

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE**

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS  
ASOCIADAS A LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE,  
PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022.**

**GLORIA JANETTE ZÚÑIGA MARTÍNEZ**

**Trabajo final de graduación sometido al conocimiento del  
Comité de Gestión Académica de la Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable, para  
optar por el posgrado de Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable**

**Heredia,2023.**

## **Hoja de aprobación del trabajo final de graduación**

**El presente trabajo final de graduación fue aceptado por el Comité de Gestión Académica de la Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable de la Escuela de Ciencias Agrarias de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar de la Universidad Nacional, Costa Rica, como requisito formal para optar por el grado de Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable.**

### **MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

MAP. Warner Mena Rojas  
Coordinador del posgrado o su representante

Máster Carmen Luisa Daly Duarte  
Tutora

Licda. Gloria Janette Zúñiga Martínez  
Sustentante

## Resumen

La presente investigación tiene como título “Análisis de los procesos de participación de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal, distrito de Santa fe, provincia de Darién, Panamá, durante el período 2015 – 2022”. La misma tuvo como objetivo principal: Analizar el proceso de participación de las personas asociadas de la Caja Rural de la comunidad de Zapallal del distrito de Santa Fe, provincia de Darién, Panamá, para la determinación de los aportes a nivel grupal y comunitario, desde la perspectiva de sus miembros, la comunidad y autoridades locales, durante el periodo de 2015 – 2022.

El enfoque metodológico de la investigación fue de corte cualitativo, que es aquel que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” Rojas (2021, parr.6). En esta investigación se realizó una interacción con los actores, a través de la aplicación de técnicas para la recolección de información, tales como: entrevistas semiestructuras, talleres participativos, grupos de discusión y observación participante. La investigación se desarrolló en tres fases: la primera de diagnóstico, donde se establecieron los mecanismos de acercamiento y contacto con los participantes, la segunda fase de trabajo de campo, donde se realizó la intervención para recabar los datos requeridos y por último se realizó la fase tres, de construcción del informe final y la propuesta de trabajo para la organización, con base en los principales hallazgos.

Entre los principales resultados de la investigación, se determinan los procesos participativos de los asociados a la Caja Rural de Zapallal, desde sus inicios en el año 2015 hasta el año 2022, donde se pudo constatar que existen siete miembros que se mantienen activos, aportando en la organización y desarrollo de las diversas actividades que realizan regularmente y que han contribuido al crecimiento de la organización a nivel interno y de proyección hacia la comunidad, sosteniendo una interacción entre ellos, la organización financiera y sus beneficiarios. Además, se identificaron sus características sociales, educativas, económicas y culturales, las cuales muestran una multiétnicidad y relaciones de

interculturalidad en el grupo, siendo la mayoría de sus integrantes del género femenino. Todos los miembros saben leer y escribir; la mayoría no tiene acceso a beneficios sociales, razón por la que se mantienen en la organización. Otro hallazgo importante fue, la evaluación de los aportes recibidos por los asociados a la Caja Rural de Zapallal, así como los que ofrecen a la comunidad en general, de forma individual y colectiva. Se pudo conocer que los asociados ahorran y reciben préstamos, de igual forma, las personas de la comunidad también reciben los servicios de préstamos, para suplir sus necesidades y las de sus familias. Esta evaluación de los aportes se realizó desde la percepción de los asociados a la Caja Rural y también por parte de informantes de la comunidad, que participaron de los talleres desarrollados para tales fines. Finalmente se presentaron algunas recomendaciones con base a los principales hallazgos de la investigación, en tres niveles: individual, colectivo y comunitario. La Maestría en Desarrollo comunitario Sustentable, recomienda la elaboración de una propuesta, como parte del producto o resultados del trabajo de investigación; en este caso se diseñó una Propuesta participativa de Fortalecimiento Organizacional, dirigida a los asociados a la Caja Rural, como producto de la Investigación realizada, la cual tiene como objetivo general: “Diseñar un plan de capacitación participativo, para apoyar el fortalecimiento organizacional y de capacidades de los miembros de la Caja Rural de Zapallal, para desarrollar sus habilidades organizativas y de gestión”. La propuesta contempla el diseño de un Plan de Capacitación en temas tales como: comunicación asertiva, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, toma de decisiones, mediación y resolución de conflictos y planificación estratégica; con la finalidad de aportar al crecimiento de la Caja Rural de Zapallal y sus miembros, para que logren mejorar sus acciones e intervenciones en y para la comunidad, colaborando con el acompañamiento, toda vez que la implementación y ejecución, será responsabilidad de la Organización.

## Summary

The present investigation has the title "Analysis of the processes of participation of the associated people of the Rural Fund of Zapallal, district of Santa Fe, province of Darién, Panama, during the period 2015 - 2022". Its main objective was: to analyze the participation process of the members of the Rural Fund of the community of Zapallal in the district of Santa Fe, province of Darién, Panama, to determine the contributions at the group and community level, from the perspective of its members, the community and local authorities, during the period of 2015 – 2022.

The methodological approach of the research was qualitative, which is one that "uses data collection without numerical measurement to discover or refine research questions in the interpretation process" Rojas (2021, Parr. 6). In this research, an interaction with the actors was carried out, through the application of techniques for the collection of information, such as: semi-structured interviews, participatory workshops, discussion groups and participant observation. The research was carried out in three phases: the first diagnostic phase, where the mechanisms for approaching and contacting the participants were established, the second phase of field work, where the intervention was carried out to collect the required data, and finally the phase three, construction of the final report and the work proposal for the organization, based on the main findings.

Among the main results of the investigation, the participatory processes of the members of the Rural Fund of Zapallal are determined, from its beginnings in the year 2015 to the year 2022, where it was possible to verify that there are seven members who remain active, contributing in the organization and development of the various activities that they carry out regularly and that have contributed to the growth of the organization internally and projection towards the community, maintaining an interaction between them, the financial organization and its beneficiaries. In addition, their social, educational, economic and cultural characteristics were identified, which show multiethnicity and intercultural

relations in the group, with the majority of its members being female. All members are literate; most do not have access to social benefits, which is why they remain in the organization. Another important finding was the evaluation of the contributions received by the members of the Caja Rural de Zapallal, as well as those offered to the community in general, individually and collectively. It was possible to know that the associates save and receive loans, in the same way, the people of the community also receive loan services, to meet their needs and those of their families. This evaluation of the contributions was made from the perception of the members of the Rural Fund and also by informants from the community, who participated in the workshops developed for such purposes. Finally, some recommendations were presented based on the main findings of the investigation, at three levels: individual, collective and community. The Master's Degree in Sustainable Community Development recommends the preparation of a proposal, as part of the product or results of the research work; In this case, a participatory Proposal for Organizational Strengthening was designed, addressed to the members of Caja Rural, as a product of the Research carried out, which has as its general objective: "Design a participatory training plan, to support organizational and capacity building of the members of the Caja Rural de Zapallal, to develop their organizational and management skills". The proposal contemplates the design of a Training Plan on topics such as: assertive communication, motivation, leadership and teamwork, decision making, mediation and conflict resolution and strategic planning; with the purpose of contributing to the growth of the Caja Rural de Zapallal and its members, so that they can improve their actions and interventions in and for the community, collaborating in the accompaniment, since the implementation and execution will be the responsibility of the Organization.

## **Agradecimiento**

Primeramente, a Dios, porque su misericordia ha estado conmigo siempre. A mis padres María Lucila Mosquera de Zúñiga(q.e.p.d.) y Maximiliano Zúñiga (q.e.p.d.), aunque no están físicamente, su legado es parte de mis días. A toda mi familia y cada una de las personas que, de una u otra manera, estuvieron allí, aportando un granito de arena para lograr esta meta, en mi vida profesional.

¡Gracias!

**Dedicatoria**

A mis hijas, Mahelany Zashell y Sara Lucía Obando Zúñiga, quienes son la motivación diaria, que me impulsa a seguir luchando para lograr mis sueños y metas a nivel personal y profesional. Son y serán siempre mi fuente de inspiración.

## Índice

<b>Capítulo I Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>2</b>
<b>Objeto de estudio.....</b>	<b>2</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>11</b>
<b>Importancia.....</b>	<b>11</b>
<b>Pertinencia .....</b>	<b>12</b>
<b>Originalidad .....</b>	<b>12</b>
<b>El Problema .....</b>	<b>13</b>
<b>Objetivos de la investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo II Referente teórico.....</b>	<b>18</b>
<b>Estado actual del conocimiento .....</b>	<b>18</b>
<b>Marco teórico.....</b>	<b>23</b>
<b>Capitulo III Metodología .....</b>	<b>33</b>
<b>Operacionalización de los objetivos específicos .....</b>	<b>34</b>
<b>Explicación de los instrumentos y técnicas para la recolección de los datos.....</b>	<b>37</b>
<b>Limitaciones y obstáculos.....</b>	<b>41</b>
<b>Código de ética .....</b>	<b>41</b>
<b>Capitulo IV El análisis e interpretación de los datos y explicación de los resultados .....</b>	<b>43</b>
<b>Fase I. Diagnóstico .....</b>	<b>43</b>
<b>Fase II. Trabajo de Campo .....</b>	<b>47</b>
<b>Fase III. Construcción de Informe.....</b>	<b>56</b>
<b>Capítulo V Propuesta de fortalecimiento Organizacional de la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>58</b>
<b>Objetivos de la propuesta de fortalecimiento organizacional.....</b>	<b>59</b>
<b>Beneficiarios de la propuesta de fortalecimiento organizacional .....</b>	<b>60</b>
<b>Descripción de la propuesta de fortalecimiento organizacional .....</b>	<b>60</b>
<b>Actividades para la ejecución de la propuesta de fortalecimiento organizacional.....</b>	<b>67</b>
<b>Recursos necesarios para la ejecución de la propuesta de fortalecimiento organizacional .....</b>	<b>71</b>
<b>Capítulo VI: Conclusiones del estudio y recomendaciones .....</b>	<b>73</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>73</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>76</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>78</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>82</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<b>Operacionalización del objetivo específico 1.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 2</b>	<b>Operacionalización del objetivo específico 2.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 3</b>	<b>Operacionalización del objetivo específico 3.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 4</b>	<b>Datos generales de los asociados de la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 5</b>	<b>Características de los asociados de la Caja Rural de Zapallal .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 6</b>	<b>Cantidad de asociados por género y tipo.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 7</b>	<b>Recorrido histórico de la Caja Rural de Zapallal .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 8</b>	<b>Objetivos de los asociados de la Caja Rural de Zapallal .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 9</b>	<b>Razones por la los asociados se unieron a la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 10</b>	<b>Descripción de las actividades que realiza la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 11</b>	<b>Beneficios de la caja rural de Zapallal a sus asociados.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 12</b>	<b>Análisis de los factores internos de la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 13</b>	<b>Análisis de los factores externos de la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 14</b>	<b>Elementos para establecer la misión de la organización.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 15</b>	<b>Elementos para establecer la visión de la organización.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 16</b>	<b>cronograma de actividades para el Plan de capacitación .....</b>	<b>71</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	<b>Oficina de la Caja Rural de Zapallal .....</b>	<b>2</b>
<b>Figura 2</b>	<b>Reunión de Asociados de la Caja Rural de Zapallal .....</b>	<b>3</b>
<b>Figura 3</b>	<b>División administrativa de la República de Panamá .....</b>	<b>4</b>
<b>Figura 4</b>	<b>División administrativa de la provincia de Darién .....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 5</b>	<b>Mapa de la comunidad de Zapallal .....</b>	<b>6</b>
<b>Figura 6</b>	<b>Parador fotográfico de la comunidad de Zapallal .....</b>	<b>7</b>
<b>Figura 7</b>	<b>Entrada de la Escuela Bilingüe Primaria Zapallal .....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 8</b>	<b>Oficina del Sistema Penal Acusatorio de Zapallal.....</b>	<b>9</b>
<b>Figura 9</b>	<b>Grupo de trabajo de la investigación, asociados de la Caja Rural .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 10</b>	<b>Taller de recuperación histórica de la Caja Rural .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 11</b>	<b>Reunión de la Junta directiva de la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 12</b>	<b>Intercambio de ideas entre los asociados de la Caja Rural de Zapallal .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 13</b>	<b>Socios tipo A y tipo B de la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 14</b>	<b>Diseño del recorrido histórico de la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 15</b>	<b>Junta directiva de la Caja Rural de Zapallal .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 16</b>	<b>Sesión de pago de las cuotas en la Caja Rural de Zapallal.....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 17</b>	<b>Exposición de conclusiones durante un taller grupal .....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 18</b>	<b>Asociados compartiendo durante el almuerzo.....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 19</b>	<b>Exposición de resultados del análisis FODA de la Caja Rural de Zapallal .....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 20</b>	<b>Resultados de la aplicación de la Matriz FODA .....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 21</b>	<b>Acciones para atender los resultados del análisis FODA.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 22</b>	<b>Preguntas para establecer la Misión de la organización.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 23</b>	<b>Dibujo para establecer la Visión de la organización.....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 24</b>	<b>Propuesta firmada por la Junta directiva de la Caja Rural .....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 25</b>	<b>Entrega de la Propuesta a la Junta directiva de la Caja Rural .....</b>	<b>72</b>

**Lista de abreviaturas**

BCE:	Banco Central Europeo
BSP:	Programa Bono de Solidaridad Productiva
CACSA:	Caja de Ahorro y Crédito San Agustín
CMI:	Centro Materno Infantil
CRAC:	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
Credecampo:	Crédito para el desarrollo de la familia Campesina organizada, Costa Rica
CRUD:	Centro Regional Universitario de Darién
DICTA:	Dirección de Ciencia y Tecnología Agrícola
FID:	Fondo de Integración y Desarrollo
FINCA Costa Rica:	Fundación Integral Campesina
Fuprovi:	Fundación Promotora de Vivienda, Costa Rica
JAARS:	Juntas Administradoras d Acueductos Rurales
IDAAN:	Instituto de Acueducto y Alcantarillados Nacionales
IICA:	Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura
IMAS:	Instituto Mixto de Ayuda social, Costa Rica
ISAE:	Instituto Superior de Administración y Educación
KPI:	Key Performance Indicator
MDCS:	Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable
MIDES:	Ministerio de Desarrollo Social
ODS:	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU:	Organización de las Naciones Unidas
PASEPROP:	Programa de apoyo al Sector Productivo Popular
RDO:	Programa de Red de Oportunidades
SENAFRONT:	Servicio Nacional de Fronteras

SIFRA: Sistema de Financiamiento Rural Alternativo

S/C: Sin costo

TFG: Trabajo Final de Graduación

UNA: Universidad Nacional, Costa Rica

## **Descriptores**

Participación, Organización comunitaria, microcrédito, Desarrollo comunitario.

## Capítulo I Introducción

La investigación se centra en los procesos de participación de los asociados a la Caja Rural de la comunidad de Zapallal, en el corregimiento de Zapallal, del distrito de Santa fe, en la provincia de Darién de la república de Panamá. El objetivo de la investigación es analizar el proceso de participación de las personas asociadas de la Caja Rural para la determinar cuáles son los aportes que han realizado a nivel grupal y comunitario, durante el periodo de existencia y funcionamiento de la organización.

En este sentido, se presenta el informe de investigación, como producto del Trabajo Final de Graduación desarrollado, como requisito para obtener el título de Máster en Desarrollo Comunitario Sustentable. El documento inicia con el planteamiento del área temática que abarca la investigación, así como la descripción del objeto de estudio, a fin de contextualizar al lector, sobre las características generales de la misma, para que pueda adentrarse en el tema que nos ocupa.

Luego continuamos con la Justificación, donde se explica y fundamenta, la relevancia, pertinencia e importancia de la investigación; seguidamente se plantea el problema, explicando los acontecimientos relevantes del mismo, su delimitación en tiempo, espacio y las preguntas que se esperan resolver con el desarrollo de la misma. De allí pasamos a los objetivos generales y específicos que orientan la investigación.

### *Área temática*

La investigación se enmarca en el tema de organización comunitaria y organización social; ya que se analizará el proceso de participación de las personas asociadas a la Caja Rural de la comunidad de Zapallal, considerando que son una organización de base comunitaria, las cuales tienen como objetivo generar y promover acciones colectivas a favor de sus beneficiarios desde esta perspectiva, se espera que a través de la aplicación de técnicas participativas, se logre recabar información que permita

conocer las características educativas, sociales y económicas y los aportes recibidos por los miembros del grupo y la comunidad en general.

#### Antecedentes

##### *Objeto de estudio*

El objeto de estudio de la investigación es el grupo de Caja Rural de la comunidad de Zapallal, con la finalidad de conocer, como se ha desarrollado el proceso de participación de sus miembros dentro de la organización, para identificar los aportes que han recibido de forma individual y grupal. Además, se pretende indagar sobre las dificultades y debilidades que actualmente posee el grupo, a fin de formular estrategias innovadoras y sostenibles en el tiempo, para resolverlas y fortalecer su capacidad organizativa y de gestión (figura 1).

**Figura 1** *Oficina de la Caja Rural de Zapallal*



Nota: [Foto] Zúñiga, G. (2021).

El grupo local de Caja Rural de Zapallal, está compuesto por 17 miembros, residentes del área. El desarrollo de la investigación permitió conocer los procesos de participación de los miembros del grupo

y su influencia en el desempeño de sus miembros a lo interno del grupo y su proyección a la comunidad en general (figura 2).

**Figura 2** *Reunión de Asociados de la Caja Rural de Zapallal*



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2021).

La comunidad de Zapallal se ubica políticamente dentro del corregimiento de Zapallal, en el distrito de Santa fe, provincia de Darién de la República de Panamá. Fue creada en el año 1976; las primeras familias que habitaron el lugar fueron: el señor Arnulfo Cárdenas, Lino Palacios, Juan Ibarguen, Manuel Martínez y la familia Frías y Ventura. La primera maestra llega en el año 1978, en ese momento inicia con un grupo de niños multigrado. Las familias se dedicaban a trabajar la agricultura de subsistencia y algunos formaron parte de la compañía que construía en ese momento la Carretera Panamericana.

El corregimiento de Zapallal fue creado el 17 de noviembre del año 2014, mediante la Ley 35, publica en Gaceta Oficial 27666, del 17 de noviembre de 2014, publicada el 21 de noviembre de 2014. Los límites político-administrativos de la comunidad de Zapallal son: al norte: comunidad de San Miguel, al sur: comunidad de Puerto Lara, al este: comunidad de Quebrada Honda y al oeste: comunidad de Santa Fe. A continuación, mostramos el Mapa de la República de Panamá por provincias, el distrito de Santa fe y la comunidad de Zapallal, con la finalidad de brindar un panorama general de la ubicación geográfica de la Caja Rural de Zapallal.

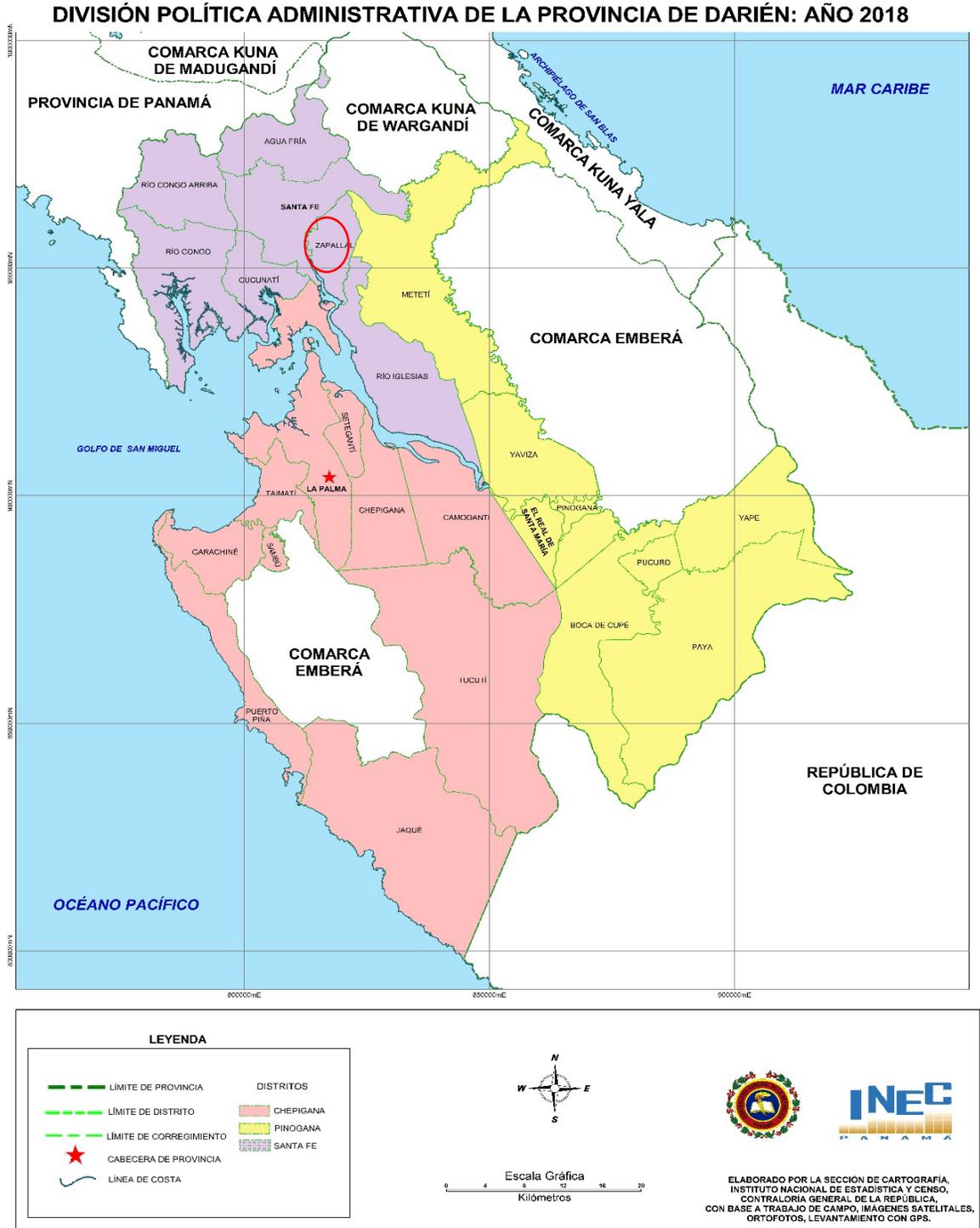
**Figura 3** *División administrativa de la República de Panamá*



Nota [Mapa] Villalobos, 2014

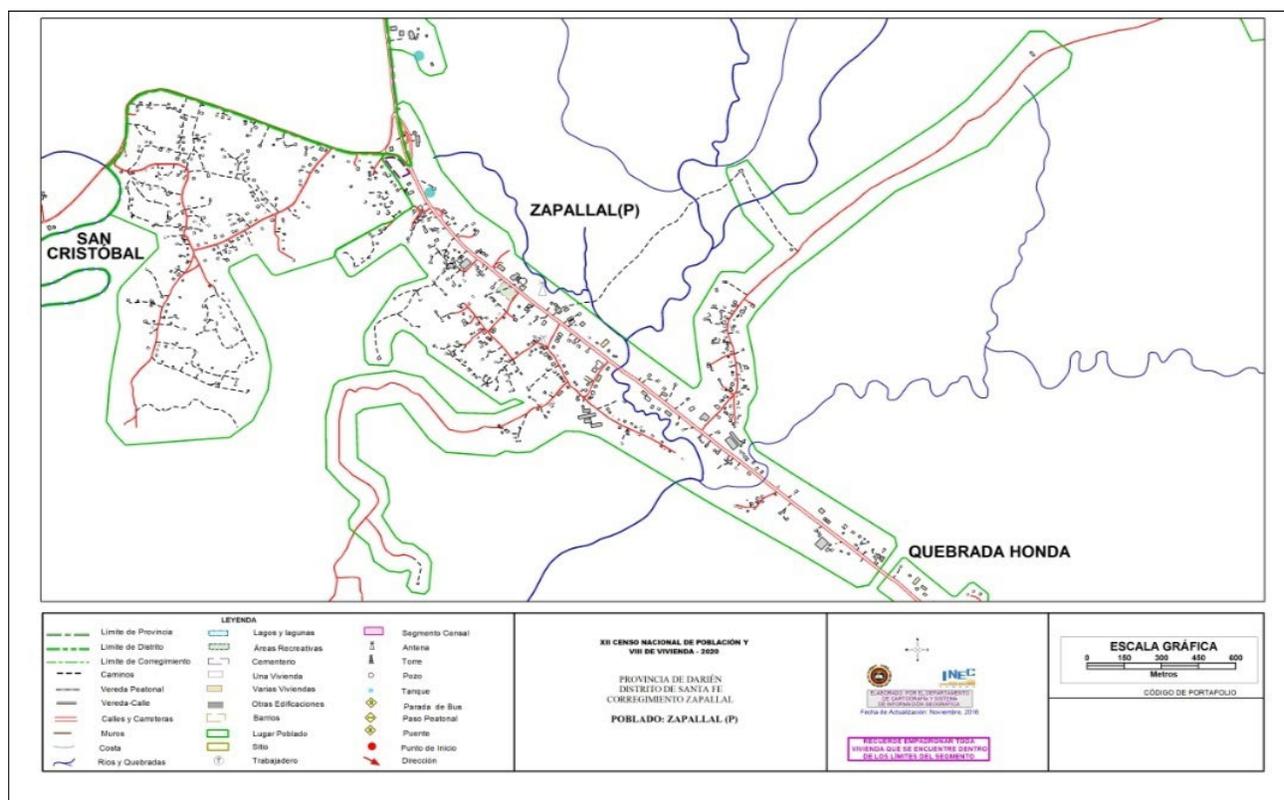
Como se observa en el mapa de la República de Panamá, actualmente cuenta con diez provincias, entre ellas la de Darién, donde se enmarca la presente investigación y cinco Comarcas Indígenas. En el siguiente mapa se muestra la provincia de Darién y sus tres distritos, entre ellos el de Santa fe, donde se ubica el corregimiento de Zapallal y la comunidad donde opera la Caja Rural.

Figura 4 División administrativa de la provincia de Darién



Nota [Mapa] Oficina de Estadística y Censo de la Contraloría General de la República de Panamá. 2022.

Figura 5 Mapa de la comunidad de Zapallal



Nota [Mapa] Oficina de Estadística y Censo de la Contraloría General de la República de Panamá. 2021.

Según el Censo de Población y Vivienda del año 2010, la comunidad de Zapallal cuenta con 813 habitantes, de los cuales 417 son hombres y 396 mujeres.

La población está compuesta por tres etnias: la indígena Emberá y Wounaan, afrodescendientes y los colonos; además de algunos grupos de comerciantes asiáticos. Las actividades económicas que realizan los habitantes de la comunidad son: el empleo informal, la ganadería extensiva, la agricultura de subsistencia y empleados públicos. Es una comunidad rural, tiene un nivel bajo de ingresos socio económicos.

La comunidad está ubicada a orillas de la carretera Panamericana y cuenta con el servicio de ruta interna de transporte a varias comunidades y el transporte selectivo o de taxi dentro del corregimiento (figura 4), además de los buses que viajan hacia la ciudad de Panamá y viceversa.

*Figura 6 Parador fotográfico de la comunidad de Zapallal*



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2021).

La comunidad recibe el suministro de agua potable del Instituto de Acueductos Alcantarillados Nacionales (IDAAN), administrado por la Juntas Administradoras de Acueductos Rurales (JAARS). No cuenta con sistema de aguas servidas, las cuáles deben ser tratadas mediante la construcción tanque séptico, por cada familia. El Municipios de Santa fe brinda el servicio de recolección de la basura.

Los habitantes de la comunidad de Zapallal acuden al Centro Materno Infantil (CMI) del Ministerio de Salud, de la Comunidad de Santa fe, a recibir la atención médica. Este CMI ofrece atención y seguimiento a las personas contagiadas con la COVID-19, además de la realización de campañas de prevención, en conjunto con: El Servicio Nacional de Fronteras (Senafrent) del Ministerio de Seguridad, El Municipio de Santa Fe, Protección Civil y la Junta Comunal de Zapallal.

La comunidad cuenta con una escuela primaria, que atiende a niños de I a VI grado, el Colegio Secundario Zapallal (figura 5), que atiende a jóvenes de VII a XII grado y la Escuela Nocturna de I a XII grado. Para realizar sus estudios Universitarios, deben trasladarse fuera de la comunidad; hacia varios Centros de educación Superior entre ellos: el Centro Regional Universitario de Darién (CRUD), de la Universidad de Panamá, ubicado en Villa Darién, el Instituto Superior de Administración y Educación (ISAE Universidad) ubicado en Punuloso, ambos en el distrito de Pinogana dentro de la provincia de Darién. Sin embargo, algunos optan por salir a buscar otras ofertas académicas fuera de la provincia.

**Figura 7** *Entrada de la Escuela Bilingüe Primaria Zapallal*



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2021).

La población en su gran mayoría cuenta con servicio de electrificación, además de telefonía celular de cuatro compañías (Claro, Movistar, Mas móvil y Digicel) y Cable TV satelital de las compañías Claro, Cable onda y DIRECTV. Existe en la comunidad, un Cementerio Municipal.

En cuanto a instituciones públicas, están presentes en la comunidad: La Policía de Tránsito, La Dirección de Investigación Judicial (figura 6), el Sistema Penal Acusatorio y la Junta Comunal del Corregimiento de Zapallal. Existen dos empresas privadas que ofrecen servicio dentro y fuera de la comunidad: Terpel S.A. que es una Estación de Combustible y la Distribuidora Coca Cola.

**Figura 8 Oficina del Sistema Penal Acusatorio de Zapallal**



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2021).

Actualmente existen grupos comunitarios de productores agropecuarios, grupo de Caja Rural, las Asociaciones de Padres de Familia de los Centros Educativos, la Junta administradora de acueducto rural, Club de Lazos, grupos deportivos, grupos religiosos de diferentes denominaciones: católicos, evangélicos, testigos de Jehová.

El comercio es a pequeña escala, ya que existen cuatro locales comerciales para la venta de mercancía seca, llamados Minisúper, un local de Ventas de materiales de construcción, un Hotel de

Hospedaje, tres Restaurantes, tres Lava autos, siete casas de Alquiler de apartamento y dos Talleres de Reparación de automóvil.

En la comunidad existe una pequeña cancha de fútbol, construida con el apoyo del Cuerpo de Paz y los dos Colegios, cuentan con una cancha de deportes en sus predios. No cuenta con áreas recreativas como parques y demás.

## **Justificación**

Los seres humanos, por naturaleza, necesitan compartir con otros a través de diferentes espacios, entre ellos la familia, la comunidad y la sociedad. Este proceso conlleva relaciones de comunicación que se sustentan en la participación individual a nivel personal y colectivo a nivel grupal.

La participación es fundamental para el desarrollo de los procesos comunitarios, ya que es un instrumento para que la población sea parte y tome parte de diferentes estrategias que le permitan conocer la realidad en la que se encuentra y a la vez proponer alternativas orientadas a mejorar su calidad de vida, la de su familia y comunidad.

Desde esta perspectiva la investigación tiene relevancia social, porque se trata de estudiar cómo ha sido el proceso de participación de los miembros del grupo de Caja Rural y su impacto en el avance o crecimiento de sus miembros, así como el aporte la comunidad de Zapallal.

## *Importancia*

Los grupos comunitarios son organizaciones de base que sirven para tomar decisiones e impulsar iniciativas comunitarias, siempre y cuando se tenga como fundamento, la participación activa de sus miembros. Para ello es necesario que el grupo desarrolle habilidades organizativas de liderazgo, capacidades de autogestión y emprendimiento, entre otras, a través de la identificación de sus dificultades y potencialidades, de esa forma podrá diseñar estrategias para el fortalecimiento organizacional y hacerse autónomos en sus acciones, las cuáles serán a futuro un ingrediente para lograr sus metas y objetivos.

Los resultados de esta investigación servirán de referencia para futuros trabajos en el fortalecimiento de las comunidades, a través de los grupos y organizaciones, con miras a un desarrollo comunitario integral y sostenible, puesto que se pretende plantear una propuesta de trabajo orientada al fortalecimiento de las capacidades organizativas y de gestión del grupo de Caja Rural de Zapallal.

### *Pertinencia*

La Maestría en Desarrollo Comunitario Sustentable, prepara al estudiante para que fortalezca la habilidades y destrezas que le permitan aplicar de manera teórica y práctica los conocimientos adquiridos, en los diferentes procesos de desarrollo de las comunidades en las que interviene, promoviendo el cambio y la transformación social de manera sustentable. En este contexto, la investigación sobre el desarrollo de los procesos participativos y organizativos del grupo de Caja Rural, se relacionan directamente con los temas de organización social y organización comunitaria, los cuales comprenden el estudio de las realidades comunitarias, involucrando a los actores sociales como protagonistas de su desarrollo. Los resultados de la investigación contribuirán al fortalecimiento de la organización grupal, ya que permitirá que los involucrados puedan plantearse estrategias que les ayuden a potenciar su dinámica organizativa y consolidarse como grupo; ofreciéndoles la oportunidad de crecer de forma individual y colectiva, lo que repercute positivamente en sus familias y por ende en la comunidad.

### *Originalidad*

Es importante resaltar que, la investigación se realizará en el marco de la situación sanitaria a nivel mundial, ocasionada por la Pandemia por la COVID-19. Esto implica utilizar técnicas y metodologías adaptadas a la nueva normalidad, tomando en cuenta las restricciones y medidas de bioseguridad implementadas por las Autoridades de Salud. Esta situación le da un toque de innovación y originalidad a la investigación, dada la necesidad de insertarse en la comunidad, mediante la utilización de diversas estrategias relacionadas con las adecuaciones en la intervención comunitaria, para lograr obtener la información necesaria para la realización del trabajo de campo.

## **El Problema**

El grupo de Caja Rural surge como iniciativa del Programa de Red de Oportunidades (RDO) del Ministerio de Desarrollo Social [MIDES], dirigido a organizar los beneficiarios del mismo, a fin de optimizar los recursos económicos recibidos en el Subsidio que se le entrega a cada uno. Para ello recibieron el apoyo y asesoramiento de la Organización Global Brigades de Panamá, la cual está conformada por un grupo de voluntarios que trabajan por un cambio social positivo, desarrollando programas para fortalecer la salud y el desarrollo económico en las comunidades, para empoderarlas y alinearlas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS-ONU), para disminuir la pobreza rural, específicamente el Objetivo 1: Fin de la Pobreza.

En el año 2015, se presenta la iniciativa de la creación de la Caja Rural, a las beneficiarias del programa de Red de oportunidades del MIDES. El grupo inició con un aproximado de 30 personas, las cuales fueron capacitadas por la Organización de Global Brigades en diversos temas, relacionados con las ventajas y beneficios de la Caja Rural y la forma de manejar, guardar y distribuir los fondos recolectados; a fin de que el grupo llegara ser auto sostenible y se convirtiera en una fuente de ingreso para los participantes y a la vez aportara a la dinámica económica y social de la comunidad. Global Brigades les entregó un capital semilla al grupo para iniciar y ellas debieron entregar una contraparte de los ingresos recibidos en la Red de oportunidades. Con el pasar de los años, organizaron algunas actividades para incrementar los ingresos y aportaciones, entre ellas: preparación y venta de tamales, tortillas y préstamos a las socias a un porcentaje módico del 2%, según datos suministrados por la Junta directiva del grupo. Esta estrategia funcionó por un tiempo, pero algunos miembros se retiraron voluntariamente y otros salieron del Programa de Red de oportunidades, sin embargo, en la actualidad después de cinco años, el grupo se mantiene con 17 miembros; pero confrontaron algunas dificultades para avanzar, durante la pandemia por la COVID-19, lo cual les impidió, continuar y ampliar sus actividades de inversión de fondos para mantenerse activos y cumplir con sus objetivos por más de un año. Por otro

lado, se realizó una entrevista a algunas de las integrantes del grupo y manifestaron que observan una gran desmotivación, poca participación en las reuniones, algunas no han hecho los aportes correspondientes, se ha debilitado el liderazgo, la directiva no está cumpliendo con sus funciones, lo que está afectando la unidad grupal. Global Brigades, aún les ofrece asesoramiento técnico y acompañamiento, porque no se sienten capacitadas para trabajar solas. En el mes de enero de 2021, Global Brigades les propuso la posibilidad de gestionar y obtener la Personería Jurídica, lo que les ayudaría a ser más autónomas y ampliar sus capacidades, sin embargo, no han logrado ponerse de acuerdo entre los miembros para asumir el reto, porque la mayoría no está acudiendo al llamado a las reuniones.

Desde esta perspectiva, se puede indicar que el problema de investigación se centró en la necesidad de conocer los procesos de participación de las personas asociadas a la Caja Rural en Zapallal, el aporte que el grupo ha ofrecido a sus miembros y a la comunidad durante los años de existencia, esto les permitió identificar las fortalezas y debilidades internas y externas, se evaluaron el logro de los objetivos para los cuales se creó la misma. Por otra parte, se consideraron las principales dificultades enfrentadas por el grupo, lo que permitió hacer una reflexión y proponer una estrategia para fortalecer sus capacidades administrativas y de gestión, que les impulse a liderar y motivar la participación en la planificación y ejecución de las iniciativas para el desarrollo de la comunidad, de forma sostenible.

En este contexto la presente investigación espera obtener resultados que le permitan dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué aportes han generado los procesos de participación de los miembros de la Caja Rural de Zapallal, a nivel grupal y comunitario, durante el periodo de 2015 a 2022?

¿Cuáles son las características sociales y económicas de los miembros de la Caja Rural de Zapallal?

¿Cuáles son las principales actividades que realiza el grupo de Caja Rural de Zapallal?

¿Cuál ha sido el recorrido histórico del grupo de Caja Rural de Zapallal, en el periodo de 2015 a 2022?

## **Objetivos de la investigación**

### *Objetivo general*

Analizar el proceso de participación de las personas asociadas de la Caja Rural de la comunidad de Zapallal del distrito de Santa Fe, provincia de Darién, Panamá, para la determinación de los aportes a nivel grupal y comunitario, desde la perspectiva de sus miembros, la comunidad y autoridades locales, durante el periodo de 2015 – 2022.

### *Objetivos específicos*

Determinar los procesos de participación de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal, en las actividades que desarrollan diariamente.

Identificar las características educativas, sociales y económicas de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal del distrito de Santa Fe, provincia de Darién, Panamá.

Evaluar los aportes a nivel grupal y comunitario de la Caja Rural de Zapallal, desde la percepción de sus miembros, informantes de la comunidad y autoridades locales.

Título de la propuesta: **Plan de fortalecimiento organizacional de la Caja Rural de Zapallal**

### **Objetivo general de propuesta**

Diseñar un plan de capacitación participativo para apoyar el fortalecimiento organizacional y de capacidades de los miembros de la Caja Rural de Zapallal, para desarrollar sus habilidades organizativas y de gestión.

### **Objetivos específicos de propuesta**

Identificar las fortalezas y debilidades de la organización usando como insumos el diagnóstico organizacional aplicado.

Identificar las necesidades de capacitación, de acuerdo con los resultados del diagnóstico organizacional aplicado.

Diseñar un Plan de capacitación, de acuerdo con los resultados del diagnóstico organizacional.

Establecer de manera conjunta un cronograma de actividades, para la implementación del Plan de Capacitación.

## Capítulo II Referente teórico

### Estado actual del conocimiento

Con el fin de contextualizar al lector, en adelante se presenta una revisión bibliográfica de diversos documentos, entre ellos libros, artículos y tesis, relacionados con experiencias de las Cajas Rurales y su aporte al desarrollo comunitario en diferentes países, para conocer el estado actual del conocimiento en la materia. A continuación, se plantean los aportes principales de caso revisado.

La autora Marcillo (2019) presenta la tesis “Las Cajas Rurales de ahorro y crédito y su incidencia en la inversión microempresarial de las Asociaciones de la Parroquia el Anegado del Cantón Jipijapa”, Ecuador, con el objetivo de “analizar las Cajas Rurales de ahorro y Crédito y su incidencia en la inversión microempresarial de las asociaciones de la parroquia citada”. (p.7). Los resultados presentados, se resumen de la siguiente manera:

Existen tres asociaciones que han accedido a créditos microempresariales de las cajas rurales de ahorro y crédito, para crear y fortalecer su negocio. En las diferentes asociaciones existen socios activos, que han solicitado créditos de acuerdo con sus necesidades, entre los cuales mencionan los productivos, educativos y de emergencias, cumpliendo con los reglamentos constitutivos. Cabe resaltar que el valor de los créditos otorgados ha ayudado a incrementar la productividad, aprovechando el potencial humano, que les permiten impulsar la producción, incrementando sus ingresos económicos, mejorando la calidad de vida de los moradores y el desarrollo económico rural de la Parroquia. Además, ha generado empleos y la creación de negocios, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida de los campesinos que reciben el beneficio. (p. 53)

Ahora revisemos la Tesis de León Reyes (2022) denominada “Factores que influyen en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú periodo 2016-2019”:

La cual tiene como objetivo analizar los factores relacionados a la gestión que influyen significativamente en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú

(CRAC) en el periodo 2016-2019. La investigación se plantea desde el enfoque cuantitativo en vista que los datos utilizados han sido obtenidos de la información de los estados financieros de las CRAC publicadas desde portal web SBS.

Los resultados de la investigación indican que las variables explicativas muestran una alta significancia, tanto al nivel general del modelo como a nivel individual; además las variables de morosidad, gastos operativos y apalancamiento tienen una relación inversa al ROE, es decir afectan en forma negativa a la rentabilidad, además es relevante señalar que las primeras variables tienen un alto impacto; en cambio la variable productividad del oficial de crédito tiene una relación directa pero de bajo impacto sobre la rentabilidad. (p. IX)

La tesis titulada “El Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Rentabilidad De Las Cajas Rurales De Ahorro Y Crédito En El Perú, 2019-2021” de la autora Rengifo C., J. (2022) plantea:

analizar cómo el riesgo de crédito ha incidido en las pérdidas en el resultado del ejercicio para los años 2019 al 2021, periodo que comprende el efecto de la pandemia, para las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú. Para ello se ha realizado una investigación no experimental con diseño metodológico longitudinal correlacional, cuyo tipo de investigación es aplicada a un nivel descriptivo – explicativo. (p. 16) La investigación tiene como periodo de estudio del 2019 al 2021 en el cual se produjo la pandemia (COVID-19), el cual tuvo un gran impacto en el riesgo crediticio. Por lo que luego de la revisión del Boletín Informativo Mensual presentado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2021) en su página web, se destaca que están incrementando las pérdidas al final del ejercicio de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC). (p.23)

La investigación presenta entre sus conclusiones principales, luego de:

contrastar la hipótesis general, que el riesgo crediticio incide significativamente en la rentabilidad financiera de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú, 2019-2021.

Principalmente, por el aumento de la morosidad, la cual afectó las captaciones de dinero y sostenibilidad de estas entidades financieras, este efecto negativo puede explicarse por el impacto que tuvo la pandemia (COVID-19), ya que se produjo una crisis económica y financiera en el país y a nivel mundial. (pp. 106-108)

Por otra parte, Romera Navarro (2022) desarrolla la investigación: “Diagnóstico económico y financiero de una entidad financiera”, la misma tiene como objetivo principal el siguiente:

Realizar un análisis y comparativa de las distintas ratios que se pueden usar para medir diferentes KPI (indicador clave de negocio) de una Entidad Financiera, cogiendo como modelo a Globalcaja, (Caja Rural de Albacete, Ciudad Real, Cuenca y Toledo). Empresa que se encuentra activa y se dedica a la actividad bancaria, los datos que se van a proceder a comparar son los obtenidos durante los años de 2019-2020. La motivación de este trabajo reside en el deseo de profundizar en conocer datos de este sector, en el cual me encuentro laboralmente vinculado, y de este modo ampliar los conocimientos y resolver inquietudes que se han ido adquiriendo a lo largo del tiempo a través del trabajo, el estudio y la observación.

El material utilizado para el presente proyecto es en la mayor parte procedente de diferentes fuentes de información proporcionadas, por un lado, secundarias, con la consulta de distintas bibliografías y fuentes estadísticas. Y por otro, fuentes de información primarias generadas a través de datos externos e internos a la empresa objeto de estudio. (p.3)

En este sentido, es importante resaltar información relevante en la que el autor señala que:

Globalcaja es una caja rural relativamente nueva (creada en 2011), ha sufrido varias fusiones y ha sabido adaptarse al entorno que le ha afectado negativamente al sector en los últimos años tal y como se menciona anteriormente. Habiendo realizado un análisis no solo de las ratios que afectan a la Entidad estudiada, sino que también de su trayectoria a lo largo del tiempo, podemos interpretar observando el balance y cuenta de resultado 2020 que los resultados que

se obtenidos en ejercicio de 2020 se encuentra marcado por el deterioro significativo que llevan a cabo las Entidades bancarias en consecuencia del futuro incremento de morosidad de sus clientes. Además, la disminución de los dividendos como recomendación del BCE (Banco Central Europeo), provoca una reducción significativa del margen bruto en comparativa con el año 2019. (p. 42)

A pesar del análisis interno realizado, podemos decir que la GLOBALCAJA posee una infraestructura fuerte y es solvente en términos monetarios, además las ratios muestran que es una caja consolidada y que tiene una trayectoria predominante dentro de las cajas de crédito que actualmente hay en nuestro país. Aunque y a pesar de encontrarse en cada vez más un entorno muy competitivo ha de controlar que la ratio de rentabilidad no se reduzca de manera progresiva, sucediendo de la misma manera con el de eficiencia. (p.43)

Según la publicación de la Unidad Editorial Revistas, S.L.U, Actualidad Económica de Madrid (2023), presenta el artículo denominado "Las cajas, Rurales músculo financiero del campo, por la autora Romero, quien señala aspectos relevantes sobre la importancia de este modelo de negocios para la inclusión financiera y estabilidad económica, señalando lo siguiente:

Eurocaja Rural es una cooperativa de crédito muy activa que ha llevado a cabo un ambicioso plan de expansión durante la última década. Eso le ha permitido llegar a cinco regiones (Castila- La Mancha, Madrid, Castilla y León, Comunidad Valenciana y Murcia) y 14 provincias. Este año, Eurocaja Rural seguirá ampliando red comercial con unos pilares de negocio que le permiten "ocupar el hueco que otras entidades abandonan o no contemplan, con resultados extraordinarios", tal como asegura Víctor Manuel Martín, director general de la entidad." (p.2)

Cajamar es la mayor cooperativa de crédito española, con 843 oficinas. Su plataforma Tierra es un ecosistema de innovación, digitalización y sostenibilidad de la agroindustria. Asimismo, la entidad ha promovido Cajamar Innova, una incubadora de firmas de alta tecnología del agua.

Pero el trabajo de las cooperativas de crédito traspasa fronteras, pues la andaluza Caja Rural del Sur obtuvo en 2022, la licencia para operar en Portugal, llegando a Lisboa y Faro y apostando por la colaboración entre regiones para fortalecer la posición de la periferia europea respecto a los centros de decisión. Al fin y al cabo, concluyen desde Cajaviva, las cajas rurales no solo no han cerrado oficinas, sino que han fortalecido su modelo de cercanía: "Eso nos ha permitido crecer, generar empleo y aportar riqueza a las comunidades donde operamos". (p. 2).

## **Marco teórico**

El marco teórico de la presente investigación se desarrollará con base en los conceptos de Participación, Organización comunitaria, microcrédito y desarrollo comunitario. A continuación, presentamos un panorama sobre los diferentes conceptos, demostrando su relación teórica y conceptual, así como su aplicación en la realidad comunitaria.

### **Participación y su importancia en el desarrollo de la comunidad.**

Según Reiner Hernández (2019, p. 223), “el concepto de participación se deriva del vocablo latino *participare*, que significa tomar parte, es tener cierto grado de poder o influencia en la decisión de que se trate”.

Por su parte Rubio y Vera (2012) señalan que:

La participación social es un proceso vinculado a las necesidades y motivaciones de los diferentes grupos, así como la dinámica de las relaciones establecidas entre ellos en distintos momentos condiciones y espacios, lo que va conformando un conjunto de redes que estimulan u obstaculizan el desarrollo de auténticos procesos participativos. (parr.31)

De aquí la importancia que tiene el concepto de participación en el proceso de desarrollo de la comunidad, para garantizar el logro de los objetivos establecidos en un contexto determinado. Desde esta perspectiva la participación se genera a partir de la identificación de una necesidad compartida por varias personas, utilizando diversas estrategias que les permitan atenderlas y satisfacerlas, en este caso, los grupos comunitarios, se convierten en ese eje articulador de relaciones e interacciones que motivan dichos procesos en las comunidades. La Caja rural de Zapallal, es producto de esas motivaciones y necesidades compartidas, en la búsqueda de una mejor calidad de vida, mediante actividades de ahorro y créditos a nivel local, que a la vez contribuyen con el proceso de desarrollo de los miembros de la comunidad en la que operan.

El desarrollo de una comunidad es un proceso, que depende de la dinámica interna que opera entre las organizaciones, grupos, instituciones y los miembros de una comunidad determinada. La autora Velasco (2018), define a una comunidad como:

...un grupo social dinámico, histórico y culturalmente constituido y desarrollado, preexistente a la presencia de los interventores sociales, que comparten intereses, objetivos, necesidades y problemas, en un espacio y un tiempo determinados y que genera colectivamente una identidad, así como formas organizativas, desarrollando y empleando recursos para lograr sus fines. (p. 4)

Entonces, es importante señalar que, como grupo social dinámico, requiere de la interacción de sus miembros, para lograr la identidad colectiva y generar formas organizativas. Por lo tanto, está compuesta de procesos participativos, promovidos y generado por los miembros de la comunidad. Por consiguiente, la participación social se convierte en un elemento imprescindible para el desarrollo comunitario, sin ella no podría lograrse una transformación de la realidad social en una comunidad.

Por otra parte, Velasco (2018), señala que:

...cultura participativa hace referencia a la incorporación en el ámbito de la vida local en general, y del Sistema de Servicios Sociales en particular, de la participación de la sociedad civil en el proceso y desarrollo de una ciudad. Sus formas de vivir, pensar, actuar, que permiten la participación de la sociedad civil en el funcionamiento y la marcha de una comunidad. (p.114)

En otras palabras, la participación se convierte en el eje transversal de la dinámica comunitaria, puesto que contribuye a fortalecer las relaciones socioculturales, psicosociales, económicas y ambientales de los miembros, produciendo así un sentido de pertenencia.

La participación social se define como un “proceso de interacción social, donde los individuos se involucran a partir del reconocimiento de las necesidades de cambio, prevaleciendo el ejercicio de la libertad individual, grupal y comunitaria, sobre las normas socioculturales”. (Rubio y Vera, 2012, parr. 24).

Tomando como referencia el grupo comunitario estudiado; los procesos de participación de los miembros de la Caja Rural de Zapallal han contribuido a que sus miembros se hayan mantenido por más de seis años, fortaleciendo sus relaciones e interacciones socioculturales, dado la diversidad étnica que les caracteriza, lo cual no ha sido impedimento para trabajar en equipo, más bien se han complementado mutuamente.

Cabe destacar que existen diferentes definiciones de participación, ya que algunos autores hablan de participación social, otros de participación ciudadana y también se utiliza la participación comunitaria. Sin embargo, todos tienen en común, que la misma es ejercida por los miembros de una comunidad, como estrategia o instrumento de movilización e identificación de sus potencialidades y las dificultades que enfrentan. Es decir, la participación se convierte en una necesidad del individuo para subsistir y convivir armónica y pacíficamente en cualquier sociedad. Algunos autores lo plantean de la siguiente manera:

La participación es una necesidad que debe ser satisfecha y un derecho que tenemos como ciudadanos, dentro de la sociedad; el autor Julio Alguacil (2005) plantea que:

La participación para ser genuina, para ser una necesidad que se satisface adecuadamente, debe tener, ser, hacer y relacionar en un proceso (que no en un momento) recurrente e inagotable capaz de: transformar (cambiar para mejorar las condiciones de existencia), reflexionar (pensando en los efectos e impactos a largo plazo), implicar (al mayor número de colectivos y sujetos, especialmente a los más desfavorecidos), articular (poner en relación recíproca los distintos actores, colectivos y territorios), construir (crear conjuntamente), conocer (la realidad, los recursos y sus potencialidades), aprender (educar en el diálogo, el consenso y la solidaridad), comunicar y comunicarse (con los iguales y con los diferentes), habilitar (cualquier sujeto puede acceder a las habilidades políticas), gratificar (generando sentimiento de satisfacción y de utilidad) y exigir (los procesos de participación como derecho). (Alguacil, 2005, p.4).

Toda persona debe ser capaz de ejercer su participación de manera consiente, identificando su papel en el proceso y que éste sea transformado y contribuya en esa transformación, motivando a otros sujetos, grupos, organizaciones de su entorno a sumarse, de acuerdo con sus necesidades, respetando sus realidades, identificando sus potencialidades, enseñándoles a ponerlas al servicio de la construcción de consensos, mediante la comunicación asertiva e implicación protagónica en sus intervenciones. Todo ello debe convertirse en un proceso de aprendizaje y desarrollo de habilidades que los lleve a un nivel construcción de su futuro, exigiendo sus derechos, cumpliendo con sus deberes ciudadanos y respetando los derechos de sus semejantes.

En este sentido, el siguiente autor coloca un elemento muy importante en el concepto de participación, además de los de deberes y derechos, el concepto de valores compartidos. Veamos:

La Alcaldía de Ibagué en Colombia (2012/2015) plantea que la participación es definida como:

...toda acción colectiva de individuos orientada a la satisfacción de determinados objetivos, cuya consecución supone la existencia de una identidad colectiva anclada en la presencia de valores, intereses y motivaciones compartidas que dan sustento a la existencia de un «nosotros». El principio de la participación puede tener múltiples significados. Es concebida como una dimensión fundamental del ser humano que contribuye a que los derechos y deberes establecidos sean efectivamente reconocidos y ejercidos. (p. 1).

Es decir, si los individuos participan para satisfacer sus necesidades de manera colectiva, inician un proceso de interacción que implica la identificación entre sí y se forman valores compartidos, a los cuáles se les da un significado que les permite reconocerse como una colectividad y a ejercer desde allí, los deberes y derechos que les otorga la ley, como ciudadanos.

Por su parte, Geilfus (2002, p.1), señala que “la realidad es que la participación no es un estado fijo: es un proceso mediante el cual la gente puede ganar más o menos grados de participación en el

proceso de desarrollo”. Es decir, la participación es progresiva, en la medida que la población va aprendiendo a identificar su situación, mediante la recolección de información, analiza, reflexiona sobre ella, para luego tomar decisiones respecto a una situación dada, con la finalidad de cambiar esa realidad, aumenta la posibilidad de generar cohesión social entre los miembros de la comunidad, los cuales de manera organizada promueven iniciativas a nivel local, de forma autónoma. Es decir, se desarrolla en orden ascendente, desde un grado menor, hasta uno mayor, que es cuando se logra la autogestión comunitaria.

Las relaciones colectivas que genera la participación comunitaria permiten que la comunidad se organice y planifique las acciones que debe emprender. En efecto “la participación comunitaria se fortalece a través de la organización de la comunidad con protagonismo de la población en la identificación de problemas y su resolución entre todos.” (Hernández, et al. 2019, p. 230).

Entonces, el comportamiento de las personas en un grupo está determinado por las características particulares de los participantes y sus necesidades e intereses comunes. En síntesis, la participación comunitaria se logra a través de la estructuración interna de las organizaciones; ello supone la implementación de estrategias de planificación guiadas por las normas institucionales que regulan todas las acciones en beneficio de la comunidad.

En las comunidades existen diferentes formas de asociatividad, que permiten a la población establecer relaciones de cooperación e intercambio, para asegurar su subsistencia. Según Brenes, 2007, p.7, la asociatividad “contempla todas las formas en que los grupos de personas establecen mecanismos de ayuda, cooperación y trabajo conjunto, de manera regular y permanente hasta configurar o conformar reglas básicas que regulan sus relaciones y sus formas de asociarse”. Un ejemplo de asociatividad en las comunidades es la familia, los comités, grupos deportivos, grupos religiosos; en el caso de la presente investigación, la Caja Rural de Zapallal, la cual tiene como objetivo mejorar las

condiciones de vida de sus miembros y de la comunidad en general, a través de la prestación de servicios de ahorro y crédito a pequeña escala.

En este sentido, la Caja Rural como organización comunitaria, se convierte en una estrategia para promover la participación que genera procesos de desarrollo comunitario, a través de la planificación, organización y ejecución de acciones grupales coordinadas que impacten su entorno local.

### **Las organizaciones sociales y su aporte al desarrollo comunitario.**

Una organización social es definida como: “grupos o asociaciones de personas que coordinan esfuerzos para cumplir propósitos concernientes según a la fijación de fines, producción y reparación de bienes y servicios, etc.” (Rodríguez, 2009, p. 125)

Las comunidades son espacios compuestos por personas de diversas características y por ende con necesidades diversas. Es por ello que, desde los inicios de la humanidad, se hizo necesario que las personas se unieran para poder sobrevivir y trabajar unidos, aportando sus habilidades y potencialidades, en el desarrollo de acciones a beneficio de su bienestar individual y colectivo. En este aspecto, MIDES (2015, p.9) plantea una definición interesante:

“Una organización es un conjunto de personas que resuelven unirse por diversas razones y tienen como cometido desarrollar acciones a favor de la comunidad, así como de sus intereses y de sus problemas”. De acuerdo con las definiciones citadas, las organizaciones sociales son estructuras que permiten a los individuos interactuar, creando vínculos de comunicación e intereses comunes, que les ayudan a identificar sus necesidades individuales y colectivas, planificar y coordinar acciones y estrategias para satisfacer sus demandas de forma efectiva.

En otras palabras, la organización comunitaria, se convierte en una herramienta de intervención en las comunidades, a través de la cual se crea una estructura que da soporte a todas esas relaciones que se configuran en redes de ayuda mutua y que promueven esa sinergia a nivel local, de acuerdo con

las necesidades, intereses y sectores involucrados. Son una parte fundamental de los procesos de desarrollo comunitario, que emprenden las comunidades y sectores excluidos.

Siendo las organizaciones el fundamento para promover procesos de desarrollo comunitario, este se convierte en un escenario donde la participación de los actores locales es su columna vertebral, sin ella no se concibe la transformación y el cambio social, que es su fin último.

### **Desarrollo comunitario como proceso generador de participación**

El concepto de desarrollo comunitario ha sido definido por diversos autores, sin embargo, en este caso podemos destacar a Ander-Egg (1998), quien afirma que el desarrollo de la comunidad en cuanto a método de intervención social...

se trata de un conjunto de reglas prácticas y procedimientos específicos que, mediante la aplicación de conocimientos teóricos provenientes de las ciencias sociales y de la psicología, y aplicando procedimientos sistematizados a objetivos prácticos, se traduce en una serie de acciones y actividades. (p. 84).

Con referencia al objetivo principal del desarrollo de la comunidad plantea que:

...tiene como objetivo principal la promoción y movilización de recursos humanos e institucionales mediante la participación activa y democrática de la población, en el estudio, programación, ejecución y evaluación de programas que se desarrollan a nivel de comunidades de base, destinados a mejorar el nivel y la calidad de vida. En los que hace a sus modalidades operativas, el desarrollo de la comunidad no es tanto una acción sobre la comunidad, cuanto una acción de la comunidad. Se trata de esfuerzos y acciones de base organizadas con iniciativa y dirección de la misma gente involucrada en el programa, aunque para su “despegue” hayan necesitado de la acción de agentes externos y durante su desarrollo requieran diferentes formas de asistencia técnica. (p.85).

El proceso de desarrollo comunitario implica la articulación de acciones entre los actores locales, entre ellos podemos citar a los habitantes de la comunidad, las instituciones, empresas y las organizaciones sociales, comunitarias y/o culturales, productivas, etc. De allí la importancia que tiene como proceso de intervención; ya que se convierte en un instrumento para movilizar a la gente, en la identificación de sus potencialidades y de sus necesidades, utilizando técnicas como el diagnóstico comunitario, teniendo en cuenta el elemento central del desarrollo comunitario, que es la participación de los protagonistas.

En este contexto, la participación de la población requiere de una estrategia que le permita planificar y diseñar las acciones a seguir, para emprender el proceso de desarrollo comunitario, es allí donde entra el papel de las organizaciones sociales, las cuales se convierten en un puente entre las aspiraciones de un grupo de personas y los resultados finales, que se relaciona con la transformación de su situación inicial, produciendo un cambio que contribuya a mejorar su calidad de vida.

A través de las organizaciones, las personas pueden identificar necesidades comunes, unificar esfuerzos y recursos humanos, materiales, económicos y ambientales. La organización permite a la población emprender el proceso de desarrollo comunitario, donde se logre sumar los esfuerzos individuales y colectivos, con los de los gobiernos locales y la sociedad civil, a fin de generar bienestar social.

Existen diferentes formas de emprender procesos de desarrollo comunitario desde las organizaciones, entre esos tenemos las que se orientan a ofrecer servicios financieros a pequeña escala, como lo hace la Caja Rural de Zapallal, utilizando el microcrédito, para contribuir al desarrollo de la comunidad y sus familias.

### **Los Microcréditos como instrumento de apoyo al proceso de desarrollo comunitario**

Históricamente, la personas que habitan en comunidades rurales, en situación de vulnerabilidad, no cuentan con las posibilidades de obtener un préstamo, de una entidad crediticia formal, entre ellos

los bancos y financieras, ya que no cuentan con los requisitos que ellos solicitan a sus clientes. En este sentido los autores Rincón, E., Rincón, J. y Urdaneta, E. (2007) lo definen y caracterizan de la siguiente manera:

Los microcréditos son un instrumento de financiación para el desarrollo, cuyo objetivo final es la reducción de la pobreza en el mundo. La definición adoptada en la Conferencia Internacional sobre Microcréditos, que tuvo lugar en Washington, D. C., del 2-4 de Febrero de 1997, fue la siguiente: Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados entre los pobres, para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejoren su nivel de vida y el de sus familias ( Citado en Lacalle, 2002:45). En términos generales, se trata de una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros, y como consecuencia, para alcanzar mejores condiciones de vida para los más pobres de la sociedad. El propósito es hacer llegar el dinero, en condiciones muy favorables, a pequeños emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos. Las principales características de los microcréditos son las siguientes (Lacalle, 2002):

La reducida cuantía de los préstamos. Se trata de pequeñísimas cantidades de dinero.

Se conceden en muy corto plazo, normalmente, por un período de un año o inferior año.

Los períodos de reposición son muy pequeños y las cantidades devueltas en cada reembolso son, asimismo, muy reducidas. Lo más frecuente es que la devolución del principal, más los intereses, sean semanal-mensual (p.5).

Los microcréditos, contribuyen a reducir la pobreza, ya que les brinda la oportunidad a la población excluida del acceso a los créditos formales por falta de un patrimonio que le sirva de referencia, a que obtengan préstamos de forma rápida, lo que repercute en la economía local, incrementando la producción y participación en la vida económica de los beneficiarios y a su vez mejorando su calidad de vida.

Del Sel y Martino (2014) presentan algunas consideraciones sobre el microcrédito:

...la pobreza se perpetuaba porque dejaba a los pobres fuera de la economía y descubrió que los pobres son muchas veces los que más ahorran proporcionalmente, lo cual se debe a la incertidumbre que tienen sobre su futuro. Sin tener acceso al crédito, nadie puede montar una empresa y esto es un problema ya que, por lo general, los pobres tienen un acceso muy limitado a los servicios financieros formales. La micro financiación está muy relacionada con el dinamismo empresarial y permite a los pobres obtener préstamos con fines productivos, ahorrar y acumular activos. Los bancos tradicionales suelen negarse a otorgar créditos a los pobres por varias razones. Primero, porque generalmente éstos no tienen un título de propiedad que puedan presentar como garantía. Segundo, porque se resarcan del costo inherente a la búsqueda de posibles clientes, o a la comprobación de que son solventes, incorporando los gastos al tipo de interés y del préstamo. En tercer lugar, las pequeñas empresas no suelen estar en condiciones de presentar los estados de cuentas que exigen los bancos. En cuarto lugar, para tener a cargo una cantidad tan grande de depósitos tan chicos, hace falta tener una red muy extensa y onerosa de sucursales bancarias en localidades pobres, lo cual no es atractivo desde el punto de vista comercial. (p.21)

Desde esta perspectiva, las Cajas rurales son organizaciones que utilizan el microcrédito, para que las personas menos favorecidas, logren apoyarse en esos pequeños ingresos, que se convierten en una fuente para cubrir sus necesidades básicas y en algunos casos, organizar pequeños negocios familiares, que suplen necesidades de otras personas, que pueden ser sus vecinos y habitantes del espacio local donde se encuentran ubicados. Esto constituye al microcrédito como un puente, una herramienta que utilizan los pobres, para promover procesos colectivos, orientados al desarrollo y fortalecimientos de capacidades, con la participación de diferentes actores locales, con miras a una transformación social, hacia el desarrollo comunitario sustentable.

### Capítulo III Metodología

La presente investigación se plantea mediante el enfoque metodológico cualitativo, puesto que se espera realizar un proceso de interacción con los asociados de la Caja Rural de Zapallal, así como con informantes claves en la comunidad, a fin de recolectar la información sobre los procesos de participación de esta, a partir de su experiencia y de la observación participante, en la medida que se desarrolló la misma.

El enfoque cualitativo es aquel que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” Rojas (2021, parr.6), es decir, los datos recolectados por el investigador serán producto de las entrevistas sobre el tema, que se aplicará a los participantes de la investigación, como fuente principal, para luego iniciar el proceso de integración de la información, para su comprensión e interpretación.

Con referencia al alcance y nivel, se realizó una investigación de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa, con un nivel perceptual, dado que se aspira conocer los aspectos que puedan evidenciarse, acerca del proceso de participación de los asociados de la Caja Rural y comprensivo, porque se pretende explicar los principales hallazgos sobre la situación estudiada. También se utilizó en enfoque de la Fenomenología, la cual según Fuster (2019) es plantea de la siguiente manera:

La fenomenología surge como un análisis de los fenómenos o la experiencia significativa que se le muestra (phainomenon) a la conciencia. Se aleja del conocimiento del objeto en sí mismo desligado de una experiencia. Para este enfoque, lo primordial es comprender que el fenómeno es parte de un todo significativo y no hay posibilidad de analizarlo sin el abordaje holístico en relación con la experiencia de la que forma parte. (p.219)

Otra metodología utilizada fue la Investigación Acción Participación, definida según Sirvent y Rigal (2012) como:

un modo de hacer ciencia social que procura la participación real de la población involucrada en el proceso de objetivación de la realidad en su estudio, con el triple objetivo de: generar conocimiento colectivo, crítico sobre dicha realidad; fortalecer la organización social y la capacidad de participación de los sectores populares y promover la modificación de las condiciones que afectan su vida cotidiana. (pp.14-15)

Se utilizó el muestreo no probabilístico, ya que se trabajó con 17 personas, correspondiente al total de los asociados activos de la Caja Rural de Zapallal.

### **Operacionalización de los objetivos específicos**

A continuación, presentamos la operacionalización de los objetivos, con la finalidad de mostrar la ruta lógica de la investigación, siguiendo los lineamientos consultados en el documento: Cómo escribir el capítulo metodológico del anteproyecto del TFG de la MDCS-UNA, del autor Rojas (2021, p. 1), para ello describiremos a continuación cada objetivo específico y la forma en que se espera lograr cada uno de ellos.

Con respecto al objetivo específico 1, se buscaba: Determinar los procesos de participación de los asociados de la Caja rural de Zapallal, en las actividades que desarrollan diariamente. En este sentido se seleccionaron dos unidades de análisis: la primera se trata de los Asociados de la Caja Rural de Zapallal y la segunda el Personal de la Organización que financia la caja Rural de Zapallal. Se logró productos tales como: Descripción y análisis de los procesos de participación, identificación de las actividades que desarrollan y descripción de las actividades que desarrollan los asociados de la Caja Rural de Zapallal. En este caso se realizó un taller participativo con los asociados de la caja rural y el personal de la Organización que financia la misma.

Por otro lado, con la finalidad de recabar la mayor cantidad de información posible, la investigadora aplicó la técnica de observación participante, para llevar un registro de todas las

situaciones observadas durante la planificación y desarrollo del taller con los asociados y los miembros de la organización que financia al grupo de Caja Rural. El detalle se explica en la siguiente tabla.

**Tabla 1 Operacionalización del objetivo específico 1**

<b>Objetivo 1:</b> Determinar los procesos de participación de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal, en las actividades que desarrollan diariamente.		
<b>Unidad de análisis</b>	<b>Productos esperados</b>	<b>Técnicas utilizadas</b>
Asociados de la Caja Rural de Zapallal. Personal de la Organización que financia el grupo de Caja Rural.	Descripción y análisis de los procesos de participación. Identificación de las Actividades que desarrollan. Descripción de las actividades de desarrollan los asociados de la Caja rural de Zapallal.	Talleres participativos con los asociados de la Caja rural de Zapallal y de la organización que financia la Caja Rural. Grupos de discusión. Observación participante.

Nota [Tabla] Zúñiga, G. (2021).

El objetivo específico 2, tuvo como finalidad: Identificar las características de los asociados de la Caja Rural de Zapallal del distrito de Santa Fe, provincia de Darién, de Panamá. Para este objetivo se seleccionó la Unidad de análisis: los asociados de la Caja Rural de Zapallal. Con el estudio de la misma esperamos obtener como producto, las características de los Asociados de la Caja Rural de Zapallal. La información se recolectará aplicando una entrevista semi estructurada, a cada uno de los miembros, a fin de que nos informen los datos generales de cada uno de ellos, de manera que podamos caracterizarlos. Además, la investigadora realizará el registro de datos a través de la técnica de observación, durante el proceso de interacción con los participantes. En la siguiente tabla, se describe la información citada.

**Tabla 2 Operacionalización del objetivo específico 2**

<b>Objetivo 2</b> Identificar las características educativas, sociales y económicas de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal del distrito de Santa Fe, provincia de Darién, Panamá.		
<b>Unidad de análisis</b>	<b>Productos esperados</b>	<b>Técnicas utilizadas</b>
Asociados de la Caja Rural de Zapallal.	Características de los asociados (edad, sexo, nivel educativo, estado civil, dependientes).	Entrevista semi estructurada a los asociados de la Caja rural de Zapallal. Observación participante.

Nota [Tabla] Zúñiga, G. (2021).

En el objetivo específico 3, se pretendía: Evaluar los aportes a nivel grupal y comunitario de la Caja Rural de Zapallal, desde la percepción de sus miembros, informantes de la comunidad y autoridades locales, aplicando una entrevista semi estructurada, con el objetivo de analizar y describir la percepción de los asociados de la Caja Rural, los miembros de la comunidad y las autoridades locales. En la siguiente tabla se describen las unidades de análisis.

**Tabla 3 Operacionalización del objetivo específico 3**

<b>Objetivo 3:</b> Evaluar los aportes a nivel grupal y comunitario de la Caja Rural de Zapallal, desde la percepción de sus miembros, informantes de la comunidad y autoridades locales.		
<b>Unidad de análisis</b>	<b>Productos esperados</b>	<b>Técnicas a utilizadas</b>
Asociados de la Caja Rural de Zapallal.	Descripción y análisis de la percepción de los miembros de la comunidad sobre los procesos de participación de los asociados de la caja Rural de Zapallal.	Entrevista semi estructurada a asociados de la caja rural, informantes de la comunidad de Zapallal y autoridades locales
Miembros de la Comunidad de Zapallal.	Identificación de los aportes de la Caja rural a los miembros de la comunidad de Zapallal.	Observación participante. Grupos de discusión.
Autoridades Locales		

Nota [Tabla] Zúñiga, G. (2021).

Cabe destacar que para garantizar el abordaje comunitario, requerido para la recolección de los datos de la investigación, se planteó la construcción de una comunidad de investigación, la cual estuvo conformada por actores internos y externos del grupo de la Caja Rural de Zapallal (asociados, informantes de la comunidad y personal de Global Brigades) con quienes se establecimos un mecanismo de comunicación por vía telefónica y diversas plataformas tecnológicas disponibles, entre ellas WhatsApp, correo electrónico, Zoom, etc. Además, se realizó visitas periódicas para aplicar las entrevistas y se desarrollaron talleres y mesas de trabajo, tomando en consideración algunas adecuaciones necesarias, para cumplir con las medidas de Bioseguridad, establecidas por el Ministerio de Salud.

## **Explicación de los instrumentos y técnicas para la recolección de los datos**

Los instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación fueron: entrevista semi estructurada, talleres participativos, grupo focal y observación. A continuación, detallamos la definición teórica y operacional de cada uno de ellos:

### **Definición Teórica de las técnicas utilizadas**

Entrevista semi estructurada:

“Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistado tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información”. (Hernández et al., 2014 p.403).

Grupo de discusión:

El grupo de discusión es un proyecto de conversación socializada en el que la producción de una situación de comunicación grupal sirve para la captación y análisis de los discursos ideológicos y las representaciones simbólicas que se asocian a cualquier fenómeno social [...] el grupo de discusión es fundamentalmente un dispositivo que se establece sobre la base de la identidad social y sus representaciones, siendo estas representaciones sociales las formas de conocimiento colectivamente elaboradas y compartidas. (Arboleda 2008 p.71).

Observación participante

Según Hernández, (2014, p. 399) “la observación cualitativa no es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”.

**Definición operacional en el trabajo de campo**

Entrevista semi estructurada:

La entrevista semi estructurada se aplicó a los asociados de la Caja Rural, para obtener información relacionada con las características de los mismos y los aportes que ellos consideran han recibido como miembros de la organización, además de los procesos en los que han participado. Por otro lado, también se entrevistó a miembros de la comunidad, para conocer la percepción que tienen sobre los procesos de la Caja Rural y los aportes que la misma brinda a la comunidad.

Grupo de discusión:

Con la finalidad de conocer más a fondo sobre los procesos participativos de los asociados a la Caja rural de Zapallal, se organizaron talleres con grupos de discusión, para recabar información sobre las actividades que realizan y la descripción de cada una de ellas.

Observación participante:

Se utilizó la técnica de observación para conocer sobre las características de los asociados a la Caja rural, de la organización financiera y sobre los procesos de participación de los mismos. Cabe señalar que la información recabada nos sirvió de apoyo para complementar la recolectada mediante las otras técnicas empleadas; ya que logramos tomar notas de algunos detalles que no se reflejaron en las entrevistas y los grupos de discusión, por ejemplo: las condiciones de las oficinas donde operan, situaciones personales de algunos socios que le impide participar con frecuencia de las reuniones, etc., además del contexto en que se desenvuelven y su influencia en el grupo de estudio.

**Técnicas para el procesamiento de los datos**

Para el procesamiento de los datos establecimos tres fases en la investigación: Diagnóstico, trabajo de campo y construcción del informe del trabajo realizado. A continuación, detallamos el proceso desarrollado en cada fase:

**Fase I: Diagnóstico.**

En esta fase, iniciamos con la identificación del grupo a trabajar, con la finalidad lograr un acercamiento para conocer a sus miembros, presentarles la propuesta de investigación y establecer una relación de comunicación en doble vía, que nos permitiera iniciar con el proceso. Para ellos realizamos visitas a las instalaciones de la Caja Rural, estableciendo contacto para las reuniones con la junta directiva y los miembros, entrevistas semi estructuradas a sus miembros y observación de campo (ver anexo 4). En esta fase logramos diseñar un cronograma de trabajo en conjunto con el grupo a estudiar, para iniciar con el desarrollo de las actividades propuestas en el anteproyecto de Investigación, de manera que nos permitiera cumplir con los tiempos establecidos. Durante este periodo pudimos conocer mejor a los miembros del grupo, sus características y particularidades, así como el entorno socioeconómico en que opera.

**Figura 9** Grupo de trabajo de la investigación, asociados de la Caja Rural



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2021)

**Fase II: Trabajo de campo.**

La segunda fase inició con el trabajo de campo, con la aplicación de los instrumentos a los actores para la recolección de información requerida. En este caso se aplicó entrevista semiestructurada

a los miembros del grupo o asociados de la Caja rural (ver anexo 2), a miembros de la comunidad (ver anexo 3) y a un técnico de la Organización financiera que los apoya. También se desarrollaron talleres participativos entre los asociados de la Caja Rural, así como grupos de discusión para conocer la historia de la misma (ver anexos 5, 6, 7, 8 y 9). Durante este proceso también se aplicó la técnica de observación de campo (ver anexo 10). Cabe señalar que, para aplicar los instrumentos de recolección de información, se les facilitó a los participantes, el formulario de consentimiento informado para cumplir con el código de ética en la investigación, garantizando la confidencialidad de la misma. (ver anexo 1)

**Figura 10** Taller de recuperación histórica de la Caja Rural



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2021)

### **Fase III: Construcción del informe.**

Para construir el informe final en la fase III, se analizó e interpretó la información facilitada por los actores de la investigación, en los diversos instrumentos aplicados, en el desarrollo de los talleres

participativos (ver anexo 10). A partir de la revisión de la información, se realizaron las gráficas y cuadros necesarios para hacer una mejor presentación de la misma ante los lectores. Además, de la información gráfica, se realizó el análisis e interpretación de los resultados y la explicación de estos. Luego se elaboró y validó una Propuesta participativa de Fortalecimiento organizacional, para la Caja Rural de Zapallal (ver anexo 11).

### **Limitaciones y obstáculos**

La investigación se desarrolló en un contexto de aislamiento, debido a la Pandemia por la COVID-19, se presentaron algunas limitaciones en la intervención que se realizó en la comunidad, debido a las restricciones impuestas por las Autoridades del Ministerio de Salud, para garantizar la bioseguridad de la población. En este sentido, se presentaron algunos inconvenientes relacionados con el contacto directo con los miembros del grupo, ya que no se reunían con la frecuencia regular, por lo tanto, al inicio se contactó por vía telefónica a algunos miembros de la Junta directiva, para poder establecer una comunicación efectiva y lograr concertar las citas y permisos correspondientes para la realización de las actividades programadas en la investigación.

Por otra parte, también se hizo difícil reunir a la mayoría de los miembros del grupo, al momento de la realización de los talleres; debido a que algunos son de avanzada edad y evitaban participar por miedo al contagio del virus de la COVID-19. Por esta situación, se replantearon las fechas en varias ocasiones, por falta de asistencia.

### **Código de ética**

Se mantuvo una relación de neutralidad con la comunidad, de manera que los actores de la investigación pudieran tomar propias decisiones, a partir de las discusiones y procesos reflexivos generados durante el proceso. Se respetó en todo momento la forma, estilo y fondo de la información

presentada por los participantes, además se hizo énfasis en las opiniones individuales de cada uno de ellos. Así como su cultura, costumbres, credos, ideología política, etc.

En todo momento, de la investigación se estableció mecanismos de atención y contacto entre los actores y la investigadora, teniendo en cuenta durante las intervenciones los valores éticos y morales, entre ellos el respeto, la puntualidad, empatía, responsabilidad, al momento de realiza las entrevistas y desarrollar los talleres planificados, haciendo énfasis en la confidencialidad de estos. Con respecto a el tratamiento de los datos proporcionados por los informantes claves, se utilizó un documento con un formato de consentimiento informado, el cual fue firmado por los entrevistados y de esta manera legitimar la información obtenida.

**Figura 11** *Reunión de la Junta directiva de la Caja Rural de Zapallal*



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2021)

## Capítulo IV El análisis e interpretación de los datos y explicación de los resultados

El análisis de los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación, así como la interpretación de cada uno de ellos, serán presentados de acuerdo con las diferentes fases en que se divide la misma. Iniciando con la fase I, Diagnóstico, luego continuamos con la fase II, trabajo de campo y concluye con la fase III que implica la construcción de informe y propuesta de trabajo.

### Fase I. Diagnóstico

Para desarrollar esta fase de la Investigación, se intervino mediante la utilización de la técnica de Observación y la entrevista semi estructurada, con la finalidad de conocer información sobre las características socioeconómicas y aspectos culturales de los asociados a la Caja Rural. Las técnicas se aplicaron durante la realización de visitas periódicas, programadas con anticipación, mediante la coordinación con la Junta directiva, quienes aprobaron el permiso para asistir a las reuniones semanales y así poder cumplir con las actividades. La información obtenida con la aplicación de la técnica de entrevista semi estructurada, fue la identificación de las características de los asociados entre ellas tenemos: género, edad, nivel educativo, estado civil, situación laboral, beneficio social, tipo de vivienda, acceso a servicios básicos y su identidad étnica. A continuación, presentamos dos tablas con la información recolectada:

**Tabla 4 Datos generales de los asociados de la Caja Rural de Zapallal**

GÉNERO		RANGO DE EDAD				NIVEL EDUCATIVO			ESTADO CIVIL			
F	M	20-30	31-40	41-55	56-75	Prim.	Sec.	Univ.	Cas.	Sol.	Div.	Unión libre
89.5%	10.5%	10.5%	5.2%	47.3%	36.8%	57.8	36.8%	5.2%	52.6%	26.3%	0%	21%

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

Como se observa en la tabla, en cuanto al género, un 85.5% de los asociados a la Caja Rural de Zapallal, pertenecen al género femenino, solo un 10.5% corresponde al masculino. Con relación al rango de edad, un 47.3% está entre los 41 y 55 años, seguido del 36.8% correspondiente a edades de 56-75; en las edades de 20 a 30 años hay un 10.5% y un grupo de 5.2% entre 31 a 40 años. En cuanto al nivel educativo de los asociados, el 57.8% asistió a la Escuela primaria, un 36.8% a la secundaria y un 5.2% asistió a la Universidad. Por otro lado, el 52.6 % de los asociados están casados y en unión libre, un 21%, mientras que el 26.3% están solteros y no hay divorciados.

La Caja Rural de Zapallal, está compuesta en su mayoría por socios de género femenino, las cuáles oscilan en edades entre los 41 y 75 años, quienes participan regularmente en las reuniones quincenales del grupo. Es importante resaltar que, todos los socios saben leer y escribir, aunque la mayoría solo cursó la escuela primaria, algunos asistieron a la secundaria y una minoría a la Universidad, esto permite que puedan tener una mejor comunicación entre sí gestionen actividades de capacitación, para fortalecer sus capacidades individuales y grupales. Los socios en su mayoría tienen una pareja por matrimonio y otras por unión libre; es decir, que tienen familia que depende de ellos, la cual se beneficia de su participación en la organización.

**Tabla 5 Características de los asociados de la Caja Rural de Zapallal**

EMPLEO		BENEFICIO SOCIAL		TIPO DE VIVIENDA		SERVICIOS BÁSICOS				GRUPO ÉTNICO		
Si	No	Si	No	Propia	Alquiler	Agua	Luz	Tel.	Wifi	Afro.	Indig.	Col.
15.7%	84.2%	10.5%	89.4%	94.7%	5.2%	100%	100%	100%	26.3%	31.5%	15.7%	52.6%

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

En la tabla observamos que, el 84.2% de los asociados no tienen un empleo formal, solamente un 15% lo tiene, de igual forma solo un 10.5% recibe beneficio social, mientras que el 89.4%, no tiene esa oportunidad. Por otra parte, un 94.7% de los socios tiene vivienda propia y el 5.2% restante viven alquilados. Todos los socios reciben los servicios básicos de luz, agua y teléfono; mientras que un 73.6%

tiene acceso a internet, el 26.3% no tiene. Con relación a su identidad étnica, un 52.6% son Colonos, es decir población de tez blanca, le siguen los afrodescendientes con un 31.5% y un grupo de Indígenas que ocupa el 15%.

En este aspecto, la mayoría de los socios de la Caja Rural, no tienen un empleo formal, ni beneficio social del gobierno, lo que parece ser el motivo para estar en la organización. Sin embargo, casi todos cuentan con su vivienda propia, todos tienen acceso a los servicios de agua, electricidad, teléfono y en su mayoría tienen acceso a internet, lo que se convierte en una ventaja para poder mantenerse comunicados como grupo y utilizar esas posibilidades para crecer como organización. El grupo es multiétnico, ya que conviven tres etnias: afrodescendiente, indígena y colonos, lo cual no ha sido impedimento para trabajar juntos, más bien fortalece la interculturalidad.

**Figura 12** Intercambio de ideas entre los asociados de la Caja Rural de Zapallal



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022).

**Tabla 6 Cantidad de asociados por género y tipo**

CANTIDAD DE ASOCIADOS	GÉNERO		TIPO DE SOCIO	
	FEMENINO	MASCULINO	TIPO A	TIPO B
49=100%	81.3%	18.3%	38.7%	61.2%

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

La Caja Rural de Zapallal, cuenta con una cantidad de 49 asociados. De esos, 19 son Tipo A y 30 son Tipo B. Como se observa en la tabla No.6, el 81.3% pertenecen al género femenino y un 18.3% al masculino. Los socios tipo A, que corresponde al 38.7%, son los que forman parte de la organización, aportan y reciben los beneficios de las actividades que realizan al finalizar el año. Los tipo B, que representan el 61.2%, son aquellos a quienes se les hace préstamos, su relación con el grupo es solo para pagar las aportaciones mensuales y el dinero recibido en calidad de préstamo. Cabe señalar que, en la investigación, solo participaron los Socios tipo A.

Los socios en la Caja Rural de Zapallal, están tipificados como A y B, actualmente cuentan con 49 socios, de los cuáles en su mayoría son beneficiarios de préstamos en la comunidad, más no de las prestaciones, los tipo A son los que reciben los beneficios de los préstamos y ahorros, participando activamente en la organización, son los actores directos de esta investigación; ya que tienen más de siete años de pertenecer al grupo y han visto su crecimiento a través de los procesos participativos desarrollados.

**Figura 13 Socios tipo A y tipo B de la Caja Rural de Zapallal**



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022).

## Fase II. Trabajo de Campo

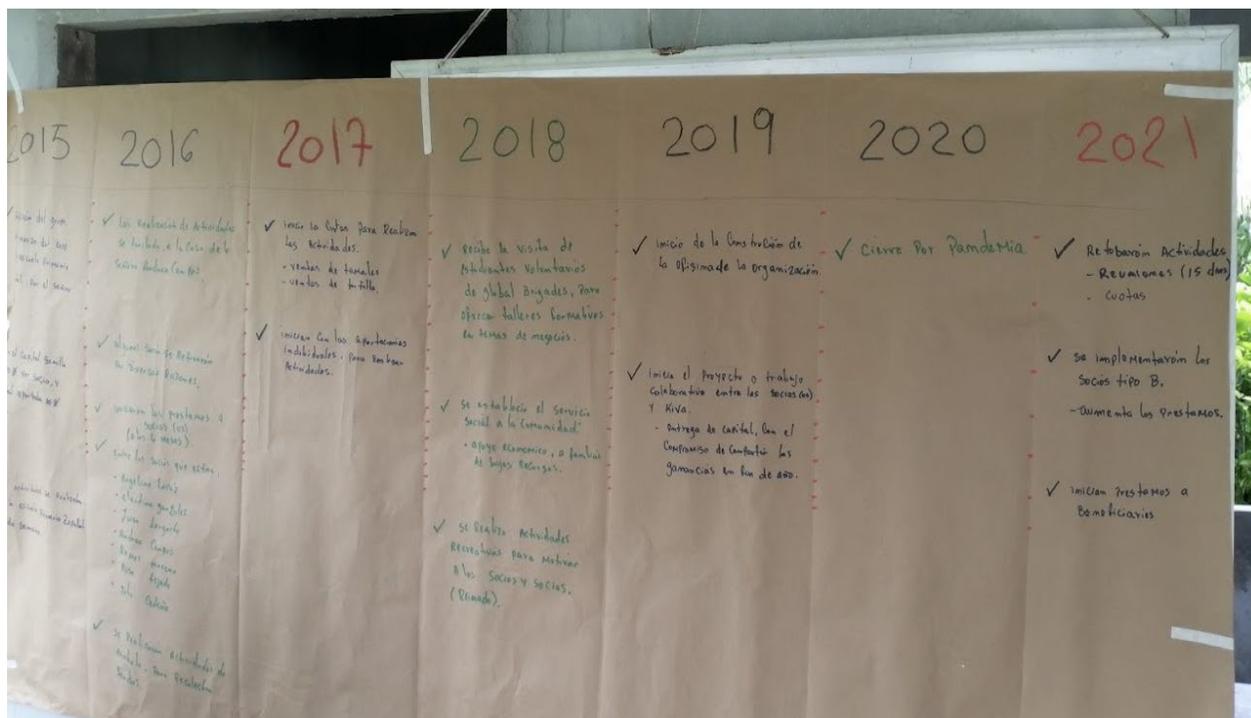
Esta fase comprende el desarrollo de los talleres grupales, con la participación de los socios, personas de la comunidad y personal de la organización financiera. En esta fase se hizo énfasis en recabar información sobre: la reconstrucción histórica del grupo desde sus inicios en el año 2015, hasta el año 2022, luego se recabó información sobre los procesos participativos de los asociados, que comprende los objetivos del grupo, las razones por la que se unieron, las actividades planificadas y desarrolladas, los aportes que reciben los socios a nivel individual y colectivo, desde la percepción de los participantes. Iniciamos con la reconstrucción histórica del grupo, planteada por los socios en la siguiente tabla con base a la figura 14:

**Tabla 7 Recorrido histórico de la Caja Rural de Zapallal**

AÑO	DESCRIPCIÓN
2015	Fundación del grupo, el 19 de marzo de 2015, en la Escuela Primaria de Zapallal, por el señor Pablo. Inició el capital semilla con un aporte de \$10.00 por socio y global Brigades aportó \$10.00. Las actividades se realizaban en la escuela Primaria de Zapallal, cada semana.
2016	La realización de actividades se trasladó a la casa de la señora Andrea Campos. Algunos socios se retiraron, por diversas razones. Iniciaron los préstamos a socias (os) a los 6 meses. Entre los socios que están: Angelina López, Claudina González, Luisa Largacha, Andrea Campos, Ramos Moreno, Rosa Tejada y Julio Cedeño. Se realizaron actividades de tómbolas para recolectar fondos.
2017	Inician las cuotas para realizarlas actividades Ventas de tamales Ventas de tortillas. Inician las aportaciones individuales para realizar actividades.
2018	Reciben visita de Estudiantes voluntarios de Global Brigades, para ofrecer talleres formativos en temas de negocios. Se estableció el Servicio social a la comunidad: Apoyo económico a familias de bajos recursos. Se realiza actividades recreativas para motivar a los socios y socias (reinado).
2019	Inicia la construcción de la oficina de la Organización. Inicia el proyecto o trabajo colaborativo entre las socias (os) y Kiva. Entrega de capital con compromiso de compartir las ganancias en fin de año.
2020	Cierre por Pandemia.
2021	Retomaron actividades. Reuniones (15 días) Cuotas Se implementaron los Socios Tipo B. Aumentan los préstamos. Inician préstamos a beneficiarios.
2022	Suspensión temporal de los préstamos Kiva, a socios tipo B Solo préstamo de capital a socios Se retiraron algunos socios tipo A y entraron socios tipo B

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

**Figura 14** Diseño del recorrido histórico de la Caja Rural de Zapallal



Nota [Foto] Zúñiga, (2022).

La imagen de línea de tiempo se realizó con base en información suministrada por los asociados y nos muestra cómo se ha desarrollado el grupo, desde sus inicios en el año 2015, hasta el año 2022, en que se realiza la investigación. En este sentido los asociados de la Caja Rural de Zapallal plantearon que: iniciaron el 19 de marzo de 2015, reuniéndose cada semana en la Escuela Primaria de la localidad, con un capital semilla de \$10.00 por personas y un aporte de Global Brigades de \$10.00; para el año 2016, empezaron a realizar actividades tales como: tómbolas para recaudar fondo y se trasladaron a la casa de las una socias, la señora Andrea Campos; cabe señalar que algunos socios se retiraron, sin embargo, citaron algunos de los miembros de ese entonces que aún participan en el grupo: Angelina López, Claudina González, Luisa Largacha, Andrea Campos, Ramos Moreno, Rosa tejada y Julio Cedeño. En el 2017, pagan cuotas individuales para realizar actividades como ventas de tamales y tortillas. Durante el año 2018, reciben visita de estudiantes voluntarios, quienes ofrecen talleres formativos en temas de negocios, establecen el

servicio social para apoyar a familias de bajos recursos en la comunidad y realizar actividades recreativas, para motivar a los socios.

Luego en el 2019 construyen la oficina de la organización e inician con el trabajo colaborativo entre los socios y la Organización Kiva, quien les entregó un capital, con el de compartir las ganancias a fin de año. En el año 2020, la organización cierra sus actividades por la Pandemia por la COVID-19. Retoman actividades en el año 2021, reuniéndose cada 15 días, activan las cuotas, implementan los socios Tipo B e inician préstamos a beneficiarios en la comunidad. Finalmente, en el 2022, suspenden temporalmente los préstamos Kiva a socios Tipo B, solo préstamos de capital a socios Tipo A, sin embargo, se retiran algunos socios Tipo A y entraron socios Tipo B.

En el recorrido histórico presentado por los participantes, se observa que: a pesar de que el grupo no ha crecido en gran manera, se ha mantenido por más de siete años y eso es relevante; ya que actualmente permanecen siete de los socios fundadores, participando en las actividades que realizan periódicamente.

El ejercicio tuvo muy buena acogida por los participantes, ya que pudieron hacer grupos de discusión para recordar los acontecimientos sucedidos durante los años y en esa interacción, lograron evidenciar los cambios que ha tenido el grupo y que a pesar de que no tiene un crecimiento exponencial, han avanzado y se han mantenido parte de los primeros miembros, aun aportando su experiencia y motivando a los nuevos. Hicieron referencia de historias que algunos socios no conocían o no recordaban y reconocieron la importancia de hacer el ejercicio y dejarlo plasmado en un documento.

Otros aspectos importantes que aportaron los socios mediante grupos de discusión en el taller desarrollado fueron los relacionados con el conocimiento sobre los objetivos de la Caja Rural de Zapallal y las razones por la que se unieron a ella. En las tablas 8 y 9, se detalla los resultados.

**Tabla 8** *Objetivos de los asociados de la Caja Rural de Zapallal*

1. Aprovechar un beneficio para el grupo, de un fondo para ayuda de nosotros mismos.	2. Tener un crecimiento económicamente, que sea soporte para nosotras mismas y las demás personas.	3. Apoyar a las demás personas con el beneficio que recibimos de la Caja rural.
--	--	---

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

Como se observa en la tabla 8, los participantes manifestaron que el grupo tiene como objetivo, aprovechar los beneficios que reciben, para crecer económicamente, ayudarse y a la vez apoyar a otras personas.

**Figura 15** *Junta directiva de la Caja Rural de Zapallal*



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2021)

**Tabla 9 Razones por la los asociados se unieron a la Caja Rural de Zapallal**

1. Para aprovechar la oportunidad de tener nuestro propio negocio.	2. Para estar en convivencia y en las actividades con los socios de la Caja rural.	3. Para obtener una ayuda para nosotras mismas y tener ganancias a final de año.
--	--	--

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

En cuanto a las razones que las motivaron a formar parte del grupo, la tabla 9 muestra los resultados del taller, donde los socios manifestaron que, se unieron para aprovechar la oportunidad de un negocio propio, convivir con los socios y recibir ganancias a fin de año, producto de las actividades que realizan.

Existe una relación entre los objetivos y las razones por las que se unieron al grupo de Caja rural, según han manifestado en los talleres, la cual consiste en aprovechar la oportunidad de tener un negocio propio que les permita crecer, ayudarse individualmente y a la vez colectivamente, ya que consideraron importante la convivencia entre socios mediante el desarrollo de actividades, que permiten ofrecer apoyo a otras personas en la comunidad. Esto significa que la interacción entre socios, desde esta perspectiva, fortalece los procesos de participación que se producen y generan un impacto positivo en su entorno organizacional, familiar y comunitario.

Los asociados a la caja Rural de Zapallal, también describieron las actividades que realizan regularmente, en la tabla 10, se observa los resultados de las discusiones realizadas en los talleres aplicados.

**Tabla 10 Descripción de las actividades que realiza la Caja Rural de Zapallal**

ACTIVIDADES PLANIFICADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Reuniones semanales	Inicialmente se reunían semanalmente, sin embargo, a partir de la Pandemia por la COVID 19, lo hacen cada quince días, para revisar el estado de cuenta de los préstamos y cuotas de los miembros, con la supervisión del personal técnico de Global Brigades.
Actividades para recolectar fondo	Periódicamente se organizan actividades tales como: tómbolas de artículos diversos y la preparación y venta de tamales y tortillas, para recolectar fondos a beneficio del grupo.
Actividades recreativas	Organizan la celebración del día de las madres y fiesta de Navidad.
Préstamos	Realizan préstamos personales a los miembros del grupo y a la comunidad en general.
Servicio social comunitario	Todos los meses cada una aporta un dólar para apoyar a alguna persona que presente una necesidad urgente, en la comunidad.

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

**Figura 16 Sesión de pago de las cuotas en la Caja Rural de Zapallal**



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022)

En cuanto a las actividades que realizan en el grupo, manifestaron que inicialmente hacían reuniones semanales, sin embargo, por la Pandemia por la COVID 19, ahora se reúnen cada quince días. También organizan diversas actividades para recaudar e incrementar los fondos del grupo, como son las tómbolas de artículos, venta de tamales y tortillas a los vecinos de la comunidad; además realizan actividades para recrearse y compartir entre socios, como lo son: la celebración del día de las madres y la cena navideña, para festejar en compañía de sus familiares. Otra actividad muy importante es la oferta de préstamos personales a los miembros o socios tipo A y a personas de la comunidad, denominadas socios tipo B. Cabe destacar que realizan mensualmente un servicio social a la comunidad, que consiste en brindar un apoyo a una familia o persona del área, que presente alguna necesidad urgente.

Por otra parte, la Caja Rural de Zapallal ofrece a sus asociados, aportes individuales y colectivos. Veamos la tabla 11, con los resultados planteados por ellos.

**Tabla 11 Beneficios de la caja rural de Zapallal a sus asociados**

<b>BENEFICIOS INDIVIDUALES</b>	<b>BENEFICIOS COLECTIVOS</b>
Préstamos personales para cubrir necesidades personales y mejorar las condiciones de vida de la familia.	Capital de dinero, como resultado de los ahorros individuales.
Ahorro mensual de dinero.	Construcción de una oficina para realizar las reuniones y actividades del grupo de Caja rural.
Aportes anuales, como resultados de las ganancias de los préstamos realizados.	Capacidad y habilidad para trabajar en grupo y en equipo.
Apoyo con bolsas de comida, por parte de Global Brigades, durante la Pandemia.	Capacitaciones recibidas por parte de Global Brigades en temas de administración de dinero, negocios y empresas.
Capital semilla para emprendimiento personal, por medio de préstamo.	Giras de atención médica, por parte de Estudiantes voluntarios y ONG, gestionadas por Global Brigades.
Habilidades para trabajar en grupo y en equipo.	
Atención médica, por parte de Estudiantes voluntarios y ONG, gestionadas por Global Brigades.	

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

Como se observa en la tabla 10, como producto del intercambio de opiniones, los asociados hacen una lista de los beneficios individuales recibidos por parte de la Caja Rural, entre ellos

mencionaron: los préstamos personales, el ahorro mensual, ganancias recibidas de los préstamos otorgados, apoyo en Pandemia con suministro de comida, capital semilla, atención médica por parte de la organización que les financia y desarrollaron habilidades para trabajar en grupo y en equipo. También mencionaron que los beneficios colectivos, los cuáles son muy similares a los individuales, solo agregan dos adicionales: las capacitaciones grupales en temas de administración y finanzas y la construcción de la oficina del grupo.

A lo largo de los siete años de funcionamiento de la Caja Rural de Zapallal, han recibido apoyo a nivel individual y colectivo, lo que les ha permitido funcionar de forma continua y ampliar sus acciones en la comunidad, dado que han sido capacitados para desarrollar habilidades administrativas, que les permiten ofrecer mejor servicio a sus clientes.

La caja Rural de Zapallal, también ofrece aportes a los miembros de la comunidad, para ello se invitó a personas del área, a participar de un taller, para conocer su percepción sobre el tema y los resultados obtenidos, se describen a continuación:

***Aportes de la Caja Rural a los miembros de la comunidad, desde la percepción de informantes en la comunidad.***

Los aportes recibidos por la comunidad, por parte de la Caja Rural de Zapallal son los siguientes:

Mejorar las condiciones de vida de los miembros de la comunidad, mediante el trámite de préstamos personales, a intereses bajos.

Apoyo en la atención y resolución de necesidades de personas vulnerables, enfermos, fallecidos, otros de la comunidad, mediante la labor de servicio social mensual, organizado por los miembros del grupo.

Contribución a la satisfacción de las necesidades básicas de la comunidad, mediante la venta de tamales, bollos y tortillas.

Aporte al desarrollo de la dinámica económica local, mediante los préstamos personales ofrecidos a la comunidad.

Según datos presentados por los informantes de la comunidad, que participaron en el taller sobre los aportes recibidos de la Caja Rural, estos son: los préstamos ofrecidos a personas de la comunidad, los cuáles contribuyen a mejorar las condiciones de vida de éstos y atienden necesidades de personas vulnerables a través del servicio social que ofrecen mensualmente, así como en las actividades económicas movilizan la dinámica de la economía a nivel local.

**Figura 17** *Exposición de conclusiones durante un taller grupal*



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022).

### **Fase III. Construcción de Informe**

En esta tercera fase, se inicia con el análisis e interpretación de la información recolectada durante las etapas de diagnóstico y trabajo de campo. La misma consistió en revisar detalladamente los

diferentes datos suministrados por los actores de la investigación, mediante la aplicación de las entrevistas semi estructurada, la observación de campo y los talleres participativos.

Además, se levantó la propuesta de trabajo, para entregarle al grupo de asociados de la Caja Rural de Zapallal, como aporte para que puedan mejorar el trabajo que han realizado hasta hora y se conviertan en una organización fuerte y robusta, lo que le permitirá lograr su metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Cabe señalar que el tratamiento de la información ha sido estrictamente confidencial, aplicando el código de ética, a fin de que se conserve la objetividad y veracidad de las fuentes de investigación, garantizando la eficiencia y confiabilidad de los datos tratados.

**Figura 18** *Asociados compartiendo durante el almuerzo*



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022)

## Capítulo V Propuesta de fortalecimiento Organizacional de la Caja Rural de Zapallal

Los procesos participativos de la Caja Rural de Zapallal, emprendidos en sus siete años de actuación, han logrado que sus miembros interactúen a través de las actividades que planean y ejecutan diariamente, en torno a la prestación de servicios microfinancieros dirigidos a la comunidad. En este contexto, se requiere que la organización crezca a nivel organizacional, esto implica un proceso de aprendizaje que permita a sus miembros adquirir y reforzar sus capacidades administrativas y de gestión, de manera que se vea reflejado en las intervenciones futuras a nivel interno y externo. Una propuesta de fortalecimiento organizacional supone un proceso participativo, donde los miembros se comprometen con su crecimiento personal en función de la organización. En este sentido, la propuesta de fortalecimiento organizacional se constituye en un espacio de aprendizaje activo, mediante la implementación de estrategias y recursos metodológicos que generen el intercambio y reflexión de las experiencias vividas a nivel grupal. Es evidente que los miembros de la Caja Rural de Zapallal desean aumentar sus capacidades, para poder ampliar sus servicios y obtener mayores beneficios a nivel individual, grupal y comunitario, ya que actualmente cuentan con siete miembros que se mantienen desde que iniciaron sus acciones y el resto tiene al menos cinco años de estar asociados y trabajar juntos y unidos.

Cuando se habla de fortalecimiento organizacional, tiene que ver con:

un conjunto de procesos en los cuales se comparte herramientas teóricas y prácticas a los dirigentes de las diferentes organizaciones o comunidades a fin de controlar situaciones problemáticas de la vida social y lograr la transformación y desarrollo de los habitantes y su entorno de acuerdo con sus carencias y necesidades. (Sánchez y Espinal, s.f. pp.8-9)

Desde esta perspectiva el papel que juegan las organizaciones es de suma importancia para el desarrollo de su entorno, por ello los miembros deben empoderarse de cada uno de los procesos que se desarrollan tanto a nivel interno como externo. En este sentido veamos la siguiente definición:

Las organizaciones sociales se establecen siempre con un fin, por ejemplo, cambiar la realidad que rodea a sus miembros, aportar discusiones sobre determinados temas o problemas, por lo tanto, una de las características imprescindibles en la organización social es que exista un objetivo común. De allí se desprende el compartir determinados valores, propósitos, actividades y reglas de funcionamiento. La existencia de esas normas compartidas y el respeto de los miembros de la organización hacia las mismas permite que las organizaciones se mantengan en el tiempo. (MIDES, 2015, p. 9)

En este contexto, el fortalecimiento de las organizaciones es necesario para poder cumplir con los fines para los cuáles han sido establecidas. Esto que requiere de un nivel de compromiso y disposición para el trabajo en equipo por parte de los miembros, estableciendo vías y medios de comunicación asertiva, para tomar las mejores decisiones, identificando los posibles conflictos que puedan desarrollarse en el proceso, atendiéndolos mediante la mediación y negociación, que les permitan resolverlos, tomando en consideración el fortalecimiento de las capacidades de liderazgo, para aplicarlas mediante la planificación estratégica, como herramienta que les ayude a orientar sus acciones presentes y futuras.

### **Objetivos de la propuesta de fortalecimiento organizacional**

#### **Objetivo general**

Diseñar un plan de capacitación participativo, para apoyar el fortalecimiento organizacional y de capacidades de los miembros de la Caja Rural de Zapallal, para desarrollar sus habilidades organizativas y de gestión.

#### **Objetivos específicos**

Identificar las fortalezas y debilidades de la organización usando como insumos el diagnóstico organizacional aplicado.

Identificar las necesidades de capacitación, de acuerdo con los resultados del diagnóstico organizacional aplicado durante el proceso de investigación.

Diseñar un Plan de capacitación, de acuerdo con los resultados del diagnóstico organizacional.

Establecer de manera conjunta un cronograma de actividades, para la implementación del Plan de Capacitación.

### **Beneficiarios de la propuesta de fortalecimiento organizacional**

Los beneficiarios de la ejecución de la presente propuesta serán directamente los asociados de la Caja Rural de Zapallal e indirectamente, la comunidad en general.

### **Descripción de la propuesta de fortalecimiento organizacional**

La propuesta contiene un plan de capacitación, con temas relacionados con el fortalecimiento organizacional, tales como: comunicación asertiva, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, toma de decisiones, mediación y resolución de conflictos y planificación estratégica; con la finalidad de aportar al crecimiento de la Caja Rural de Zapallal y sus miembros, así como en sus acciones e intervenciones en y para la comunidad.

Para ello se tomó como referencia el ejercicio realizado con los asociados de la Caja Rural de Zapallal, mediante la aplicación del taller, utilizando la Matriz de análisis FODA; con el propósito de conocer la situación interna y externa del grupo, para poder planificar acciones, a partir de los resultados. Para ello se desarrolló un taller participativo con los asociados de la caja Rural de Zapallal, logrando obtener información interesante, que nos ha permitido plantear la presente propuesta de trabajo. A continuación, presentamos una fotografía del proceso, durante el taller.

**Figura 19** Exposición de resultados del análisis FODA de la Caja Rural de Zapallal



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022)

### **Resultados obtenidos como producto de la aplicación de la matriz FODA**

El taller se realizó con la participación de los socios tipo A, quienes analizaron la situación actual del grupo, tanto a nivel interno, como externo, mediante el uso de la Matriz de análisis FODA. Para ello se diseñó un taller grupal, donde se les explicó el uso de la herramienta y luego se organizaron en pequeños grupos de trabajo, para compartir opiniones. Después de la discusión grupal por un periodo de 20 minutos, se realizó una plenaria, donde se expusieron los hallazgos identificados de cada grupo, en cuanto a los factores internos: fortalezas y debilidades y los externos: oportunidades y amenazas y se unificaron las respuestas, armando las conclusiones para cada punto discutido. Además, se plantearon estrategias de acciones a desarrollar en cada uno de los factores, a fin de mejorar las mismas.

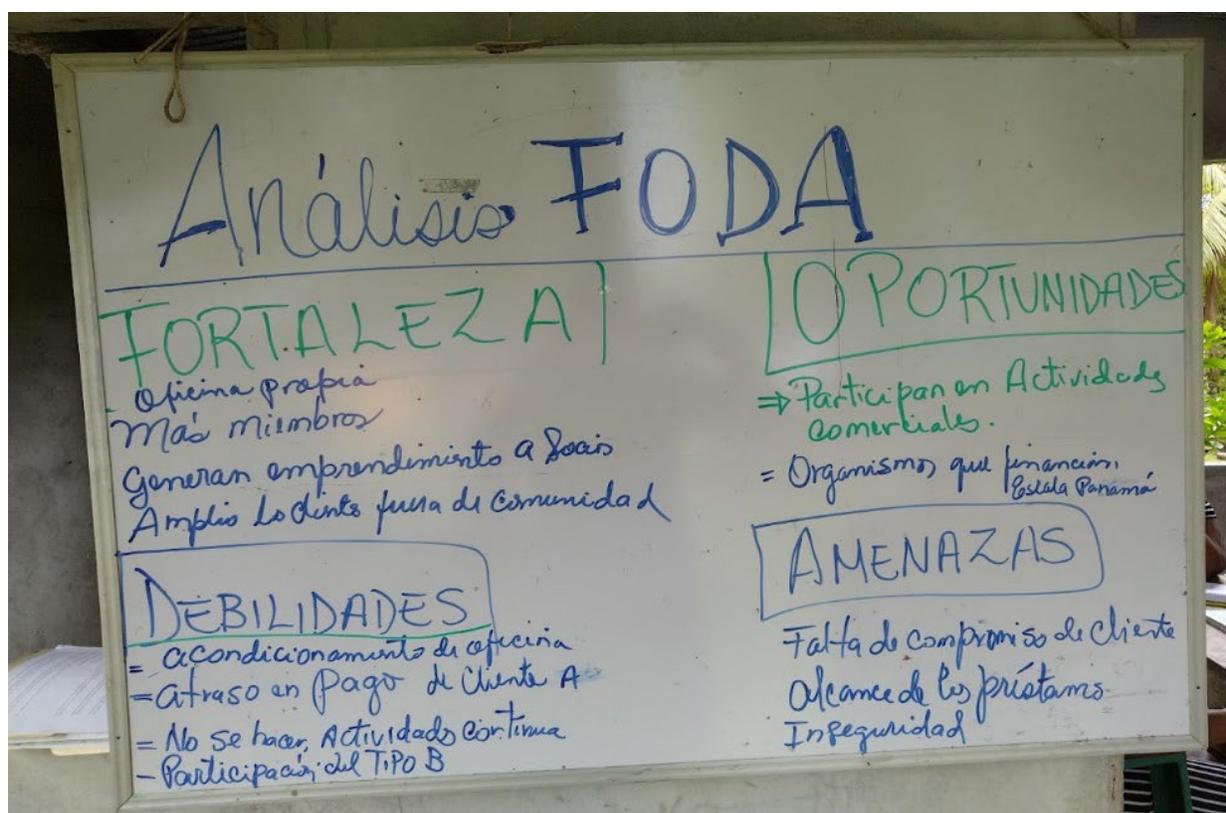
Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 12 Análisis de los factores internos de la Caja Rural de Zapallal

FACTORES INTERNOS	ESTRATEGIA DE ACCIÓN
<b>FORTALEZA</b> Oficina propia Más miembros Generar emprendimiento a socios Amplían los clientes fuera de la comunidad	<b>Potenciar fortalezas</b> Orientar a los socios Acondicionar la oficina Organizar mejor la información de los socios Atener a los socios nuevos
<b>DEBILIDADES</b> Acondicionamiento de la oficina Atraso en el pago de clientes A No se hace actividades continuas Participación de los socios tipo B	<b>Disminuir debilidades</b> Evaluar la garantía de socios -referencias Mejorar instalaciones Retomar Plan de actividades Mejorar participación de socios

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

Figura 20 Resultados de la aplicación de la Matriz FODA



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022)

Tabla 13 Análisis de los factores externos de la Caja Rural de Zapallal

FACTORES EXTERNOS	ESTRATEGIA DE ACCIÓN
<b>OPORTUNIDADES</b> Participación en actividades comerciales Organismos que financian a escala Panamá	<b>Aprovechar oportunidades</b> Diversificar las actividades para la comunidad Gestionar capacitaciones con financiadores
<b>AMENAZAS</b> Falta de compromiso de los clientes Alcance de los préstamos Inseguridad	<b>Neutralizar las amenazas</b> Hacer una buena selección del cliente Garantizar por medio de recomendación a los clientes Gestionar incentivos para directiva.

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

Figura 21 Acciones para atender los resultados del análisis FODA



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022)

Como se puede observar en los resultados presentados en los cuadros, sobre los factores internos y externos a la organización, se evidencia la necesidad de un Plan para fortalecimiento de la organización,

diseñado de forma participativa, en conjunto con los socios, que contribuya a mejorar las acciones que actualmente están desarrollando a nivel del colectivo y en la comunidad.

Actualmente los socios tienen la disposición de participar en procesos de aprendizaje, ya que se dieron cuenta que tiene que mejorar para poder aprovechar las oportunidades que tienen en el entorno de ampliar sus intervenciones, para poder mejorar sus instalaciones y su atención a los socios existentes. Esto requiere por supuesto, de hacer algunos cambios en los procedimientos actuales dirigido a los socios, para eliminar esa amenaza. En la medida que fortalezcan sus capacidades, podrán solicitar y recibir apoyo de los organismos financieros presentes en el área.

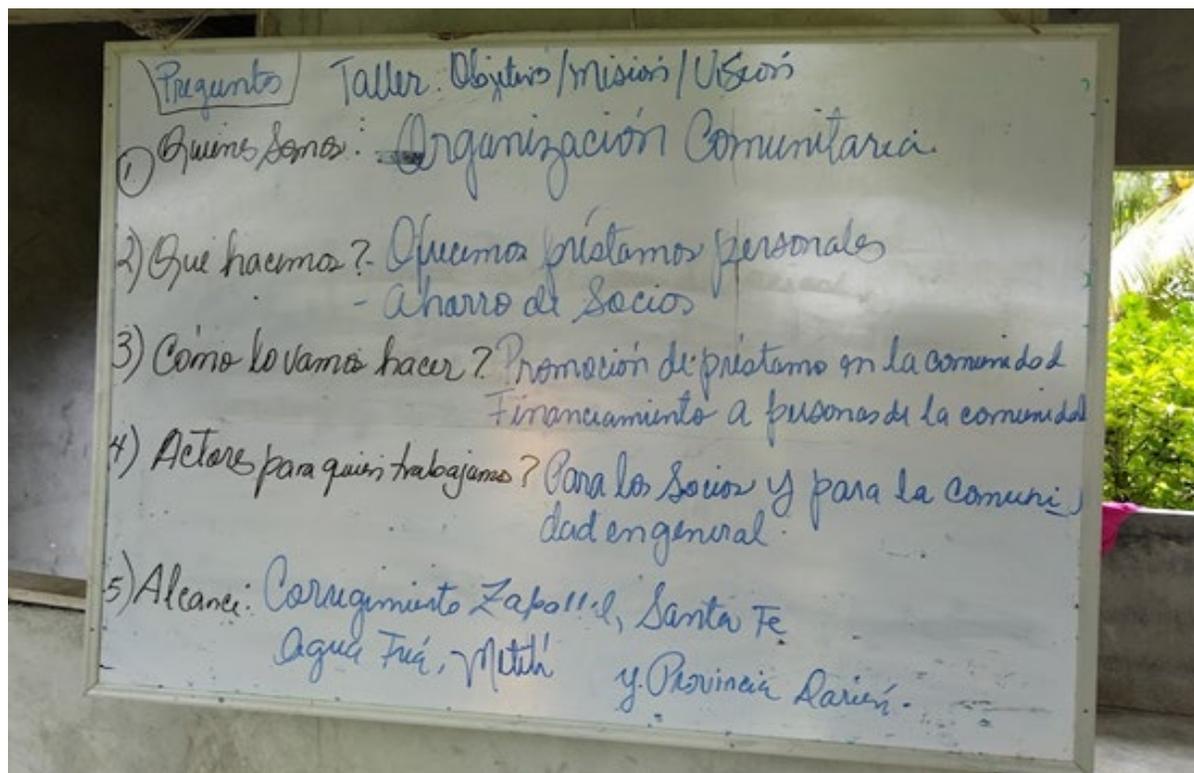
Además, el taller incluyó algunas preguntas claves, a fin de tener elementos orientados a conocer la misión, visión y objetivos del grupo. En las tablas, 14 y 15 se muestra los resultados planteados por los participantes, en relación con la misión y la visión, para luego orientar los objetivos de misma. (Ver anexo 13)

**Tabla 14 Elementos para establecer la misión de la organización**

<b>¿QUIÉNES SOMOS? ¿TIPO DE ORGANIZACIÓN?</b>	<b>¿QUÉ HACEMOS? ¿DE QUÉ NOS OCUPAMOS? TEMÁTICA DE TRABAJO</b>	<b>¿CÓMO VAMOS A HACERLO?</b>	<b>¿CON QUÉ ACTORES? ¿PARA QUIÉN TRABAJAMOS?</b>	<b>ALCANCE TERRITORIAL</b>
Organización comunitaria.	Ofrecemos préstamos personales y ahorro de socios.	Promoción de préstamos en la comunidad Financiamiento a personas de la comunidad.	Para los socios y para la comunidad en general.	Corregimiento de Zapallal, Santa fe, Agua Fría, Metetí y provincia de Darién.

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

**Figura 22 Preguntas para establecer la Misión de la organización**



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022)

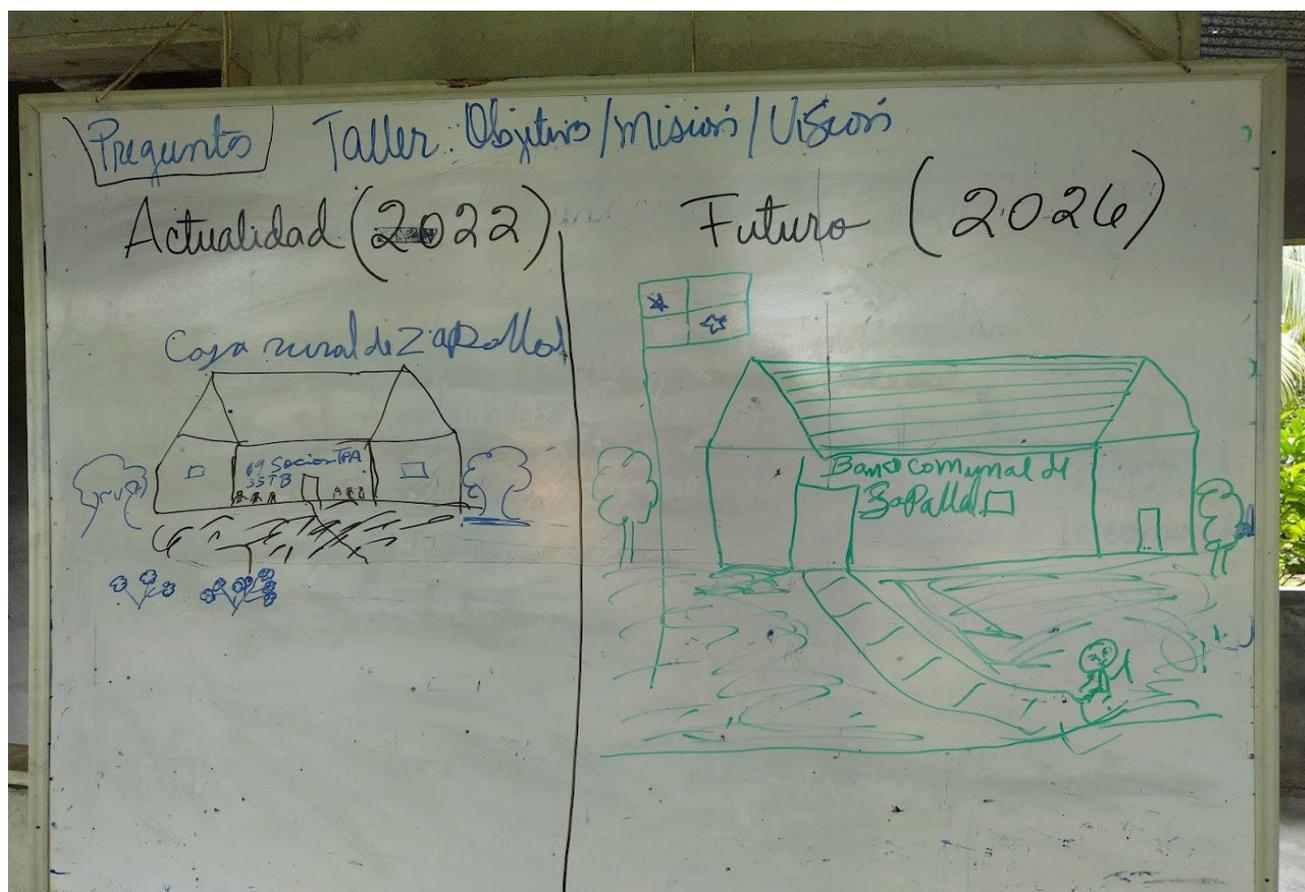
Como se observa en las respuestas de los participantes, son una organización comunitaria, que ofrece préstamos personales y ahorro a los socios, a través de la promoción para el financiamiento en la comunidad, que operan en Corregimiento de Zapallal, Santa fe, Agua Fría, y Metetí en la provincia de Darién, es decir, a pesar de ofrecer servicios a pequeña escala, tiene una buena influencia a nivel local y provincial. Veamos ahora la tabla 15 con los elementos guías para establecer la misión de la organización:

**Tabla 15 Elementos para establecer la visión de la organización**

¿QUÉ TENEMOS HOY?	¿SITUACIÓN FUTURA DESEADA?
Expresar en un dibujo como se encuentra físicamente la Caja Rural de Zapallal en la actualidad (2022)	Expresar en un dibujo como se encuentra físicamente la Caja Rural de Zapallal en el futuro (2026)

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2022)

**Figura 23 Dibujo para establecer la Visión de la organización**



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2022)

Con relación a la visión, los participantes realizaron dos dibujos, donde plantearon la situación actual de su organización, el primero describiendo las características en que se encuentra sus infraestructuras físicamente y el segundo describe la infraestructura física que les gustaría tener en cuatro años, demostrando que su visión es de crecimiento. Ellos sueñan convertirse en un banco, en cuatro años, para poder ofrecer mayores servicios y obtener mayores beneficios. Esto a su vez aportaría al desarrollo de la comunidad de Zapallal y alrededores.

Además, se les aplicó en el taller, una serie de preguntas y respuestas, con la finalidad de obtener insumos para orientar la definición de los objetivos de la organización, dando como resultado información valiosa que será utilizada por la organización para este fin.

Entre las respuestas, plantearon que aspiran a mejorar su calidad de vida, aprender y ayudar a los demás, unidos por beneficios comunes, sin embargo, les preocupa la poca participación de algunos socios y la falta de cumplimiento de los pagos de los préstamos. Quieren mejorar sus infraestructuras y servicios que ofrecen, porque quieren ser un Banco con muchos socios, a nivel nacional; pero para lograr ese deseo, reconocen que deben trabajar en equipo, capacitarse, comprometerse y esforzarse como socios.

Finalmente manifestaron que sus acciones deben tener presente la misión de ser un banco, mejorando la atención a sus clientes y organizando sus acciones en la comunidad. Es importante resaltar que, los socios de la Caja Rural de Zapallal muestran una gran disposición y deseos de crecer, transformarse y renovar las acciones que han emprendido hasta este momento. (Ver anexo 13)

Desde esta perspectiva, elaboramos el planteamiento de la presente propuesta participativa, ya que tiene el aval del grupo y tiene como fin ofrecer una contribución al logros de las metas y objetivos de la Caja Rural de Zapallal, relacionados con los hallazgos obtenidos del ejercicio desarrollado, de manera tal que se convierta en un primer eslabón en la cadena de acciones que deben planificar y ejecutar, para crecer y convertirse en el banco comunitario que tanto aspiran, logrando posicionarse como una organización que promueve el desarrollo comunitario sustentable, desde lo local.

A continuación, se describe las actividades a desarrollar para la ejecución de la propuesta de Fortalecimiento organización.

### **Actividades para la ejecución de la propuesta de fortalecimiento organizacional**

Las actividades por desarrollar en la presente propuesta son básicamente tres: el plan de capacitación, desarrollo de la capacitación y la evaluación y seguimiento al plan de capacitación. A continuación, detalle de cada una de ellas:

## **I Parte. Plan de Capacitación sobre fortalecimiento organizacional**

Los temas seleccionados para el Plan de capacitación se orientan en fortalecer las habilidades organizacionales de los asociados de la Caja Rural de Zapallal, con base en los resultados obtenidos en el Análisis FODA aplicado. A continuación, se describen los temas sugeridos para el plan de capacitación:

### **Comunicación asertiva:**

Según Saucedo (2016) La comunicación asertiva:

es aquella comunicación en la que está presente un adecuado equilibrio entre la agresividad en un extremo y la no afirmatividad en el otro. En la comunicación asertiva se integra el respeto por sí mismo y por los demás. (p. 10) La importancia de una Comunicación Asertiva es fundamental dentro de una organización ya que dará un empoderamiento a la misma para avanzar y lograr soluciones a diversas situaciones en todos los niveles de mejor manera y forma.(p 31)

### **Motivación:**

La motivación es el impulso-esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En otras palabras, motivación implica impulso hacia un resultado. Ésta es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico. (Delfín, O. 2019, p.7)

### **Liderazgo y Trabajo en equipo:**

Las organizaciones están compuestas por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por lo tanto, "El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general". (Toro, L. 2015 p.10)

### **Toma de decisiones:**

El proceso de toma de decisiones es fundamental para promover la democracia y la participación activa dentro de las organizaciones. "Las decisiones son mecanismos de las organizaciones con las cuales se intenta alcanzar un estado deseado y obrar en la dirección elegida". (MIDES, 2015, p.19).

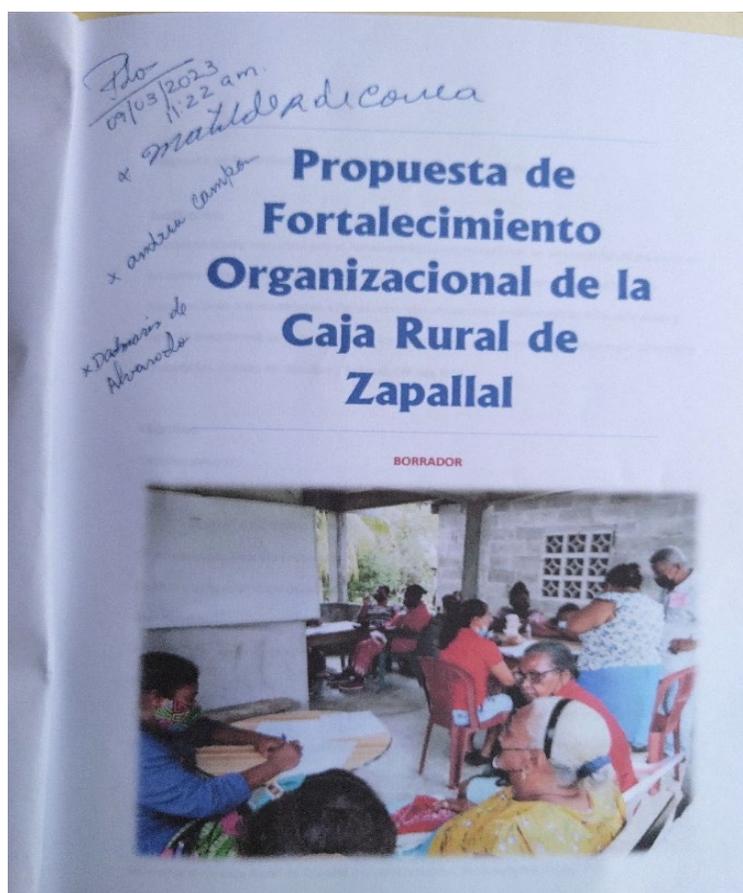
### Mediación y Resolución de conflictos:

El conflicto Corresponde a una situación de corto o largo plazo generada entre personas que son interdependientes para la coexistencia, donde una o ambos sienten frustración de sus necesidades, experimentan enojo, se culpan recíprocamente y desarrollan conductas que causan daños físicos, psíquicos o ambientales recíprocos. (Iplacex s.f. p.4)

### Planificación estratégica:

Es un método de planificación especializada para las organizaciones basado en tres elementos básicos: una declaración de misión claramente definida, el reconocimiento de los valores básicos que deben expresarse en sus acciones y una visión de resultados futuros deseados". (Miranda, et al. p.1048)

**Figura 24** Propuesta firmada por la Junta directiva de la Caja Rural



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2023)

## **II Parte. Desarrollo del Plan de Capacitación sobre fortalecimiento organizacional**

La segunda parte implica el desarrollo del plan de capacitación, es decir, el desarrollo de los temas planteados a través de talleres con la participación de los asociados de la caja rural de Zapallal.

La metodología de trabajo que se implementará para ejecutar la presente propuesta, será participativa y activa, donde los actores principales sean los asociados a la caja Rural de Zapallal, con la finalidad de que interactúen entre ellos y construyan sus propios aprendizajes. Para ello se debe diseñar una planificación que integre técnicas y recursos didácticos, adecuado a las características de los participantes.

Cabe señalar que, se hará entrega de la propuesta a la Junta directiva de la Caja Rural de Zapallal, para que hagan las coordinaciones pertinentes con la Organización que les financia, para solicitar apoyo económico para la consecución de materiales, útiles, equipo y recursos didácticos y a la Universidad de Panamá, a fin de solicitar la colaboración de un profesional especialista en Administración Pública o Ciencias sociales, para la preparación de los temas sugeridos y los desarrollo de los mismos, durante el periodo estipulado.

La directiva de la Caja Rural se encargará de seleccionar el espacio o aula donde se realizará el Plan de capacitación, hacer la convocatoria requerida a los asociados, gestionar los recursos y materiales didácticos necesarios, así como los recursos económicos para cubrir los gastos de la alimentación de los participantes y otros que se requieran durante el proceso.

Cronograma de trabajo:

Las actividades por realizar para desarrollar la propuesta se detallan en el siguiente cronograma:

**Tabla 16 cronograma de actividades para el Plan de capacitación**

ACTIVIDADES	FECHAS								RESPONSABLE
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	
Coordinación de la Puesta en marcha de la propuesta	X								Junta directiva de la Caja Rural
Tema 1: Comunicación asertiva		X							Facilitador (a)
Tema 2: Motivación			X						Facilitador (a)
Tema 3: Liderazgo y trabajo en equipo				X					Facilitador (a)
Tema 4: Toma de decisiones					X				Facilitador (a)
Tema 5: Mediación y resolución de conflictos						X			Facilitador (a)
Tema 6: Planificación estratégica							X		Facilitador (a)
Evaluación y seguimiento de la Propuesta de fortalecimiento organizacional		X	X	X	X	X	X	X	Facilitador (a) Junta directiva de la Caja Rural

Nota [tabla] Zúñiga, G. (2023)

### III Parte: Evaluación y Seguimiento a la ejecución de la Propuesta de fortalecimiento organizacional

Se recomienda establecer mecanismo de evaluación ex ante y ex post, para conocer los resultados del proceso. Además, se realizarán evaluaciones periódicas durante el proceso, al finalizar cada tema de capacitación sugerido.

#### Recursos necesarios para la ejecución de la propuesta de fortalecimiento organizacional

Los recursos que se utilizarán en el desarrollo de la propuesta serán: humanos, económicos y materiales. Detalle a continuación:

Humanos: se requiere un facilitador para desarrollar los temas propuestos, acompañado de los asociados del grupo, que forman parte del proceso de capacitación.

Económicos: se sugiere gestionar apoyo económico con la agencia financiadora y aportar un porcentaje por parte de la caja Rural de Zapallal, para cubrir gastos de alimentación y recursos didácticos requeridos en el desarrollo de las capacitaciones.

Materiales, mobiliario, equipos y recursos didácticos: se utilizarán materiales, equipos y recursos tecnológicos y didácticos, entre ellos: papel bond, manila, cartulina, bolígrafos, lápiz, marcadores, pizarrón, teléfono, computadora, internet, plataformas tecnológicas, mesas, sillas, salón, televisor, otro.

La Propuesta de Fortalecimiento fue validada por los socios de la Caja Rural y se les facilitó a la Junta directiva, como un insumo obtenido producto de la investigación realizada, de manera tal que la misma pueda ejecutar y contribuya con el crecimiento de la organización.

**Figura 25 Entrega de la Propuesta a la Junta directiva de la Caja Rural**



Nota [Foto] Zúñiga, G. (2023)

## Capítulo VI: Conclusiones del estudio y recomendaciones

### Conclusiones

Las conclusiones de la presente investigación se plantean de acuerdo con los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos específicos presentados en el diseño de investigación. Se detallan a continuación:

Se identificaron las características educativas, sociales y económicas de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal del distrito de Santa Fe, provincia de Darién, Panamá. Los asociados a la caja rural de Zapallal están distribuidos en socios Tipo A, que son los que ahorra, prestan y reciben beneficios a fin de cada año, los representan un 38.7% y los Tipo B, que son los que solamente reciben préstamos, representan un 61.2%. En la investigación trabajamos con los socios Tipo A, ya que son los que mayor participación tienen en los procesos de la Caja Rural. Las personas asociadas a la Caja Rural de Zapallal poseen características diversas. En cuanto al nivel educativo más del 50% de los asociados asistió a la escuela primaria, 36% a la secundaria y un 5.25% a la Universidad.

Todos los asociados saben leer y escribir. Con relación a los socios Tipo A, quienes participaron de la investigación, el 89% es de género femenino y un 10% de género masculino. Es decir, la mayoría de los socios activos son mujeres. El rango de edad de los socios oscila en un rango de 41 a 75 años, lo que representa el 84.1%. Más del 50% de los asociados estudiados están casados y en unión libre, mientras que hay 26% solteros y no hay divorciados. El 94.7% de los asociados posee casa propia y solo un 5.2% viven en casa alquilada. Cabe señalar que todos los socios tienen acceso a los servicios de agua, electricidad y teléfono celular, sin embargo, un 73% no tiene acceso a internet. En cuanto a los beneficios sociales por parte del Gobierno, el 89.4% no tiene acceso y solo un 10.5% posee subsidio. Por otra parte, el 84.2% no tiene empleo formal, solo un 15.75% posee empleo. Los asociados pertenecen a tres grupos étnicos: el 52.6% son colonos, emigrantes de las provincias centrales del país, de tez blanca,

un 31.5% son afrodescendientes y un 15.7% son indígenas. Cabe destacar que, todos los socios saben leer y escribir, aunque la mayoría solo cursó la escuela primaria, algunos asistieron a la secundaria y una minoría a la Universidad, esto permite que puedan tener una mejor comunicación entre sí y gestionen actividades de capacitación, para fortalecer sus capacidades individuales y grupales. Por otro lado, la mayoría de los socios de la Caja Rural, no tienen un empleo formal, ni beneficio social del gobierno, lo que parece ser el motivo para estar en la organización. El grupo es multiétnico, ya que conviven tres etnias: afrodescendiente, indígena y colonos, lo cual no ha sido impedimento para trabajar juntos, más bien fortalece la interculturalidad.

Se determinaron los procesos de participación de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal, en las actividades que desarrollan diariamente. Los procesos participativos de los asociados a la Caja Rural de Zapallal inician en el año 2015, motivados por la Organización Global Brigades, avanzan con hitos importantes como la construcción de oficina en el año 2017 y la implementación de los socios tipo B en el año 2021. Es importante resaltar que en la actualidad se mantiene siete socios fundadores de la caja Rural.

Los asociados manifestaron que se unieron al grupo para aprovechar la oportunidad que se les ofreció y de esta manera obtener recursos propios para mejorar sus condiciones de vida y la vez poder a ayudar a otras personas de su familia y la comunidad. La participación de los asociados se da en torno a las reuniones periódicas que realizan cada quince días y las actividades para recaudar en incrementar sus fondos, así como también en las actividades que organizan para su intercambio y recreación. A lo largo de ocho años de existencia, no se mantiene la totalidad de los socios fundadores, sin embargo, el grupo ha crecido, ya que en la actualidad no solamente ahorran, sino que prestan a otras personas en la comunidad, esto permite que el mismo no se estanque.

Se evaluaron los aportes a nivel grupal y comunitario de la Caja Rural de Zapallal, desde la percepción de sus miembros, informantes de la comunidad y autoridades locales. Los hallazgos más

importantes fueron: a nivel individual consideraron que, los préstamos personales, el ahorro mensual, ganancias recibidas de los préstamos otorgados, apoyo en Pandemia con suministro de comida, capital semilla, atención médica por parte de la organización que les financia y desarrollaron habilidades para trabajar en grupo y en equipo. Con relación a los beneficios colectivos, coinciden con los individuales y agregan las capacitaciones grupales en temas de administración y finanzas y la construcción de la oficina del grupo.

Desde la percepción de la comunidad los aportes que ofrece la Caja Rural se relacionan con los préstamos a personas de la comunidad, contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de éstos y la atención de las necesidades de personas vulnerables a través del servicio social que ofrecen mensualmente, así como en las actividades económicas, contribuyen a la dinámica de la economía a nivel local.

## Recomendaciones

Las recomendaciones se hicieron en tres niveles: individual, grupal y comunitario, a continuación, se detallan:

### **A nivel individual:**

Involucrarse en las actividades que se planifican, para fortalecer las habilidades de participación, crear sentido de pertenencia e identificación con sus compañeros de grupo, crear hábitos de comunicación interpersonal permanente y aprender a trabajar en equipo.

Organizarse para asistir regularmente a las reuniones y actividades que se desarrollan en el grupo, para mantenerse informados y poder aportar sus opiniones en la toma de decisiones.

Cumplir con las responsabilidades asignadas como miembro del grupo y aspirar a ser parte de la directiva para contribuir con el fortalecimiento del mismo.

### **A nivel grupal:**

Desarrollar y aplicar el reglamento interno del grupo, para garantizar el logro de los objetivos del mismo.

Realizar la planificación estratégica anual de las actividades a seguir, para poder organizar las acciones requeridas, establecer los recursos disponibles para este fin.

Organizar y ejecutar actividades de promoción de los préstamos que ofrecen a la comunidad, mediante el uso de las redes sociales, para captar nuevos socios y aumentar la intervención.

Diseñar un perfil de los clientes que pueden acceder a los préstamos, para hacer una selección correcta de los mismos.

Implementar una estrategia eficiente, para garantizar el pago oportuno de los préstamos que se ofrecen a los clientes.

Fortalecer los mecanismos administrativos relacionados con el manejo de la información de los clientes, archivo de documentos, atención al cliente.

Implementar un programa de capacitación sobre temas que fortalezcan las capacidades administrativas y de gestión del grupo.

Planificar y desarrollar actividades recreativas orientadas a la motivación y fortalecimiento de la cohesión grupal, para el crecimiento del grupo.

Realizar evaluaciones periódicas de las actividades que se desarrollan, para conocer las fortalezas y debilidades y trabajar para mejorarlas y superarlas respectivamente.

Crear una estrategia de comunicación permanente, para mantener contacto directo con los clientes que poseen préstamos.

Establecer un mecanismo de rendición de cuentas entre los socios, la directiva, la organización que financia y a la comunidad.

### **A nivel comunitario**

Conocer la realidad comunitaria en la que trabajan, para poder realizar acciones que les permitan contribuir con su desarrollo.

Involucrarse en las actividades que se realizan en la comunidad, para poder influir en ella, como grupo comunitario.

Diversificar la oferta de los servicios que actualmente desarrollan, para tener una mejor acogida en la comunidad.

Establecer relaciones con las autoridades locales, para formar alianzas de trabajo a beneficio del grupo y la comunidad.

## Bibliografía

- Alguacil Gómez, Julio (2005): «*Los desafíos del nuevo poder local: la participación como estrategia relacional en el gobierno local*», Polis Revista latinoamericana. 2005, SSN: 0718-6568, <http://journals.openedition.org/polis/> 5614.
- Ander-Egg, E. (1998): Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad.
- Arana P., Nuñez, J., Ore, J. y Velazco D. (2017): *Planeamiento Estratégico del Sistema de Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú*. [ Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración estratégica de empresas] Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arboleda, L. M. (2008): *El grupo de discusión como aproximación metodológica en investigaciones cualitativas*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 26, núm. 1, enero-junio, 2008, pp. 69-77 Universidad de Antioquia.
- Avalos, D. (2015): *Cajas de Ahorro y Crédito: Una alternativa de financiamiento para el Desarrollo rural*. [Trabajo de Grado para optar al Grado de Magister en Auditoría y Finanzas] Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Brenes Castillo, C. (2007): *Comunidades Rurales: criterios y herramientas para su diagnóstico*. San José. ISBN 978-9968-31-619-4.
- Compés, L. (2017): *Cajamar Caja Rural la banca agrícola inteligente del siglo XXI*. CAF.
- Delfín, O. (2017): *Motivación en la Organización*. Editorial COASFI.
- Del Río, M. (2014): *Actividad de las Cajas rurales: Aja rural de Salamanca y Caja Rural de Zamora*. [ Tesis para optar por el grado en Administración y Dirección de empresas] Universidad de Valladolid. [Actividad de las Cajas Rurales: Caja Rural de Salamanca y Caja Rural de Zamora \(uva.es\)](http://uva.es)
- Del Sel, María y Martino, Silvia (2014): *el aporte de los Microcréditos al desarrollo sostenible en Argentina*. Facultad de Ciencias Empresariales.
- Fuster Guillen, D. (2019): *Investigación cualitativa: Método Fenomenológico Hermenéutico. Propósitos y representaciones*. [//orcid.org/0000-0002-7889-2243](https://orcid.org/0000-0002-7889-2243),
- Geilfus, Frans (2002): *80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación*: IICA. ISBN13: 99923-7727-5

- Hernández, M. y Colmenares, G. (2013): *Evaluación y medición d la calidad de gestión en las Cajas Rurales Alcance y sustentabilidad*. Revista CIFE: Lecturas de Economía Social. 15.109.10.15332/s2248-4914.2013.0022.05
- Hernández, Fernández y Baptista (2014): *Metodología de la Investigación*. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- IICA (2011): *Organización y fortalecimiento de cajas rurales de ahorro y crédito*. Experiencias de DICTA.
- IMAS (2005): *Banca local, comunidad y empoderamiento. La experiencia de Costa Rica*. 2<sup>da</sup> edición. Editorial virtual. Editorial del Norte. [www.ilides.org](http://www.ilides.org)
- IPLACEX Tecnológico Nacional: *Resolución de conflictos, Unidad N° II Necesidades humanas y comunicación en la resolución de conflictos*[ME\\_3.pdf \(iplacex.cl\)](#)
- Jiménez, C. y Altuve, E. (2009): *La participación comunitaria en el modelo de Caja Rural*. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología.
- Leon, V. (2022). *Factores que influyen en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú periodo 2016-2019*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM
- Marcillo, J. (2019): *Las Cajas rurales de ahorro y crédito y su incidencia en la inversión microempresarial de las asociaciones de la Parroquia en el Anegado del Cantón de JIPIJAPA*. [Tesis para la obtención del título de: Economista] Universidad Estatal del sur de Manabí "UNESUM"9
- Martínez, F., Muñoz, A., Eid, M. y Colino, J. (2016): *Inclusión financiera en el ámbito rural mediante cajas de ahorro. Estudio de una experiencia en México*. Revista Perfiles Latinoamericanos, 24(48) 2016/pp.185-211. DOI: 10.18504/pl2448-008-2016.
- Medina, I. y Florido, A. (2010): *Microcrédito y desarrollo: Financiamiento de Proyectos sociales*. Universidad de Guadalajara. Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad. Vol. XVI, No. 47. Enero/abril de 2010.
- Ministerio de Economía y Finanzas, República de Panamá [S.F.]. Dirección de Análisis Económico y Social. [www.mef.gob.pa](http://www.mef.gob.pa)

Ministerio de Desarrollo Social (2015): Manual de fortalecimiento para Organizaciones sociales.

[www.mides.gub.uy](http://www.mides.gub.uy)

Miranda, aguayo y Villalba (2017): La planificación estratégica y la gestión de recursos de la información.

[//dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.jul.1044-1059](https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.jul.1044-1059)

Rengifo C, J. (2022): *El Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de las Cajas Rurales de Ahorro y crédito en el Perú, 2019-2021*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Ciencias contables y financieras con mención en Gestión de riesgos y auditoría integral] Universidad de san Martín de Porres. [usmp.edu.pe](http://usmp.edu.pe)

Renier H., L., Cruz C., B. y Orozco M., C. (2019): La participación comunitaria como eje de la atención primaria de la salud. Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. ISSN-2077-2874.

[EDUMECENTRO \(sld.cu\)](http://EDUMECENTRO.sld.cu)

Rincón, E., Rincón, J. y Urdaneta, E. (2007): *Las microfinanzas en América latina en los inicios del siglo xxi: Un instrumento para el desarrollo de la economía solidaria*. Centro Experimental de Estudios Latinoamericanos “Dr. Gastón Parra Luzardo” Depósito Legal: pp: 88.0099 ISSN: 1315-4176.

Ríos, M. (2015): Tesis: *El desarrollo comunitario y la caja de ahorro y crédito San Agustín del Cajas*. [ Tesis Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Rodríguez P., A. (2009): Sujetos sociales, acciones colectivas y trabajo social. ISBN:978-958-670-751-0.

Rojas, F. (2021). Cómo escribir el capítulo metodológico del anteproyecto del TFG de la MDSCS-UNA.

Romera Navarro, Pascual (2022): *Diagnóstico de una Entidad financiera*. [TRABAJO FIN DE MÁSTER Universidad Politécnica de Cartagena.] [Diagnóstico económico y financiero de una entidad financiera \(upct.es\)](http://Diagnóstico económico y financiero de una entidad financiera (upct.es))

Romero, Ana (2023): *Cajas rurales, musculo financiero del campo*. Actualidad Económica; Madrid.

[PressReader.com - Digital Newspaper & Magazine Subscriptions](http://PressReader.com - Digital Newspaper & Magazine Subscriptions)

Rubio Méndez, D y Vera Vergara, V. (2012): “Comunidad y participación social. Un debate teórico desde la cultura”, Contribuciones a las Ciencias Sociales. [nº4 Contribuciones a las Ciencias Sociales \(eumed.net\)](http://nº4 Contribuciones a las Ciencias Sociales (eumed.net))

Sánchez, W y Espinal, J. (S.F.): Fortalecimiento organizacional: alternativa de desarrollo en el barrio de Tipán Niza del cantón Santa Elena. Universidad estatal de Santa Elena.

Sarachaga, C. (2016): *Determinantes de la rentabilidad de las Cajas Rurales de ahorro y crédito: 2010-2014*. [ Tesis para optar por el título de Economista] Universidad Nacional de Trujillo-Perú.

Saucedo, M (2016): Comunicación Asertiva. Experticia. [www.experticia.com.mx](http://www.experticia.com.mx)

Sirvent, M y Rigal, L. (2012): Investigación Acción Participativa: un desafío de nuestros tiempos para la construcción de una sociedad democrática. Proyecto Páramo Andino. ISBN: 978-9942-11-367-2.

Alcaldía de Ibagué (2012-2015): Lección 1-Concepto de participación comunitaria.

Toro, L (2015): La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. Universidad Militar Nueva Granada.

Villalobos M., J.A. (2014): Mapa de la República de Panamá [Blog]. [Física 1011 \(Tutor virtual\): Escala del Sistema Solar - \\* taller \\*- \(fisica1011tutor.blogspot.com\)](http://Física 1011 (Tutor virtual): Escala del Sistema Solar - * taller *- (fisica1011tutor.blogspot.com))

## Anexos

## Anexo 1. Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA**  
**MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE**

**CONSENTIMIENTO ESCRITO PARA RECABAR INFORMACIÓN, TOMAR FOTOGRAFÍAS Y GRABAR VIDEO**

Yo, \_\_\_\_\_, cédula de identidad \_\_\_\_\_, autorizo para que graben imágenes, sonidos en formato de video y tomar fotografías de mi persona, así como también la información suministrada por mí, puedan ser presentados como evidencia del proceso de elaboración del Trabajo Final de Graduación que se detalla a continuación:

<b>Título del TFG</b>	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022
<b>Estudiante responsable de la investigación</b>	GLORIA JANETTE ZÚÑIGA MARTÍNEZ
<b>Tutor (a)</b>	CARMEN DALY DUARTE

Autorizo el uso de este material para que sea publicado en sitios web similares a YouTube o Vimeo, Dailymotion, revistas, libros, periódicos u otro medio con un propósito meramente educativo. También doy mi consentimiento para que la información, los videos y las fotografías puedan ser copiados, editados, reproducidos o publicados, en soportes físicos y digitales; transmitidos con propósitos educativos y publicados en sitios académicos sin fines de lucro digitales e impresos que guarden estrecha relación con el tema de investigación. El manejo de la información recibida será estrictamente confidencial, en todos los casos.

Todas las imágenes en video, así como los sonidos y fotografías, registrados serán propiedad de la Universidad Nacional.

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Página 1 de 1

## Anexo 2. Instrumento utilizado para el desarrollo de la entrevista dirigida a Socios Tipo A

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE

#### TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022

#### GUÍA DE ENTREVISTA

**Objetivo:** Identificar las características educativas, sociales y económicas de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal del distrito de Santa Fe, provincia de Darién, Panamá.

**Instrucciones:** Le agradecemos anticipadamente, leer detenidamente las siguientes preguntas y luego responder en la línea indicada, cada una de ellas; en el caso de las de selección múltiple, elija la respuesta correspondiente.

#### 1. Datos generales:

- a) Lugar de residencia: \_\_\_\_\_
- b) Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_
- c) Edad: \_\_\_\_\_ d) Género: femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_
- d) Estado civil: Soltero/a \_\_\_\_\_ Casado/a \_\_\_\_\_ Unión libre \_\_\_\_\_
- e) Identidad cultural: Interiorano: \_\_\_\_\_ Afrodescendiente: \_\_\_\_\_ Indígena: \_\_\_\_\_  
Otro: \_\_\_\_\_
- f) Escolaridad: Primaria (grado) \_\_\_\_\_ Secundaria (grado) \_\_\_\_\_ Universidad (grado) \_\_\_\_\_ Sin escolaridad \_\_\_\_\_  
Sabe leer y escribir: Si \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

#### 2. Aspectos socioeconómicos:

- a) Empleado: \_\_\_\_\_ Desempleado: \_\_\_\_\_ Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_
- b) Beneficiario de Programa social: No \_\_\_\_\_ Si \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_
- c) No. De Dependientes: Padres \_\_\_\_\_ Hijos \_\_\_\_\_ Nietos \_\_\_\_\_ otro \_\_\_\_\_
- d) Tipo de vivienda: Bloque \_\_\_\_\_ Madera \_\_\_\_\_ Alquiler \_\_\_\_\_ Casa Propia \_\_\_\_\_
- e) Servicios básicos: Agua \_\_\_\_\_ Luz \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Wifi \_\_\_\_\_

#### 3. Información grupal

a) <b>Nombre del grupo</b>	
b) <b>Fecha de inicio del grupo</b>	
c) <b>Objetivos del grupo</b>	

<b>d) Tiempo de pertenecer al grupo</b>	
<b>e) Razones por las que se unió al grupo</b>	
<b>f) Beneficios individuales que ha recibido al ser parte del grupo</b>	
<b>g) Beneficios a nivel colectivo recibidos como parte del grupo</b>	
<b>h) Aportes que usted ha ofrecido al grupo</b>	
<b>i) Aportes del grupo a la comunidad</b>	
<b>J) Cambios que ha sufrido el grupo a partir de la Pandemia</b>	
<b>K) Qué espera del grupo para el futuro.</b>	

---

Por: Gloria Zúñiga M.  
Estudiante MDCCS/UNA

**Anexo 3. Instrumento utilizado para la entrevista dirigida a miembros de la comunidad.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** Conocer la percepción de los miembros de la comunidad de Zapallal, sobre los aportes que han recibido de la Caja Rural de Zapallal.

**Instrucciones:** Le agradecemos anticipadamente, leer detenidamente las siguientes preguntas y luego responder en la línea indicada, cada una de ellas; en el caso de las de selección múltiple, elija la respuesta correspondiente.

<i>a). ¿Cuántos préstamos ha solicitado a la Caja Rural de Zapallal?</i>	
<i>b) ¿Qué requisitos solicita la caja Rural de Zapallal, para aprobar un préstamo?</i>	
<i>c) ¿En cuánto tiempo canceló el préstamo?</i>	
<i>d) ¿En qué invirtió el dinero del préstamo?</i>	
<i>e) ¿Cómo contactó al Grupo de Caja Rural de Zapallal?</i>	

<b>f) ¿Beneficios individuales que ha obtenido al recibir el préstamo de la Caja Rural de Zapallal?</b>			
<b>h) ¿Conoce las actividades comunitarias que realiza la Caja Rural? Cuáles son:</b>			
<b>i) ¿Qué aportes considera Usted, ofrece la caja Rural a la comunidad de Zapallal?</b>			
<b>j) ¿Cómo califica los servicios que ofrece la Caja Rural de Zapallal a sus beneficiarios?</b>	<b>Bueno (Por qué)</b>	<b>Regular (Por qué)</b>	<b>Malo (Por qué)</b>
<b>k) ¿Qué recomendaciones le haría a la Caja Rural de Zapallal, para mejorar los servicios que ofrece a la comunidad?</b>			

---

Por: Gloria Zúñiga M.  
Estudiante MDCS/UNA

Anexo 4 - Formato de registro de contacto de los participantes en Talleres

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022

Actividad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Participantes:

NOMBRE Y APELLIDO	NÚMERO DE CONTACTO	OBSERVACIONES
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		

\_\_\_\_\_  
Por: Gloria Zúñiga M.  
Estudiante MDCS/UNA

## Anexo 5

### Guía metodológica de trabajo para el desarrollo de los talleres

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE,  
PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022

Taller

**Fecha:**                      **Hora:**   **Lugar:** Instalaciones de la Caja Rural de Zapallal

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para el desarrollo del taller, se implementarán técnicas participativas centradas en los participantes, con la finalidad de obtener la información requerida para lograr los objetivos del mismo. En este sentido se realizarán las siguientes actividades:

1. Se les explicará y llenará el formulario de consentimiento informado.
2. Conformación de grupo de trabajo de 3 a 4 participantes.
3. Se reunirán y realizarán discusión de los temas sugeridos por la facilitadora en el tiempo estipulado, entre 30 y 40 minutos.
4. Realizarán registro de la información recabada durante la discusión y la expondrán ante los participantes.
5. Se les suministrará los materiales y recursos didácticos requeridos para el desarrollo de las actividades planificadas.
6. Se realizará una plenaria en general para presentar las conclusiones de los grupos de trabajo y unificar la información recolectada.
7. La información recabada será analizada y sistematizada por la facilitadora y devuelta posteriormente a los participantes.
8. Se ofrecerá un brindis a los participantes durante el receso intermedio y al final del Taller.

**Responsable:** Gloria Janette Zúñiga

## Anexo 6 Guía de Taller- Procesos de participación de los Socios de la Caja Rural

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022

### Taller

**Fecha:** **Hora:** **Lugar:** Instalaciones de la Caja Rural de Zapallal

**Objetivo:** Analizar los procesos de participación de las personas asociadas de la Caja Rural de Zapallal, en las actividades que desarrollan diariamente.  
**Nombre:** Procesos de Participación de los Asociados a la Caja Rural de Zapallal

**Propósito:** Identificar y describir el tipo de actividades que realizan los asociados de la Caja Rural de Zapallal.

**Proceso:** Conformación grupos de discusión sobre las actividades que realiza la organización.

**Producto:** Descripción y análisis de los procesos de participación, identificación y descripción de las actividades de desarrollan los asociados de la Caja rural de Zapallal.

HORA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	MATERIALES	OBSERVACIONES
9:30 – 10:00 am	Saludo y bienvenida al Taller  Introducción al Taller  (Llenar hoja de Consentimiento informado)	Se hace la presentación de los participantes del taller Se les da la bienvenida al Taller Se explica los objetivos del taller y la metodología que se implementará para su desarrollo Se organizan los grupos de trabajo de acuerdo al tiempo de pertenecer al grupo y disposición para lectura y redacción (distribución de tarjetas de colores)	30 minutos	Recurso humano Papel bond Bolígrafos Cartulina	
10:00 am a 10:40 am	Intercambio de ideas y Discusión de tema	Se reúnen los grupos de trabajo con las preguntas generadoras, para la discusión del taller: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del grupo</li> <li>• Objetivos del grupo</li> <li>• Razones por las que se unió al grupo</li> <li>• Beneficios individuales que ha recibido al ser parte del grupo</li> </ul>	40 minutos	Paleógrafo Bolígrafo, marcadores Cámara, celular Recurso humano Cartulina	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios a nivel colectivo recibidos como parte del grupo</li> <li>• Aportes que usted ha ofrecido al grupo</li> <li>• Aportes del grupo a la comunidad</li> <li>• Cambios que ha sufrido el grupo a partir de la Pandemia</li> <li>• Qué espera del grupo para el futuro.</li> </ul>			
10:40 am a 10:55 am	RECESO	Los participantes comparten un tiempo de descanso	10		
10:55 am a 11:25 am	Reconstrucción histórica del grupo	Se reúnen en grupo, para hacer un recuento de la historia del grupo, desde sus inicios, hasta la fecha Diseñan una línea de tiempo para colocar los acontecimientos importantes en la historia del grupo.	30 minutos	Paleógrafo Bolígrafo, marcadores Cámara, celular Recurso humano Cartulina	
11:25 am a 11:55 am	Plenaria	Se hacen las presentaciones de las conclusiones de cada uno de los grupos de discusión  Se unifican y anotan las conclusiones de cada grupo	30 minutos	Paleógrafo Bolígrafo, marcadores Cámara, celular Recurso humano Cartulina	
11:55 a 12:15 pm	Cierre del taller	Se hace el cierre de actividad, con palabras de agradecimiento a las participantes Se ofrece un Almuerzo para los participantes	20 minutos	Recurso humano	

**Responsable:** Gloria Janette Zúñiga M.

## Anexo 7 - Guía de Taller de Reconstrucción histórica de la Caja Rural

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE,  
PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022

**Taller**  
**RECuento HISTÓRICO DE LA ORGANIZACIÓN**

Conforman un grupo de trabajo, para la discusión e intercambio por un periodo de 30 minutos, deben elegir una persona para escribir y otra para exponer sus respuestas. La discusión se hará sobre la historia de la vida del grupo, desde que inició, hasta la fecha. Deben señalar los acontecimientos importantes que se han llevado a cabo durante la existencia del grupo.

- Haga una lista de los acontecimientos y actividades que consideran han sido importante para la conformación y desarrollo del grupo. Ejemplo:  
(Convocatoria de participación a miembros, Conformación del grupo, Cambio de directiva, Nombre del grupo, capacitaciones, Construcción de oficina, financiamiento, trámite de personería jurídica, etcétera)
- Elabore un calendario, con las fechas en que se desarrollaron esos acontecimientos y actividades importantes para el grupo, por año, desde sus inicios hasta la fecha. Lo haremos con la técnica de **LINEA DE TIEMPO**.

Ejemplo:

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6
Descripción	Descripción	Descripción	Descripción	Descripción	

Responsable: Gloria Janette Zúñiga M.

## Anexo 8 – Guía de grupo de discusión procesos participativos de la caja Rural

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE,  
PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022

**Taller No.1**  
**GRUPO DE DISCUSIÓN**

Conforman un grupo de trabajo, para la discusión e intercambio por un periodo de 40 minutos, deben elegir una persona para escribir y otra para exponer sus respuestas. Luego hacen la discusión para responder a las siguientes preguntas generadoras:

- Nombre del grupo
- Objetivos del grupo
- Razones por las que se unió al grupo
- Beneficios individuales que ha recibido al ser parte del grupo
- Beneficios a nivel colectivo recibidos como parte del grupo
- Aportes que usted ha ofrecido al grupo
- Aportes del grupo a la comunidad
- Cambios que ha sufrido el grupo a partir de la Pandemia
- Qué espera del grupo para el futuro.

Responsable: Gloria Janette Zúñiga M.

**Anexo 9      Guía de Taller /Grupo de Discusión- Actividades que realiza el grupo**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
 MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
 TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
 TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE,  
 PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022

**Taller**  
**GRUPO DE DISCUSIÓN**

Conforman un grupo de trabajo, para la discusión e intercambio por un periodo de 40 minutos, deben elegir una persona para escribir y otra para exponer sus respuestas. Luego hacen la discusión para responder a las preguntas generadoras siguiente cuadro:

ACTIVIDADES QUE REALIZA EL GRUPO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	FRECUENCIA CON QUE REALIZAN LAS ACTIVIDADES (semanal, mensual, trimestral, semestral, anual, otra)	REALIZADAS RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES	MECANISMO DE EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES
	Objetivo			
	Duración			
	Resultados			
	Objetivo			
	Duración			
	Resultados			
	Objetivo			
	Duración			
	Resultados			

**Responsable:** Gloria Janette Zúñiga M.

## Anexo 10

## Listas de asistencia a talleres-evidencia de participación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA  
CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE  
EL PERÍODO 2015 – 2021

Actividad: aplicación de instrumento de investigación (entrevista)

Fecha: 27/01/2021 Hora: 2:00 p.m.

Participantes:

NOMBRE Y APELLIDO	NÚMERO DE CONTACTO	OBSERVACIONES
1. Luisa Eugenia Largaucha		miembro de grupo.
2. Ramon Moreno		miembro del grupo.
3. Claudina González		miembro del grupo.
4. Angélica Lopez		miembro de grupo.
5. Ambira Bonilla	6808-7897	miembro
6. Rosa Tejada	6798-6095	Miembro.
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		

Por: Gloria Zúñiga M.  
Estudiante MDCS/UNA

Técnica: ENTREVISTA

GRUPO DE MUJERES DE CAJA RURAL ZAPALLAL

Fecha: 28-01-2021

Hora: 2:00 pm

OBJETIVO: Obtener información de las miembros del grupo de Mujeres de Caja Rural del Zapallal, para conocer sus características y principales problemas grupales.

PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES DE LOS MIEMBROS

NOMBRE Y APELLIDO	Acepta Participar en la Investigación		EDAD	ESTADO CIVIL				No. DE HIJOS	GRADO DE ESCOLARIDAD			LUGAR DE RESIDENCIA	AÑOS EN EL GRUPO	No. CELULAR
	SI	NO		Uml.	Cas.	Sol.	Div.		PRIM.	SEC.	UNIV.			
Concepción López	✓		59			✓		6				Zapallal	5	N/T.
Zulema Zangacha	✓		78	✓				10	✓			Zapallal	5	6803-
Matilde Rivera	✓		50					10	✓			Zapallal	3	
Concepción Borella	✓		33					4			✓	Zapallal	1	6808-
Norma Montenegro	✓		50	✓				3			✓	Zapallal	4	6952-
Julia Cedeno	✓		71			✓		9				Zapallal	5	6744-
Yolanda Murrelo	✓		48	✓				4			✓	Zapallal	5	
Angel Cabra	✓		48	✓				5			✓	Zapallal	2	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE,  
PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2021

Taller No.1

Fecha: 09-09-2021

Hora: 9:30 a 12:00 PM

Lugar: Instalaciones de la Caja Rural de Zapallal

CONTROL DE ASISTENCIA

Nombre y apellido	Número de Celular	Año que Ingresó al grupo
1. Matilde de Carrea	649028918	2018
2. Claudina Gonzalez	65182324	2015
3. Yodira Moran	69266117	2021
4. Angel Carola	63624086	2019
5. Bláncora Francisco	6-12-473	2021
6. Luisa Zangacha	5-866658	2015
7. Eleonora Benítez	9703-769	2015
8. Dalmirio Montenegro	(4-222-132)	6077-1036 (2016)
9. Julio Salazar	62442420	2015
10. Anita Carreña	69422205	2017
11. Carmen Casadena		2015
12. Evelyn González	6081-8031	2021
13. Yaira Valencia	69-96-26-07	2018
14. Andrea Campo	9.200.437	2015
15. Ramiro Moreno	6347 4384	2015

16. Andrea campo

2015

Responsable: Gloria Janette Zúñiga M.

*Próxima reunión: Jueves 4 de Agosto de 2022.*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
 MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
 TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2021

**Taller**

Fecha: *28/07/2022* Hora: *9.00 a.m.* Lugar: Instalaciones de la Caja Rural de Zapallal

CONTROL DE ASISTENCIA

	Nombre y apellido	Número de Celular	Residencia
1.	<i>Ramo Moreno</i>		<i>Zapallal</i>
2.	<i>Cristalina Cobano</i>	<i>60331398</i>	<i>Zapallal</i>
3.	<i>Meliza Guzmán</i>		<i>Zapallal</i>
4.	<i>Quetz Rodríguez H.</i>	<i>8-726-177</i>	<i>Quetz Fvía #2 (Guallabiy)</i>
5.	<i>Angel Cane</i>	<i>6362.4086</i>	<i>Zapallal</i>
6.	<i>Claudena González</i>	<i>6415.5432</i>	<i>Zapallal</i>
7.	<i>Omaira Bonilla</i>	<i>68087897</i>	<i>Zapallal</i>
8.	<i>Blanca Francis</i>	<i>65-01-85-25</i>	<i>Zapallal</i>
9.	<i>Dadmaris Montenegro</i>	<i>60-77-1036</i>	<i>Zapallal</i>
10.	<i>Yaira Valencia</i>	<i>69-962607</i>	<i>Zapallal</i>
11.	<i>Matilde Ruiz</i>	<i>6-8-68235</i>	<i>Zapallal</i>
12.	<i>Emilia Abrego</i>	<i>60497176</i>	<i>Zapallal</i>
13.	<i>Andrea Campes</i>		
14.			
15.			

Responsable: Gloria Janette Zúñiga M.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
 MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
 TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2021

**Taller grupal**

Fecha: *04/08/2022* Hora: *9:00 a 12:00 PM* Lugar: Instalaciones de la Caja Rural de Zapallal

CONTROL DE ASISTENCIA

	Nombre y apellido	Número de Celular	Residencia
1.	<i>Dadmaris Montenegro</i>	<i>4-222-132</i>	<i>Zapallal</i>
2.	<i>Blanca Francis</i>	<i>5-12-473</i>	<i>Zapallal</i>
3.	<i>Matilde Ruiz</i>	<i>6-8-68235</i>	<i>Zapallal</i>
4.	<i>Angel Cane</i>	<i>5-20-824</i>	<i>Zapallal</i>
5.	<i>Ramo Moreno</i>	<i>8-281-760</i>	<i>Zapallal</i>
6.	<i>Cristalina Cobano</i>	<i>8-929-1371</i>	<i>Zapallal</i>
7.	<i>Yaira Valencia</i>	<i>8-746-869</i>	<i>Zapallal</i>
8.	<i>Omaira Bonilla</i>	<i>3-720-624</i>	<i>Zapallal</i>
9.	<i>Andrea Campes</i>	<i>9-208-437</i>	<i>Zapallal</i>
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Responsable: Gloria Janette Zúñiga M.

Anexo 11 - Control de asistencia de participantes al taller de validación de la Propuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
 MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE  
 TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
 TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE,  
 PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022

**Taller de Validación de la Propuesta de Fortalecimiento organizacional**

Fecha: 09-03-2023      Hora: 10:00 a 12:00 PM      Lugar: Instalaciones de la Caja Rural de Zapallal

**CONTROL DE ASISTENCIA**

	Nombre y apellido	Número de Celular	Observaciones
1.	Rosa Moreno		
2.	Bernarda Francis	5-12-473	
3.	Clarita Cardenas		
4.	Dobnaris de Alvarado M	6077-1036	
5.	Andrea Campos		
6.	Matilde R de Concha	6490 8918	
7.	Maricela Valds	66-51-22-53	
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Responsable: Gloria Janette Zúñiga M.

Anexo 12

Guía de Observación de Campo

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
MAESTRIA EN DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA CAJA RURAL DE ZAPALLAL, DISTRITO DE SANTA FE, PROVINCIA DE DARIÉN, PANAMÁ, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2022**

Categoría o tema	Contexto de Observación	Información recabada
	Fecha:  Hora:  Lugar:  Participantes:  Otra:	

## Anexo 13

### Guía de taller grupal para definir misión, visión y objetivos de la Caja rural de Zapallal.

#### GUÍA DE TALLER GRUPAL

#### MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

##### ¿QUÉ ES UNA ORGANIZACIÓN?

Una organización es un conjunto de personas que resuelven unirse por diversas razones y tienen como cometido desarrollar acciones a favor de la comunidad, así como de sus intereses y de sus problemas.

Las organizaciones sociales se establecen siempre con un fin, por ejemplo, cambiar la realidad que rodea a sus miembros, aportar discusiones sobre determinados temas o problemas, por lo tanto, una de las **características imprescindibles** en la organización social es que **exista un objetivo común**.

#### PREGUNTAS CLAVES EN UNA ORGANIZACIÓN

- ¿Por qué estamos aquí? ¿para qué?
- ¿qué nos preocupa? ¿qué nos une?
- ¿qué queremos lograr?
- ¿qué creemos que podemos hacer para colaborar con ese deseo?
- ¿qué cosas creemos que deben guiar nuestras acciones?

#### 1. LOS OBJETIVOS:

Como objetivo se denomina **el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr**.

Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones. Es sinónimo de destino, fin, meta.

#### 2. MISIÓN: Refiere a qué hace la organización

Se ancla en el presente:

- Es lo que vamos a hacer para caminar hacia nuestra visión y cómo lo haremos.
- Es el enunciado que dice qué hacemos, para qué lo hacemos y cómo lo hacemos.
- Debe sintetizar los principales propósitos, así como los valores esenciales que deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todos.

#### 3. VISIÓN: Representa las motivaciones y aspiraciones.

Es lo que “queremos ser” y lo que queremos lograr en un mediano y largo plazo más allá de nuestras posibilidades:

- Se relaciona con un ideal.
- La visión vendría a ser una fotografía del futuro que se quiere construir.
- Es el horizonte por el cual la organización se comprometa a trabajar.

## MISIÓN

¿QUIÉNES SOMOS? ¿TIPO DE ORGANIZACIÓN?	¿QUÉ HACEMOS? ¿DE QUÉ NOS OCUPAMOS? TEMÁTICA DE TRABAJO	¿CÓMO VAMOS A HACERLO?	¿CON QUÉ ACTORES? ¿PARA QUIÉN TRABAJAMOS?	ALCANCE TERRITORIAL

## VISIÓN

<p>¿QUÉ TENEMOS HOY?</p> <p>Dibuje</p>	<p>¿SITUACIÓN FUTURA DESEADA?</p> <p>Dibuje</p>
<p>“¿para qué hacemos lo que</p>	

**TALLER****GRUPAL**

**Algunas preguntas que colaboran a la hora de definir objetivos, misión y visión.**

1. ¿Por qué estamos aquí? ¿Para qué?

---

---

---

---

2. ¿Qué nos preocupa? ¿Qué nos une?

---

---

---

---

3. ¿Qué queremos lograr?

---

---

---

---

4. ¿Qué creemos que podemos hacer para colaborar con ese deseo?

---

---

---

---

5. ¿Qué cosas creemos que deben guiar nuestras acciones?

---

---

---

---

### Preguntas y respuestas claves para definir el objetivo en la organización

Preguntas	Respuestas
¿Por qué estamos aquí? ¿para qué?	R. Para mejorar la calidad de vida de la familia y aprender.
¿Qué nos preocupa? ¿qué nos une?	R. Que no participe la mayoría de los socios Que las personas no cumplan con el pago de los préstamos Nos une tener beneficios comunes Aprender y ayudar a los demás.
¿Qué queremos lograr?	R. Queremos llegar a ser un Banco con muchos socios a nivel Nacional Mejorar la infraestructura y los servicios que ofrecemos.
¿Qué creemos que podemos hacer para colaborar con ese deseo?	R. Trabajar en equipo, capacitarse, compromiso y esfuerzo de socios.
¿Qué cosas creemos que deben guiar nuestras acciones?	R. Tener presente la misión de ser un banco Mejorar la atención a clientes Mejor organización de las acciones en la comunidad.

---

Nota: Información obtenida de los socios, mediante desarrollo del taller grupal. (2022).