

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN EN ADMINISTRACIÓN
CON ÉNFASIS EN GESTIÓN FINANCIERA

Percepción de los asociados sobre el impacto del
financiamiento cafetalero que ha brindado CoopeAgri R.L. en
período 2009 – 2013 mediante el programa de
Agrinversiones.

ESTUDIANTES:

LUIS EDUARDO CHAVARRÍA CONEJO

MELVIN VARGAS VARGAS

Agosto del 2015.

HOJA DE APROBACIÓN.

El presente trabajo de investigación elaborado por Luis Chavarría Conejo y Melvin Vargas Vargas, denominado “Percepción de los asociados sobre el impacto del financiamiento cafetalero que ha brindado CoopeAgri R.L. en período 2009 – 2013 mediante el programa de Agrinversiones”, fue aprobado por el siguiente tribunal examinador

Máster. Yalile Jiménez Olivares
Vicedecana Sede Regional Brunca

Máster. Melvin Bermúdez Elizondo
Director de tesis

Licenciado Ronald Borbón Sandí
Lector Interno.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que me dio la fuerza y la paciencia necesarias durante el desarrollo de esta tesis, porque me ha dado la inmensa bendición de vivir y de estar al lado de personas maravillosas que de una u otra forma me han acompañado en cada paso que he dado en mi vida.

A toda mi familia por el apoyo dado en cada momento, principalmente a mis padres, quienes han sido los promotores de mis sueños y me dieron la gran oportunidad de cursar una carrera universitaria, lo cual sin duda alguna es un privilegio.

Le agradezco a Melvin Vargas Vargas, gran amigo y compañero de tesis, por todo su esfuerzo en la elaboración de este proyecto final de graduación.

A todas las personas que dieron su granito de arena, sus aportes y opiniones que siempre contribuyeron en el desarrollo de la investigación.

Luis Chavarría Conejo

A Dios, que me permitió concluir este trabajo, a mis padres y a mi familia por el apoyo dado durante mis años de estudio.

A Luis Chavarria, amigo y compañero durante siete años de estudios universitarios, pilar fundamental en la conclusión de este proyecto.

A otras personas que nos han apoyado en la trayectoria de este proyecto durante los años de estudio, que sin duda han servido de motivación para el logro de nuestras metas.

Melvin Vargas Vargas

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres José Luis y Olga Marta, por el gran esfuerzo de parte de ellos en el cumplimiento de mis metas, y por darme las bases y el anhelo de superación en cada aspecto de mi vida.

A mis hermanas Mónica y Cynthia.

A Heilyn Umaña Bermúdez, una maravillosa mujer que es pilar en mi vida y que siempre me prodiga cariño y amor incondicional.

A los académicos que compartieron con nosotros su conocimiento tan valioso que nos permitió llegar a ser profesionales.

Luis Chavarría Conejo

A mi esposa Marcela por ser una ayuda incondicional y motivo de inspiración en mi vida.

A mis padres por su gran esfuerzo en favor del logro de mis metas. También por enseñarme principios esenciales para el progreso y crecimiento integral.

Melvin Vargas Vargas.

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
INDICE DE IMAGÉNES	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE ESTUDIO	4
1.1. Identificación y planteamiento del problema	5
1.1.1. Antecedentes del problema de estudio	5
1.2. El problema	6
1.3. Justificación del estudio.....	7
1.4. Interrogantes de la investigación	9
1.5. Planteamiento del problema	9
1.6. Objetivos de la investigación	10
1.6.1. Objetivo general	10
1.6.2. Objetivos específicos	10
1.7. Identificación de variables	10
1.7.1. Conceptualización de la variable ‘atención’	11
1.7.1.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable ‘atención’	12
1.7.2. Conceptualización de la variable ‘instalaciones’	12
1.7.2.1 Instrumentalización y Operacionalización de la variable ‘Instalaciones’	13
1.7.3. Conceptualización de la variable ‘producto crediticio’	14
1.7.3.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable ‘Producto crediticio’	15
1.7.4. Conceptualización de la variable ‘tiempo de aprobación de crédito’	15
1.7.4.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable ‘tiempo de aprobación de crédito’	16
1.7.5. Conceptualización de la variable ‘visitas del ingeniero’	16
1.7.5.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable “visitas de ingeniero”	17

1.7.6. Conceptualización de la variable Almácigo.	18
1.7.6.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable Almácigo.....	19
1.7.7. Conceptualización de la variable Abono.....	19
1.7.7.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable Abono.....	20
1.7.8. Conceptualización de la variable ‘financiamiento para inversión inicial’	20
1.7.8.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable ‘Financiamiento inversión inicial’.	21
1.7.9. Conceptualización de la variable ‘financiamiento para inversión para capital de trabajo’ ...	22
1.7.9.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable ‘Financiamiento capital de trabajo’.....	22
1.7.10. Conceptualización de la variable ‘plantación’	23
1.7.10.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable ‘Plantación’	24
1.7.11. Conceptualización de la variable ‘condiciones socioeconómicas’.....	25
1.7.11.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable ‘condiciones económicas’	26
1.8 Modelo de análisis	27
1.9. Delimitación espacial, temporal e institucional de la investigación.....	30
1.10. Alcances y limitaciones	30
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL	31
2. Generalidades del entorno	32
2.1. Ubicación	32
2.1.1. División del cantón de Pérez Zeledón.....	32
2.1.2. Población del cantón de Pérez Zeledón.....	33
2.2. CoopeAgri, R.L	34
2.2.1. Beneficio CoopeAgri, R.L.....	36
2.2.2. Supermercados	37
2.2.3. Ingenio El General, R.L.	37
2.2.4. Almacén de suministros.....	38

2.2.5.	División de Ahorro y Crédito (Credecoop, R.L.)	38
2.2.6.	División Agrícola.....	39
2.2.7.	División Forestal.....	39
2.2.8.	Procafé (Operaciones del Valle).....	40
2.2.9.	Servicentro CoopeAgri, R.L.	40
2.2.10.	Autoservicio AM-PM.....	40
2.2.11.	Ferretería y materiales de construcción	41
2.2.12.	Cafetería.....	41
2.3.	Fines y propósitos de CoopeAgri, R.L.....	42
2.4.	Programas y aporte a la comunidad	43
2.5.	El programa Agriinversiones de CoopeAgri, R.L. para sus asociados cafetaleros	44
2.6.	Marco conceptual	45
2.6.1.	Crédito	46
2.6.2.	Crédito o financiamiento cafetalero, o ambos	46
2.6.2.1.	Financiamiento para inversión inicial de la actividad cafetalera.....	47
2.6.2.2.	Financiamiento para capital de trabajo	47
2.6.3.	El proceso de evaluación	47
2.6.4.	Impacto	49
2.6.5.	¿Qué entender por impacto social?	50
2.6.5.1.	El impacto social como enfoque de evaluación.....	52
2.6.6.	Impacto económico	54
2.6.7.	Percepción	54
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		56
3.1.	Estrategia de la investigación aplicada	57
3.1.1.	Tipo de investigación	57
3.1.2.	Investigación descriptiva	57

3.1.3. Investigación evaluativa.....	57
3.1.4. Investigación exploratoria	58
3.1.5. El enfoque de la investigación.	58
3.2. Fuentes y sujetos de información.....	58
3.2.1. Fuentes de información	58
3.2.2. Sujetos de información	59
3.3. Población y muestra	59
3.3.1. Definición y caracterización de la población en estudio	59
3.3.2. Determinación de la muestra	60
3.3.3. Fórmula para calcular muestras de poblaciones finitas	60
3.4. Instrumentos de recolección	61
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	62
4.1. Condiciones en que se presta el servicio de crédito en las instalaciones centrales de la Cooperativa.....	63
4.1.1. Atención recibida por parte de los colaboradores	63
4.1.2. Percepción de los asociados sobre el orden en que son atendidos y la comodidad de las instalaciones.	65
4.1.3. Percepción de los asociados sobre el producto crediticio que reciben en el programa de Agriinversiones.	66
4.1.4. Percepción de los asociados sobre el tiempo que se tarda en aprobar un crédito en el programa de Agriinversiones.....	67
4.2. Servicios no financieros que ofrece la Cooperativa a los asociados que formalizan créditos para café.	69
4.2.1. Visitas del Ingeniero de la Cooperativa a la propiedad del asociados solicitante del financiamiento.	69
4.2.2. Utilización del servicio de almácigo ofrecido por la Cooperativa.....	71
4.2.3. Servicio de suministro de abono.....	72
4.2.4. Tipo de financiamiento utilizado	74

4.3. Percepción de los asociados productores de café del financiamiento para inversión en la siembra inicial y para capital de trabajo.....	74
4.3.1. Percepción sobre el programa de financiamiento de la inversión inicial.....	75
4.3.2. Percepción sobre el programa de financiamiento de capital de trabajo.	76
4.5. Análisis del impacto que ha generado el financiamiento cafetalero en la calidad de vida de los asociados	78
4.5.1. Mejoramiento de la calidad de cultivo	78
4.5.2. Mejores ingresos y patrimonio	79
4.5.3. Importancia del programa	81
4.5.4. Impacto en la comunidad	82
4.5.5. Precios futuros del café en el mercado	83
4.6. Análisis coyuntural de la enfermedad de la roya en sector cafetalero	84
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
5.1 Conclusiones	89
5.2. Recomendaciones.....	92
Bibliografía	93

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Análisis de la variable de estudio	28
Cuadro 2. Cantidad de habitantes de Pérez Zeledón, según población por distrito	34
Cuadro 3 . Distribución de la muestra	59
Cuadro 4. Variables por analizar	61
Cuadro 5. Área destinada a la siembra	75
Cuadro 6. Área destinada a asistencia	77
Cuadro 7. Calificación del programa de financiamiento para capital de trabajo	77
Cuadro 8. Calificación de el mejoramiento en la calidad de cultivo.....	78
Cuadro 9. Razones de mejora mediante el impacto del financiamiento	80
Cuadro 10. Razones de no mejora en su condición económica	81
Cuadro 11. Percepción de la importancia del programa de financiamiento.....	81
Cuadro 12. Percepción del impacto del programa y de la Cooperativa en la comunidad	83
Cuadro 13. Interés de la Cooperativa en la enfermedad de la roya.....	85
Cuadro 14. Apoyo necesario	86
Cuadro 15. Afectación de la roya.....	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Percepción de la variable atención recibida, por parte de los solicitantes de crédito en el programa de agriinversiones.	64
Gráfico 2. Percepción sobre la comodidad de las instalaciones y el orden para ser atendido.	65
Gráfico 3. Percepción de los asociados sobre el producto crediticio	66
Gráfico 4. Percepción de tiempo de aprobación del crédito.....	68
Gráfico 5. Percepción del programa de visitas del Ingeniero.....	70
Gráfico 6. Percepción sobre el servicio de suministro de almácigo de café por parte de la Cooperativa.	72
Gráfico 7. Percepción sobre el servicio de programación y entrega de abono.....	73
Gráfico 8. Tipo de financiamiento utilizado por los asociados.....	74
Gráfico 9. Percepción de los asociados sobre el programa de financiamiento de inversión inicial.....	76
Gráfico 10. Incrementado en ingresos y patrimonio de los asociados.....	79
Gráfico 12. Percepción de mejora en la condición de vida del asociado.	82
Gráfico 13. Percepción de los precios futuros del café en el mercado	84

INDICE DE IMAGÉNES

Imagen 1. Cantones de la Región Brunca	32
Imagen 2. Mapa de los distritos del cantón de Pérez Zeledón.....	33
Imagen 3. Resumen de actividades desarrolladas por CoopeAgri, R.L.....	44

RESUMEN EJECUTIVO

El cultivo del café tiene un ciclo de producción que requiere una adecuada asistencia para que se pueda producir un grano de calidad y en cantidad suficiente, que haga rentable la actividad. Adicionalmente, cada cierto periodo la planta requiere ser podada para que broten nuevos hijos que sustituyan a los más antiguos y, en algunas ocasiones, cuando las plantas tienen edades superiores a veinte años requieren ser sustituidas en su totalidad.

Estos procesos reciben el nombre de asistencia y renovación de cafetales y, tradicionalmente, en ambas actividades los productores han requerido financiamiento para eso, financiamiento que ha sido buscado principalmente en las empresas que reciben el café de los productores y ocasionalmente en instituciones financieras.

El objetivo de la presente investigación es conocer la percepción que tienen los asociados de CoopeAgri, R.L. del programa denominado Agriinversiones, que ha servido para financiar lo relativo a asistencia y renovación de cafetales de los asociados productores.

Este programa tiene la connotación de que es un servicio que la cooperativa le ofrece a sus asociados y que tiene el objetivo principal de que estos puedan atender adecuadamente la plantación; pero también tiene el objetivo de asegurarse la entrega del café por parte de los productores a quienes les otorga el financiamiento. La obtención de este de parte del programa Agriinversiones requiere que los asociados cumplan con una serie de requisitos, aunque generalmente ellos requieren una aprobación ágil por parte de los encargados de hacer el estudio.

En el presente estudio se analizan las condiciones y requisitos del servicio crediticio que se ofrece en las instalaciones de la cooperativa y, al mismo tiempo, se explican los servicios no financieros que se les ofrecen a los asociados que formalizan créditos cuyo plan de inversión sea el cultivo de café.

Con esta investigación se busca conocer y valorar la percepción que tienen los asociados productores de café del financiamiento que otorga la Cooperativa para siembra inicial o para renovación de plantaciones. También se busca determinar el impacto que ha tenido el programa en los asociados y hacer recomendaciones que contribuyan a fortalecer el programa y de esa manera la calidad de vida de los asociados.

También, como parte del estudio, se incluye el análisis particular y coyuntural de lo que vivieron los productores de café con el elevado nivel de infestación de la roya del café durante el año 2013, y de cómo esta enfermedad afectó significativamente la productividad de sus fincas.

Para la realización de esta investigación se procedió a elaborar un cuestionario que luego se aplicó a una cantidad de 91 asociados, para posteriormente tabular sus resultados y presentarlos en cuadros y gráficos en los que se resume la percepción u opinión que tienen los asociados de CoopeAgri, R.L. del programa Agriinversiones.

INTRODUCCIÓN

Como parte del proceso de conclusión del programa de estudios de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en gestión financiera, se planteó la posibilidad de valorar cómo perciben los asociados de CoopeAgri, R.L. productores de café el programa de financiamiento de esta denominado Agriinversiones; además de poder conocer el impacto negativo que tuvo la roya en las plantaciones de café de los productores en el año 2013.

La presente investigación se compone de cinco capítulos. En el primero se plantea el problema objeto de estudio y se explica la situación que justifica su análisis. Este se fundamenta en una propuesta de investigación que permita la elección del tema y en la que se proponen los objetivos que respondan a las preguntas de la investigación formuladas. También se exponen las variables que guiaron el proceso investigativo.

El segundo capítulo es el marco teórico-referencial en el que se hace énfasis, en primer lugar, al entorno en el que se desarrolló la investigación, tanto regional como institucionalmente. También se hacen una caracterización general del cantón de Pérez Zeledón y una descripción detallada de CoopeAgri, R.L. Igualmente se presenta la teoría básica del análisis de impacto y percepción, puesto que esta última solo se forma de acuerdo con los impactos que perciben los asociados.

El tercero es el marco metodológico, en el que se indican los tipos de investigación utilizados en el estudio, los componentes de interés, como las fuentes y los sujetos informativos relacionados con el proyecto. En este capítulo se detalla lo concerniente a la determinación de la muestra y a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, según las variables que se definieron para efectuar la investigación.

El cuarto capítulo corresponde al análisis e interpretación de los resultados del estudio de campo. En él se presenta la información resumida sobre los temas y objetivos específicos que se plantearon al inicio de la investigación y que son base para las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado.

En el último capítulo, el quinto, se detallan las conclusiones surgidas del análisis de los resultados finales de la información recabada y las recomendaciones consideradas importantes en relación con el programa Agrinversiones.

CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE ESTUDIO

1.1. Identificación y planteamiento del problema

1.1.1. Antecedentes del problema de estudio

En la Ley N.º 861 del 6 de mayo de 1947 se creó la Sección de Fomento de Cooperativas Agrícolas e Industriales del Banco Nacional de Costa Rica, el primer organismo técnico que guió a las cooperativas, lo que le dio un importante impulso al sector y facilitó la creación y el desarrollo de más cooperativas

Años más tarde se promulga la Constitución Política de Costa Rica, que incorpora una normativa relevante para potenciar el crecimiento del sector cooperativista al amparo del Estado. Específicamente, el artículo 64 de la Constitución establece que "... el Estado fomentará la creación de cooperativas, como medio de facilitar mejores condiciones de vida a los trabajadores". De esta manera, ese Estado promovió la creación de cooperativas como medida de desarrollo humano de los ciudadanos.

El cooperativismo promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades. Este está presente en prácticamente todos los países del mundo. Este tipo de organización le da oportunidad a las personas y especialmente a las de escasos recursos, de tener una empresa propia junto con otras personas en la condición de que la prioridad es el beneficio mutuo. Por ello, uno de los propósitos de este modelo es eliminar la explotación de las personas.

Importante es dar a conocer que el cooperativismo se rige por valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano, en armonía con el medio en el que se desenvuelve.

El cooperativismo en Costa Rica tiene una participación muy importante en la actividad económica, ya que en el último censo realizado por el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, Infocoop, en el 2012, se indica que en el país hay 887.335 cooperativistas los cuales representan a 21% de la población nacional.

CoopeAgri, R.L. fue fundada el 25 de noviembre de 1962 y nace como la mejor opción para solucionar los problemas de industrialización y comercialización del café que enfrentaban los pequeños y medianos caficultores de San Isidro de Pérez Zeledón.

Desde su fundación CoopeAagri, R.L. ha evolucionado de manera notoria en cuanto a tecnología, nivel de producción y alternativas de desarrollo. Se inició con un beneficio de café que procesaba 12.000 fanegas y contaba con 391 asociados. Hoy, cincuenta y tres años después, es una empresa catalogada como modelo en los ámbitos nacional y latinoamericano, gracias a su diversificación, que abarca áreas como: agrícola, industrial, comercial y financiera.

A hoy CoopeAgri, R.L. se ha convertido en una empresa pionera que impulsa el crecimiento económico en la extensa zona sur de Costa Rica.

Con la formación de la Cooperativa da inicio una intensificación de actividades que tienen relación con la producción, la industrialización y la comercialización del café, a la vez que esta asume el papel de agente de cambio con respecto a los procesos y a la tecnología empleada por los asociados en la actividad cafetalera. Con ello los productores llegaron a la convicción de que la elevación del nivel de vida, el desarrollo y la preservación de cada familia como unidad básica de sociedad, así como el bienestar de los asociados y la comunidad, no pueden ser garantizados por el solo juego de las leyes del mercado; e inspirada en esta convicción CoopAagri, R.L. crea lo que en ese momento era y sigue siendo una muy buena alternativa para los productores y trabajadores de Pérez Zeledón.

1.2. El problema

El cantón de Pérez Zeledón está ubicado en la parte sur del territorio de Costa Rica, específicamente en la Región Brunca. Esta se considera una zona de diverso relieve y que al mismo tiempo presenta condiciones climáticas que favorecen actividades diversas agrícolas, como es la siembra de café, banano, plátano, tubérculos, tabaco, palmas, granos, entre otros.

Dadas las características y la geografía de la zona, existe un número importante de personas en el cantón de Pérez Zeledón que se dedican a actividades agrícolas y productivas como café y caña, en su mayoría. Al respecto se considera pertinente e importante mencionar que, en gran medida, estas actividades son las que proporcionan el sustento a muchas familias del cantón, considerados los que son propietarios directos y aquellas personas que contribuyen en la actividad de manera secundaria.

Entonces, puede mencionarse que las actividades productivas de café y caña de azúcar en el cantón contribuyen, sin lugar a dudas, a mejorar la calidad de vida de la región, dándose lo que da a entender como una de las actividades muy propias de la zona. Sin embargo, se ha venido sintiendo una merma en la producción de tan importantes productos y se han presentado algunos factores negativos que no permiten vislumbrar un buen horizonte para quienes tienen este tipo de actividades como su principal fuente de ingresos. Por ejemplo, en los últimos años ha habido una serie de situaciones en cuanto a precios de los productos, a las que apenas se les han dado respuestas fluctuantes ante el panorama de precios que se vive en estas actividades.

Actualmente los productores de café tienen dificultades de liquidez lo cual sucede por la naturaleza del cultivo, que depende de los cuidados y de la atención que se le dé. Tal situación conlleva el requerimiento de una inversión temprana que debe ser apoyada con financiamiento. CoopeAgri, R.L. es la institución referente del café en la zona y la que posee mayor número productores. Por ello se reitera el interés de abordar este tema en beneficio de dicha cooperativa.

Todo lo mencionado explica por qué es necesario conocer bajo, criterios investigativos, lo que opinan los productores de café asociados a CoopeAgri del impacto del financiamiento que otorga la Cooperativa para esta actividad.

1.3. Justificación del estudio

CoopeAgri, R.L. desempeña un papel fundamental ante los productores de café de la zona. Además, cuenta con una trayectoria de cinco décadas de contribuir en la producción y comercialización del café, representada en los pequeños y medianos

caficultores, de modo tal que es una empresa pionera que indudablemente ha influido directamente en ellos y ha realizado un trabajo conjunto para poder satisfacer sus necesidades.

En la actualidad CoopeAgri, R.L. se identifica como una empresa modelo en el cantón, cuya gestión busca el beneficio de sus asociados. Está identificada como una empresa de economía social orientada a mejorar la calidad de vida los habitantes del cantón. De este modo, la situación actual y el horizonte de la actividad principal de esta cooperativa surgen como tema predominante y de interés para realizar la investigación.

CoopeAgri, R.L. proporciona financiamiento directamente a sus asociados por medio de líneas de crédito para productores de café, como capital de trabajo para siembra, resiembra y renovación de plantas de café, de modo tal que se beneficie la reactivación cafetalera como una actividad de relevancia social para el cantón.

El presente estudio se concentra en el programa Agriinversiones de CoopeAgri, R.L. debido a que, por decisión de los delegados de CoopeAgri, R.L., lo cual es importante aclarar porque, en marzo de 1994 se constituyó la Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo (Credecoop, R.L.) Este acuerdo fue tomado ante la inminente modificación de la Ley N.º 7391 que regula a los organismos que realizan intermediación financiera. Esta ley les exigía a todas las cooperativas que tuvieran este sistema de intermediación financiera para sus asociados constituir una cooperativa de ahorro y crédito jurídicamente aparte, especializada en el campo de los servicios financieros.

Es por ello que, a pesar de que Credecoop, R.L. cuenta con una línea de financiamiento para el sector agrícola, la investigación se realiza acerca del programa Agriinversiones de CoopeAgri, R.L.

Es importante mencionar que no se encontró ningún estudio sobre la percepción de asociados de cooperativa alguna del impacto del financiamiento en la actividad. Por tanto, en la presente investigación se hace una valoración de los créditos y se obtienen

datos relevantes que podrán ser tomados en cuenta por los encargados de la administración de las líneas de crédito cafetalero de CoopeAgri, R.L.

De ese modo se explica la idea de conocer lo que piensan los asociados productores de café de las bondades de los créditos otorgados y cómo estos contribuyen a mejorar la calidad de sus productos y, por ende, la calidad de vida de las personas.

1.4. Interrogantes de la investigación

¿Cómo perciben los asociados productores de café el tipo de financiamiento para la inversión inicial en cultivos?

¿Cómo perciben los asociados productores de café los financiamientos para capital de trabajo para mantenimiento de la producción?

¿Qué opinión tienen los asociados acerca de las condiciones de servicio crediticio que se ofrece en las instalaciones centrales de la Cooperativa?

¿Cómo se evalúan las condiciones de servicio crediticio que se ofrecen en el lugar de trabajo del asociado?

¿Cuál es el impacto que genera el financiamiento cafetalero en la calidad de vida de los asociados?

1.5. Planteamiento del problema

Dadas las interrogaciones anteriormente citadas, se plantea como problema de investigación lo concerniente a la siguiente pregunta:

¿Cómo perciben los asociados de CoopeAgri, R.L. productores de café el impacto que tuvo el financiamiento recibido de la Cooperativa para su actividad cafetalera, mediante el programa Agriinversiones durante el periodo 2009-2013?

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Analizar cómo perciben los asociados de CoopeAgri, R.L productores de café el impacto del financiamiento recibido de esta en su actividad mediante el programa Agrinversiones.

1.6.2. Objetivos específicos

Explicar las condiciones del servicio crediticio que se ofrece en las instalaciones centrales de la Cooperativa.

Explicar lo relacionado con los servicios no financieros que ofrece la Cooperativa a los asociados que formalizan créditos cuyo destino sea invertir en la actividad del café.

Conocer la opinión de los asociados productores de café sobre el financiamiento para invertir en la siembra inicial o renovación de plantaciones.

Conocer cómo perciben los asociados productores de café lo relacionado con el capital de trabajo recibido para dar mantenimiento a la plantación.

Analizar el impacto que genera el financiamiento cafetalero en la calidad de vida de los asociados de CoopeAgri, R.L.

Explicar, con base en un estudio de caso, la problemática de la enfermedad de la roya que ha venido afectando a los productores de café de la zona.

1.7. Identificación de variables

En el siguiente apartado se presentan las variables escogidas para realizar la investigación, que son las relativas a financiamiento inicial y a capital de trabajo, atención, instalaciones, producto crediticio, tiempo de aprobación del crédito, visitas del ingeniero, almácigo, abono, plantación y condiciones económicas. Son los aspectos que se mencionan a la hora de preguntar sobre la percepción de los asociados acerca del impacto del financiamiento cafetalero de CoopeAgri, R.L.

1.7.1. Conceptualización de la variable 'atención'

La atención es uno de los aspectos más importantes en el proceso de interrelación de la empresa con los clientes. Por ello, se les demanda a las empresas un excelente servicio al cliente. Cuando se da este proceso de manera adecuada, ellas pueden convertir esta variable en una herramienta muy útil y competitiva.

Como parte del servicio que presta CoopeAgri, muy cercano y determinante para con el producto financiero, está la atención del asociado solicitante del financiamiento. De ahí que cabe mencionar que la empresa está en la obligación de potencializar esta herramienta a favor del proceso, para generar así un mayor nivel de satisfacción en el asociado.

En esta variable se analiza la amabilidad, entendida esta como el buen trato que se le da al asociado a la hora de interactuar con el personal de la Cooperativa. Un buen trato va ligado siempre al respeto mostrado, de tal modo que el asociado se sienta cómodo en el momento en que necesita hablar con el personal de CoopeAgri, R.L.

Además se analiza la agilidad con la que el personal atiende al asociado, la agilidad del personal es percibida como la rapidez con la que el colaborador realiza sus funciones, de tal modo que permita una fluidez en los procesos.

También se toma en consideración la percepción que pueden tener los asociados sobre el conocimiento que tienen las personas que los atienden, el personal que no esté capacitado para llevar a cabo tareas del ámbito crediticio inevitablemente le traerá consecuencias negativas a la organización.

Por último la atención también implica la valoración de la presentación personal que tienen los colaboradores, en este sentido la presentación corresponde a la imagen que refleja el capital humano de la Cooperativa a los solicitantes de crédito.

1.7.1.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable 'atención'

Esta variable será instrumentalizada mediante las preguntas F13, F14, F15 y F16 del cuestionario aplicado a los asociados, y que se exponen a continuación.

F13) ¿Cómo califica la amabilidad del personal de CoopeAgri a la hora de solicitar un crédito?

F14 ¿Cómo califica la agilidad del personal de crédito de CoopeAgri, R.L. a la hora de solicitar un crédito?

F16 ¿Cómo califica la presentación del personal del área de crédito de CoopeAgri?

A estas preguntas el encuestado debe dar una calificación de 0 a 10, sobre la percepción que tienen sobre lo que se esta preguntando, en donde 0 es la calificación mínima y 10 la máxima.

Se considera operacionalizada la variable atención, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de 9 o 10 a los item planteados, reflejando con ello que tienen una muy buena o una excelente percepción sobre la atención recibida.

1.7.2. Conceptualización de la variable 'instalaciones'

Las instalaciones se definen como el conjunto de equipo fijo que posee CoopeAgri, R.L. para prestar un servicio al usuario.

Ellas representan a una de las cartas de presentación ante el asociado ya que, dependiendo de cuál sea el estado de estas, así va ser la imagen que va a reflejar la empresa. Es de gran importancia contar con instalaciones acordes con sus requerimientos, puesto que eso permite desempeñar las labores de forma eficiente e influye significativamente en el estado de ánimo de las personas y en la facilidad de los procesos de trabajo.

La distribución adecuada del espacio físico contribuye a tener unas instalaciones ergonómicas y ordenadas, y se evitan de este modo ambientes incorrectos como los pasajes estrechos, la falta de comodidad para los clientes, los cuales hay que tomar en cuenta para prevenir descontentos de los clientes asociados.

En esta variable se analiza la comodidad del lugar que se refiere a las condiciones en las que se encuentra el mobiliario para alojar al asociado en el momento de espera y a la hora de ser atendido.

Además, este indicador se refiere a la distribución del lugar y a los puntos de acceso en donde el asociado tendrá la oportunidad de calificar la comodidad del lugar conforme a su percepción.

También se toma en consideración el orden para ser atendido en donde este indicador se refiere a la forma en la cual la Cooperativa se organiza para que el asociado pueda cubrir sus necesidades de manera ordenada, bajo una cultura organizacional apropiada en todos los miembros que ingresen al inmueble.

1.7.2.1 Instrumentalización y Operacionalización de la variable 'Instalaciones'

Esta variable será instrumentalizada mediante las preguntas F17 y F18 del cuestionario aplicado a los asociados, y que se exponen a continuación.

F17) Con respecto a las instalaciones de la Cooperativa, ¿cómo percibe la comodidad del lugar?

F18) Con respecto a las instalaciones de la Cooperativa, ¿cómo percibe el orden para ser atendido?

A estas preguntas el encuestado debe dar una calificación de 1 a 5, en que 1 es mala, 2 regular, 3 buena. 4 muy buena y 5 excelente:

Se considera operacionalizada la variable instalaciones, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de muy buena o excelente a las preguntas planteadas.

1.7.3. Conceptualización de la variable 'producto crediticio'

El producto crediticio es un servicio financiero que ofrecen las entidades con la intención de apoyar económicamente a clientes necesitados de recursos para desarrollar sus proyectos e inversiones.

CoopeAgri, R.L. cuenta con este tipo de productos crediticios para sus asociados para los que existe cierto tipo de indicadores que permiten o no la aprobación de la solicitud. Esto porque toda organización cooperativa debe exigir documentación de respaldo y como garantía oportuna que la respalde.

En la variable producto crediticio, se analiza también los requisitos los cuales se definen como todos aquellos requisitos necesarios para obtener créditos para la actividad por desarrollar. Estos requisitos deben estar sujetos a las normas establecidas por los agentes financieros que regulan el sistema financiero del país, con la finalidad de garantizar la estabilidad de la cooperativa.

De igual medida se analizan las garantías las cuales velan para procurar una mayor seguridad para la cooperativa al otorgarse los créditos y en lo que compete al cumplimiento con sus obligaciones por parte de los deudores. Esto para que haya una gestión crediticia apropiada en busca de mejorar la calidad de vida de los asociados.

También importante recalcar la tramitología, este indicador se refiere a la cantidad de documentos que se requieren a la hora de solicitar. Esto con la finalidad de darle carácter legal y formal al proceso de crédito.

Además se analiza el indicador 'tasas de interés', este aspecto se refiere al porcentaje de dinero que cobra la cooperativa como retribución por el crédito otorgado, bajo el concepto del valor del dinero a través del tiempo.

Las tasas de interés que ofrece la cooperativa en su mayoría buscan beneficiar al sector agrícola, para lograr un crecimiento y un desarrollo en el sector con necesidad de financiamiento.

1.7.3.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable 'Producto crediticio'

Esta variable será instrumentalizada mediante las preguntas F20, F21, F22 y F23 del cuestionario aplicado a los asociados cafetaleros, seguidamente se detallan las preguntas:

F20) Con respecto a los requisitos que se solicitan a los caficultores, a la hora de que se solicita financiamiento ¿qué tan satisfecho sale usted?:

F21) ¿Cuál es su percepción de las garantías que se solicitan a los caficultores a la hora de solicitar financiamiento para siembra y mantenimiento de la plantación de café?:

F22) Con respecto a los trámites que se hacen a la hora de resolver una solicitud de financiamiento, ¿qué tan satisfecho queda usted?:

F23) Con respecto a las tasas de interés, ¿con qué grado de satisfacción califica usted a CoopeAgri, R.L. en beneficio de los cafetaleros?

De acuerdo a las preguntas anteriores el encuestado debe dar una calificación de 1 a 5, en donde 1 representa muy satisfecho, 2 satisfecho, 3 ni satisfecho no insatisfecho, 4 insatisfecho y 5 como insatisfecho.

Se considera operacionalizada la variable instalaciones, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de satisfecho o muy satisfecho a las preguntas planteadas.

1.7.4. Conceptualización de la variable 'tiempo de aprobación de crédito'

Esta variable se refiere al tiempo que se requiere para que le sea otorgado el crédito al asociado productor de café.

Este periodo se inicia con la visita del ingeniero encargado de valorar las condiciones del terreno y termina en el momento en que el asociado recibe el dinero para dar inicio a sus actividades agrícolas.

Como parte del trámite de la solicitud de crédito debe programarse una visita, por parte de sus ingenieros, para valorar el monto de la garantía del solicitante mediante el respectivo avalúo, con el objetivo de garantizar la seguridad para la Cooperativa y también para sus asociados.

También se contempla como indicar el tiempo que tarda la aprobación del crédito una vez hecha la visita del ingeniero. Esto para que, una vez que se haya cumplido con los requisitos, se proceda a hacer efectivo el crédito.

1.7.4.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable 'tiempo de aprobación de crédito'

Esta variable será instrumentalizada mediante las preguntas F24 y F25 del cuestionario aplicado a los asociados cafetaleros, seguidamente se detallan las preguntas:

F24) ¿Cómo califica el tiempo que tarda el ingeniero en llegar a evaluar el bien con el que garantizará la operación de crédito?

F25) Después de la visita del ingeniero, ¿cómo califica el tiempo que se tarda para la aprobación del crédito?

A estas preguntas el encuestado debe dar una calificación de 0 a 10, sobre la percepción que tienen sobre lo que se está preguntando, en donde 0 es la calificación mínima y 10 la máxima.

Se considera operacionalizada la variable atención, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de 9 o 10 a los ítems planteados, reflejando con ello que tienen una muy buena o una excelente percepción sobre el tiempo que tarda la aprobación de crédito.

1.7.5. Conceptualización de la variable 'visitas del ingeniero'

Esta variable se refiere al servicio que presta un profesional de la empresa CoopeAgri, R.L., en este caso capacitado para valorar un bien que se ofrece en garantía de crédito.

Dicho profesional también contribuye con el productor en asesorarlo en cuanto a la inversión que está realizando.

Las visitas al campo son cruciales para que el agricultor pueda conocer, por medio del ingeniero, sobre el mejor aprovechamiento de los recursos que pueda hacer, puesto que generalmente estos son escasos para este tipo de necesidades.

Con respecto a facilidad para programar visitas, la cooperativa les ofrece a los asociados cafetaleros programar visitas de personal especializado a sus áreas del cultivo de café, con el fin de apoyarlos en su actividad, a fin de que obtengan una mejor producción de sus cultivos.

Un indicador que contempla esta variable es la puntualidad del ingeniero una vez programada la visita. Debido a la cantidad de asociados que requieren este servicio se lleva una estricta programación de citas y un cumplimiento exacto de ellas visitas, por lo cual los asociados se benefician con la eficiencia de este servicio para mejorar su producción.

La calidad de asesoramiento es parte de la efectividad del servicio, teniendo en cuenta, que el ingeniero atienda bien las necesidades del caficultor y al mismo tiempo tenga la credibilidad ante la Cooperativa, ya que debe velar porque sus recomendaciones sean importantes y correspondan a un asesoramiento adecuado para el cafetalero.

1.7.5.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable “visitas de ingeniero”

Esta variable será instrumentalizada mediante las preguntas F26, F27 y F28 del cuestionario aplicado a los asociados, y que se exponen a continuación.

F26) ¿Cómo califica la facilidad para programar visitas del ingeniero para mejora de su cultivo?

F27) ¿Cómo califica la puntualidad de la visitas de los ingenieros para mejora del cultivo?

F28) ¿Cómo califica la calidad del asesoramiento que ofrecen los ingenieros?

A estas preguntas el encuestado debe dar una calificación de 0 a 10, sobre la percepción que tienen sobre lo que se esta preguntando, en donde 0 es la calificación mínima y 10 la máxima.

Se considera operacionalizada la variable visitas de ingeniero, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de 9 o 10 a los item planteados, reflejando con ello que tienen una muy buena o una excelente percepción en relación a las visitas que realizn los ingenieros.

1.7.6. Conceptualización de la variable Almacigo.

El almacigo es la planta de café sembrada en el campo. Lo proporciona CoopeAgri, R.L, como una forma de contribuir en el mejoramiento de la calidad y beneficiar al productor con precios más asequibles.

El productor debe solicitar el almacigo para que la Cooperativa pueda programarle la entrega de las plantas y de este modo se le garantiza la entrega de la cantidad solicitada.

Como se mencionó anteriormente, el productor debe solicitar el almacigo a la cooperativa para que esta le suministre la cantidad de almacigos que requiere, y luego esta le programa la entrega, a este proceso se le denomina programación del almacigo.

Una vez que se hace la programación del almacigo se acuerda una fecha para entregarlo.

1.7.6.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable Almacigo.

Esta variable será instrumentalizada mediante las preguntas F30, F1 y F33 del cuestionario aplicado a los asociados, y que se exponen a continuación.

F30) ¿Cómo califica la programación del almacigo?

F31) ¿Cómo califica el tiempo de entrega del almacigo?

F33) ¿Cómo califica la calidad de almacigo de que dispone CoopeAgri, R.L. para la venta?

Se considera operacionalizada la variable almacigo, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de 9 o 10 a preguntas planteadas. Donde 0 es la calificación mínima y 10 la calificación máxima.

1.7.7. Conceptualización de la variable Abono.

El abono, De la misma manera que con el almacigo, CoopeAgri, R.L. cuenta con el abono, en este caso para apoyar el crecimiento de las plantas de café, de tal forma que pueda contribuir en el crecimiento e incremento de la cosecha.

El abono debe solicitarlo el productor en la Cooperativa para que se le programe la cantidad de sacos que requiera

La programación de solicitud de abono es un indicador de la variable abono. La programación de solicitud de abono define como el trámite que realiza el asociado para que se le asigne una cantidad de abono para su plantación y para que le sea entregada en una fecha establecida.

También importante recalcar el tiempo de entrega del abono, la calificación de este indicador va en función de la puntualidad de CoopeAgri, R.L. para hacer efectiva la entrega del abono en las distintas comunidades que lo solicitaron.

1.7.7.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable Abono.

La instrumentalización de esta variable se realizará mediante las preguntas F34 Y F35 del cuestionario aplicado, y que se exponen a continuación.

F34) ¿Cómo califica usted la programación que se realiza para atender las solicitudes de abono?

F35) ¿Cómo califica usted la entrega de abono que realiza CoopeAgri a sus asociados en las distintas comunidades?

Se considera operacionalizada la variable visitas de ingeniero, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de 9 o 10. Esto con relación a una escala de 0 a 10.

1.7.8. Conceptualización de la variable 'financiamiento para inversión inicial'

El término se refiere a aquel dinero solicitado por el asociado con la finalidad exclusiva de desarrollar un proyecto agrícola, en este caso el de siembra de café.

Para este tipo de financiamiento es necesario que exista un terreno como garantía, el cual será evaluado y considerado como parte del proyecto y por tanto requiere inversión y acondicionamiento para el cultivo y futuro desarrollo de la siembra.

Con respecto al área sembrada comprende el análisis previo para, en función del monto del financiamiento solicitado, determinar si este es proporcional al valor del terreno destinado para la siembra o cultivo. Así mismo, el área por sembrar permite medir de manera aproximada la producción futura.

En la mejora en condición económica se contemplan aspectos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de una persona desde una perspectiva financiera o social. Dentro de estos se pueden incluir: aumento en ingresos, aumento de capital, mejora en vivienda, aumento en equipo de trabajo, educación y necesidades básicas del individuo.

El apoyo al programa se refiere a aquellos métodos que utiliza la Cooperativa como parte de un ejercicio para ayudar a sus asociados a trabajar en inversión inicial para la siembra o cultivo de café, esto con el propósito de que el asociado invierta en la caficultura y se genere una reactivación del cultivo, así mismo para que este contribuya a mejorar la calidad de vida de los asociados.

Como programa y la información brindada, se entiende que son todos aquellos medios por los cuales la Cooperativa da a conocer los productos crediticios que le ofrece al sector cafetalero. Parte esencial de este indicador es que haya claridad en la información que se da a este segmento.

1.7.8.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable 'Financiamiento inversión inicial'.

La instrumentalización de esta variable se realizará mediante las preguntas F3, F4, F5 Y F6 del cuestionario aplicado, y que se exponen a continuación.

F3) Con el financiamiento de inversión inicial, ¿cuál fue el área destinada para la siembra? Ha ____.

F4 ¿Considera usted que el financiamiento para inversión inicial en siembra de café fue un factor favorable para mejorar su condición económica?:

1 Totalmente en desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
2 En desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo.

F5. En una escala de 1 a 5, en la que 1 significa muy malo y 5 sumamente bueno, ¿cómo percibe usted el programa de CoopeAgri de apoyo al asociado con financiamiento para la siembra de café?_____.

F6 En una escala de 1 a 5, en que 1 significa muy malo y 5 sumamente bueno, ¿cómo percibe usted que ha sido la información que suministra CoopeAgri, para dar a conocer a sus asociados el financiamiento para la siembra de café en los últimos cuatro años?__

A estas preguntas el encuestado debe dar una calificación de 0 a 10, sobre la percepción que tienen sobre lo que se está preguntando, en donde 0 es la calificación mínima y 10 la máxima.

Se considera operacionalizada la variable atención, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de 9 o 10 a los ítems planteados, reflejando con ello que tienen una muy buena o una excelente percepción sobre la inversión inicial.

1.7.9. Conceptualización de la variable 'financiamiento para inversión para capital de trabajo'

Como parte de la necesidad de dar continuidad al proyecto de siembra de café o renovación del cultivo, la Cooperativa tiene a disposición de los asociados que cumplan con los requerimientos necesarios financiamiento para desarrollar la actividad, y también dispone de todo un esquema de asesoramiento y capacitación para el buen desempeño de la actividad productiva.

Parte del programa es brindar información, en esta parte se definen o explican aquellos métodos que utiliza la Cooperativa como parte de un ejercicio para ayudar a sus asociados a impulsar el cultivo con capital de trabajo. Esto con el propósito de que el asociado invierta en café y genere la reactivación del cultivo y, así mismo, que este contribuya a mejorar la calidad de vida de los asociados.

1.7.9.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable 'Financiamiento capital de trabajo'.

La instrumentalización de esta variable se realizará mediante las preguntas F9, F10, F11 Y F12 del cuestionario aplicado, y que se exponen a continuación.

F9) Con el financiamiento para capital de trabajo, ¿cuál fue el área destinada para la siembra? Ha ____.

F10 ¿Considera usted que el financiamiento para capital de trabajo en siembra de café fue un factor favorable para mejorar su condición económica?:

1 Totalmente en desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2 En desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo.

F11. En una escala de 1 a 5, en la que 1 significa muy malo y 5 sumamente bueno, ¿cómo percibe usted el programa de CoopeAgri de apoyo al asociado con financiamiento para la siembra de café? _____.

F12 En una escala de 1 a 5, en que 1 significa muy malo y 5 sumamente bueno, ¿cómo percibe usted que ha sido la información que suministra CoopeAgri, para dar a conocer a sus asociados el financiamiento para la siembra de café en los últimos cuatro años? ____

A estas preguntas el encuestado debe dar una calificación de 0 a 10, sobre la percepción que tienen sobre lo que se esta preguntando, en donde 0 es la calificación mínima y 10 la máxima.

Se considera operacionalizada la variable atención, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de 9 o 10 a los item planteados, reflejando con ello que tienen una muy buena o una excelente percepción sobre la inversión inicial.

1.7.10. Conceptualización de la variable 'plantación'

La variable plantación se define como la acción que recibe el cultivo en cuanto a su mejora con respecto a la calidad y la disminución de enfermedades. También comprende la tendencia al incremento del área de producción ante factores positivos.

El mejoramiento de la calidad de cultivo es un indicador que forma parte de la variable plantación, y este indicador se busca conocer si ha existido algún mejoramiento en la calidad del cultivo con la obtención del financiamiento.

La planta de café siempre está propensa a tener enfermedades de diferente tipo las cuales perjudican la calidad del fruto y todas las plagas desfavorecen el rendimiento de la plantación. Por eso es necesaria una mejor de los cultivos.

Con este indicador se busca conocer si otorgar financiamiento tiene un impacto positivo en la reducción de las enfermedades

Área de cultivo se refiere al aumento en el terreno sembrado con el uso de financiamiento. Este indicador busca conocer si existió incremento o no.

Además el beneficio de la actividad forma parte de esta variable, el beneficio en la actividad se mide por la obtención de un balance positivo en la actividad agrícola como resultado del uso de financiamiento.

Aspectos como: charlas de campo, apoyo en transporte de fertilizante, análisis de suelo, almácigo de café, abono orgánico y visitas técnicas de ingenieros son aportes que ofrece la cooperativa para el desarrollo de la actividad cafetalera. Se espera conocer cómo perciben los asociados las ayudas de la cooperativa para beneficio de su actividad.

También se toman en consideración las mejoras en los ingresos y en el patrimonio los cuales son consecuencia del uso de financiamiento para mejorar la plantación.

El programa de financiamiento es un beneficio que ofrece CoopeAgri, R.L. como una medida que permite al asociado cafetalero mejorar su condición agrícola, y se espera que tenga un impacto positivo con el que aumenten los beneficios al cafetalero.

1.7.10.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable 'Plantación'.

La instrumentalización de esta variable se realizará mediante las preguntas F36, F37, F38, F39, F40, F41 y F42 del cuestionario aplicado, y que se epresentan a continuación.

F36 ¿De 0 a 10, cómo califica usted el mejoramiento en la calidad del cultivo?

F37 ¿De 0 a 10, cómo califica usted la reducción en las plagas del cultivo, en que 0 indica que no existió reducción y 10 que hubo una reducción muy alta?

F38 ¿Como consecuencia del financiamiento adquirido, ha logrado incrementar su área de cultivo? Sí - No.

F39: ¿Con el financiamiento otorgado por CoopeAgri, R.L., percibe usted que lo ha beneficiado en su actividad?

F40 ¿Cómo percibe usted que ha sido el impacto para el desarrollo de su actividad?

F41. ¿Percibe usted que hayan mejorado sus ingresos y patrimonio familiar por efectos del financiamiento otorgado para la plantación?

F43. ¿Qué tan importante ha sido el programa de financiamiento de CoopeAgri en el desarrollo de su actividad agrícola productiva?

Se considera operacionalizada la variable si el 80% de los entrevistados tienen una percepción positiva en el impacto en la plantación.

1.7.11. Conceptualización de la variable 'condiciones socioeconómicas'

Comprende todos aquellos factores que contribuyan a mejorar la calidad de vida del asociado y, por ende, la de su núcleo familiar.

Así mismo, forma parte de la adquisición de bienes que faciliten realizar la actividad desarrollada y de esta manera mejore el estilo de vida.

También para efectos de esta variable se contempla el mejoramiento de las necesidades básicas de vida y de esparcimiento familiar.

1.7.11.1. Instrumentalización y Operacionalización de la variable 'condiciones económicas'.

La instrumentalización de esta variable se realizará mediante las preguntas F44, F45, F46, F47, F48, F49, y F50 del cuestionario aplicado, y que se presentan a continuación.

F44) ¿Considera que su condición de vida ha mejorado por el financiamiento brindado para siembra y mantenimiento de café?

F45) Según su percepción, ¿Cómo ha sido el impacto de la comunidad a raíz de la siembra y mantenimiento de café?

F46) Considera el proceso de financiamiento relacionado con la igualdad de atención, transparencia, eficiencia, prontitud y actitud de apoyo al asociado, ¿Cómo considera que ha sido el proceso de financiamiento brindado por Coopeagri?

F47) ¿Cómo percibe usted que ha sido el impacto del financiamiento brindado por la cooperativa?

F48) ¿Qué percepción tiene a futuro del financiamiento que pueda brindar Coopeagri.

F49) Según su percepción ¿Ha beneficiado el financiamiento brindado por Coopeagri, al desarrollo agrícola del cantón de Pérez Zeledón.?

F50) Según su percepción ¿Qué expectativa tiene con respecto al comportamiento de los precios del mercado de café a futuro?

Se considera operacionalizada la variable condiciones económicas, si más del 80% de los entrevistados otorgan una calificación de 4 o 5, esto con relación a la escala de de 1 a 5.

1.8 Modelo de análisis

Con el siguiente modelo de análisis se pretende descubrir la relación que hay entre los objetivos planteados y las variables de estudio, de tal modo que eso contribuyan a al desarrollo del tema en investigación:

Cuadro 1. Análisis de la variable de estudio

Percepción de los asociados del impacto que tiene el programa de financiamiento cafetalero que ofrece CoopeAgri, R.L.			
OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTOS
1. Describir las condiciones del servicio crediticio que se ofrece en las instalaciones centrales de la Cooperativa	1.1 Atención	1.1.1 Amabilidad del personal 1.1.2 Agilidad del personal para solicitar el crédito 1.1.3 Conocimiento del personal sobre agriinversiones 1.1.4 Presentación personal	Preguntas F13, F14, F15, F16
	1.2 Instalaciones	1.2.1 Comodidad del lugar 1.2.1 Orden para ser atendido	Preguntas F17, F18
	1.3 Producto crediticio	1.3.1 Requisitos para solicitar el crédito 1.3.2 Garantías del financiamiento 1.3.3 Tramitología en el financiamiento 1.3.4 Tasas de interés	Preguntas F20, F21, F22, F23
	1.4 Tiempo de aprobación del crédito	1.4.1 Programación de visita para evaluación 1.4.2 Tiempo de aprobación después de la visita de ingeniero	Preguntas F24, F25
2. Determinar los servicios no financieros que ofrece la Cooperativa a los asociados que formalizan créditos para café.	2.1 Visita del ingeniero	2.1.1 Facilidad para programar visitas 2.1.2 Puntualidad en la visita 2.1.3 Calidad de asesoramiento	Preguntas F26, F27, F28
	2.2 Almacigo	2.2.1 Programación de entrega del almacigo 2.2.2 Tiempo de entrega 2.2.3 Calidad del almacigo	Preguntas F30, F31, F33

	2.3 Abono	2.3.1 Programación de la solicitud de abono 2.3.2 Tiempo de entrega	Preguntas F34, F35
3. Conocer la percepción de los asociados productores de café con respecto al financiamiento para la inversión en la siembra inicial.	3.1 Financiamiento para inversión inicial	3.1.1 Área sembrada 3.1.2 Mejora en la condición económica 3.1.3 Apoyo al programa 3.1.4 Información suministrada	Preguntas F3, F4,F5,F6
4. Descubrir la percepción de los asociados productores de café con respecto al capital de trabajo recibido para mantenimiento de la producción.	4.1 Financiamiento para capital de trabajo	4.1.1 Área sembrada 4.1.2 Mejora en la condición económica 4.1.3 Apoyo al programa 4.1.4 Información suministrada	Preguntas F8, F9, F10, F11, F12
5. Analizar el Impacto que genera el financiamiento cafetalero en la calidad de vida de los asociados	5.1 Plantación	5.1.1 Mejoramiento de la calidad del cultivo 5.1.2 Reducción de enfermedades 5.1.3 Incremento del área de cultivo 5.1.4 Beneficio de la actividad 5.1.5 Aporte para el desarrollo de la actividad 5.1.6 Mejores ingresos y patrimonio 5.1.7 Importancia del programa	Preguntas F36, F37, F38, F39, F40, F41, F42, F43
	5.2 Condiciones socioeconómicas	5.2.1 Mejora de la condición de vida 5.2.2 Impacto en la comunidad 5.2.3 Proceso de financiamiento 5.2.4 Impacto del financiamiento 5.2.5 Financiamiento futuro 5.2.6 Beneficio para el desarrollo del cantón 5.2.7 Futuros precios en el mercado del café	Preguntas F44, F45, F46, F47, F48, F49, F50

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014

1.9. Delimitación espacial, temporal e institucional de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo entre el segundo semestre del año 2013 y el primer semestre del año 2014, en el cantón de Pérez Zeledón, con los asociados productores de CoopeAgri, R.L. que han recibido financiamiento por medio del programa Agriinversiones de la Cooperativa como uno de sus servicios.

1.10. Alcances y limitaciones

Como alcance principal de este estudio se busca conocer el impacto que ha tenido el programa financiamiento Agriinversiones de CoopeAgri, R.L. en la actividad cafetalera de la zona, según lo perciben los usuarios de dicho programa. Para alcanzar dicho objetivo se recabará y analizará información sobre la opinión de los usuarios del crédito que se otorga bajo este programa.

Para la recolección de los datos, de previo a la aplicación del instrumento, primeramente se analizan factores de tiempo y distancia, en lo cual se utilizan técnicas que simplificarán el proceso sin alterar los resultados y la efectividad de la investigación. Es importante mencionar que se considera también los niveles de desconfianza y escepticismo que corrientemente existen en los informantes para suministrar información.

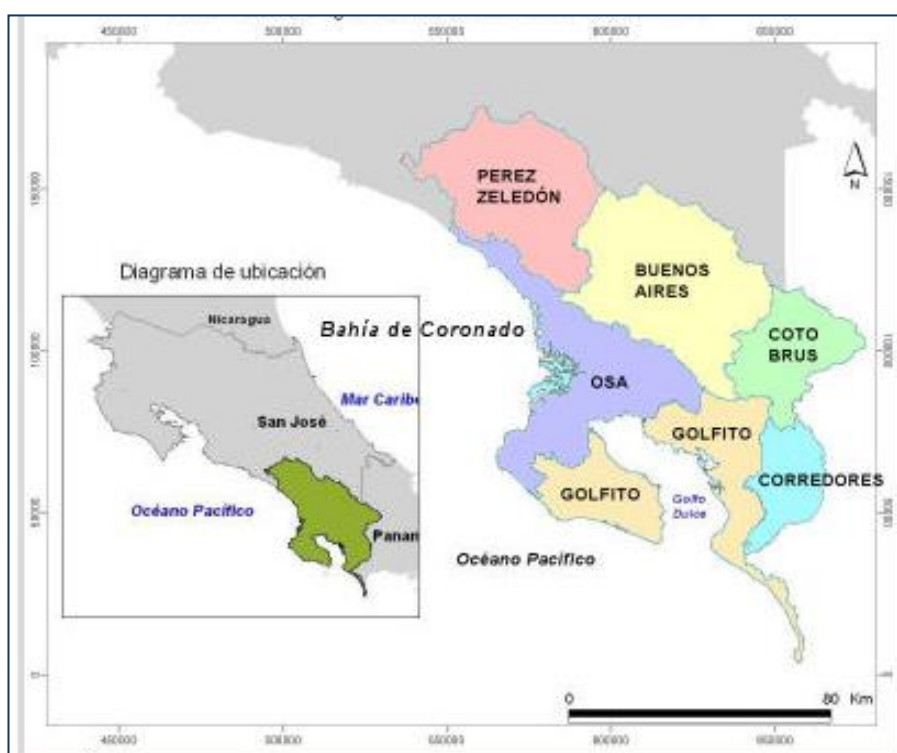
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

2. Generalidades del entorno

2.1. Ubicación

El cantón de Pérez Zeledón, perteneciente a la provincia de San José, a unos 135 km al suroeste de la ciudad capital de Costa Rica, corresponde a la Región Brunca. Su extensión de 1.905,51 kilómetros representa 38,42% del territorio de San José y 3,33% del territorio nacional. La siguiente imagen muestra la división de la Región Brunca en los cantones que la conforman.

Imagen 1. Cantones de la Región Brunca



Fuente: MEIC, 2014

2.1.1. División del cantón de Pérez Zeledón

El cantón de Pérez Zeledón cuenta con once distritos, que se dividen físicamente en los siguientes: San Isidro de El General, El General, Daniel Flores, Rivas, San Pedro, Platanares, Pejibaye, Cajón, Barú, Río Nuevo y Páramo. La imagen 2 muestra la división territorial mencionada anteriormente.

Imagen 2. Mapa de los distritos del cantón de Pérez Zeledón



Fuente: Municipalidad de Pérez Zeledón

2.1.2. Población del cantón de Pérez Zeledón

La población total del cantón de Pérez Zeledón, según los datos que arrojó el censo del 2011, es de 134.534 habitantes, de los cuales el distrito de San Isidro de El General cuenta con la mayor cantidad, comparado este volumen con el del resto de distritos. La investigación se circunscribirá a este distrito, específicamente.

El cuadro 2 muestra la cantidad de habitantes por distritos del cantón de Pérez Zeledón, según el Censo 2011. San Isidro de El General tiene la mayor cantidad de habitantes, con 33,7% del total del cantón del Pérez Zeledón.

Cuadro 2. Cantidad de habitantes de Pérez Zeledón, según población por distrito

<i>Cantidad de habitantes de Pérez Zeledón Población según distrito</i>		
Distrito	Cantidad	%
<i>San Isidro de El General</i>	<i>45.327</i>	<i>33,7%</i>
<i>El General</i>	<i>6.373</i>	<i>4,7%</i>
<i>Daniel Flores</i>	<i>33.537</i>	<i>24,9%</i>
<i>Rivas</i>	<i>6.591</i>	<i>4,9%</i>
<i>San Pedro</i>	<i>9.102</i>	<i>6,8%</i>
<i>Platanares</i>	<i>7.203</i>	<i>5,4%</i>
<i>Pejibaye</i>	<i>7.995</i>	<i>5,9%</i>
<i>Cajón</i>	<i>8.542</i>	<i>6,3%</i>
<i>Barú</i>	<i>2.393</i>	<i>1,8%</i>
<i>Río Nuevo</i>	<i>3.061</i>	<i>2,3%</i>
<i>Páramo</i>	<i>4.410</i>	<i>3,3%</i>
<i>Total</i>	<i>134.534</i>	<i>100,0%</i>

Fuente: Inec. Censo 2011

2.2. CoopeAgri, R.L .

CoopeAgri, R.L. está ubicada en San Isidro de El General, en el cantón de Pérez Zeledón. Su creación se remonta al 25 de noviembre de 1962, bajo el nombre de Cooperativa de Caficultores de Pérez Zeledón, con un total de 391 asociados.

La Cooperativa surge como una respuesta puntual a los problemas que enfrentaban en aquella época los pequeños y medianos productores de café del Valle de El General, producto del sometimiento impuesto por las industrias financieras y los comercializadores de la época, que absorbían producción, sudor y sacrificios de los productores desprendidos de las fértiles tierras generaleñas.

La situación de la actividad cafetalera era crítica pues los productores eran explotados por los compradores de café de la zona. El café se compraba en la calle, al precio que el comprador quisiera. La transacción se hacía sin extender recibo alguno, lo cual hacía que el productor perdiera su derecho a recibir alguna preliquidación.

Con la formación de la Cooperativa se da inicio a todas aquellas actividades relacionadas con la producción, la industrialización y la comercialización del café, a la vez que esta asume el papel de agente de cambio con respecto a los procesos y a la tecnología empleada por los asociados en la actividad cafetalera. Los productores llegaron a la convicción de que el elevado nivel de vida, el desarrollo y la preservación de cada familia como unidad básica de sociedad, así como el bienestar de los asociados y de la comunidad no pueden garantizarse por el solo juego de las leyes del mercado. Inspirados, entonces, en esta creencia, nace CoopeAgri, R.L. como una alternativa para los productores y trabajadores de Pérez Zeledón. (Rodríguez, M. 2008)

Sin embargo, el proceso de gestación de CoopeAgri, R.L. no fue fácil, dado que en el ámbito nacional se registraban algunos fracasos en casos similares, pues un grueso de cooperativas que habían nacido no lograron cristalizar sus objetivos. En su primera década de administración se proponen los siguientes fines y propósitos empresariales:

- Desarrollar todas aquellas actividades relacionadas con la producción, la cosecha, la industrialización y el mercadeo del café.
- Fomentar el comercio del café y sus derivados en el mercado nacional y en el exterior.
- Producir y manufacturar, para distribuir entre los asociados, materia prima, enseres, maquinaria, equipo, accesorios, herramientas, abonos y otros productos químicos para la agricultura.
- Instalar estaciones experimentales o fincas modelos, como mecanismo de transformación de tecnología.
- Comprar, vender arrendar, pignorar o hipotecar todos los muebles o inmuebles necesarios para su actividad empresarial.

Dentro de esta visión cooperativo-empresarial, la Corporación CoopeAgri, R.L. es una gestión cooperativa catalogada como modelo en el ámbito nacional y en el latinoamericano, pues su diversificación abarca áreas como: agrícola, industrial, comercial y financiera. Cuenta en la actualidad con 19.257 asociados (incluida Credecoop, R.L.) y se ha convertido en el motor económico más importante de cantón de Pérez Zeledón. En la actualidad genera más de 750 empleos directos permanentes, 800 empleos directos temporales e indirectamente beneficia a más de 30 mil generaleños que tienen relación directa o indirecta con esa empresa cooperativa.

Las principales áreas que hoy forman CoopeAgri, R.L. son las siguientes:

2.2.1. Beneficio CoopeAgri, R.L.

Para iniciar su operación, el 25 de noviembre de 1962, la naciente cooperativa alquiló el beneficio San Jorge, el cual tenía capacidad para procesar 12.000 fanegas de café y en 1965 compró ese beneficio en la suma de un millón seiscientos mil colones.

El beneficio CoopeAgri, R.L. cuenta hoy con una de las plantas beneficiadoras de café más grande del país procesa 65% de la producción de café de Pérez Zeledón y tiene capacidad para procesar más de 300.000 fanegas de café por año, 5.500 fanegas por día. Su cartera de productores está formada por 10.000 asociados pequeños y medianos productores de café, dispersos a lo largo y ancho del todo el cantón de Pérez Zeledón. Ellos están enlazados por una red de 170 recibidores, que es la más grande red de centros de acopio del país.

El beneficio ha sido sometido a importantes mejoras tecnológicas en sus equipos y procesos, lo que le permite procesar de forma continua, en un beneficio muy compacto, grandes volúmenes de café, de excelente calidad, que se comercializan y que tienen mucha aceptación en los mercados nacional e internacional.

Esta comercialización se realiza por medio de un moderno sistema de información que permite estar en contacto con la bolsa de New York y los clientes en forma permanente. Este desarrollo tecnológico, con el apoyo de los

asociados y trabajadores, ha permitido que CoopeAgri, R.L. -durante los últimos quince años- pague los mejores precios de liquidación al productor, lo que la convierte en el líder indiscutible de la zona en ese aspecto.

2.2.2. Supermercados

El 09 de noviembre de 1969 se inaugura el Supermercado Cooperativo. Era el primer supermercado que se establecía en Pérez Zeledón y uno de los primeros que se ubicaba en zona rural, en el ámbito nacional. Actualmente CoopeAgri, R.L. cuenta con cinco supermercados: uno ubicado en el centro de San Isidro, otro en la comunidad de Pejibaye y el Súper Económico en Villa Ligia de Daniel Flores. En una reciente negociación (septiembre del 2014) se adquieren dos nuevos supermercados, pertenecientes a la cadena local de supermercados llamada San Luis, adquisición que se da bajo la figura de arrendamiento con opción de compra.

2.2.3. Ingenio El General, R.L.

El Ingenio CoopeAgri, R.L. nació en el año 1974. Este ingenio fue creado como una alternativa de diversificación para los productores de café, ya que la explotación de la caña de azúcar se da en una época en la cual la producción de café está terminando.

Actualmente cuenta con capacidad para procesar 300 mil toneladas de caña al año (700 mil bultos de 50 kilos). Para ofrecer un servicio eficiente en el recibo de la caña a los asociados utiliza un sistema de programación que le fija a cada productor la fecha en que debe entregar su caña a cualquiera de los tres centros de recibo, y las cantidades. Esta importante área procesa 98% de la producción de caña del cantón que entregan 1.950 asociados pequeños y medianos productores. Representa el quinto lugar en tamaño en el nivel nacional. Esta planta cuenta con capacidad para abastecer de todo el azúcar que se consume en la zona sur.

CoopeAgri, R.L. exporta sus productos en forma directa a Europa, pues mantiene un convenio con una organización que promueve el comercio justo entre países de Latinoamérica y Europa.

El productor también recibe otros servicios, como asistencia técnica, servicio de corta-alza, acarreo con equipo y trabajadores del ingenio, tratamiento térmico de semilla para que el asociado mejore su producción, servicio de taller mecánico para reparación de llantas y carretas, y suministro de combustible; todo esto con el objetivo de facilitar la producción a los asociados.

2.2.4. Almacén de suministros

El almacén de insumos agrícolas nació en 1980 y ha crecido. Cumple con una misión muy importante dentro de los servicios de la CoopeAgri, R.L, que es la de satisfacer todas las necesidades de insumos agropecuarios del productor del cantón de Pérez Zeledón, que son necesarios para incrementar la productividad de su finca.

Además, ofrece el servicio de asistencia técnica agrícola y veterinaria, como inseminación artificial y servicio de visitas a las fincas para promover las ventas y llevar recomendaciones técnicas para los cultivos. El almacén de suministros ofrece al productor asociado un flexible sistema de crédito que le permite atender la necesidad de sus cultivos en el momento en que estos lo requieren.

Una gran particularidad de este almacén es que en él el asociado puede realizar los trámites de compra a crédito de cualquier bien del que tenga necesidad. Mediante convenio el asociado puede adquirir desde un regalo de bodas hasta una bicicleta o una camisa en una *boutique*.

2.2.5. División de Ahorro y Crédito (Credecoop, R.L.)

En 1990 se propuso la creación de una división de ahorro y crédito como antesala para la constitución de un banco financiero de productores asociados a CoopeAgri, R.L. Para constituir e implementar esta división, los asociados aportarían 1% del valor de su cosecha entregada y, en el caso de los trabajadores, del salario devengado.

A pesar de contar con esa posibilidad real, CoopeAgri El General también administra un programa crediticio dirigido a los productores de café y caña de azúcar, denominado Agriinversiones, acerca del cual se realiza la presente investigación.

2.2.6. División Agrícola

En marco de la producción agroindustrial, CoopeAgri, R.L. posee varias fincas, propias y arrendadas, dedicadas a producción de materia prima para sus dos agroindustrias: café y azúcar. Las fincas de CoopeAgri, R.L. están dedicadas a la siembra de caña y café y a reforestación, conservación de bosques e investigación relativa a los cultivos a los que la Cooperativa y sus asociados se dedican.

La principal utilidad de la actividad agrícola es servir de soporte al ingenio de azúcar, para abastecer en cantidad y oportunidad de la materia prima que el ingenio requiere procesar diariamente, es decir, caña proveniente de terrenos propios y alquilados; así como directamente de asociados. Para ello se prestan los servicios de corta, alza y acarreo de su caña prácticamente a precio de costo. Se contribuye de esta forma a aumentar la rentabilidad de la actividad global.

Un servicio muy importante que se ofrece en el área agrícola a los productores es el de investigación de aspectos como: desarrollo de variedades, nutrición adecuada, control de plagas, entre otras. Estas investigaciones se realizan en coordinación con Laica e Icafé, tanto para caña como para café.

2.2.7. División Forestal

Fue creada en el año 1996. La división forestal administra cerca de 30% del total de tierra propiedad de CoopeAgri, R.L, dado que está dedicada a la conservación del bosque, lo que muestra el compromiso de la Cooperativa con las generaciones futuras. Además, esta división se encarga de los trámites de los beneficios de Fonafifo, como el pago de servicio ambiental a los asociados y clientes particulares que posean alguna área en protección.

2.2.8. Procafé (Operaciones del Valle)

Como parte del proceso de diversificación y, preocupados por desarrollar un proceso integrado desde la recolección, industrialización, torrefacción y comercialización del café; además, para darles la oportunidad a todos los generaleños de consumir un café de excelente calidad, nace el 22 de enero de 1996 Café Del Valle.

La creciente demanda de café Del Valle permitió la adquisición de un moderno equipo de tostado, molido y empaque, como preparación para el lanzamiento a todo el país. Por otro lado, se hacen importantes esfuerzos por llegar a nichos del mercado internacional, como son los de Estados Unidos de América, Canadá y otros países.

2.2.9. Servicentro CoopeAgri, R.L.

La importancia estratégica que representa para CoopeAgri, R.L. y sus asociados el suministro de combustible en una zona en la cual las vías de acceso (carreteras) tienen serios problemas, así como la necesidad de ofrecer a los asociados un servicio lo más integrado posible, permitieron que el 01 de abril de 1997 se adquiriera la estación de combustible que hoy se denomina Servicentro CoopeAgri, R.L.

Además de ofrecer en forma integrada todo lo del negocio de los combustibles, se ofrecen también otros servicios muy importantes, como los de venta de accesorios y partes para vehículos, engrasado, cambio de aceite, supermercado y lavado de vehículos. Esto siempre buscando prestar el mejor servicio a los clientes y asociados.

2.2.10. Autoservicio AM-PM

Como complemento de la adquisición del Servicentro, en mayo de 1997 se inaugura el autoservicio A.M - P.M, negocio que da la posibilidad de compra de artículos de primera necesidad para los viajeros y residentes del lugar durante las veinticuatro horas del día.

2.2.11. Ferretería y materiales de construcción

En el año 2006 se abre el servicio de ferretería, fundamentalmente agregado por la aceptación que habían tenido las líneas de ferretería en el Almacén de Suministros. Así mismo, se buscaba atender necesidades del productor y de los clientes al entrar en un mercado de regulación de precios.

2.2.12. Cafetería

El negocio más reciente de la Corporación, el cual se instaura con el fin de darle un valor agregado al café de los productores, así como para generar una estrategia para el posicionamiento de la marca. Este negocio es abierto en el año 2010 y es complementario entre las operaciones de café y el área comercial.

Por otro lado, la Corporación CoopeAgri, R.L. tiene participación en otros órganos, como:

- Guanazúcar.
- Cafecoop
- Concoosur
- Uncoosur
- Beneficio Los Valles
- Grupo Empresarial Cooperativo de Costa Rica (GECCR)

Un aspecto importante en el diseño organizacional es el hecho de que la Corporación decidió que la participación en estos entes se realizaría de forma bipartita, con la presencia de un colaborador de la administración (generalmente algún gerente o jefe con habilidad técnica) y un representante del Consejo de Administración.

2.3. Fines y propósitos de CoopeAgri, R.L.

Los fines y propósitos para los cuales se organiza la Cooperativa están contemplados en el artículo 10 del Estatuto Social, y enmarcan el camino que debe seguir la Cooperativa para cumplir con la misión y visión. A continuación se detallan estos fines y propósitos:

- a. Desarrollar todas aquellas actividades que se relacionan con la producción, la cosecha, la industrialización y el mercadeo, que se consideren necesarias de emprender a fin de obtener los mejores servicios y el mayor beneficio para los asociados de la Cooperativa.
- b. Fomentar por todos los medios la comercialización y el consumo de sus productos, tanto en el país como en el exterior, de manera que la industria de estos productos se desenvuelva sobre las bases de la igualdad y equilibrio frente a las otras industrias nacionales.
- c. Producir, manufacturar o adquirir, para la distribución entre sus asociados, materias primas, enseres, maquinaria, combustibles, lubricantes, equipos, accesorios, herramientas, abonos, insecticidas, fungicidas, herbicidas, productos naturales o elaborados y demás menesteres, con el objetivo primordial de procurar a sus afiliados la más conveniente atención de sus fincas o cultivos, y el incremento de la producción agrícola nacional.
- d. Colaborar con las instituciones agrícolas o industriales con el fin de mejorar las técnicas de cultivo, producción, mercado y diversificación de cultivos.
- e. Propulsar y desarrollar cualquier otra actividad que tienda a satisfacer necesidades sentidas por los asociados o les reporte beneficios a ellos o a sus familias, sin lucro y con el exclusivo propósito de reducir al mínimo la especulación o explotación irracional de sus afiliados.
- f. Emprender otros servicios que estén relacionados con el campo de actividades de sus asociados y se considere necesario desarrollar, a fin de buscar el mayor beneficio para ellos y el de la comunidad en donde residen.

g. Fomentar entre sus asociados el espíritu de ayuda mutua en los órdenes económico, social y cultural.

h. Procurar el mejoramiento económico y social, la creación de servicios sociales, el mejoramiento del nivel cultural y técnico de sus asociados y el establecimiento de relaciones con otras organizaciones cooperativas, a fin de contribuir al fomento y al debido desarrollo del movimiento cooperativista en el país y en el plano internacional.

i. Estimular una política de emisión y colocación de cuotas de inversión.

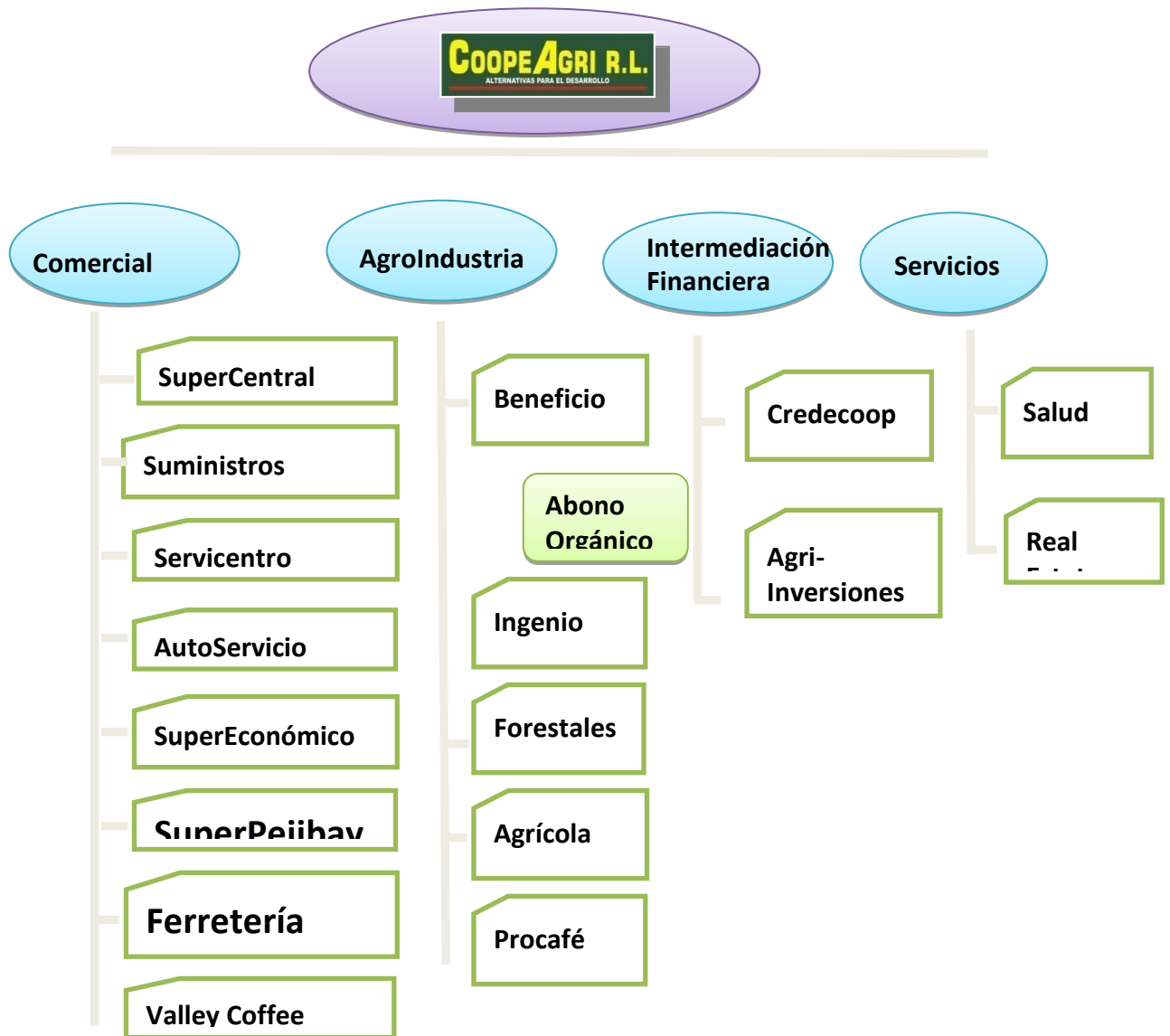
j. Comprar, vender, permutar o ceder en arriendo, pignorar o hipotecar todos aquellos bienes e inmuebles cuando se estime necesario hacerlo para el normal desenvolvimiento de sus operaciones, así como para otorgar, aceptar o endosar pagarés o letras de cambio, y cualquier otro documento transferible o negociable, con la finalidad de alcanzar sus fines y propósitos.

2.4. Programas y aporte a la comunidad

Como parte de su proyección social, a lo largo de su historia CoopeAgri, R.L. ha implementado una serie de programas que tienen como objetivo primordial tener un impacto social positivo para sus asociados. Los principales programas actualmente en ejecución son:

- CoopeAgri, R.L. como fuente generadora de empleo.
- Capacitación de los colaboradores
- Programa de financiamiento.
- Servicio médico de empresa
- Programa de al Asociado de Oro:
- Asistencia técnica
- Transporte gratuito de fertilizantes a la finca de los asociados.
- Programa Ilusiones Navideñas
- Fondo de Socorro Mutuo
- Donaciones de la Reserva de Bienestar Social
- Bonificación sobre compras en los negocios comerciales.

Imagen 3. Resumen de actividades desarrolladas por CoopeAgri, R.L.



2.5. El programa Agriinversiones de CoopeAgri, R.L. para sus asociados cafetaleros

Como parte del desarrollo del sector cafetalero y en respuesta a la necesidad que había en los asociados de mantener su actividad, se crea una línea de crédito para ellos con características requeridas en el sector. Esta se denominó Agriinversiones.

Detectado el problema de la necesidad de contar con más áreas de producción, CoopeAgri, R.L. toma la iniciativa y presenta un proyecto en pro del desarrollo del

sector cafetalero, cuyo objetivo primordial era lograr mantener la actividad cafetalera como tal y dar soporte financiero al gremio cafetalero, bajo una metodología que fuera accesible para estos pequeños productores. Es importante mencionar también que gran parte de la base asociativa y de los dedicados a esta actividad son pequeños productores, los cuales presentan debilidades a la hora de optar por créditos en entidades financieras para continuar su actividad.

Bajo ese escenario es que la Cooperativa crea su programa Agriinversiones como fuente de financiamiento para aquellos asociados productores de café que lo requieran. Para el otorgamiento de crédito bajo este programa el productor cafetalero compromete su cosecha con la Cooperativa, en el sentido de que la cancelación de la deuda será de acuerdo con el contrato o pagaré firmado entre el caficultor y la entidad cooperativa. Esto en términos de negociación de aspectos como tasa, plazo o cosechas con las que se cancelará el crédito.

Bajo un marco de apoyo al asociado, el programa Agriinversiones, a diferencia de otras líneas de crédito, permite una tasa mucho más accesible y un plazo más favorable para el productor, definidos bajo la metodología de cosechas según la cual el productor va cancelando en periodos de cosecha y se va reduciendo el monto de su deuda.

Un aspecto digno de tomar en cuenta es que los recursos dispuestos para este tipo de financiamiento tienen un límite, por lo que para cada productor existe una suma límite de financiamiento, considerada en ella un tope o cantidad máxima de aproximadamente dos millones de colones; esto en función de garantizar una mayor cantidad para quienes requieren este tipo de financiamiento, que son pequeños productores.

2.6. Marco conceptual

En este apartado se presentan las principales conceptualizaciones por las que se guió el proceso de investigación llevado a cabo.

2.6.1. Crédito

Según Brachfield (2009), “desde el punto de vista etimológico la palabra “crédito” viene del latín, concretamente del término “creditum”, que significa deuda, aunque también se deriva del verbo latino “credere” –*credo, creditum*-, que quiere decir tener confianza en la promesa de alguien al entregarle determinada cosa”.

En el lenguaje técnico-mercantil, “la palabra crédito expresa el modo especial como se realiza una serie de operaciones comerciales, en las cuales un comerciante entrega un bien presente o actual a cambio de un bien futuro” (Andino, 2001 p.108).

En su artículo, Davis (1995, citado por González y León 2007) menciona que el control del racionamiento del crédito es, entonces, necesario para asegurar la estabilidad financiera en el conjunto de la economía. Es decir, si las restricciones al crédito se relajan y la predicción del riesgo en las instituciones es laxa, las variaciones en los tipos de interés y en el ingreso tienen consecuencias negativas en los individuos y, en algún momento, aumentan la fragilidad financiera y amplían el impacto de una crisis financiera en el crecimiento económico. (p.130)

Mientras tanto, Brachfiel (2009) señala que “lo más importante a tener en cuenta es que toda venta a crédito supone un riesgo hasta que no se ha conseguido cobrar íntegramente del cliente el importe de la factura adeudada” (p.29).

2.6.2. Crédito o financiamiento cafetalero, o ambos

Dentro del marco del financiamiento, en el ámbito de la Cooperativa y de los asociados existe el término ‘financiamiento cafetalero’, el cual se refiere a la concesión del crédito para subsidiar labores de la producción del café y posteriormente como garantía de ese crédito se pacta la cosecha de ese periodo, o más. Estas labores pueden ser valoradas bajo dos usos, uno que el financiamiento para capital inicial de la actividad y otro para renovación o capital de trabajo.

2.6.2.1. Financiamiento para inversión inicial de la actividad cafetalera.

En este tipo de financiamiento se refiere al dinero obtenido por medio de crédito para comenzar a trabajar, como la preparación del área de cultivo, la compra de almácigo e insumos y la mano de obra que requiere la actividad inicialmente.

En este caso la garantía del crédito lo serán los periodos de cosecha que correspondan. En este tipo de financiamiento siempre se busca darle al asociado la posibilidad de dar continuación con la producción y que al mismo tiempo este logre la cancelación del crédito otorgado.

2.6.2.2. Financiamiento para capital de trabajo

Existe otro tipo de financiamiento, más conocido como financiamiento para capital de trabajo. Es el que parte de la existencia de la actividad como tal pero que requiere trabajo e inversión, tanto en insumos como en mantenimiento y mano de obra, para la adecuada producción por parte de los cafetaleros asociados que tienen acceso al programa.

2.6.3. El proceso de evaluación

Todo lo que una institución, organización o gobierno realiza en su entorno inmediato debe ser medible para determinar si realmente se está cumpliendo con los objetivos para los cuales ha sido creada la organización o si es para objetivos propios de la política pública.

Generalmente esta medición se hace por medio de una serie de indicadores cuantitativos, pero también intervienen variables cualitativas que son medibles según el impacto que reciben quienes han tenido contacto directo con lo hecho. De acuerdo con este criterio se puede decir que impacto es el proceso que determina el valor que un proyecto, programa o institución ha causado en la población objetivo.

Del proceso evaluativo se pueden señalar dos partes. Según Karen Marie Mokate, estas son: la parte técnica y la valorativa. La primera genera de manera sistemática aquello que podrá informar y educar sobre los diálogos y las decisiones (Mokate,

2000, p.2). La parte valorativa se entiende como aquella que pondera las informaciones generadas con el fin de tener unas conclusiones acerca del valor. (Mokate, 2000, p.2). De estas dos partes se puede decir que el proceso evaluativo contiene una parte objetiva (técnica) y una parte subjetiva (valorativa) y que es la complementariedad de estas dos la que les permite llegar a conclusiones a los investigadores.

EL proceso de evaluación mantiene una estrecha relación con el monitoreo. De hecho, son fenómenos que no pueden separarse, dado que no se puede evaluar algo que no se puede medir, y no se puede medir algo que no se puede monitorear.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP) define el monitoreo como “una función permanente cuyo objetivo primario es facilitar a la dirección de los proyectos y a las principales partes interesadas en un programa o proyecto en curso indicaciones tempranas sobre los progresos, o la falta de ellos en el logro de los objetivos del programa o proyecto”. (UNDP, 1997, p.12). Por su parte, la evaluación es “una actividad temporal que trata de determinar en forma sistemática y objetiva la pertinencia, rendimiento y éxito de los programas y proyectos en curso y terminados”. (UNDP, 1997, p.14).

Esta relación de complementariedad se muestra mayormente en que el monitoreo permite describir y calificar el cumplimiento del plan de trabajo y la evaluación permite ver si dicho cumplimiento, a su vez, ha conducido al logro de efectos e impactos que le dan una razón de ser a la iniciativa. En la medida en la que la evaluación revela un logro de mejoras en las condiciones de vida de la población objetivo, el monitoreo genera valiosa información para analizar las relaciones causales entre las actividades de la iniciativa que se evalúa y dicho cumplimiento.

De este modo, la evaluación y el monitoreo no solo son complementarios sino que, además, son necesarios el uno y el otro para poder realizar un análisis que arroje conclusiones sobre el desempeño del programa o proyecto por evaluar. En la opinión de Karen Mokate;

... el monitoreo sin la evaluación o — lo que es lo mismo, la evaluación de procesos sin la evaluación de objetivos — sólo nos permitiría juzgar la ejecución de una iniciativa, sin poder concluir nada con respecto a la bondad de la iniciativa y la sensatez de continuarla o suspenderla. Asimismo, la evaluación de resultados resulta inviable sin el monitoreo. La evaluación requiere de buena información generada por el monitoreo, pues para juzgar la eficacia y eficiencia de unas determinadas acciones en el logro de mejoras en las condiciones de vida, va a ser indispensable conocer los aspectos cuantitativos y cualitativos de la ejecución de dichas actividades. (Mokate, 2000, p.4)

Resulta imprescindible entender, no solamente la definición técnica o conceptual de lo que es o no impacto social, sino también cómo es posible desarrollar un enfoque de evaluación a partir del impacto social. Algunos autores conciben el impacto social únicamente como un criterio de evaluación ex post, e inclusive hay quienes afirman que para evaluar el impacto social de algún programa o proyecto se debe esperar algún tiempo después de finalizadas las actividades, puesto que los efectos no pueden ser percibidos de forma simultánea con la ejecución y operación del programa o proyecto.

2.6.4. Impacto

Según el diccionario de la Real Academia Española, ‘impacto’ viene del latín tardío “*impactus*”. Su significado es “golpe emocional producido por una noticia desconcertante o un efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición, una noticia, una catástrofe, etc.”.

Impacto es el proceso continuo de una o varias acciones que afectan a las personas y promueven en ellas cambios sustanciales en su forma de vida. El impacto puede percibirse como positivo o negativo, de acuerdo con la situación presentada. Por ejemplo, puede originarse en un crecimiento desmedido del endeudamiento de una persona por servicios recibidos de entidades financieras ante el uso recurrente del

crédito para la compra de bienes o servicios, o ambos, con la consecuente desmejora en los aspectos económico, social, personal, familiar, laboral y de salud.

En opinión de Lazzati (2009), “definimos como problema la brecha entre una situación actual o proyectada y un objetivo. El proceso de cambio se propone resolver el problema, superar la brecha”. (p 34)

También se afirma: “Una persona puede llegar a una situación grave de endeudamiento por tres situaciones básicas: la pérdida de su empleo, una enfermedad propia o de un familiar no cubierta por un seguro o plan de salud, o un mal manejo del crédito” (Samper 2009, p. 18)

Granda (2011) muestra que el efecto pobreza es la “reducción de la tendencia a la demanda, o pérdida de ganas de consumir como resultado de una mala situación económica. Lo anterior obedece a una realidad: inseguridad laboral y pérdida de la capacidad adquisitiva que influye directamente en el estado de ánimo de las personas” (p.616)

2.6.5. ¿Qué entender por impacto social?

Existen muchas corrientes que tratan de determinar lo que es o lo que debería entenderse por impacto social. Para iniciar se debe establecer que, según el Diccionario de la Lengua Española, impacto es “huella o señal que en él deja” (Real Academia Española, 1983, 721). Dentro de esta definición habrá que entender que el impacto es el producto de acciones ejecutadas y que han producido o dejado un efecto.

Según lo establece Arlette Pichardo Muñiz, impactos sociales “son los cambios o variaciones deseadas en los destinatarios de las políticas (sociales o no), programas o proyectos, o ambos, en cuanto a:

- a) “Satisfacer las necesidades básicas o no básicas.
- b) Promover o procurar condiciones para el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo.

- c) Generar, fortalecer o consolidar niveles e instancias organizativas, formas de expresión, asociación y participación organizada.
- d) Propiciar cambios de actitudes, condicionantes, aptitudes, comportamientos y mentalidades que modifiquen las concepciones y actuaciones de los actores sociales de los cuales los individuos y grupos forman parte.” (Pichardo, 1993, p.73)

La anterior definición sugiere que el impacto es un proceso continuo, no una acción aislada, que repercute en los actores, los cuales procuran cambios sustanciales en su forma de vida. Así las cosas, se puede decir que los impactos pueden ser percibidos como positivos o como negativos, de acuerdo con el cambio que hayan provocado los programas, proyectos o políticas gubernamentales en determinado sector de personas.

Se pueden concebir tres niveles básicos de impacto social, según Pichardo. Estos son:

- a) Los destinatarios
- b) El medio institucional en el cual se gestan, promueven, desarrollan, ejecutan y evalúan las acciones consideradas en la evaluación
- c) El contexto en el cual se inscriben las acciones evaluadas y los actores sociales que las respaldan. (Pichardo, 1993, p.74)

La conceptualización del impacto social lleva implícita la interacción de una serie de actores que intervienen en el desarrollo de un programa o proyecto, o en el funcionamiento mismo de una organización. No se puede entonces hablar de impacto social sin antes definir cuál es o qué se entiende por dimensión social, toda vez que muchas en concepciones se pretende apartar lo social de lo económico y de lo político. Es decir, se le asignan un rol antónimo a lo económico y político, en que por analogía lo social es improductivo. En este caso se confunde el término social con lo asistencial y es considerado, en muchos contextos, como factor de legitimación de las acciones de los gobiernos.

Para efectos de la investigación, se plantea que el término impacto social está ineludiblemente ligado a una concepción de totalidad social. Según Pichardo,

... dentro de esta perspectiva -lo social- aparece como una perspectiva de interpretación de la realidad, comprensiva de lo político y económico. Lo que significa una concepción unificada de la realidad social que descarta la posibilidad de compartimentalizarla en la división clásica del ámbito de lo económico, lo social, lo político, estudiados de manera autosuficiente por las disciplinas que lo definen como su objeto particular de estudio (Pichardo, 1993, p.76)

Es claro entonces que el impacto es social, porque produce un afecto (positivo o negativo) en la sociedad, y, como esta se constituye de individuos y grupos de individuos, el impacto es social porque afecta a los grupos humanos.

2.6.5.1. El impacto social como enfoque de evaluación

En el texto de Arlette Pichardo ella sostiene la tesis de que el impacto social no es exclusivamente un criterio de evaluación, sino un enfoque metodológico para tal fin. Afirma la autora que “independiente de la fase o etapa en que se encuentre la intervención-planificación, el enfoque de evaluación del impacto social puede ser aplicable” (Pichardo, 1993, p.79). Pero también es verdadero que es en la evaluación ex-post en la que el impacto logrado puede hacerse más evidente.

Según Pichardo se establecen tres niveles de evaluación, a saber:

... la evaluación ex ante, donde lo que se trata es de determinar si la direccionalidad e intensidad en que se sustenta la intervención, permitirá generar el mayor impacto posible, en cambio, en la evaluación concurrente, es donde se debe determinar si la forma en cómo se están ejecutando las

medidas evaluadas permite generar el impacto social buscado, finalmente, en la evaluación ex post el centro es determinar real y efectivamente, si se ha generado o no el impacto social y cuál es el signo del mismo (Pichardo, 1993, p.80).

Las cuestiones centrales en las que puede interesar el enfoque de evaluación del impacto social es posible resumirlas de la siguiente manera:

- a) ¿Cambiarán / están cambiando / o han cambiado de manera significativa las condiciones iniciales de los grupos destinatarios, las instituciones u organizaciones involucradas o las condiciones del medio social, por medio de las acciones que se derivarán / se derivan / o se derivaron de la intervención?
- b) Si es así, ¿cuál es el sentido de los cambios que se observarán / se observan / o se observaron?
- c) ¿En qué medida serán observables / son observados / o se observarán los cambios?
- d) ¿Hasta qué punto los cambios que serán observables / son observados / o se observarán pueden atribuirse al tipo y a las características de la intervención de que se trate, o a las condiciones del medio social? O bien ¿de qué forma se combinan ambos factores para producir los cambios buscados? (Pichardo, 1993, p.81).

Por otro lado y según como lo definen Juan Martín Sandoval y María Paz Richard:

“La evaluación de impacto mide los cambios en el bienestar de los individuos que pueden ser atribuidos a un programa o a una política específica y sus objetivos son proveer información y ayudar a mejorar su eficacia. En este sentido, es una herramienta que utilizan los encargados de tomar decisiones en la formulación de políticas, y que hacen posible que el público pueda exigir cuentas sobre los resultados de los programas”. (Sandoval y Paz, 2003, p.7)

2.6.6. Impacto económico

Parkin (2004) señala que “la economía es la ciencia social que estudia las elecciones que los individuos, las empresas, los gobiernos y las sociedades completas hacen para encarar la escasez. (p.2)

El impacto económico como ventaja o desventaja es de acuerdo a cómo las personas reciban el impacto en sus acciones económicas, ya sea que hayan aumentado o disminuido. El crecimiento económico se propone como un objetivo que enfatiza la necesidad de crecimiento y debe evaluarse en función de que alcance o no a las personas.

Según Blanco (2008), “el endeudamiento incrementa el riesgo patrimonial en el caso de que resulten fallidas las expectativas que han servido de base para la toma de decisiones por parte del responsable de la unidad de familiar.” (p. 90)

De acuerdo con Cimadamore y Lizarraga (2010), “en la perspectiva del bienestar económico se entiende por calidad de vida la cantidad de ingreso que tengan los agentes sociales o su posibilidad de consumir ciertos bienes y servicios considerados necesarios para vivir en sociedad.” (p.188)

2.6.7. Percepción

Percepción es la función psíquica que permite al organismo, por medio de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno.

La percepción es el primer proceso cognoscitivo por el cual los sujetos captan información del entorno. La razón de ser de esta información es que usa la que está implícita en las energías que llegan a los sistemas sensoriales y que permiten al individuo formar una representación de la realidad de su entorno.

El proceso de la percepción, tal como propuso Hermann von Helmholtz, es de carácter inferencial y constructivo, que genera una representación interna de lo que sucede en el exterior a modo de hipótesis. Para ello se usa la información que llega a

los receptores y se va analizando paulatinamente, así como la información que viene de la memoria, tanto empírica como genética y que ayuda a la interpretación y a la formación de la representación.

Mediante la percepción, se procesa la información recopilada por todos los sentidos y se forma la idea de un solo objeto. Es posible sentir distintas cualidades de un mismo objeto y, mediante la percepción, unir las, determinar de qué objeto provienen y determinar, a su vez, que este es un único objeto.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Estrategia de la investigación aplicada

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es un proceso de recolección de datos e información que permite llegar a una solución o decisión final sobre algo específico.

Galicia Arias señala que “la investigación puede ser definida como una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos”. (citado por Tamayo, 2003, p. 38)

3.1.2. Investigación descriptiva

En el presente trabajo se utiliza el tipo de investigación descriptiva porque con ella se busca describir el impacto socioeconómico que CoopeAgri, R.L. ha producido en sus asociados con su programa de financiamiento Agriinversiones.

La investigación descriptiva Para Danhke la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Danhke, 1989, citado por Sampieri, 2006 p.105)

3.1.3. Investigación evaluativa

Según Escudero (2003), es el “proceso de identificación, recolección y tratamiento de datos, seguido para obtener información que justifique una decisión.” (Citado en investigación evaluativa blogspot, [12](#))

En esta investigación la recolección de datos y su interpretación permitirán analizar y evaluar el impacto que ha tenido el programa de financiamiento denominado Agriinversiones en los asociados de Coopeagri El General, R.L. que han recurrido a este programa como medio de financiar sus actividades de cultivo de café.

3.1.4. Investigación exploratoria

¿Cuándo un estudio es de tipo exploratorio? Según Hernández, “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”. (Hernández (1990, p. 60). Dicho de otro modo, lo es cuando la revisión y el análisis indican que únicamente ideas poco desarrolladas y relacionadas con el problema de estudio. En este sentido la presente investigación también contiene elementos exploratorios.

3.1.5. El enfoque de la investigación.

El enfoque es mixto, según Hernández Sampieri (2010), cuando “los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno”. (p. 546)

Lo que se busca conocer al utilizar este enfoque es la percepción que tienen los cafetaleros del impacto del financiamiento otorgado por CoopeAgri, R.L. para luego realizar un estudio más amplio de carácter cualitativo y cuantitativo.

3.2. Fuentes y sujetos de información

3.2.1. Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas son secundarias relacionadas con el entorno cafetalero de la zona y, en esencia, fuentes primarias para conocer la opinión de los caficultores mediante entrevistas aplicadas en el cantón de Pérez Zeledón.

3.2.2. Sujetos de información

Los sujetos de información que podían proporcionar datos de gran importancia para el estudio son los asociados caficultores que obtenido financiamiento mediante el programa Agriinversiones del departamento de Crédito de CoopeAgri.

3.3. Población y muestra

La población comprende a 2.538 asociados usuarios de crédito para la actividad cafetalera. La muestra comprende 91 asociados usuarios de crédito para ese fin.

3.3.1. Definición y caracterización de la población en estudio

La población es parte de las personas asociadas a CoopeAgri que han realizado alguna gestión de crédito cafetalero en los últimos cinco años y que actualmente se mantienen activos en la actividad. La distribución según zona quedó de la siguiente manera:

Cuadro 3 . Distribución de la muestra

Distribución de la muestra		
Distrito	Absoluto	Relativo
San Isidro	4	4
General	12	13
Daniel Flores	10	11
Rivas	7	8
Pejibaye	5	5
Cajón	26	29
Barú	1	1
Páramo	1	1
Total	66	73
No define	25	27
Total	91	100

Fuente: Chavarría, L. Vargas, M. 2014

3.3.2. Determinación de la muestra

El diseño fue el de una muestra aleatoria basada en una fórmula estadística que permitió determinar su tamaño, lo mismo que el margen de error y el nivel de confianza.

3.3.3. Fórmula para calcular muestras de poblaciones finitas

La fórmula estadística para calcular la muestra de poblaciones finitas es la siguiente:

$$n^0 = \frac{z^2 pq}{e^2} \qquad n = \frac{n^0}{1 + \frac{n^0 - 1}{N}}$$

Donde:

Z	Desviación estándar (nivel de confianza)
E	Margen de error
P	Estimación de la muestra o característica que se espera de la población
Q	Diferencia de 1 y p
N	Población en estudio
n ⁰	Muestra sin ajustar
N	Tamaño de la muestra

Aplicado al estudio

Z	Desviación estándar (nivel de confianza)	95% (1,96)
E	Margen de error	5% (0,05)
P	Estimación de la muestra o característica que se espera de la población	50% (0.5)
Q	Diferencia de 1 y p	0.5
N	Población en estudio	2.538
n ⁰	Muestra sin ajustar	96,04
N	Tamaño de la muestra	91

3.4. Instrumentos de recolección

Las entrevistas aplicadas que se usaron para los respectivos análisis y estudios exploratorios de fuentes secundarias para complementar el estudio del tema analizado. Como parte esencial de la investigación se elaboró un cuestionario de 68 preguntas buscando exhaustividad al tema de investigación.

3.4.1. Técnicas de recolección

Las entrevistas se realizaron por la vía telefónica y en forma personal. En el apéndice 1 se presenta el cuestionario utilizado para la recolección de la información.

3.5. Variables por analizar

Cuadro 4. Variables por analizar

Género	Residencia	Financiamiento inversión inicial
Atención	Instalaciones	Producto crediticio
Tiempo de aprobación de crédito	Visitas de ingeniero	Condiciones socioeconómicas
Almácigo	Abono	Plantación

Fuente: Chavarría, L. Vargas, M. 2014

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1. Condiciones en que se presta el servicio de crédito en las instalaciones centrales de la Cooperativa

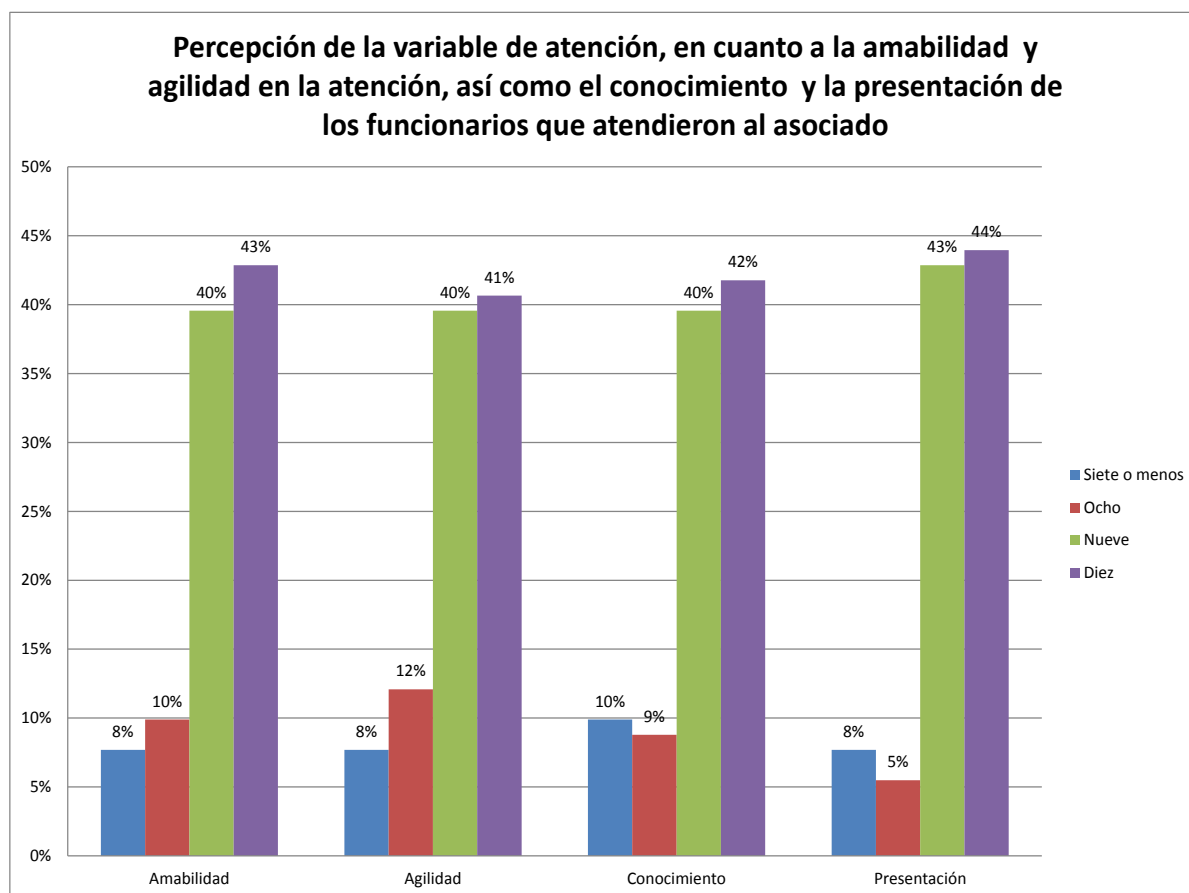
Para conocer la percepción que tienen los asociados a la Cooperativa que han hecho uso del programa de Agriinversiones, se definieron cuatro variables a investigar, a saber: Atención recibida por parte de los colaboradores, comodidad de las instalaciones donde se recibe el servicio, producto crediticio recibido y tiempo de aprobación del crédito. Para cada una de estas variables se definieron una serie de indicadores que determinan si la percepción que tienen los asociados es positiva o negativa.

4.1.1. Atención recibida por parte de los colaboradores

Independientemente del producto o servicio que un cliente vaya a adquirir o recibir, la percepción que tienen los usuarios o clientes sobre la atención recibida por parte de los colaboradores que los atienden, es uno de los aspectos de mayor relevancia. Cuando se da este proceso de manera adecuada, la atención puede convertirse en una herramienta muy útil y competitiva.

El gráfico 1 muestra la percepción que tienen los asociados que hacen uso del programa de agriinversiones sobre la atención recibida en el momento de acercarse a realizar una gestión de crédito. Como se puede notar más del 80% de los asociados tienen una percepción muy buena o excelente de la atención recibida en la Cooperativa. Si bien se trata de una calificación alta, también es cierto que la variable atención debe ser un factor crítico en las empresas que ofrecen servicios, en este sentido se evidencia que la Cooperativa puede identificar aquellos aspectos que los asociados están percibiendo como no satisfactorios en la variable de atención y proceder a tomar las decisiones correctivas.

Gráfico 1. Percepción de la variable atención recibida, por parte de los solicitantes de crédito en el programa de agriinversiones.



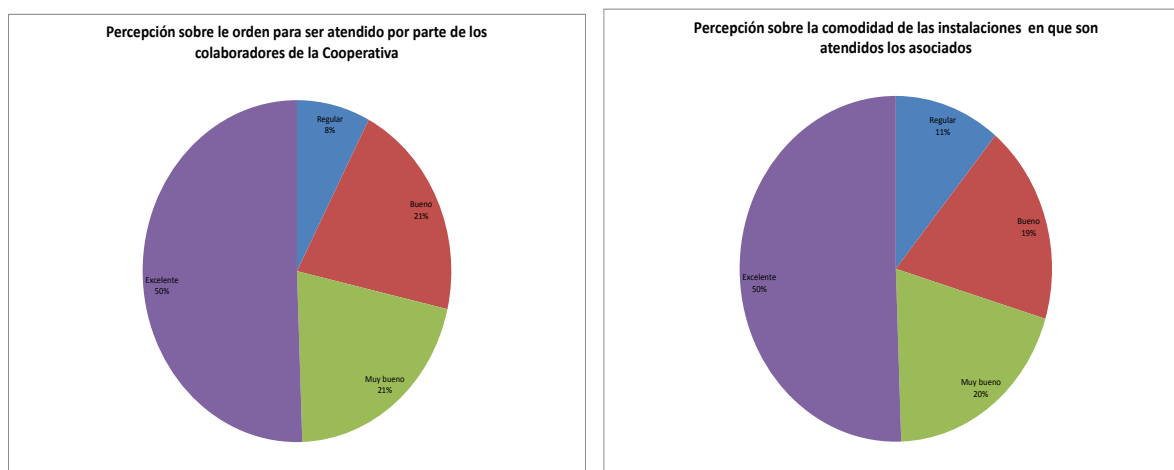
Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

Una de las formas que puede hacer la Cooperativa para determinar en forma específica en que aspecto(s) de la atención es el que se está fallando, es colocar un buzón de sugerencias, una encuesta periódica a los usuarios o un proceso de cliente incógnito, tal que le permita establecer los procesos de mejora que debe implementar para lograr que al menos el 95% de los asociados perciba la atención como muy buena o como excelente, teniendo en cuenta que lograr el 100% siempre será la meta máxima de cualquier organización, si en embargo, factores coyunturales de los clientes o de los colaboradores siempre afectarán los procesos de percepción, dado que estos pueden incluir aspectos racionales, pero también elementos irracionales y en mucho depende de factores emocionales de parte de quién recibe el servicio.

4.1.2. Percepción de los asociados sobre el orden en que son atendidos y la comodidad de las instalaciones.

Cualquier asociado que perciba que el orden en que es atendido le está perjudicando su condición de asociado o que perciba que las instalaciones no son lo más adecuadas para ofrecer el servicio, será siempre motivo de preocupación por parte de la empresa que presta el servicio. En el caso de Coopeagri R.L. la percepción que tienen los asociados sobre estos aspectos solo llega a un porcentaje del 70% para las categorías de Excelente o Muy bueno, lo que indica que no todos los asociados tienen una adecuada percepción de las instalaciones. Factores como espacio en las instalaciones, el hecho de tener que esperar de pie para ser atendidos o visualizar como ciertos asociados no hacen fila o son atendidos de forma preferencial (sin tener limitaciones físicas) pueden estar pesando en que la percepción no alcanzará el porcentaje definido para su operacionalización, lo que quiere decir, es que en esta variable la Cooperativa debe implementar medidas correctivas para lograr el cambio de percepción.

Gráfico 2. Percepción sobre la comodidad de las instalaciones y el orden para ser atendido.



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

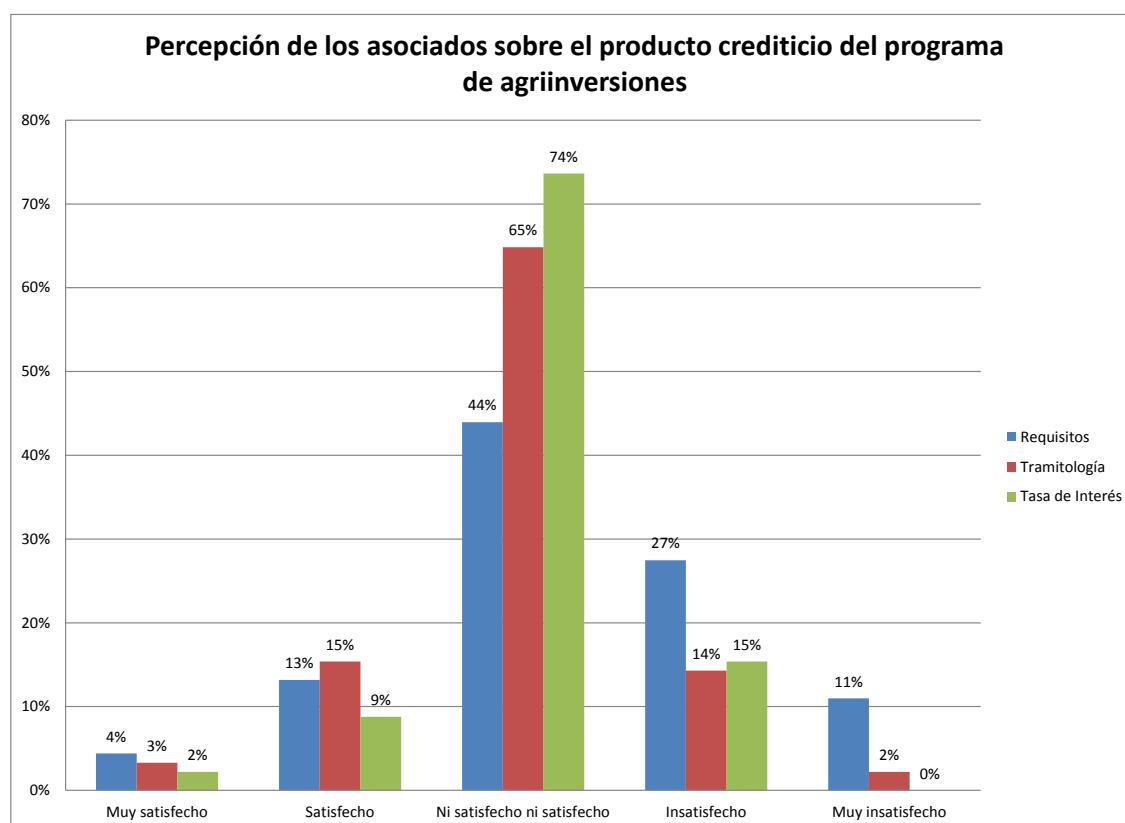
Uno de los aspectos de mejora que puede tener esta variable, es la utilización de sillas de espera y de implementar un sistema de fichas que sea respetado por todos los asociados.

4.1.3. Percepción de los asociados sobre el producto crediticio que reciben en el programa de Agriinversiones.

Cuando se valoró la percepción que tienen los asociados a la Cooperativa sobre el producto crediticio que ofrece la Cooperativa, mediante el programa de Agriinversiones, los resultados indican que dicha percepción es muy negativa, ya que el porcentaje de insatisfacción moderada o total supera y por mucho al porcentaje de satisfacción parcial o plena.

Llama la atención una percepción ni positiva ni negativa con relación al producto crediticio que ofrece el programa de Agriinversiones en el tema del financiamiento de la actividad cafetalera.

Gráfico 3. Percepción de los asociados sobre el producto crediticio



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

La tasa de interés y los requisitos que se solicitan al asociado para tramitar un crédito para la actividad cafetalera dentro del programa de Agriinversiones, son los aspectos

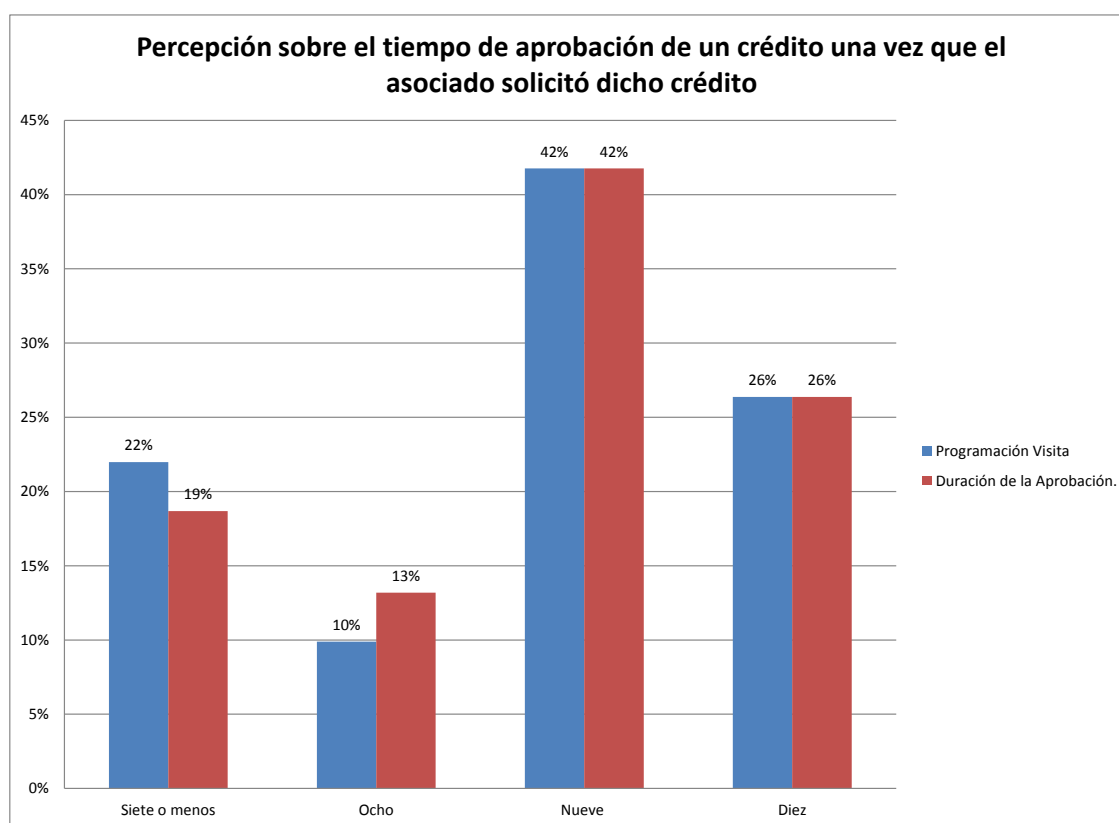
que reciben mayor porcentaje de insatisfacción, situación que es entendible dado que la solicitud de requisitos siempre será un aspecto que el cliente de un crédito más le molesta o más le cuesta cumplir.

La percepción negativa de la tasa de interés puede estar influenciada de forma directa, por la creencia de los asociados de que su aporte de capital a la Cooperativa es constante y podrían sentir que este crédito es realizado con los mismos recursos que ellos han aportado desde que son asociados y que por lo tanto la tasa de interés que se cobra debería de ser menor.

4.1.4. Percepción de los asociados sobre el tiempo que se tarda en aprobar un crédito en el programa de Agriinversiones.

Antes de exponer los resultados de esta variables, se debe destacar el hecho de que el inició del proceso crediticio se da cuando el asociado acude a las instalaciones de la Cooperativa para solicitar un crédito en el programa de agriinversiones, una vez que el funcionario de ventanilla atiende al asociado, le hace entrega de los requisitos que debe cumplir y en donde la programación de una visita de un funcionario de la Cooperativa al área en que se van a invertir los recursos solicitados por el asociado.

Gráfico 4. Percepción de tiempo de aprobación del crédito



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

El gráfico anterior muestra como la variable del tiempo de aprobación del crédito, no alcanza ni el 70% en los niveles de nueve o diez, dicho de otra manera, no alcanza una percepción muy buena o excelente. De acuerdo a lo establecido en la operacionalización de la variable, la Cooperativa debe trabajar sobre los factores que están interviniendo en que el tiempo de aprobación de los créditos, no se este realizando con la celeridad que los asociados requieren, determinando si este tiempo esta siendo afectado por aspectos internos de la Cooperativa, como lo pueden ser las visitas del ingeniero o están siendo afectado por los mismos asociados al no cumplir con los requisitos que requiere el trámite de la solicitud del crédito.

4.2. Servicios no financieros que ofrece la Cooperativa a los asociados que formalizan créditos para café.

El segundo objetivo de la investigación era evaluar los servicios no financieros que les ofrece la Cooperativa a los asociados que formalizan créditos para café. En el análisis de este objetivo intervinieron las siguientes variables: visitas del ingeniero a la finca de los asociados, facilidad de la Cooperativa en entregar y financiar almácigos de café a quienes lo solicitan y por último la entrega y financiamiento del fertilizante que requiere la plantación para su asistencia. Cada una de estas variables fueron analizadas por una serie de indicadores que determinaron la percepción final por parte de los productores que solicitaron créditos en el programa de agriinversiones.

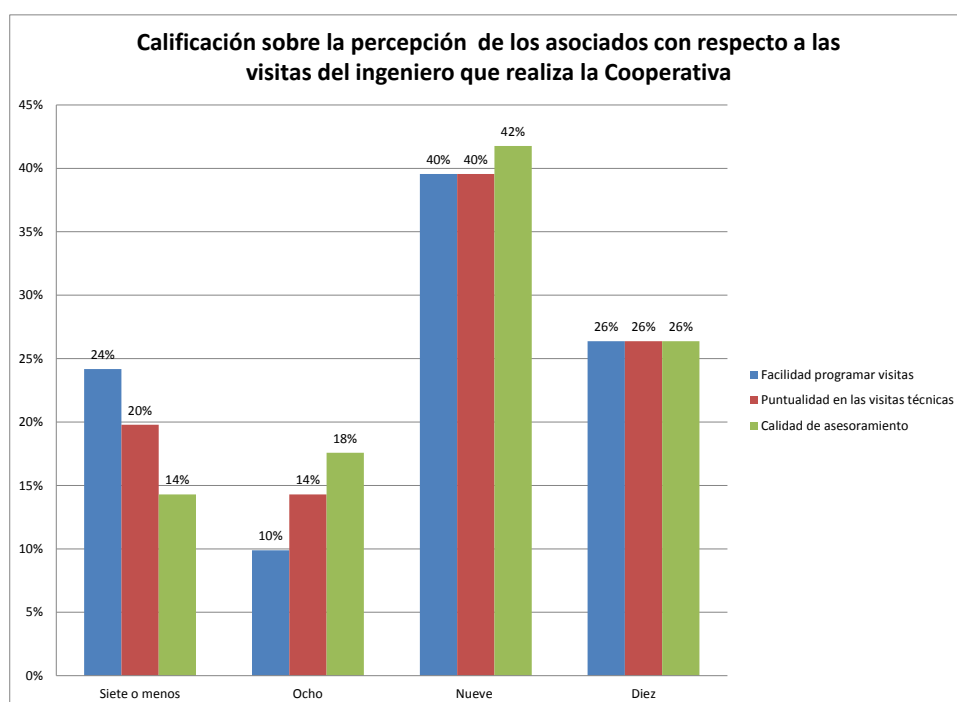
4.2.1. Visitas del Ingeniero de la Cooperativa a la propiedad del asociados solicitante del financiamiento.

En cuanto a las visitas del ingeniero a las propiedades se analizaron los factores como facilidad para programar la visita, puntualidad en la visita y una percepción de parte de los asociados en cuanto a la calidad de asesoramiento que brindó el inspector.

Al ser servicios no financieros, los mismos tienen a desestimarse, sin embargo, éstos servicios pueden ser la diferencia entre un programa exitoso y otro que no lo es, dado que los productores necesariamente requieren de la presencia de un funcionario de la Cooperativa, sea para que le brinde recomendaciones específicas sobre el manejo de su plantación o por el hecho de que la Cooperativa no puede arriesgar dinero en fincas que no cumplen con las recomendaciones técnicas para lograr una producción eficiente del café.

En el gráfico 5 se muestran los resultados obtenidos en los indicadores que determinaban la percepción por parte de los productores asociados del servicio de visita del ingeniero a las propiedades de los asociados.

Gráfico 5. Percepción del programa de visitas del Ingeniero.



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

Como se observa en el gráfico, más de un 30% de los asociados perciben que el servicio del ingeniero es bueno o regular, situación que debe llamar la atención puesto que el ofrecer un servicio y no hacerlo de forma satisfactoria puede ser un elemento contraproducente por parte de la Cooperativa. Un elemento que la Cooperativa debe tomar en cuenta con relación a este servicio, es que si se ofrece con poco personal de campo seguramente se va presentar un cuello de botella, puesto que algunas labores agrícolas del cultivo del café inician en periodos establecidos, de ahí que exista una acumulación de solicitudes de crédito entre los meses de febrero a abril, que es cuando los caficultores inician con las labores de mantenimiento o siembra del café.

4.2.2. Utilización del servicio de almácigo ofrecido por la Cooperativa.

Desde hace más de 20 años, la Cooperativa se ha caracterizado por la producción de almácigo de café, con dos objetivos claros, el primero de ellos servir como un regulador de precios de los almácigos de café en la Región y en segundo lugar proveer de almácigos de café de buena calidad a los asociados a la Cooperativa, en busca de que mejoren su producción y que con ello puedan mejorar su condición socioeconómica.

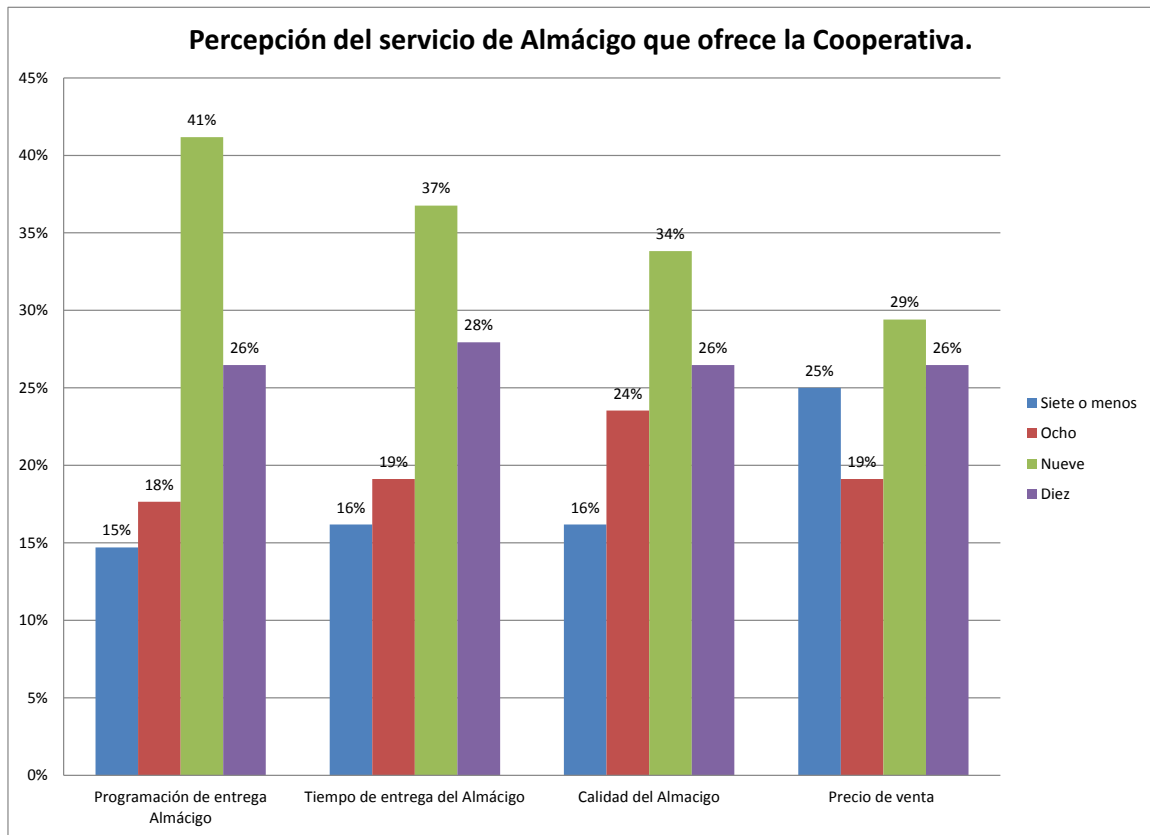
En este sentido se les preguntó a los asociados si utilizan almácigo que ofrece CoopeAgri, R.L. a lo cual un 75%, manifestó que si lo utilizaban y un 22% manifestó que no, mientras que un 3% no contestó la pregunta.

Este servicio es percibido como una excelente opción que tienen los asociados para la renovación de sus cafetales, dado que se pueden llevar el almácigo a crédito y al mismo tiempo tienen la tranquilidad de tener unas plántulas bien asistidas. Además, el servicio de almácigo ofrecido como una línea de crédito de Agriinversiones es de fácil acceso y de pocos requisitos, lo cual hace que sea bien percibido por los asociados.

En cuanto a la programación o uso de almácigo, tiempo de entrega del mismo, calidad del almácigo y precio de venta por parte de la Cooperativa, los resultados fueron satisfactorios, sin llegar a ser excelentemente percibidos por parte de los asociados.

El gráfico 6 muestra los resultados obtenidos para estos indicadores y en donde se observa como la percepción del precio es la que obtiene una percepción más negativa en contraposición con la programación de entrega del almácigo que es la que recibe una mejor percepción.

Gráfico 6. Percepción sobre el servicio de suministro de almácigo de café por parte de la Cooperativa.



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

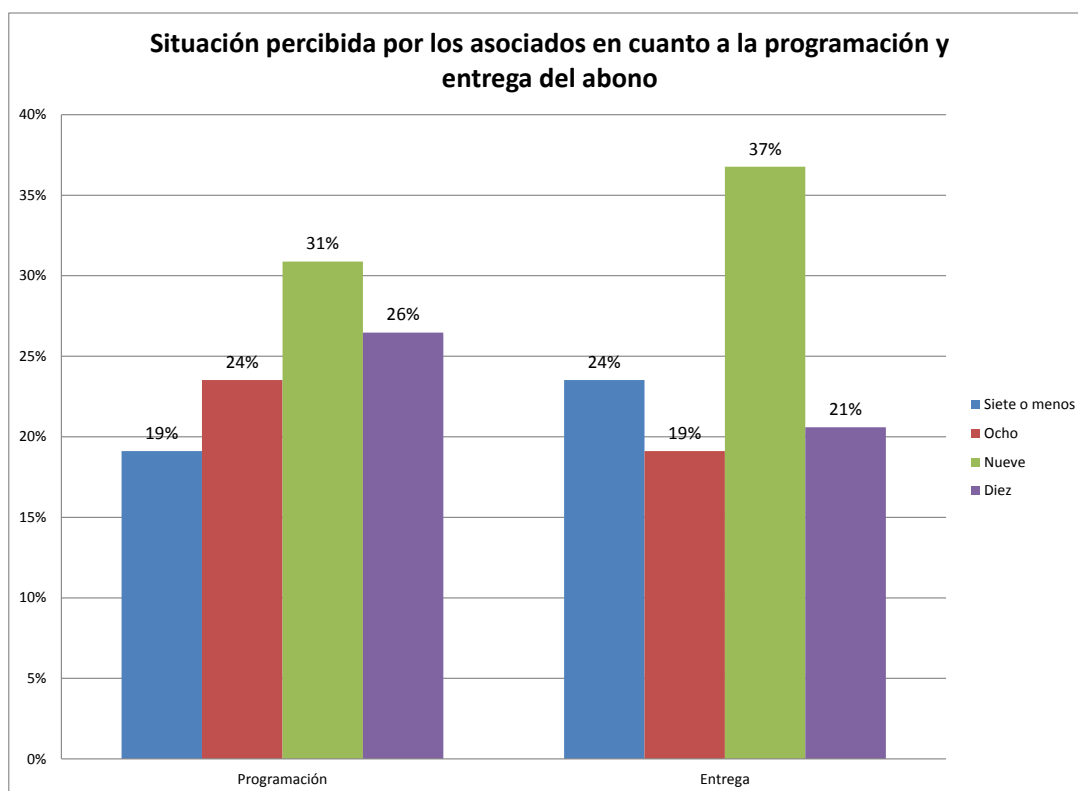
La calidad del almácigo recibe una calificación de un 60% lo que significa que se debe mejorar significativamente en este indicador.

4.2.3. Servicio de suministro de abono

El suministro de abono por parte del almacén de suministros de la Cooperativa, es una de las formas más comunes en que se ha otorgado financiamiento mediante el programa de agriinversiones. Pero este suministro de abono no solo consiste en adquirir el abono en el almacén, sino también acarrear este fertilizantes hasta la propia finca de los productores asociados.

El gráfico 7 muestra los dos indicadores de esta variable, a saber, programación de la entrega del abono y tiempo que transcurre entre esta solicitud y la entrega real del abono en la finca del asociado. Aunque en principio puede parecer una situación no importante, lo cierto del caso es que la percepción sobre un servicio se basa en la confrontación entre una perspectiva que se crea el usuario de lo que va a recibir contra lo que realmente recibe, de ahí se deriva un hecho importante y es que al asociado no le molesta tanto que el abono llegue dentro de 15 o 22 días, sino que se prometa una fecha de entrega y se entregue en otra fecha totalmente desfasada.

Gráfico 7. Percepción sobre el servicio de programación y entrega de abono



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

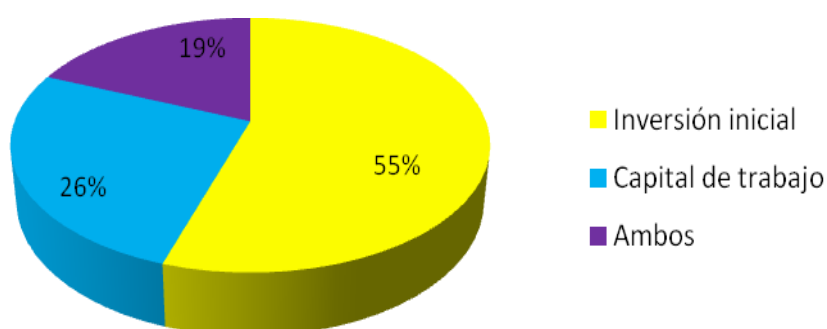
Se visualiza en el gráfico como la percepción de los asociados es buena en términos generales, pero al menos un 20% de ellos considera que el servicio ha sido regular no deficiente.

4.2.4. Tipo de financiamiento utilizado

Ante la pregunta sobre el tipo de financiamiento que utilizan los asociados que ha realizado trámites en el programa de Agriinversiones un 55% manifestaron haber utilizado el financiamiento para la inversión inicial, un 26% capital de trabajo y 19% en ambos programas.

Esto es importante dado uno de los principales objetivos del programa de Agriinversiones es lograr que los productores asociados puedan mantenerse en la actividad del café y con ello la Cooperativa asegurarse el recibo apropiado de este grano, tanto para cubrir sus compromisos con los compradores tradicionales como para abastecer a la industria del café del valle.

Gráfico 8. Tipo de financiamiento utilizado por los asociados



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

4.3. Percepción de los asociados productores de café del financiamiento para inversión en la siembra inicial y para capital de trabajo.

Para obtener la percepción que tienen los asociados con relación a los programas de financiamiento de siembra inicial y del financiamiento del capital de trabajo se definieron algunos indicadores importantes como: área de siembra o de asistencia,

mejora en la condición socioeconómica de los asociados, apoyo recibido por parte de los programas y por último la información suministrada por parte de la Cooperativa de cada uno de los programas.

4.3.1. Percepción sobre el programa de financiamiento de la inversión inicial.

El cuadro 5 muestra el área de siembra que han logrado establecer los asociados que solicitan el financiamiento para inversión inicial, se muestra que la mayor parte de los asociados han logrado establecer entre 1 y 2 hectáreas de café mediante el programa de Agriinversiones, tratándose así de un financiamiento dirigido a pequeños productores.

Cuadro 5. Área destinada a la siembra

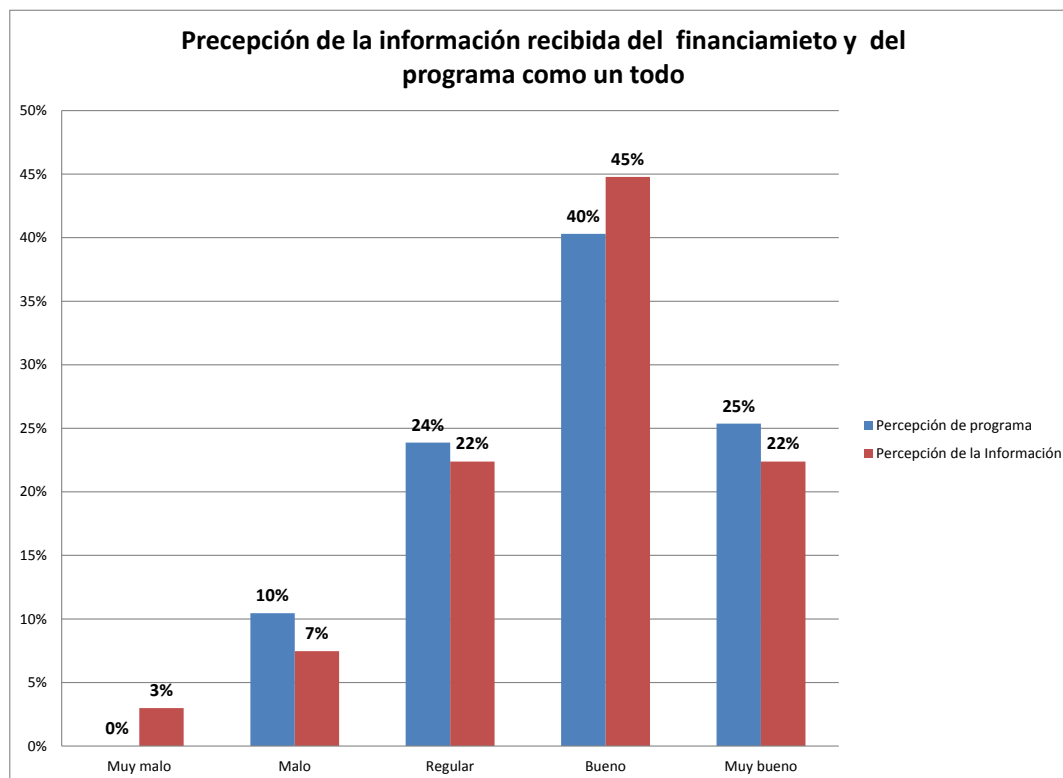
Área destinada a la siembra	
Cantidad de hectáreas	Porcentaje
1 hectárea	25%
2 hectárea	36%
3 hectarea	10%
4 hectárea	2%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

En cuanto a la percepción que tienen los asociados sobre el programa de financiamiento de inversión inicial, el gráfico 9 muestra los resultados analizados en esta variable, mostrándose como los asociados tienen una buena percepción, sin embargo un porcentaje que supera el 30% considera que el programa ha brindado regular o mala información y al mismo tiempo consideran que el programa como un todo no ha logrado satisfacerles plenamente.

Con base en estos resultados la Cooperativa tendrá que realizar una evaluación del programa de financiamiento de la inversión inicial, dado que se esperaba una mejor percepción de esta variable.

Gráfico 9. Percepción de los asociados sobre el programa de financiamiento de inversión inicial



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

4.3.2. Percepción sobre el programa de financiamiento de capital de trabajo.

En esta sesión se incluye a aquellas personas que mencionaron utilizar el financiamiento para capital de trabajo, esto es, personas que ya cuentan con su terreno cultivado de café y requieren darle mantenimiento.

El cuadro 6 refleja que los productores que han optado por este tipo de financiamiento son pequeños productores en donde el 69% de estos productores tiene en producción una o dos hectáreas de café, esto es muy significativo, dado que se conoce que la mayor parte de los productores de café asociados a Coopeagri son pequeños productores y que en muchos casos el área que disponen no puede ser cultivada de otro producto, por lo deben de seguir con el cultivo del café a pesar de las dificultades.

Cuadro 6. Área destinada a asistencia

Área destinada a la asistencia		
Cantidad de hectáreas	Absoluto	Porcentaje
1 hectárea	8	20%
2 hectárea	20	49%
3 hectárea	9	22%
4 hectárea	1	2%
5 hectárea	1	2%
N/R	2	5%
Total	41	100%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

También a los usuarios de este tipo de financiamiento se les consultó acerca del impacto en términos económicos que ha tenido este programa en sus vidas, mostrándose que un 55% de las personas contestaron que efectivamente han percibido un importante impacto de este programa.

En cuanto a la calificación que los asociados le brindan a este programa, el cuadro 7 refleja que la misma tiene un 80% de mención entre la categoría de bastante importante y muy importante, esto quiere decir, que los asociados consideran este tipo de financiamiento más importante que el destinado a las siembras nuevas, situación que puede ser muy coherente en términos reales, dado que la mayoría de los productores no dispone de más área para realizar siembras nuevas, sino que debe concentrarse en asistir el área disponible para este cultivo.

Cuadro 7. Calificación del programa de financiamiento para capital de trabajo

Escala	Absoluto	Relativo
Poco importante	5	12%
Importante	3	7%
Bastante importante	12	29%
Muy importante	21	51%
Total	41	100%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

4.5. Análisis del impacto que ha generado el financiamiento cafetalero en la calidad de vida de los asociados

A continuación se analizan los indicadores del impacto que ha tenido el financiamiento cafetalero en la calidad de vida de los asociados. Es en este indicador en el que los cafetaleros dividen su calificación en dos ejes. El primero es el relativo al impacto en el campo de trabajo (plantación) y el otro es en la condición económica. De esta forma es que se conoce de forma integral el impacto del financiamiento en la vida de los asociados.

4.5.1. Mejoramiento de la calidad de cultivo

Con respecto a la calificación del mejoramiento de la calidad de cultivo, los resultados obtenidos se muestran en el cuadro 8 en donde un 66% de los asociados mencionó que la percepción es de muy buena o de excelente, ofreciendo una calificación de 9 o 10 en cuanto a que el programa de agriinversiones ha logrado realizar un mejoramiento en la calidad del área cultivada, es decir, el programa ha cumplido con uno de sus objetivos el cual es mejorar la condición de las plantaciones de los asociados y con ello contribuir a elevar la productividad del área sembrada y con ello que las familias de estos productores puedan tener una mejor condición socioeconómica.

Cuadro 8. Calificación de el mejoramiento en la calidad de cultivo

Calificación del mejoramiento en calidad de cultivo		
		Relativo
Cinco	6	7%
Seis	3	4%
Siete	19	22%
Ocho	10	12%
Nueve	37	44%
Diez	10	12%
Total	85	100%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

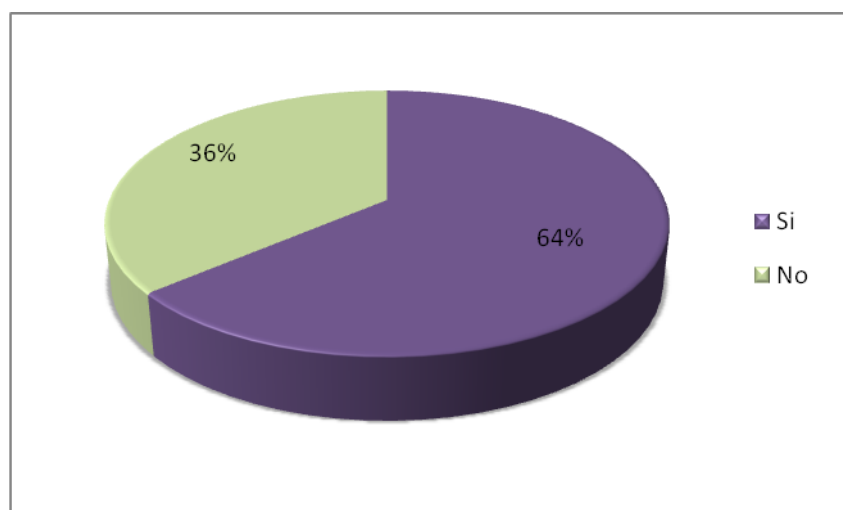
En este mismo sentido, los asociados encuestados manifestaron que parte de la mejora en la calidad del cultivo se debe a que mediante el financiamiento del programa de agriinversiones han logrado disminuir las enfermedades y plagas de los cultivos, logrando con ello una mayor productividad por hectárea.

También al preguntarles si se han beneficiado con el financiamiento otorgado por el programa de agriinversiones, un 53% de los entrevistados dijeron que sí se han beneficiado, mientras que 28% mencionaron que no, situación que es particular en cada caso, dado que en algunas ocasiones el uso eficiente que se le brinde al financiamiento otorgado puede determinar los resultados finales del mismo.

4.5.2. Mejores ingresos y patrimonio

Con respecto a la mejora en los ingresos y en el patrimonio, un 36% mencionaron que no han mejorado los ingresos ni el patrimonio y 64% dijeron que sus ingresos y el patrimonio han mejorado con el financiamiento. En el gráfico 10 se ilustra esto con claridad.

Gráfico 10. Incrementado en ingresos y patrimonio de los asociados



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

También se les consultaron a los asociados las razones por las cuales han mejorado han mejorados sus ingresos y patrimonio familiar, el cuadro 9 resume en detalle las respuestas ofrecidas por los asociados y en donde el aumento de la

producción y calidad de café han llevado también a que los productores manifiesten que han aumentado sus ganancias.

Cuadro 9. Razones de mejora mediante el impacto del financiamiento

Razones de la mejora mediante el impacto del financiamiento		
	Absoluto	Relativo
Aumento en la producción	11	30%
Aumento en mis ganancias	5	14%
Aumento en la calidad de producción	4	11%
Aumento del café	3	8%
Mejoramiento del café	3	8%
Aumento en mis ganancias en 40%	1	3%
Aumento en mis ganancias y en el café	1	3%
Café de mejor calidad	1	3%
Excelente producción	1	3%
Mejor cosecha	1	3%
Mejor producción	1	3%
Mejora en el café	1	3%
Mejora en mi cafetal	1	3%
Mejores plantas	1	3%
Obtengo mejores ganancias	1	3%
Porque me ayudan a pagar los gastos	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

Como en todo proceso, existen personas que tienen percepciones positivas de un programa, en contraposición a aquellas que lo perciben de forma negativa o no tan favorable. En este sentido, quienes dijeron que el programa Agriinversiones no ha tenido un impacto tan positivo es porque dentro de las variables, para opinar, consideraron que la tasa de interés que cobra la Cooperativa es muy alta. El cuadro 10 muestra las principales respuestas ofrecidas por aquellos que manifestaron no haber tenido mejora en los ingresos ni en el patrimonio familiar. Cabe resaltar que de las 91 personas encuestadas solamente 9 manifestaron no haber tenido mejora en su condición producto del financiamiento obtenido en el programa de agriinversiones.

Cuadro 10. Razones de no mejora en su condición económica

Razones por las que no se ha dado mejora a través del impacto financiero		
escala	Absoluto	Relativo
Los intereses son altos	4	44%
Perdí lo que invertí	2	22%
Con los precios malos y el impacto de plagas, cuesta pagar	1	11%
La roya tuvo un impacto fuerte	1	11%
El café no vale mucho	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

4.5.3. Importancia del programa

Con relación a la percepción sobre la importancia del programa de agriinversiones como un todo el 95% manifestó que el programa es importante o muy importante, situación que refleja una percepción general muy positiva del programa, aunque es entendible que también existan algunas personas que lo consideran poco importante (4 personas). El cuadro 11 muestra los resultados de esta pregunta.

Cuadro 11. Percepción de la importancia del programa de financiamiento

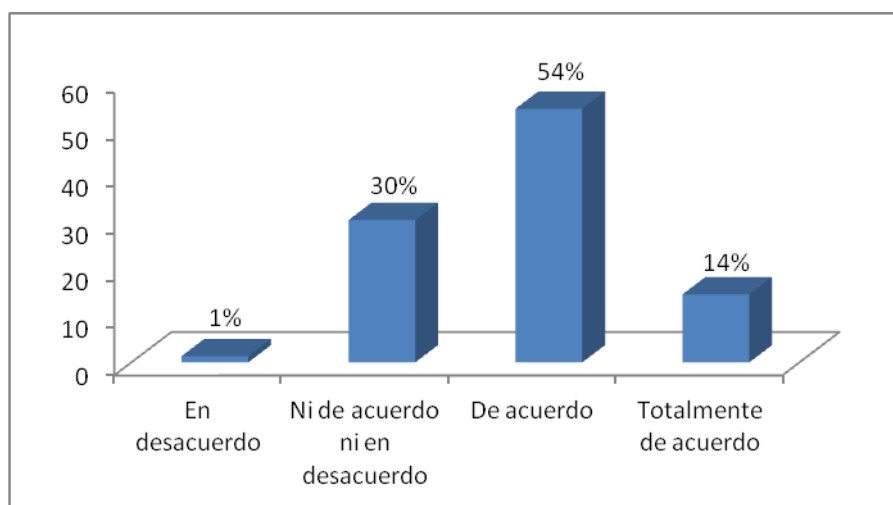
Que tan importante es el programa de financiamiento		
Escala	Absoluto	Relativo
Poco importante	4	5%
Importante	59	75%
Sumamente importante	16	20%
Total	79	100%

Fuente:

Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

En cuanto a la pregunta número 44 del cuestionario aplicado, con la que se buscaba conocer si la condición de vida del productor ha mejorado con el programa de financiamiento, un cincuenta y cuatro por ciento (54%) de los informantes consideraron que su condición de vida ha mejorado, 30% no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, no perciben un aspecto de mejora y solo 1% están en desacuerdo. En el gráfico 12 que se muestra a continuación se detalla esa información.

Gráfico 12. Percepción de mejora en la condición de vida del asociado.



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

4.5.4. Impacto en la comunidad

Dentro de los aspectos que se pretendían investigar estaba conocer la percepción que tienen los asociados sobre el impacto que ha tenido el programa de agriinversiones y en general el impacto que ha tenido la Cooperativa en la comunidad en donde reside. Existió en los resultados una correlación entre quienes contestaron haber tenido una mejora en su condición de vida y la opinión que tenían sobre el impacto del programa y de la Cooperativa en la comunidad en donde residían.

El cuadro 12 muestra los resultados de esta percepción, en donde más de un 70% de los asociados opinan que el impacto en la comunidad ha sido bueno o muy bueno.

Cuadro 12. Percepción del impacto del programa y de la Cooperativa en la comunidad

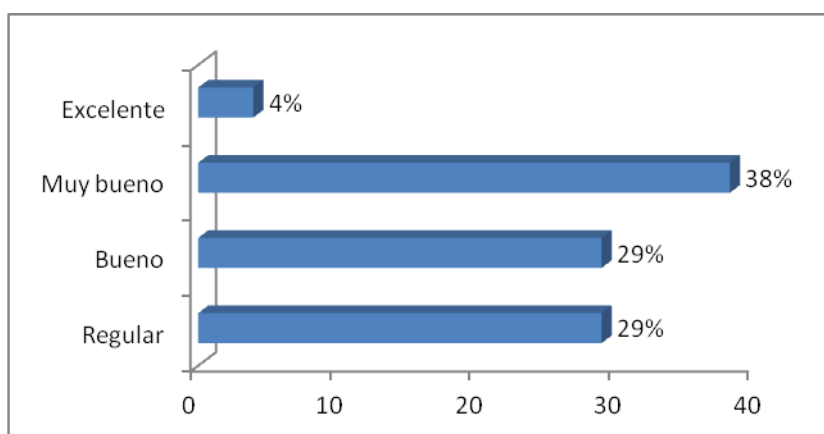
Impacto en la comunidad		
Escala	Absoluto	Relativa
Regular	21	28%
Bueno	22	29%
Muy bueno	25	33%
Excelente	8	11%
Total	76	100%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

4.5.5. Precios futuros del café en el mercado

También se pretendió investigar cual era la expectativa que los asociados tienen sobre los precios a futuro del café, ya que de ello depende que los mismos tengan una buena percepción con relación a continuar o no en la actividad, de hecho desde 1999 a la fecha la producción de café en la zona de Pérez Zeledón se ha reducido en más de un 50%. Los informantes perciben los precios del café para el futuro de la siguiente manera: 38% como muy buenos, 29% como buenos, 29% como regulares y 4% como excelentes, esto significa que muy pocos productores perciben precios excelentes, lo que sin duda provoca una baja expectativa de continuar en la actividad, aún así muchos manifestaron que tienen que continuar en la actividad, dado que si área productiva es muy pequeña para dedicarla a otra alternativa productiva como el ganado y en otras ocasiones la topografía y condiciones del terreno hacen muy difícil el plantar otro tipo de cultivo, sin contar que la comercialización de cultivos alternativos puede ser toda una aventura, en la cual muchos productores de café no quieren entrar.

Gráfico 13. Percepción de los precios futuros del café en el mercado



Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

4.6. Análisis coyuntural de la enfermedad de la roya en sector cafetalero

Como parte de un análisis coyuntural y conociendo que en el año 2013 la Región de Pérez Zeledón se vió fuertemente afectada por la roya del café, se les consultó a los entrevistados sobre la importancia de conocer el impacto de la roya en el sector cafetalero y las medidas que deben tomarse ante esa situación, considerada como problemática nacional.

Ante la pregunta de si se han visto afectados por la enfermedad de roya, 65% de los consultados dijeron que sí y 35% que no. De las personas que mencionaron haber sido afectadas por la roya, un 50% perciben a CoopeAgri, R.L., como muy interesada en la problemática, 28% como interesada y solo 2% mencionan que existe poco interés por parte de la Cooperativa. Esto es positivo, puesto que el asociado identifica que la Cooperativa si ha estado muy interesada en el tema de la roya, máxime que esta enfermedad tiene un efecto directo sobre la cantidad de café que ingresa al beneficio y por lo tanto afecta la estructura de costos de la planta, ya que no es lo mismo procesar 200 mil fanegas que solo 100 mil. Además, al ingresar menos café la Cooperativa también experimenta un descenso en los ingresos. El cuadro 13 resume la percepción que tienen los asociados sobre el grado de interés que tuvo la Cooperativa con relación a la aparición y propagación de la roya del café.

Cuadro 13. Interés de la Cooperativa en la enfermedad de la roya

Perciben interés de CoopeAgri, R.L. en la problemática		
Escala	Absoluto	Relativo
Poco interés	1	2%
Ni interesa ni desinteresa	10	20%
Interesado	14	28%
Muy interesado	25	50%
Total	50	100

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

Luego se les consultó a los entrevistados si continuarían con la actividad cafetalera, puesto que coyunturalmente estaban enfrentándose a dos problemas graves, por un lado la presencia agresiva de la roya del café en las plantaciones en donde llegó a generar una merma de la cosecha de hasta un 50% y por otro lado el descenso en los precios internacionales del grano provocaron que la liquidación de la producción fuera muy baja.

Ante esta situación la respuesta de los asociados productores fue muy positiva, dado que el 74% de los productores mencionó que va a continuar con la actividad, sin embargo manifestaron que para continuar con la operación normal de la actividad requieren de apoyo.

Dentro del apoyo que requieren los asociados, un 63% manifestó que requieren de apoyo económico, un 9% manifestó que requieren que el precio internacional del café suba y un 7% manifestaron que requoeren apoyo en temas como plazo de los créditos y almácigo de café. El cuadro 14 hace referencia a lo mencionado por los informantes:

Cuadro 14. Apoyo necesario

¿Qué apoyo necesita para continuar?		
Escala	Absoluto	Relativo
Económico	36	63%
Que el café suba de precio	5	9%
Ampliación del crédito	4	7%
Almácigo	4	7%
Ampliación del plazo para los pagos de crédito	3	5%
Cualquier tipo de apoyo, pero que den apoyo	2	4%
Apoyar en la diversificación de productos agroquímicos	1	2%
Facilidades en abonos y créditos	1	2%
Insumos	1	2%
Total	57	100%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

Se les consultó a los asociados cómo los afectó la enfermedad de la roya, los resultados se muestran en el cuadro 15 que se presenta a continuación y en donde destaca el hecho de que la afectación principal fue en la pérdida de la producción y también en el deterioro de la plantación.

Cuadro 15. Afectación de la roya

Cómo afecto de la roya a los productores		
	Absoluto	Relativo
Perdida de producción de Café	29	67%
Mala producción	4	9%
Un año sin producción	2	5%
Áreas perdidas de café	1	2%
Casi todo el café perdido	1	2%
Destruyó mucho la producción	1	2%
Pérdida de gran cantidad de café	1	2%
Perdida de materiales	1	2%
Pérdida de tierra para producción	1	2%
Pérdida de abono	1	2%
Pérdida de dinero	1	2%
Total	43	100%

Fuente: Chavarría, L. y Vargas, M. 2014 con datos de la encuesta aplicada a los asociados

Por último, los asociados perciben que el programa de agriinversiones si coadyuvo en paliar los efectos que provocó la roya del café, sin embargo, algunos sostuvieron que el plazo del crédito debía haberse ampliado más y haber recibido una tasa de interés más favorable puesto que el daño en la plantación y los descensos en la producción fueron muy severos.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La mayoría de los ítems evaluados para conocer la percepción que tienen los asociados de Coopeagri, R.L. sobre el servicio que reciben en las instalaciones de la Cooperativa, cuando llegan a gestionar créditos del programa de Agriinversiones, tuvieron una muy aceptable percepción. La agilidad del personal y el conocimiento que tienen del programa Agrinversiones fueron de los elementos mejor percibidos por parte de los asociados.

No obstante, puede existir un margen de mejora en la atención puesto que como meta la Cooperativa debe plantearse que la mayoría perciba la atención como muy de satisfacción o excelente; sin embargo, solo 35% de los asociados manifestaron tener esta percepción contra 54% que dijeron estar satisfechos, lo que evidencia que se pueden hacer ajustes para lograr una percepción excelente del servicio.

Una de las variables que no tiene una buena percepción en cuanto al servicio recibido en el programa de Agriinversiones es la que se refiere a los requisitos que se solicitan en los créditos. Treinta y ocho por ciento (38%) de los asociados opinaron estar insatisfechos o muy insatisfechos con los requisitos solicitados, muy especialmente en cuanto a las garantías que se solicitan a la hora de solicitar un crédito.

En cuanto a la percepción de la tasa de interés la percepción es positiva, aunque existen algunos asociados que perciben que la tasa de interés es muy alta y que esto los afecta en el financiamiento solicitado, sobre todo porque son asociados con bastantes años de estar en la Cooperativa y con importantes aportes de capital. Por ello consideran que deberían tener una menor tasa de interés.

Existe una buena percepción por parte de los asociados en relación con el programa de visitas del ingeniero y del tiempo que transcurre entre la visita y la aprobación del financiamiento.

En cuanto al suministro del almácigo de café por parte de CoopeAgri como un crédito de Agriinversiones, el asociado que hace uso de él tiene una muy buena percepción, en lo que la calidad del almácigo, el tiempo de entrega y el costo son variables que tienen una muy buena percepción.

En cuanto a la percepción del programa de abastecimiento de abono que tiene la Cooperativa, este tiene una valoración mucho menor, dado que solo 57% de los asociados lo calificaron con nota de 9 ó 10 en una escala de 1-10, lo cual significa que hay trabajo por hacer en cuanto a este servicio.

La mayor parte del financiamiento utilizado es el correspondiente al programa de siembra y recreación de cafetales (55%), que consiste más en inversión inicial que en capital de trabajo. Este último fue mencionado por 26% de los asociados encuestados.

Congruente con las características de pequeños productores de café que tienen los asociados a Coopeagri, R.L, 61% de los encuestados manifestaron que el financiamiento para la siembra inicial (o recreación) lo hacen para áreas menores a 2 Ha (Héctareas) y solo 2% mencionaron áreas superiores a las 4 Ha. Esto evidencia la base social que tienen los asociados a la Cooperativa.

En cuanto a la percepción que tienen los asociados de que si el financiamiento otorgado por la Cooperativa ha favorecido su situación económica, 79% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo y solo 1% de los encuestados dijeron estar en desacuerdo.

Al igual que en el proceso de financiamiento de la inversión inicial, el financiamiento para capital de trabajo ha estado destinado principalmente a pequeñas áreas de café (1-2 Ha) y en general los productores perciben que este financiamiento los ha favorecido en la mejora de la economía de sus familias.

Los programas de financiamiento cafetalero son percibidos como muy exitosos por parte de los asociados, dado que ayudan en el mejoramiento del área productiva o

motivan a una mejor atención del café y, además, han ayudado en el mejoramiento de la calidad de vida de las familias de los asociados.

Las razones más importantes por las cuales los asociados tienen una muy buena percepción del impacto que les ha producido el programa e Agriinversiones se debe a que con este programa han logrado incrementar la productividad y aumentado el área de siembra, pero sobre todo han mejorado sus ingresos y la calidad de vida de sus familias.

Algunos asociados perciben que el programa no ha sido del todo exitoso porque consideran que la tasa de interés que se cobra por los financiamientos es muy elevada con respecto a la rentabilidad de la producción del café, máxime que muchos son asociados de muchos años y con aportes de capital importantes.

En cuanto al impacto en la comunidad, 44% de los asociados perciben que el impacto del programa Agriinversiones en su comunidad ha sido excelente o muy bueno, situación normal puesto que el programa está más orientado al beneficio directo del asociado y la mejora del bienestar de la comunidad es un efecto indirecto del programa. Esto se refleja aun más cuando 68% de los asociados manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que la condición de vida de ellos ha mejorado con haber obtenido financiamiento del programa Agriinversiones.

En relación con el análisis coyuntural que se realizó relacionado con la problemática de la roya durante el año 2013, se vio que 65% de los encuestados manifestaron haber sido afectados por la enfermedad. De estas personas la mayoría (78%) perciben que la Cooperativa se interesó realmente en la problemática y coadyuvó en la búsqueda de soluciones, habiendo sido incluso el programa Agriinversiones una alternativa utilizada ante esa problemática.

Setenta y cuatro por ciento (74%) de los encuestados manifestaron que desean seguir en la actividad, a pesar de que la roya los afectó de forma muy significativa. Muchos de ellos se vieron más afectados porque en sus terrenos no pueden cultivar otros productos y otros porque la actividad cafetalera ha sido el sustento de sus

familias por más de dos generaciones. Mencionaron estos asociados que requieren un apoyo económico para continuar, además de que los precios internacionales del café puedan volver a subir.

5.2. Recomendaciones

Con base en el desarrollo de la investigación y de acuerdo con las principales conclusiones a las que se llegó se formulan las siguientes recomendaciones:

-Reforzar el programa Agriinversiones con financiamiento dirigido a capital de trabajo e inversión en siembra y renovación con fuentes más frescas de recursos, tal que le permitan a la Cooperativa ofrecer una mejor tasa de interés a los asociados.

-Realizar una alianza estratégica con el Sistema de Banca para el Desarrollo que le permita a la Cooperativa buscar recursos en este sistema y que al mismo tiempo los productores asociados tengan acceso a los fondos de avales que tiene el FINADE a disposición.

-Mejorar en algunos aspectos específicos de logística, como en la programación de visitas al campo y en el tiempo de respuesta, no de la aprobación del financiamiento sino más bien del desembolso de los recursos.

-Destinar a funcionarios específicos dentro de la Cooperativa para que atiendan las solicitudes y las gestiones propias de los asociados que desean obtener un crédito del programa Agriinversiones.

-Difundir más el programa de financiamiento de Agriinversiones tal que les permita a más asociados utilizarlo, no solo para café o caña, sino también para el desarrollo de otras actividades productivas complementarias.

Bibliografía

Andino, M. (2001). Correspondencia y Documentación Comercial. Tegucigalpa.

Blanco L., M. (2008). Consumo, dinero y riqueza. España.

Brachfiel, P. (2009) Cobro de impagos y recuperación de deudas: guía práctica para la recuperación de deudas. España.

Brachfiel, P. (2009). Una visión del crédito interempresarial. Blog Morosologo asociado. España. Consultado el 15-11-2013. En <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/financiacion-extrabancaria-para-las-empresas>

Cimadamore, A. y Lizárraga, F. (2008). La Economía Política de la Pobreza. Universidad de Texas

González, M y León, J. (2007) Análisis del endeudamiento de los hogares colombianos. Colombia. Desarrollo y Sociedad.

Granda E., R. (2011) Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3ª.ed) Colombia.

González, M y León, J. (2007) Análisis del endeudamiento de los hogares colombianos. Colombia. Desarrollo y Sociedad

Hernández Sampieri (2010) Metodología de la investigación. 5ª. Ed. México: Mc-Graw Hill.

Lazzati, S. (2009). I cambio del comportamiento en el trabajo. Argentina.

Mokate (2000). El Monitoreo y la Evaluación: herramientas indispensables de la gerencia social. En: Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales". Agosto, 2000

Parkin M. (2004) Economics. (Spanish Translation) 6th Edition

Pichardo, A. (1993). Evaluación del Impacto Social. Argentina: Editorial Hvmánitas..

Pichardo, A. (1993). Evaluación del impacto social: El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste. Colección desarrollo Social. Universidad de Texas

Real Academia de la Lengua Española. (1992). Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. 21^a. ed. Madrid: Espasa Calpe.

Sandoval y Richard. (2003). Los indicadores en la evaluación del impacto de programas. Cámara de diputados. Servicio de Investigación y Análisis. México, D.F.

Tamayo, M. (1999). Aprende a Investigar. 3^a. Edición.

UNDP. (1997) Monitoreo y evaluación orientados a la obtención de resultados: Manual para los administradores de programas. OESP Handbook Series. New York, Estados Unidos de América.

Anexos

PERCEPCIÓN DE ASOCIADOS CAFETALEROS SOBRE FINANCIAMIENTO QUE BRINDA COOPEAGRI, R.L.		HORA DE INICIO:	CONSECUTIVO O PROCESO				
Introducción: Buenos días, tardes, noches. Mi nombre es _____ estoy realizando una encuesta para conocer la percepción de los asociados cafetaleros sobre el financiamiento que brinda CoopeAgri, y conocer la percepción del caso de la roya por eso nos gustaría poder realizarle algunas preguntas para conocer su opinión y tener en cuenta aquellos aspectos necesarios de mejorar en el producto y servicios que se brinda. Toda Información que usted nos suministre será confidencial y se utilizará solo con fines estadísticos.							
DATOS DEL ENTREVISTADOR							
Nombre del entrevistador:		Fecha:					
Lugar donde se aplica entrevista:		Teléfono:					
CONTROL DE CALIDAD DE DATOS							
N. de página	N. de pregunta	Tipo de problema					
		Omisión	Inconsistencia	Doble marca	Mala redacción	Mal sondeo	Dato erróneo
TIPO DE INVERSIÓN							
F1	Que tipo de financiamiento ha utilizado usted:		1 De inversión inicial 2 De capital de trabajo (PASE F8) 3 Ambos tipos de financiamiento				
INVERSIÓN INICIAL							
F2	En que periodo utilizo el financiamiento para inversión inicial: _____.						
F3	Con el financiamiento de inversión inicial cual fue el área destinada para la siembra: Ha _____.						
F4	Considera usted que el financiamiento para inversión inicial en siembra de café fue un factor favorable para mejorar su condición económica? 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo						
F5	En una escala de 1 a 5. Donde 1 significa muy malo y 5 sumamente bueno, ¿Cómo percibe usted el programa de CoopeAgri, en apoyar al asociado con financiamiento para la siembra de café? _____.						

F6	En una escala de 1 a 5. Donde 1 significa muy malo y 5 sumamente bueno Cómo percibe usted que ha sido la información brindada por CoopeAgri, en dar a conocer a sus asociados el financiamiento para la siembra de café en los últimos 4 años? _____.
CAPITAL DE TRABAJO	
F7	En que periodo utilizo el financiamiento para capital de trabajo: _____.
F8	Con el financiamiento de capital de trabajo cual fue el área destinada para la siembra: Ha _____.
F19	¿Como percibe usted que ha sido el impacto del financioento para capital de trabajo en términos económicos: 1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno 5 Excelente
F10	De 1 a 10 donde la 10 es la nota maxima y 1 la minima, De qué forma le ha ayudado el financiamiento de capital de trabajo en la mejora de su condicion de vida
F11	De 1 a 5, donde 5 es muy importante y 1 es nada importante, ¿Cómo califica el programa que tiene coopegari en el financiamaineto de capital de trabajo dirigido a los productores cafetaleros?
F12	De 1 a 5, donde 5 es muy importante y 1 es nada importante, ¿Cómo percibe usted que ha sido la información brindada por coopeagri ,en dar a conocer a sus asociados el financiamiento para capital de trabajo?
INSTALACIONES CENTRALES DE COOPEAGRI	
En las siguientes preguntas favor dar una calificación entre 0 y 10, donde 0 es el la calificación mínima y 10 la calificación máxima.	
F13	¿Como califica la amabilidad del personal de CoopeAgri a la hora de solicitar un crédito?
F14	¿Como califica la agilidad del personal de crédito de CoopeAgri a la hora de solicitar un crédito?
F15	¿Como califica el conocimiento del personal de crédito de CoopeAgri a la hora de solicitar un crédito?
F16	¿Como califica la presentación del personal del área de crédito de CoopeAgri?
F17	¿Con respecto a las instalaciones de la cooperativa, como percibe la comodidad del lugar? 1 Mala 2 Regular 3 Buena 4 Muy buena 5 Excelente
F18	¿Con respecto a las instalaciones de la cooperativa, como percibe el orden para ser atendido?

	1 Mala	2 Regular	3 Buena	4 Muy buena	5 Excelente
F19	¿Con respecto a la atención , que tan satisfecho se encuentra usted?				
	1 Muy satisfecho	2 Satisfecho	3 Regular	4 Insatisfecho	5 Muy insatisfecho
PRODUCTO CRÉDITICIO					
F20	Con respecto a los requisitos que se solicitan a los caficultores, a la hora de que se solicita financiamiento, ¿que tan satisfecho se encuentra usted?				
	1 Muy satisfecho	2 Satisfecho	3 Regular	4 Insatisfecho	5 Muy insatisfecho
F21	Cual es su percepción de las garantías que se solicitan a los caficultores, a la hora de que se solicita financiamiento de siembra y mantenimiento de café				
	1 Mala	2 Regular	3 Buena	4 Muy buena	5 Excelente
F22	Con respecto a la tramitología que se solicita a los caficultores, a la hora de que se solicita financiamiento que tan satisfecho se encuentra usted?				
	1 Muy satisfecho	2 Satisfecho	3 Regular	4 Insatisfecho	5 Muy insatisfecho
F23	Con respecto a las tasas de interés, que grado de satisfacción califica usted que son en CoopeAgri para los cafetaleros:				
	1 Muy satisfecho	2 Satisfecho	3 Regular	4 Insatisfecho	5 Muy insatisfecho
TIEMPO APROBACION DE CRÉDITO, VISITAS, ALMACIGO Y ABONO					
En las siguientes preguntas favor dar una calificación entre 0 y 10, donde 0 es el la calificación mínima y 10 la calificación máxima.					
F24	Como califica el tiempo que tarda el ingeniero en visitar para realizar la evaluación para crédito				
F25	Después de la visita del ingeniero , como califica la duración de aprobación del crédito				
F26	Como califica la facilidad para programar visitas con el ingeniero (Para mejora de cultivo)				
F27	Como califica la puntualidad de la visitas de los ingenieros (Para mejora de cultivo)				
F28	Como califica la calidad de asesoramiento que brindan los ingenieros				

F29	Ha utilizado usted el almacigo que programa CoopeAgri para vender a sus asociados	1 Si	2 No (PASE A LA F31)
F30	Como califica la programación de almacigo		
F31	Como califica el tiempo de entrega de almacigo		
F32	Como califica el precio por planta de almacigo		
F33	Como califica la calidad de almacigo que dispone para la venta CoopeAgri		
F34	Como califica usted la programación que se realiza para solicitud de abono		
F35	Como califica usted la entrega de abono que realiza CoopeAgri a sus asociados en las distintas comunidades		
IMPACTO EN LA PLANTACIÓN			
F36	De 0 a 10, Cómo califica usted el mejoramiento en la calidad del cultivo, donde 0 indica q no existió ningún mejoramiento y 10 que existió un mejoramiento muy alto.		
F37	De 0 a 10, Cómo califica usted la reducción en las plagas del cultivo, donde 0 indica q no existió reducción y 10 que existió una reducción muy alta.		
F38	A consecuencia del financiamiento adquirido, ha logrado incrementar su área de cultivo	1 Si _____	2 No
F39	Con el financiamiento brindado por CoopeAgri. Percibe usted que lo ha beneficiado de una manera positiva en su actividad? 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo		
F40	Con respecto a los servicios de: Charlas de campo, apoyo en transporte de fertilizante, análisis de suelo, almacigo de café, abono orgánico, visitas técnicas de ingeniero. ¿Cómo percibe usted que ha sido el impacto para el desarrollo de su actividad? 1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno 5 Excelente		
F41	Percibe usted que ha mejorado sus ingresos y patrimonio familiar a través del impacto de financiamiento adquirido para la plantación 1 Si 2 No		
F42	¿Por qué?		
F43	Que tan importante ha sido el programa de financiamiento de CoopeAgri en el desarrollo de su actividad agrícola productiva		

	1 Nada importante	2 Poco importante	3 Bueno	3 Importante	5 Muy importante
IMPACTO EN CONDICIONES SOCIOECONÓMICAS					
F44	<p>Considere condición de vida como lo relacionado con la situación económica, el acceso a bienes y servicios; la relación con los otros miembros de la comunidad; la calidad del medio ambiente y de la infraestructura física de la comunidad en que vive, y su nivel de educación.</p> <p>¿Considera que su condición de vida ha mejorado, por el financiamiento brindado para siembra y mantenimiento de café?</p>				
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
F45	<p>Según su percepción, Como ha sido el impacto a la comunidad a raíz del financiamiento para siembra y mantenimiento de café que otorga CoopeAgri a sus asociados?</p>				
	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Muy bueno	5 Excelente
F46	<p>Considere proceso de financiamiento relacionado con la igualdad de atención, transparencia y eficiencia, prontitud y actitud de apoyo al asociado. Como considera que ha sido el proceso de financiamiento brindado por CoopeAgri .R.L</p>				
	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Muy bueno	5 Excelente
F47	<p>¿Como percibe usted que ha sido el impacto del financiamiento brindado por la Cooperativa?</p>				
	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Muy bueno	5 Excelente
F48	<p>¿Que percepción tiene usted ha futuro del financiamiento que pueda brindar CoopeAgri?</p>				
	1 Mala	2 Regular	3 Buena	4 Muy buena	5 Excelente
F49	<p>Según su percepción, ¿ha beneficiado el financiamiento brindado por coopeAgri al desarrollo agrícola del cantón de Pérez Zeledón?</p>				
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
F50	<p>Según su percepción, ¿Qué expectativa tiene con respecto al comportamiento de los precios del mercado del café a futuro?</p>				
	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Muy bueno	5 Excelente
Análisis coyuntural (Caso Roya)					
F51	¿Ha sido afectado por la enfermedad de la roya?				1 Si 2 No (Pase)

F52	¿Conoce usted sobre el impacto de esta enfermedad de roya?	1 Si	2 No (Pase)
F53	Ha recibido usted información acerca de la problemática de la roya	1 Si	2 No (Pase)
F54	En una escala de 1 a 5, donde 1 es poco interés y 5 muy interesado. Como percibe usted el interés de CoopeAgri ante la problemática actual de la roya		
F55	En una escala de 1 a 5, donde 1 es poco interés y 5 muy interesado. Como percibe usted la respuesta de CoopeAgri ante las necesidades de resolver la problemática actual de la roya		
F56	Va a continuar con la actividad caferalera	1 Si	2 No (Pase)
F57	Que apoyo necesita para continuar en la actividad:		
F58	Como lo afectó la roya:		
F59	De acuerdo a la problemática de la roya que se esta dando y al precio del café actualmente, como considera la respuesta de la cooperativa para afrontar dicha situación?		
	1 Mala	2 Regular	3 Buena
			4 Muy buena
			5 Excelente
F60	Que expectativa tiene usted con respecto a la enfermedad de la roya o las distintas enfermedades que puedan afectar el café a futuro		
	1 Mala	2 Regular	3 Buena
			4 Muy buena
			5 Excelente
QUEJAS Y RECOMENDACIONES			
F61	Ha presentado usted alguna queja con respecto al financiamiento que brinda CoopeAgri a sus asociados para la inversión en la actividad productiva de café	1 Si	2 No (PASE A LA F45)
F62	¿En que consistió su queja?		
F63	Como califica la atención a la queja presentada		
F64	¿En una escala de 0 a 10, donde el cero es que no recomendaría para nada a CoopeAgri y 10 es que lo recomendaría mucho ¿Qué tanto recomendaría usted a CoopeAgri para un crédito para la actividad cafetalera a amigos, vecinos, o compañeros de trabajo?		
		0	1 2 3 4 5 6 7 8
			9 10
F65	¿Que recomendaciones daría usted a CoopeAgri con respecto al financiamiento para la actividad cafetalera?		

DEMOGRÁFICOS						
D1	Género		1 Hombre		2 Mujer	
D2	En cual comunidad ó barrio vive usted:					
D3	A que distrito pertenece esa comunidad:					
	1 San Isidro de El General	2 General	3 Daniel Flores	4 Rivas	5 San Pedro	6 Platanares
	7 Pejibaye	8 Cajón	9 Barú	10 Río Nuevo	11 Páramo	Otro
MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO						