 de agosto de 2016.
http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0251/proceso_empoderamiento_mujeres_CFD.pdf

COMFENALCO ANTIOQUÍA

2015 Fortalecimiento de Emprendimientos Económicos de Mujeres de Aburrá Norte. Consulta: 08 de diciembre de 2017
http://www.comfenalcoantioquia.com/Cooperaci%C3%B3n/Proyecto_sdecooperaci%C3%B3n/Generaci%C3%B3ndeingresos/FortalecimientodeEmprendimientosEcodeMujeres.aspx

DIAZ TORRES, Arturo

2010 Cómo atender y servir efectivamente al usuario. Separata Usuario.
USMP: recursos humanos

http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata_Usuario.pdf

Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo

Empoderamiento. Consulta: 29 de junio de 2016

<http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/86>

Fondo para el Logro de los ODM (FIODM)

2012 Instituciones de Microfinanciamiento y Centros de Capacitación.
Directorio de Trujillo. Lima: Fondo de Población de las Naciones
Unidas (UNFPA)

García, Brígida

2003 Empoderamiento y autonomía de las mujeres en la
investigación sociodemográfica actual. Revista
Estudios
Demográficos y Urbanos. Vol 18, N° 2 (2003). Artículo en internet:
Consulta: 10 de setiembre de 2017:
<https://estudiosdemograficosyurbanos.colmex.mx/index.php/edu/article/view/1162>

GESTIÓN

2017 Informalidad laboral en Perú llega al 70% pero en empresas formales
alcanza el 25%. Diario Gestión. Consulta 9 de diciembre 2017

<https://gestion.pe/economia/informalidad-laboral-peru-llega-70-empresas-formales-alcanza-25-127614>

GESTIÓN

- 2015 MIMP: Tasa de fracaso de emprendimientos femeninos en Perú es de 26%. En GESTIÓN: Economía. Lima, 11 de mayo 2015. Consulta: 13 de agosto de 2016. <https://gestion.pe/economia/mimp-tasa-fracaso-emprendimientos-femeninos-peru-26-89503>

GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD

- 2013 Plan Regional de Igualdad de Género La Libertad PLARIG 2014 – 2021. Consulta: 8 de marzo de 2016

GOOGLE MAPS

- s/f *Distrito de La Esperanza, Trujillo- Perú* [mapa]. Consulta: 13 de agosto de 2016

GUTIERREZ, Santiago

- 2011 Las 10 competencias que debe tener un emprendedor de éxito. Artículo en internet. s/p. Consulta: 9 de diciembre 2017
<http://www.dinero.com/negocios/articulo/las-10-competencias-debe-tener-emprendedor-exito/132825>

HORIZONTES CEPAL

- 2017 Capítulo 4: Entrevista a María Nieves Rico [Videograbación]. Cepal: YouTube, 2017. Consulta: 13 de agosto de 2017. <https://www.youtube.com/watch?v=8xwqkrkTe8M>

LAMAS, Marta

- 2000 Género, diferencias de sexo y diferencia sexual. En Alicia Ruiz, comp. *Identidad femenina y discurso jurídico*, Editorial Biblos.

KABEER, N.

- 1997 “Empoderamiento desde abajo: ¿Qué podemos aprender de las organizaciones de base?”, en León, M. (comp.): *Poder y empoderamiento de las mujeres*. Santafé de Bogotá: TM Editores.

LA REPUBLICA

- 2015 Trujillo: La Esperanza es el distrito con más agresiones a la mujer. En La Republica.pe. Lima, 23 de noviembre de 2015. Consulta: 13 de agosto de 2016.
<http://larepublica.pe/impres/sociedad/720442-la-esperanza-es-el-distrito-con-mas-agresiones-la-mujer>

MANSO PINTO, Juan

- 2002 El Legado De Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT- Octubre. Noviembre. Diciembre, número 128 - Universidad EAFIT Medellín, Colombia. Consulta 26 de setiembre de 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

MCCLELLAND, D.C.

- 1989 “*Estudio de la motivación humana*. Madrid: NARCEA, 1989, pp. 244-398. Consulta: 11 de febrero de 2017.
<https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mccllland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>

MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL (MIDIS)

- 2013 Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social Incluir para Crecer. Consulta: 11 de agosto de 2016
<http://www.midis.gob.pe/files/estrategianacionaldedesarrolloeincludinsocialincluirparacrecer.pdf>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)

2015 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. Consulta: 08 de diciembre de 2017.

<https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP)

2015 Promoción del empoderamiento y autonomía económica de las mujeres en las políticas, programas y proyectos de los gobiernos regionales y locales. Consulta: 10 de marzo de 2016

<http://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pasantia-empoderamiento/presentacion.html>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP)

2015 Plan de Acción Intersectorial 2015 para el empoderamiento y la autonomía económica de la mujer. Informe de cumplimiento. Primer semestre enero-junio 2015. Lima. Consulta: 13 de marzo de 2016.

<http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgignd/Plan-intersectorial-empoderamiento.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP)

2014 La igualdad de género en las políticas y la gestión del desarrollo local. Lima. Consulta: 10 de marzo de 2016.

https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dcteg/igualdad_desarrollo_local.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP)

2012 Plan Nacional de Igualdad de Género 2012 – 2017. Lima. Consulta:

13 de marzo de 2016.

https://www.mimp.gob.pe/files/planes/planig_2012_2017.pdf

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

2016 Plan Operativo Institucional. Población. Consulta: 11 de agosto de 2016. <http://www.muniesperanza.gob.pe/uploads/POI-2016.pdf>

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

2011 Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de La Esperanza 2011 – 2020. Consulta: 11 de agosto de 2016 <http://muniesperanza.gob.pe/uploads/Plan%20de%20desarrollo%20concentrado-2011-2020.pdf>

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

2016 Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincia de Trujillo 2017 - 2030. Consulta: 11 de agosto de 2016 <http://sial.segat.gob.pe/download/file/fid/66507>

MURGUIALDAY, Clara

2006 Empoderamiento de las mujeres: Conceptualización y estrategias. Consulta: 16 de enero de 2017. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/23/51623.pdf>

NACIONES UNIDAS

2017 Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 2017. Consulta: 8 de diciembre de 2017. http://ggim.un.org/documents/TheSustainableDevelopmentGoalsReport2017_Spanish.pdf

NACIONES UNIDAS

- 2017 Objetivos de desarrollo sostenible. Consulta: 11 de marzo de 2016
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>

NACIONES UNIDAS

- 1995 Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer. Beijing. Número de venta: 96.IV.13. New York. Consulta: 12 de marzo de 2016
<http://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20S.pdf>

NUSSBAUM, Martha

- 1998 “La ética del desarrollo desde el enfoque de las capacidades. En defensa de los valores universales”. En GIUSTI, Miguel (editor). *La filosofía en el siglo XX: balance y perspectivas*. Lima: PUCP, pp. 37- 52

NUSSBAUM, Martha y Amartya SEN

- 1996 Introducción. En *La calidad de vida*. Mexico D.F.: Fondo de Cultura Económica (FCE), pp 15-23.

ONU MUJERES

- s/f Causas, factores de riesgo y de protección de la violencia de género. Consulta: 29 de junio de 2016
<http://www.endvawnow.org/es/articles/300-causas-factores-de-riesgo-y-de-proteccion.html>

PERILLA, L.

- 1998 David C. McClelland (1917-1998). *Revista Latinoamericana de 1998 Psicología [en línea]*, 1998:30. Consulta: 14 de abril de 2016.
<http://ucsj.redalyc.org/articulo.oa?id=80530309>> ISSN 0120-0534

PERU MISSION

2016 *Plan Estratégico 2017-2021 de Stewardship Sinergia*. Trujillo, p.5.

PERU MISSION

2013 Stewardship Sinergia [Videograbación]. Trujillo: YouTube, 2013.
Consulta: 13 de agosto de 2016.
https://www.youtube.com/watch?v=_36Bo-SLFNY

PROBLEMAS DEL DESARROLLO.

2017 Editorial Empoderamiento Económico de las Mujeres. Nadie se queda atrás. Acciones procurando el cambio. N°189 (48).Abril-Junio 2017.pp 4. México.
Consulta 16 de octubre de 2017.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v48n189/0301-7036-prode-48-189-3.pdf>

PROGRAMA CONJUNTO “PROMOCIÓN DEL EMPLEO, EL EMPRENDIMIENTO DE JÓVENES Y GESTIÓN DE LA MIGRACIÓN LABORAL INTERNACIONAL JUVENIL” (OIT, UNFPA, OIM, PNUD).

2012 Directorio de Instituciones de Microfinanciamiento y Centros de Capacitación de la Ciudad de Trujillo. Lima: UNFPA.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)

2015 Panorama general. Informe sobre Desarrollo Humano 2015. Trabajo al servicio del desarrollo humano. New York. Consulta: 11 de marzo de 2016
http://hdr.undp.org/sites/default/files/2015_human_development_report_overview_es.pdf

RED DE ECONOMÍA ALTERNATIVA Y SOLIDARIA (REAS)

s/ f Portal de economía solidaria. Autonomía Económica. Consulta:
29 de junio de 2016.
<https://www.economiasolidaria.org/biblioteca/autonomia-economica-de-las-mujeres>

RPP NOTICIAS

2015 “Cepal: Igualdad puede aumentar la autonomía económica de las mujeres”. En *RPP NOTICIAS*. Lima, 12 de enero de 2015. Consulta, 01 de agosto de 2016. <http://rpp.pe/mundo/actualidad/cepal-igualdad-puede-aumentar-la-autonomia-economica-de-las-mujeres-noticia-758969>

ROTARY

s/f Estrategias para proyectos de Desarrollo Económico e Integral de la Comunidad. Consulta: 20 de junio de 2017.
<https://my.rotary.org/es/.../economic-and-community-development-project-strategies>

SEN, Amartya

1983 “Los bienes y la gente”. En *Comercio Exterior*, vol. 33, No. 12; pp. 15-23.

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)

2015 “Manual para emprendedoras”. *Ministerio del trabajo y previsión social. Gobierno de Chile*. Consulta: 8 de diciembre de 2017.
http://www.sence.cl/601/articles-8456_recurso_2.pdf

SETEM

- 2015 “Finanzas y desigualdades de género”. Comunidad Autónoma del País Vasco. Consulta: 13 de marzo de 2016.
http://www.setem.org/setem_ftp/euskadi/FinanzasyGenero_RESUMEN.pdf

SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS EN EL PERÚ

- 2015 “Estado peruano anuncia la creación de nueva Dirección para la Autonomía Económica de las Mujeres y próxima realización de segunda Encuesta Nacional de Uso del Tiempo”. *Noticias y notas de prensa*. Lima, 28 de Setiembre de 2015. Consulta: 11 de marzo de 2016
<http://onu.org.pe/noticias/estado-peruano-anuncia-la-creacion-de-nueva-direccion-para-la-autonomia-economica-de-las-mujeres-y-proxima-realizacion-de-segunda-encuesta-nacional-de-uso-del-tiempo/>

SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS EN EL PERÚ

- s/f ODM 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. Consulta: 13 de agosto de 2016
<http://onu.org.pe/los-odm-en-el-peru/promover-la-igualdad-entre-los-generos-y-la-autonomia-de-la-mujer/>

TOVAR, María

- 2016 Material del curso de *Investigación en Gerencia Social*. Novena edición. PUCP. Maestría en gerencia social – modalidad virtual.

UNDIARIO

- 2017 CEM de La Esperanza recibió 58 denuncias por violencia familiar. En UNDiario: Notas de Prensa. La Libertad, 08 de marzo de 2017. Consulta: 13 de agosto de 2017. <https://undiario.pe/blogs/notas-de-prensa/2017/03/08/cem-de-la-esperanza-recibio-58-denuncias-por-violencia-familiar>]

UNICEF

- 1997 "El marco conceptual de igualdad y empoderamiento de las mujeres", preparado por Longwe y Clarke Asociados, En Magdalena León (compilado.), Poder y empoderamiento de las mujeres, Tercer Mundo Editores-Facultad de Ciencias Humanas-Universidad Nacional, Bogotá, pp. 173-186

VASQUEZ, Génesis

- 2014 Influencia de las microfinanzas en el nivel de vida de los clientes de la Asociación Sinergia del distrito de La Esperanza 2010-2012. Tesis de licenciada en contabilidad. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Ciencias Económicas, Facultad de Contabilidad.

WITKER, Jorge

- 1999 Introducción al estudio de Derecho Económico. Cuarta Edición, Mc. GRaw Hill, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México.

YBÁÑEZ, Igor

- 2009 La atención al cliente en el sector financiero. ENSAYO. Consulta: 8 de diciembre 2017
<http://pasionporlanoticiaensayos.blogspot.pe/2009/11/la-atencion-al-cliente-en-el-sector.html>

YUNUS, Muhammad.

1998 *Hacia un mundo sin pobreza*. Santiago. Chile. Editorial Andrés Bello.

Consulta: 15 de Enero de 2017

<http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/aljaba/n07a13yunus.pdf>

