

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

Estudio de Impacto de Triple Balance de la Cooperativa Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de
Costa Rica, para el periodo 2017-2021

Integrantes

Matarrita Barquero Vera

Ulate Céspedes Mayté

Vindas Chaves Nancy

Responsable académico

MBA William Lobo Chaves

Campus Coto, Puntarenas

Enero 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

Estudio de Impacto de Triple Balance de la Cooperativa Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica, para el periodo 2017-2021

Sometido a consideración del tribunal examinador, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera

Integrantes

Matarrita Barquero Vera

Ulate Céspedes Mayté

Vindas Chaves Nancy

Responsable académico

MBA William Lobo Chaves

Campus Coto, Puntarenas

Enero 2023

Dedicatoria

Vera Matarrita Barquero

Dedico el trabajo de graduación a Dios por su guía en cada etapa de mi vida, también a mi madre por el cariño, apoyo emocional y sustento económico, por último, a mis amigos por la motivación, además de la ayuda incondicional.

Mayté Ulate Céspedes

Dedico este trabajo ante todo a Dios por su gracia otorgada en este camino. Al mismo tiempo lo dedico tanto a mi madre Alicia María Ulate Céspedes como a mi abuela Rosa María Céspedes Salazar, por ser el apoyo, soporte, sustento y motivación en cada día de esta travesía llamada universidad.

Nancy Vindas Chaves

Dedico este trabajo de graduación a Dios por permitirme concluir esta etapa de mi vida, a mis padres; se lo concedo a mi madre que me ha dado el amor, apoyo y motivación para cumplir con todo este proceso; de igual manera a la memoria de mi padre, quien con su ejemplo de esfuerzo me enseñó a luchar para alcanzar mis objetivos.

Agradecimientos

Vera Matarrita Barquero

Gracias primero a Dios por su infinito amor, ser mi fortaleza en momentos difíciles, otorgándome sabiduría para poder concluir el trabajo final de graduación. También, a mi madre, la cual ha sido mi maestra, un ejemplo de superación, además de mi apoyo emocional. A mis compañeras del trabajo por el cariño. Agradezco a la Universidad Nacional de Costa Rica por la oportunidad, asimismo, a todo el personal de Campus Coto especialmente a los profesores Roy Atencio, Ginette Miranda Porras, William Lobo, Jorge Barrantes, a la bibliotecaria Ivannia Conejo Chinchilla y a nuestra asesora Grethel Rojas García.

Mayté Ulate Céspedes

Primeramente, agradezco a Dios porque él fue quien hizo posible mi ingreso a esta ilustre institución, al mismo tiempo agradezco entrañablemente a mi madre y a mi abuela por ser las columnas que sostienen mi confianza en cada proyecto que emprendo, por estar conmigo en los días difíciles, por ser siempre quienes nunca dudan de mí. Agradezco también a mis hermanos, así como a mis mejores amigos quienes tanto con sus palabras, oraciones, al igual que su mano extendida fueron parte de los motivos por los cuales hoy puedo concluir mi carrera. Mi sincero agradecimiento a esos profesionales del Campus Coto, tanto asignados al estudio como los conocidos en este camino, que fungieron como asesores y guías, aquellos que fueron más allá de su labor remunerada facilitando sus conocimientos como apoyo.

Nancy Vindas Chaves

Agradecer a Dios por la sabiduría que me brindó para lograr culminar con la carrera, a mis padres por su cariño, sacrificio, apoyo incondicional, además de ser mi motivo para seguir adelante, a mi familia que siempre han sido un apoyo a lo largo de mi vida; a la Universidad Nacional por permitirme la oportunidad de ser una profesional por medio de sus enseñanzas, a los profesores y asesores que nos han guiado en este proceso, a mis compañeras de equipo por todo el esfuerzo dedicado, a Coopeagropal R.L. así como a todas las personas que nos brindaron su ayuda para el cumplimiento del estudio.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Lista de Abreviaturas.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Introducción.....	xvi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Justificación.....	8
1.3 Descripción y Planteamiento del Problema.....	11
1.3.1 Descripción del Problema.....	12
1.3.2 Planteamiento del Problema.....	14
1.3.4 Delimitación Temporal, Espacial, Institucional y/o Empresarial.....	15
1.4 Objetivos de la Investigación.....	16
1.4.1 Objetivos Generales.....	16
1.4.2 Objetivos Específicos.....	16
1.5 Resumen del Modelo de Análisis.....	16
1.6 Alcances y Limitaciones.....	27
1.6.2 Alcances.....	27
1.6.3 Limitaciones.....	28
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	31
2.1 Marco Referencial.....	32
2.1.1 Generalidades del Cooperativismo.....	32
2.1.2 Generalidades del Cooperativismo Internacional.....	33
2.1.3 Generalidades del Cooperativismo Nacional.....	34

2.1.4 Instituciones que Promueven el Cooperativismo	35
2.1.5 Aspectos Legales	36
2.1.6 Generalidades del Sector Palmero Internacional.....	41
2.1.7 Generalidades del Sector Palmero Nacional	42
2.1.8 Generalidades de Coopeagropal R.L.....	43
2.1.9 Zona de Impacto	46
2.1.10 Población Meta.....	46
2.2 Marco Teórico	47
2.2.1 Sector Palmero.....	48
2.2.2 Triple Balance	49
2.2.3 Cooperativas con Triple Balance.....	52
2.2.4 Labor Económica de las Cooperativas	53
2.2.5 Programas	56
2.2.6 Ingresos.....	57
2.2.7 El Ahorro	65
2.2.8 Endeudamiento	70
2.2.9 Mecanismos de Evaluación en el Control Interno.....	76
2.2.10 Percepción	77
2.2.11 Condiciones Legales.....	80
2.2.12 Mejora Continua.....	81
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	84
3.1 Estrategia de Investigación Aplicada	85
3.1.1 Enfoque de Investigación	85
3.2 Tipo de Investigación	86
3.2.1 Investigación Descriptiva	87

3.2.2 Estudio de Tendencias	88
3.2.3 Investigación Documental	89
3.2.4 Estudio de Caso	89
3.3 Población.....	90
3.3.1 Definición y Caracterización de la Población de Estudio	90
3.4 Diseño Muestral Programas	91
3.4.1 Técnicas, Métodos e Instrumentos para Determinar el Tamaño de la Muestra ..	94
3.4.2 Técnicas, Métodos e Instrumentos para Seleccionar la Muestra.....	95
3.5 Diseño Muestral Percepción de Grupos de Interés	96
3.5.1 Técnicas, Métodos e Instrumentos para Determinar el Tamaño de la Muestra de Percepción	97
3.6 Fuentes e Instrumentos de Investigación	98
3.6.1 Fuentes.....	98
3.6.2 Instrumentos de Investigación	99
3.7 Conceptualización, Operacionalización e Instrumentalización de las Variables	102
3.7.1 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Programa .	102
3.7.2 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Mecanismos de Evaluación.....	103
3.7.3 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Mecanismos de Control.....	104
3.7.4 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Ingresos de los Productores.....	105
3.7.5 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Ahorro	105
3.7.6 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Endeudamiento	106
3.7.7 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Condiciones Legales	107

3.7.8 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Labor Económica.....	107
3.7.9 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Percepción de los Grupos de Interés.....	108
3.7.10 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Propuesta de Mejora Continua.....	109
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	110
4.1 Programas Económicos	111
4.1.1 Programa de Asistencia Técnica	111
4.1.2 Programa de Ahorro	113
4.1.3 Programas de Crédito	114
4.2 Mecanismos de Evaluación y Control de los Programas Económicos	116
4.2.1 Mecanismos de Evaluación y Control del Programa de Asistencia Técnica	116
4.2.2 Mecanismos de Evaluación y Control del Programa de Ahorro	116
4.2.3 Mecanismos de Evaluación y Control de los Programas de Crédito.....	117
4.3 Impacto de los Programas Económicos de la Cooperativa	118
4.3.1 Ingresos y Finanzas de los Palmicultores	118
4.3.2 Impacto del Programa de Asistencia Técnica	126
4.3.3 Impacto del Programa de Ahorro	132
4.3.4 Impacto de los Programas de Crédito.....	138
4.4 Percepción de Grupos de Interés	149
4.4.1 Condiciones Legales de la Cooperativa	151
4.4.2 Labor Económica de Coopeagropal R.L	155
4.4.3 Percepción de la Población.....	158
4.5 Propuesta de Mejora Continua para Coopeagropal R.L.....	159
4.5.1 Mejoras para el Programa Asistencia Técnica	162

4.5.2 Mejoras para el Programa de Ahorro	165
4.5.3 Mejoras para los Programas de Crédito.....	167
4.5.4 Mejoras en la Percepción de Grupos de Interés	170
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	172
5.1 Conclusiones	173
5.2 Recomendaciones.....	178
Referencias	180
Anexos	196
Anexo 1. Primer Entrevista a Coopeagropal R.L.....	197
Anexo 2, Segunda Entrevista a Coopeagropal R.L.....	199
Anexo 3. Entrevista a Auditor, Coopeagropal R L.	202
Anexo 4. Encuesta a Productores Relacionados con Coopeagropal R.L.	204
Anexo 5. Formulario de Percepción.....	209
Anexo 6. Ilustrativo de Mejora Continua para Coopeagropal R.L.	212

Índice de Tablas

Tabla 1. Modelo de Análisis.....	17
Tabla 2. Intervalos del Promedio Anual de Ingresos de los Productores Independientes.....	93
Tabla 3. Intervalos del Promedio Anual de Ingresos de los Productores Asociados	93
Tabla 4. Género de los Productores Asociados e Independientes de Coopeagropal R.L.....	118
Tabla 5. Rango de Edad de los Productores Asociados e Independientes	119
Tabla 6. Posibilidad de otra Fuente de Ingreso de Parte de los Palmicultores	122
Tabla 7. Principal Fuente de Ingresos de los Productores Asociados e Independientes	123
Tabla 8. Porcentaje de los Aspectos que Solventa con los Ingresos Relacionados a la Venta de Fruta de Palma	124
Tabla 9. Motivo de la No Aplicación de los Planes de Mejora del Programa Asistencia.....	130
Tabla 10. Motivos de Ahorro	135
Tabla 11. Valoración y Nivel de Mejora Recomendada al Programa de Ahorro.....	136
Tabla 12. Porcentaje de Ingresos Comprometidos para Pagar Obligaciones Financieras.....	142
Tabla 13. Capacidad de los Productores para Hacer Frente a las Deudas.....	146
Tabla 14. Características Generales de los Grupos de Interés.....	150
Tabla 15. Matriz de Mejora	160
Tabla 16. Identificación de Áreas de Mejora al Programa de Asistencia Técnica.....	162
Tabla 17. Identificación de Áreas de Mejora para el Programa de Ahorro.....	166
Tabla 18. Identificación de Áreas de Mejora al Programa de Crédito.	168
Tabla 19. Identificación de Áreas de Mejora en el Nivel de Percepción de los Habitantes Circunvecinos.	171

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama Funcional Coopeagropal R.L.	45
Figura 2. Precios de Aceite de Palma Crudo por Tonelada Métrica en dólares 2016-2021.....	62
Figura 3. Radio Geográfico Grupos de Interés de Coopeagropal R.L.	97
Figura 4. Calificación en el Manejo de las Finanzas Personales de los Productores	120
Figura 5. Nivel de Conocimiento y Participación del Programa de Asistencia Técnica.....	126
Figura 6. Razones de la no Participación en el Programa de Asistencia Técnica	128
Figura 7. Valoración por Parte de los Productores a los Programa de Asistencia Técnica....	129
Figura 8. Grado de Mejora para Considerar en el Programa de Asistencia Técnica.....	131
Figura 9. Comportamiento de Ahorro	132
Figura 10. Motivos de la no Participación en el Programa de Ahorro	134
Figura 11. Porcentaje de Ingresos Destinado para Ahorro.....	137
Figura 12. Frecuencia de Retiro de Ahorros.....	138
Figura 13. Conocimiento y Participación en Programas de Crédito	139
Figura 14. Motivos de No Participación en Programas de Crédito	140
Figura 15. Créditos Accedidos	141
Figura 16. Entes con los que Mantienen Obligaciones Financieras los Palmicultores	143
Figura 17. Destino de los Recursos que Obtienen por Medio de Créditos.....	145
Figura 18. Valoración de los Productores a los Programas de Crédito de la Cooperativa	147
Figura 19. Aspectos de Mejora de los Programas de Crédito	148
Figura 20. Conocimiento de las Condiciones Legales de las Cooperativas	151
Figura 21. Conocimiento de las Personas sobre las Condiciones Legales con las que Cuentan las Cooperativas según la Relación que Tienen con Coopeagropal R.L.	152
Figura 22. Grado en el que Puede Alcanzar la Cooperativa Aspectos Favorables para su Crecimiento Económico Tomando en Cuenta las Condiciones Legales a Nivel Nacional....	153

Figura 23. Criterio de la Población sobre los Beneficios Legales de Coopeagropal R.L.	154
Figura 24. Criterio de la Población sobre Adicionar Nuevas Condiciones Legales	155
Figura 25. Conocimiento Acerca del Proyecto Económico Ejecutado por la Cooperativa....	156
Figura 26. Grado de Participación a Futuro en Nuevos Proyectos Económicos.....	157
Figura 27. Calificación de Participación en el Crecimiento Económico.....	158

Lista de Abreviaturas

BCCR: Banco Central de Costa Rica
BCR: Banco de Costa Rica
BID: Banco Interamericano de Desarrollo
BNCR: Banco Nacional de Costa Rica
CANAPALMA: Cámara Nacional de Productores de Palma
CCSS: Caja Costarricense Seguro Social
CENECOOP: Centro Nacional de Educación Cooperativo
CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CONACOOOP: Consejo Nacional de Cooperativas
CONARE: Consejo Nacional de Rectores
CONFECOOP: Confederación de Cooperativas de Colombia
FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura
IDA: Instituto de Desarrollo Agrario
INDER: Instituto de Desarrollo Rural
INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos
INFOCOOP: Instituto Nacional de Fomento Cooperativo
INTA: Instituto de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria
INTECO: Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica
MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería
MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio
OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OIT: Organización Internacional del Trabajo
RAE: Real Academia Española
RSPO: Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible
SEPSA: Secretaría Ejecutiva de Planificación Sectorial Agropecuaria
SFE: Servicio Fitosanitario del Estado
SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras
UNA: Universidad Nacional de Costa Rica

Resumen Ejecutivo

En el presente las organizaciones poseen un gran impulso de conciencia social corporativa lo que ha llevado a una reinención de la forma de hacer negocios, como parte de un pensamiento que se extiende fuera de las ganancias monetarias, por lo cual se destaca la labor realizada por las cooperativas, dado que estas son una respuesta no solo a las condiciones económicas sino, también a las demandas sociales y medioambientales, que son el punto de competitividad de las empresas en el mundo actual.

La actividad cooperativista se encuentra presente en diferentes sectores económicos, como: la vivienda, el transporte, ahorro y crédito, así como la agroindustria; sector de interés para el presente estudio, considerando que la compañía en estudio se desarrolla en este ámbito. Al mismo tiempo, cabe destacar que la agroindustria, con el pasar de los años, se ha posicionado como uno de los sectores con mayor impacto en el crecimiento económico, tanto a nivel nacional como latinoamericano.

Dentro de las diligencias agroindustriales con mayor repercusión en la economía se puede exponer la palmicultura, actividad agraria que posee presencia en la industrialización de productos que van desde comestibles hasta cosméticos, que produce una alta demanda del monocultivo, así como variaciones significativas en los precios, debido a su dependencia de los mercados internacionales. Aunado a ello, los niveles de inversión en el mantenimiento de las plantaciones son elevados, por el riesgo de enfermedades y plagas.

Como respuesta a las exigencias del mercado Coopeagropal R.L. incorpora una estrategia de gestión que busca no solo proporcionar adaptación a las exigencias del mercado, sino también mejores condiciones de los productores relacionados con ellos ya sean asociados o independientes; el fin de la organización es conocer el impacto en la triple línea de resultado producidos en los últimos cinco años desde una perspectiva económica.

La metodología de triple balance consiste en la medición de las repercusiones asociadas a las operaciones de la empresa, en tres dimensiones de influencia social, económica y ambiental; el fin que cumple este método es alcanzar un equilibrio entre los tres ejes mencionados donde se considere la correcta gestión de los recursos en pro de una respuesta social y ambiental en el entorno, así como sobre los diferentes actores relacionados con la empresa.

Para ello, se estudian los diferentes programas de Coopeagropal R.L. dirigidos en tres variables: ingresos, ahorro y endeudamiento; al tener claro que un programa es una línea de acción que consiste en la toma de decisiones orientadas a dar respuesta a las necesidades que surjan en el proceso de cumplir con los objetivos corporativos. Por lo tanto, se analiza la composición de estos y su impacto sobre los dos grupos de productores relacionados con la cooperativa.

En cuanto a los programas orientados a los ingresos se encuentra el programa de Asistencia Técnica, el cual consiste en proporcionar asesoría táctica a los productores en relación con el control y manejo de las plantaciones de palma africana; este, a su vez, se compone de un grupo de subprogramas que se manejan de manera individual de conformidad con las necesidades identificadas al momento de las visitas y las recomendaciones realizadas por los profesionales. Por tanto, para controlar y evaluar la eficiencia de estos programas, la cooperativa se apoya en la observación de la mejora en la calidad de la fruta entregada por productor.

Se destaca que, al momento de percibir el impacto que este programa ha producido sobre los palmicultores, se identifica diferenciación en el conocimiento, donde los asociados se encuentran completamente informados de los beneficios que proporciona la asistencia, al contrario de los productores independientes los cuales participan, pero su conocimiento es básico; a la vez se conoce que ambos grupos poseen una tendencia a invertir sus ingresos en aspectos de la misma plantación y responsabilidades de índole personal.

En aspectos de ahorro la cooperativa presenta dos planes de este servicio, la modalidad en efectivo y la de retiro en fertilizante; se identifica que los palmicultores no presentan interés en este hábito, al mismo tiempo se enfatiza que los productores asociados poseen mayor conocimiento que los clientes; sin embargo, esto no incrementa la participación de estos. Por su parte, la valoración de este grupo es positiva y sin recomendaciones de mejora, donde productores asociados que participan realizan el retiro de sus ahorros anualmente y con estos dan respuesta a sus necesidades personales e invierten en la cosecha.

En cuanto a los programas de crédito la cooperativa presenta tres modelos que son los más accedidos, de los cuales el de fertilización es el que posee una participación diferenciada, se identifica que los productores asociados son los que mayor conocimiento y participación expresan, al valorar de manera positiva los programas donde consideran una baja mejora

especialmente en la tasa de interés, se afirma que el fin de los créditos accedidos por estos es para temas de inversión de la plantación.

Por otra parte, el grupo de los productores que no participa expresa no tener interés, mientras que la otra fracción destaca adquirir créditos con otros entes financieros; donde es importante destacar que los encuestados manifestaron poder hacer frente a sus obligaciones financieras con sus ingresos actuales, sin superar el 10% de estos para tal fin.

Como parte de los grupos de interés se estudia la población circundante a la organización, donde se puede conocer sobre aspectos como las condiciones legales y la labor económica de la empresa; se nota que los habitantes conocen en forma limitada las condiciones legales y al conocer de estas consideran que deben mantenerse y añadirse nuevas para que se amplie su capacidad de impacto. En cuanto a la participación de Coopeagropal R.L. en el crecimiento económico los habitantes consideran que deben mejorar, dado que su accionar es positivo, pero de poco conocimiento y exclusivo para grupos internos.

De acuerdo con lo anterior, se genera un grupo de acciones de mejora, dirigido a cada elemento identificado en el estudio, donde se conoce que la cooperativa requiere mejorar para alcanzar el equilibrio dimensional; se manifiestan actividades que promueven una mejor imagen de la organización de cara a sus grupos de interés, así como el estímulo de los productores a participar en los diferentes programas estructurados por la organización con el fin de mejorar la productividad de sus fincas y por consiguiente su estabilidad económica, al mismo tiempo se promueven estrategias que permitan minimizar la brecha de comunicación con los productores y por consiguiente el refuerzo de la relación con estos.

Introducción

Actualmente, las empresas valoran no solo sus utilidades financieras sino también la forma en que ejercen influencia sobre su entorno y en los grupos de interés, por esta razón, se estudia el impacto del triple balance de Coopeagropal R.L. en la Zona Sur de Costa Rica, para el periodo 2017-2021, específicamente en la Dimensión Económica.

La investigación busca determinar el impacto que ha tenido la cooperativa principalmente para los productores tanto asociados como independientes, en aspectos tales como ingresos, ahorro y endeudamiento, tomando en cuenta los programas económicos que Coopeagropal R.L. desarrolla para esos fines. Así mismo, se explica la percepción de los grupos de interés de acuerdo con la labor económica que ha realizado la cooperativa en la Zona Sur en los últimos cinco años. Otro aspecto del estudio es que se sugiere una propuesta de mejora continua con la cual se puedan subsanar algunos de los hallazgos encontrados durante la interpretación de la información o mantener las prácticas empresariales en caso de que no se hallen inconvenientes.

El documento está formado por cinco capítulos, el primero contiene el planteamiento del problema, en el cual se detallan los antecedentes de la investigación, la descripción del problema, objetivo general, objetivos específicos, el cuadro de variables, así como los alcances y limitaciones experimentados durante el estudio. El segundo capítulo es el Marco Teórico Referencial, se puede encontrar lo que son las generalidades, la zona de impacto, aspectos legales por considerar y todas las teorías concernientes al tópico que puedan apoyar la investigación.

El tercer capítulo cuenta con el Marco Metodológico, que contiene los enfoques de investigación, definición y caracterización de la población de estudio, el procedimiento para el cálculo de cada una de las muestras utilizadas, las fuentes de investigación y la definición conceptual, operacional e instrumental de cada una de las variables. El cuarto capítulo aborda el análisis e interpretación de los datos recolectados por medio de instrumentos seleccionados. En el mismo capítulo se sugiere la propuesta de mejora que se considera pertinente de acuerdo con los datos hallados. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones le dan cierre al documento, en donde se sintetizan todos los descubrimientos para proceder a ofrecer las recomendaciones necesarias.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente capítulo dispone de información sobre el planteamiento del problema, en primera instancia se describen los antecedentes del estudio del área de la actividad agrícola de la palma africana, la actividad industrial, el sector cooperativo y el desarrollo económico tanto a nivel nacional como internacional. Por otra parte, se desarrolla el planteamiento del problema de la investigación, el cual define la dificultad del tema propuesto. Posterior a esto se encuentran los objetivos generales y específicos de la investigación, que son una guía para el conocimiento de lo que se busca con la ejecución de la investigación, así como comprender la delimitación del estudio. Se encuentra el resumen del cuadro de variables para una visión general de las mismas con la respectiva instrumentalización y fuentes de información. Finalmente, los alcances y limitaciones que se experimentan a lo largo del estudio son explicados con la finalidad de entender cada una de las situaciones que han podido facilitar o limitar los resultados en todo el proceso.

1.1 Antecedentes

La historia del cooperativismo tiene sus orígenes en 1844 a mediados de la revolución industrial, como respuesta a la clase obrera, la cual ante la introducción de las máquinas afrontaba una ola de desempleo, con el pasar del tiempo se fortalece la estructura de las cooperativas, con la incorporación de organizaciones de base asociativa, siendo caracterizadas por ostentar principios como “distribución equitativa de beneficios, acceso a la educación, igualdad de derechos, un voto por asociado y no discriminación por edad, sexo, profesión, etc.” (Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, [INFOCOOP], ca [2019] párr. 5), elementos que representaban una solución a las desigualdades presentes en la época.

A partir del nacimiento de la actividad cooperativa Monzón Campos (2003) en su análisis sobre las corrientes ideológicas involucradas en los orígenes del cooperativismo, afirma que como respuesta a las nuevas formas de desarrollo promovidas por la industrialización surge un cambio en el orden social y económico, lo cual representaba una alternativa para los trabajadores que habían sido destituidos de sus puestos, al lograr de ese modo acceder a una nueva fuente de ingresos que les permitiera solventar las necesidades básicas propias y de sus familias.

En Latinoamérica el cooperativismo se incorpora a raíz de la mezcla de culturas resultante por la migración de los europeos los cuales ya desarrollaban el modelo cooperativista, esto aunado a una serie de factores que impulsaron el desarrollo de las cooperativas en los

diferentes países latinoamericanos; como parte de su visión histórica del cooperativismo en América Latina Mogrovejo et al. (2012) manifiestan:

En las Américas, el origen del cooperativismo influenciado por estas corrientes migratorias europeas respondió a modelos específicos de propuestas de organización social y gestión económica organizadas especialmente en Inglaterra, Alemania, Francia e Italia. La Iglesia católica, los movimientos sindicales y los partidos políticos también han participado en la evolución del cooperativismo (p. 47).

Por lo anterior, se puede considerar que la actividad cooperativista representaba un avance en la forma de estructura corporativa, de modo que se tuviesen en cuenta necesidades que no se limitaran exclusivamente a rendimientos económicos, es así una respuesta a las demandas de los habitantes de dicha región. Cabe destacar, que la actividad económica predominante en los países comprendidos en esta sección del continente se enfoca en la agricultura; por lo cual, gran parte de las cooperativas establecidas se orientaban en la industria agroalimentaria.

En Costa Rica de acuerdo con los antecedentes históricos registrados por Cooperativas de las Américas (2020) las cooperativas surgen en 1907 con la iniciativa de un grupo de artesanos de San José los cuales se unieron con el propósito de promover la comercialización de bienes básicos sin los intermediarios; sin embargo, la actividad cooperativista pierde fuerza en pocos años y no es sino hasta 1935 cuando recobra relevancia con el fin de mitigar los efectos de la crisis económica de los años treinta. Posteriormente, con el objetivo de promover estabilidad en las cooperativas se crea en 1998 el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) ya que el Estado veía en las cooperativas una herramienta de desarrollo socioeconómico por su intervención en la creación de viviendas y vías de comunicación, reforzando así la relevancia del cooperativismo en el desarrollo de los modelos económicos existentes, al igual que su importancia frente a las exigencias sociales.

De acuerdo con datos del IV Censo Nacional Cooperativo en la sección de análisis sobre la contribución del cooperativismo a la sociedad costarricense, se establece que la participación de las cooperativas en el país representa un 21% de la población nacional, y que a su vez producen 21 632 empleos directos (Programa Estado de la Nación, 2012), lo cual enfatiza la influencia de la actividad cooperativa desde una percepción socioeconómica, al impulsar la participación de la población en actividades que promueven el desarrollo del país tanto en el

abastecimiento de las necesidades de empleo como la estabilidad comercial, es decir, con un horizonte positivo tanto para las cooperativas como para los actores relacionados.

Para conocer sobre las cooperativas es importante destacar que existen diferentes clasificaciones para estas, dentro de las cuales destacan las cooperativas de ahorro y crédito, transporte, producción y agroindustria, en el caso de la industria agrícola Mora Monge et al. (2021) menciona:

Costa Rica es un exportador neto de productos agropecuarios, de ahí que la balanza comercial agropecuaria presente un superávit. ... Este aumento fue provocado por el desempeño de las exportaciones de la industria alimentaria que registraron un incremento de un 6,6%, resultado principalmente del comportamiento de las exportaciones de aceite de palma y de jugos de frutas (p. 13).

De acuerdo con la información anterior, es de interés estudiar el sector agrícola desde la industria de la palma aceitera, se destaca el origen e inclusión de este cultivo a nivel internacional, por lo cual de acuerdo con Vega Ortiz y Fernández Herrera (2000), en su libro sobre el cultivo de la palma aceitera destaca que el origen de este fruto puede corresponder al Occidente de África, este criterio se apoya en coincidencias encontradas en diferentes estudios de polinización realizados; al mismo tiempo, afirma que la introducción de semillas en el continente americano se distribuyó de la siguiente manera: para 1936 se realizan plantaciones en Honduras, un año más tarde en Cuba y Guatemala, para 1944 en Perú y un año después en Nicaragua; por su parte, Costa Rica se posicionaba en 1940 como el país con el mayor proyecto de palma aceitera en América, lo que demuestra el crecimiento de la actividad palmera con el pasar de los años.

A nivel internacional los países que poseen plantaciones de palma aceitera se caracterizan por ser regiones de clima tropical, sobresaliendo en los niveles de producción por tonelada según el Ministerio de Agricultura y Ganadería [MAG] (2007) los países asiáticos como Malasia e Indonesia, seguidos de Tailandia y Papúa Nueva Guinea, países que son reconocidos por su producción y exportación de aceite de palma.

En relación con lo anterior, Junquera (2020) en su estudio sobre la palma africana como un cultivo tropical afirma que, para alcanzar mayor productividad, las regiones destinadas al monocultivo deben cumplir con las condiciones óptimas en aspectos ecológicos como son la temperatura, altura, disponibilidad de agua, radiación solar y calidad de suelos, de manera que

las plantaciones cuenten con lo necesario para poder concretar su ciclo con los mayores estándares de calidad en las cosechas.

Aun cuando estos países se destacan a nivel global en semblantes de productividad es de interés mencionar las consecuencias que generan en los ecosistemas, las complejas condiciones de desigualdad laboral que enfrentan, así como las irregularidades en temas de equidad social, distribución de la riqueza y políticas económicas, aspectos que los colocan en desventaja frente a la competencia.

Para abordar el tema de la producción de la palma aceitera en Costa Rica, Rhoades (2011) establece que esta actividad se incorpora a inicios del siglo XX, al iniciar funciones en este mismo periodo el Consorcio Industrial de Palma Aceitera como respuesta a las complicaciones socioeconómicas producidas por la caída de la industria bananera en el territorio nacional, especialmente en el Pacífico Central y la Zona Sur del país; posteriormente, a finales de la primera década del siglo XXI se presenta la exportación de productos derivados de palma a México, aspecto que motivaba la incursión de este cultivo en el territorio nacional.

Por otra parte, desde una visión macroeconómica Rhoades (2011) menciona que en el país predominaba un modelo basado en la sustitución de importaciones, lo cual a percepción del gobierno se traducía como crecimiento de las arcas del Estado, mientras que para las organizaciones representaba un aprisionamiento de la actividad comercial, situación que se sumaba a la crisis económica a nivel latinoamericano, dando como resultado el cierre de la compañía bananera, al igual que repercusiones negativas en otros sectores de la población.

Es así como se desencadena una crisis que no se centraba exclusivamente en resultados negativos en el sector económico, sino también en las condiciones sociales asociadas a temas de vivienda y empleo, como respuesta a ese escenario se da la creación de las primeras cooperativas de la región, con el fin de mantener las relaciones con la compañía por las plantaciones aún existentes; por lo tanto, surge la iniciativa de diversificación a través de productos no tradicionales para exportación que permitiera alcanzar la expansión a nuevos mercados, siendo así como se incorpora el cultivo de palma africana.

La introducción de la palma aceitera a la lista de cultivos de las plantaciones nacionales mostraba indicios de marcar una nueva era en la agricultura costarricense que prometía la apertura de nuevos mercados a nivel internacional, lo cual se traducía como un auge económico no solo para las regiones afectadas; sino también para el país en general, como menciona

Rhoades (2011) “Los cambios implican reacomodos de poder y, por ende, variaciones en la apropiación del valor producido y también en la distribución de los costos ambientales” (p. 26), lo que quiere decir que las repercusiones influían en aspectos como la distribución equitativa de la riqueza, normas gubernamentales orientadas a mejores condiciones macroeconómicas, así como regulaciones que impulsan un sentido de compromiso con la biodiversidad.

Cabe destacar, que los primeros sembradíos de palma aceitera en las regiones del Pacífico Central y la Zona Sur, según Rhoades (2011) en su estudio de la cronología del cultivo de palma aceitera, denota que fueron realizados por la compañía bananera con el fin de lograr el aprovechamiento de la tierras que habían sido afectadas por el uso de químicos con el fin de salvaguardar las plantaciones de banano de las enfermedades a las que estas estaban expuestas, por lo cual la United Fruit Company incursiona en la plantación de palma africana, sembradío que se adaptaba a las nuevas condiciones del terreno, controlando así la actividad tanto de cultivo como de comercialización hasta ese momento.

Es por lo anterior, el Estado muestra interés en la actividad cooperativista agroindustrial, ya que este identifica el impacto a nivel de desarrollo social y la participación en mercados internacionales con productos no tradicionales, así como la apertura de nuevos diseños de control económicos que anunciaban la caída del monopolio agrícola dominado por la United Fruit Company, abriendo paso a nuevas oportunidades de desarrollo económico para Costa Rica.

La agroindustria muestra un aporte significativo en la balanza comercial del país donde de acuerdo con la investigación de Mora Monge et al. (2021) afirman que se tiene como principal socio comercial a los Estados Unidos, lo que permite establecer variaciones positivas entre las importaciones y exportaciones de productos de esta industria, lo que influye de forma positiva en la economía nacional, ya que los productos a base de aceite de palma africana son parte de la canasta básica de los hogares tanto a nivel nacional como internacional, sin dejar de lado la variedad de productos adicionales como jabones y cosméticos derivados de aceite de palma, que conforman la demanda potencial de diferentes empresas que buscan la creación de valor a través de sus productos, manteniendo altos estándares de calidad y promoviendo una imagen de responsabilidad social.

La actividad agrícola desde la antigüedad ha representado el sustento del ser humano y, por consiguiente, se vuelve de interés que la administración del sector se dirija al beneficio

colectivo, intentando que los agricultores cuenten con las mejores condiciones en las transacciones, para evitar las contraposiciones provocadas por los intermediarios.

De esta manera, puede entenderse como cooperativa agraria aquella que está compuesta por un conjunto de productores del campo dedicados a actividades de diferente naturaleza, como:

Colocación de la producción y la provisión de elementos necesarios para la producción agraria, al mismo tiempo incorporan la ejecución de otros tipos de actividades, tales como el crédito, los seguros, el uso en común de maquinarias e instalaciones, obras de drenaje o irrigación, así como el asesoramiento técnico y legal. (Ressel y Silva, 2008, p. 78).

Por otro lado, en el territorio nacional surge en 1986 Coopeagropal R.L. una cooperativa destinada al cultivo, procesamiento y comercialización de productos a base de palma africana, como respuesta a la severa crisis socioeconómica que enfrentaba la región periférica del país, resultante del cese de funciones de la transnacional bananera, corporación que era en aquel momento proveedora de empleo y sustento a los habitantes de la región, ante la escasez de oportunidades de trabajo e imposibilidad de crecimiento económico surge la iniciativa de la creación de una cooperativa que fuese completamente nacional sin vínculo con la United Fruit Company.

Una vez establecida, la cooperativa, de acuerdo con los datos históricos proporcionados por la página oficial de Coopeagropal R.L. (2022), esta busca expandirse a nuevos horizontes comerciales, es por ello que en 1993 incorpora la planta extractora de aceite, lo cual le proporciona la capacidad de alcanzar variedad de productos y por consiguiente, mayores rendimientos; posteriormente, en 1997 implementan una planta de refinería y otra de productos terminados lo que les otorga la capacidad de diversificar sus productos, esto se traduce en competitividad dentro del mercado, tanto nacional como internacional.

La diversificación era una estrategia que le proporcionaba a la compañía garantías de permanencia en el mercado, al abastecer con mayor amplitud la demanda, a su vez, le daba mayores posibilidades de hacer frente a la competencia que contaba con más tiempo en la industria dominando el mercado nacional y abarcando las exportaciones de productos derivados de palma aceitera.

Para el 2018 Coopeagropal R.L. cuenta con un plan estratégico que incorpora tres áreas esenciales de la organización, las cuales abarcan resultados tanto a nivel de rendimiento como de responsabilidad con el entorno en el que se desarrolla, donde se refleja el arduo trabajo en busca de mayores beneficios para los actores involucrados con la cooperativa, al mismo tiempo, posee un enfoque de sostenibilidad siendo conscientes de que se remite una huella ambiental histórica (K. K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 20 de agosto de 2021), temas relevantes para la imagen de la compañía de cara a la competencia tanto a nivel interno como a nivel externo del país, dado que, este tipo de industria presenta no solo retos a niveles de abastecimiento de mercados y exigencias de calidad en la producción, sino, también de conciencia medioambiental que considera la responsabilidad de la organización con el entorno en el que se desarrollan las operaciones cotidianas de la compañía.

1.2 Justificación

La globalización demanda que las organizaciones no centren sus esfuerzos únicamente en una estabilidad monetaria de rendimientos financieros en constante crecimiento, las exigencias del último milenio se orientan en una perspectiva de responsabilidad social que incorpora un sano vínculo con el medioambiente.

En el transcurso de los años diferentes grupos productores se han enfocado exclusivamente en las ganancias monetarias, la expansión en los mercados tanto nacionales como internacionales, formación de alianzas estratégicas, innovación, así como mejora continua en la creación de valor direccionada a la diversificación de los recursos; sin embargo, en ninguno de esos objetivos se contemplaban semblantes como condiciones de los colaboradores y el impacto medio ambiental producido con las operaciones diarias de las organizaciones. Por lo anterior, se afirma que:

Los trabajos sobre gobierno corporativo frecuentemente atienden cuestiones como principios, reglamentaciones, estructura, miembros, inversiones, toma de decisiones, creación de valor, políticas, planeación estratégica, ética y rendición de cuentas. Los estudios sobre desarrollo sustentable aluden a la toma de conciencia de los directivos, reglamentaciones internacionales, la preservación del medio ambiente, consumo responsable de materias primas y energía, el respeto por las partes interesadas, el respeto por los recursos de las generaciones futuras y elaboración de informes de sustentabilidad (Liévano, 2012, p. 53).

Es por ello que, en la actualidad las empresas han modificado su cultura organizacional orientando sus planes de acción en incorporar programas dirigidos a la creación de responsabilidad social y medioambiental, donde las organizaciones buscan retribuir, a los diferentes grupos de interés relacionados con la empresa, aspectos como educación, huella medio ambiental, crecimiento económico de la región, conservación de los ecosistemas, entre otros; según Turlletti (2019) la clave del éxito en una compañía se encuentra en la administración equilibrada de los recursos humanos, naturales y monetarios con los que cuenta, lo que le permite satisfacer las necesidades tanto de los socios como de los clientes, lo cual garantiza diferenciación de la competencia a través de la imagen, lo que se traduce como mejores rendimientos económicos.

Una asertiva gestión de los recursos por parte de las organizaciones impacta de manera significativa en las condiciones económicas de la zona en la que operan, como se puede observar en el artículo de Granada Robleto (2006) dirigido al tema de la pobreza y desigualdad como un fenómeno creciente, menciona que Latinoamérica es considerada una de las regiones más desiguales en temas de pobreza y se destaca que el crecimiento de las exportaciones no impacta de manera directa las condiciones de ingresos a nivel poblacional. Por lo tanto, se busca establecer planes de acción que promuevan el desarrollo económico del entorno inmediato en el que se desempeña la cooperativa, identificando el impacto producido en los últimos años, así como las oportunidades de crecimiento económico poblacional que puedan propiciar.

Un estudio que incorpore el análisis del equilibrio en las relaciones de interés es útil para las corporaciones que buscan posicionarse frente a los competidores, ya que la globalización coloca las empresas de manera más expuestas al escrutinio de los consumidores, usuarios y posibles inversionistas, un estudio de triple balance es una herramienta que garantiza transparencia frente a los actores involucrados y un control más preciso de los resultados, de manera que se puedan aplicar las correcciones necesarias para conseguir la diferenciación en miras de una imagen sólida que proporcione posicionamiento en el mercado.

De ahí que, el sentido de responsabilidad empresarial permite a las empresas “aumentar la información para su toma de decisiones, lo que produce un mayor control de los riesgos financieros, legales e incluso los precedentes de las preferencias de los consumidores” (Vargas Sánchez y Vaca Acosta, 2005, p. 247), es decir, que asegura una toma de decisiones asertiva que beneficie de manera objetiva a todos los grupos de interés y a su vez proporciones mayores rendimientos a la compañía.

Desde esa perspectiva, se busca una cultura organizacional orientada a la inclusión de todas las áreas sobre las que impacta la organización, es por eso que nivel nacional para autores como Granada Robleto (2006) las cooperativas son consideradas como un motor en el desarrollo económico y social que impulsa la creación de una economía colectiva, al desplegar proyectos en zonas donde inversores tradicionales no colocan comúnmente sus recursos, generando de esa manera que el crecimiento económico no se centre exclusivamente en los beneficios de la empresa, sino que incluya la población en general.

De acuerdo con lo anterior, se puede enfatizar la participación significativa de las cooperativas en el objetivo de la reducción de la desigualdad social que por años ha perjudicado la distribución equitativa de la riqueza en el país, aunado a ello frente a las demandas de sostenibilidad se suma la ardua labor, para minimizar la huella ambiental estrechamente relacionada con cooperativas de actividad industrial.

La responsabilidad social y el compromiso medioambiental son elementos determinantes en la imagen de toda organización frente a nuevas oportunidades de crecimiento, por consiguiente, Coopeagropal R.L. dentro de su planificación estratégica tiene como propósito la recuperación de la credibilidad tanto de sus asociados, acreedores como de las comunidades sobre las que ejerce influencia, a su vez busca consolidar su imagen frente al movimiento cooperativo y el gobierno nacional mientras que consolida la innovación y el desarrollo de la producción agroindustrial (K. K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 20 de agosto de 2021), ello con el fin de alcanzar la preferencia de la demanda y la diferenciación de sus competidores.

Para lograr un equilibrio entre los diferentes grupos de interés es preciso que se incorpore a la cultura organizacional acciones tanto a nivel interno como externo que garanticen el éxito de los planes estratégicos establecidos por los corporativos, de manera que se logre proporcionar no solo recursos económicos y posibilidades de ingresos, sino también la educación y el ejemplo de una administración transparente, eficiente y eficaz que consolida como un todo los diferentes recursos con los que cuenta, a fin de crear en la Zona Sur de Costa Rica una sociedad equitativa, justa y proactiva, donde los diferentes actores (productores, colaboradores, inversionistas, emprendedores) trabajen de la mano y los beneficios sean colectivos, reflejándose en un crecimiento económico en la región.

Coopeagropal R.L. en su plan estratégico en vigencia incluye entre sus valores emergentes el impacto social, la sostenibilidad y la excelencia operativa, al mismo tiempo se destaca dentro de sus límites de planeación la triple línea de base, en dicho plan se establece una propuesta de evaluación de los tres ejes de estudio (K. K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 20 de agosto de 2021), lo que enfatiza la relevancia del estudio para el éxito de los planes establecidos.

Sin un estudio que revele los logros alcanzados con los planes concretados por la cooperativa se limita el control para garantizar el éxito de los objetivos trazados para el futuro, lo que se traduce como desconfianza en los participantes, al inhibir la colaboración, debido a que uno de los aspectos de interés para la compañía en su plan estratégico es “recuperar la credibilidad de los asociados”; lo anterior afirma el aporte que representa para la organización analizar desde la perspectiva de tres de las dimensiones de mayor atención por parte de los habitantes, gobernadores, clientes, inversionistas y colaboradores, que permita a la cooperativa crear un informe que contenga los resultados obtenidos hasta el presente y el compromiso de continuar trabajando en ello.

1.3 Descripción y Planteamiento del Problema

En la actualidad las exigencias de competitividad de las empresas se orientan en un equilibrio en tres áreas de desarrollo corporativo, la dimensión económica que engloba la administración adecuada de los recursos disponibles, la dimensión social dirigida a la retribución de la organización con la sociedad sobre la que ejerce influencia de manera directa e indirecta con sus operaciones y la dimensión ambiental que busca determinar la huella ecológica producida por las organizaciones a través de sus operaciones.

Es de interés concientizar que estas tres áreas son esenciales para el alcance del éxito empresarial dado que, según García López (2019), deben ser consideradas como elementos individuales los cuales interactúan entre sí, lo cual permite orientar las acciones de la organización a un equilibrio entre todos los grupos involucrados; es decir, una perspectiva económica que busca determinar los recursos con los que se cuenta o no, para poder hacer frente a las actividades futuras, con dirección al crecimiento económico, un enfoque social apoyado en que la organización es un colectivo de individuos, para dar relevancia al capital humano, el rendimiento de las operaciones y una dimensión ambiental que representa competitividad, ya que es un aspecto de interés, debido a la búsqueda de una imagen de conciencia social pura.

En Costa Rica se puede destacar que las cooperativas a través de la historia figuran como un elemento en el desarrollo económico, por lo cual Chinchilla (2012) indica que “Una de cada tres personas de la población económicamente activa participa en cooperativas, con una generación muy alta de empleo y activos equivalentes al 4% del PIB.... Más del 10% del PIB agrícola tiene origen en cooperativas” (párr. 6-7), lo que enfatiza la intervención significativa de estas en la economía nacional.

Ante la representativa influencia de las cooperativas en la economía nacional se vuelve de importancia el desarrollo de estudios que reflejen la gestión que se ejecuta de los recursos económicos, la responsabilidad medioambiental y el compromiso social, lo cual se ajusta a las exigencias de competitividad y mejoras en el rendimiento operativo, permitiendo mayor satisfacción de las necesidades de los grupos de interés creando diferenciación de la competencia, por consiguiente, un mejor posicionamiento en el mercado.

Coopeagropal R.L. figura como una de las empresas de participación en la región Brunca al ejercer impacto sobre diferentes cantones entre los que se encuentran Corredores, Golfito, Osa y Coto Brus para impulsar el desarrollo socioeconómico a través de oportunidades de empleo, generación de nuevos ingresos a través de la venta de la fruta de palma aceitera, capacitación, asistencia técnica en cultivo, así como el mantenimiento de fincas; al mismo tiempo el apoyo de becas, planes de ahorro y programas de crédito.

A pesar de lo anterior, la cooperativa no cuenta con un estudio que le permita determinar el impacto que ejerce desde un eje tripartito que incluye el capital humano, los recursos naturales y monetarios con los que la corporación ha desempeñado sus operaciones en la Zona Sur del país, este tipo de estudios le proporcionan a la organización herramientas para la creación de valor y al mismo tiempo le garantizan el continuar posicionándose en el mercado con una imagen competitiva, de cara a la competencia a nivel nacional e internacional.

1.3.1 Descripción del Problema

La mejora continua es un proceso que proporciona competitividad a las empresas dado que una organización que se adapta para hacer frente a los cambios y exigencia del entorno en el que se desarrolla, así como aquella que se propone cumplir con las expectativas de su demanda es una organización que se garantiza supervivencia en el mercado, lo que lleva a determinar un mecanismo que garantice conocer tanto las acciones efectivas como las deficiencias de la organización.

Para dar respuesta a los problemas se necesita identificar la raíz de estos, por lo que se requiere observar tanto la estructura como a la cultura organizacional desde las tres dimensiones potenciales de la cooperativa, por lo cual un estudio de triple balance representa un instrumento que permite conocer el equilibrio entre los factores sociales, económicos y ecológicos de la compañía considerando la gestión de los recursos y la responsabilidad con los grupos de interés y el entorno ambiental como un todo; es decir, evaluar la administración de los recursos de manera que se pueda identificar oportunidades de crecimiento y expansión, al mismo tiempo comunicar de manera clara y objetiva los resultados de modo que dirijan a planes de corrección.

Un estudio del triple balance se define según Liévano (2012) como “un conjunto de criterios para la evaluación del desempeño de las organizaciones, propios de los aspectos económico, ambiental y social” (p. 182), el cual permite conocer el impacto producido en los grupos de interés de la compañía tanto a nivel social como económico lo que se convierte en una herramienta para identificar los objetivos alcanzados y a su vez conocer aquellos semblantes que requieren de un plan estratégico para subsanar las falencias, destacando al mismo tiempo la responsabilidad medio ambiental sobre la cual trabaja la corporación.

Por lo tanto, se puede afirmar que:

Las corporaciones, en este sentido, asumen diversas responsabilidades producto de su actividad industrial, y destinan recursos económicos y humanos a las tareas orientadas a la conservación del medio ambiente de la localidad, así como a la atmósfera en general, además de participar en el desarrollo (económico y social) de las comunidades locales (Liévano, 2012, p. 183).

Por consiguiente, al enfatizar que las cooperativas forman parte importante en el desarrollo económico del país, especialmente en el sector agrícola y la industria alimentaria, se vuelve de interés estudiar el impacto del triple balance de Coopeagropal R.L. en el periodo comprendido entre los años 2017 y 2021, al ser una organización que desde sus inicios representa una fuente de desarrollo para la zona de Laurel de Corredores, sin embargo, la misma no cuenta con un análisis que permita visualizar los resultados de la gestión de la cooperativa en los últimos años.

Con el objetivo de hacer frente a las demandas de la globalización las organizaciones trabajan en un enfoque de conciencia socioambiental en la creación de valor, pero cabe destacar que “si bien las necesidades sociales varían ampliamente según el nivel socioeconómico, la

demografía, la geografía y la situación política, generar un impacto social positivo requiere recursos; en casi todos los casos, esto incluye recursos económicos” (Turletti, 2019, párr. 4), por lo cual se requiere de una adecuada gestión de los recursos que permita el alcance de los tres elementos hasta lograr un equilibrio.

Es decir, el análisis del triple balance busca desligar la atención de las empresas exclusivamente en las ganancias monetarias, direccionando el interés a un equilibrio entre la equidad social, el compromiso con el medio ambiente gracias a la distribución e inversión de los recursos generados, lo cual permite alcanzar mayor transparencia en la cultura organizacional; para ello, se desarrolla el estudio a través de indicadores que tengan en cuenta programas dirigidos a los ingresos de los productores, fomento del ahorro y los establecidos con la finalidad de proporcionar fuentes de financiamiento, al igual que los mecanismos implementados por la cooperativa para alcanzar sus objetivos; al mismo tiempo, identificar la percepción de los grupos interesados para el desarrollo de estrategias asertivas.

1.3.2 Planteamiento del Problema

En miras de una cooperativa con planes de alcanzar una gestión dirigida al equilibrio de resultados, en tres de las dimensiones de interés corporativo, donde se destacan el área económica, social y ambiental, se desarrolla un estudio del triple balance para Coopeagropal R.L., compañía ubicada en la zona de Laurel de Corredores, en la Región del Valle del Coto Sur, con el fin de dar respuesta a la falta de una herramienta que permita a la organización identificar los logros de su gestión, en los últimos años específicamente en la dimensión económica.

1.3.2.1 Formulación del problema. El presente estudio posee como problema de investigación la siguiente pregunta:

¿Cuál es el impacto del triple balance de Coopeagropal R.L. desde la Dimensión Económica en la Zona Sur de Costa Rica durante el periodo 2017-2021?

1.3.2.2 Sistematización del problema. A partir de la interrogante general se desprenden las siguientes preguntas específicas en la investigación.

- ¿Cuáles son los programas que han sido ejecutados por Coopeagropal R.L. en la Dimensión Económica durante el periodo 2017- 2021?

- ¿Cuáles han sido los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L., para los programas en la Dimensión Económica durante el último quinquenio?
- ¿Cuál es el impacto económico que han generado los programas aplicados por Coopeagropal R.L., durante el último quinquenio?
- ¿Cuál es la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia económica por Coopeagropal R.L., tomando en cuenta las condiciones legales que obtiene como cooperativa?
- ¿Cuál es la propuesta para la mejora continua en la Dimensión Económica del Triple Balance?

1.3.4 Delimitación Temporal, Espacial, Institucional y/o Empresarial

El estudio procura analizar el impacto de Coopeagropal R.L. en las dimensiones social, ambiental y económica durante el periodo comprendido entre 2017 y 2021, al examinar las diferentes acciones llevadas a cabo por la compañía a favor de un equilibrio en los tres ejes de observación, para ello se tiene en cuenta las actividades ejecutadas por la organización en la Región del Valle del Coto Sur, en la provincia de Puntarenas, considerando los cantones Corredores, Golfito y Osa.

Para un alcance de mayor amplitud en el desarrollo del estudio, se toman en consideración los entes que ejercen influencia significativa sobre el desempeño de la cooperativa, como: el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Servicio Fitosanitario del Estado (SFE), el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), la Cámara Nacional de Productores de Palma (CANAPALMA), el Instituto de Desarrollo Rural (INDER), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Secretaría Ejecutiva de Planificación Agropecuaria (SEPSA).

Con el objetivo de contar con la información oportuna con la mayor claridad y exactitud se trabaja en conjunto con Coopeagropal R.L., específicamente con el Departamento de Desarrollo Asociativo, equipo que se encuentra a cargo de los trámites de la base asociativa, puesto que el sector comparativo de análisis se encuentra dentro de los grupos de interés relacionados con la compañía por medio de la transacción de la fruta de palma; por ende, se busca determinar el impacto del triple balance desde la perspectiva de la Dimensión Económica, que influye en el impacto socioambiental creando así un impacto de triple resultado.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivos Generales

Analizar el impacto del Triple Balance en la Dimensión Económica de Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica para el periodo 2017-2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir los programas ejecutados por Coopeagropal R.L., en la Dimensión Económica durante los últimos cinco años.
- Identificar los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L. para los programas y acciones en la Dimensión Económica, durante el último quinquenio.
- Determinar el impacto económico de los programas aplicados por Coopeagropal R.L. durante el último quinquenio.
- Analizar la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia económica, por Coopeagropal R.L., tomando en cuenta las condiciones legales que obtiene como cooperativa.
- Elaborar una propuesta para la mejora continua en la Dimensión Económica de la Cooperativa Coopeagropal R.L.

1.5 Resumen del Modelo de Análisis

Para una mayor claridad al presentar los aspectos preponderantes de estudio se busca organizar la información de una forma precisa y accesible, es por ello que en la Tabla 1, a continuación, se presenta un resumen del modelo de análisis establecido, en el cual se mencionan en primera estancia los objetivos específicos determinados para el alcance del estudio; posteriormente, se incluyen las variables seleccionadas, cada una con su respectiva definición conceptual proporcionar una orientación clara de la línea de análisis.

Al mismo tiempo, se presenta la instrumentalización de cada una de las variables para dar a conocer los métodos implementados para el alcance de estas, aunado a ello se exponen las fuentes de información utilizadas para la ejecución de la investigación que permitan consolidar la veracidad de los datos integrados en el proceso, todo ello con el fin de sintetizar los aspectos relevantes a incorporar en el desarrollo del estudio.

Tabla 1. Modelo de Análisis

Estudio de impacto del Tripe Balance de la Cooperativa Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica, para el periodo 2017-2021.				
Objetivos	Variables	Definición conceptual	Instrumentalización	Fuentes de información
<p>Describir los programas ejecutados por Coopeagropal R.L. en la Dimensión Económica durante últimos cinco años.</p>	<p>Programas</p>	<p>Real Academia Española [RAE] (2021b), define programa como un documento impreso o una orden previamente hablada que contiene en forma ordenada todas las operaciones que necesitan ser realizadas para lograr un proyecto.</p>	<p>Entrevista: 6 preguntas del módulo endeudamiento, 7 preguntas del módulo ahorro y 2 preguntas del módulo ingresos</p> <hr/> <p>Análisis documental</p>	<p>Directivos de Coopeagropal R.L.</p>

Continuación de la Tabla 1.

<p>Identificar los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L. para los programas y acciones en la Dimensión Económica, durante el último quinquenio.</p>	<p>Mecanismos de Evaluación</p>	<p>Un proceso en el cual se desarrolla una serie de actividades que generan resultados, por lo que se procede a realizar un análisis sobre los mismos, de esta manera se conoce la pertinencia de los métodos que se utilizaron en cuanto al cumplimiento de objetivos, el uso de los recursos y los beneficios obtenidos, incluso, en el proceso de evaluación se puede dar un valor al objeto de análisis como por ejemplo un programa, según (Van de Velde, 2009; PROPPE, 1990).</p>	<p>Entrevista 1: Pregunta número 7 del módulo ahorro</p> <hr/> <p>Entrevista 2: Consta de 12 preguntas</p> <hr/> <p>Análisis documental</p>	<p>Directivos de Coopeagropal R.L.</p>
---	---------------------------------	---	---	--

Continuación de la Tabla 1.

<p>Identificar los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L. para los programas y acciones en la Dimensión Económica, durante el último quinquenio.</p>	<p>Mecanismos de Control</p>	<p>El proceso en el que una organización consiga garantizar que se cumplan los objetivos planeados, propiciando un uso correcto de recursos económicos, estructuras organizacionales y decisiones por parte de los individuos en la compañía, el control es una función dinámica, por ende, debe ser accesible para permitir cambios y adaptaciones durante su aplicación, de acuerdo con (Arango Restrepo, 2007; Ruiz Jiménez y Hernández Ortiz, 2007).</p>	<p>Entrevista 1: Pregunta número 6 del módulo ahorro</p> <hr/> <p>Entrevista 2: Consta de 12 preguntas</p> <hr/> <p>Análisis documental</p>	<p>Directivos de Coopeagropal R.L.</p>
---	------------------------------	--	---	--

Continuación de la Tabla 1.

<p>Determinar el impacto económico de los programas aplicados por Coopeagropal R.L. durante el último quinquenio.</p>	<p>Ingresos</p>	<p>Arévalo (2021); Asobancaria (2021) los ingresos económicos de las personas se pueden interpretar como esa entrada de dinero que perciben cuando realizan alguna actividad a cambio, bien puede ser el salario, también la venta de algún producto que se fabrique o coseche o incluso los ingresos de algún servicio profesional independiente.</p>	<p>Entrevista: 2 preguntas del módulo ingresos</p>	<p>Directivos de Coopeagropal R.L.</p>
			<p>Cuestionario: 12 preguntas del módulo ingreso, número 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71 y 72.</p>	<p>Productores asociados y Productores independientes</p>

Continuación de la Tabla 1.

<p>Determinar el impacto económico de los programas aplicados por Coopeagropal R.L. durante el último quinquenio.</p>	<p>Ahorros</p>	<p>El ahorro es esa parte del dinero que se recibe como ingreso, que no se consume, es el dinero del que se dispone en el presente y que se decide conservar para el futuro, en ocasiones porque existe una meta de por medio o por prevención, este hábito es muy común y se realiza por las personas desde temprana edad (Asobancaria, 2021; Oberst, 2014; RAE, 2020c).</p>	<p>Entrevista: 7 preguntas del módulo ahorro</p>	<p>Directivos de Coopeagropal R.L.</p>
			<p>Cuestionario: 8 preguntas del módulo de ahorros, número 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91 y 92.</p>	<p>Productores asociados y Productores independientes</p>

Continuación de la Tabla 1.

<p>Determinar el impacto económico de los programas aplicados por Coopeagropal R.L. durante el último quinquenio.</p>	<p>Endeudamiento</p>	<p>Banco Pichinga (2021); Martínez (2020); Rankia (2020) comentan que el endeudamiento se forma cuando una persona se compromete con alguna institución financiera por concepto de créditos o préstamos para alguna necesidad, y esto conlleva a un seguimiento de pagos constante de parte del deudor para compensar el dinero que se debe. Es decir, que el endeudamiento viene a ser la totalidad de compromisos económicos que una persona puede asumir siempre y cuando no afecte su situación financiera.</p>	<p>Entrevista: 6 preguntas del módulo endeudamiento</p>	<p>Directivos de Coopeagropal R.L.</p>
			<p>Cuestionario a productores: 12 preguntas del módulo de endeudamiento, número 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83 y 84.</p>	<p>Productores asociados y Productores independientes</p>

Continuación de la Tabla 1.

Analizar la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia económica, por Coopeagropal R.L. tomando en cuenta las condiciones legales que obtiene como cooperativa.	Condiciones Legales	Machicado (2013) “la condición es un evento futuro e incierto de cuya realización depende el nacimiento o extinción de un derecho” (párr. 1). En la misma línea la palabra legal según (RAE, 2021a) es lo que es “perteneiente o relativo a la ley o al derecho” (párr. 1). Por lo anterior se puede entender por condiciones legales a eventos o situaciones que surgen ante las normas establecidas por el ordenamiento jurídico que producen un efecto sobre las operaciones de una organización.	Cuestionario: La sección económica consta de 7 preguntas, para esta variable enfocarse en la 15,16,17 y 18 del total.	Grupos de interés
---	---------------------	--	---	-------------------

Continuación de la Tabla 1.

<p>Analizar la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia económica, por Coopeagropal R.L. tomando en cuenta las condiciones legales que obtiene como cooperativa.</p>	<p>Labor económica</p>	<p>De acuerdo con la RAE (2020d) se puede entender labor como “acción y efecto de trabajar” (párr. 1). Por otra parte, la definición de economía de la empresa que como lo cita (Baye, 2006) “es el estudio de cómo dirigir recursos escasos de tal manera que se logre de la forma más eficiente posible una meta directiva” (p. 3). Lo que significa que el concepto de labor económica puede entenderse como las actividades que realiza una empresa con el fin de administrar sus recursos para alcanzar los objetivos propuestos, y en ese proceso genera un efecto sobre la zona en que se desarrolla.</p>	<p>Cuestionario: La sección económica cuenta con 7 preguntas, específicamente la 19 y 21 del total corresponden a esta variable.</p>	<p>Grupos de interés</p>
--	------------------------	--	--	--------------------------

Continuación de la Tabla 1.

<p>Analizar la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia económica, por Coopeagropal R.L. tomando en cuenta las condiciones legales que obtiene como cooperativa.</p>	<p>Percepción de Grupos de interés</p>	<p>Vargas Melgarejo (1994) “La percepción debe ser entendida como relativa a la situación histórico-social pues tiene ubicación espacial y temporal, depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones” (p. 50). Grupos de interés “aquellos grupos o individuos que pueden influir sobre la consecución de los objetivos de una organización o verse afectados por ella” (Freeman, 2021. párr. 4). Por lo cual se puede conceptualizar la variable como las expectativas adquiridas por los individuos que se encuentran estrechamente relacionado con la cooperativa con relación a la participación de la cooperativa en la zona, influyendo sobre el grado de satisfacción que estos posean de la organización.</p>	<p>Cuestionario: La sección económica posee 7 preguntas, para esta variable es la 20 del total.</p>	<p>Grupos de interés</p>
--	--	---	---	--------------------------

Continuación de la Tabla 1.

Elaborar una propuesta para la mejora continua en la Dimensión Económica de la Cooperativa Coopeagropal R.L.	Propuesta para la mejora continua	La variable propuesta de mejora continua se refiere a un proceso de cambio continuo, en otras palabras “innovación” la cual observamos que es aplicada en los mercados día con día, nos refleja que las actividades no pueden definirse como terminadas, siempre se pueden hacer cambios de mejora (Aguirre, 2014; Marin et al., 2014).	Análisis documental	Sitios web, revistas, libros
--	-----------------------------------	---	---------------------	------------------------------

Nota. Síntesis de datos relevantes de aplicación al estudio.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.2 Alcances

En el estudio se procura conocer el impacto de Coopeagropal R.L. en los diferentes palmicultores relacionados con la compañía dentro de la zona de estudio, concretamente los que registran entregas constantes de fruta de palma durante los últimos cinco años; al mismo tiempo, se analizan los programas económicos ejecutados por la cooperativa, los cuales se encuentran dirigidos a clientes y asociados, con el fin de determinar si estos presentan resultados positivos.

Por otra parte, se pretende conocer la percepción de la población circundante a las instalaciones de la planta industrial, en relación con las actividades llevadas a cabo por la cooperativa, así como la importancia de la organización en el crecimiento económico en la región.

A través de la descripción de los programas económicos incorporados por la cooperativa se logra determinar el compromiso de la organización en producir un impacto positivo que promueva el crecimiento de los productores de palma en la región, destacando programas orientados a la mejora continua de las plantaciones, lo que repercute de manera directa en los ingresos de los palmicultores relacionados con la cooperativa mediante la venta de fruta de palma aceitera.

El conocer las características de los programas económicos e identificar el impacto de la cooperativa sobre sus asociados y clientes, permite evidenciar el comportamiento de los diferentes productores ante los programas incorporados en los planes de la compañía, lo cual facilita la determinación de las falencias que requieren cambios, esto genera las bases sólidas para que los investigadores den propuestas de mejoras neutrales, que no se encuentren viciadas por conflictos de interés, al facilitar a la cooperativa la toma de decisiones asertivas con las cuales subsanar las debilidades descubiertas, así como la necesidad de incorporar nuevas herramientas que permitan resultados de mayor extensión; dado que, un óptimo rendimiento en la productividad de las fincas permite alcanzar calidad en la cosecha y, por consiguiente, que los productos derivados mantengan la competitividad en el mercado, así como la diferenciación de la competencia.

De conformidad con lo anterior, el incremento en los rendimientos económicos no solo se centra en la comercialización de los elementos industrializados, sino también en el

mantenimiento de las fincas de plantación, lo que se interpreta como un beneficio colectivo que va más allá de las esferas corporativas, llegando así hasta los campos de producción y los hogares de los productores.

Como parte del estudio se identifican los mecanismos de evaluación y control de los programas incorporados por Coopeagropal R.L., con el fin de conocer las herramientas aplicadas para monitorear y medir los resultados a lo largo del periodo de ejercicio, a través de los cuales la organización logra valorar la efectividad de los programas, al igual que establecer las mejoras necesarias; así como mitigar los riesgos, al garantizar una gestión oportuna de los recursos destinados.

Aunado a lo anterior, el estudio sirve como referencia para futuras investigaciones, ya sea en la cooperativa como en empresas de la misma naturaleza, donde puedan conocer la información de los programas y las condiciones presentadas por los productores, que les proporcione de manera sintetizada datos útiles como antecedentes, tanto para estudios de tipo histórico que les permita realizar comparaciones como para tomar otros aspectos como referencia para su indagación.

A su vez, al analizar las limitaciones que se presentaron para el alcance de los objetivos, se puede determinar el instrumento de recolección de datos óptimo; así mismo, la modalidad que produce mayor nivel de confianza para la muestra, al permitir resultados asertivos, disminuir costos y evitar técnicas deficientes. Del mismo modo, la información plasmada en la investigación es relevante debido a que existe escasez de estudios relacionados en la región Brunca; por lo tanto, el documento representa una fuente de información secundaria a futuro, que podría ser consultada tanto por estudiantes como por terceros interesados, ya sea para ensayos, tareas o como lectura informativa.

1.6.3 Limitaciones

Las limitaciones en investigaciones, proyectos y estudios son un semblante que se tiene en consideración dado que en todo momento ocurren imprevistos, al igual que complicaciones como parte de las variaciones en el transcurso del tiempo que repercuten directa e indirectamente en la planeación establecida, lo que conlleva a modificaciones en los procedimientos predeterminados.

En el desarrollo del estudio parte de las limitaciones que representaron un impedimento por destacar fueron los tiempos de espera en acceso a la información pertinente, dado que al

existir un departamento asignado, que figuraba como intermediario al momento de solicitar información, se generaban estancamientos que afectaban el máximo aprovechamiento del tiempo; a su vez, este obstáculo se acrecienta, cuando se solicita un enlace de comunicación con otro departamento que se encuentra dirigido con determinados temas de interés y se declina la solicitud, situación que limita el acceso a la información y documentación relevante.

Por otra parte, al implementar el instrumento de recolección de datos seleccionado, en este caso del cuestionario, se establece en acuerdo con los ejecutivos de la cooperativa que se realizaría mediante llamadas telefónicas debido a las condiciones sanitarias establecidas por el COVID-19; sin embargo, se presenta negativa de participación por parte de los productores tanto asociados como independientes, ante la inseguridad producida por el incremento de estafas telefónicas y virtuales. Añadido a ello, manifiestan no haber sido notificados sobre el estudio previo a iniciar con el proceso, pese a los esfuerzos de los miembros del equipo de estudio al identificarse como estudiantes, explicar el fin de la investigación e incorporarse la participación de la cooperativa con su respaldo, no se logra un avance favorable.

Otra situación contraproducente en el método de las llamadas telefónicas se halla en que la base de datos inicialmente proporcionada no se encontraba actualizada, lo cual al momento de llamar a los números facilitados se dan algunas complicaciones como: que una persona no posee ninguna información del contacto, el número facilitado no existe, a otros se les llamaba en reiteradas ocasiones y la llamada no era atendida; en algunos casos se logra contactar a la persona se pacta una cita para la realización del cuestionario y cuando se intenta contactar nuevamente no reciben la llamada.

Dado las múltiples complicaciones se procede a buscar alternativas con la empresa, lo que permite actualizar la base de datos de contacto, situación que posibilita se efectúen otros cuestionarios; sin embargo, se presentan las mismas condiciones entre los productores, lo que ocasiona que ciertas personas no puedan ser localizadas de ninguna forma.

Dentro de las opciones de contacto se cuenta con los correos electrónicos, por lo cual se procede a hacer uso de este medio; sin embargo, tampoco dieron el resultado esperado, los cuestionarios que se envían, especialmente aquellos en los que el único medio de contacto era el correo, no provocaron respuesta alguna, así mismo algunas de las personas a las que se les llamaba y solicitaban que se le enviara por dicho medio apelaban no recibirlo, por lo que al

final se le remitía por WhatsApp, por ende, el usar correo electrónico sin ningún otro medio de confirmación no fue favorable.

Otro hecho considerable es que el cuestionario aborda variables que demandan la solicitud de información familiar y económica que podía ser considerada sensible, a su vez, la extensión del cuestionario provoca que las personas al conocer la duración aproximada se muestren indispuestas manifestando no tener el tiempo para realizarla con la atención debida.

De igual manera, la limitante presente es que un porcentaje de los productores renuncian a participar del cuestionario por razones múltiples, tales como, la desconfianza de brindar información sensible, no tener deseo o interés en participar por motivos personales que no manifiestan o bien, en algunos casos, no percibir ningún beneficio de ello, algunos a pesar de contar con la disposición no logran contestar ya que no cuentan con buena señal como para mantener una llamada por un tiempo prolongado. Por otra parte, revelan que no les gusta llenar cuestionarios, una porción comunica que el productor es un adulto mayor que se le dificulta completarla. Ante lo anterior, no se logra alcanzar la muestra propuesta y se considera una negativa de un 63,6% del total.

En busca de abarcar todas las vías de acceso la cooperativa contacta a los palmicultores con la finalidad de lograr mayor confianza en la comunicación, y por medio de esas llamadas concretar citas en las viviendas de los participantes. Sin embargo, a pesar de visitar la casa de habitación de la persona, algunos no se encuentran por algún motivo en particular cuando se llega a la cita. Al ser visitas programadas se realizan con tiempos establecidos para cada productor impidiendo volver a visitar aquellos que no se encontraron a la hora de su reunión, lo que nos permite identificar una porción de productores con disposición por participar, pero aun visitándoles no se logra aplicar el cuestionario.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En el siguiente apartado se detalla el Marco Referencial el cual contiene las investigaciones previas asociadas al problema de estudio, con el objetivo de mostrar la realidad sobre la que se desarrolla la tesis, a su vez se muestra el contexto de análisis en el que se desenvuelven las variables de investigación relacionadas con la cooperativa; además, se desarrolla el marco teórico en busca de establecer las bases conceptuales sobre las que se sustenta, con racionalidad del trabajo en cada uno de los aspectos involucrados. Lo cual permite una visión general del entorno y sus condiciones, así como la teoría en la que se ubica la realidad de la organización.

2.1 Marco Referencial

El presente apartado se revela información concerniente a las generalidades de las cooperativas y del sector palmero tanto a nivel nacional como internacional, así mismo desarrolla generalidades de Coopeagropal R.L., su Misión, Visión y Organigrama, con el propósito de que se conozca mejor la empresa donde se ejecuta el estudio. Igualmente, se detallan aspectos legales que se relacionan con él, específicamente en el área económica, pues bien pueden presentar algún efecto de manera positiva o negativa, tales como: leyes sobre impuestos, el sector cooperativo, proyectos de ley y normas de calidad. Así mismo, se explica la población meta para el estudio, con lo cual se determina con certeza a quienes se van a investigar y las características que deben cumplir para formar parte de esta.

2.1.1 Generalidades del Cooperativismo

La creación de cooperativas se origina como respuesta a las condiciones socioeconómicas desiguales que enfrenta la clase trabajadora; a través de los años, su construcción se cimienta sobre el desarrollo social y el crecimiento económico de los diferentes actores involucrados tanto de manera directa como indirecta en la empresa. Es decir, surge con el objetivo de ensanchar el camino de la organización que acoge el espíritu cooperativo como del país, zona y región en la cual se desarrolla.

Según las disposiciones generales en el Artículo 2 de la Ley N°.4179 de Asociaciones Cooperativas (1968) se define cooperativa de la siguiente manera:

Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en las que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su condición

humana y su formación individual, y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro (párr.1).

Por lo anterior, se puede enfatizar que la naturaleza de las cooperativas se apoya sobre el bienestar de la colectividad con una estructura que busca resultados que beneficien el entorno en que estas se desarrollan y dan respuesta a las necesidades de la región donde operan y no solamente rendimientos económicos a nivel interno.

2.1.2 Generalidades del Cooperativismo Internacional

Con el pasar de los años el cooperativismo a nivel internacional ha tomado fuerza en su participación influyendo en la mejora de las condiciones de un país tanto a nivel económico como social, promueve mejores condiciones e impulsa reformas políticas y normativas que permitan ampliar los horizontes de alianzas estratégicas tanto nacional como internacionalmente, por lo que se puede decir, que el cooperativismo suscita cambios normativos tanto a nivel interno de las organizaciones como estatal, creando así mejores condiciones para los colaboradores, asociados y la población en general.

A nivel latinoamericano se puede destacar que con el transcurrir de la historia se han presentado múltiples modificaciones en las estructuras de gobierno, al igual que en la forma en la que se desarrollan las relaciones comerciales; sin embargo, a pesar del notable crecimiento y avance se posiciona como una de la regiones con mayor desigualdad social con problemas en la distribución de la riqueza, es por ello que se requiere del fortalecimiento de organizaciones que busquen el bienestar de la colectividad, no centradas en estructuras políticas dirigidas al control del poder, sino orientadas al crecimiento equitativo de la población en general con igualdad de condiciones tanto en los mercados internos como externos.

Lo anterior se encuentra dentro de uno de los retos significativos para las empresas en el último siglo, el respeto por los derechos humanos, dado que este aspecto se halla estrechamente ligado a las condiciones políticas, se puede considerar uno de los factores que dificulta el fin concreto de las cooperativas, las cuales deben adaptarse a las condiciones de gobierno y las estructuras reguladoras internacionales con el fin de alcanzar sus fines de “ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, la honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás” (INFOCOOP, 2017, p. 19), las variaciones constantes exigen a las cooperativas adaptarse en entornos normativos que no les tienen completamente en cuenta.

A nivel global describir el comportamiento de las cooperativas con el pasar de los años se vuelve complejo, dado que, las condiciones económicas, políticas y sociales de cada país se desarrollan a ritmos diferentes, sin embargo, se puede visualizar rasgos generales desde las características que comparte la región latinoamericana; desde aspectos como su vulnerabilidad ante los cambios producidos por los eventos macroeconómicos en la historia y la similitud de las estructuras gubernamentales que, inicialmente compartían modelos clasistas que fomentaban la desigualdad social.

En la actualidad, las cooperativas han decidido ir más allá del bienestar social orientado en beneficios económicos y de posicionamiento competitivo en los mercados internacionales, sino crear una consciencia social pura que se encuentra asociada a una herencia de un medio ambiente sano y no solo de una estructura de beneficios monetarios y de poder; es decir, un equilibrio entre personas, planeta y prosperidad, como destaca la Confederación de Cooperativas de Colombia, CONFECOOP (2021) “En eso jugamos un papel fundamental para revertir y reconstruir, nosotros, las cooperativas, con nuestros principios y valores. Pero sobre todo con nuestras acciones y presencias, con nuestras respuestas a las crisis, con nuestras propuestas para sociedades mejores” (párr. 6); en otras palabras, la esencia de las cooperativas está en el equilibrio entre la productividad y la responsabilidad social, la cual encierra la huella medioambiental que se produce en el entorno en el que se opera.

2.1.3 Generalidades del Cooperativismo Nacional

En territorio nacional la actividad cooperativista al igual que en el resto del mundo nace como respuesta a las condiciones deplorables de la clase obrera, desarrollándose de ese modo una nueva estructura organizacional que respondía a las demandas de la dimensión social y a su vez producía resultados favorables en el desarrollo económico, a nivel nacional según De Cárdenas y Mora (2012) “Las cooperativas desarrollan una amplia gama de actividades, sobresaliendo las de crédito, las de comercialización de productos, las de producción agropecuaria, las de servicios múltiples e industria” (p. 40), lo que enfatiza la cobertura que alcanzan estas en diferentes sectores productivos del país.

En Costa Rica existen tres tipos de cooperativas, expuestas por Coopesantos (s.f.) en las que destaca las de cogestión, autogestión y las tradicionales, las cuales se desarrollan en diferentes sectores como: vivienda, comercialización, escolar, servicios, consumo, pesca, ahorro y crédito, así como las de esta índole con modalidad refaccionaria, a su vez se encuentran

las del sector agroindustrial orientadas a la producción y transacción de productos agrícolas, este último representa una influencia en el crecimiento económico del país.

Debido a la participación de las cooperativas en el desarrollo económico del país se vuelve de interés considerar el aspecto legal, donde se puede destacar que inicialmente no se contaba con regulaciones dirigidas al movimiento, dado que estas fueron originadas por la coordinación de un grupo de obreros que solo buscaban mejores condiciones, no obstante, frente al éxito e influencia que estas obtuvieron surge la intervención del Estado con el establecimiento entes reguladores y de fomento del espíritu cooperativista, así como la fijación de normas que regulasen las actividades, como menciona De Cárdenas y Mora (2012):

Junto a la normativa constitucional hay varias leyes que complementan el cuerpo normativo que define y regula a las cooperativas, como la Ley de Asociaciones Cooperativas N.º 4179 y sus complementos, que estipulan el fomento, la promoción y el financiamiento de las cooperativas por el Estado (p. 40).

Por lo tanto, se entiende que el Estado busca proporcionar mejores condiciones, al igual que respaldo para las cooperativas dada su influencia en el desarrollo del país; al mismo tiempo, que controla las operaciones ejecutadas por estas propiciando las competencias necesarias para alcanzar competitividad y posicionamiento frente a organizaciones de otra naturaleza.

2.1.4 Instituciones que Promueven el Cooperativismo

A raíz de la significativa participación de las cooperativas en el país, surge un grupo de organizaciones que, en miras del bienestar proporcionado por la actividad cooperativista, buscan afianzar las funciones al establecer de modo eficiente y eficaz una estructura que lo fortalezca, dentro de las cuales se pueden destacar, de acuerdo con el INFOCOOP (2017):

Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP): Tiene como objetivo financiar y promover el cooperativismo, así como propiciar la participación de la población en busca de crear condiciones de vida más favorables para todos.

Consejo Nacional de Cooperativas (CONACCOOP): “es un ente público no estatal que define e impulsa políticas de integración, representación y defensa.”

Centro Nacional de Educación Cooperativa (CENECOOP): “es un organismo auxiliar cooperativo dedicado a la educación y capacitación del movimiento cooperativo” (p. 28).

Cada uno de estos entes buscan proporcionar las mejores condiciones para el sector cooperativo, de modo que puedan alcanzar sus objetivos sustentados en los valores y principios que ostentan, a su vez promover el espíritu cooperativista, al destacar la relevancia en el desarrollo económico del país.

2.1.5 Aspectos Legales

A continuación, se aborda el marco legal existente que influye en la gestión de Coopeagropal R.L. en Costa Rica ya sea positiva o negativamente, además, se relacionan leyes que eventualmente repercuten en sus productores como formadores de esta cooperativa, ya que como población de investigación resulta de interés analizarlo. Se desarrollan leyes como la de asociaciones cooperativas, leyes municipales en cuanto a impuestos y otros, por lo tanto, se describen algunos aspectos importantes de cada una de ellas.

La Ley de Asociaciones Cooperativas N.º 4179 presenta afectaciones directas sobre la cooperativa en estudio, ya que es la normativa que establece cómo funcionan, por lo que da una visión más amplia a lo que la empresa tiene que cumplir, las exenciones de impuestos que disfrutan, los deberes y derechos de los asociados y también las prohibiciones sobre su actuar que la puedan limitar, por mencionar algunos aspectos relevantes. Es por esto por lo que conviene señalar que la ley de Asociaciones Cooperativas tiene su función principal en su primer Artículo en donde busca que la creación y el funcionamiento de las cooperativas sea de utilidad pública, al ser un medio que propicia el desarrollo económico y social de los costarricenses (Ley N.º 4179, 1968). Lo que muestra la importancia de las cooperativas como un interés para la sociedad y que se entiende con la totalidad de la ley.

En la Ley N.º 4179 (1968) en su Artículo 3 se menciona que todas las cooperativas deben tener en cuenta ciertos principios y normas, dentro de las cuales destaca que los asociados tienen la libertad de unirse a la cooperativa, así como de retirarse de manera voluntaria. Lo cual indica que en el caso de las cooperativas la participación de los asociados es totalmente libre y sin restricción de salida; es decir que si en algún momento un asociado no está conforme con la labor de la cooperativa puede irse sin problema, situación que resulta interesante para la investigación porque así se conoce las condiciones de los asociados en aspectos económicos de sus vidas que expliquen por qué aún mantienen relaciones con la cooperativa. Además, de estar relacionado con otro principio donde afirma que debe existir “fomento de la educación y del bienestar social y mejoramiento de las condiciones de vida de los asociados y sus familias”

(Ley N.º 4179, 1968). Lo que demuestra que el impacto de los asociados que se investiga es relevante, incluso para saber si la cooperativa está cumpliendo con este principio de ley.

Como parte del análisis de esta ley se puede hacer mención sobre las obligaciones que poseen los asociados, como por ejemplo el compromiso de realizar las actividades comerciales con la cooperativa y si no las efectúan sin una buena justificación pueden ser sancionados según el Artículo 5. Como se puede observar los asociados tienen ciertas obligaciones que deben estar cumpliendo constantemente, no significa que puedan incumplir sus deberes sin ninguna razón y tenga la cooperativa que responder por ellos, ya que de hecho pueden ser castigados de acuerdo con los estatutos de la misma empresa y no tanto de la ley, por lo que estos tienen que estar al cuidado de cumplir con sus obligaciones como parte de la cooperativa.

Hablando de los asociados conviene acotar lo que indica la ley para estos, ya que se mencionan sus obligaciones, también es necesario plasmar a nivel general un poco sobre estos, de conformidad con el Artículo 56, para ser miembro de una cooperativa se tiene que cumplir requisitos o condiciones que piden los estatutos; además, de que pueden ser asociadas las personas jurídicas que no busquen el lucro, excluyendo las cooperativas de autogestión (Ley N.º 4179, 1968). Dicho artículo resulta interesante, ya que no cualquiera puede ser asociado, las personas primero deben pasar estos requerimientos que se solicitan para formar parte; además, que una persona jurídica puede ser asociada y que de hecho la cooperativa en estudio tiene varias personas jurídicas como asociadas, aunque no necesariamente se utilicen para el estudio resulta interesante conocer cómo funcionan y la aceptación de estos en la ley.

Para profundizar en esta ley se desarrollan artículos que se consideran relevantes para la investigación, por su contenido y relación con el impacto que generan en las labores de la cooperativa en pro de sus asociados, como es el caso de los privilegios que tienen las cooperativas como parte de la Ley N.º 4179 (1968) de acuerdo con el Artículo 6, por ejemplo la exención de los impuestos de aduanas sobre productos, herramientas o maquinaria necesarios para la fabricación al momento de importarlos. Esta viene a ser diseñada como beneficio para las cooperativas y que de esta manera puedan contribuir con el desarrollo de la zona y de sus asociados como retribución, cabe destacar que otras de las exenciones que esta ley señala que ya no las goza esta cooperativa porque fueron exenciones que caducaron y ya no aplican.

Siguiendo la misma línea, el mismo artículo de la Ley N.º 4179 (1968) señala también algunos derechos que gozan las cooperativas, como el de adquirir con el Instituto Nacional de

Seguros a costo las pólizas por medio de uniones con federaciones autorizadas o el de obtener tarifas en condiciones favorables en energía eléctrica especialmente para cooperativas en zonas rurales. En general, este artículo contiene exenciones y derechos que son a favor de las cooperativas que les permite un entorno favorable para desenvolverse y cumplir su principal función y así beneficiar a sus asociados.

Por otra parte, hay que acotar algunas de las situaciones que dicha ley menciona acerca de lo que las cooperativas no tienen permitido y de esta forma obtener una comparación entre ventajas y prohibiciones, en el Artículo 12, según la Ley N.º 4179 (1968), se señala por ejemplo que las cooperativas no deben exigir algún tipo de limitante que no permita el ingreso de nuevos asociados o cualquier hecho que les obstaculice crecer, tampoco pueden pagarle a alguna persona en ninguna forma por traer nuevos asociados, no pueden hacer inversiones con usura, ni tampoco desarrollar alguna actividad para la que no esté autorizada, entre algunas otras. Las cooperativas siempre tienen que trabajar sujetas a la ley, no pueden solo dedicarse a generar excedentes y tampoco hacer negocios con los asociados que no sean con un destino apropiado.

Los asociados tienen derecho a la permanencia en la cooperativa, además de ingresar libremente y retirarse voluntariamente mientras ellos lo deseen de acuerdo a como se señaló con anterioridad, sin embargo en la Ley N.º 4179 (1968) se cita en el Artículo 60 lo siguiente:

Aunque ninguna cooperativa puede imponer condiciones muy rigurosas para el ingreso o retiro de sus asociados, se considerarán válidas las cláusulas de los estatutos que exijan condiciones de solvencia moral, buena conducta, residencia, profesión, arte, oficio u otros similares, que conduzcan a una mejor realización de los fines que persigue la doctrina cooperativa (párr. 1).

Como se observa en el texto de ley, estas compañías no pueden poner limitantes para ingresar ni para retirarse de la cooperativa, pero sí pueden pedir ciertos requisitos que se acoplen a lo que la cooperativa necesita, siempre y cuando, sea para lograr sus fines. Eso sí, tiene prohibido totalmente cualquier cláusula en la que le supriman el derecho de retiro voluntario que se ha mencionado; es decir, que mientras que la cooperativa este activa si el asociado no ha incumplido, no se le puede imponer su retiro.

Un hecho importante en las cooperativas es el cómo se distribuyen sus excedentes ya que de ahí se destinan recursos económicos para gran parte del negocio, sus asociados y sus reservas, es por esta razón que resulta de interés para estar al tanto en si se cumplen los fines.

En el Artículo 80 de la (Ley N.º 4179, 1968) se plantea que se deben utilizar para crear reservas de tipo: legales, de educación, de bienestar social, entre otras. Estas son necesarias para que la cooperativa pueda funcionar eficientemente y, además, pueda invertir en lo social, económico y lograr ver resultados en las condiciones de vida de sus asociados y así mismo la zona de influencia de su región. Incluso, las reservas tienen un destino, lo que significa que las cooperativas no solo deben evaluar el bienestar de sus asociados por gusto sino por obligación.

Para referirse a la Ley de Impuestos Municipales de Corredores N.º 7139 existen algunas situaciones que son importantes y que deben contemplar los productores de palma como sujetos de la ley, como, por ejemplo: la obligatoriedad que tiene el impuesto sobre estas personas, así como parte del procedimiento que se lleva como declaraciones, sanciones o documentos necesarios para su gestión de acuerdo con lo que está escrito en la ley. Sin embargo, para efectos de esta investigación lo que compete es lo relacionado al impuesto sobre la producción de palma por tonelada métrica.

Esta ley es específica y aplica solo en el cantón de corredores, de la cual se desea resaltar el impuesto que se le cobra a los productores de la zona por la palma que producen, dicha ley en su Artículo 13 establece los impuestos en sus últimos dos párrafos, se establece de acuerdo con la Ley N.º 7139 (1989) que la producción de palma tiene un impuesto de “1,5% sobre el valor de la venta de cada tonelada métrica de palma producida en el cantón de corredores” (párr. 1). Esta ley es aplicada actualmente para los productores asociados y productores independientes que le venden la fruta de palma a la empresa en estudio, lo que significa que es un aspecto que también es deducido de los ingresos totales de estas personas y por ende importante para el estudio. De hecho, la misma cooperativa les realiza la deducción a sus productores asociados e independientes del 1,5% del impuesto para que después sea trasladado a la Municipalidad de Corredores.

Otro aspecto relevante que plantear sobre esta ley es que los productores tanto asociados como independientes de otras zonas ajenas a Corredores no van a estar sujetos a esta ley porque no producen en ese cantón; por lo tanto, no van a ser afectados con la misma, ni se les deduce ningún monto económico, un aspecto que hay que considerar en el momento de analizar sus ingresos como parte de la investigación que se está desarrollando.

Al contemplar el cultivo de fruta de palma se debe tener en cuenta La Norma Técnica Nacional A99:2020, que trata los estándares de calidad que usan las empresas, los que son

usados con el fin de establecer una diferenciación en el precio, ya sea por tamaño, condición, términos de madurez e integridad de la fruta. Según Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC] (2021); Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica [INTECO] (2020), debido a esta diferenciación en el precio surge la necesidad de igualar los criterios de calidad de la fruta para que las empresas industrializadoras tengan relaciones más transparentes con los productores de palma, es por esto por lo que se crea la Norma Técnica Nacional A99: 2020.

Estas normas se avalan por las partes involucradas en su creación y se publican por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO. En el estudio es necesario conocer esta normativa, ya que, para aspectos de ingreso, es relevante saber la composición de la regulación, es decir sus condiciones; además, el modo en que el precio internacional de la fruta y la cantidad entregada hacen variar el ingreso de los productores.

La aprobación de esta norma es importante para los productores, es por esto por lo que se unieron muchas instituciones y empresas, de acuerdo con el INTECO (2020):

La elaboración del documento fue un proceso articulado entre el sector público y privado y liderado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), dentro del quehacer de la Comisión Nacional de Palma Aceitera, la cual es coordinada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y conformada además por representantes del Instituto de Desarrollo Rural (INDER), del Instituto de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria (INTA), del Instituto de Fomento Cooperativo, (INFOCOOP), del Consejo Nacional de Rectores (CONARE),-con representación de las universidades públicas-, de la Cámara Nacional de Productores de Palma (CANAPALMA), Palma Tica S.A, Coopeagropal R.L., y productores de las regiones productoras de palma aceitera del país (párr. 2).

Al agruparse las instituciones y cooperativas antes mencionadas, existe un interés en aclarar esos criterios de calidad y así mostrarle al productor que la relación con las cooperativas productoras de aceites no es abusiva, sino que todas partes buscan una relación en que ambos salgan ganando, tanto las cooperativas al obtener un producto de calidad, así como el productor, ya que este es recompensado si su cosecha es de calidad.

2.1.6 Generalidades del Sector Palmero Internacional

Al abordar el tema del sector palmero a nivel internacional la literatura nos dirige a la rápida y sólida expansión de este monocultivo, pero al mismo tiempo al impacto social y ambiental que ha tenido en diferentes regiones del mundo, iniciando en Asia y extendiéndose con fuerza a la región sur y central de América debido a las aptas condiciones ambientales de la zona.

Desde una percepción económica existen condiciones de desigualdad y divisiones de poder en las relaciones comerciales del producto, en relación con ello se puede mencionar lo destacado por Junquera (2020):

La producción de aceite de palma a gran escala se inserta en un modelo de intercambio desigual donde los países industrializados del norte demandan materias primas baratas a los países del sur. En el caso de las grasas y aceites vegetales, estas se utilizan, entre otros usos, para la elaboración de productos de supermercado ultra procesados por parte de las multinacionales que controlan el comercio mundial de alimentos (p. 64).

Otro aspecto relevante es el impacto ambiental que ejerce este tipo de cultivos, especialmente en países como Indonesia y Malasia donde la huella medioambiental producida genera una imagen negativa frente al resto del mundo, dado que para lograr plantaciones de palma aceitera se requiere abarcar espacios que originalmente corresponden a bosques y ecosistemas que son desplazados y modificados para abrir paso a un nuevo sistema de plantación como menciona Junquera (2020) “Las plantaciones de palma aceitera son factores directos de deforestación; destruyen funciones fundamentales que cumplen los bosques, como el mantenimiento de la biodiversidad y el hecho de ser el hogar de los pueblos que de él dependen” (p. 67), evidencia de la necesidad de una gestión con conciencia socioambiental.

Por lo anterior, se promueve un equilibrio entre la sociedad, el medio ambiente y la prosperidad económica a través de la implementación de nuevas estrategias de producción que incorporen una conciencia social y ambiental amigable con miras a la sostenibilidad, teniendo en cuenta el interés de una labor coordinada entre los productores, industrializadores y gobernantes.

2.1.7 Generalidades del Sector Palmero Nacional

El sector palmero a nivel nacional surge como respuesta a la crisis económica provocada por el cierre de la compañía bananera, no obstante, las primeras plantaciones se realizaban bajo un monopolio controlado por esta misma organización a través de la compañía Palma Tica; posteriormente, surgen nuevos productores de manera independiente, lo cual nos permite conocer los diferentes lugares abarcados por el cultivo de este producto, distribuido de la siguiente manera:

Parrita-Quepos, que fue donde primero se sembró palma. Comprende los terrenos que están en los abanicos del río Parrita, Naranjo, Savegre y la llanura aluvial Parrita-Quepos. Todas las unidades forman una continuidad desde el noroeste de Parrita hasta el sureste del río Savegre. La segunda subregión abarca Palmar-Río Claro siguiendo el Valle del Río Esquinas; la tercera incluye la llanura Coto Colorado y el abanico del Río Canoas, incluyendo lo que eran las fincas Peral, Jobo, Mango, Laurel, Caucho, Limón, Bambito y Naranjo; la última subregión es la llanura costera de la Península de Osa desde Jiménez hasta La Palma (Rhoades, 2011, p. 95).

Dada la situación económica y social existente surge la iniciativa de unificar la actividad cooperativa con la actividad del cultivo de palma aceitera, con el objetivo de alcanzar el máximo rendimiento de las tierras que tenían en posesión y al mismo tiempo con una organización con un fin de beneficio colectivo, donde no solo se diera el aprovechamiento de las tierras, sino que a su vez, se condujera al desarrollo de la regiones involucradas con aspectos como creación de empleos y desarrollo económico colectivo.

Actualmente, la producción de palma aceitera forma parte de las actividades económicas más fuertes en el país, ya sea a través de asociados de entidades destinadas a este proceso como de productores independientes, lo cual se traduce como una amplia participación de la población en esta actividad agraria, el cultivo de palma aceitera se considera "... como motor de la actividad económica, que puede o no ser sostenible en el largo plazo a nivel social, económico y ambiental. Sin embargo, este sector continúa en crecimiento" (González, 2020, Sección de resultados, párr. 3), por tanto, deben incorporarse nuevos modelos de administración que garanticen mayor eficiencia en la gestión de los recursos, así como resultados más asertivos.

Dado que este cultivo es apto para climas tropicales, Costa Rica ha desarrollado con éxito su producción, debido que cuenta con las condiciones tanto de temperatura, nivel y

condiciones del suelo lo que ha impulsado la extensión del cultivo especialmente en las regiones del sur del país, sin embargo, se ha visto limitado por las fluctuaciones de los precios, dado que estos se fijan de conformidad al mercado internacional; es por ello, que se buscan las mejores condiciones para alcanzar un alto estándar de calidad que permita un posicionamiento competitivo para las empresas nacionales frente a la demanda nacional e internacional.

Según el INTECO (2020) destacando las palabras de Marlon Monge Castro expresa en relación con lo anterior:

Los precios internacionales se reportan positivamente en mejores ingresos para los productores, por lo que el llamado ahora es a invertir en la recuperación productiva de las plantaciones y trabajar en la calidad de la fruta, con base en las distintas alternativas integrales de producción planteadas en los programas de Mejoramiento Productivo y Transferencia Tecnológica de la Comisión Nacional de Palma y el Programa de Investigación y Transferencia de Tecnología, en Palma Aceitera, PITTA Palma Aceitera” (párr. 8).

Por lo anterior, se afirma la importancia de la palmicultura tanto para la región como para el crecimiento económico del país dado que Costa Rica cuenta con la capacidad de desarrollar plantaciones productivas del monocultivo y a su vez posee las competencias necesarias para hacer frente al mercado tanto nacional como internacional; por lo cual es relevante que la gestión se dirija a la mejora de la calidad de los productos, lo cual ejerce influencia en los niveles de los precios y repercute directamente sobre los productores.

2.1.8 Generalidades de Coopeagropal R.L.

Como generalidades de Coopeagropal R.L. se puede destacar que esta empieza a existir desde el momento en que un grupo de productores perteneciente al cantón de Corredores, toman la iniciativa de defender su trabajo, se puede decir que la idea crece de una necesidad, este grupo de personas interesadas en mejorar el pago de su producción empiezan a investigar sobre las cooperativas, y obtienen la ayuda de diversas instituciones dedicadas al fomento del cooperativismo.

Como parte del surgir de Coopeagropal R.L. Cordero Ulate y Oreamuno (2013) mencionan parte del relato de don Nelson Alpízar un pionero del cooperativismo que habla de sus inicios en la zona de Laurel, afirma que con la ayuda del Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) los agricultores empezaron a conocer sobre el movimiento cooperativo en Costa Rica,

ya en el año 1986 se da la primera asamblea con 60 asociados, es así como al realizar sus entregas en nombre de la cooperativa logran obtener beneficios y cambios positivos en las negociaciones, mejoran el precio de la fruta y ayudan a su comercialización en las instalaciones de Palma Tica, donde anteriormente como productores independientes recibieron malos tratos; se inicia así una nueva oportunidad de crecimiento para los habitantes.

Al estar conformada la cooperativa e iniciar con las transacciones y las asambleas, era necesario crear una planta, de acuerdo con Cordero Ulate y Oreamuno (2013), con base en el relato de Nelson Alpizar, para la construcción de la planta de producción para Coopeagropal R.L. fue necesario conseguir financiamiento, para ello, los socios pusieron las parcelas a responder para tener un crédito, pero esto no fue suficiente, por lo que se requirió de la negociación para hacer un aval donde el gobierno respondiera por los socios, se logró obtener el préstamo; por otra parte existía el miedo de que el monocultivo producía más daños que beneficios, no obstante, se desmintió esa teoría con la experiencia de algunos palmicultores, a pesar de los problemas presentados en la actualidad la cooperativa ha demostrado su compromiso con los productores creciendo económicamente y ha traído progreso a la zona.

Con respecto a la información anterior, es relevante destacar la ayuda brindada a la cooperativa por parte del gobierno y el IDA (actualmente INDER), al permitir acelerar la mejora de la estructura y así lograr aumentar la cantidad tanto de socios como de colaboradores. En la actualidad Coopeagropal R.L. es una compañía consolidada cuya Misión y la Visión descritas por la cooperativa consisten en un compromiso de contribuir al progreso social, la prosperidad económica y la sostenibilidad ambiental de la Zona Sur de Costa Rica (K. K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 20 de agosto de 2021).

El organigrama de la compañía cuenta con catorce departamentos funcionales, donde cuatro son comités a cargo de la Asamblea General y siete áreas bajo la dirección de la Gerencia General la cual se rige por el Consejo de Administración. Dentro de estas se encuentra el departamento de Desarrollo Asociativo, el cual es el enlace para acceder a la información del estudio.

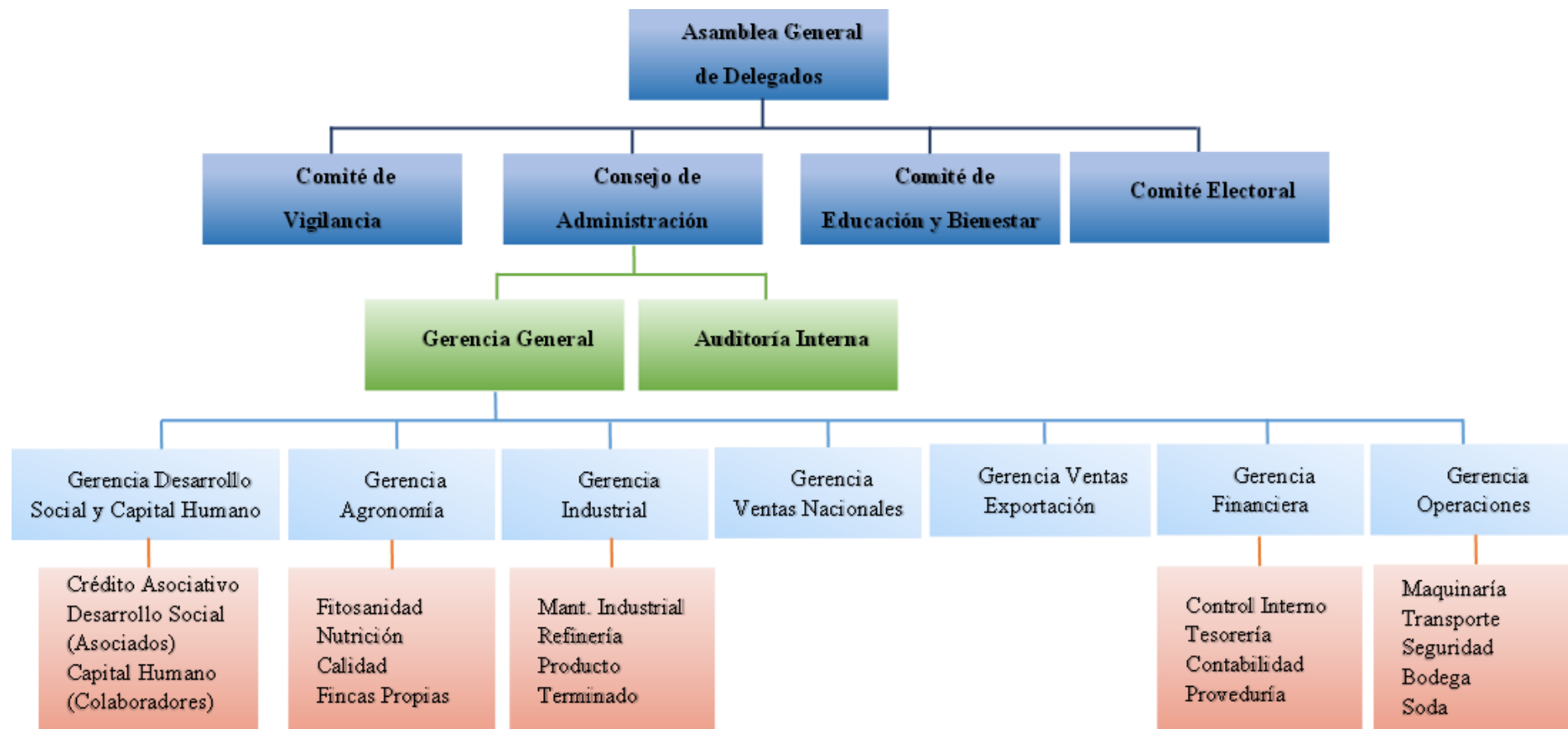


Figura 1. Organigrama Funcional Coopeagropal R.L.

Nota. Elaborada con datos obtenidos de la organización, adaptación de la fuente original, Organigrama Funcional (K.K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 20 de agosto de 2021)

2.1.9 Zona de Impacto

Para comprender el impacto de Coopeagropal R.L. en la Región Brunca, es conveniente aclarar cuáles cantones tienen mayor nivel de siembra de palma africana, es por ello por lo que, de acuerdo con Vargas Bolaños et al. (2020), en su monitoreo del estado de la palma aceitera en las principales regiones del país denota que los cantones de la región que tienen las primeras posiciones en cantidad de superficies sembradas son Corredores y Golfito. El primero posee 23.961,45 hectáreas y los distritos que más siembra tienen son, Laurel con 9.258,05 y Corredor con 8.061,12 hectáreas, respectivamente. Golfito, en cambio, el distrito con mayor número de plantaciones es Guaycará con 5.084,22 ha, áreas que poseen relación directa con la compañía en estudio.

Por lo tanto, se puede destacar que Corredores es el cantón con el nivel más alto de palmicultura de la región, la cual a su vez fue la más afectada por el retiro de la compañía bananera, por lo que la llegada de Coopeagropal R.L. influye en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente en el sector de Laurel, el cual representa el sector de impacto, donde la cooperativa tiene una fuerte intervención tanto socioeconómica como ambiental, debido a que es el lugar donde la empresa ejecuta sus labores tanto de industrialización como de compra de la fruta de palma, al producir fuentes de empleo para los habitantes del lugar.

2.1.10 Población Meta

La definición de la población en la investigación es de importancia para lograr identificar cada uno de los elementos que se estudian y así tener la meta clara desde el principio. Cabe señalar que la población meta es un “Conjunto de “individuos” al que se refiere a la pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo” (Suárez Gil, 2011, p. 2). Dicho término se entiende como un grupo de objetos, animales o individuos, que concuerdan con ciertas características específicas las cuales son objetivos relevantes de un estudio estadístico en un proyecto, las características se definen comúnmente por medio de una observación en un lugar y tiempo determinado.

Ahora bien, la población meta a la que está dirigida el estudio de triple balance que se realiza en la cooperativa Coopeagropal R.L., específicamente en la dimensión económica, son las personas que forman parte de dos grupos relevantes de la cooperativa: los productores asociados y los productores independientes. La administración de Coopeagropal R.L. facilita una base de datos

de los dos grupos, para poder seleccionar a los productores que cumplan ciertas características y así detectar la población meta. Las características específicas que deben cumplir son las siguientes:

- Estar inscrita como persona física.
- Recibir ingresos brutos constantes comprendidos desde el año 2017 al 2021 con relación de venta de palma africana con la cooperativa.
- Pertenecer a la zona geográfica determinada (Bella Luz, La Guaria, La Plancha y San Juan).
- Pertenecer a uno de los intervalos de promedios de ingresos establecidos para el proyecto. Intervalo 1 (Promedio de ingresos de 1 millón a 5,99 millones), Intervalo 2 (Promedio de ingresos de 6 millones a 10,99 millones) Intervalo 3 (Promedio de ingresos de 11 millones a 16 millones).

Una vez analizada la base de datos obtenida por la administración de la cooperativa, se conoce que, de aproximadamente 600 productores asociados, menos del 50% poseen las características necesarias para ser objeto de estudio, el otro porcentaje, no cumple con lo requerido, ya que no tienen ingresos continuos o alguna razón en específico que imposibilite ser parte de la población meta, ya que, si hubiere alguna alteración de datos, los resultados de la investigación, no son viables ni legítimos. Cuando se seleccionan los productores que cumplen con las características antes enlistadas, se define lo que es la población meta, posteriormente por medio de diferentes instrumentos se obtiene información acertada para continuar con el estudio y alcanzar respuestas claras para los lectores.

2.2 Marco Teórico

En el siguiente apartado se analiza las teorías e investigaciones previas que sustentan la indagación, entre ellas estudios del sector palmero en Costa Rica, en donde se destacan las zonas más cultivadas, así mismo la participación del cultivo en la economía nacional. También, se mencionan investigaciones que matizan la importancia del triple balance en las cooperativas, las asociaciones que implementan esta metodología; igualmente, se indica la labor económica y el impacto de las cooperativas en el mundo y en Costa Rica. Además, se consideran las condiciones legales de las cooperativas costarricenses. Por último, se señalan estudios de ingresos por palma aceitera, importancia del ahorro y el endeudamiento.

2.2.1 Sector Palmero

La producción de palma aceitera se concentra principalmente en tres regiones de Costa Rica mencionadas por Vargas Bolaños et al. (2020) donde destaca, la región Huetar Caribe, Pacífico Central y Región Brunca, de estas la mayor concentración del monocultivo se encuentra en la Región Brunca con un 69,65% del territorio cultivado, en los cantones de Osa, Golfito y Corredores el cual abarca el mayor número hectáreas sembradas, especialmente en el distrito de Laurel, zonas que se encuentran incorporadas en la muestra de análisis.

Es importante destacar la estimación de que ante un “crecimiento de la demanda de aceites y grasas per cápita, para el 2050 se requerirán 150 millones de toneladas adicionales de aceites y grasas vegetales” (González Cárdenas, 2016, p. 217), lo que induce a una mayor eficiencia en la producción de esta actividad, para hacer frente a las exigencias del mercado.

Aunado a lo anterior, se impulsa la adaptación a un modelo de producción sostenible que genere un impacto en tres dimensiones, rendimientos, recursos humanos y medio ambiente como menciona la Roundtable on Sustainable Palm Oil [RSPO] ca [2018] en su análisis sobre los principios y criterios acerca de la producción de palma destacan que el impacto en temas de rendimientos económicos se dirige a la supervivencia de la organización mediante la transparencia, el respeto a los derechos, así como la optimización de la productividad; en el aspecto del recurso humano se direcciona al respeto a la comunidad, prestación de beneficios, la inclusión de los pequeños productores y el respeto a las condiciones laborales; mientras que la orientación por el medio ambiente busca la conservación de los ecosistemas, siendo así que se alcance un balance en tres elementos esenciales para el éxito corporativo de toda organización.

Es decir, que ante el pronóstico de un auge en la palmicultura y en la comercialización de productos a base de aceite de palma, se hace de interés que las organizaciones tengan en cuenta una proyección que incluya beneficios sociales y estrategias de mitigación del impacto ambiental, aspectos que en conjunto le garantizan a la compañía una mejor imagen en el mercado.

La producción de palma se encuentra como una de las actividades agrícolas con significativa participación en la economía costarricense, lo cual alude a una gestión equilibrada que logre la adaptación a los requerimientos de calidad y a los nuevos modelos administrativos de

sostenibilidad, garantizando viabilidad a largo plazo con beneficios colectivos para las comunidades que incursionan en este proceso.

Costa Rica se ubica como uno de los mercados autoabastecidos de productos a base de palma aceitera a nivel Latinoamericano, de acuerdo con lo mencionado por González Cárdenas (2016), donde añade que producen lo suficiente para cubrir el consumo de aceites y de grasas de la población nacional; por lo tanto, no se incurre en la importación de productos a base de palma africana, aspecto que beneficia al país tanto en la imagen comercial de cara a mercados internacionales, como en los movimientos de la balanza comercial.

La palmicultura se encuentra relacionada con la agroindustria y la industria alimentaria dado que se focaliza en dos partes, primeramente la asociada a la producción agrícola, donde se da la siembra, el mantenimiento y cuidado de las plantaciones, para alcanzar la calidad pertinente que, posteriormente, se tendrá en cuenta en la transacción de la fruta de palma que será sometida al proceso de extracción del aceite, para ser comercializado en el mercado nacional e internacional por la industria alimentaria.

2.2.2 Triple Balance

El triple balance es un método que, según García López (2019); Aimeé Morales y Vivas Francesconi (2020), también es conocido como triple línea de resultado o por sus siglas inglesas TBL, (The Triple Bottom Line) fue publicado por John Elkington alrededor de 1994 y 1998; sin embargo, ya antes expertos en contabilidad la habían usado, en los noventa este método le generó empleo a las empresas dedicadas a la auditoría, ya que daban servicios profesionales a las organizaciones que querían implementarlo. En la actualidad está aumentando su uso en varios tipos de empresa, sin importar su naturaleza, debido a que esta se puede implementar en diversas compañías, ya que se considera útil para la organización y una inversión a largo plazo para mejorar su imagen frente a la sociedad.

El triple balance se puede entender como un estudio que según García López (2019); Aimeé Morales y Vivas Francesconi (2020), permite conocer la influencia que ejerce una empresa sobre sus grupos de interés en aspectos como: la responsabilidad social, valor económico e impacto ambiental, se destaca la capacidad que posee una organización para producir beneficios económicos mientras contribuyen de manera positiva con el planeta y la calidad de vida de las

personas, directa e indirectamente relacionadas con ella, como destaca García López (2019) “Por tanto, el término triple resultado se refiere a la base de medida que debe ser utilizada por las empresas con la finalidad de proporcionar información de sus actuaciones económicas, sociales y medioambientales de acuerdo con determinados parámetros” (p. 67), que reflejen con transparencia la efectividad o las falencias que presenten las estrategias establecidas para el logro de los objetivos trazados.

La triple línea de resultado como su nombre lo indica busca un equilibrio en el impacto de las tres dimensiones, donde se logre alcanzar estabilidad para la compañía en general, para Paúl Orell (2020) el balance económico tiene atención en el capital generado, teniendo en cuenta que los bienes producidos dependen del entorno y de las personas relacionadas con la empresa, lo que determina que las organizaciones no pueden enfocarse exclusivamente en logros monetarios, debido a que para alcanzar resultados económicos se requiere de personal, colaboradores, clientes y un entorno en el cual desarrollarse.

Otro aspecto relevante para las organizaciones según Paúl Orell (2020) en su estudio sobre los tres aspectos del triple balance es la estabilidad económica a nivel nacional e internacional, lo que ha generado un modelo de economía sostenible cuya propuesta de valor se orienta en la responsabilidad social y medio ambiental. Lo cual indica que las empresas, en el último siglo, se han visto impulsadas a considerar la adecuada gestión de los recursos en requerimientos de capital humano y ambiental, más allá del resultado en rendimiento sino también en las repercusiones en las condiciones de vida a nivel social.

Basado en lo anterior se entiende que la dimensión social, económica y ambiental tienen una estrecha relación con el éxito empresarial, dado que ante los cambios producidos por la globalización, las organizaciones se ven obligadas a expandir su visión en busca de abastecer más allá de las necesidades monetarias que presentan sus miembros, como afirma Valchi (2018) “Queda clara entonces la necesidad de medir las actuaciones sociales y medioambientales de la empresa, del mismo modo en que se mide su actuación económica, que desemboca posteriormente en un resultado financiero cuantitativo” (p. 5), por lo tanto, la cultura empresarial debe estar orientada en producir resultados que muestren la trascendencia de las actividades desde todos las áreas de interés de la organización.

La preocupación antes mencionada de las empresas por aplicar el triple balance también es debido a que, según Aimeé Morales y Vivas Francesconi (2020):

Es más frecuente ver clientes criticando abiertamente a aquellas empresas que perjudican el entorno por cualquiera de sus acciones. Asimismo, existe una fuerza laboral que busca trabajar en aquellas organizaciones que jueguen un papel vital en actividades sostenibles y que aborden problemas ambientales y sociales de manera competente; sin contar con movimientos enteros en la búsqueda del equilibrio y conciencia planetaria (párr. 2).

Como se puede observar anteriormente, las empresas que no deciden aplicar el triple balance tienen desventajas en relación con las que sí lo hacen, ya que la preocupación de los consumidores crece, esto implica que aumente el consumo de productos de empresas con responsabilidad por el ambiente, lo social y la economía, de esta manera se disminuyen las compras en las que no lo realizan; además los mejores empleados parecen preocuparse por su entorno y, asimismo, laborar en una empresa que tenga las estrategias para mantenerse en una sociedad cada vez más preocupada por el equilibrio.

Como parte de la competitividad en el mercado las organizaciones buscan certificaciones que las avalen como sostenibles, lo cual requiere de esfuerzos que se proyectan con mayor amplitud que un enfoque financiero, ante las tendencias las empresas con este modelo "... se definen como un nuevo tipo de negocio que equilibra el propósito y las ganancias, considerando legalmente el impacto de sus decisiones en sus grupos de interés" (Barroso, 2021, p. 39), lo que quiere decir que las formas de negocio continúan presentando cambios significativos a los cuales las empresas se deben adaptar para asegurar su permanencia.

Es necesario destacar que a pesar de que el triple balance genera beneficios en la empresa, también de acuerdo con Ogel (2013) "Cabe esperar que se produzcan tensiones entre los tres ámbitos de manera que encontrar el equilibrio forma parte del día a día de cualquier organización, debiendo tomar decisiones tanto estratégicas como operativas." (p. 2). Por lo que será necesario vigilar cada aspecto y realizar una planificación, al tomar en cuenta cada área y comprender que una de estas no podrá avanzar mientras se estanca otra; en otros términos, debe existir un equilibrio, por lo que los socios y otros grupos de interés tendrán que estar comprometidos con este avance, ya que en ocasiones se tiene que invertir dinero en la imagen de

la empresa, como organización comprometida con el triple balance, y este hará una inversión con resultados a largo plazo.

2.2.3 Cooperativas con Triple Balance

El triple balance se encuentra estrechamente relacionado con el aspecto de la responsabilidad social que forma parte de los valores éticos del cooperativismo, como denotan Cobián Puebla et al. (2020):

El término de responsabilidad social empresarial ha venido teniendo un desarrollo relativo, que lo sitúa dentro de un marco de referencia para lograr situar a la empresa como una célula fundamental, con nuevas preocupaciones y responsabilidades hacia los grupos de interés (p. 346).

Por lo tanto, un enfoque en busca de ir más allá de los beneficios económicos es esencial para las organizaciones cuyo objetivo es posicionarse en la preferencia de sus grupos de interés, dado que sus esfuerzos se dirigen a entrever el impacto social y ambiental que producen adaptándose de esa manera a las exigencias del entorno produciendo confianza, elemento que le aporta competitividad en el mercado; al mismo tiempo, una adecuada gestión de los recursos mediante una distribución efectiva al momento de desarrollar planes enfocados a la productividad, lo que se traduce como mejores rendimientos monetarios.

Las empresas con el fin de alcanzar el logro de sus objetivos con eficiencia aluden su desarrollo corporativo a un equilibrio en tres dimensiones, como afirma Rivero (2017) en su análisis sobre información corporativa y crecimiento sostenible, las organizaciones requieren colocar su interés en la información tanto financiera como no financiera, al igual que la transparencia en los datos relativos a la situación pasada y actual de la organización que promueva la confianza de los grupos relacionados, para garantizar la permanencia de la empresa; al mismo tiempo, se espera que ejecuten un estudio de los resultados de los planes consumados por la compañía que avalen corregir las falencias al incorporar nuevos modelos de estructura organizacional.

Es necesario que la información sea tan amplia y clara como objetiva, útil para contemplar resultados que promuevan el crecimiento y abarquen aspectos de inversiones, alianzas estratégicas,

innovación, diversificación, pero que a su vez permita medir el impacto sobre los personajes involucrados, dentro de los que se pueden encontrar colaboradores, asociados, clientes, proveedores y la comunidad donde se desarrollan las operaciones.

A través de un estudio de triple balance se logra ampliar la visión hacia todas las actividades ejecutadas, en relación con el desempeño de las tres áreas corporativas de interés, que según Slaper y Hall (2011) son: las ganancias, el talento humano y el medio ambiente, lo cual permite una evaluación asertiva que produce un mayor control de los resultados, al prestar atención a todos los semblantes de la organización es posible monitorear los costos y los beneficios de la gestión, produciendo una adecuada clasificación de los recursos, lo que facilita a la organización mitigar los riesgos inmersos en las operaciones.

2.2.4 Labor Económica de las Cooperativas

Con respecto a la labor económica, el estudio se enfoca en las actividades o acciones que realizan las cooperativas que benefician a sus asociados y cómo estas causan un impacto en la economía de un país; además, se busca conocer la contribución de las cooperativas en la economía tanto a nivel mundial como en Costa Rica.

Las actividades de las cooperativas dependen de los productos y servicios que ofrecen, sin embargo, estas organizaciones tienen en común el propósito para el que fueron creadas el cual consiste en “conformar una alianza responsable para poder resolver las necesidades sociales y económicas que comparten las personas que conforman la organización” (INFOCOOP, ca [2019] párr. 1); por tanto, se interpreta que el movimiento busca el beneficio de sus asociados, es decir, de las personas que se unieron a la organización.

Otra fuente que corrobora la información anterior es la Ley N.º 4179 (1968), la cual menciona en el Artículo 2 el fin de las creaciones de las cooperativas, el cual es que:

Los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su condición humana y su formación individual, y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro (párr. 1).

Una de las razones por lo que las personas eligen formar cooperativas es porque, al trabajar individualmente, no logran obtener precios justos en sus cultivos, productos o servicios; además, se desea una mejora en su condición socioeconómica, por lo que se une con otros con problemas similares para trabajar en equipo. Existen ventajas del trabajo en equipo reconocidas incluso por las personas que no están involucradas en organizaciones, como lo es la obtención de diversos puntos de vistas del mismo problema y se pueda encontrar soluciones que beneficien a todos los asociados.

Los estudios mundiales sobre el desarrollo económico y las cooperativas demuestran que estas organizaciones ayudan a la economía de un país, según Coordinadora Estatal de Comercio Justo (s.f.); García Chiang (2010); Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2014) las cooperativas contribuyen a lograr una compra justa, el cual es un movimiento internacional, que tiene como objetivo una compraventa que beneficie económicamente a los participantes, sin vulnerar los derechos humanos y cuidando el medio ambiente. Con base en la información anterior, se concluye que uno de los objetivos de las cooperativas es alcanzar el triple balance; es decir, dentro de sus actividades no solo se encuentra el beneficiar al asociado, sino causar un impacto en el lugar donde desempeña su labor.

De igual manera, otro aporte de las cooperativas al crecimiento económico de la comunidad es según OIT (2014) el acceso a los servicios financieros para sus miembros, especialmente en las de ahorro y crédito; sin embargo, otras que otorgan ayudas con préstamos son las agrícolas, para facilitar a los cultivadores el procesamiento, transporte y la comercialización de los productos. Según la información anterior las cooperativas ayudan a que las personas puedan emprender, debido a que en el sector agrícola es necesario tener el dinero para comprar semilla, abonos y otros productos para comenzar a sembrar y en ocasiones ese dinero no puede ser prestado por otras entidades financieras, debido a las finanzas personales del individuo; es decir, no poseen ingresos suficientes, no tienen terreno, casa o algún bien para darlo como garantía.

También, las cooperativas influyen en el empleo, de acuerdo con varios estudios estas organizaciones emplean al menos a 100 millones de personas a nivel mundial y contribuyen en la subsistencia de casi la mitad de la población. También, los trabajos proporcionados por las cooperativas tienen la particularidad de ser constantes incluso en periodos de crisis, asimismo son

fuentes de empleo para mujeres en cargos directivos e inmigrantes que buscan trabajos seguros, ejemplo de esto es la Cooperativa Bella Rica en Ecuador, la cual formalizó a los trabajadores inmigrantes de la minería de oro artesanal. (Díaz Foncea y Marcuello Servós, 2010; OIT, 2014). En relación con la información mencionada, se destaca la importancia de las cooperativas en el respeto de la dignidad de los trabajadores; además, se resalta la labor en dar apoyo a las personas que por varios factores les es difícil encontrar trabajo o se les dificulta acceder a puestos ejecutivos, permitiendo que estos individuos puedan mejorar su nivel económico.

En relación con Costa Rica, también existen beneficios de las cooperativas a nivel nacional, de acuerdo con Vargas Camacho (2020), el 20% de la población está asociado a alguna cooperativa, lo que provoca que estos individuos estén generando producción de bienes y servicios. Con respecto a la información anterior, se deduce que un porcentaje de la población trae ingresos a sus hogares debido a la creación de las cooperativas, esta fuente de ingreso es relevante y debido a que son generados por ser asociados, también adquieren otros beneficios sociales que hacen disminuir algunos gastos ya sea en educación o salud.

Al igual que los estudios mundiales, las investigaciones nacionales han destacado los aportes de las cooperativas al crecimiento del empleo en Costa Rica, según Quesada Chavarría (2019):

El empleo total creado por el movimiento cooperativo, según el Censo Nacional de 2012, es de 21632 empleos directos. Con estos datos, se puede comprender el gran aporte que el cooperativismo brinda al desarrollo social del país y por lo cual es importante la formación y educación de los niños y jóvenes, para a mediano plazo contar con nuevas cooperativas, que continúen generando empleos y aportando al desarrollo económico y social de Costa Rica (párr. 11).

El empleo generado por las cooperativas favorece el crecimiento económico de un país, debido a que si una persona tiene ingresos puede aportar con impuestos, los cuales son usados para invertir en ayudar en programas sociales, gastos de mantenimiento de carreteras, pago de deudas que tiene el Estado con organismos internacionales; también, consume otros productos generando así empleo en diferentes sectores y apoyando emprendimientos de otras familias.

Uno de los sectores que contribuye con la generación del empleo en las zonas rurales de Costa Rica son las cooperativas agroindustriales, las cuales según Revista SUMMA (2019):

Las cooperativas agroindustriales impulsan la reactivación económica de Costa Rica, especialmente en territorios rurales donde las alternativas de empleo son escasas, generando 8.500 empleos directos y cerca de 80.000 indirectos. En muchos de los casos, estas organizaciones se constituyen en la única fuente de trabajo en sus comunidades de influencia (párr. 1).

Con base en lo expuesto anteriormente, es notable el apoyo de las cooperativas al sector agrícola, ya que al ser uno de los grupos perjudicados por plagas, falta de capital para iniciar emprendimiento y precios injustos, las oportunidades de ingresos y mejoras al nivel socioeconómico impactan de manera positivo en ellos y su comunidad.

2.2.5 Programas

Para el desarrollo exitoso de los planes establecidos se requiere de la programación de cada una de las funciones a ejecutar a través de los indicadores que ejercen mayor influencia en los resultados de la organización, por lo cual se tiene en cuenta los programas de ingresos, ahorro y crédito de la población de estudio lo que permite identificar la eficiencia de los programas implementados en el periodo de estudio, se debe entender por programa a “una condición fundamental para el logro de los objetivos de un plan, materializando un conjunto de decisiones con directrices orientadas a solucionar problemas y satisfacer necesidades” (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2014, p. 7); por lo tanto, un programa es un instrumento mediante el cual los gerentes buscan realizar acciones que consigan los objetivos trazados.

Al tratar los programas dirigidos a los ingresos, se estudia la relación entre la cooperativa y los productores desde los requerimientos asociados a la venta de fruta de palma africana, entendiendo que “el ingreso de una persona, de una familia o de una empresa, e incluso del Estado, es por realizar una actividad determinada remunerable (negocio, trabajo, venta de productos, etc.)” (Red Financiera BAC-CREDOMATIC, 2008, p. 195), por lo tanto, se estudian los programas existentes que proporcionan a los productores tanto independientes como asociados las condiciones óptimas para una transacción justa y equitativa de la materia prima; así como alcanzar los

estándares de calidad que exige el mercado, lo que se traduce como rendimientos positivos para los palmicultores.

Para los productores la actividad no se destina únicamente a la venta del producto, cuentan con otros aspectos por considerar como inversión en nuevos cultivos, mantenimiento de fincas, abono, entre otros; por ende, es indispensable para un mayor control financiero tener en consideración el tema del ahorro, el cual “es la diferencia entre la renta (ingreso) y el consumo efectuado por una persona, una familia, una empresa o un país” (Red Financiera BAC-CREDOMATIC, 2008, p. 195); es decir, aquella porción monetaria con la que el productor cuenta una vez cubiertas sus obligaciones, valor que puede emplear a futuro para incrementar el rendimiento de sus actividades.

Otro elemento de estudio en la actividad palmera es el nivel de deuda que poseen los productores, pues tiene una repercusión directa sobre los ingresos, entendiéndose por deuda como “la cantidad completa de dinero que se debe a una persona, empresa, banco o institución financiera” (Red Financiera BAC-CREDOMATIC, 2008, p. 259), obligaciones que contraen los palmicultores con el fin de hacer frente a los imprevistos que puedan atentar con la calidad final del producto y la vida activa de la plantación; por otra parte, surge la necesidad de invertir en nuevos cultivos con el objetivo de incrementar los ingresos disponibles.

2.2.6 Ingresos

Para el desarrollo de este tema se debe precisar la definición de los ingresos a la que se hace referencia en el estudio, ya que no son los convencionales que se suelen conocer; es por esta razón que se va a detallar cada uno de los tipos de ingreso hasta llegar al que concierne para la investigación. Según lo revela el (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC] (2020):

El ingreso del hogar se puede clasificar en ingreso corriente y otros ingresos no corrientes que denominaremos transacciones financieras de capital. Además, se añade el concepto de ingreso disponible, que generalmente es la medida recomendada para los análisis de distribución del ingreso, del consumo y ahorro (p. 26).

Esta cita explica lo que es el ingreso de un hogar, sin embargo cada persona comúnmente pertenece a un núcleo familiar, por consiguiente se usa para conceptualizar los ingresos a nivel

general y explicar que los mismos son amplios, pueden nacer de cualquier actividad mientras genere dinero, no dependen necesariamente de una relación laboral. Además, se agrega el concepto de ingreso disponible el cual en la investigación cumple un rol, pues para conocer cómo los productores de palma africana distribuyen sus ingresos, en qué los invierten, si los ahorran o los destinan a deudas, se debe analizar la definición que se señala.

Un elemento al cual se hace referencia es a la clasificación de ingresos que existe, de acuerdo con la información que precede, se declara que los ingresos se pueden dividir en dos tipos: los corrientes y no corrientes, de acuerdo con lo descrito en el INEC (2020), el primero se puede dividir en ingresos por: trabajo, renta, transferencias corrientes recibidas y valor imputado de la vivienda; por otro lado, las transferencias de capital son: las financieras, las no financieras y otros ingresos de capital. La información lo que refleja es que por medio de esta clasificación se logra ubicar el tipo de ingresos que poseen los productores de palma africana, es por ello que se debe explicar cómo funcionan.

Una vez realizada la clasificación se puede dar a conocer qué son los ingresos corrientes, pues así se comprende el tema con claridad. Son los ingresos que son frecuentes y periódicos, el cual tiene destino del hogar; además, puede percibirse en especie o en recurso monetario, debe ayudar a que el hogar pueda satisfacer sus necesidades y no incluye aquellas entradas que cambien la situación económica de la persona, como sería el caso de la venta de alguna propiedad, dinero de algún préstamo o herencia (INEC, 2020). Los ingresos corrientes tienen requisitos para ser caracterizados como tal, pues bien, si una persona recibe un ingreso pero lo percibe una sola vez o cada diez años no cumplirá con los requerimientos para el caso, lo cual es elemental para la investigación, ya que se puede comparar los ingresos en estudio y determinar si lo son o no.

Dentro de la clasificación de ingresos corrientes se puede aludir la que concierne para la investigación en curso, pues bien ya anteriormente se indica que de los corrientes, hay una categoría llamada ingresos por trabajo, la cual se divide en dos, los asalariados y los independientes; primero el término del salario según el Artículo 62 del Código de Trabajo Ley N.º dice, “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo” (Ley N.º, 1943, párr. 1). La principal entrada de dinero de las personas en el mundo es proveniente de un salario, en el cual existe una relación directa entre la persona que recibe el salario y quien se lo

cancela, respaldada por un contrato legal, el monto no debe ser menor al mínimo de ley, se puede pagar por diferentes modalidades y hay de varios tipos. Además, cabe señalar la diferencia entre el salario y los ingresos, en donde el primero es exclusivo de la relación laboral y el segundo posee diversidad de fuentes.

El salario no solo tiene una función de retribución por la fuerza de trabajo de un individuo, sino que asocia un aspecto de subsistencia que ha sido desarrollado desde antes en la historia de la economía, tal es el caso de Adam Smith, él afirma que “un hombre ha de vivir siempre de su trabajo, y su salario debe al menos ser capaz de mantenerlo” (Smith, 1996, p. 112). Al parecer la dependencia del trabajo ha existido desde el principio de los tiempos, incluso desde el hecho de mantener una familia implica obtener un salario con el que consigan sobrevivir todos sus miembros; sin embargo, la cita se analiza con la finalidad de conceptualizar que los seres humanos necesitan ingresos de cualquier fuente para vivir, en especial con las actuales demandas sociales que les exige ganar para para no solo subsistir.

Actualmente, las personas cubren distintos gastos a partir de sus ingresos o salarios, porque la definición de subsistencia no es vista de la misma manera que hace cien o doscientos años, de hecho se viven con objetos y servicios que antes no se incorporaban, los individuos cancelan por ejemplo: bebidas, prendas de vestir, calzado, vivienda, agua, electricidad, gas, muebles, artículos para el hogar, salud, comunicaciones, transporte, recreación, cultura, educación, restaurantes, hoteles, bienes y servicios diversos (INEC, 2018-2019), en su reciente encuesta nacional de ingresos y gastos de los hogares. Los seres humanos invierten sus ingresos o salarios principalmente para la subsistencia; sin embargo, dependiendo del tipo de ingresos que se posea el porcentaje destinado, ese rubro será menor, y se podrá destinar la diferencia del total para otros fines, pues bien, la visión de Smith para algunos ha cambiado porque ganan más de lo que necesitan para mantenerse.

Para continuar con la clasificación de los ingresos por trabajo se puede encontrar los independientes, de acuerdo con INEC (2020) “Son los ingresos que reciben los trabajadores que laboran en su propia actividad económica, una vez descontados los gastos de producción (consumo intermedio)” (p. 32). Esta definición resulta de utilidad pues el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) señala que los ingresos independientes normalmente surgen de venta de bienes y

servicios en el mercado, lo cual logra ubicar a los productores de palma africana, pues una vez vendido el producto y cubiertos sus costos y gastos asociados al proceso productivo de la palma africana, obtienen una ganancia que se convierte en sus ingresos.

A continuación, se hace referencia al tipo de ingreso que se va a desarrollar para efectos del estudio, ya que de acuerdo con lo que se aclara, no son considerados salarios, es por esta razón que a continuación se pretende teorizar cómo funcionan lo percibido por los productores de palma aceitera en Costa Rica, además de otros aspectos relacionados.

Los ingresos de parte del sector de la producción de aceites y grasas son amplios, según González Cárdenaz (2016) en su estudio de la agroindustria de la palma de aceite en América, Tabla 1 producción mundial de las principales grasas y aceites en 2014, existe gran diversidad de productos oleosos producidos en América, en particular dicho continente ha tomado un papel importante en la producción en comparación con Asia, con un 23%; mientras que el continente asiático participa mundialmente con un 52,8%. A pesar de que el continente americano produce variedad de aceites, como el de soja que es el más producido, la palma tiene un papel predominante en la industria porque ayuda con la generación de empleo, lo que aporta una mejora en la calidad de vida de los individuos y los países en general.

Así mismo, el aceite de palma puede propiciar la evolución de nuevas industrias que lo utilicen como base, de acuerdo con González Cárdenaz (2016) el uso del aceite de palma en industrias como la farmacéutica o en la nueva energía, que se desarrolla a partir de los residuos de la extracción, es un aporte que esta industria debe considerar. El aceite de palma no tiene una demanda única de consumo, sino que también algunos productores de biodiesel en especial en tiempos iniciales de pandemia cambiaron sus materias primas por aceite vegetal, debido a la escasez, lo que aumentó la demanda del óleo que se hace mención (Granados Mojica, 2020). Dichos puntos se abordan con el fin de evidenciar que el fruto oleoso tiene diferentes finalidades y que su comercialización genera ingresos, siempre se depende de otros factores para asegurar la venta y un producto de calidad; sin embargo, es un mercado amplio en el que se puede incursionar.

El precio del aceite de palma es establecido a nivel internacional a través del promedio mensual del CIF Rotterdam, el cual es un diario del aceite de palmiste crudo producido en Malasia, por lo que cabe señalar que en Costa Rica los precios de la palma africana se basan con respecto a

este diario, ya que de ahí es como se mantienen actualizadas las empresas nacionales dedicadas a esta actividad. Además, CANAPALMA en sus boletines oficiales todos los meses fija el monto de acuerdo con el CIF Rotterdam y sugieren el porcentaje para el pago de la fruta a los proveedores nacionales, por ejemplo, en septiembre de 2021 el porcentaje sugerido para el pago a productores es de 15% sobre el precio que el diario determinó en esa fecha (CANAPALMA, 2021, párr 1). Sin embargo, en varios reportes del pago de la fruta de Coopeagropal R.L., la misma siempre paga precios sobre los sugeridos por CANAPALMA a sus productores asociados.

Cabe aclarar que la cooperativa en estudio utiliza las publicaciones diarias acerca del precio CIF Rotterdam que es publicado en Malasia e Indonesia de la revista Oil World, prestigiosa a nivel mundial (K. K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 23 noviembre de 2021). Se menciona además que la empresa debe estar inscrita y pagar semestralmente por recibir los reportes. Esto le permite a la compañía estar actualizada con respecto a los precios para ser competitivos a nivel nacional e internacional.

Para mayor comprensión del tema se debe especificar la manera en que la cooperativa establece el precio de la palma que les compra a los productores. Una vez que tiene el precio de referencia del CIF Rotterdam calcula el precio base que como se menciona anteriormente CANAPALMA ofrece algunas propuestas de porcentajes; sin embargo, Coopeagropal R.L. establece un porcentaje que es aprobado por el concejo de administración basado en el CIF Rotterdam, y luego se le suman o le restan de acuerdo con los modelos de calidad (Coopeagropal R.L., 2021d). Dicho proceso requiere de un análisis del fruto que se entrega para poder establecer cual es precio final que el productor obtenga por tonelada métrica.

Para continuar con el ámbito internacional en la Figura 2 se puede evidenciar los precios de los últimos años del CIF Rotterdam de acuerdo con Investing.com (2021) los precios después del 2018 presentaron un alza, en el 2020 disminuyeron por causa del COVID-19, pero después del 2020 se ha mantenido y comenzaron a acrecentar, lo cual es un aspecto positivo ya que al aumentar el precio internacional significa que el precio al productor nacional es mayor, pues se utiliza este diario para calcular el precio base del fruto de palma africana.

El precio del aceite de palma crudo es cambiante, por lo cual toda industria o productor que esté en el mercado debe mantenerse informado del acontecer internacional, que es de donde surgen

los montos que se utilizan en Costa Rica y así estar preparado para cuando se reducen. Ya que cuando acaecen las disminuciones traen repercusiones económicas para los productores al tener que recibir menos dinero por una fruta en la que el costo de producirla no cambió.

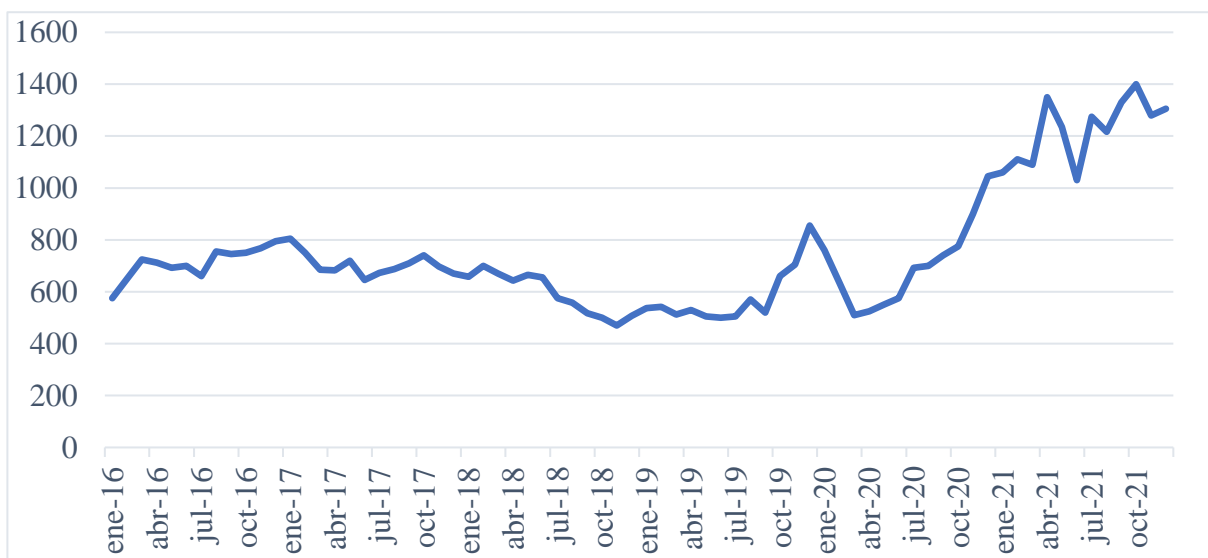


Figura 2. Precios de Aceite de Palma Crudo por Tonelada Métrica en dólares 2016-2021

Nota. Elaborada con datos tomados de los datos históricos presentados por Investing.com, 2021.

Al presentar los datos se pretende visualizar el comportamiento del precio del aceite de palma crudo los últimos años, en especial las fechas en que se está analizando la investigación, ya que así se puede teorizar el hecho de que algunos de los productores de palma que se están estudiando puedan haber tenido repercusiones a nivel económico en ahorros, ingresos y endeudamiento a causa de los movimientos en el precio.

Este aumento reciente en los precios se puede analizar también desde otro punto de vista, como lo es el incremento en los índices de precios presentados por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO] (2021):

El índice de precios de los aceites vegetales FAO aumentó un 6,7 % en agosto, cuando los precios internacionales del aceite de palma volvieron a alcanzar sus máximos históricos debido a la extendida preocupación por una producción por debajo de su potencial y la consiguiente reducción de las existencias en Malasia (párr. 4).

Las razones de estos aumentos son en su mayoría de índole internacional, como por ejemplo el caso de Malasia, que ha desempeñado una producción más moderada por motivos de mano de obra que viene afectada a raíz de la pandemia, no obstante es positivo para la industria de palma africana en otros países que por varios meses se mantenga al alza en los precios, ya que puede ayudar a la recuperación económica e inclusive prepararse ante cualquier eventualidad.

A nivel nacional, la producción de la fruta de palma aceitera, sembrada en hectáreas en Costa Rica del 2013 al 2018, ha mostrado un crecimiento en los últimos años, pues se pasó de producir 74.512 hectáreas en el 2013 a 76.910 hectáreas en el 2018 (Vargas Bolaños et. al., 2020). Por consiguiente, se evidencia que en Costa Rica esta industria ha ido creciendo, los productores han decidido unirse al sector, abarcando nuevos terrenos para la siembra y la cosecha, de ahí la necesidad de producir un fruto de calidad para competir a nivel nacional.

Los ingresos de los productores de palma africana se afectan por distintas razones, una de ellas es la calidad del producto que se entregue, pues no solo depende de la mercancía en sí, sino de todo el proceso necesario para cosechar la fruta de la palma africana, por ejemplo: el rendimiento en aceite de pulpa, la palma por unidad de terreno sembrado, las pérdidas del palmiste, el costo de producción y el precio final (Southworth, 1981). Cuando un productor entrega la fruta de palma africana puede obtener mejores precios según su presentación, pues bien, la empresa compradora requiere de materia prima que cumpla con sus controles de calidad para realizar un aceite de acuerdo con sus niveles.

Cuando una empresa compra fruta de palma africana busca que el producto cumpla con ciertas exigencias, la idea es que se alcance los fines indicados y a su vez que el aceite disponga de bajos niveles de ácidos grasos libres (AGL), que contenga bajo nivel de humedad, una buena capacidad de blanqueo, bajo grado de oxidación, aspectos que se pueden manejar desde las prácticas que se trabajan en el campo (Southworth, 1981). La manera en que trabajen los productores de palma africana, cómo realicen sus prácticas de campo deben ser centradas en obtener productividad de los terrenos, por ende, conseguir un producto final de calidad.

La cosecha de la fruta de palma africana es un punto que debe ser analizado con detenimiento en el proceso de calidad, pues de acuerdo con Erales Vides (2016); Southworth (1981) la cosecha afecta los ácidos grasos libres, porque el nivel de los mismos en el aceite depende

de la madurez de los frutos cosechados, por eso se convierte en una operación con importancia dentro del proceso de producción para la generación de un aceite de calidad, como resultado se pueden presentar afectaciones en las ganancias del productor si no se maneja de forma apropiada. La referencia lo que señala es que se debe tener claridad de cuándo es el momento oportuno para realizar el proceso, ya que si un fruto no está lo suficientemente maduro no será de la categoría esperada y por consiguiente no va a aportar el nivel de ácidos grasos libres necesarios para el aceite de palma africana. Además, en el proceso de cosecha se deben tener en cuenta aspectos de corte, recolección, los golpes que reciba el fruto, fruta suelta y el tiempo.

El transporte y manipulación de la fruta de palma africana antes de su procesamiento tiene que ser trabajado desde los productores, ya que según Southworth (1981) “Después de la cosecha hay aumentos posteriores de AGL debido al manipuleo y transporte” (p. 36). Se ha demostrado que los ácidos grasos libres también tienen una relación con las labores de manipulación de la fruta de palma africana, por lo que se debe tratar este producto con especial cuidado y rapidez en su transporte. Una vez que se han cortado los racimos de fruta fresca se apresura el proceso de acidificación, que es donde se da principalmente la formación de los ácidos grasos libres, por consiguiente, “cada punto porcentual de acidez del Aceite de Palma Crudo (apc) representa la pérdida de la bonificación del 1 % del precio pactado en la venta” (Fontanilla Díaz et al., 2015, p. 42), por lo que se debe prestar atención al proceso para evitar pérdidas por el riesgo de una baja en la calidad que repercuta sobre el valor final en la entrega.

Otro aspecto que puede influir en los precios del aceite de palma es si posee alguna certificación, específicamente la RSPO que según sus siglas es Roundtable on Sustainable Palm Oil, que significa Mesa redonda sobre aceite de palma sostenible. Dicha certificación es una opción que propone que se produzca aceite de palma sin causar ningún tipo de perjuicio al medio ambiente ni a la sociedad, para que así haya certeza que se produce de manera sostenible (RSPO, 2021). Al parecer esta iniciativa busca que los productores de aceite de palma realicen una comprobación estricta de su proceso de producción, para obtener la certificación y se cumpla con su objetivo en diferentes países.

En el proceso de certificación los principios y criterios para la producción sostenible de aceite de palma de la RSPO son dados por parte de Organismos Certificadores Acreditados (RSPO,

2021, párr. 3). Los productores deben cumplir con dichos principios de manera precisa, de no ser así se les retira la certificación en cualquier momento, los ingresos de los productores pueden ser mejorados con el cumplimiento de la certificación, ya que por lo menos en el caso de Coopeagropal R.L. paga un incentivo más de dinero a los productores que entreguen fruta de palma africana y posean al día el RSPO.

El cálculo del precio de la palma para Coopeagropal R.L. resulta de interés para este apartado, pues bien la empresa establece cuatro criterios de calidad, dos aumentan el precio conocidos como premios y dos lo disminuyen que se conocen como descuentos; los premios son al coyol y a la calidad de fruta por factor combinado y los descuentos igual al coyol y al factor combinado (Coopeagropal R.L., 2021d). Como se logra evidenciar la calidad sí es valorada por las empresas que compran la fruta de palma a los productores, por lo tanto lo que los trabajadores realicen importa en tanto logren esa calidad y aumenten sus entradas monetarias; además, de que también se recibe un incentivo en la mejora de ingresos a los productores asociados de la cooperativa.

En que manera es que son compensados estos premios o descuentos para los productores que le venden su producto a la cooperativa, según Coopeagropal R.L. (2021d) en el caso del premio por coyol esta relacionado a la cantidad que se entrega y el precio por factor combinado esta relacionado con la calidad de la fruta entregada, los porcentajes de premio dependen del tipo de productor en ambos casos, para los asociados es de un 6% por coyol y 6% por factor combinado sobre el precio base del CIF Rotterdam y para los independientes de un 2% en cada caso. Hay una diferencia notoria entre los productores aun entregando la misma fruta, que de hecho es por lo que se menciona, pues bien es un aliciente ser asociado de la cooperativa.

Por otro lado, están los descuentos que utiliza la cooperativa, descrito en Coopeagropal R.L. (2021d) el descuento por coyol se relaciona con el porcentaje entregado, y en este caso no existe diferenciación entre productores, por lo tanto se aplica el 5% para ambas partes; en el caso del descuento por factor combinado tampoco hay diferenciación y se aplica el mismo 5%.

2.2.7 El Ahorro

Al estudiar el ahorro es relevante saber los tipos que existen, de acuerdo con (Padilla, 2017) hay tres: público, privado y externo. El público es la diferencia entre el total de ingresos que cobra

un país, principalmente mediante los impuestos, menos los gastos, si la diferencia es positiva se llama superávit sino es así entonces es un déficit. El privado es el ahorro que realizan las personas físicas. Y por último el externo, el cual está relacionada con la entrada y salida de productos al país, si las importaciones son mayores que las exportaciones hay un déficit en cuenta corriente, de lo contrario hay un superávit. En el presente estudio se analiza el ahorro privado, debido a que es el que realiza por los productores independientes y asociados de Coopeagropal R.L.

Al referirse al ahorro privado, RAE (2020b); VidaCaixa (2020) definen el ahorrar como evitar un gasto o reservar un monto del dinero de los ingresos para ser utilizado después. Con base en esa definición se interpreta que el economizar puede ser de dos formas, no precisamente se tiene que guardar una parte de las ganancias que recibe una persona de su salario o emprendimiento, también se puede reducir los gastos que se tiene y ese monto ahorrarlo.

También, existen varios consejos para reducir gastos, según VidaCaixa (2018) se debe comparar precios de los alimentos, ropas y demás bienes que se desea conseguir, también es necesario evitar obtener productos que no se ocupen en el hogar, tratar de disminuir el gasto energético de la vivienda, mediante la compra de bombillos de bajo consumo, apagar las luces cuando no se estén usando y no calentar el agua de la lavadora. Asimismo, es conveniente elegir la ruta más económica para disminuir el uso de combustible, vigilar el funcionamiento del vehículo, no llevar muchas maletas y observar la presión de los neumáticos; además, los ingresos extras deben ahorrarlos o mínimo una porción de ellos y por último si se tiene tarjeta de crédito opte por la modalidad de pago aplazado a final de mes para evitar los intereses.

Con base en la información anterior, es relevante destacar que el objetivo es ahorrar sin disminuir la calidad de vida, por ejemplo, es recomendable comprar productos baratos, pero asegurarse que estos funcionen correctamente, que dispongan de una buena garantía y además que tenga la potencia y las características que realmente se necesita para realizar la actividad. Porque, asegurarse de comprar el producto adecuado, de acuerdo con las necesidades del consumidor, evita tener que gastar en adquirir otro producto por defectos del anterior.

Para fines de esta investigación resulta de utilidad señalar acerca de educación financiera, en especial si se pretenden abordar variables económicas en donde su correcta gestión se ejecutaría con base este aspecto. Según lo citado en Red Financiera BAC-CREDOMATIC (2008) la

educación financiera involucra la manera en que los individuos le dan importancia al desarrollo de: conocimientos, destrezas, valores, actitudes, hábitos que se relacionen con la forma en que se maneje la economía familiar y personal. El tópico en cuestión tiene relación con el entendimiento que las personas tengan acerca de los productos financieros, cómo funcionan, los riesgos que existen, todo en búsqueda de lograr mejorar la toma de decisiones en el ámbito económico.

En la sociedad actual el saber acerca de la educación financiera puede ayudar a las personas en general, pues bien, se dice que la misma promueve el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] (2005). La herramienta en mención puede proporcionar a las personas oportunidades para que al momento de tomar decisiones sean con la mejor información disponible, mientras que al mismo tiempo se consolidan económicamente, tienen estrategias para administrar su dinero, poseen confianza en lo que hacen y en la protección que tienen como consumidores, además de llegar a un punto estable en el que sus preocupaciones sean controlables.

Los beneficios de la educación financiera pueden abordar no solamente el ámbito personal pues bien logran presentar ventajas en la economía. Lo que significa que cuando una persona está informada y tiene las herramientas para administrar apropiadamente su dinero comprende mejor lo que son políticas económicas y sociales que se desarrollen en su respectivo país de origen, mientras que también un individuo con estas mismas características tomará mejores decisiones financieras a lo largo de su vida, lo que beneficiará a su sistema financiero (García et al., 2013). La educación financiera tiene diferentes ámbitos de acción que pueden verse favorecidos, aun así, faltan condiciones para que los consumidores puedan empoderarse y formar parte del sistema financiero con mejores herramientas.

La educación financiera debe considerarse en todos los sentidos; los gobiernos en la educación pública y privada, para que así se logre formar a las personas desde temprana edad y tengan conocimientos sólidos en este aspecto; las instituciones financieras, para que informen a sus clientes de la misma manera. Se menciona en OCDE (2005) que “El papel de instituciones financieras en educación financiera debe ser promovido y convertirse en parte de su buen gobierno con respecto a sus clientes financieros” (p. 6). Lo que se propone principalmente es que se les proporcione a los clientes no solo orientación en cuestiones financiera, sino que les promueva su

conciencia, especialmente, en el área de compromisos económicos, pues de esta manera se puede mejorar en este aspecto que ha presentado algunas debilidades en la sociedad actual.

Otro elemento es que la instrucción financiera siempre tiene que mantenerse actualizada, ya que “La educación financiera debe ser vista como un proceso continuo, permanente y para la vida, en particular teniendo en cuenta la creciente complejidad de los mercados, necesidades variadas en diferentes etapas de vida, e informaciones cada vez más complejas” (OCDE, 2005, p. 6), para que una persona esté bien informada acerca de aspectos económicos debe tener el interés para hacerlo, de lo contrario es complicado enseñarle a alguien algo que no desea aprender sobre cierto tema, es por esta razón que se debe encontrar la forma de llegar a los diferentes públicos y lograr cubrir distintas necesidades.

A nivel nacional existen algunas instituciones interesadas en que la población costarricense esté informada en este tema, de hecho, se señala en Dirección de Apoyo al Consumidor (2021) que hay una táctica llamada Estrategia nacional de educación financiera desarrollada por el Gobierno de la República en alianza con instituciones públicas y del sector privado, por mencionar algunos: Banco de Costa Rica, Coopenae, Grupo Mutual, Asociación Bancaria Costarricense, etc.

Se realizó una primera guía en el 2019, la cual contenía aspectos de educación financiera que aborda temas como el presupuesto familiar, la conceptualización del ahorro, relaciones armoniosas con el dinero, productos de consumo, endeudamiento responsable, entre otros. Todo el proyecto demuestra la necesidad de mejorar la cultura económica de las personas en Costa Rica, pues bien, esta estrategia fue diseñada, incluso, para ayudar a corregir los problemas de endeudamiento, por lo mismo hay que promover este tipo de programas.

Como parte de las finanzas personales los presupuestos propios son una herramienta que las personas pueden emplear para planear la forma en que administran sus ingresos y así alcanzar sus metas. Existe un proceso que se puede seguir para llevar un presupuesto personal de la mejor manera, según (Figuroa Delgado, 2009) hay una serie de etapas: la primera es revisar la situación financiera actual; la segunda es plantear sus metas financieras; la tercera es desarrollar un plan de acción; la cuarta es ejecutar el plan y la quinta consiste controlar el progreso de este. Cada una requiere que las personas desarrollen una serie de actividades, por ejemplo: el reconocimiento de todos los elementos indispensables dentro del presupuesto como: los ingresos, los gastos, el

patrimonio y el ahorro que se quiera realizar, así mismo todo el proceso requiere que el consumidor tenga claridad de lo que desea lograr con el plan que se fije.

Los presupuestos originan beneficios a través de su uso, de acuerdo como lo sostiene Figueroa Delgado (2009) el que más predomina es que ofrece un control para las personas de su situación financiera, los individuos logran comprar activos que mejoran su calidad de vida sin desequilibrarlos económicamente, se pueden cotejar los resultados de un periodo a otro, ya que se tiene la información a mano para evaluarse a sí mismo y ayuda a que se pueda controlar el impulso del consumo al tener todo estrictamente proyectado. El presupuesto es un instrumento útil pues a través de él es que se logra el control de gastos e ingresos, además de lograr objetivos a largo plazo.

La técnica adecuada para ahorrar facilita alcanzar el objetivo propuesto. De acuerdo con VidaCaixa (2020) existen varios métodos, entre los cuales están los que se basan en porcentajes como el 50/20/30, y de Harv Eker. También, los que se establecen por metas como el reto de las 52 semanas y por objetivos; por último, el método japonés llamado Kakebo. En relación con las técnicas mencionados para lograr ahorrar de acuerdo con las situaciones personales de cada individuo, se debe analizar cada método y las ventajas que este genera.

Entre los métodos basados en porcentajes, según VidaCaixa (2019c); Vida Caixa (2019d) se encuentra el 50/20/30 el cual establece un gasto del 50% de los ingresos a gastos primordiales, entendiéndolos como el consumo básico, como: el pago de luz, agua, alquiler, alimentos, y gasolina; luego un 20% guardarlo, ya sea para comprar algo que se desee o para tener una reserva en casos de emergencia y por último un 30% a gastos personales, los cuales son principalmente ocio. Otro método porcentual es el de Harv Eker , la diferencia con el anterior es que en este se ahorra 10% y los gastos son 55% del día a día y 10% en caprichos y por último los 25% restantes se invierten, 10% en educación, 10% en inversiones a largo plazo y 5% en causas benéficas. Los métodos anteriores son recomendables para una persona que no tenga muy comprometidos los ingresos o que sabe en que invierte su dinero porque ha realizado antes un presupuesto.

Otros métodos no están relacionados con dividir el salario en porcentajes sino en tener una meta con respecto a cantidad exacta o días que se ahorra. De acuerdo con VidaCaixa (2016); VidaCaixa (2019a) entre las técnicas mencionadas está la de ahorrar por 52 semanas, la cual consiste en que cada semana se guarde una cantidad de los ingresos percibidos y se aumenta el

monto; la otra técnica es por objetivo, radica en ahorrar para obtener determinada cantidad de dinero, un ejemplo es 600 dólares al final de año. Las técnicas anteriores son unas aliadas con ahorradores nuevos y también son estimulantes debido a que al final del ahorro la persona recibe su recompensa y puede invertir su dinero comprando algo que desea.

Por otra parte, existe un método utilizado por los japoneses, el cual según VidaCaixa (2019b) es el método Kakebo, el cual consiste en realizar un diario con todos los gastos realizados cada día, esto con el propósito de saber en qué se gasta y entonces conocer en qué aspectos se puede ahorrar. Esta técnica es recomendable que se realice primero, ya que, por su estilo de organización, permite conocer los gastos y así saber el porcentaje o monto que se puede ahorrar por mes.

Existen situaciones o aspectos que afectan que una persona pueda ahorrar, de acuerdo con Parra-Martínez et al. (2018); Seisa (2011) la cantidad de ingresos es un factor que puede estimular el ahorro esto si la persona cree que en el futuro van a descender la cantidad de ingresos o le preocupa tener gastos inesperados: también, el salario influye, ya que entre más sueldo hay mayores posibilidades de guardar dinero, pero si estos son reducidos no se puede economizar o es más baja la posibilidad. Otros estimulantes son las tasas de interés altas, esto debido a que las personas obtienen más beneficio por ahorrar, sin embargo, la inflación, aumenta los precios de los productos y servicios, disminuyendo los deseos de tener una reserva de dinero. En relación con lo anterior se concluye que, así como existen factores internos como: la motivación y planificación, las cuales influyen a los individuos a guardar dinero para comprar algo que desean o prevenir a una situación desfavorable; también, hay algunas situaciones externas de las cuales las personas no tienen dominio, en ocasiones son imprevistas y estas pueden dificultar el ahorro e incluso su bienestar socioeconómico.

2.2.8 Endeudamiento

Para iniciar con el tópico de endeudamiento se define lo que son las deudas en sí, una deuda no es más que un compromiso entre dos personas, en donde una le presta a la otra una cantidad de dinero que debe ser cancelado de acuerdo con lo que es pactado en fecha y tiempo (Compartamos Banco, 2021; Serrano, 2021). Una deuda hace referencia principalmente al compromiso que se genera con el crédito o préstamo que una persona adquiere; es decir, cuando la persona obtiene un crédito se endeuda y si posee créditos de diferentes fuentes pues la deuda incrementa.

Las deudas pueden ser de diferentes tipos, existen deudas garantizadas y no garantizadas. Según Serrano (2021) las deudas garantizadas “son aquellas donde el bien o propiedad puede utilizarse como forma de pago en caso de atraso” (párr. 4). Es decir, este tipo de deudas son las que la institución o individuo que presta el dinero solicita que se establezca un bien o propiedad como seguridad para el negocio que se está ejecutando, entonces en caso de que la persona no cumpla con el pago, la institución pueda cobrar reclamando como suyo el bien que se determinó para responder. Por otra parte, las deudas no garantizadas son las que no poseen ningún tipo de garantía que respalde la negociación (Serrano, 2021). La persona que prestó el dinero no podrá despojar de los bienes a la otra para cobrarse, es más riesgoso el incumplimiento.

Cuando se solicita dinero a alguna persona o institución financiera y se generan deudas se debe analizar sobre las opciones que existen, ya que los individuos poseen diversidad de necesidades, por lo tanto, con el tiempo se han diseñado créditos afines a cada una de ellas. Algunos créditos son el personal, el de nómina, el empresarial, el hipotecario, el automotriz, el de consumo y los microcréditos (Bancolombia, 2021; Compartamos Banco, 2021). Todos los créditos señalados buscan satisfacer algún propósito personal en donde cada uno de ellos se establece con condiciones diferentes en plazos, montos, cantidad, requisitos, tasas de interés; por esta razón, se deben conocer todas las opciones e información disponible antes de que se opte por alguno.

En consecuencia, se definen algunos tipos de créditos antes citados, el crédito de consumo es cuando se presta dinero para que la persona obtenga bienes como: electrodomésticos, productos para el hogar, viajes, entretenimiento etc, puede ser de corto o largo plazo (Serrano, 2021). El crédito en cuestión como su nombre lo indica está dirigido para que las personas consigan comprar lo que deseen sin necesidad de disponer del dinero en el presente, el mismo busca el consumo anticipado de una variedad de aspectos que pueden no ser del todo indispensables. De hecho en la actualidad los préstamos ya no tienen un único fin económico, sino también está ligado a aspectos de consumo masivo a corto plazo.

Por otra parte, el crédito hipotecario busca financiamiento para la compra de vivienda sea nueva, usada o en reparación, normalmente es un crédito a largo plazo (Serrano, 2021).

Algunos individuos adquieren su casa por medio de un préstamo, ya que representa una cantidad de dinero que no se dispone con facilidad ni tampoco se puede ahorrar, además el ahorro también representa un desafío para las personas que no tienen la cultura, la costumbre, ni el ingreso apropiado, en especial si se mantiene a una familia.

Otra forma de endeudamiento es la tarjeta de crédito, la cual es un medio de pago aceptado por los comercios que forman parte del sistema, esta es emitida por una institución financiera que se hace cargo del pago por un plazo de tiempo (Daza, 2014). Cuando el individuo no cumple con el pago se le cobran intereses, de ahí surge una responsabilidad y el endeudamiento resulta a veces peligroso. No obstante, el método ofrece facilidades para sus consumidores como la flexibilidad para comprar sin poseer el dinero en el momento de las actividades diarias, por ende se recomienda administrar con sumo cuidado, para que no se incurran en errores o en niveles de endeudamiento tan altos que no se logren controlar.

Las entidades financieras ofrecen tarjetas de crédito de tres tipos: clásica, oro y premium o platinum, las últimas dos son las que brindan líneas de crédito más altas (Daza, 2014). A propósito del endeudamiento por la modalidad descrita la línea de crédito es determinada por la capacidad crediticia de la persona, porque si es más alta debe poseer los recursos económicos para lograr solventar la deuda; en la práctica, a las instituciones financieras les interesa este tipo de clientes por las ventajas que se prometen. Así mismo, cabe indicar lo que es el pago mínimo de la tarjeta empleando palabras de (Daza, 2014) “Es el importe que se debe cubrir para que no existan cargos por incumplimiento o restrinjan el crédito” (p. 222). Es un aspecto que se debe mantener al día en el mundo de las tarjetas de crédito para evitar problemas mientras el cliente disfruta de los beneficios.

El endeudamiento en Costa Rica es estudiado por distintas instituciones a nivel nacional, cabe mencionar que el informe de inclusión financiera para marzo de 2020, arrojó algunos resultados interesantes para este estudio, entre ellos que “3 de cada 10 han adquirido algún tipo de préstamo, principalmente de familiares o amigos (19,8%)” (Superintendencia General de Entidades Financieras [SUGEF], 2020, p.21). Además, la (SUGEF, 2020) llega a la síntesis que el uso de las tarjetas de crédito son tendencia a nivel nacional, así como la adquisición de obligaciones financieras relacionadas con aspectos personales. Con referencia

en las citas se reconoce que una porción de la población a nacional nivel nacional tiene deudas, estar endeudado no es problema, el inconveniente surge cuando el nivel sobrepasa la capacidad de pago y no se logra controlar, en especial cuando la población no tienen conocimiento sobre educación financiera.

Un aspecto para resaltar es que en contrapartida la (SUGEF, 2020) señala que “quienes no usan su tarjeta de crédito, la mayoría afirma que no le gusta endeudarse (40%)” (p.23). Lo que significa que es una cuestión de hábitos y cultura económica que para algunos sea la oportunidad de disfrutar de bienes anticipadamente sin pensar tanto en las consecuencias mientras para otros sea un riesgo que no quieren correr. También, se debe considerar que dentro de las razones por las que la gente prefiere no usar tarjetas de crédito es porque ostentan altos intereses, lo que si se analiza puede ser mejor utilizar otro medio de préstamo que no involucre un costo del dinero tan alto.

Dentro de los datos que arrojó la encuesta también se evidencia que “4 de cada 10 de los que solicitaron alguna vez un crédito, les fue rechazado, principalmente por no contar con los ingresos suficientes o no poder demostrarlos (49.4%)” (SUGEF, 2020, p.23). Lo que demuestra que las personas no conocen con certeza su capacidad de pago e inclusive si no se estudia con detenimiento el caso podrían ser individuos que no logren cancelar el crédito, lo cual resulta en pérdida para la institución financiera.

El endeudamiento es un dato que se mantiene en crecimiento en los últimos años, en el proyecto de la oficina del consumidor financiero que desarrolla el endeudamiento de las personas en Costa Rica en el 2020 revela que de la población adulta en edad para contraer una deuda “En conjunto, mientras 83% de las personas entrevistadas tenían deudas en el 2019, 80% las declaran en el 2020” (García Santamaría, 2021, p. 9). Dicho dato demuestra que los costarricenses poseen un alto porcentaje de endeudamiento, en especial las personas de 35 a 54 años de edad, las personas casadas o en unión libre, los individuos con educación universitaria, las personas con dependientes y las personas que trabajan con el sector público de acuerdo con el mismo estudio. Toda esta información sobre los costarricenses es necesaria para la teorización del tema, pues ayuda a enfocar la realidad actual en Costa Rica.

La Pandemia por Covid-19 ha generado problemas en todos los sentidos en el mundo entero, de igual modo lo ha hecho con los efectos de endeudamiento sobre la población, ya que el número de despidos aumentó, se redujeron las jornadas laborales o hubo suspensiones, lo que significó que la situación cambiara, esto provocó que los individuos no logran cancelar sus deudas pendientes y accedieran incluso a las tarjetas de crédito como medio de emergencia para su subsistencia.

El tema de las deudas ya no es visto únicamente como un asunto económico, pues últimamente se han realizado estudios que demuestran que se vuelven como una parte social y psicológica de las personas, en el proceso de adquisición de las deudas y una vez que las asumen. Empleando las palabras de (Peñaloza et al., 2019):

Explicar el endeudamiento desde una visión individual del fenómeno, culpando únicamente al individuo por no saber gestionar sus recursos, sea por falta de educación financiera, o bien por excesos en su consumo, adicciones o compulsión a la compra, es una visión limitada del problema (p. 129).

Para hablar de endeudamiento se puede hacer referencia a factores psicológicos, sociales, de educación, de economía e incluso del mercadeo, cuando se toman en cuenta todas las variables se aclara el asunto, porque aunque el endeudamiento por sí solo no es malo, a la larga puede provocar problemas sociales y económicos en la vida de las personas ya que las estadísticas se mantienen o crecen en cierto nivel y no buscan explicar las razones.

La sociedad actual está concentrada en hacer que la población consuma los bienes y servicios que se producen, el mercadeo cada vez logra entrar más en la mente de las personas con esta finalidad. Lo sugiere Peñaloza et al. (2019) diciendo que cuando la misma sociedad se enfoca en ver el endeudamiento desde un punto de vista individual, se excluyen de ahí mismo los problemas sociales que están relacionados como por ejemplo la influencia hacia la cultura del consumo, las instituciones financieras que aumentan la oferta de crédito que antes no era tan disponible como lo es ahora, el exceso de bienes que se fabrican con la mentalidad de ser vendidos y el mercadeo como herramienta para la colocación y venta.

En la cita anterior se evidencia que la misma sociedad ha transformado la forma en que los individuos ven o interpretan la vida con respecto a sus necesidades, por consiguiente es probable

que las nuevas generaciones sean más consumistas y en algún momento de sus vidas accedan a créditos por cumplir con el nuevo pensamiento que se les ha formado.

Con el pasar de los años diversos estudios han vinculado el endeudamiento con razones como bajos salarios o ingresos, altas tasas de interés, bajo nivel de educación de las personas, mala administración del dinero etc (Peñaloza et al., 2019). Dichas razones han sido comprobadas hasta cierto nivel; sin embargo, se supone que si las personas tienen conocimientos sobre las finanzas deberían saber administrar las suyas, lo cual se ha demostrado que no es del todo cierto, ya que existen profesionales que conocen sobre el tema y aún así se endeudan a un punto insano.

Por otra parte, se puede afianzar la teoría en desarrollo al sostener que este tema tiene correlación con factores de comportamiento “tales como la autoestima, locus de control, el comportamiento con respecto al riesgo, hábitos de uso de dinero en efectivo, estilo de vida, valores personales” según Livingstone y Lunt, 1992; Kidwell y Turrisi, 2003 (Peñaloza et al., 2019). El endeudamiento efectivamente tiene un enfoque psicológico y más profundo sobre el individuo, es más que solo razones económicas, incluso se dice que puede llegar a afectar la salud del individuo como consecuencia del mal manejo y provocar problemas de ansiedad, estrés y hasta la depresión.

La percepción de endeudamiento de una persona puede cambiar dependiendo de su situación, de su edad, de si es mujer o hombre, un estudio realizado de 2015 a 2017 de un grupo de personas citado en (Peñaloza et al., 2019) encontró diferencias en todos los puntos antes mencionados, por ejemplo se encontró que los hombres lo asocian con asuntos financieros concretos mientras que las mujeres con causas comportamentales y consecuencias emocionales.

Diferencias así son determinantes para la comprensión del endeudamiento más allá de lo económico porque reafirman el hecho de que los sentimientos pueden tener protagonismo y afecten a la persona en su salud mental. Los individuos se entristecen por mantener una deuda por un largo periodo que les obligue a estar sin libertad de renunciar a un trabajo, cambiar de vida o simplemente disfrutarla, el compromiso a largo plazo que le exige cierto estatus económico puede generar todas esas emociones.

En Costa Rica existe variedad de instituciones que brindan servicios de crédito a los ciudadanos, por lo mismo la intermediación financiera en el país es regulada por la SUGEF, la cual busca que el sistema financiero nacional se encuentre estable y funcione de manera óptima

(SUGEF, 2021b, párr. 3). El endeudamiento en el país se categoriza como una actividad financiera que está afianzada en todo el sistema financiero nacional que además es supervisado, lo que significa que todo este tema está gestionado y amparado legalmente.

Por su parte, cabe señalar que las entidades financieras supervisadas por la SUGEF se dividen en grupos: los dos bancos supervisados por el estado, los dos creados por leyes especiales, lo once bancos privados, las cinco empresas financieras no bancarias, las veintiún organizaciones cooperativas de ahorro y crédito, las dos asociaciones mutualistas de ahorro y préstamo, otras entidades financieras en este caso hay una y dos entidades del mercado cambiario (SUGEF, 2021a). Como se observa Costa Rica dispone de múltiples opciones para el trámite de créditos; además, que de manera informal existen prestamistas que también cumplen esta función y la gente que no reúne los requisitos de instituciones financieras acuden a los mismos, aunque sea más riesgoso.

Para el estudio se contextualiza cuáles instituciones son las que existen en la zona y a las que puede acudir un productor de palma africana para solventar sus necesidades en caso de que no se financie por medio de la cooperativa. En la zona sur lo que hay principalmente son bancos públicos como el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) o el Banco de Costa Rica (BCR), bancos privados no hay en la zona, cooperativas como Coopealianza R.L, Coopenae R.L y Coopeande R.L, otras entidades financieras como Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE y el INSTACREDIT.

2.2.9 Mecanismos de Evaluación en el Control Interno

De acuerdo con Hintze (2001) se puede entender por control y evaluación como dos elementos asociados entre sí, donde uno permite un mayor alcance del otro al decir que “controlar significa verificar los hechos (mediante el registro de tales informaciones), de manera que sea posible compararlos con algún patrón técnico de referencia” (p. 30), mientras que la evaluación “... implica, además, juicios de valor explícitos o implícitos. Si controlar es comparar informaciones de la realidad contra patrones de referencia técnicos, evaluar será comparar tales informaciones contra patrones de referencia valorativos” (p. 31); por lo tanto, para el logro de un análisis adecuado de la gestión corporativa se requiere controlar y evaluar la información resultante de las operaciones, con el fin de alcanzar un criterio para la mejora continua.

Los mecanismos de evaluación forman parte del control de la gestión implementado por una empresa, ya sean aplicados durante la ejecución de los planes estratégicos o bien al finalizar los ciclos de operación, a través de “la recopilación de datos, cálculo de resultados, así como análisis de información con el fin de elaborar conclusiones y recomendaciones” (Montilla Galvis, 2004, p. 28) que permitan identificar aspectos de mejora para lograr subsanar falencias.

Por su parte Madrigal Castro y Suárez Esquivel (2011) perciben que el control es:

Originalmente concebido como un mecanismo para proteger los activos de una institución y para garantizar la eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera, el control interno se ha fortalecido hasta llegar a convertirse en un ingrediente esencial en la gestión de toda organización, pues se ha reconocido su importancia en el cumplimiento de los objetivos a todo nivel (operativo, táctico, estratégico) (p. 7).

Según la cita anterior se comprende que la evaluación y control interno garantizan la calidad de los procesos que realiza la empresa, en diferentes áreas, lo que permite una adecuada división del trabajo, al establecer un propósito a cada actividad con orden requerido, para así en conjunto cumplir con los objetivos de la organización.

2.2.10 Percepción

Al analizar la percepción se expone la definición que se ha establecido para su comprensión, ya que la psicología es la rama que ha estado más relacionada con este concepto. En palabras de Vargas Melgarejo (1994) se ha determinado:

Como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (p. 48).

Como se puede observar, en la cita antes mostrada, la percepción es un proceso en el cual tiene que trabajar todo el cerebro, no es solamente una apreciación, sino que es un análisis que realiza el individuo cuando es expuesto al entorno físico y social, en donde se relacionan sus sentidos y aspectos propios de su vida. Es decir, una persona puede escuchar o ver algo, de ahí

generar un juicio, el mismo va a contener aspectos que representan estímulos, sensaciones, parte de la conciencia y su percepción de la vida misma.

La temática de la percepción es más profunda de lo que parece a simple vista, la misma puede envolver aspectos como la personalidad, las sensaciones, las experiencias, los intereses, la cultura de una persona con respecto a alguna situación, que son conocidas como factores internos; por otro lado, también hay factores externos como: la intensidad, la repetición, el tamaño del estímulo que está siendo analizado (Psicología, 2008). En el mundo de la percepción cada factor es necesario para lograr una comprensión como un todo, ya que si no se tendría una definición aislada que no aportaría a la investigación.

Como parte de los factores internos las sensaciones son necesarias para el proceso de percepción, pues ayudan a la construcción del mundo que cada uno conoce, según Coren et al. (2001) “El mundo es lo que sus sentidos le dicen. Las limitaciones de sus sentidos establecen el territorio de la existencia conciente” (p. 2). Lo que el autor quiere decir es que los individuos dependen en gran parte de sus sentidos y por ende el conocimiento que se genera en el mundo también depende de ellos, ya que gran parte de la vida está basada en lo que se ha visto, oído, olido, probado o tocado sobre un hecho en algún momento.

El proceso de percepción va más allá de solo utilizar los sentidos, por el contrario tiene que ver con actividad cerebral, la memoria, clasificaciones y muchas desiciones que luego de que entran como un sentido se transforman en percepción (Coren et al., 2001). Si se toma en cuenta esta cita se puede analizar que el cerebro tiene un papel en el proceso, pues bien las personas pueden tener sentidos iguales y reacciones o interpretaciones diferentes, ya que como se evidencia son aspectos subjetivos. De hecho, “Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia” (Vargas Melgarejo, 1994, p. 47). Lo que significa que cada persona va a disponer de un criterio diferente, según lo que ha vivido y cómo interpreta el mundo, en donde utiliza todo lo que el entorno en el que se ha desenvuelto en cuanto a aspectos sociales, culturales e ideológicos y lo que los mismos le han aportado a su construcción.

El reconocimiento de las experiencias cotidianas es otro elemento necesario en la percepción, pues a partir de experiencias y conocimientos que ya fueron obtenidos se comparan los

nuevos con la finalidad de interactuar en el entorno (Vargas Melgarejo, 1994). Lo que significa que cuando se ha analizado e identificado la percepción sobre ese hecho nuevo, se logra comparar con los referentes que le dan sentido a la vivencia de la persona, así mismo lo comprende mejor, lo adapta y así domina el entorno en el que se encuentra. Está relacionado con el denominado aprendizaje perceptual el cual se basa en experiencias pasadas, en las que la persona logre aprender de ellas; así, en el futuro cuando se encuentre en una situación similar sabrá apreciar lo que es nuevo, lo que no lo ignora.

La memoria es otro elemento por analizar dentro de la percepción ya que en ella es que se almacena la interpretación y la percepción en sí, se guardan los esquemas, eventos y experiencias que un individuo posee (Psicoportal, 2021). La memoria funciona como acompañamiento de los factores internos ya que la cultura, las emociones y las experiencias están guardadas dentro de ella y, en gran parte, se necesitan para que la percepción pueda desarrollarse y expresarse. La memoria tiene relación con los recuerdos de las personas, incluso un olor puede rememorar una vivencia de años en un segundo.

Como parte del proceso de percepción otro factor que ayuda a que se moldee es el caso de las circunstancias sociales. De acuerdo con Vargas Melgarejo (1994) “la cultura de pertenencia, el grupo en el que se está inserto en la sociedad, la clase social a la que se pertenece influyen sobre las formas en que es concebida la realidad” (p. 49). La sociedad cumple un papel significativo en el proceso de percepción, pues las circunstancias de una persona van a cambiar con solo que pertenezca a una cultura diferente, cada aspecto por más simple que sea va a modificar la manera en que alguien percibe algo.

En ese sentido, los seres humanos con el pasar del tiempo han aprendido a vivir en sociedad, de hecho se han escrito teorías acerca de la convivencia humana y cómo sobrellevarla, dicho esto se puede mencionar que la percepción social precisamente lo explica, dice que se relaciona con la forma en que las personas generan sus percepciones sobre los otros, la forma en que se explican la manera de comportarse de los demás (Psicoportal, 2021). Como se indica en la información anterior, es aquella en la que el individuo a partir de otras personas va a construir una percepción para tratar de comprenderlas.

Cuando se habla de percepción existen diferentes tipos, los cuales ayudan a que la persona forme un criterio, como sería el caso de la percepción visual, auditiva, táctil o gustativa, con todo esto es que un individuo logra crear una percepción sobre algo, junto con la social que se acaba de mencionar. En el caso del estudio la idea es conocer la percepción que tienen las personas que viven cerca de la cooperativa, en relación con la labor económica que realiza la misma en su comunidad, lo que significa que tendrán que hacer uso de todas sus percepciones para darnos su juicio con respecto a las preguntas que se les formulen; pues, como se ha demostrado la percepción es subjetiva y depende de diferentes factores.

Cuando a algún vecino de la zona se le consulte por la cooperativa tendrá que utilizar su memoria, sus experiencias previas, sus conocimientos en materia legal, económica, cooperativista, si en algún momento ha percibido algún aroma agradable o desagradable, un ruido, ha probado el producto y le ha gustado o no, si ha visto algo, si las personas que trabajan para la cooperativa le han dado algún tipo de trato adecuado o no. Todo los factores van a tener un papel en la percepción general que el individuo tiene.

2.2.11 Condiciones Legales

Las cooperativas son una organización sin fines de lucro, esta condición les da una ventaja legal, según Alfaro (2018); Vargas Camacho (2020) las cooperativas no pagan impuesto sobre la renta, debido a que los excedentes les pertenecen a los asociados, de acuerdo con el Artículo 79 de la Ley de Asociaciones Cooperativas de 1968; sin embargo, los asociados sí tributan un 10% sobre los excedentes que reciben de las cooperativas y un 7% sobre los títulos valores que colocan en ellas.

Además, en la reforma fiscal, el proyecto para gravar a estas asociaciones no recibió apoyo de los diputados, por lo que en la actualidad tampoco se paga el impuesto, no obstante, existe presión para que paguen el tributo. Como se puede observar el no tener que realizar pagos tributarios en lo que respecta a los excedentes hace que las cooperativas inviertan más en programas económicos y sociales para el asociado; sin embargo, debido al descontento de la población, no se puede asegurar que en el futuro estén exentas.

Además, los excedentes de las cooperativas se deben utilizar con un orden, de acuerdo con el Artículo 80 de la Ley N.º 4179 (1968):

Los excedentes deberán destinarse, por su orden, para constituir las reservas legales, la reserva de educación, la reserva de bienestar social y cualesquiera otras reservas establecidas en los estatutos; para cubrir las obligaciones provenientes de las cuotas de inversión; para pagar al CONACCOOP el dos por ciento (2%) de los excedentes, conforme con lo estipulado en el Artículo 136 de esta ley; para pagar al CENECOOP hasta el dos y medio por ciento (2,5%) de los excedentes líquidos al cierre de cada ejercicio económico, porcentaje éste que, según el criterio del consejo de administración de cada cooperativa, podrá pagarse de la reserva de educación (párr. 1).

Dicho artículo es relevante, ya que, a la hora de priorizar los porcentajes económicos de los excedentes a actividades sociales y otros, se puede interpretar que el monto que recibe el asociado y que puede gastar como desea no es tan alto en una cooperativa pequeña o mediana, debido a que se destina más a programas de educación, bienestar social y pagos, mismos que benefician al asociado, pero no es dinero que posee y puede gastar como mejor le parezca.

2.2.12 Mejora Continua

El tema de la mejora continua en las organizaciones es uno de los que requiere especial atención, puesto que es un tópico que nunca se puede decir que está finalizado, ya que las empresas siempre están en constante cambio y por ende va a existir una posibilidad de mejorar algún proceso, producto o recurso. De acuerdo con Aguirre (2014):

El esfuerzo de mejora continua es un ciclo ininterrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra meta más retadora (p. 5).

La definición nos menciona aspectos interesantes dentro del proceso de mejora continua, que se deben tener en consideración al momento de realizar una, así como el proceso al aplicarla, lo cual es importante para que su implementación sea exitosa. Dicho proceso permite que las entidades puedan revisar en qué están fallando para lograr darle una solución acertada al problema, cumplir los objetivos previstos y ser más competitivos.

Al hablar de mejora continua hay que considerar algunas de las características que esta posee, se dice que en este tipo de procesos es común que se incorporen a los colaboradores para que ayuden con la implementación, que normalmente todas las empresas podrían gestionar planes bajo esa misma estructura, la inversión puede ser variable, no significa que siempre tenga que ser muy alta y tiene una serie de pasos a seguir por medio de un proceso constituido (Marin et al., 2014). La mejora es un proceso que suele ser ordenado y gestionado de manera similar, por lo cual para efectos del estudio se analiza los pasos que la propuesta contempla.

La mejora continua puede estar acompañada de un proceso el cual es similar al ciclo Deming, el “sistema se basa en cuatro fases que se repiten cíclicamente y que permite reevaluar los procesos para poder optimizarlos” (Universidad Americana de Europa [UNADE], 2021, párr. 2). Como se percibe el ciclo contempla la revisión de los aspectos empresariales constantemente, lo que asegura la mejora continua tal y como se espera que la realicen las organizaciones. El plan desarrolla la planificación, el hacer, el verificar y el actuar como parte del proceso, cuando se termina vuelve a iniciar, de ahí que se le llame un ciclo.

Un plan de mejora comúnmente desarrolla una serie de pasos similares como los que se explican a continuación, el primer paso es la identificación de las áreas de mejora, dicho punto se basa en realizar un análisis de la situación contemplando las fortalezas y debilidades para con esto lograr determinar cuáles son esos aspectos en los que se requiere perfeccionamiento (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA], s.f.). Este paso es importante porque así se logra saber cuál es el problema que se tiene para poder comenzar a estudiar la forma de solucionarlo, que es el objetivo del proceso. Para el caso del estudio en progreso se analizan los programas económicos que la cooperativa realiza, así como su labor económica en la zona, de esta manera encontrar si hay áreas de mejora.

El segundo paso que se debe realizar es la detección de las causas del problema, ya que si se conoce la razón de fondo se puede trabajar desde ahí y solucionar el inconveniente. Además, para conocer las causas se pueden utilizar diferentes métodos tales como lluvia de ideas, diagrama de Pareto o diagrama de espina (ANECA, s.f.). Para efectos del estudio la referencia de causas se origina principalmente del resultado encontrado en el análisis de los instrumentos aplicados, pues

se obtiene directamente la causa que las personas manifiestan con respecto a la situación de que se trate, por ende, no se realiza ninguno de los procesos recomendados.

El tercer paso es la formulación del objetivo según la (ANECA, s.f.) “Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución” (p. 6). El objetivo debe contener aspectos básicos relacionados con su formulación, en donde se toma en cuenta que sean realistas, flexibles, comprensibles por supuesto con tiempo para alcanzarlo. El objetivo es una guía para lograr medir los resultados que se esperan obtener a través del proceso de mejora.

El cuarto paso es seleccionar las acciones de mejora en donde se debe realizar una lista, la cual está basada en todo lo que se trabajó anteriormente, es decir, cuando se encontraron áreas de mejora, se saben las causas y se ha planteado el objetivo, lo que procede es pensar en posibles acciones que den solución a los problemas (ANECA, s.f.). En esta parte del proceso es cuando ya se empieza a pensar directamente en las sugerencias que podrían solucionar los inconvenientes; en otras palabras, el trabajo que se tiene que realizar para que se logre el mejoramiento de ese proceso, producto o servicio.

El quinto paso es la planificación, en esta área se relacionan aspectos como la dificultad que pueda tener la acción, el plazo de implantación y el impacto para la organización (ANECA, s.f.). Dichos puntos lo que realizan es una categorización de las acciones de mejora que se han considerado, con el fin de lograr priorizar cuáles se pueden ejecutar y cuáles esperar, ya que lo que se hace es evaluar estos aspectos para ver si las acciones son alcanzables. Una situación resaltante de este paso es que se debe poseer la información con exactitud de lo que se habla, así como de la empresa y su manera de trabajar; de lo contrario, sería imposible establecer tales puntos, como por ejemplo los plazos o los recursos disponibles para conseguirlo.

Finalmente, el paso seis es el seguimiento, aquí la idea es elaborar un cronograma que permita llevar un control de todo lo que se pretende realizar en cuanto a plazos y recursos (ANECA, s.f.). Es importante ya que así es como se mide todo lo que ha planeado y ver si realmente funciona o tienen dificultades es su implementación.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo se describe la estrategia de indagación que se aplica para el estudio, en el cual se detallan los enfoques y los tipos de investigación que se van a utilizar en el estudio, además explican las variables que se emplean en la investigación tanto conceptual, operacional como instrumental, relacionadas con los objetivos propuestos. El capítulo incluye la definición de la población que forma parte del estudio, se consideran las características indispensables para tal propósito; así mismo, se establece el procedimiento realizado para obtener el tamaño de la muestra, tal como el proceso de selección de cada una de las unidades muestrales. Finalmente, se precisa la recopilación de los datos, se detalla cada uno de los instrumentos y cómo son aplicados en la investigación.

3.1 Estrategia de Investigación Aplicada

En el presente apartado se muestran los diferentes enfoques de investigación que existen, características de cada uno, ventajas, asimismo se recalca cuál es el indicado para lograr los objetivos del estudio. También, se mencionan los tipos de estudios presentes y además las principales fuentes de información consultadas para la elaboración del documento.

3.1.1 Enfoque de Investigación

El estudio utiliza un enfoque mixto, esto se logra al mezclar varias características tanto de la naturaleza cuantitativas como cualitativas y es debido a esta combinación que resulta necesario comprender detalladamente cada uno de los enfoques; ya que, al indagar los aspectos positivos y las limitaciones de ambos, permite al investigador escoger: los instrumentos, estructura y formas de recolección más acertados de cada método y así poder lograr los objetivos del estudio.

Los rasgos cuantitativos consisten en la recolección de datos de forma estadística, el análisis por medio de la lógica, nula intervención sentimental por parte del investigador al medir la realidad; también, realización de encuestas, entrevistas y cuestionarios ordenados, además de un orden secuencial, un programa delimitado, preciso y dar importancia a la revisión literaria (Dzul Escamilla, s.f.; Hernández Sampieri et al., 2014; Mata Solís, 2019; Otero Ortega, 2018; Universidad de Colima, 2021). Las anteriores características demuestran que este enfoque es imparcial y reflejan que la naturaleza cuantitativa está enfocada a la estadística, a medir el impacto del fenómeno, también existe una armonía en el documento y se utilizan métodos de recolección de información con instrumentos previamente diseñados para poder obtener datos claros y precisos.

A pesar de que las investigaciones cuantitativas tienen ventajas, para cumplir todos los objetivos propuestos, no es suficiente un solo método, por lo que resulta relevante conocer otros estudios. De acuerdo con (Dzul Escamilla, s.f.; Hernández Sampieri et al., 2014; Mata Solís, 2019; Otero Ortega, 2018; Universidad de Colima, 2021) en el enfoque cualitativo el proceso de recolección de información es sin medición numérica, permite la observación, el análisis del fenómeno u objeto de estudio. También, la recolección de los datos es no estadístico, lo cual incluye entrevistas abiertas y además el entrevistador puede mencionar sus puntos de vista. La importancia del método cualitativo es que permite obtener información con un método no tan rígido, también permite tener varias realidades vividas por diferentes grupos de personas según su perspectiva del problema.

En este sentido, al utilizar el enfoque mixto se obtienen ventajas, ya que se usan métodos adecuados para recolectar los datos de la investigación cuantitativa y cualitativa, esto con el fin de no solo cumplir con los objetivos del estudio, sino también describir un panorama amplio de la situación económica de los productores de Coopeagropal R.L. Además de los anteriores beneficios del estudio mixto, también presentan otras características favorables como permitir observar los diferentes contextos del objeto de estudio.

También, se consigue estudiar la realidad objetiva, o sea todo lo que se puede tocar y medir; además la subjetiva, dentro de la cual está la percepción que tiene la población sobre la labor que realiza la organización (Dzul Escamilla, s.f.; Hernández Sampieri et al., 2014; Mata Solís, 2019; Otero, 2018; Universidad de Colima, 2021). Al integrar ambas condiciones, tanto la física como los sentimientos y vivencias de las personas relacionadas con la empresa, se obtiene una investigación más completa.

Del enfoque mixto se usa la técnica de las entrevistas estructuradas y abiertas para describir los programas económicos con los que cuenta la cooperativa, asimismo identificar los mecanismos de evaluación y control de esos programas. También, se realizan cuestionarios estructurados esto con el fin de obtener información de la población de estudio.

3.2 Tipo de Investigación

Para elegir el tipo de indagación se deben tomar en cuenta condiciones del estudio, de acuerdo con Universidad Privada DR. Rafael Belloso Chacín (2000), las situaciones que son

relevantes para la realización de un trabajo son el cumplimiento de los objetivos, el momento que se realiza el artículo, las fuentes, la observación y la extensión. En el caso del estudio se utiliza varios tipos de investigación, debido a que presenta características tanto del enfoque cualitativo como del cuantitativo.

3.2.1 Investigación Descriptiva

Entre los estudios utilizados en la investigación está el descriptivo, según Bernal (2010):

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas de las maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera (p. 113).

Con base en la información anterior se concluye que la descriptiva es un tipo de investigación utilizada para cualquier indagación, debido a su afinidad con la observación de un objeto, método, mecanismo, población, un entorno o aquello que es objeto de estudio, al destacar las cualidades sobresalientes para así realizar comparaciones, clasificar, averiguar el modo en el que está compuesto o cómo ocurrieron los hechos que se observan, lo que permite al investigador encontrar cuáles aspectos puede mejorar.

También, en el tipo de investigación descriptivo se puede utilizar distintos métodos para recolectar la información mientras esta permita conocer lo sucedido, por lo que es una aliada en enfoques mixtos, ya que mediante una observación o encuesta se puede obtener tanto datos numéricos como cualitativos.

Además, prueba de la compatibilidad del método descriptivo con este estudio es que según (Guevara Alban et al., 2020; Hurtado De Barrera, 2000; Supo y Cavero, 2014) funciona para enfoques cuantitativos y cualitativos, debido a que además de observaciones, se realizan estudios de casos e incluso encuestas si la investigación lo amerita, también le da importancia a la búsqueda de información complementaria, organizada y apropiada. Asimismo, este tipo es popular en las

Ciencias Sociales porque constituye la etapa inicial para lograr investigaciones de mayor profundidad donde hay: comparaciones, explicaciones, proyecciones o evaluaciones. Debido a que la investigación utiliza un enfoque mixto, la investigación descriptiva es una aliada para dar una visión general del objeto de estudio y como preámbulo para los otros tipos de investigación existentes en el trabajo.

La pertinencia de la investigación descriptiva en la investigación es debido a que el estudio del impacto de triple balance de la cooperativa Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica es un tema poco explorado por lo que la descripción del objeto no se encuentra en fuentes de información en internet, libros u otro medio de fácil acceso, sino que lo maneja la cooperativa, por lo que una descripción clara es provechosa para el estudio y proporciona información reciente.

Los apartados del estudio donde predomina la descripción son en la narración de las características de los programas que fomenten el ahorro, crédito, financiamiento de los asociados. También, en el análisis de las técnicas de control y evaluación, además de la frecuencia a la hora de utilizar los métodos por la organización.

3.2.2 Estudio de Tendencias

Para efecto del estudio es relevante conocer la definición de tendencias, según RAE (2021c) es una “Propensión o inclinación en las personas y en las cosas hacia determinados fines” (párr. 1). Con base en la afirmación anterior se concluye que analizar tendencias es un método eficaz en cualquier estudio donde se aplique un cuestionario a una población, ya que se puede conocer el pensamiento o actividad recurrente en las personas. Otro concepto técnico de lo que son tendencias es mencionado por Collier y Evans (2009):

El patrón subyacente de crecimiento o declinación en una serie de tiempo. Aunque la información por lo general muestra las fluctuaciones aleatorias, una tendencia muestra los cambios o movimientos graduales a valores relativamente más altos o más bajos durante un periodo más largo (p. 444).

El estudio utiliza las tendencias, al examinar la información de ingresos, endeudamiento y ahorro de los productores asociados e independientes y determinar si existe una inclinación a adquirir créditos, ahorrar o participar activamente en el programa de asistencia técnica. También,

la percepción de grupos de interés sobre la cooperativa y conocer el pensamiento frecuente sobre las consecuencias de la labor económica de la organización en la comunidad y la eficiencia de los proyectos económicos ejecutados por Coopeagropal R.L.

3.2.3 Investigación Documental

Debido a la naturaleza de la investigación es imprescindible la documentación, la cual se define como:

La información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por éstos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento (Bernal, 2010, p. 112).

El estudio utiliza la investigación documental, al realizar búsquedas de información con respecto al triple balance, también los datos sobre las exenciones de impuestos, beneficios que tienen las cooperativas, además al analizar la información de la empresa se establece una propuesta para la mejora continua, por lo que se precisa investigar en otros documentos profesionales, para conocer cuál método es más oportuno según las necesidades de la organización.

3.2.4 Estudio de Caso

A pesar de que los tres tipos de investigación, mencionadas anteriormente, ayudan a cumplir varios de los objetivos propuestos, debido a las características de este puede catalogarse en otro tipo llamado estudio de caso, el cual según Bernal (2000); Bernal (2010) es un método, que detalla una unidad, que puede ser una persona física, jurídica o un grupo. Mediante este tipo de investigación se incluye aspectos descriptivos y explicativos de los temas que se indagan, además utiliza información mixta.

Asimismo, se obtienen detalles de forma directa con las personas relacionadas al caso, lo que permite diagnosticar la situación del objeto para poder dar recomendaciones. Este estudio es importante porque permite conseguir datos de fuentes primarias, sin sesgos o interpretaciones de terceros, ya que se tiene contacto con la población estudiada y se puede identificar patrones, características e información que no se encuentra registrada anteriormente o que ha si estudiada a profundidad.

En la investigación se utiliza el estudio de caso porque en los objetivos se plantea que, para determinar el impacto económico de la cooperativa, se realizan encuestas a una población en específico, en este son los productores independientes y asociados de Coopeagropal R.L., por lo que la información necesaria la tiene la cooperativa o se obtiene mediante estos.

3.3 Población

3.3.1 Definición y Caracterización de la Población de Estudio

De acuerdo con Arias-Gómez et al. (2016) “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202). Tomando como referencia la cita anterior, se analiza que la población posee características relevantes, alguna de ellas es la posibilidad de ser estudiada, cuantificada y medible, de igual manera el enfoque en el área de investigación debe ser delimitado de acuerdo con las características específicas, en el lugar y el tiempo en el que se solicite el estudio, para así poder obtener la información necesaria para continuar con la investigación.

Para descubrir la población de estudio se recibe por parte de la administración de la cooperativa una base de datos del listado de 911 productores independientes, quienes provienen de la zona de Bella Luz, La Guaria, La Plancha, San Juan, Parrita y Buenos Aires. De igual manera, la administración de Coopeagropal R.L. facilita otra base de datos donde tienen registrados a 672 productores asociados, ubicados en diferentes zonas, Bella Luz, La Guaria, La Plancha, San Juan, Parrita y Buenos Aires.

Una vez que se obtiene la base de datos se procede a determinar las características que deben tener los productores que van a formar parte del estudio, ya que es indispensable que cumplan con los requisitos para obtener mejores resultados, en este caso los productores independientes y asociados deben tener las siguientes características:

- La primera característica es estar dentro del periodo comprendido entre el año 2017 al 2021, pues es la delimitación de tiempo que se ha establecido para el estudio y por lo tanto los productores deben haber mantenido relaciones con la cooperativa durante esos años.

- La segunda característica es percibir ingresos brutos constantes relacionados con transacciones de venta de la fruta de palma africana en el sistema comercial de la cooperativa en el periodo antes mencionado, cuando se indica ingresos brutos constantes se refiere a que todos los meses sin interrupción alguna haya tenido registros de entregas de fruta.
- La tercera característica es que los productores sean personas físicas, pues Coopeagropal R.L. posee cooperativas asociadas y cooperativas registradas como productores independientes; por lo tanto, estas personas jurídicas no aplican para la investigación porque no se pueden analizar las variables económicas propuestas sobre estos entes.
- La cuarta característica que deben cumplir los productores independientes es que pertenezcan a la zona geográfica que se ha definido para el estudio, la cual comprende la Zona Sur en los cantones de Corredores, Golfito y Osa.
- Y la última característica es que los productores se encuentren dentro del promedio anual de ingresos establecidos para el estudio, los cuales son tres intervalos, el primero de 1 millón a 5,99 millones de colones, el segundo de 6 millones a 10,99 millones de colones y el tercero de 11 millones a 16 millones de colones.

3.4 Diseño Muestral Programas

Para el proceso de elección de las unidades muestrales se define en el estudio un marco muestral. “Es la representación de los elementos de la población meta” (Malhotra, 2008, p. 337). Se entiende como esa lista de elementos que están por estudiarse y que tienen características compartidas para el estudio, el marco muestral en la investigación consiste en un listado de una base de datos de productores independientes y productores asociados de la cooperativa, la cual es filtrada con respecto a criterios de selección que son establecidos, dichos criterios se explican a continuación.

Inicialmente se recibe la base de datos que proporciona la cooperativa con un total de 672 productores asociados y 911 productores independientes, el primer paso es excluir los productores que no son personas físicas, la razón es que las variables propuestas para el estudio contrastan aspectos personales como es el caso de ingresos, ahorros y endeudamiento de los dos tipos de productores; por ende, las personas jurídicas no cumplen las características requeridas para esa

finalidad. Una vez que se realiza la exclusión se finaliza con 657 productores asociados y 871 independientes.

El segundo paso es descartar de la base de datos a aquellos productores de tipo independiente y asociado que no registren entregas en toneladas métricas (TM) e ingresos brutos constantes en los últimos cinco años, en este caso se debe precisar que por razón de que la base de datos es recibida a finales de agosto del 2021, los cinco años propuestos no se completan en ese periodo, por ende se procede a iniciar los cinco años desde septiembre de 2016 a agosto de 2021, el proceso en mención da como resultado 340 productores asociados y 137 productores independientes.

El tercer paso es discriminar los productores que no tengan una zona definida, ya que en la base de datos de los productores independientes hay una sección con esa característica, por consiguiente, la información no tiene utilidad para el estudio, al finalizar la discriminación el resultado es de 132 productores independientes.

El cuarto paso es realizar un cálculo del promedio anual de ingresos de cada tipo de productor mediante el análisis de los ingresos típicos de los mismos en la cooperativa, con el fin de categorizar los rangos de ingresos anuales promedio en intervalos. Los intervalos se pueden observar en la Tabla 2 que son los siguientes, el primero de un millón a 5,99 millones de colones, el segundo de seis millones a 10,99 millones de colones y el tercero de once a dieciséis millones de colones. El proceso en mención se realiza con el propósito de que el productor de cualquier tipo, que no tenga ingresos promedio anuales dentro de ninguno de los tres intervalos, sea exceptuado de ser analizado en el estudio, la razón es que es necesario que los productores tengan similitud de condiciones en todos los aspectos, en este caso se busca igualar el nivel de ingresos. Así es como se concluye con 106 productores independientes y 229 productores asociados.

Finalmente, el último paso es excluir los productores asociados e independientes que son de la zona de Parrita y Buenos Aires porque no forman parte de la delimitación del estudio, en conclusión, se establece un marco muestral de 106 productores independientes y 220 productores asociados.

A continuación, se muestran los intervalos obtenidos a través del cálculo de los rangos de ingreso, en la Tabla 2 se pueden observar los datos derivados en el proceso de la determinación del

marco muestral con respecto a los criterios de selección establecidos de los productores independientes.

Tabla 2. *Intervalos del Promedio Anual de Ingresos de los Productores Independientes*

Productores Independientes Relacionados con Coopeagropal R. L		
Septiembre 2016 - agosto 2021		
Promedio Anual de Ingresos		
Intervalo 1 PI	1 millón a 5,99 millones de colones	52
Intervalo 2 PI	6 millones a 10,99 millones de colones	35
Intervalo 3 PI	11 millones a 16 millones de colones	19
Total		106

Nota. Elaborada con datos del instrumento aplicado, PI representa productores independientes.

Es necesario definir que cada uno de los intervalos tiene el tamaño de los productores disponibles en las diferentes zonas de localización como: Bella Luz, La Guaria, La Plancha y San Juan con ese promedio de ingreso anual; lo que permite un alcance geográfico al momento de analizar la información obtenida en la recopilación de los datos.

Continuando en el tema, se debe exponer la Tabla 3, en donde se muestran los datos resultantes del proceso de la determinación del marco muestral de los productores asociados.

Tabla 3. *Intervalos del Promedio Anual de Ingresos de los Productores Asociados*

Productores Asociados Relacionados con Coopeagropal R.L.		
Septiembre 2016 - agosto 2021		
Promedio Anual de Ingresos		
Intervalo 1 PA	1 millón a 5,99 millones de colones	67
Intervalo 2 PA	6 millones a 10,99 millones de colones	88
Intervalo 3 PA	11 millones a 16 millones de colones	65
Total		220

Nota. Elaborada con datos del instrumento aplicado, PA representa productores asociados.

La distribución geográfica funciona igual que la de los productores independientes, por consiguiente, en cada intervalo hay personas localizadas en todas las zonas. Los datos muestran que de los productores de este tipo existe mayor cantidad en cada uno de los intervalos, en especial del último que es el de mayor promedio de ingresos anual con 45 personas más que cumplieron todos los requisitos, lo que es interesante ya que los productores asociados son el grupo que tenía menor cantidad de personas y a pesar de eso, son los que más cumplieron los requerimientos del estudio.

La muestra es un procedimiento que se utiliza cuando no se puede abarcar toda la población de estudio sea por tiempo o por costos, además de otros problemas que pueden suceder en el estudio de los elementos, por esta razón se limita para aplicar la recolección de la información de forma correcta sobre cierto subgrupo debidamente seleccionado. De conformidad con Hernández Sampieri et al. (2014), en este caso el término muestra es una porción representativa del total de la población, pues se busca que los resultados que se alcancen con ella se puedan generalizar con certeza al resto de individuos objeto de análisis, que es el fin principal al utilizarla. En el estudio se recurre a una muestra, con el propósito de analizar una sección de los productores asociados y productores independientes y así lograr generalizar los resultados obtenidos a todos los asociados de la cooperativa, de manera que se identifiquen posibles fallas para proponer opciones que ayuden a solucionarlas.

3.4.1 Técnicas, Métodos e Instrumentos para Determinar el Tamaño de la Muestra

Para hablar de los métodos del cálculo de la muestra, existen dos que se encuentran en la teoría del tópico, las muestras probabilísticas y no probabilísticas. Las muestras probabilísticas son en las que los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos y en las no probabilísticas elegir los elementos no es con base en probabilidades, sino que son causas relacionadas con las características y las necesidades de la investigación (Hernández Sampieri et al., 2014). El presente estudio debe elegir el método adecuado, dependiendo de las características de su población.

Para la ejecución de esta investigación se plantea la idea de comparar dos grupos estadísticamente iguales, en busca de identificar diferencias de alcance social, económico y ambiental de la cooperativa entre ambos grupos, es decir, conocer el impacto que ejerce la organización sobre ambos grupos y la variación entre estos.

En consecuencia, se procede a equiparar los dos tipos de productores, como los independientes tienen menos personas con 106 individuos, entonces, se igualan los asociados de mayor número con 220 individuos a 106, de esta manera se equilibran los dos tipos de productores para estudiar cada una de las variables en igualdad de condiciones. Así es como el tamaño de la muestra se establece en 106 productores asociados y 106 independientes, respectivamente, con su población total.

3.4.2 Técnicas, Métodos e Instrumentos para Seleccionar la Muestra

Para proceder con la selección de la muestra se efectúa mediante un método probabilístico aleatorio simple, que según Silva (2016); Supo (2014); RAE (2020a) es definido como algo que es al azar o casualidad, es decir, que no sigue ningún procedimiento, este proceso es uno de los que menos sesgo tienen en las investigaciones por la forma en que se eligen tanto los sujetos como el grado de probabilidad que tienen todos de ser elegidos, además que es el método de preferencia con rigor científico. Con el objetivo de asegurar que la elección de la muestra sea al azar, en el presente estudio se elige un programa apropiado que realice esta función de forma fácil y rápida.

El programa seleccionado es Excel y lleva el siguiente proceso, primero se abre la base de datos en Excel, se elige la opción de “datos” en las pestañas, posteriormente selecciona “análisis de datos”, le aparece una ventana con diferentes opciones, una vez allí selecciona la que se llama “muestra”, luego aparece una ventana nueva que hay que rellenar, le solicita el rango de entrada en donde se marca en la base de datos todos los números que identifican al grupo de productores asociados de los que se necesita extraer el número de unidades muestrales. Después, en el método de muestreo selecciona “aleatorio” y este le solicita el número exacto de elementos que se requieren, por lo que se coloca dependiendo del intervalo de ingresos que se está calculando un número. Finalmente, en la opción de salida se solicita en una hoja nueva de Excel y así es como se obtiene la lista de la muestra.

Cabe resaltar que para los productores independientes no se recurre a utilizar una muestra, puesto que se hace uso de la población de estudio completa que cumple con los requisitos, que son las 106 personas que se mencionan anteriormente. Por otro lado, la selección de la muestra que se realiza con el método aleatorio simple es únicamente para los productores asociados, ya que como

se ha indicado se busca que sean dos grupos estadísticamente iguales y por ende se realiza el proceso para igualar los 220 asociados a los 106 independientes.

El proceso de elección de las unidades muestrales correspondientes a los productores asociados es el siguiente, como se menciona anteriormente de los 220 productores asociados se eligen 106 para que formen parte de la muestra, inclusive la cantidad de personas en cada intervalo se elige del mismo tamaño. Entonces, de acuerdo con la Tabla 2 el intervalo uno de los productores independientes consta de 52 personas; por lo tanto, aleatoriamente se eligen 52 individuos en ese mismo intervalo de ingresos de productores asociados de los 67 que hay, en el intervalo 2 de los productores independientes conformado por 35 personas, se escogen aleatoriamente 35 individuos en ese mismo intervalo de ingresos de productores asociados de los 88 que hay, y en el intervalo tres de los productores independientes que tiene 19 personas, se eligen 19 individuos en ese mismo intervalo de ingresos de productores asociados de los 65 que hay disponibles.

3.5 Diseño Muestral Percepción de Grupos de Interés

Como parte del estudio se analiza la percepción de los grupos de interés relacionados con Coopeagropal R.L. para ello se utiliza un muestreo por áreas el cual Malhotra (2008) define como una “forma común de muestreo por conglomerados en que los conglomerados están formados por áreas geográficas como condados, zonas habitacionales, manzanas u otras descripciones de áreas” (p. 351), por consiguiente, se determina radio geográfico de un kilómetro a la redonda de las Instalaciones de la planta industrializadora ubicada en el distrito de Laurel, del cantón de Corredores, para ello se expone la Figura 3.

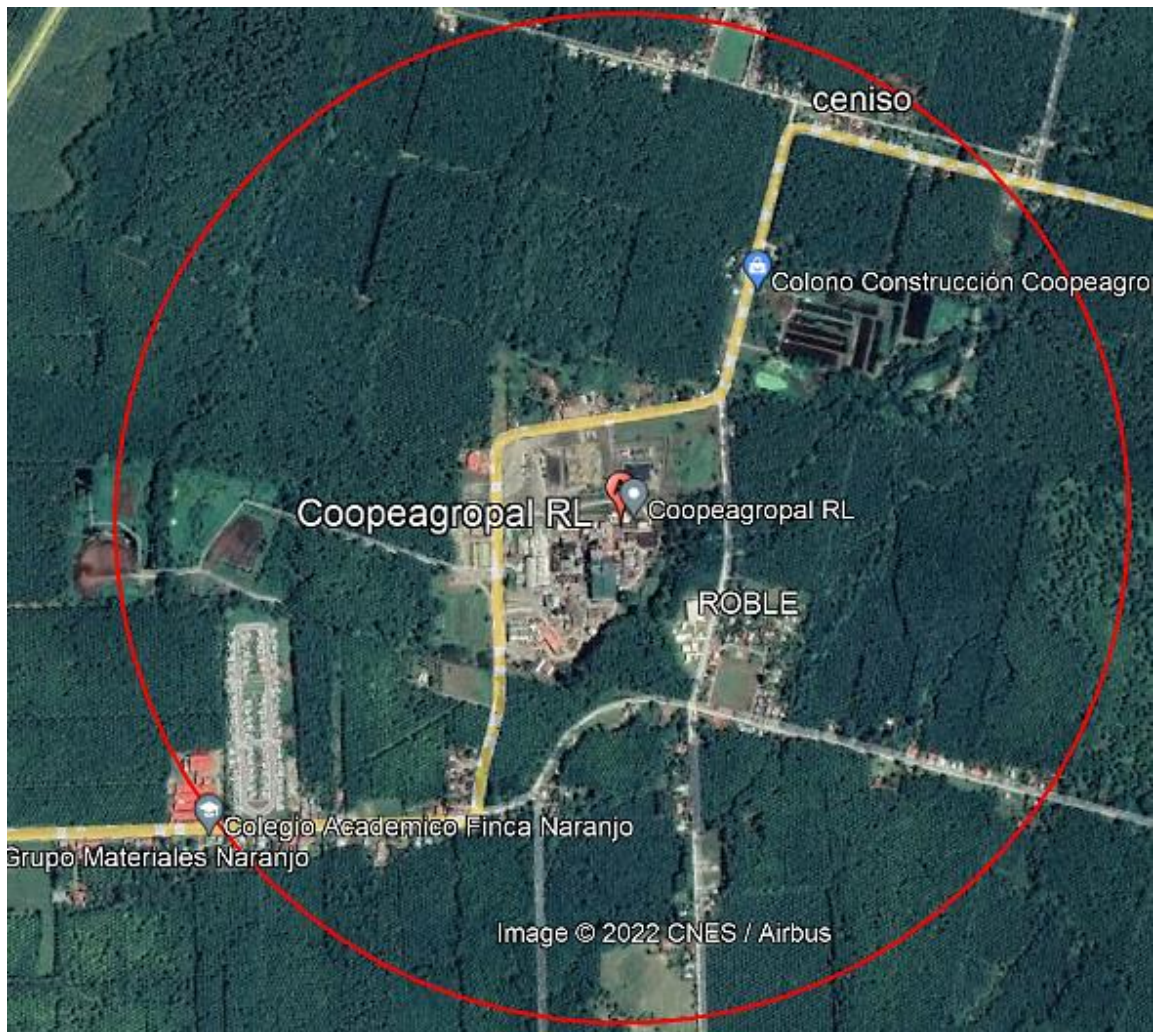


Figura 3. Radio Geográfico Grupos de Interés de Coopeagropal R.L.

Nota. Circunferencia métrica de muestra por áreas, elaborada en la aplicación Google Earth, en abril del 2022.

3.5.1 Técnicas, Métodos e Instrumentos para Determinar el Tamaño de la Muestra de Percepción

Para el establecimiento de la circunferencia métrica se utiliza la herramienta Google Earth trazando las zonas incorporadas en dicha distancia, para ello inicialmente se descarga la aplicación, una vez instalada se utiliza el buscador para ubicar las instalaciones de la cooperativa, posteriormente se establecen las medidas de terminadas en el cuadro de datos facilitado en la

sección reglas, una vez marcado el perímetro, se ajusta de forma manual hasta obtener las medidas exactas.

3.6 Fuentes e Instrumentos de Investigación

3.6.1 Fuentes

En el estudio se utiliza diferentes fuentes de información, las cuales, según Biblioteca de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2020); Cruz García (2019); Maranto Rivera y González Fernández (2015) se define como varios documentos que contienen datos de utilidad e indispensables para saciar la demanda de conocimiento de la persona investigadora. Con base en la afirmación anterior, se concluye que la información es indispensable para un estudio, por lo que es esencial encontrar fuente de investigación con datos veraces, claros, recientes y acordes al tema.

Además en una investigación es necesario utilizar información de diversas sitios, ya que al tratar de limitarse a solo una, le impide al indagador tener una apreciación objetiva del problema de indagación, así mismo el estudio no podría concluir, debido a que mucha información no se ha observado y por lo tanto se tendrá que buscar otra fuente o por el contrario lo que desea averiguar ya ha sido analizado y tratar de recolectar datos en vez de servirse con lo existente, puede generar gastos innecesarios o resultar imposible.

- **Fuentes Primarias**

En el estudio se utiliza las fuentes de información primarias, las cuales se definen como los datos que se obtienen de forma directa, es decir, aquellos adquiridos por la observación desde donde ocurrieron los hechos o mediante entrevistas o cuestionarios dirigidos a las personas que tienen la información del objeto o fenómeno investigado (Bernal, 2010; Universidad de Guadalajara, s.f.; Maranto Rivera y González Fernández, 2015). Al utilizar este tipo de fuente se obtienen datos que no han sido analizados por otros investigadores.

En el estudio se utiliza varias fuentes primarias como: entrevistas a los directivos de Coopeagropal R.L., memorias de la cooperativa para conocer los programas económicos, los mecanismos de evaluación y control, además de los datos de los asociados y clientes para indagar

sobre ingresos, endeudamiento, ahorro e impacto económico de la cooperativa en la zona sur y la percepción de su labor.

- **Fuentes Secundarias**

Debido a la naturaleza del estudio, se debe tomar en cuenta otras fuentes de información además de las primarias, por lo que es relevante conocer las secundarias, las según Bernal (2000); Bernal (2010) son una recopilación de información que otras personas han estudiado, estas pueden ser: de un libro, revista, sitio web, documentales, medios de investigación, otros documentos escritos. Estas fuentes son comunes, sin embargo, es información que fue indagada antes por otras personas por lo que puede estar manipulada; por lo tanto, se debe ser precavido al utilizar esos documentos, verificar que sean de una fuente confiable.

Las fuentes de información secundarias que se utilizan en el estudio son de libros enfocados en metodología de la investigación, palma aceitera y triple balance, además datos de sitios web como INEC, INFOCOOP, LA NACION, SEPA, Coopeagropal R.L., MEIC, INTECO y La Procuraduría General de la República.

3.6.2 Instrumentos de Investigación

Para recolectar los datos es necesario utilizar técnicas y herramientas las cuales dependen según Silva Siesquén y Tamayo Ly (2012) de la naturaleza del objeto de estudio, los recursos con los que se cuenta, el acceso a lo investigado, oportunidad de obtener datos, el tamaño de la población o de la muestra, tipo y naturaleza de las fuentes de datos. Considerando los anteriores criterios, al tener que describir programas de Coopeagropal R.L. y trabajar con una población de la cual la cooperativa posee datos relevantes, es necesario obtener información detallada por medio de documentos, así como mediante los directivos de la organización, ya que al trabajar a diario con los programas y tener un trato con los productores, ellos son aptos para proporcionar esta información.

Además, para realizar la investigación es necesaria la información que no posee Coopeagropal R.L., pero si se obtiene de los productores independientes y de los asociados, de estas personas se consigue información sobre los créditos, ahorros e ingresos que poseen los distintos productores, su percepción sobre los programas económicos de la cooperativa y su labor

económica en la región. Debido a esto, este estudio tiene como principales técnicas o instrumentos de recolección de información las entrevistas, los cuestionarios y el análisis documental.

- **Cuestionario**

En el estudio se opta por un instrumento donde se logre comunicar directamente tanto con los productores como con la población comprendida en el radio de distancia seleccionado, es por esto por lo que se escoge el cuestionario, el cual se define como un documento que contiene varias preguntas, formuladas con el propósito de que, al ser contestadas por la población, se pueda recoger información para su posterior análisis. Los cuestionarios se utilizan principalmente como herramienta para realizar una encuesta, técnica económica en relación con las demás, ya que esta permite indagar una gran cantidad de personas usando medios electrónicos o de forma presencial (Silva Siesquén y Tamayo Ly, 2012). En los cuestionarios aplicados en el estudio se recopila información sobre los ingresos, endeudamiento, ahorro, percepción de la labor económica de Coopeagropal R.L. con relación a las condiciones legales a nivel nacional.

Además de las anteriores características un cuestionario se encuentra estructurado por preguntas, las cuales son: cerradas, abiertas y de respuesta a escala. Las abiertas permiten al encuestado responder sin limitaciones, sin embargo, pueden generar dificultad de tabular y posibilidad de darse sesgos. Las cerradas le permiten al encuestado elegir entre varias opciones de respuesta, este tipo de pregunta permite obtener información más precisa, sin embargo, por su naturaleza cerrada es limitada. Y por último las de respuesta a escala, las cuales son utilizadas para medir la intensidad o también el grado de sentimientos respecto a un objeto o persona, la escala frecuentemente utilizada es la escala de Likert (Bernal, 2010; Hernández Sampieri et al., 2014). En el estudio se utiliza preguntas las cuales permiten tabular y se trata de evitar sesgo, es debido a esto que las preguntas abiertas no están presentes.

- **Entrevista**

Como parte de la recopilación de la información un instrumento que se utiliza es la entrevista, y para efectos del estudio de acuerdo con Bernal, (2010); Díaz Bravo et al. (2013); Hernández Sampieri et al. (2014) la entrevista se puede interpretar como ese instrumento que se utiliza para recabar información directa de una conversación con otras personas, en donde existen dos partes, el entrevistado y el entrevistador, es decir que se buscan respuestas verbales con

exactitud y profundidad sobre el tema de investigación. Para la presente investigación se realizaron dos entrevistas a los directivos de la cooperativa y otra al auditor.

Existen diferentes tipos de entrevista, primero las entrevistas estructuradas que, según Díaz Bravo et al. (2013) son aquellas en las que se realizan las preguntas con anterioridad, se establecen todos los temas que se van a abordar, las categorías que se van a tratar, el orden de las preguntas; es decir, hay un esquema específico, lo que significa que las personas tendrán que ofrecer información exacta y además tiene muy poca elasticidad. Así es el caso de las entrevistas diseñadas para directivos de Coopeagropal R.L. que son enviadas por correo electrónico, en donde todo está especificado y ordenado con anterioridad para que pueda ser respondido por los directivos.

Así mismo se encuentran las entrevistas semiestructuradas que, en este caso, son flexibles, se diseñan desde antes las preguntas pero pueden darse adaptaciones leves en su transcurso; y finalmente las no estructuradas son más permisivas, en el tanto que sí se planea el tema del que se hablará, pero no hay una línea exacta que seguir, en el transcurso de la entrevista puede preguntarse en cualquier orden, entrar en más profundidad, desviarse o lo que sea necesario (Bernal, 2010; Díaz Bravo et al., 2013). Como el caso de la entrevista que se realiza al auditor, con el fin de conocer mayor información de la empresa, se establecieron preguntas las cuales dieron lugar a otros cuestionamientos que fueron abordados por el entrevistado.

En las entrevistas se crean diferentes tipos de preguntas, por lo que se debe conocer cuáles se pueden utilizar, esto para que sirvan como guía al momento de realizarlas. Uno de los tipos son las preguntas de opinión, donde se necesita que la persona comente sobre algún aspecto o exprese algún sentimiento; las que demandan conocimiento que se aplican en casos de hechos reales, se solicite información al entrevistado; las que interrogan sobre sensaciones o las de simulación. (Hernández Sampieri et al., 2014). Todas con la idea de que la persona entrevistada pueda comunicar de la mejor forma los datos que se demandan. En el caso de la investigación en curso, se busca que las preguntas sean especialmente de conocimiento acerca de las actividades económicas de la cooperativa.

- **Análisis Documental**

Es la información obtenida a través de diferentes documentos, permite la comunicación efectiva entre las partes de interés, estos documentos tienen información que facilita la

comprensión y análisis del proceso de estudio (Peña Vera y Pirela Morillo, 2007, p. 58). En esta investigación se revisó información de la cooperativa, las cuales facilitan el desarrollo de la encuesta y la definición de la muestra, la cual contiene datos tanto de los productores independientes como de los productores asociados, facilita obtener el resultado de la muestra a la que se le aplica la encuesta; también, se trabaja con varios documentos que contienen información general de la empresa, como por ejemplo el precio de la palma, los impuestos que cancelan y así obtener los resultados más cercanos posibles a la realidad.

3.7 Conceptualización, Operacionalización e Instrumentalización de las Variables

En el presente apartado se desarrollan las distintas variables para la ejecución del estudio de impacto del triple balance de Coopeagropal R.L. desde la dimensión económica, en la Zona Sur de Costa Rica en el periodo 2017-2021. Para profundizar en el tema de investigación se define e instrumentalizan las variables que se implementan en el trabajo, es importante definir las variables, ya que sin estas no se puede concluir la investigación.

Para proceder es sustancial que se analice la definición conceptual de la variable, según Hernández Sampieri et al. (2014) es el que se encuentra en diccionarios o en otros documentos como los libros especializados en ciertas materias. Lo que quiere decir, que dicha definición es la que se puede entender con mayor facilidad para el estudio. Por otra parte, la operacional es una forma de esclarecimiento vista en la elaboración de documentos de investigación, se logra al seleccionar las operaciones o indicadores para su medición, esto quiere decir que en ella se especifican las actividades por realizar para obtener los datos necesarios de la misma (Bauce et al., 2018; Hernández Sampieri et al., 2014). Para efectos de la investigación se mide en relación con los indicadores propuestos para cada una de las variables del estudio.

3.7.1 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Programa

Para lograr la conceptualización de la variable se puede indicar que existen muchas definiciones desde las que son usadas en el ámbito informático hasta los que se realizan en el entretenimiento; sin embargo, el más apto para referirse a los programas económicos usados por las organizaciones es el utilizado por la RAE (2021b), la cual define programa como un documento impreso o una orden previamente hablada que contiene en forma ordenada todas las operaciones que necesitan ser realizadas para lograr un proyecto.

En el caso de la investigación efectuada en Coopeagropal R.L. la operacionalización se realiza por medio de los indicadores de la variable, los indicadores definidos son los programas: en vigencia en cuanto a ingresos, que fomenten el ahorro para los productores, los de crédito para mantenimiento de fincas y de financiamiento de abono para productores. Los indicadores son indagados por medio de la aplicación de instrumentos y su correspondiente análisis para lograr los objetivos del estudio.

La instrumentalización de la variable se realiza mediante una entrevista a directivos de Coopeagropal R.L., donde se solicita información con respecto a los programas económicos que tienen en vigencia, dicha entrevista se compone de tres módulos: endeudamiento conformado por seis preguntas abiertas, el de ahorro que consta de siete preguntas abiertas y los ingresos que dispone de dos preguntas abiertas, Posteriormente, la empresa envía información relevante del ámbito económico a los estudiantes y con base en esta, se realiza un análisis documental de los archivos otorgados por Coopeagropal R.L.

3.7.2 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Mecanismos de Evaluación

Para efectos del estudio la conceptualización de la variable mecanismos de evaluación se entiende como un proceso en el cual se desarrolla una serie de actividades que generan resultados, por lo que se procede a realizar un análisis sobre los mismos, de esta manera se conoce la pertinencia de los métodos que se utilizaron en cuanto al cumplimiento de objetivos, el uso de los recursos y los beneficios obtenidos, incluso, en el proceso de evaluación se puede dar un valor al objeto de análisis como por ejemplo un programa (Van de Velde, 2009; Proppé, 1990). Lo que significa que los mecanismos de evaluación en el estudio son el método utilizado para el análisis de los resultados de los programas que implementa la cooperativa, y así se logre dar un valor sobre el cual los directivos tomen decisiones relacionadas con los objetivos, los recursos destinados a los programas y los resultados que se obtienen.

Para el análisis de la variable se realiza la operacionalización mediante sus indicadores, los mismos son las técnicas de evaluación de los programas, la frecuencia de las evaluaciones de los programas y cumplimiento de sus objetivos. Los mismos se logran por medio del cumplimiento de los instrumentos y su correspondiente análisis para aplicar la información en el estudio.

Con respecto a la presente variable, la instrumentalización que se utiliza durante la recopilación de información es por medio de los documentos de archivos de la cooperativa, así mismo se aplican dos entrevistas a los directivos de la organización a cargo, una de ellas está conformada por tres módulos, en este caso en el de ahorro se realiza la pregunta número siete, referente a esta variable, con la finalidad de recabar datos para desarrollar el estudio. La segunda consta de doce preguntas, todas enfocadas en mecanismos sobre programas de crédito, ahorro y endeudamiento, la misma realizada al auditor de la organización.

3.7.3 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Mecanismos de Control

En el presente trabajo se conceptualiza el mecanismo de control, como el proceso en el que una organización consiga garantizar que se cumplan los objetivos planeados, para propiciar un uso correcto de recursos económicos, estructuras organizacionales y decisiones por parte de los individuos en la compañía, el control es una función dinámica; por ende, debe ser accesible para permitir cambios y adaptaciones durante su aplicación (Arango Restrepo, 2007; Ruiz Jiménez y Hernández Ortiz, 2007). Se entiende entonces un mecanismo de control como el conjunto de medidas o métodos que van a permitir que los miembros de la organización alcancen el fin deseado por medio de la planificación constante de sus operaciones, como una manera de regular las acciones organizacionales dirigidas a un punto específico como son los programas de la cooperativa.

El estudio en cuestión operacionaliza la variable por medio de los siguientes indicadores de los programas: las técnicas de control que utilizan, la frecuencia en que realizan los controles y el cumplimiento de los objetivos. Dichos indicadores se logran por medio de la aplicación de instrumentos y su análisis para la interpretación de la información en la cooperativa.

Para la instrumentalización de la variable se desarrolla con los siguientes instrumentos de recopilación de información, los documentos de archivos de la cooperativa, la aplicación de una entrevista al personal administrativo de la organización, la misma compuesta por tres módulos, en el de ahorro en la pregunta número seis se solicita información relacionada, ambos instrumentos utilizados como fuente primaria de los datos; al mismo tiempo, se ejecuta una entrevista al auditor de la organización, la cual consta de doce preguntas, todas enfocadas en mecanismos sobre programas de ingresos, ahorro y endeudamiento.

3.7.4 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Ingresos de los Productores

Para el desarrollo de la investigación el concepto de la variable de acuerdo con lo indicado por Arévalo (2021); Asobancaria (2021) los ingresos económicos de las personas se pueden interpretar como esa entrada de dinero que perciben cuando realizan alguna actividad a cambio, bien puede ser el salario, también la venta de algún producto que se fabrique o coseche e incluso los ingresos de algún servicio profesional independiente. El término de ingresos es amplio, ya que las personas pueden recibirlo de diferentes fuentes, como los productores que tienen ingresos por la venta de la fruta de palma africana, que es lo que se analiza en el estudio.

Esta variable es operacionalizada en relación con los indicadores que se proponen, como es el nivel de ingreso que reciben los productores asociados y productores independientes por la venta de la fruta a Coopeagropal R.L., en el periodo 2017-2021, existencia de ingresos de los productores que no correspondan a la cooperativa, participación de los productores en programas que ofrece la cooperativa que mejoren sus ingresos. Los mismos se logran a través del proceso de aplicación de instrumentos afines y su análisis para el propósito del estudio.

Para la instrumentalización de la variable, se realiza mediante entrevistas a los responsables en la empresa sobre información relacionada con ingresos de productores asociados y productores independientes. Primero se solicita la base de datos de ingresos de los productores, segundo por medio de una entrevista estructurada que consta de tres módulos, específicamente en el de ingresos se realizan dos preguntas afines, con base en ellas se procede a la revisión documental de los datos para su procesamiento. Además, otro método de recolección utilizado para complementar la información de ingresos es el cuestionario dirigido a productores independientes y asociados, está formado por tres módulos que son los mismos de la entrevista: endeudamiento, ahorro e ingresos; en el módulo de ingresos del cuestionario se encuentran doce preguntas del total, estas son las que se encuentran entre la número 61 a la 72 del instrumento.

3.7.5 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Ahorro

Como parte de la indagación algunos escritores definen que el ahorro es esa parte del dinero que se recibe como ingreso, que no se consume, es el dinero del que se dispone en el presente y que se decide conservar para el futuro, en ocasiones porque existe una meta de por medio o por

prevención, este hábito es muy común y se realiza por las personas desde temprana edad (Asobancaria, 2021; Oberst, 2014; RAE, 2020c). Se entiende de dicho concepto que los ahorros son una reserva de dinero que debe ser planeada y en muchas ocasiones tener una razón de ser para alcanzar el éxito, ya que así se aprovechan los ingresos disponibles de la mejor manera.

La operacionalización de la variable se presenta con respecto a los indicadores que son propuestos en la investigación, este es el caso del conocimiento que tienen sobre el programa de ahorro, el porcentaje de participación de los productores en el programa, el porcentaje de ahorro que se les rebaja, relacionados con Coopeagropal R.L. de manera voluntaria y la frecuencia de retiro de los ahorros. Los mismos se logran mediante la aplicación de instrumentos y su análisis para el fin del estudio.

La instrumentalización por su parte se desarrolla a través de una entrevista a los directivos de la cooperativa que poseen los datos, el instrumento cuenta con tres módulos: el de ahorros es el destinado para esta variable formado por siete preguntas abiertas. Se envía el documento y se desarrolla un análisis documental con sus respuestas. Por otra parte, otro de los métodos de recolección de la información es un cuestionario a los productores asociados y productores independientes de la cooperativa conformado por tres módulos: el de ahorro consta de ocho preguntas de la totalidad del cuestionario que se ubican entre la número 85 y la 92.

3.7.6 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Endeudamiento

En el desenvolvimiento de este estudio se conceptualiza esta variable basada en los autores Banco Pichinga (2021); Martínez (2020); Rankia (2020) comentan que el endeudamiento se forma cuando una persona se compromete con alguna institución financiera por concepto de créditos o préstamos para alguna necesidad y esto conlleva a un seguimiento de pagos constante de parte del deudor para compensar el dinero que se debe. Es decir, que el endeudamiento viene a ser la totalidad de compromisos económicos que una persona puede asumir, siempre y cuando no afecte su situación financiera.

Para la operacionalización de la variable los indicadores que se proponen son el nivel de endeudamiento por créditos a pagar de los productores con Coopeagropal R.L. (por abono y maquinaria), el nivel de endeudamiento de los productores con el Sistema Financiero Nacional, su conocimiento acerca de los programas de crédito, el porcentaje de participación en los programas

de crédito. Dichos indicadores se logran a través de la aplicación de instrumentos dirigidos y su análisis para la aplicación de la información.

Para el presente estudio la instrumentalización de la variable se realiza mediante una entrevista a los directivos de la cooperativa, el instrumento cuenta con tres módulos: el de endeudamiento es el elegido para esta variable formado por seis preguntas abiertas. Se envía el documento y se desarrolla un análisis documental con sus respuestas. Por otro lado, otro método de recolección de la información usado es un cuestionario dirigido a los productores asociados y productores independientes de la cooperativa que consta de tres módulos: el de endeudamiento posee doce preguntas, en la totalidad del cuestionario se ubican entre el número 73 y el 84.

3.7.7 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Condiciones Legales

Para efectos del estudio en curso se conceptualiza la variable y según lo citado por Machicado (2013) “la condición es un evento futuro e incierto de cuya realización depende el nacimiento o extinción de un derecho” (párr.1). En la misma línea la palabra legal, según (RAE, 2021a), es “perteneciente o relativo a la ley o al derecho” (párr.1). Por lo anterior, se puede entender por condiciones legales a eventos o situaciones que surgen ante las normas establecidas por el ordenamiento jurídico que producen un efecto sobre las operaciones de una organización.

En el caso de la operacionalización de la variable antes mencionada se recurre a los indicadores denominados: conocimiento de las personas acerca de las condiciones legales que tienen las cooperativas y los beneficios que percibe la población que podría alcanzar la cooperativa gracias a esas condiciones legales. Los mismos se alcanzan mediante la aplicación de instrumentos como de su análisis para la finalidad del estudio.

Para el desarrollo del estudio en cuestión se lleva a cabo la instrumentalización a través de un cuestionario aplicado a las personas que viven dentro del radio seleccionado de distancia de la cooperativa que es estipulado para esta variable, el cual consta de siete preguntas en la totalidad del cuestionario que para efectos de esta variable se enfoca desde el número 15 a la18.

3.7.8 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Labor Económica

En el presente apartado se conceptualiza la variable, se divide la misma para lograr su comprensión, primero la labor de acuerdo con la RAE (2020d) se puede entender como “acción y

efecto de trabajar” (párr.1). Por otra parte, la definición de economía de la empresa que como lo cita (Baye, 2006) “es el estudio de cómo dirigir recursos escasos de tal manera que se logre de la forma más eficiente posible una meta directiva” (p. 3). Lo que significa que el concepto de labor económica puede entenderse como las actividades que realiza una empresa con el fin de administrar sus recursos para alcanzar los objetivos propuestos, y en ese proceso genera un efecto sobre la zona en que se desarrolla.

Por su parte, la operacionalización de la variable se afirma en los indicadores, proyectos económicos gestionados por parte de la cooperativa que impacten el desarrollo económico de la zona en análisis dentro del periodo de estudio y los proyectos que la población opine se deban ejecutar en el futuro por Coopeagropal R.L. Estos se logran por medio de la aplicación de instrumentos y su análisis para la aplicación de la información.

Como resultado de la investigación la instrumentalización se desarrolla a través de un cuestionario en el cual se conoce la opinión de las personas que viven dentro del radio de distancia de la cooperativa que es concretado para esta variable, donde la sección económica consta de siete preguntas, que en el caso de esta variable se utilizan las número 19 y 21 del total.

3.7.9 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Percepción de los Grupos de Interés

En el desarrollo del presente trabajo se procede a separar las palabras de la variable para lograr una comprensión clara del concepto final, se inicia con la percepción que de acuerdo con Vargas Melgarejo (1994):

La percepción debe ser entendida como relativa a la situación histórico-social pues tiene ubicación espacial y temporal, depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones (p. 50).

Por su parte, el segundo concepto es el de grupos de interés, del cual se puede decir que son “aquellos grupos o individuos que pueden influir sobre la consecución de los objetivos de una organización o verse afectados por ella” (Freeman, 2021, párr. 4). Por lo cual, se puede conceptualizar la variable como las expectativas adquiridas por los individuos que se encuentran

estrechamente relacionados con la cooperativa en relación con la participación de esta en la zona, influyendo sobre el grado de satisfacción que estos posean de la organización.

Para la operacionalización de la variable en mención se recurre al indicador que corresponde al grado de satisfacción que poseen los grupos de interés sobre la labor desempeñada y los resultados observados en el periodo 2017-2021, dichos grupos incorporan la población circundante y productores relacionados con la cooperativa.

En el presente escrito se instrumentaliza esta variable mediante un cuestionario, que permita identificar el grado de satisfacción en los grupos relacionados, en relación con el impacto económico que ha tenido la cooperativa en la región, comprendido en la pregunta número 20.

3.7.10 Definición Conceptual, Operacional e Instrumental de la Variable Propuesta de Mejora Continua

Para efectos del estudio la conceptualización de la variable propuesta de mejora continua se refiere a un proceso de cambio continuo, en otras palabras “innovación” que es aplicada en los mercados cada día; además, las actividades de una organización no pueden definirse como terminadas, siempre se pueden realizar cambios enfocados en la mejora (Aguirre, 2014; Marin et al., 2014). La propuesta de mejora conduce a gestionar los resultados que se hayan obtenido por una empresa en busca del progreso organizacional en todos los niveles; así mismo, las compañías deben estar al pendiente de lo que sucede en los mercados para lograr aplicarlas de manera apropiada.

En el estudio en cuestión la variable es operacionalizada, mediante indicadores como la propuesta y la afinidad de la propuesta. Se obtienen por medio de la aplicación de instrumentos y su análisis para el uso de la información con fines de la investigación, con la idea de que se pueda identificar cuál es la que se ajusta a las necesidades de la empresa y pueda ofrecer realmente una mejora continua.

Finalmente, la variable se instrumentaliza por medio de un análisis documental en el que se indagan revistas, documentos de sitios Web, libros que contengan metodologías pertinentes al tema, los cuales permitan una completa comprensión de los aspectos por mejorar y la propuesta.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En el siguiente capítulo se describen los programas económicos que ejecuta Coopeagropal R.L., a su vez se presentan los mecanismos de evaluación y control implementados para la eficiencia de los programas. Se analiza el manejo financiero de los asociados y clientes, así como, la valoración de los productores a los servicios brindados por la cooperativa, además, de la percepción de los grupos de interés, localizados en un rango geográfico de un kilómetro a la redonda de las instalaciones de la compañía, en relación con la participación de la cooperativa en el crecimiento económico de la región. También, se examina en conjunto la información mencionada con el fin de detectar debilidades o problemas y mediante un plan de mejora ofrecer posibles soluciones.

4.1 Programas Económicos

Para el estudio de los programas gestionados por la cooperativa, dirigidos a los productores y sus actividades de productividad se plantea el análisis del programa destinado a los ingresos de los productores, denominado asistencia técnica; al mismo tiempo, se detalla el programa de ahorro el cual cuenta con retiros en efectivo o bien en materia prima, como es el caso del fertilizante; para el estudio del endeudamiento se conocen los programas de crédito de la organización, como: fertilización, maquinaria y mantenimiento de fincas.

4.1.1 Programa de Asistencia Técnica

Los ingresos alcanzados de la actividad palmera se encuentran relacionados con la calidad de la fruta de palma, dado que esta es implementada en la elaboración de una amplia gama de productos derivados como: aceites de cocina, margarinas, cosméticos y confitería; por lo tanto, la calidad de la fruta de palma repercute directamente en la industrialización y comercialización de los productos derivados, lo cual se traduce como un incremento en los ingresos de los productores, ya que mejora los precios de la cosecha, dado que a mayor nivel de calidad en la fruta el productor puede alcanzar beneficios de premiación sobre el precio base establecido.

Dentro de los parámetros tomados en cuenta por Coopeagropal R.L. en la transacción de la fruta de palma aceitera, se encuentra incorporada la premiación por la calidad de la fruta por coyol y factor combinado, este último relacionado al nivel de maduración de la fruta, al igual que los productores cuenten con la certificación del RSPO (K. K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 4 de noviembre 2021), por lo tanto, la mejora continua por parte de los palmicultores

tiene una repercusión directa en los rendimientos al final de cada periodo, ya que la valoración del producto a la hora de la recepción de las cosechas influye la premiación sobre el precio y por ende el ingreso.

Es importante destacar que se contempla una diferenciación de precios al momento de las premiaciones, la cual se cumple de conformidad con la relación entre el productor y la compañía, donde la variante depende del perfil, los asociados reciben un 12% sobre el precio base; mientras que los productores independientes o también denominados clientes, obtiene un 4% sobre el precio base determinado por el mercado internacional (K. K. Grijalba Espinoza, 4 de noviembre de 2021); es decir, que una vez los palmicultores realizan sus entregas y cumplen con los estándares de premiación, el único contraste entre ambos grupos se evidencia en el porcentaje que se añade a sus ingresos, donde los asociados ocupan una posición más favorable.

Dicha diferenciación denota el compromiso de la organización con sus asociados en promover acciones que garanticen el incremento de los ingresos de los productores que han decidido invertir en el monocultivo y en el capital social establecido en el proceso de asociación, lo cual se logra mediante la mejora continua de las plantaciones que da como resultado márgenes de calidad que presenten incrementos entre entregas.

Debido a que el monto por transacción se ve influenciado por la calidad de la fruta de palma cosechada por el productor, Coopeagropal R.L. cuenta con un programa de asistencia técnica destinado a la mejora de la productividad para los palmicultores, con el objetivo de incrementar los ingresos que estos perciben en relación con la venta de la cosecha, para el proceso de producción de aceite y su posterior comercialización.

De acuerdo con lo antes mencionado, la cooperativa afirma que el objetivo principal del programa de asistencia técnica consiste en:

Con la asistencia técnica se busca mejorar la productividad en las fincas, mejorando las brechas productivas. Esto le permite al productor ser más competitivo en épocas de bajos precios. Mejorar productividad también le brinda la cantidad de materia prima que la industria necesita para ser competitiva (K. K. Grijalba Espinoza, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Dado que el precio de la fruta de palma aceitera se ve regulado por el mercado internacional se vuelve de interés que la producción cuente con los estándares de calidad que se demandan a nivel mundial; mediante el programa de asistencia técnica se proporciona asesoramiento a los productores en el manejo de las fincas de palma aceitera, al contar con la observación, evaluación y seguimiento en la implementación de estrategias de cuidado de las plantaciones, para que la producción tenga las condiciones adecuadas para el máximo aprovechamiento del producto y por consiguiente mayores rendimientos.

El programa cuenta con visitas ejecutadas por técnicos que realizan las observaciones de las plantaciones, para contemplar el nivel de calidad de los suelos, el control de plagas y de enfermedades; una vez realizadas las visitas se proporcionan recomendaciones integradas en planes de trabajo para el productor, donde se indican las mejoras y herramientas que deben incorporar para incrementar el rendimiento productivo de la finca, con el seguimiento del extensionista de la zona en la que se encuentra la plantación (K. K. Grijalba Espinoza, 4 de noviembre de 2021), con el fin de facilitar al productor la asesoría necesaria para alcanzar el estado óptimo de su plantación.

A raíz de las recomendaciones ejecutadas en el programa de asistencia técnica se incorpora el desarrollo de otros subprogramas que buscan la mejora continua en las plantaciones de palma africana como: el programa de capacitación técnica, muestreo de suelos, plan de fertilización, control de plagas y enfermedades, venta de fertilizantes y la incorporación del vivero.

4.1.2 Programa de Ahorro

La cooperativa en estudio cuenta con un programa de ahorro voluntario, el cual consiste en un proceso en donde se le deduce al productor, sea de tipo asociado o independiente, un porcentaje que el mismo autoriza sobre el monto del pago de la fruta de palma africana que se entrega por mes (K. K. Grijalba Espinoza, 4 de noviembre de 2021). La suma de dinero que representa ese porcentaje es guardada por la organización para ser entregado en el plazo de un año, así el acumulado que la persona ahorra lo retira en el mes de diciembre. Además, el productor puede modificar el porcentaje destinado ajustándolo a su necesidad o eliminar en el momento que desee la participación en dicho programa.

El programa les permite a los productores prepararse económicamente para cualquier situación u obligación personal, ya que por medio de una institución formal tienen la oportunidad

de separar el capital que se destinará para ahorro de sus ingresos ordinarios. Según K.K. Grijalba Espinoza (Comunicación personal 4 de noviembre de 2021), un proceso importante para lograr participar del programa es que el productor debe presentar un documento de autorización para que se le realice el rebajo correspondiente cada mes. Esto con el propósito de que se tenga certeza y claridad del porcentaje que la persona está autorizando para que se le deduzca y mantener un control; además, de verificar que la persona desea realmente participar en el programa.

Se detalla acerca del porcentaje que el productor puede ahorrar, de acuerdo con funcionarios de Coopeagropal R.L. la participación como tal puede ser de 1,5% o 2% por tonelada o cualquier otro monto que el productor autorice sea 5%, 10%, 15% o 20% (K. K. Grijalba, comunicación personal, 22 de septiembre de 2021). En este caso dependerá del nivel de los ingresos, la capacidad y el deseo de la persona de reservar cierta cantidad de dinero; así mismo, el productor puede ahorrar para prepararse económicamente para la fertilización bajo el mismo sistema, el productor faculta a Coopeagropal R.L. para que le realice la deducción de un porcentaje sobre la fruta de palma africana que entrega por mes.

Se debe resaltar que el programa de ahorro de la cooperativa es únicamente un método que le reserva al productor el dinero y se lo devuelve en el tiempo pactado; es decir, al dinero que es deducido de las entregas del palmicultor no se le aplica ningún porcentaje de interés, no tiene ningún margen de ganancia, lo cual es un aspecto por resaltar, pues se conoce a fondo el funcionamiento del programa e incluso se podría asociar con el interés que presenten los productores para participar del mismo, dado que no hay ninguna ganancia en ahorrar con ellos.

4.1.3 Programas de Crédito

Los programas de crédito de una cooperativa son importantes, porque en sus políticas se definen aspectos como: los tipos de préstamos que se deben otorgar, cuáles personas son aptas para recibirlo, las tasas de interés que debe cobrar la compañía y el monto que se puede conceder, lo que permite una mejor organización y cumplimiento de los objetivos en el área financiera.

Coopeagropal R.L. tiene en sus programas económicos las condiciones que debe cumplir un individuo para poder optar por un crédito, de acuerdo con K. K. Grijalba Espinoza (4 de noviembre de 2021) solo se otorga préstamos a los asociados de la compañía o personas que mantienen una relación activa con la cooperativa; además, el historial financiero debe ser ameno,

también el objetivo de obtener ese beneficio es invertir en el mejoramiento de la producción de palma, según los criterios de la gerencia financiera, la comisión correspondiente o del consejo de administración.

Así mismo, las deudas anteriores que se encuentre pagando sumadas a la actual, no pueden exceder el 75% del patrimonio de cada asociado y por último el anticipo debe ser amparado por alguna garantía, según considere la comisión. La cooperativa tiene estas exigencias debido a que si alguien no cumple los requisitos tiene una gran posibilidad de que no pueda pagar, entonces la empresa corre el riesgo de incurrir en mayores gastos intentando recuperar los recursos por vía legal.

Los créditos que brindan Coopeagropal R.L. tienen como propósito que el productor pueda cultivar y cuidar de la plantación, ejemplos de los diferentes préstamos ofrecidos por la organización son: para el mejoramiento de la finca, compra de fertilizantes y trabajo en maquinaria; además, cualquiera de los anteriores tiene como tasa de interés, la tasa pasiva establecida por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), más cinco puntos porcentuales (K. K. Grijalba, comunicación personal, 22 de septiembre de 2021). Los programas mencionados ayudan a mejorar la obtención de fruta de palma, pero también se aseguran de que la cooperativa reciba un producto de calidad

Debido a la naturaleza de la organización y las estrategias establecidas por Coopeagropal R.L., según K.K. Grijalba Espinoza (Comunicación personal, 4 de noviembre de 2021) en la entrevista realizada expone que no se están ofreciendo créditos por desembolsos; sin embargo, la cooperativa está tratando de brindar al sembrador de fruta de palma con el que tiene relaciones, los documentos necesarios para que las entidades bancarias que sí disponen de los recursos le otorgue el préstamo, con el propósito de brindar la ayuda oportuna, para que el productor pueda invertir en su cultivo.

De ahí que, gracias a la posibilidad de que el productor, ya sea asociado o independiente, al cual se le otorgó un crédito no pueda cumplir con el pago en la fecha establecida, en el programa se encuentran las pautas a seguir para que la falta no cause conflictos, según K. K. Grijalba Espinoza (4 de noviembre de 2021) se procede a realizar una readecuación, es decir definir un nuevo plazo tomando en cuenta la capacidad de pago, monto de la deuda y la tasa básica pasiva

más una diferencia, la cual será determinada con autorización del consejo de administración. Esta solución beneficia a ambas partes, ya que evita un proceso judicial para el productor y le permite a la empresa recuperar su dinero.

4.2 Mecanismos de Evaluación y Control de los Programas Económicos

Para la eficiencia y eficacia de los programas ejecutados la cooperativa incorpora mecanismos que permiten medir la calidad y los resultados obtenidos, para las correcciones necesarias con el fin de alcanzar las metas establecidas por la organización.

4.2.1 Mecanismos de Evaluación y Control del Programa de Asistencia Técnica

Como parte de los controles implementados en los programas destinados a impactar los ingresos de los diferentes productores, C. Monge (Comunicación personal, 30 de marzo de 2022) menciona que Coopeagropal R.L. ejecuta un análisis de resultados de producción, el cual se lleva a cabo mediante un formulario de incidencias el cual mide la eficiencia de la producción de conformidad con la mejora reflejada en cada una de sus entregas, al ser recibida la fruta por el productor se identifica la calidad del producto, donde se evalúa la efectividad del programa a través de los niveles de premiación en el precio, que reflejan la estabilidad de la calidad entre las entregas.

El formulario de incidencia permite a su vez el control de la mejora continua de la producción en términos de calidad, dado que cuando los productores implementan las recomendaciones de la asistencia técnica se esperan cambios positivos en el estado de las plantaciones entre cada visita, la mejora se documenta mediante este formulario donde se registra: el avance, estancamiento o retroceso en las condiciones de las plantaciones mediante las visitas realizadas para la supervisión de las fincas (C. Monge, comunicación personal, 30 de marzo de 2022); es decir, se logra controlar la eficiencia y el acatamiento de los aportes del programa por parte de los productores, cuando se perciben cambios en las condiciones de las plantaciones. Lo que permite a la cooperativa intervenir mediante notificaciones que dan a conocer al productor la realidad de su plantación y subsanar irregularidades en la producción.

4.2.2 Mecanismos de Evaluación y Control del Programa de Ahorro

En el proceso de identificación de los mecanismos de evaluación y control en el caso del programa de ahorro de la cooperativa, según C. Monge (Comunicación personal, 30 de marzo de

2022), uno de los mecanismos utilizados es el formulario que se solicita al productor para autorizar el rebajo del porcentaje mensual sobre la fruta de palma africana que entrega. Este formulario le provee a la empresa documentación útil para evaluar cómo funciona el programa y verificar que se deduzca el monto que la persona pacta como medio de control.

La empresa hace uso de un registro de ahorrantes, ya que una vez que el productor firma el formulario de autorización los datos son ingresados al sistema, en este caso se añade el porcentaje de ahorro que la persona desea para cada mes, para posteriormente realizar el cálculo con la información de lo que el productor entrega en fruta y el precio promedio en esa fecha, cuando se realiza el cierre se ejecuta la deducción del ahorro (C. Monge, comunicación personal, 30 de marzo de 2022). El proceso en cuestión se realiza cada mes actualizando los datos en el registro, lo que significa que suministra información útil para la evaluación y control del programa de manera periódica, ya que se puede verificar en cualquier momento.

Mediante los datos con los que cuenta la cooperativa pueden realizar transferencias en caso de que el productor decida ahorrar con otra institución financiera, por ejemplo, si es con un banco se envía la transferencia de fondos para esa empresa cada mes de acuerdo con la información proporcionada por el productor (C. Monge, comunicación personal, 30 de marzo de 2022). Dicha transacción genera datos que se utilizan para el control del programa, ya que todo queda custodiado en los registros de la cooperativa y, además, respaldado con la información de movimientos en la institución financiera a la que refieran los recursos.

4.2.3 Mecanismos de Evaluación y Control de los Programas de Crédito

Entre los mecanismos de evaluación y control de los programas de préstamos incorporados por Coopeagropal R.L. están las estrategias utilizadas para impedir la morosidad; las cuales, son según C. Monge (Comunicación personal, 30 de marzo de 2022), un estudio con el programa Equifax el cual tiene un puntaje de 0 a 900 y dependiendo del grado de incumplimiento con casas comerciales, la Caja Costarricense Seguro Social, obligaciones tributarias y municipales o de capacidad de pago, se toma la decisión de dar el beneficio o no; también, se hace un análisis por parte de la SUGEF, la cual verifica el historial crediticio, categorizándolo del nivel uno al cuatro, donde el primer grado es una buena reseña y conforme asciende implica menos potencial de pago

Por lo tanto, la cooperativa ya no otorga la oportunidad a partir de la categoría 2, además si la compañía le concede los anticipos al productor algunos colaboradores realizarán de dos a tres visitas de campo al año para verificar que el cultivo presente condiciones óptimas. Con las maniobras mencionadas la compañía permite aprovechar el capital invertido, reducir el riesgo de inversión; así mismo, con las inspecciones mencionadas verificar el uso correcto de los bienes de la empresa y poder resolver mediante un plan situaciones no deseadas.

4.3 Impacto de los Programas Económicos de la Cooperativa

Como parte de las prioridades de la organización se encuentra la influencia que ejerce la gestión de los diferentes programas sobre los productores con los que posee relación, de manera que se produzcan beneficios tanto corporativos como para los palmicultores; es por ello que se desarrollan actividades relacionadas con los ingresos, endeudamiento y ahorros de los productores asociados e independientes de la cooperativa, con el propósito de estimar el impacto que Coopeagropal R.L. ha tenido sobre estos aspectos económicos; de igual manera, conocer la opinión de los productores con respecto a los programas en los que han logrado participar.

4.3.1 Ingresos y Finanzas de los Palmicultores

Como parte de la investigación resulta de interés conocer aspectos generales acerca de los productores, en este caso se aborda el tema del género para dar una visión de la proporción del grupo de personas analizado, la Tabla 4 presenta la información correspondiente.

Tabla 4. *Género de los Productores Asociados e Independientes de Coopeagropal R.L.*

Género	Total		Asociados		Independientes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	52	68%	27	60%	25	78%
Femenino	25	32%	18	40%	7	22%
Total	77	100%	45	100%	32	100%

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Como se evidencia en la Tabla 4, que la participación de los palmicultores de género masculino se posiciona sobre el grupo de género femenino, pues en este caso más de la mitad de los productores son hombres, aun así, se puede indicar que en los productores independientes la diferencia es notable en comparación con los asociados. En esta misma línea se puede indicar que la presencia femenina presenta una conducta similar en ambos grupos, dada la actividad económica a la que se refiere, si se considera que es un hecho biológico que el trabajo de campo requiere fuerza física y se ha demostrado las actividades agropecuarias son lideradas comúnmente por hombres.

Otro aspecto general por conocer es el rango de edad de los productores asociados e independientes de la cooperativa, para así lograr encontrar el perfil de estos, el mismo se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5. *Rango de Edad de los Productores Asociados e Independientes*

Rango de edad	Total		Asociados		Independientes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
25 a 34 años	2	3%	1	2%	1	3%
35 a 44 años	7	9%	6	13%	1	3%
45 a 54 años	17	22%	10	22%	7	22%
55 a 64 años	32	42%	20	44%	12	38%
65 o más años	19	25%	8	18%	11	34%
Total	77	100%	45	100%	32	100%

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

En el rango de edad presentado en la Tabla 5 se puede señalar el grupo de 55 a 64 años, en donde los productores asociados poseen 44% y los independientes un 38%, lo que en ambos casos representa que los palmicultores estudiados se encuentran de edades adultas avanzadas.

En el caso de los ingresos de los productores de la cooperativa la investigación muestra la forma en que administran sus recursos económicos y se conoce el grado de dependencia de los palmicultores a la compañía con respecto a su fuente habitual de ingresos; además, dado que el programa de asistencia técnica tiene un enfoque dirigido a mejorar el precio de la fruta de palma africana, se busca conocer cómo ha sido recibido por los productores asociados e independientes.

Para iniciar se debe hablar acerca de la gestión del manejo de las finanzas de los productores asociados e independientes de la cooperativa, para este fin se presenta la Figura 4.

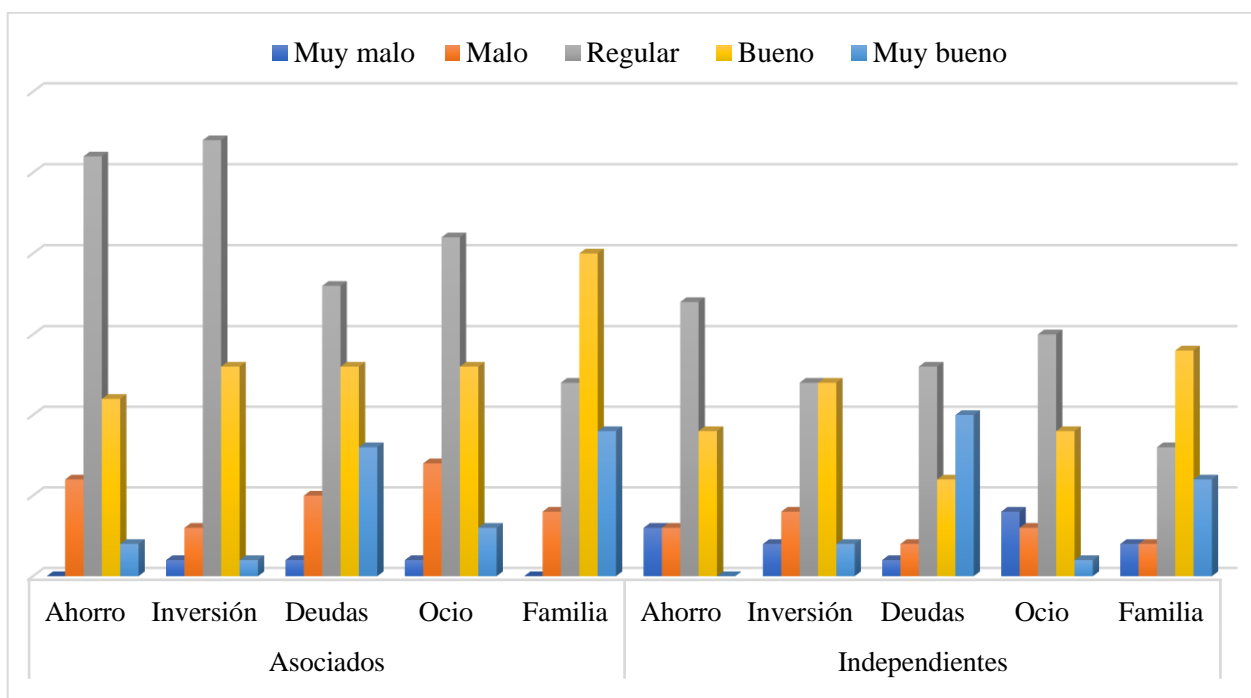


Figura 4. Calificación en el Manejo de las Finanzas Personales de los Productores

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Como se percibe la tendencia es que los productores se valoren a sí mismos de manera regular en los rubros de ahorro, inversión, deudas y ocio, lo que quiere decir que las personas consideran que su gestión personal de los recursos es manejada en un nivel intermedio; así mismo, se puede ver que los palmicultores también se consideran buenos en el manejo de sus finanzas, especialmente en el rubro de familia que es donde predomina la selección de los participantes. En realidad, si se analiza la figura representa una tendencia favorable, dado que las personas se evalúan positivamente, avanzando de regular a bueno y muy bueno según la escala.

Un aspecto por resaltar es que entre los productores independientes y asociados se mantiene esta tendencia a responder que se valoran de manera regular y buena, lo que indica que el resultado final es equivalente. A nivel general ambos tipos de productores presentan una tendencia positiva ante el manejo de sus finanzas personales. En este caso se puede aludir a que los individuos en estudio tienden a cuidar sus finanzas, a intentar manejarlas de forma adecuada regulando su incursión en deudas, tratando de ahorrar, gestionando inversiones y en general mejorando la economía de su hogar.

Es decir, que estas acciones les permiten cumplir sus objetivos para cada una de las necesidades que se presenten, repercutiendo el resultado en su calidad de vida. El manejo de las finanzas es una cuestión personal, el hecho de conocer si los productores acceden a los programas económicos que ofrece la cooperativa no alude a una valoración de la gestión a nivel personal; por otra parte, si la administración de su economía privada es eficiente podría alcanzar un equilibrio en general e incluso si se participa o no de los programas.

Un aspecto por desarrollar es el hecho de la posibilidad de tener otra fuente de ingresos de parte de los productores asociados e independientes. Para este caso se presenta la Tabla 6.

Tabla 6. *Posibilidad de otra Fuente de Ingreso de Parte de los Palmicultores*

	Total		Asociados		Independientes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	39%	17	38%	13	41%
No	47	61%	28	62%	19	59%
Total	77	100%	45	100%	32	100%

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 6 se puede evidenciar que hay una dependencia de parte de los productores asociados e independientes al ingreso derivado de la venta de la fruta de la palma africana a la cooperativa, donde específicamente un 61% del total de los participantes revelan que no poseen otra fuente de ingresos a parte de la relacionada con la organización en estudio.

De manera análoga, el otro porcentaje de individuos que manifiesta tener otra fuente de ingresos manifiesta que no representa una entrada de dinero relevante en el núcleo familiar, pues se observa en la Tabla 7 que un 87% del total de los cuestionados indican que su principal generación de recursos económicos es proveniente de las transacciones con Coopeagropal R.L; es decir, del 39% que señala que sí tiene otra fuente, un 26% de ese porcentaje afirma que aun así su principal fuente de ingresos es la que está relacionada con la cooperativa. En pocas palabras, el hecho de tener otra fuente de ingresos no es suficiente para romper la dependencia que se tiene con la cooperativa y que siga siendo la primordial.

Tabla 7. *Principal Fuente de Ingresos de los Productores Asociados e Independientes*

	Total de Encuestados		Asociados		Independientes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	87%	39	87%	28	88%
No	10	13%	6	13%	4	13%
Total	77	100%	45	100%	32	100%

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

La tendencia a depender de las transacciones con la cooperativa es un comportamiento similar para ambos tipos de productores, pues tanto para los asociados como para los clientes se evidencia que las ventas de la fruta de palma a Coopeagropal R.L. son su principal fuente de ingreso. Por lo cual, no hay una diferencia prominente en este sentido entre ellos, tanto los productores independientes como los asociados dependen de las relaciones comerciales con la cooperativa.

Los productores utilizan la generación de dinero para complementar sus ingresos y así lograr solventar sus obligaciones. Por otro lado, los participantes que manifiestan que, sí tienen otra fuente de ingresos y que la de la cooperativa no es la principal, es porque no manejan el tema de la palma directamente; es decir, son quienes están asociados o relacionados con la cooperativa, pero no son quienes trabajan. Por ende, sí poseen otro ingreso con el cual cubren parte de sus gastos personales, que es al que se dedican diariamente.

En el estudio es relevante conocer a cuáles aspectos destinan los ingresos que reciben de la venta de fruta de palma a Coopeagropal R.L., esto con el fin de identificar si los gastos son utilizados solo para solventar las necesidades básicas o si con ese dinero los productores pueden invertir en actividades recreativas. Dicha información se encuentra en la Tabla 8.

Tabla 8. *Porcentaje de los Aspectos que Solventa con los Ingresos Relacionados a la Venta de Fruta de Palma*

Total de productores							
	Alimentación	Ocio	Pensión alimentaria	Familia	Inversión	Transporte	Vivienda
No más de 15%	14	53	60	27	33	38	32
No más de 30%	28	15	11	20	15	23	24
No más de 45%	17	3	3	13	12	5	7
No más de 60%	5	1	0	6	8	5	5
Más del 60%	13	5	3	11	9	6	9
Total	77	77	77	77	77	77	77

Asociados							
	Alimentación	Ocio	Pensión alimentaria	Familia	Inversión	Transporte	Vivienda
No más de 15%	7	31	38	17	22	25	17
No más de 30%	20	10	7	10	9	14	15
No más de 45%	11	3	0	10	8	3	6
No más de 60%	3	1	0	6	3	3	4
Más del 60%	4	0	0	2	3	0	3
Total	45	45	45	45	45	45	45

Continuación de la Tabla 8.

Independientes							
	Alimentación	Ocio	Pensión alimentaria	Familia	Inversión	Transporte	Vivienda
No más de 15%	7	22	22	10	11	13	15
No más de 30%	8	5	4	10	6	9	9
No más de 45%	6	0	3	3	4	2	1
No más de 60%	2	0	0	0	5	2	1
Más del 60%	9	5	3	9	6	6	6
Total	32	32	32	32	32	32	32

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

En la Tabla 8 se puede observar que la tendencia en los aspectos que solventa con los ingresos relacionados a la venta de fruta de palma actualmente es negativa, ya que los ingresos obtenidos por dicho rubro, tanto en los productores asociados como independientes, son dirigidos mayormente a las necesidades básicas tales como alimentación, vivienda, familia e inversiones relacionado con la producción; esto se puede interpretar como que el nivel de producción no abastece los requerimientos para obtener ganancias elevadas, por lo que ellos limitan el porcentaje de sus ingresos para el ocio o para otros gastos dado que el ingreso que reciben logra cubrir solo lo esencial.

4.3.2 Impacto del Programa de Asistencia Técnica

Ahora conviene desarrollar el tema del programa de asistencia técnica dado que tiene una repercusión directa sobre los ingresos de los palmicultores, para este caso se debe conocer el nivel de información que poseen los cuestionados y si han tenido acceso al programa. Todos estos aspectos se presentan en la Figura 5 que se exhibe a continuación.

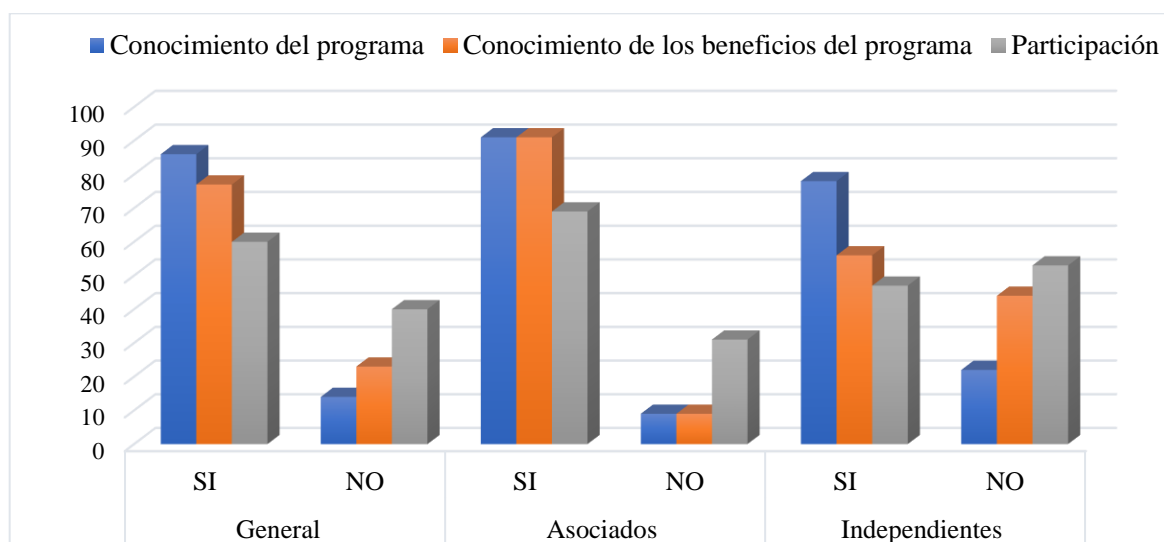


Figura 5. Nivel de Conocimiento y Participación del Programa de Asistencia Técnica.

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Copeagropal R.L.

De acuerdo con los datos se externan tres aspectos por considerar como parte del programa de asistencia técnica, inicialmente la tendencia indica que la mayoría de los productores sí lo conocen, pues se presentan altos porcentajes en este rubro en ambos casos. Lo que significa que los productores conocen sobre el programa; del mismo modo, los participantes señalan que sí están al tanto de la asistencia como un medio para mejorar sus ingresos a través de la calidad, lo que sugiere que el nivel de información es aceptable, pues en general están al tanto del tema.

Se debe recalcar que quienes tienen la información al mismo nivel son los asociados de la cooperativa, en definitiva, tienen conocimiento pleno del programa, así como de las ventajas que le pueden proporcionar a sus plantaciones; mientras que los independientes por su parte difieren sobre conocer el programa y saber realmente cuáles son los beneficios que brinda, pasan de un 78% a un 56%, lo que se puede aludir es que hay una variación en la fluidez de la información entre ambos tipos de productores, porque los últimos no poseen el mismo nivel de conocimiento, lo cual puede relacionarse con el grado de cercanía que tienen los clientes con la cooperativa, adunado a la falta de interés por conectarse con la empresa al no tener ningún otro beneficio que el de la transacción, lo cual no ocurre con los asociados.

Igualmente, los productores afirman su participación en el programa de asistencia técnica, sin embargo, se identifica que en ambos casos hacer uso del programa no está relacionado con el conocimiento de este; pues, aunque los individuos tienen conocimiento tanto del programa como de sus beneficios no participan al mismo nivel, como se puede destacar en el caso de los productores asociados donde un 91% manifiesta conocimiento, pero solo un 69% participa, lo cual nos evidencia un 22% de discrepancia.

En el caso de los productores independientes un 78% expresa conocer el programa, y sus beneficios, mientras que un 47% participa, mostrando un contraste del 31%. De hecho, para los productores independientes no participar es la tendencia; por el contrario, los asociados sí tienen la tendencia a la participación, debido al nivel de información que poseen.

Es importante destacar que el nivel de conocimiento no promueve la participación, a pesar de saber que las plantaciones van a tener mejor calidad y por consiguiente un incremento en sus ingresos por transacción, se espera los palmicultores participen del programa, no obstante, como se evidencia en los datos no es así, los productores no acceden solo con conocerlo. Además, existe

la posibilidad de que algunos de los que no participan actualmente, hayan accedido a la asistencia en el pasado.

En el estudio es relevante conocer las razones por las cuales los productores no han participado en el programa de asistencia técnica, con el fin de comprobar si, se le ha dificultado acceder a este, no tiene el tiempo necesario, desconoce en que consiste o simplemente no desea participar. Los datos recolectados sobre la razones antes mencionada se encuentran presente en la Figura 6.

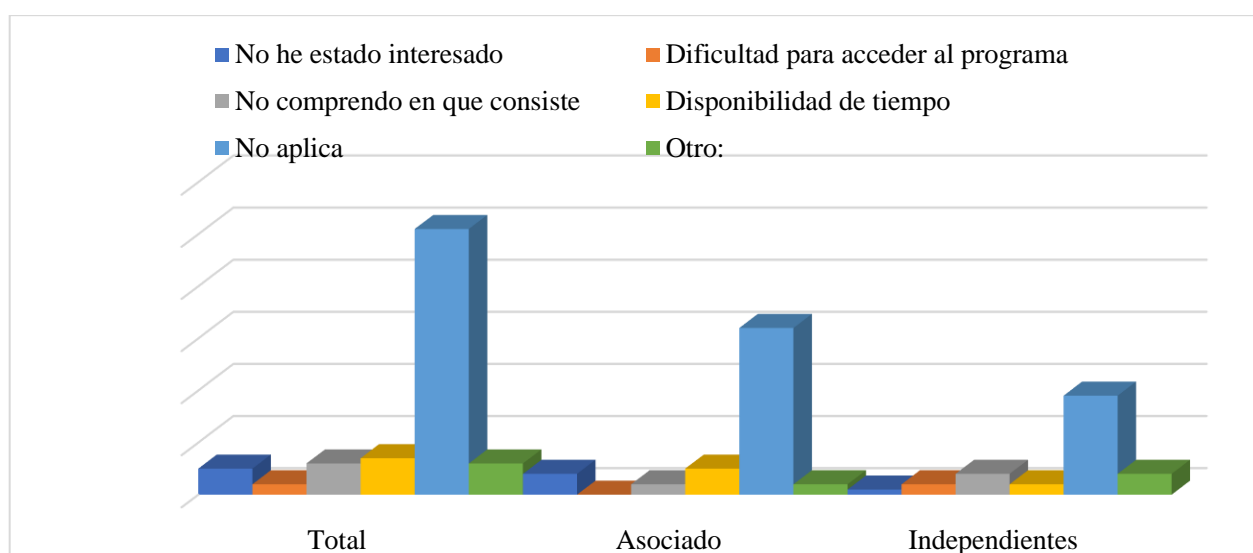


Figura 6. Razones de la no Participación en el Programa de Asistencia Técnica

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Según los resultados se afirma que los productores presentan tendencia a participar del programa, esto se visualiza en el alto porcentaje en el rubro de no aplica, el cual significa que las personas sí emplean el programa de asistencia técnica; es decir, que la razón por la cual los asociados no participan no es por desconocimiento, sino debido a la falta del tiempo requerido para todo lo que conlleva, o sea, después de realizada la visita y recibir las recomendaciones, tienen que aplicar y seguir los planes de mejora, lo cual requiere un esfuerzo extra y su actividad productiva les demanda tiempo, por lo que no desean añadir trabajo; a su vez, el otro motivo frecuente es no estar interesados en la asistencia.

Por su parte, los productores independientes a pesar de que tienen conocimiento tienden a tener baja participación y carecen de información sobre los beneficios del programa, por lo que las tendencias son a no incorporar la asistencia técnica, dado que no comprenden en qué consiste y otras causas no contempladas en las respuestas del cuestionario; además, otro aspecto relevante es la disponibilidad de tiempo, lo que confirma que la actividad palmera requiere de tiempo significativo por parte de los productores.

La valoración del programa de asistencia técnica por parte de los productores permite conocer aspectos del programa que satisfacen las demandas de los palmicultores e identificar las mejoras necesarias, los datos antes mencionados se muestran en la Figura 7.

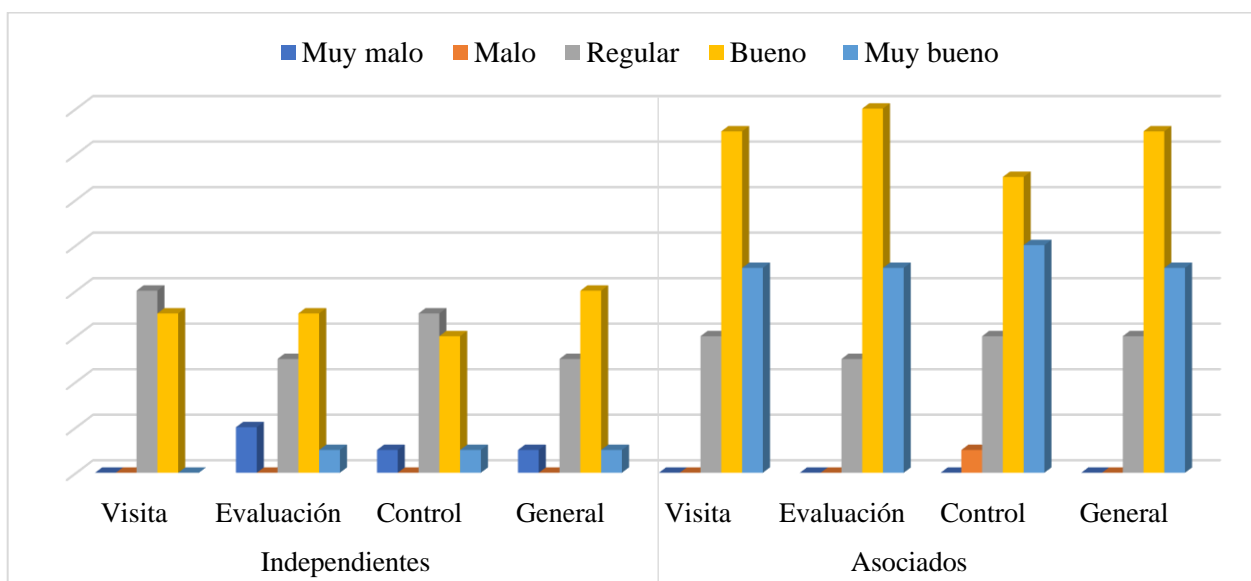


Figura 7. Valoración por Parte de los Productores a los Programa de Asistencia Técnica

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se puede observar que en la evaluación del programa de asistencia técnica hay una tendencia positiva, pero el grado de insatisfacción de los productores independientes supera el de los asociados. El rubro en la evaluación de los asociados el cual posee el único malo de todos los aspectos es control; sin embargo, también es el rubro donde los participantes calificaron en la escala de muy bueno, por lo que se puede interpretar que a pesar de que hay un caso de inconformidad

por parte de un productor, en su mayoría los asociados creen que la cooperativa hace un trabajo eficiente en el control.

Los semblantes de menor calificación por parte de los independientes son evaluación y control, ya que poseen calificaciones de muy malo, esto hace énfasis en la falta de comunicación de la cooperativa con estos productores, además, se confirma con el aspecto de las visitas, que tiende a lo regular, ya que los independientes manifestaron en la aplicación del cuestionario que consideran que no se les presta la atención suficiente y no cuentan con el seguimiento necesario a su producción.

Para comprender el impacto del programa de asistencia técnica se debe conocer si los productores aplican los planes de mejora recomendados por los profesionales, en caso de no destinar tiempo y recursos para las acciones de mejora asignadas en la revisión, identificar los motivos de su abstención. Para ello se cuenta con la Tabla 9, donde se presentan los datos relativos a los aspectos antes mencionados, que permiten conocer la opinión de los productores y lo motivos de su comportamiento frente al programa.

Tabla 9. *Motivo de la No Aplicación de los Planes de Mejora del Programa Asistencia*

Ítem	Total	Asociados	Independientes
Motivo de no aplicación			
Falta de recursos	4%	4%	3%
No lo consideré necesario	1%	2%	0%
Falta de tiempo	3%	2%	3%
No se percibe beneficio	0%	0%	0%
Otro:	4%	7%	0%
No aplica	88%	84%	94%
Total	100%	100%	100%

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Los productores asociados como independientes, que participan en la asistencia técnica reconocen la importancia de los planes de mejora, ya que hay un alto porcentaje de cada grupo que los aplica. También, como se distingue en la Tabla 9, el anterior aspecto se puede confirmar debido a que ningún productor, al preguntarle por qué no aplicaba el programa, considera que no se percibe beneficio y pocos consideraron que no era necesario, en cambio el motivo frecuente para no hacerlo son los recursos limitados.

El grado de mejora por realizarle a cada aspecto del programa de asistencia técnica, según lo propuesto por los productores tanto asociados como independientes, tiene como objetivo conocer los aspectos del programa con los que se encuentran satisfechos o insatisfechos, lo cual a su vez permite conocer el grado de perfeccionamiento que consideran debe aplicarse, para ello encontramos la Figura 8.

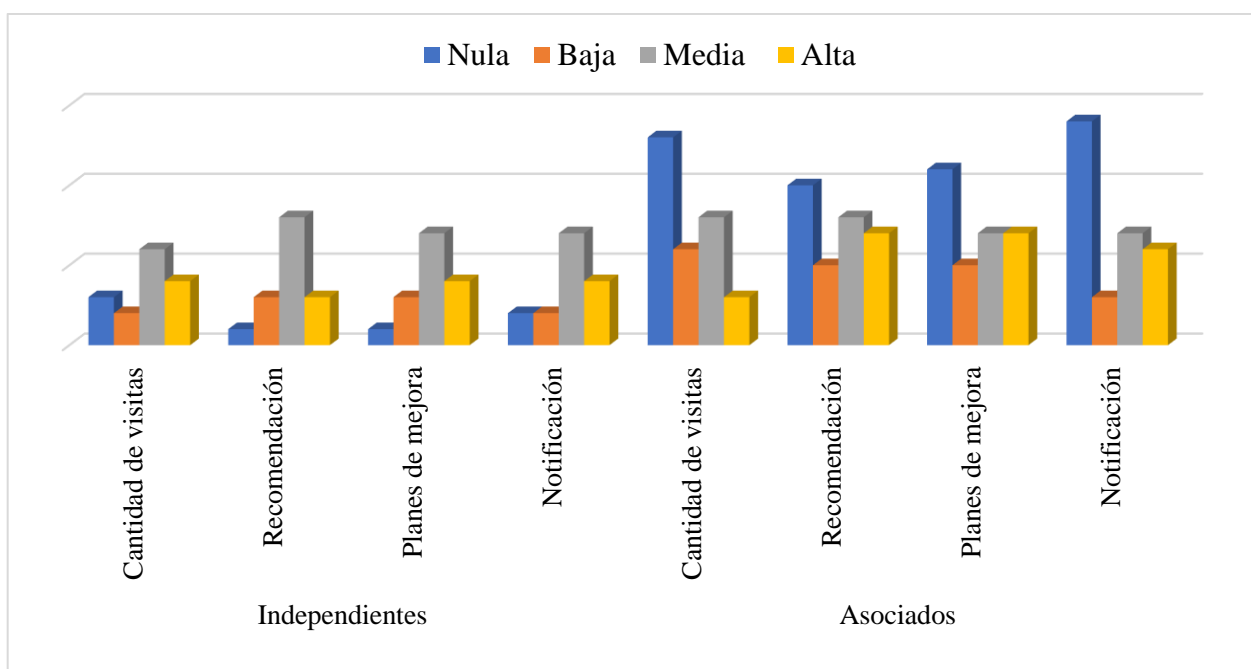


Figura 8. Grado de Mejora para Considerar en el Programa de Asistencia Técnica

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

En los datos se refleja que los productores asociados tienden a valorar mejor el programa de asistencia técnica, que los independientes, ya que el nivel de mejora es en su mayoría nula; mientras que en los independientes se presenta una recomendación media. También, se confirma

lo mencionado anteriormente en la Figura 6 una comunicación débil con este grupo, ya que una gran porción manifiesta que se requieren mejoras en la cantidad de visitas y notificaciones.

Con respecto a los asociados, entre los puntos que consideran que puede perfeccionar la cooperativa son los planes de mejora y las recomendaciones, estos manifestaron en el cuestionario que lo recomendado lo aplicaban, pero en algunos casos elevaba sus costos llevarlos a cabo, también hay una tendencia a no emplearlo por falta de recursos, como se muestra en la Tabla 7.

4.3.3 Impacto del Programa de Ahorro

Como parte de los resultados alcanzados se puede distinguir el conocimiento que poseen los productores sobre el programa orientado al ahorro y cómo este entendimiento influye en la frecuencia de participación de los productores en dicho programa; a su vez se puede intuir su comportamiento a la hora de asignar sus ingresos.

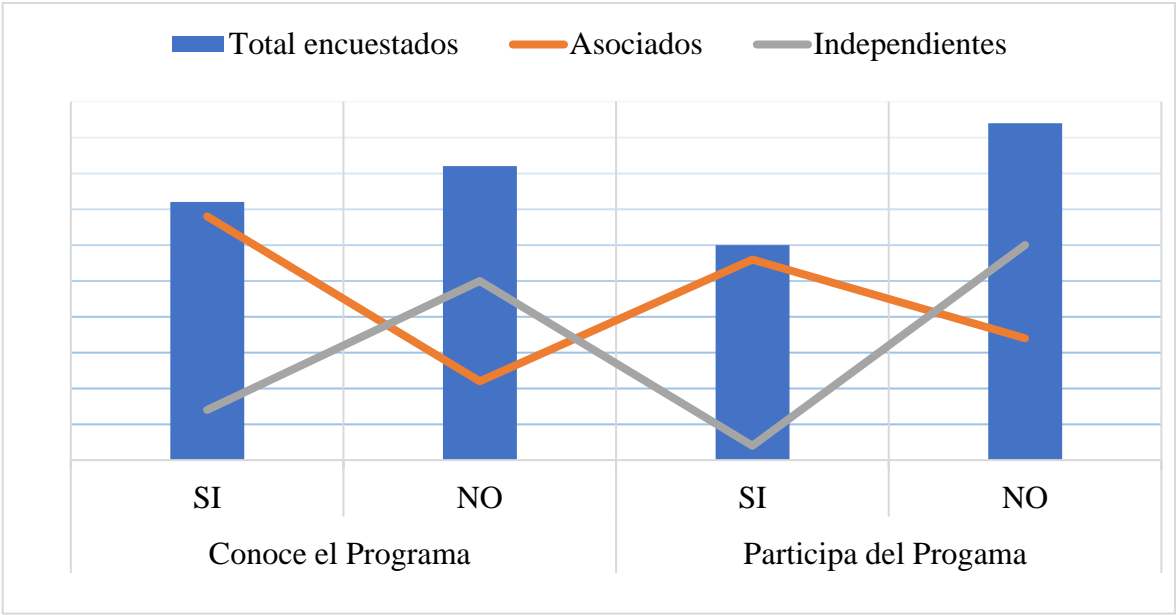


Figura 9. Comportamiento de Ahorro

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Desde una perspectiva general (barras azules) una leve diferencia entre los productores que manifiestan conocimiento del programa de ahorro y los que no; sin embargo, al observar el comportamiento de los grupos estudiados de manera individual, se puede analizar una variación significativa que evidencia que los clientes o productores independientes (línea gris) poseen desconocimiento, dado que del total se ubican en el punto superior de no conocimiento y notablemente en el punto inferior de la frecuencia de sí conocer el programa. Mientras, los productores asociados (línea naranja) abarcaron prácticamente el total de respuestas afirmativas de conocimiento del servicio de ahorro, lo que quiere decir que están informados en relación con los beneficios que pueden obtener al acceder al programa.

Por otra parte, al examinar el aspecto de participación se encuentra que a rasgos generales los productores presentan una tendencia negativa al servicio de ahorro, donde el número de productores asociados con propensión a no participar es inferior al de productores independientes, lo que afirma una diferencia existente entre los grupos de estudio, en relación con el acceso al programa de ahorro.

A pesar de que los productores asociados cuentan con un mayor nivel de conocimiento y una frecuencia de intervención elevada, se puede identificar que el número de asociados con conocimiento es superior al de participación, por lo cual surge la necesidad de conocer las razones que sustentan esta tendencia negativa de ahorro.

De acuerdo con la Figura 10 se pueden identificar las razones por las cuales los productores no acceden al programa de ahorro facilitado por la compañía, donde se muestran las tres razones recurrentes en los productores.

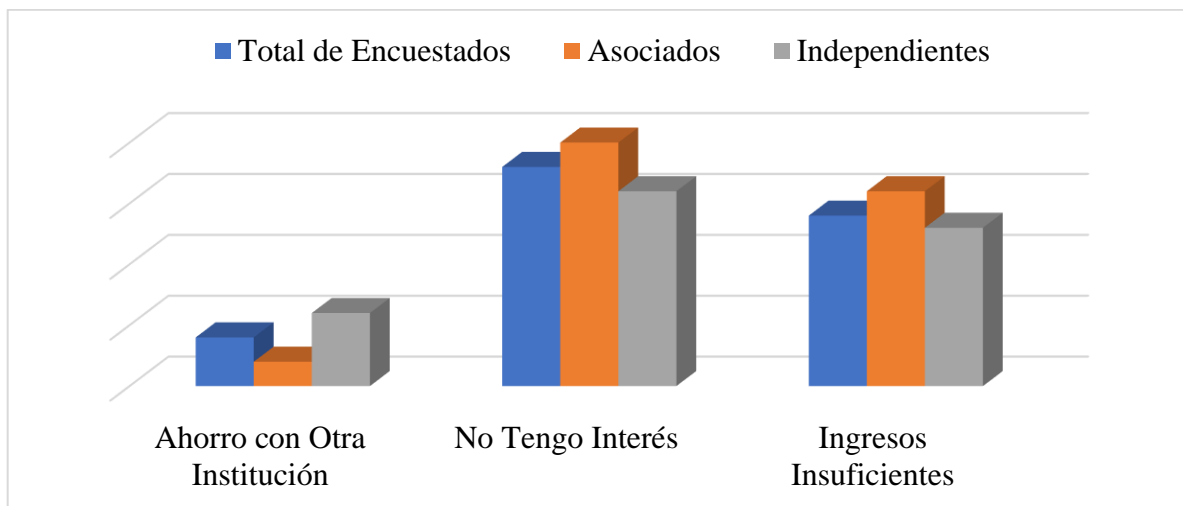


Figura 10. *Motivos de la no Participación en el Programa de Ahorro*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Dentro de las razones por las cuales los productores no ahorran con la cooperativa se destaca una diferencia estrecha entre la falta de interés y la falta de ingresos; por su parte los productores asociados los cuales presentan la mayor declinación al conocimiento y participación, el 20% expresa no tener interés, en algunos casos manifiestan ahorrar por cuenta propia en el hogar; mientras tanto que 16% de estos manifiesta que sus ingresos se destinan a cubrir sus necesidades básicas e invertir en la producción, por lo tanto no cuentan con los recursos para este rubro.

Por otra parte, se vuelve relevante conocer los motivos que impulsan a los palmicultores que indicaron que sí participan en los programas de esta índole, enfatizando aspectos tanto personales como de productividad, por lo cual se destaca en la Tabla 10.

Tabla 10. Motivos de Ahorro

Aspectos Por Seleccionar	Asociados	Independientes
Para fertilización	6	0
Personales	11	0
Producción	2	0
Otras obligaciones	1	1
Razones Múltiples	8	1
No aplica	17	30

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se puede notar como por parte de los clientes los únicos dos participantes de este servicio destinan su ahorro a otras obligaciones y a razones múltiples, las cuales corresponden a una combinación entre otras obligaciones, fertilización, así como aspectos de índole personal; por otro lado los asociados, el mayor número de los encuestados motiva sus ahorros a aspectos personales y razones varias, estos datos muestran que los productores inclinan sus ingresos restantes a aspectos que representan una responsabilidad financiera como es el caso del pago de deudas y el mantenimiento de la producción. No obstante, los productores independientes mantienen una tendencia negativa la cual aluden a una falta de recursos.

Al conocer el nivel de participación de los productores, como los motivos que impulsan su vínculo a dichos programas, esencialmente de los asociados, se analiza la valoración y el nivel de mejora recomendada por estos, donde se destaca la abstención por parte de los dos únicos productores independientes participantes, como se evidencia en la Tabla 11.

Tabla 11. Valoración y Nivel de Mejora Recomendada al Programa de Ahorro

Aspectos por valorar	Grupo encuestado	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Nivel de mejora
Plazos	Asociados	1	2	18	7	Nula
	Independientes	0	0	0	0	0
Atención	Asociados	0	2	15	11	Nula
	Independientes	0	0	0	0	0
Condiciones	Asociados	2	2	13	11	Nula
	Independientes	0	0	0	0	0
Monto Mínimo TM	Asociados	0	3	14	11	Nula
	Independientes	0	0	0	0	0

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se puede determinar una tendencia hacia valoraciones de alto estándar, donde el mayor número de respuesta oscila entre bueno a muy bueno; a su vez, arroja que el grado de mejora recomendado es nulo, ya que el programa satisface las exigencias de los productores participantes. Por otra parte, los productores independientes no aplican a la escala de valoración, como tampoco aportan su opinión en relación con el grado de mejora, dado que su conocimiento no es suficiente para emitir su aporte en relación con los diferentes elementos del programa desarrollado por la cooperativa.

Una vez identificado el comportamiento de ahorro por parte los palmicultores, es importante considerar el porcentaje de los ingresos que destinan para ello, en ese sentido en la Figura 11 se puede observar los rubros en los cuales se localizaron los productores, en relación con la asignación de recursos para este aspecto.

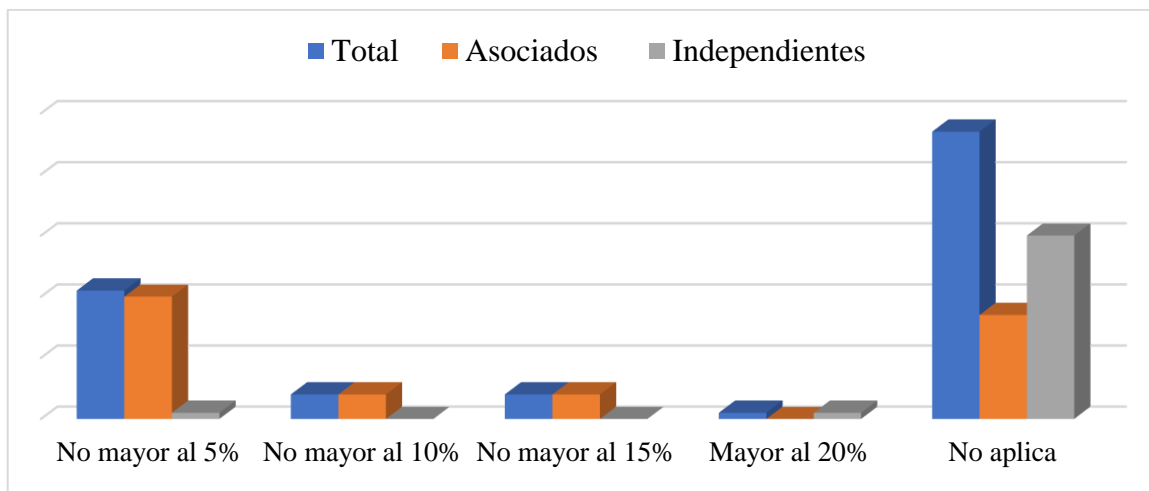


Figura 11. *Porcentaje de Ingresos Destinado para Ahorro*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se puede conocer que el mayor porcentaje de productores, en este caso asociados que representa el grupo con mayor participación en el programa de ahorro de Coopeagropal R.L. se ubica en el segmento inferior de ingresos destinado para ahorrar, aspecto que puede verse relacionado con el nivel de interés en esta práctica, al igual que la baja capacidad de ingresos que externan como parte de los obstáculos de ahorro; cabe destacar que los productores declaran que sus ingresos les permiten exclusivamente hacer frente a sus gastos básicos como alimentación, vivienda y consideraciones personales como seguro social y educación.

Para continuar con el estudio del comportamiento de ahorro se debe considerar la frecuencia con la cual los palmicultores retiran los beneficios alcanzados en su participación en los programas de crédito, para ello se visualiza la Figura 12.

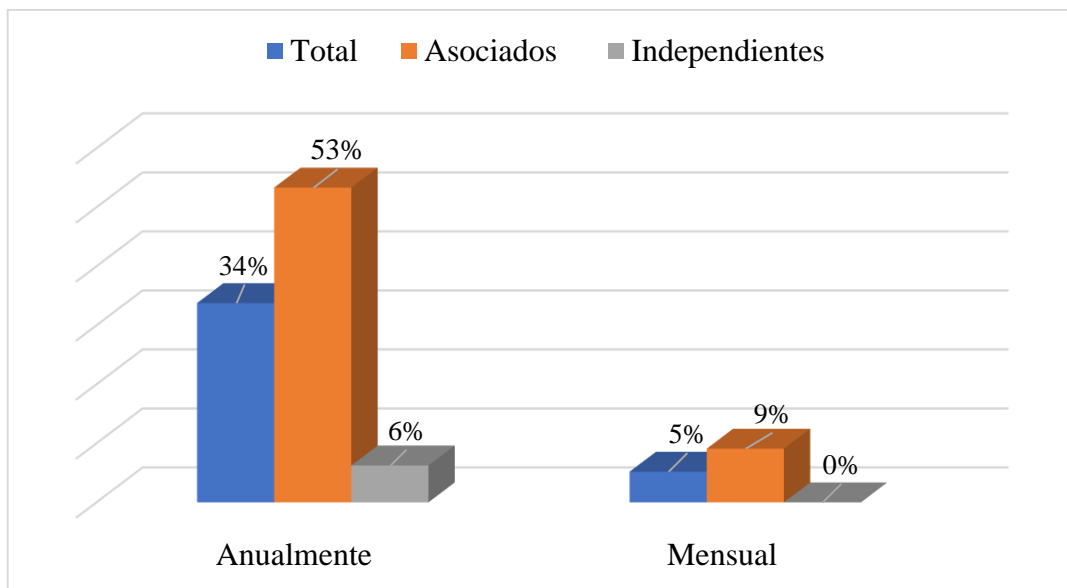


Figura 12. *Frecuencia de Retiro de Ahorros*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se contempla como ambos grupos de productores poseen la tendencia de realizar el retiro de sus ahorros ya sean en efectivo o en fertilizante anualmente, dado que estos consideran que el cierre de año coincide con los requerimientos de efectivo ya sea para abastecer sus necesidades personales como de mantenimiento de las plantaciones, al mismo tiempo estos manejan los aspectos de fertilización por periodos, por lo cual un retiro anual les proporciona la facilidad de acceder al material en el tiempo adecuado para su uso.

4.3.4 Impacto de los Programas de Crédito

Otro aspecto de interés concerniente a las condiciones de los palmicultores, de acuerdo con su relación con Coopeagropal R.L., es el conocimiento de los programas de crédito prestados por la cooperativa, al igual que el nivel de participación de estos en los programas de esta índole, por lo cual se contempla la Figura 13.

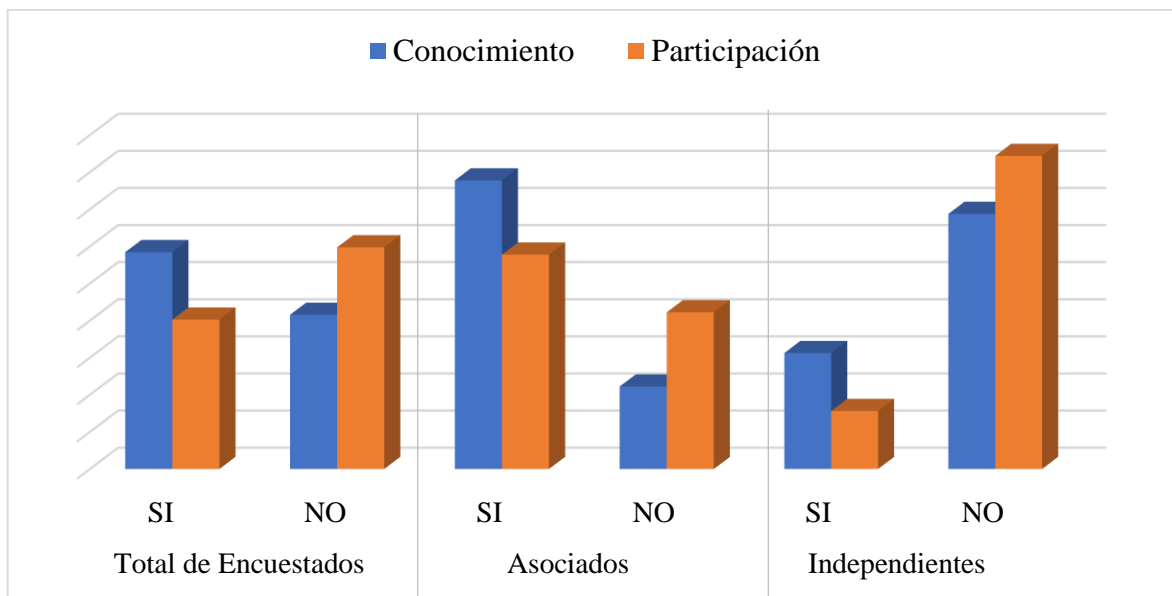


Figura 13. *Conocimiento y Participación en Programas de Crédito*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se puede visualizar en rasgos generales una tendencia positiva al conocimiento de los programas de crédito y sus beneficios, al mismo tiempo se destaca que el mayor nivel se apoya en los productores asociados, mientras que por su parte los independientes se posicionan de manera significativa en el desconocimiento de los programas; como parte de los datos suministrados los clientes manifiestan no estar informados sobre estos, puesto que a su entendimiento son exclusivamente dirigidos a los asociados, lo que afirma el nivel de desconocimiento sobre las condiciones para acceder a las diferentes modalidades de crédito.

En relación con el grado de participación, continúa la misma tendencia de comportamiento entre ambos grupos, donde los asociados se inclinan a participar, al contrario de los productores independientes, lo cual puede aludirse a la desinformación de los últimos en relación con las condiciones de acceso de los programas de la cooperativa; no obstante, se puede ver que el conocimiento de los programas puestos a disposición por Coopeagropal R.L no promueve la participación de los productores. Es decir, los palmicultores no tienen interés en los servicios crediticios de la cooperativa, a pesar de que estos son dirigidos a las actividades de producción.

Al identificar el nivel de participación por parte de los productores en los beneficios de crédito otorgados por Coopeagropal R.L. se conocen las razones por la cuales se da una tendencia a la baja en la participación, para ello se puede analizar la Figura 14.

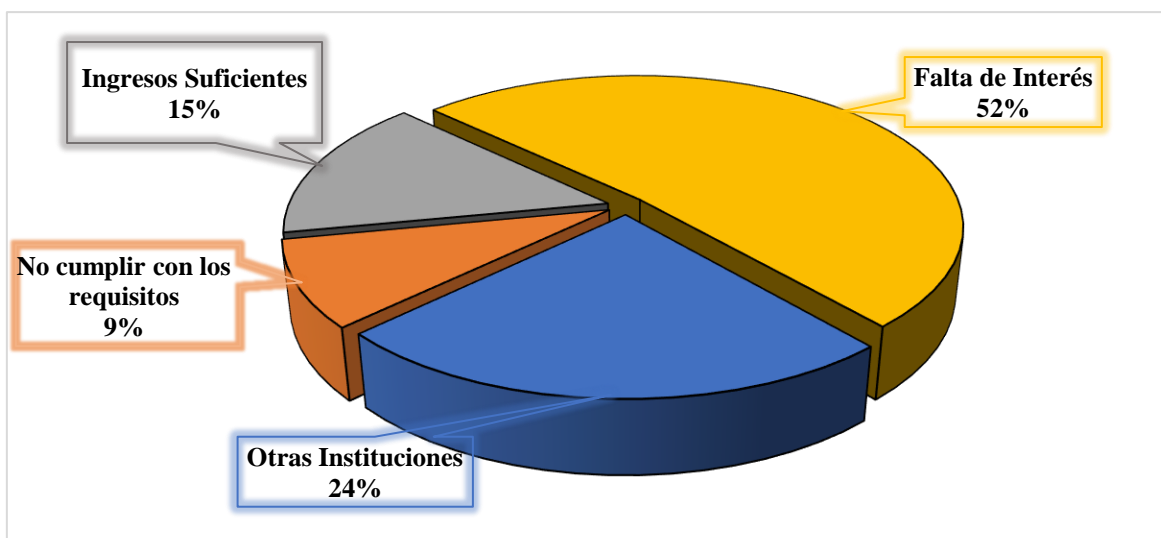


Figura 14. *Motivos de No Participación en Programas de Crédito*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se puede percibir que el comportamiento negativo de los productores por adquirir obligaciones financieras se debe en primer lugar a la falta de interés en las deudas, ya que un número considerable de estos manifestó evitar las deudas con el control de sus gastos, así como distribuyendo de manera asertiva sus ingresos en aspectos prioritarios; por otra parte, se encuentra el acceso a obligaciones financieras con otros entes crediticios, donde se puede considerar que estos se inclinan al acceso a financiamiento, ya que Coopeagropal R.L. no cuenta con esta modalidad de crédito por desembolso.

En tercer lugar, mencionan que cuentan con ingresos suficientes, cabe destacar que estos productores anteriormente han experimentado etapas de dificultad con el cultivo de la palma debido a enfermedades e irregularidades en los precios, lo que permite justificar su renuente comportamiento; por último, se evidencia que un 9% de los productores dijo que no accedió a los programas de crédito, debido a que no lograron cumplir con los requisitos establecidos.

Al conocer que los productores que acceden a obligaciones financieras en baja escala es importante conocer los motivos que impulsan el comportamiento, para ello en la Figura 15 se pueden observar los principales créditos a los que acceden los productores con la cooperativa.

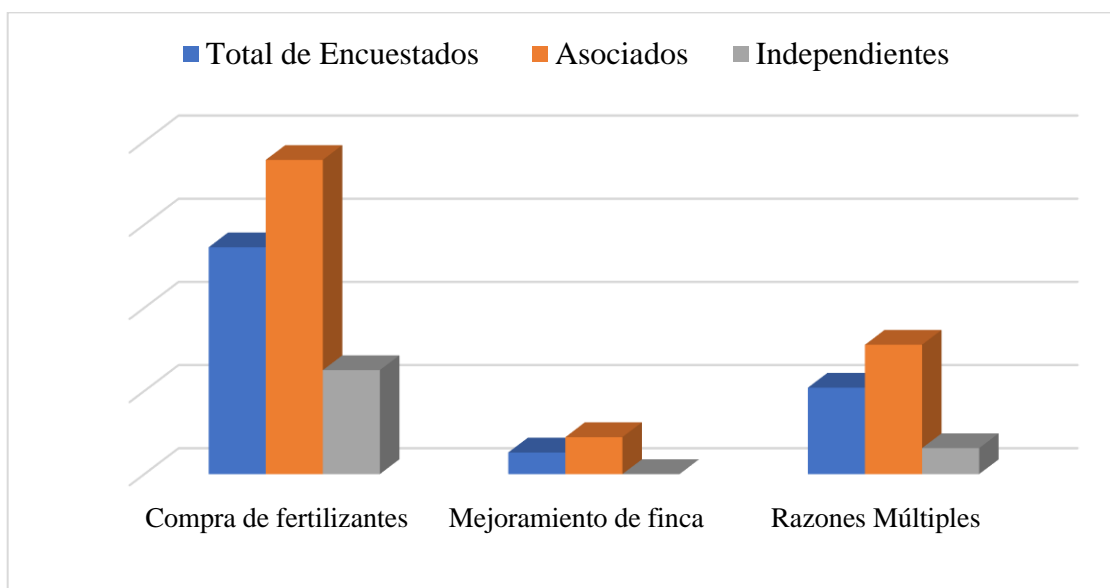


Figura 15. Créditos Accedidos

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se puede afirmar que los productores adquieren créditos mayormente por aspectos prioritarios como los orientados a la responsabilidad del mantenimiento de la productividad, lo que se enfatiza con las declaraciones de estos al expresar que gran parte de sus ingresos se destinan a la inversión en temas de cuidado y mantenimiento de las plantaciones, con el fin de alcanzar estándares de calidad que les garanticen un incremento en sus ingresos.

Una vez identificados los objetivos por los cuales los productores adquieren obligaciones crediticias, es relevante conocer el porcentaje de los ingresos recibidos por las transacciones de fruta de palma con la compañía, que estos destina para cubrir sus responsabilidades financieras, ya sea con Coopeagropal R.L., con algún otro ente del Sistema Financiero Nacional (SFN), casas de crédito, o bien cualquier otro factor que represente una obligación financiera para los productores, para ello se puede utilizar la Tabla 12 donde se muestran los valores seleccionados por los palmicultores.

Tabla 12. *Porcentaje de Ingresos Comprometidos para Pagar Obligaciones Financieras*

Porcentaje Destinado	Total de Encuestados	Asociados	Independientes
No mayor a un 10%	30	19	11
No mayor a un 20%	6	6	0
No mayor a un 30%	11	4	7
No mayor a un 40%	7	6	1
No mayor a un 45%	4	3	1
Mayor a un 50%	19	7	12

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Los datos expuestos en la Tabla 12 sustentan que la mayor parte de los productores asociados se ubican en la escala inferior de ingresos destinados al pago de deudas, lo que afirma que estos no poseen una tendencia al endeudamiento; por otra parte, se afirma la participación de los productores independientes en obligaciones financieras fuera de la compañía, dado que la mayor cantidad de ellos destina montos mayores al 50% de sus entradas para solventar responsabilidades de esta índole.

Como parte de la investigación se debe mencionar sobre el endeudamiento que tienen los cuestionados con el SFN, es decir, conocer con cuáles instituciones financieras tienen relaciones; así mismo, saber si los productores mantienen obligaciones con la cooperativa. En la Figura 16, que se presenta seguidamente, se puede analizar dichos datos.

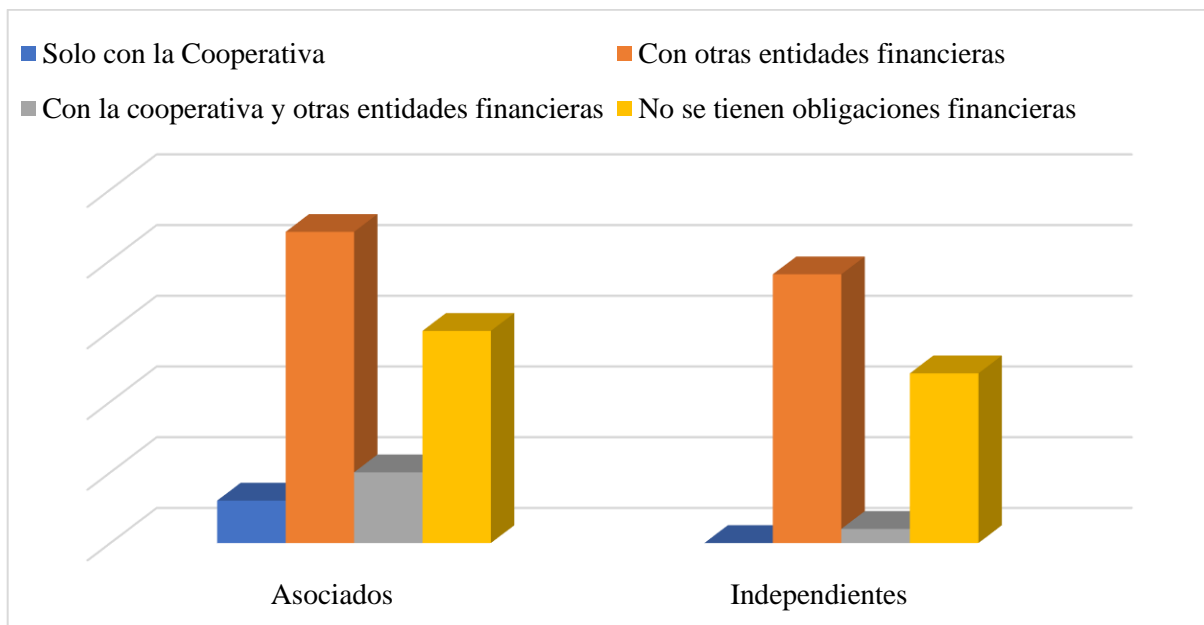


Figura 16. *Entes con los que Mantienen Obligaciones Financieras los Palmicultores*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Los datos indican con quiénes tienen relaciones financieras los productores, en donde se destaca que, tanto asociados como independientes, tienen una tendencia hacia la adquisición de obligaciones con otras entidades financieras tales como: bancos públicos, privados, tarjetas de crédito de ambos tipos de bancos, prestamistas y créditos comerciales con tiendas de electrodomésticos. El dato anterior puede indicar que los productores tienen necesidades que no están cubiertas por los tipos de crédito que la cooperativa ofrece; pues bien, a pesar de proporcionar ayuda, puede ser que los productores opten por ir a estas instituciones porque les proporcionan dinero en efectivo, que es una modalidad de préstamo que la cooperativa actualmente no utiliza.

Coopeagropal R.L. hace algunos años contaba con la modalidad de crédito por desembolso, ahora las modalidades de los programas son distintas, sin embargo, los individuos comúnmente invierten en diferentes asuntos; incluso, lo que destinan para el proceso del cultivo de la palma africana puede requerir efectivo, que no puede ser solventado por los tipos de préstamos que la cooperativa brinda, de ahí que preferir conseguir financiamiento con otras instituciones sea uno de los rubros frecuentemente seleccionados.

Se debe resaltar que un 33% de los productores asociados ha afirmado que no tiene ninguna obligación financiera, lo que demuestra que hay un grupo de personas que tienen una posición negativa hacia la generación de deudas, que por el contrario las evitan y de ahí, que el segundo rubro con tendencia sea no poseer ninguna. Es igual para los independientes pues un 38% de los productores afirman no poseer ninguna deuda.

Se debe mencionar que las relaciones económicas de los productores únicamente con la cooperativa tienen una proporción inferior, incluso si se compara con las opciones múltiples, y solo los asociados manifiestan tenerlas con un 7%, mientras que los independientes ninguno de los encuestados manifiesta tener obligaciones financieras con la cooperativa. Cabe destacar que a pesar de que ambos tipos de productores tienen cierto nivel de participación en los beneficios de crédito que brinda Coopeagropal R.L, las mismas personas que fueron parte del programa no manifiestan tener obligaciones con la empresa, por lo que hay que referirse a esto porque quiere decir que probablemente estos individuos accedieron al programa en el pasado y por ende ahorita no declaran tener ninguna relación con la cooperativa.

En general, se puede evidenciar que los palmicultores tanto asociados como independientes tienden a mantener obligaciones financieras con otras instituciones, la relación comercial que tienen con Coopeagropal R.L. a nivel de endeudamiento es inferior si se compara con la del SFN, también se presenta un grupo que prefiere no poseer ninguna deuda.

Cuando los productores obtienen créditos deben destinar los recursos a un fin específico, en este caso se pretende conocer la forma de inversión de los palmicultores, para esto la Figura 17 lo resume a continuación.

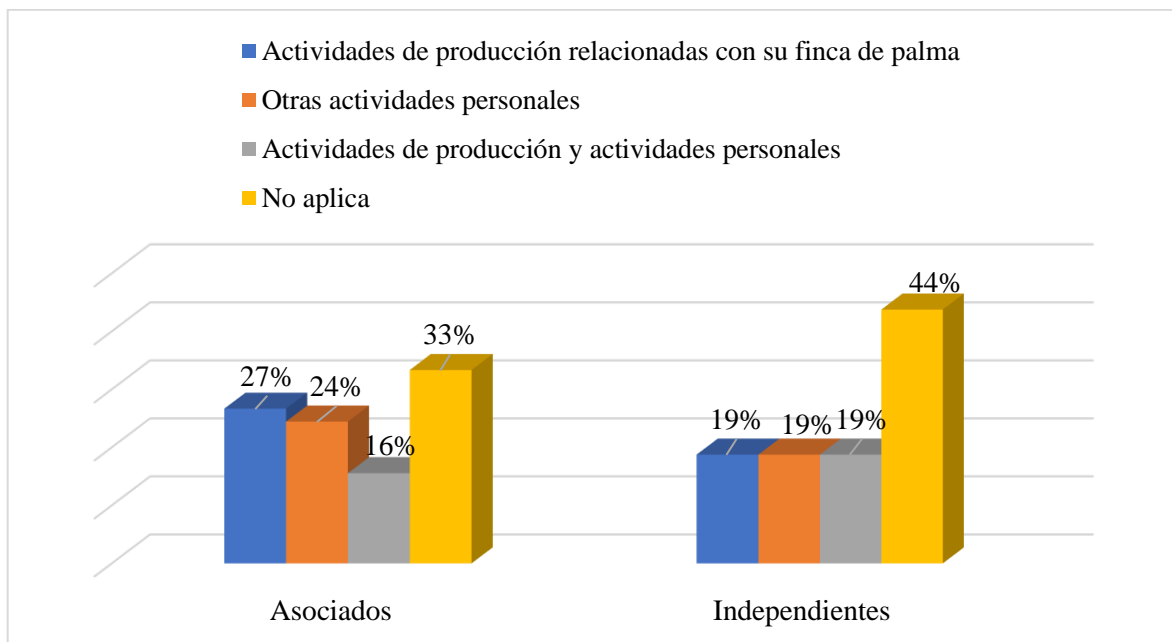


Figura 17. Destino de los Recursos que Obtienen por Medio de Créditos

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Para el análisis de los datos se puede observar que uno de los resultados representativos es el del segmento no aplica, puesto que en la pregunta anterior aproximadamente la misma cantidad de personas indican que no tienen obligaciones financieras, lo que significa que se les imposibilita responder en qué invierten, del mismo modo hay personas que prefieren abstenerse y aun teniendo deudas no contestan a qué destinan ese dinero.

Como se manifiesta todos los rubros presentan porcentajes similares entre ellos, lo que significa que los productores invierten el dinero procedente de créditos en estas dos actividades a un nivel semejante. Los palmicultores asociados presentan que un 27% del dinero es invertido en actividades de producción destinados a la finca de palma, lo que como se menciona es una de las actividades primordiales de las personas analizadas; sin embargo, un 24% indica que lo destina a actividades personales dentro de las que se encuentran: viajes, vacaciones, compra de activos, reparaciones en el hogar, etc. Por otro lado, en los productores independientes el comportamiento indica que destinan a un mismo nivel sus recursos, en cada una de las opciones.

Se puede aludir que los productores asociados e independientes tienden a invertir sus recursos económicos obtenidos a través de créditos a un mismo nivel, tanto en actividades de producción de su labor habitual como en asuntos personales, lo que significa que se puede relacionar con la Figura 16, al considerar la afirmación de que los palmicultores tienen otro tipo de necesidades que no son cubiertas por los beneficios de crédito que brinda la cooperativa, por lo que cierta cantidad de estas personas utilizan los préstamos de otras entidades financieras para múltiples aspectos personales.

En el estudio es relevante conocer si los productores, tanto asociados como independientes, pueden hacer frente a sus deudas con lo que reciben de la venta de fruta de palma a la cooperativa, también si en algún momento tuvieron problemas para asumir sus gastos y cómo lograron solucionar los conflictos en el pago de las deudas, esto con el fin de determinar el impacto de la cooperativa en el ingreso y el endeudamiento de los asociados e independientes. Los aspectos mencionados se muestran en la Tabla 13, a continuación.

Tabla 13. *Capacidad de los Productores para Hacer Frente a las Deudas*

Ítem	Total	Asociados	Independientes
Actualmente puede cubrir sus deudas			
Sí	82%	84%	78%
No	18%	16%	22%
Total	100%	100%	100%
En el pasado ha tenido problemas			
Sí	61%	69%	50%
No	39%	31%	50%
Total	100%	100%	100%

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Como se puede notar, el porcentaje de personas que actualmente puede cubrir sus obligaciones con el ingreso de la fruta de palma que le vende a Coopeagropal R.L. es mayor que las que en el pasado no tuvieron problemas, esta mejora puede deberse al aumento de los precios

de la fruta, pero también la volatilidad de los precios de la palma ha concientizado a los palmeros en no endeudarse fuera de su límite porque en el futuro pueden bajar sus ingresos y no poder pagar.

Al igual como se destacó en la Tabla 12 donde se refleja una tendencia de los productores a no adquirir créditos, este fenómeno se puede interpretar como que los asociados e independientes no se endeudan porque saben que sus ingresos no son suficientes para adquirir múltiples créditos, incluso en periodos de crisis los palmicultores prefieren generar otro tipo de ingreso.

La valoración de los productores en relación con los programas de crédito es un aspecto que se debe analizar, ya que así es como se puede tomar en cuenta la labor de la cooperativa en ese sentido y qué opinan quienes son los beneficiados directos, la Figura 18 exhibe la información correspondiente a continuación.

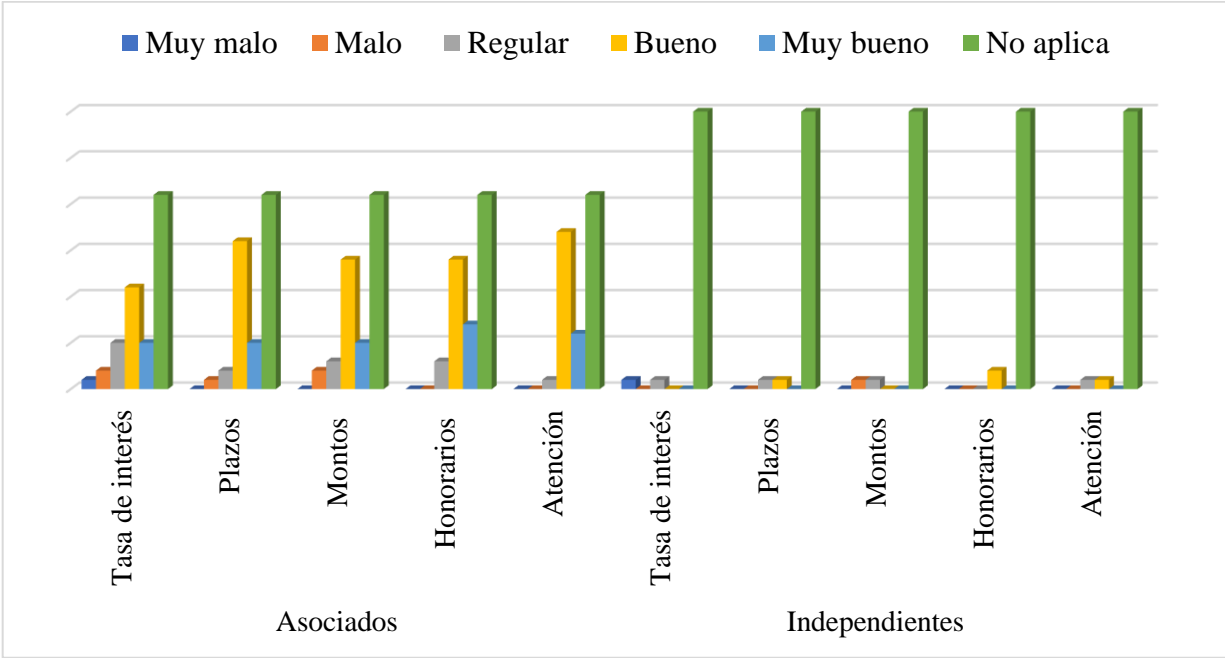


Figura 18. Valoración de los Productores a los Programas de Crédito de la Cooperativa

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Se percibe la valoración de los productores a nivel general sobre los programas de crédito que ofrece la cooperativa, como se puede notar la apreciación se da principalmente en los productores asociados, en donde la tendencia marca que consideran que los beneficios de crédito

son buenos en todos los criterios que se le consultaron, lo cual es un aspecto favorable, pues es una buena evaluación, tomando en cuenta que se orienta también a que los palmicultores indican que creen que es muy bueno.

Por otra parte, los productores independientes no valoran el programa de crédito, dado que la mayor respuesta que se obtuvo es la de la opción no aplica, esto sucede porque algunos de estos productores no conocen el programa del que se habla y no han participado, lo que ocasiona que no manifiesten cómo lo perciben, dado que no saben nada acerca del mismo. De hecho, los productores asociados también presentan el mismo comportamiento, la diferencia es que, de ellos sí hubo un poco más de personas que han accedido al programa. Se debe destacar que también están quienes han accedido y se abstuvieron de valorarlo por criterio personal.

En la misma línea, se encuentra el tema de las mejoras que requieren los programas de crédito de la cooperativa, dado que una vez que se conoce la opinión de los productores, en cuanto a su gestión, conviene hacer la relación del nivel de mejoramiento que requieren. La Figura 19 presenta esta información.

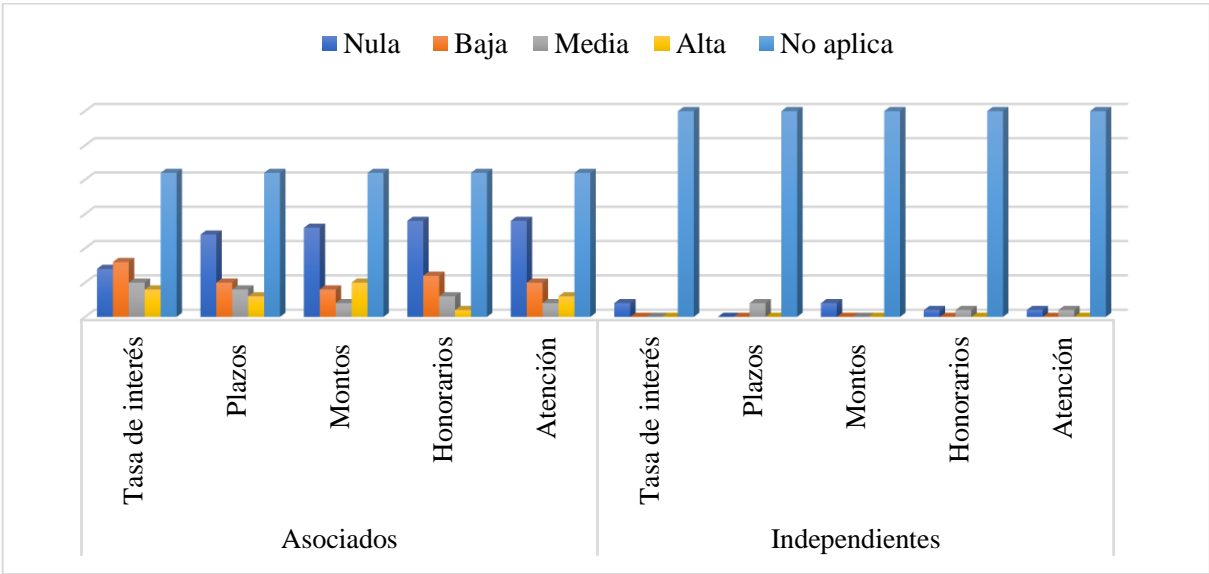


Figura 19. Aspectos de Mejora de los Programas de Crédito

Nota Elaborada con resultados del cuestionario aplicado a los productores asociados e independientes de Coopeagropal R.L.

Los resultados muestran una relación con el análisis anterior, dado que la opción no aplica es la respuesta frecuente, las razones ya fueron explicadas anteriormente, lo que se debe destacar es que las mejoras que sugieren los productores asociados en cuanto a: plazos, montos, honorarios y atención la tendencia indica que es nula; es decir, ellos opinan que en general en cuanto a su experiencia están bien y no hay necesidad de mejoramiento. Por otra parte, en el caso de las tasas de interés la tendencia señala que sí deberían presentarse reformas. En los productores independientes se debe decir, que es igual al caso anterior, por esa razón no hay datos que analizar porque no declararon que se requiriera alguna mejora.

Se puede observar que para efectos de la investigación los asociados poseen un nivel de conocimiento superior de los programas de crédito que brinda la cooperativa, por ende, opinan al respecto y externan las mejoras que podrían necesitar, mientras que los independientes presentan un conocimiento escaso y en esta área se abstienen de manifestar su opinión.

4.4 Percepción de Grupos de Interés

Para conocer la percepción de los grupos de interés sobre los cuales Coopeagropal R.L. ejerce influencia, se identifican algunas características generales en la población comprendida en un kilómetro circundante a las instalaciones a la compañía, dentro de las que destacan el tipo de persona, ya sean moradores del área de estudio o bien propietarios de algún negocio en la zona de análisis, a su vez se especifica si existe alguna relación ya sea comercial o laboral con la empresa, para de este modo estar al tanto de si dicha conexión ejerce algún efecto en su percepción; por último, se toman en cuenta los años de habitar en la localidad con el fin de determinar el nivel de percepción influenciado por el tiempo de afectación que posea, como se aprecia en la Tabla 14.

Tabla 14. *Características Generales de los Grupos de Interés*

Tipo de persona	Porcentaje
Persona Física	94%
Persona Jurídica	6%
Relación con Coopeagropal R.L.	Porcentaje
Asociado	6%
Independiente	7%
Ninguna	87%
Años de vivir en la región	Porcentaje
Menos de un año	6%
De 1 a 10 años	13%
De 11 a 20 años	17%
De 21 a 30 años	20%
Mas de 30 años	44%

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

Se visualiza que la mayor parte de los abordados son personas físicas, es decir, quienes se encontraron en sus casas de habitación, las cuales compartieron su opinión con base en su visión como moradores y no como comerciantes, a su vez se observa que el mayor porcentaje de estos representa a quienes no poseen ningún nexo económico con la cooperativa; por lo cual se puede considerar que el conocimiento en relación a las operaciones de Coopeagropal R.L. es desde una perspectiva externa; es importante destacar que si bien estos no tienen un vínculo económico directo con la cooperativa, representan un grupo de interés debido al impacto que produce en la región a través de su participación en proyectos o actividades que fomentan el crecimiento económico.

Otro aspecto para enfatizar es que los datos se obtienen mayormente de pobladores que cuentan con más de 30 años de vivir en la región, por lo que son conocedores de la trayectoria y el crecimiento de la cooperativa con el pasar del tiempo, así como externar sus aportes en relación con el nivel de participación de la compañía en el periodo de estudio.

4.4.1 Condiciones Legales de la Cooperativa

Como parte del estudio se identifica el conocimiento y opinión de los grupos de interés sobre los que ejerce influencia Coopeagropal R.L., en relación con las condiciones legales con que cuentan las cooperativas a nivel nacional, así como los proyectos efectuados por la compañía y los nuevos que estos consideran serían convenientes ejecutar para el bienestar de la zona; además, de estar al corriente de la opinión de los individuos sobre si la labor económica de la organización aporta beneficios a la comunidad.

Con el fin de saber qué tanto están informados los habitantes de las poblaciones aledañas a la planta industrializadora, sobre las circunstancias que posee Coopeagropal R.L. en términos legales, se puede observar la Figura 20.

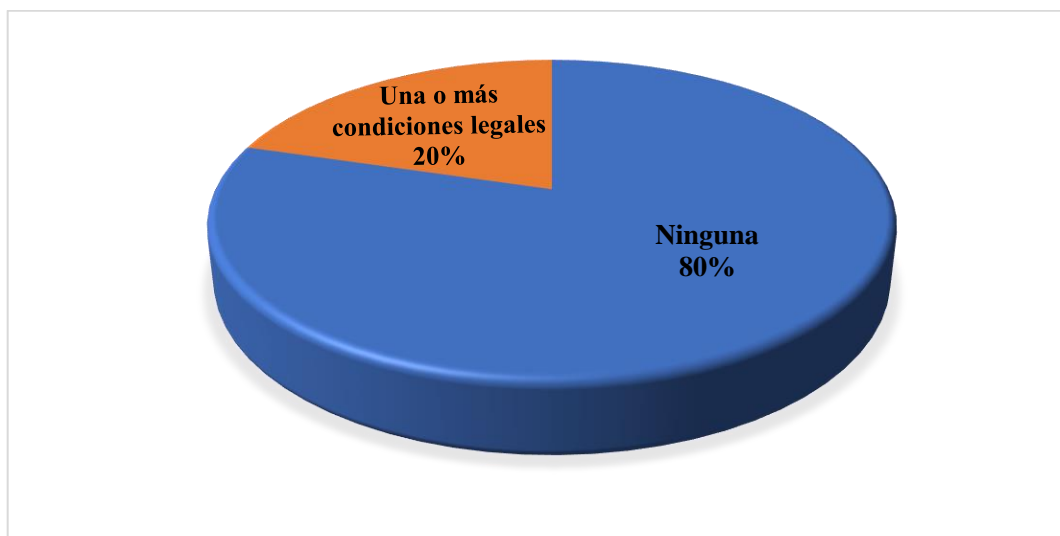


Figura 20. Conocimiento de las Condiciones Legales de las Cooperativas

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

Se puede destacar que existe una tendencia en los grupos de interés al desconocimiento de las condiciones legales de las cooperativas a nivel nacional; además, durante el sondeo se conoce que aún las personas que manifestaron conocerlas, pocas sabían todas las mencionadas en el cuestionario, en su mayoría solo estaban al corriente de una.

Para interpretar mejor la información antes mencionada es relevante conocer si las personas entrevistadas tienen relación con la cooperativa o no, y si el conocimiento de las condiciones

legales es igual en personas sin ningún lazo con Coopeagropal R.L. y personas asociados e independientes que contestaron el cuestionario de percepción, la Figura 21 ofrece la información correspondiente.

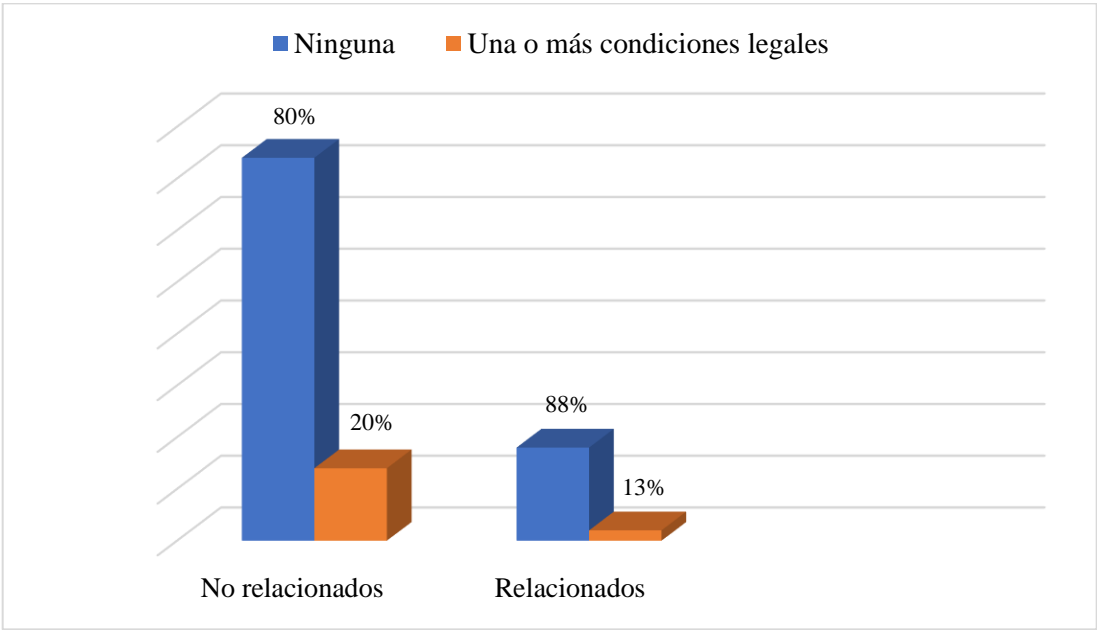


Figura 21. *Conocimiento de las Personas sobre las Condiciones Legales con las que Cuentan las Cooperativas según la Relación que Tienen con Coopeagropal R.L.*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

Se puede constatar que el mayor número de los individuos alcanzado no posee relación comercial o laboral con la cooperativa, ya sea como asociados, productores independientes o colaboradores; al mismo tiempo, se revela un porcentaje general que presenta limitado entendimiento de las condiciones legales de las cooperativas, incluida Coopeagropal R.L. Por su parte, las personas con una relación como productores asociados e independientes que respondieron, a pesar de tener mayor cercanía con la organización, muy pocos saben sobre las condiciones legales y durante la conversación efectuada, quienes tienen conocimiento mencionaron que ellos creen que esas exenciones y tarifas reducidas que eran en el pasado, ya no las tiene la cooperativa.

En el estudio es preciso conocer el grado en el que Coopeagropal R.L. podría alcanzar aspectos tales como competitividad, posicionamiento, diversificación, diferenciación y

permanencia tomando en cuenta las condiciones legales con las que cuentan las cooperativas a nivel nacional; con el fin de determinar si los grupos de interés comprendidos en el perímetro de la muestra considera que esas condiciones proporcionan las herramientas necesarias para que la cooperativa pueda mantenerse en el mercado y crecer económicamente. Los datos recolectados sobre la razones antes mencionadas se encuentran presentes en la Figura 22.

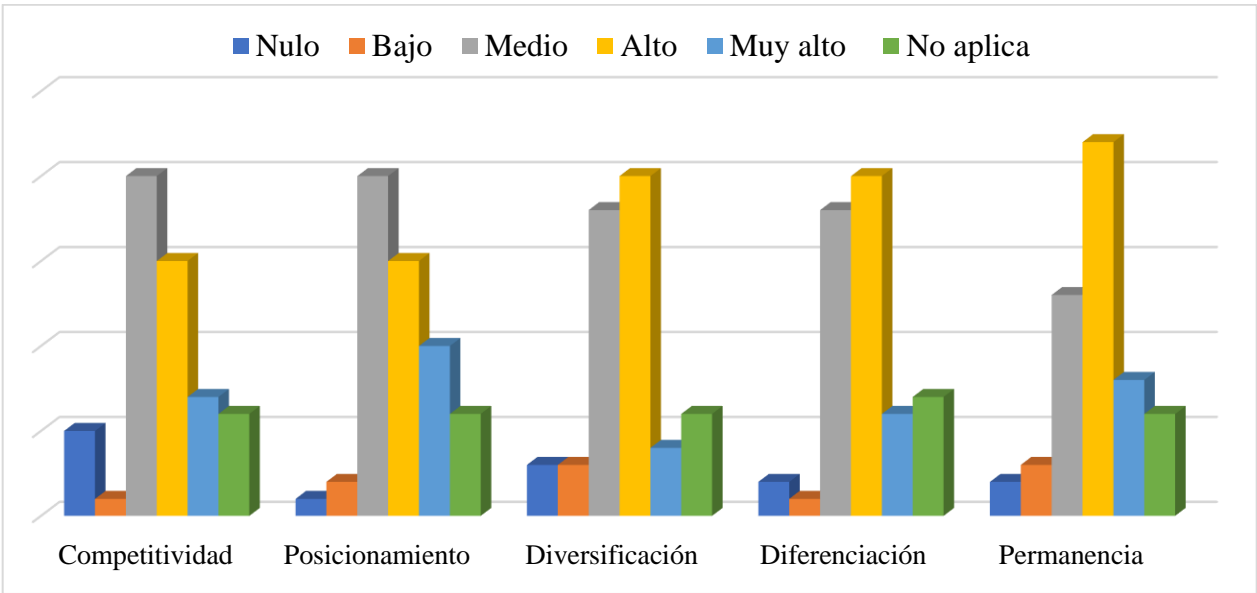


Figura 22. Grado en el que Puede Alcanzar la Cooperativa Aspectos Favorables para su Crecimiento Económico Tomando en Cuenta las Condiciones Legales a Nivel Nacional.

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

Como se observa, los habitantes circunvecinos consideran que dichas condiciones influyen positivamente en las operaciones de Coopeagropal R.L., dado que, le proporcionan un ahorro de los gastos que otras empresas tienen, por lo que la cooperativa posee lo necesario para hacer frente a la competencia, con reconocimiento en el mercado, destacándose por la calidad de su producto y también continuar innovando con nuevos servicios.

Por otra parte, es relevante conocer los beneficios legales, así como los posibles cambios deben presentar las reglas para las cooperativas en el país, con el fin de determinar el apoyo o desaprobación a las condiciones legales, como son la excepción del pago de impuestos en trámites aduaneros, tarifas preferenciales para el precio de la energía eléctrica y las rebajas del 50% en

impuestos de papel sellado, timbres y derechos de registros. Los datos recolectados sobre las razones antes mencionadas se encuentran presentes en la Figura 23.

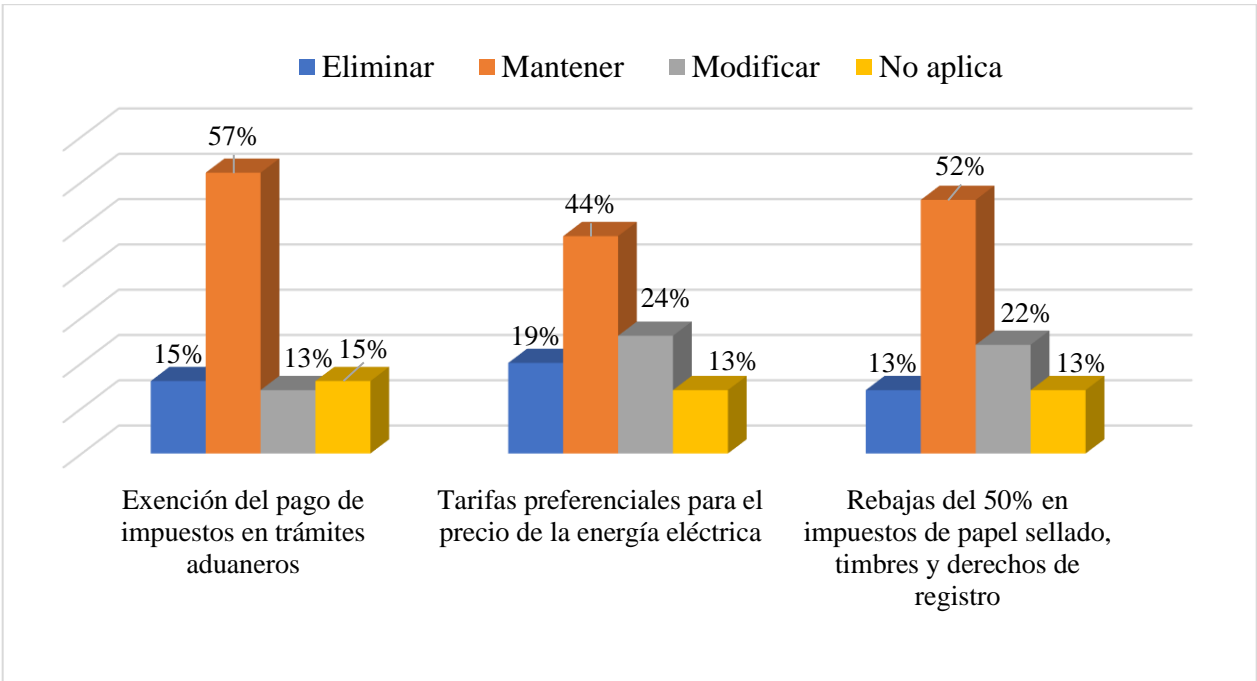


Figura 23. Criterio de la Población sobre los Beneficios Legales de Coopeagropal R.L.

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

De acuerdo con los resultados obtenidos la tendencia es considerar los beneficios legales que tienen las cooperativas a nivel nacional, en las que se encuentra incluida Coopeagropal R.L. deben mantenerse como se encuentran. También, se puede evidenciar que el beneficio de preferencia en los participantes es la exención del pago de impuestos en trámites aduaneros; ya que, si se compara, la tendencia es a mantenerlo, en cambio los rubros de eliminar y modificar no exceden la cuarta parte de los que contestaron. En cambio, las tarifas preferenciales para el precio de la energía eléctrica a pesar de contar con apoyo para mantenerse, el margen de diferencia con las opciones que son “modificar” y “eliminar” es inferior de acuerdo con los otros beneficios; por lo que, entre las condiciones, es la que menos apoyo tiene a no cambiar en comparación con los otros dos aspectos.

Un aspecto manifestado por las personas, que contestaron el cuestionario de percepción, es que no desean que se quiten los beneficios a Coopeagropal R.L. porque puede que esta acción

provoque que la cooperativa ofrezca menos empleo en el futuro o despida a las personas que más necesitan el trabajo proporcionado por la organización.

Al conocer el grado de apoyo de la población circundante sobre adicionar nuevas condiciones legales que beneficien a la cooperativa, facilita determinar si las personas consideran que con los beneficios actuales la cooperativa puede crecer económicamente o es necesario más apoyo para Coopeagropal R.L. Los datos recolectados sobre la razones antes mencionada se encuentran presentes en la Figura 24.

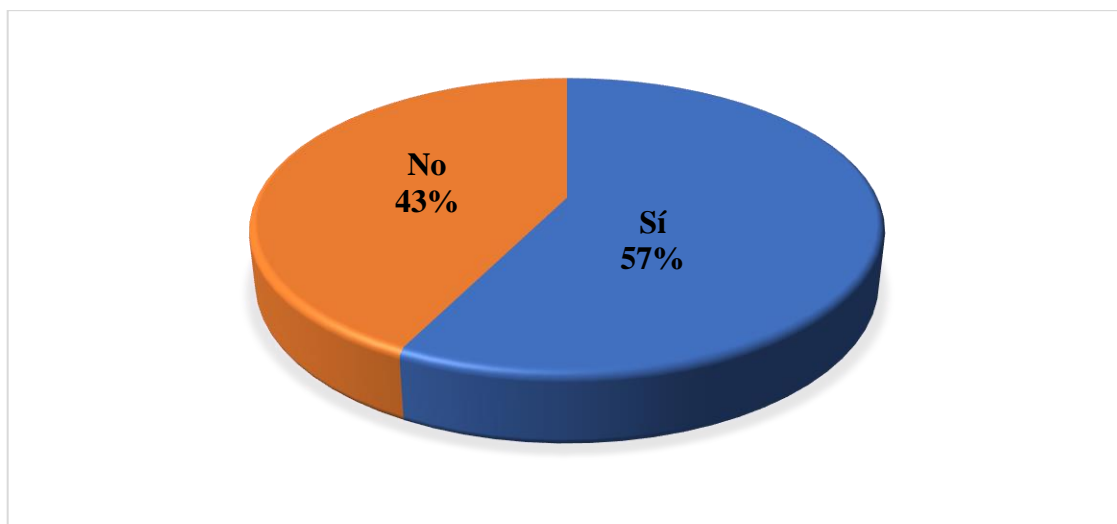


Figura 24. *Criterio de la Población sobre Adicionar Nuevas Condiciones Legales*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

Como se visualiza anteriormente, los habitantes del área consideran que se deben agregar más beneficios legales a Coopeagropal R.L., lo que refleja un apoyo de la población antes mencionada a las condiciones con los que dispone la cooperativa, ya que existe una reacción positiva a las existentes y la mayoría no desea eliminarlos ni modificarlos; además, consideran que se pueden añadir nuevas condiciones favorables.

4.4.2 Labor Económica de Coopeagropal R.L

Un aspecto que se debe señalar es si las personas circunvecinas a las zonas del estudio conocen sobre el proyecto de crédito ejecutado por Coopeagropal R.L. en el periodo de investigación, dicho punto se contempla en la Figura 25.

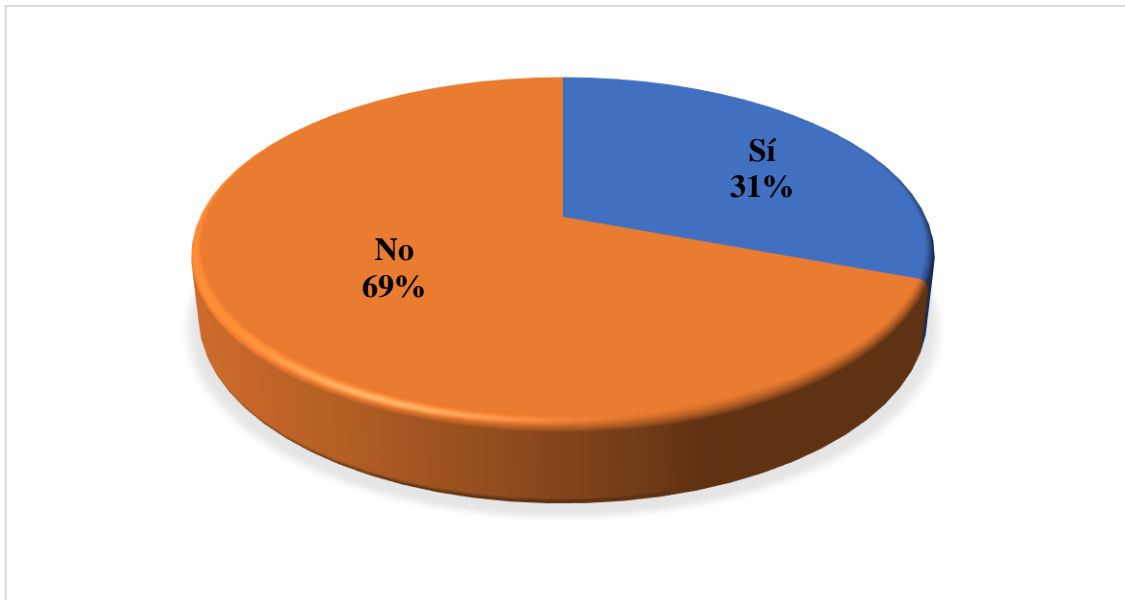


Figura 25. *Conocimiento Acerca del Proyecto Económico Ejecutado por la Cooperativa*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

Es necesario mencionar que el proyecto de crédito fue colocado a una tasa de interés favorable con fondos de Banca de Desarrollo, con el fin de ayudar a los productores asociados a enfrentar los problemas relacionados en el tiempo de crisis que sucedió hace pocos años. Lo que significó una gran ayuda para sus beneficiarios; sin embargo, como se señala iba dirigido únicamente para las personas asociadas a la cooperativa.

Como se distingue en la Figura 25, un 69% de los cuestionados menciona que no conocen el proyecto de crédito ejecutado por la cooperativa en el periodo de estudio, lo que significa que hay desconocimiento por parte de la población en general; no obstante, como se indicó anteriormente el proyecto se dirigía exclusivamente a los asociados de la cooperativa y para efectos de esta parte de la investigación, hubo muy pocas respuestas provenientes de estos; por lo cual el 31% de población, que tiene conocimiento de este programa, es importante considerarlo, pues en su mayoría son personas externas que conocen sobre el proyecto ejecutado aun sin ser partícipes.

La labor económica que la cooperativa realiza en la zona de estudio resulta de interés para los vecinos de la cooperativa, por esta situación se debe conocer el nivel de participación que los ciudadanos consideran que Coopeagropal R.L. debería tener en distintos aspectos, que se observan a continuación en la Figura 26.

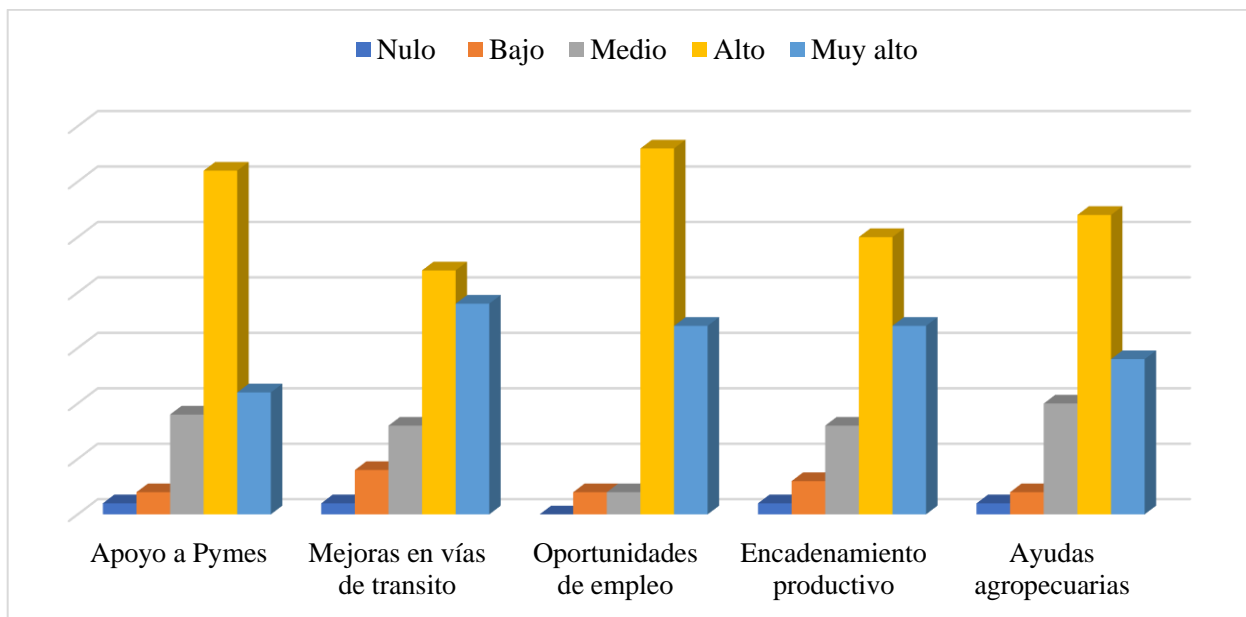


Figura 26. *Grado de Participación a Futuro en Nuevos Proyectos Económicos*

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

Como se percibe los ciudadanos de los pueblos cercanos a la cooperativa manifiestan que esta empresa sí debe tener cierto nivel de participación en los diferentes aspectos propuestos, la mayoría indican que convendría que Coopeagropal R.L. tenga una participación alta, principalmente en la ayuda a la generación de oportunidades de empleo, pues es un problema que está presente en esta zona del país; también, en el apoyo a las pequeñas y medianas empresas, ya que por medio de estas el crecimiento de la región mejora e incluso podría generar empleo, así se complementarían ambas opciones. De igual manera, piensan que podrían gestionar ayudas agropecuarias, participar en el encadenamiento productivo y la mejora de las vías de tránsito.

Por otro lado, se puede analizar que el segundo criterio de participación con mayor resultado para cada uno de los proyectos es la participación muy alta, lo que por ejemplo en el caso de las oportunidades de empleo, si se suma con la opción de participación alta, conformaría un 92%, lo que afirma totalmente que las personas piensan que la cooperativa debería gestionar y mostrar su participación en ese sentido.

En general, se puede considerar que los habitantes de las zonas de estudio piensan que la cooperativa sí debe tener una notable participación en este tipo de proyectos, porque podrían tener un impacto económico en la zona, así se logra apoyar a personas que no necesariamente estén

ligadas con el negocio y ayudar al crecimiento económico de la región. Cabe destacar que las opciones dadas son posibles proyectos que la cooperativa puede en el futuro implementar con el fin de apoyar a la comunidad.

4.4.3 Percepción de la Población

Al ser Coopeagropal R.L. una compañía que nace con el fin de dar respuesta a las necesidades económicas de la región, se vuelve relevante conocer la valoración de los pobladores en relación con la participación de la cooperativa en el crecimiento económico en tres niveles: local, regional y nacional; lo cual permite destacar la percepción que estos poseen sobre las labores de la organización en el transcurso del periodo de estudio, que hayan impulsado un incremento en las condiciones económicas, lo que permite ver si estos consideran que la organización trabaja con mayor declinación en uno de los niveles o bien si poseen un equilibrio en su intervención, para ello se presenta la Figura 27.

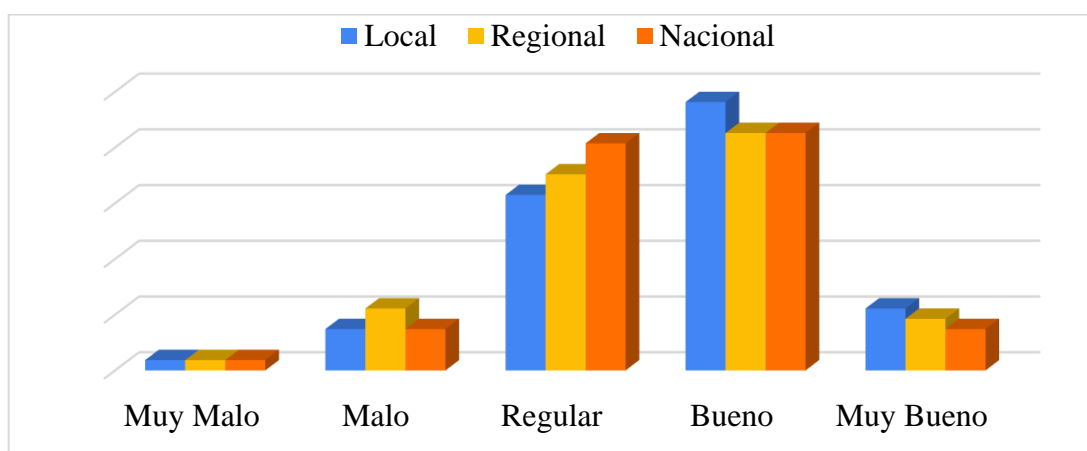


Figura 27. Calificación de Participación en el Crecimiento Económico

Nota. Elaborada con resultados del cuestionario de percepción aplicado al grupo de interés.

Se puede observar una tendencia positiva en la percepción de los grupos de interés, donde los mayores porcentajes de valoración se encuentran en la escala de bueno, sin embargo se debe evidenciar que la calificación de regular presenta variaciones estrechas; dentro de las razones recurrentes se encontraba la necesidad de que la cooperativa podría mejorar su incursión en

proyectos económicos que abarcaran segmentos que no poseen una relación de transacción con ellos; es decir, que no solo se reflejara el apoyo en productores, sino también en otros sectores de desarrollo, como se mostró en la información del grado de participación que debería tener la cooperativa en proyectos nuevos, tal como lo refleja la Figura 26, sin embargo, la imagen de Coopeagropal R.L. manifiesta una aceptación positiva de su gestión.

4.5 Propuesta de Mejora Continua para Coopeagropal R.L.

Para el logro de un equilibrio la cooperativa requiere incorporar actividades de mejora que permitan corregir las falencias identificadas, para ello se elabora un plan de mejora que agrupa tanto las áreas por mejorar como los resultados esperados que aportaran balance a las áreas estudiadas; por lo tanto, se presentan los aspectos más relevantes en la matriz de la Tabla 15, al igual que un ilustrativo en el Anexo 6.

Tabla 15. Matriz de Mejora

Área de Mejora	Programa Asistencia Técnica	Programa de Ahorro	Programas de Crédito	Percepción
Descripción del problema	Conocimiento limitado del programa del programa de asistencia técnica.	Conocimiento limitado de los servicios de ahorro.	Conocimiento limitado de los programas de crédito.	Imagen distorsionada
Causas del problema	Distorsión de la información sobre el programa de asistencia técnica.	Distorsión de la información sobre planes de ahorro.	Distorsión de la información sobre los programas de crédito.	Labores económicas cerradas
Objetivo por conseguir	Promover la participación de los productores en el programa de asistencia técnica.	Promover la participación de los productores en los servicios de ahorro.	Promover la participación de los productores en los planes de crédito.	Mostar la labor asociada al crecimiento económico de la región.

Continuación de la Tabla 15.

Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar de manera más amplia las condiciones y beneficios mediante redes y reuniones. • Actualizar la base de datos. • Promoción mediante campañas informativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar de manera más amplia las condiciones y beneficios de los servicios de ahorro. • Actualizar la base de datos. • Considerar una tasa de interés sobre ahorros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar de manera más amplia las condiciones y beneficios mediante redes y reuniones. • Considerar préstamos en efectivo. • Enlace con entidades financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar proyectos gestionados. • Publicar resultados de los proyectos.
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor participación de los productores. • Información al tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor participación de los productores. • Mayor captación de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor participación de los productores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la imagen de Cooperagropal R.L. • Incrementar la afiliación de asociados.

Nota. Elaborada con datos obtenidos del estudio del Triple Balance de Coopeagropal R.L., en el periodo 2017 – 2021.

Un aspecto importante para una empresa es su capacidad de mejora, ya que es la forma en que puede crecer y afrontar los problemas de manera exitosa; además, el mundo es cambiante por lo que las empresas deben contemplar este concepto para lograr sobrevivir en el cumplimiento de sus objetivos. Para efectos del estudio se diseña un plan de mejora continua de la dimensión económica en donde se toman en cuenta diferentes aspectos estratégicos de la cooperativa, en cuanto a los temas investigados y se plantea la propuesta que se considera pertinente para el perfeccionamiento de los programas, en pro del beneficio tanto de los palmicultores como de la empresa.

4.5.1 Mejoras para el Programa Asistencia Técnica

- Descripción del problema

Inicialmente, como parte del plan se debe identificar el área que requiere una mejora, en este caso se hace referencia al tema de ingresos que se aborda en la investigación, en donde el principal hallazgo que se identifica es relacionado con el programa de asistencia técnica. La identificación del área de mejora se realiza por medio de la Tabla 16.

Tabla 16. *Identificación de Áreas de Mejora al Programa de Asistencia Técnica.*

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
Los ingresos de los productores pueden ser más altos.	Las personas, aunque conocen sus beneficios no participan del programa.	La comunicación con los productores.
Mejora la calidad del fruto de palma africana, así como la productividad de la finca.	Los productores independientes tienden a no comprender en que consiste el programa.	Incentivar la participación de los productores con diferentes métodos.

Continuación de la Tabla 16.

Brinda capacitaciones y recomendaciones con profesionales.	La implementación del programa requiere la inversión de dinero que algunos no disponen.	Incentivar la participación de los productores con diferentes métodos.
El productor puede ser más competitivo cuando hay bajos precios.	La asistencia como tal les exige tiempo, que algunos no poseen.	Incentivar la participación de los productores con diferentes métodos.

Nota. Elaborada con datos obtenidos del estudio del Triple Balance de Coopeagropal R.L., en el periodo 2017 – 2021.

Se puede tomar en consideración que el programa de asistencia técnica tiene fortalezas en su gestión, lo que deja claro que es una oportunidad que los productores tienen a disposición para mejorar ciertos aspectos de sus plantaciones; así mismo, se destaca que cuenta con debilidades que fueron encontradas en el análisis de la información, las cuales ofrecen áreas de mejora para la cooperativa, en este caso están orientadas al mejoramiento del programa para buscar un mayor alcance.

- Causas del problema

Al detectar las principales causas del problema, se pretende dar una explicación del origen de la mejora propuesta, en este caso se realiza por medio del análisis de los datos obtenidos mediante los instrumentos aplicados, donde se encontró la falta de interés por parte de los productores, dado que estos poseen una comprensión limitada sobre la estructura del programa, en algunos casos no lo conocen y otros no tienen disponibilidad de tiempo para su aplicación.

- Objetivo

El plan de mejora requiere de un objetivo con el que se logre dar solución al problema, para este caso es el siguiente: diseñar estrategias que ayuden a aumentar la participación en el programa

de asistencia técnica, desarrollado por la cooperativa por parte de los productores, en el mediano plazo.

- Acciones de mejora
 - La comunicación con los productores

Los productores, en especial los independientes, no tienen suficiente información sobre los beneficios que brinda el programa de asistencia técnica. Las posibles causas se enfocan en que los productores no comprenden la información que reciben o no se enteran del programa. Por lo tanto, se busca lograr que reciban la información por el medio que tengan disponible y que la comprendan en su totalidad.

Las acciones de mejora son las siguientes:

- Contactar al productor para conocer por cual medio prefiere recibir la información, sea personal, WhatsApp, correo electrónico o llamada.
 - Realizar boletines informativos que sean claros y concisos sobre los beneficios que tiene el programa, para ser enviados o entregados en físico.
 - Articulación con instituciones públicas, privadas o académicas para realizar campañas informativas. De manera que el productor pueda encontrar información sobre el programa de manera accesible, en diferentes lugares.
- Incentivar la participación de los productores con diferentes métodos

Los palmicultores no participan del programa aun conociéndolo, lo que indica que no desean participar por alguna otra razón. Las posibles causas son: no poseen tiempo para realizarlo, no están interesados o no quieren invertir más recursos. Por tanto, se busca lograr que los productores sientan motivación por acceder al programa de asistencia técnica de manera voluntaria.

Las acciones de mejora son las siguientes:

- Realizar capacitaciones en donde se informe con amplitud los beneficios del programa, así como el procedimiento habitual que conlleva ejecutarlo. Así la persona sepa de antemano lo que demandará formar parte de la asistencia, tomando en cuenta el tiempo y la inversión.

- Diseñar experiencias positivas, para que las personas que hayan participado puedan conversar con quienes aún no lo hacen, de manera que conozcan la realidad fuera de todo tecnicismo.
 - Realizar algún tipo de competencia que le dé reconocimiento a quien mejor productividad demuestre en la entrega de la palma africana. Esto para crear una motivación extra por implementar el programa.
- Beneficios esperados
 - El beneficio que se espera es que los palmicultores puedan recibir todo tipo de información en el momento que se requiere, que sea clara, concisa y de utilidad, puesto que algunos mencionaron que se enteraban del programa tarde y no lograban participar. De este modo, tengan acceso a este tipo de programas que son de beneficio económico para ellos.
 - Se espera que la persona pueda motivarse por acceder al programa, no solo como un aspecto económico sino como algo integral en el bienestar de la relación que tienen con la cooperativa. Así, se aumente la participación y por ende los ingresos se vean aumentados.

4.5.2 Mejoras para el Programa de Ahorro

- Descripción del problema

Conocimiento limitado por parte de los productores sobre las condiciones y beneficios de los servicios de ahorro que Coopeagropal R.L. tiene a disposición, es importante enfatizar que los planes de ahorro están destinados a proporcionar condiciones adecuadas para mejores condiciones de productividad; sin embargo, los productores no tienen un conocimiento de su influencia, como se muestra en la Tabla 17, los aspectos relevantes para los cambios oportunos.

Tabla 17. *Identificación de Áreas de Mejora para el Programa de Ahorro*

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
Planes dirigidos a productividad	Débil comunicación	Comunicación

Nota. Elaborada con datos obtenidos del estudio del Triple Balance de Coopeagropal R.L., en el periodo 2017 – 2021.

- Causas del problema

El principal motivo identificado es la distorsión de la información sobre planes de ahorro proporcionado por la compañía, los productores conocen las condiciones por parte de otros palmicultores, lo que impide que estos posean el conocimiento suficiente que impulse su interés en los planes; al mismo tiempo, conocen los beneficios de manera básica sin detalle del nivel de intervención que produce en sus actividades, por lo cual al hacer mención de estos no muestran motivación en adquirir el servicio.

- Objetivo
 - Promover la participación de los productores en los servicios de ahorro.
- Acciones de mejora
 - Comunicar de manera más amplia las condiciones y beneficios de los servicios de ahorro.

En el estudio se identifica el esfuerzo de la compañía por facilitar a los productores toda la información, sin necesidad de visitar las instalaciones de la cooperativa, aspecto que se acrecentó con las condiciones por la pandemia; por ello se propone que Coopeagropal R.L. puede disminuir la brecha comunicativa a través de medios digitales como WhatsApp; el fin es mantener actualizados a los productores en relación con las condiciones y beneficios, dado que estos en el momento que firman un acuerdo no siempre cuentan con la atención de ese tipo de detalles, por lo que tienden a relevar esas decisiones u obviar la información.

- Actualización de la base de datos

Para una mayor efectividad de la acción anterior se recomienda una exhaustiva y minuciosa actualización de la base de datos de la organización, donde se cuente además con el número de productor un número de contacto asignado por este, con el fin de tener un enlace seguro para información relevante que se deba proporcionar.

- Considerar una tasa de interés sobre ahorros

Al conocer el comportamiento de los productores en relación con el ahorro se destaca una práctica por cuenta propia, es decir, ahorran en sus hogares; por lo tanto, como parte de las actividades para impulsar la participación de los palmicultores en los servicios de ahorro de la compañía, se considera la implementación de una tasa de interés, donde estos puedan verse movidos al ganar un porcentaje de ese dinero que no tienen en su domicilio.

- Beneficios esperados

Se espera que los productores adquieran una conciencia de ahorro lo que repercute en su productividad, dado que se promueve el control de las finanzas personales, al permitir que estos posean mayor disponibilidad de recursos para invertir en el monocultivo.

4.5.3 Mejoras para los Programas de Crédito

- Descripción del Problema

Para realizar el plan de mejora se debe conocer el área que requiere pulir y detectar las fortalezas que posee la Cooperativa y qué debilidad se observó en la aplicación del cuestionario a los productores asociados e independientes. La información correspondiente al área de mejora se analiza en la Tabla 18.

Tabla 18. *Identificación de Áreas de Mejora al Programa de Crédito.*

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejoras
Programas de crédito que permiten la participación del productor independiente, también conocido como cliente.	Los productores independientes desconocen sus beneficios y a cuáles programas tienen acceso.	Más información a los productores independientes sobre los programas crediticios que posee la cooperativa para ofrecerles.
Existencia de programas de crédito que permiten al productor acceder a préstamos para fertilizantes, mejoramiento de finca y trabajo de maquinaria.	Los programas de créditos existentes, a pesar de ayudar al productor en muchas áreas, el palmicultor accede más a créditos con otras entidades financieras porque dan préstamos en efectivo.	Intentar implementar los préstamos en efectivo o enlaces con entidades financieras.

Nota. Elaborada con datos obtenidos del estudio del Triple Balance de Coopeagropal R.L., en el periodo 2017 – 2021.

Como se contempla en la Tabla 18 el programa de crédito tiene fortalezas en su aplicación, ya que no se hace discriminación de productores, ambos pueden acceder a él, lo cual permite al palmicultor tener los beneficios para poder invertir y luego con el fruto de su esfuerzo pagarlo a una tasa de interés bajo.

- **Causas del Problema**

Las principales causas del problema se vieron durante la aplicación del cuestionario a los productores asociados e independientes, ya que se evidenció el desconocimiento sobre a cuáles préstamos podían acceder los productores independientes, ellos indican no estar informados del

tema y entre clientes se tiene por hecho que este tipo de productor no puede acceder al crédito en su totalidad. Los clientes informados son porque en el pasado fueron asociados.

Los programas de créditos existentes ayudan a los productores de palma aceitera vinculados con la cooperativa, ya que obtienen la ayuda necesaria para la siembra y mantenimiento de la fruta; sin embargo, los tres préstamos existentes para: fertilizantes, mejoramiento de finca y trabajo de maquinaria, no son suficientes para los palmicultores porque varios de ellos se endeudan con otras entidades financieras para obtener dinero en efectivo e invertirla en proyectos de la finca.

- Objetivo

El objetivo en el área de crédito de la cooperativa es mejorar los programas económicos de préstamos mediante: la organización de la base de datos, suministro de información a los productores menos instruidos y valoración de otras herramientas y alianzas con otras entidades financieras para garantizar el apoyo necesario a los productores.

- Acciones de Mejora
 - Comunicar de manera amplia las condiciones y beneficios

Para solucionar el desconocimiento de los productores independientes se debe mandar información ya sea mediante correo electrónico, WhatsApp, vía telefónica o una reunión en Coopeagropal R.L. sobre: los tipos de créditos, descripción, alcance de cada uno, tasas de interés y sus plazos, esto con el fin de evitar que continúe la desinformación por parte de los clientes sobre los préstamos y así permitir que puedan acceder a los beneficios ofrecidos por la cooperativa. Para ello se recomienda:

- Enviar al productor independiente mediante el canal de comunicación preferido: WhatsApp, correo electrónico o vía telefónica, la información de los programas de crédito.
- Considerar Préstamos en Efectivo

Valorar si la cooperativa puede dar préstamos en efectivo y de no ser posible investigar las ofertas del mercado y asesorar a los asociados y clientes sobre posibles entidades financieras que satisfagan sus necesidades de inversión. Para ellos se consideran las siguientes acciones de mejora:

- Realizar una evaluación de los pros y contras de otorgar préstamos en efectivo.
- Asesorar a los asociados y clientes sobre posibles entidades financieras que satisfagan sus necesidades de inversión.
- Enlace con entidades financieras

Se considera de interés el asesoramiento de los productores sobre las oportunidades de acceder a créditos mediante otros entes que les proporcionen los recursos para inversión. Se consideran acciones como:

- Informar a los productores de las entidades que proporcionan préstamos para inversión en el cultivo de palma, ya sea en campañas informativas en colaboración con los distintos entes de la región destinados a este tipo de actividad.
- Beneficios esperados
 - Se espera que los palmicultores puedan obtener la información de los diferentes créditos a los que pueden acceder, para lograr un mayor acceso al programa y sus beneficios.
 - Conocimiento de los palmicultores sobre las entidades financieras que pueden satisfacer sus necesidades de préstamos en efectivo a una tasa de interés baja u otras condiciones que consideren beneficiosas, a la hora de responder a la obligación adquirida.

4.5.4 Mejoras en la Percepción de Grupos de Interés

- Descripción del problema

Imagen cerrada de la cooperativa de cara al trabajo en la población, los habitantes consideran que las acciones orientadas a nivel económico se reducen a las que poseen repercusión exclusivamente en productores relacionados con la cooperativa; si bien es entendido que la cooperativa trabaja en pro de maximizar los rendimientos de sus socios, la comunidad considera que deben retribuir algo de los beneficios obtenidos en sus operaciones. Cabe destacar que para los pobladores la cooperativa realiza acciones de repercusión económica; no obstante, consideran que puede mejorar, de acuerdo con la siguiente tabla se perciben los aspectos por considerar.

Tabla 19. *Identificación de Áreas de Mejora en el Nivel de Percepción de los Habitantes Circunvecinos.*

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
Acciones positivas	Imagen de selectividad	Promoción de labor económica

Nota. Elaborada con datos obtenidos del estudio del Triple Balance de Coopeagropal R.L., en el periodo 2017 – 2021.

- Causas del problema

De cara a la comunidad la cooperativa cuenta con el agravante de ser considerada selectiva, es decir, que centra todos los beneficios en sus productores relacionados, esta percepción nace de aspectos como las oportunidades de empleo disponibles, donde se considera y prioriza a los familiares de productores asociados y socios de la organización, esto se toma como una omisión de las necesidades de los demás interesados.

- Objetivo

Mostar la labor económica de la cooperativa en el crecimiento económico de la región.

- Acciones de mejora

- Publicar de manera continua las actividades y proyectos económicos gestionados por la cooperativa.
- Publicar los resultados de la labor económica desarrollada por la cooperativa.

- Beneficios esperados

Se percibe el alcance de una percepción positiva por parte de las poblaciones circundantes a la cooperativa, lo que influye de manera positiva en la valoración de los grupos relacionados y la imagen de la corporación y al mismo tiempo promueve un incremento en la afiliación de asociados.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como parte del estudio sobre el Impacto de Triple Balance Coopeagropal R.L., en la región Sur de Coto, se logra llegar a una serie de conclusiones y recomendaciones dirigidas a los diferentes objetivos planteados en el trabajo, con el fin de finalizar la investigación con los aspectos relevantes para la organización.

5.1 Conclusiones

Con el fin de describir los programas ejecutados por Coopeagropal R.L en la variable programa del estudio, inicialmente se puede describir el programa dirigido a los ingresos, el cual se denomina Asistencia Técnica, el mismo se puede entender como un programa orientado a la mejora de la productividad de las plantaciones de los productores, este a su vez se compone de un conjunto de subprogramas que facilitan a los productores tanto asociados como independientes la asesoría profesional de técnicos especialistas en temas como: mantenimiento de fincas, control de plagas o enfermedades, zanjeo de aguas y fertilización.

En cuanto a la definición del programa de ahorro de la cooperativa, se encuentra una definición básica que logra dar la idea general de lo que es y su funcionabilidad, se concluye que el apartado describe todas las generalidades del programa; pero, no se disponía de documentación que explicara a profundidad sus requisitos, condiciones y funcionamiento, por lo cual el programa es analizado a partir de entrevistas.

En cuanto a el programa de crédito, la cooperativa presta para: el mejoramiento de la finca, la compra de fertilizantes y el trabajo en maquinaria, cualquiera de los anteriores tiene como tasa de interés, la pasiva establecida por el BCCR, más cinco puntos porcentuales y cada una tiene un plazo dependiente del monto del préstamo. También, en Coopeagropal R.L. no se está ofreciendo créditos de desembolsos; sin embargo, la cooperativa está tratando de brindar al sembrador de fruta de palma con el que tiene relaciones, los documentos necesarios para que las entidades bancarias que sí disponen de los recursos, les otorgue el préstamo. Igualmente, la información esta fragmentada en varios documentos o solo la maneja el departamento correspondiente, lo cual hace difícil el acceso a la información.

De acuerdo con el objetivo de identificar los mecanismos de control y evaluación utilizados por Coopeagropal R.L. para los programas, se puede comprender que los mecanismos aplicado en el programa de asistencia técnica consisten en la observación y registro de las mejoras en la calidad

de las entregas de producto en cada periodo; es decir, la cooperativa mide el grado de efectividad del programa, de conformidad con el incremento o disminución de la calidad de la fruta entregada por palmicultor; cabe destacar que su eficiencia se encuentra estrechamente relacionada tanto con la recepción como aplicación de las recomendaciones por parte de los productores, lo que enfatiza la necesidad de una comunicación asertiva entre estos y la empresa.

Es importante destacar la inversión realizada por la organización en pro de proveer a los diferentes productores la asistencia profesional, para las mejoras necesarias en la productividad de sus fincas; más allá de los esfuerzos por establecer alianzas con entes dirigidos a la actividad, también invierte en recursos en la adquisición y capacitación de personal especializado que lleve a cabo las visitas y recomendaciones con la mayor calidad.

Por su parte el programa de ahorro se encontraron dos herramientas que cumplen esta función, el formulario que llena el productor y el registro de ahorrantes que realiza la cooperativa, en general los mismos muestran un sistema eficiente que le permite a la cooperativa mantener seguimiento del programa cuando sea necesario, por lo cual se concluye que los mecanismos identificados en esta área son útiles y pueden suministrar datos importantes para la toma de decisiones, así mismo, saber si el programa funciona como se ha dispuesto. Cabe mencionar que la adquisición de la información es limitada y podrían existir otros mecanismos que no se conocieron.

En los mecanismos de evaluación y control de crédito que usa la cooperativa están: un estudio con el programa Equifax y un análisis por parte de la SUGEF, la cual verifica el historial crediticio, categorizándolo del nivel uno al cuatro. Los métodos utilizados por la cooperativa han sido eficientes, al punto que se ve una diferencia cuando no se utilizaban y en la actualidad, ya que el riesgo crediticio ha disminuido. Sin embargo, los documentos sobre estos procesos también son de difícil acceso, debido a que los maneja con claridad el auditor interno, por lo que para conocer las técnicas usadas es necesario una entrevista con él, los otros encargados no poseen tanta información

Según el objetivo de determinar el impacto económico de los programas aplicados por Coopeagropal R.L. en la variable de ingreso en general, los productores asociados y en especial los independientes tienen la tendencia a tener una participación baja, comparada con el nivel de

conocimiento del programa de asistencia técnica; de hecho, la tendencia indica que no acceden al programa porque no poseen tiempo suficiente o no están interesados, lo que significa que a menor participación menor impacto, al presentar una negativa a participar imposibilita percibir el beneficio.

Los palmicultores que sí participan en el programa sí consideran positivo haberlo hecho, ya que, en el caso de los asociados, quienes participaron no consideraron que el programa requiera mejoras, pues en general la tendencia marca que lo valoran entre bueno y muy bueno. Mientras que los independientes lo valoran entre regular y bueno, pero sí manifiestan que necesita perfeccionamiento en algunas áreas. Por lo que se sintetiza, que algunos individuos han mejorado sus ingresos y productividad a través de la asistencia técnica, aunque el mismo puede corregir algunos criterios.

Los planes de mejora del programa de asistencia técnica tienen la tendencia a ser aplicados por los palmicultores, ya que de las personas que sí han participado del programa la mayoría indicó que sí los llevaba a cabo; la tendencia por la que no los aplicaban era porque no tenían los recursos disponibles o no tenían tiempo. Por esta razón, se concluye que los planes de mejora recomendados en la asistencia cuentan con la eficiencia esperada; sin embargo, las razones por las que en algunos casos no son ejecutados, se deben a cuestiones personales.

Se concluye que los palmicultores presentaron dependencia a mantener relaciones económicas con la cooperativa y además la entrada de recursos económicos la tienen como su principal fuente de ingresos, lo que significa que gran parte de sus capitales son provenientes de la venta del fruto de la palma africana. Lo que muestra una relación fuerte con Coopeagropal R.L. Se concluye, además, que los productores tienen la tendencia a invertir sus ingresos provenientes de la fruta de palma africana a aspectos que cubren necesidades básicas; es decir, que el dinero que ganan con la venta de las plantaciones no es frecuente que lo utilicen en actividades de ocio o que no representan una obligación económica.

En cuanto temas de ahorro se conoce una baja tendencia de participar en los planes de ahorro de la organización, en el caso de los productores independientes o también denominados clientes, se manifiesta una distorsión de la información, pues consideran que los beneficios son exclusivamente para los asociados, datos que mencionan los adquieren de otros productores, lo que

refuerza la necesidad de minimizar la brecha de comunicación con este grupo en particular; por otra parte, otro elemento por considerar es el bajo interés por dicho hábito, lo cual estos afirman prefieren hacerlo por cuenta propia.

En cuanto la porción de productores que realiza sus ahorros con la cooperativa en estudio afirma que realizan el retiro de sus ahorros anualmente, debido a que es el plazo favorable para dar respuesta a sus requerimientos, tanto personales como de inversión en los sembradíos. A su vez, estos se ubicaron en el porcentaje más bajo de ingresos, destinado para ahorrar, al manifestar que sus recursos son limitados y no pueden superar más de un 5% de sus ingresos en ahorros.

En la variable de crédito se concluye que los productores asociados tienen mayor participación del programa de crédito que los independientes, debido a que los clientes desconocen que pueden acceder, puesto que de acuerdo con su entendimiento son exclusivamente dirigidos a los asociados. También, la negativa al adquirirlos por parte de los palmicultores se debe principalmente por la falta de interés a endeudarse y las personas que se arriesgan lo utilizan para actividades de producción relacionados con la finca, es debido a esto que el crédito más utilizado es para comprar fertilizante en ambos grupos.

Las personas que pagan préstamos tienen un comportamiento diferente según sea asociado o independiente, ya que los primeros en su mayoría tienen deudas del 10% de sus ingresos, en cambio los clientes en su mayoría son del 50%, lo que confirma la tendencia de no endeudarse. Sin embargo, una propensión común en ambos grupos es endeudarse con otras instituciones financieras y no tanto con la cooperativa.

Los productores que sí optan por adquirir compromisos financieros tienen la tendencia a estar endeudados con el Sistema Financiero Nacional con entidades tales como: bancos públicos y privados, tarjetas de crédito o casas comerciales, pues en comparación con la deuda que poseen con la cooperativa el nivel de endeudamiento presentado es inferior. Se concluye que tienen otro tipo de necesidades para las que requieren dinero en efectivo y no los programas que brinda la cooperativa; por ende, los que sí buscan crédito lo consiguen en entidades externas. Además, los palmicultores tienden a invertir el dinero que proviene de deudas en actividades variadas, no hay un solo comportamiento definido, por lo que se concluye que los que sí acceden al crédito no es simplemente para aspectos relacionados con la finca de palma africana.

Los palmicultores en su mayoría han tenido problemas en el pasado para hacer frente a sus deudas con los ingresos provenientes de la venta de fruta de palma vendida a Coopeagropal R.L., sin embargo, en la actualidad gracias al aumento de precio de la fruta el 82% puede cubrir sus deudas.

En la valoración de los programas de créditos los productores tienen la tendencia a considerar que los beneficios del préstamo son buenos en los criterios de: tasas de interés, plazos, montos, honorarios y atención; sin embargo, debido a la poca participación de los independientes en el programa el *no aplica* es el rubro recurrente. También, sucede lo mismo en los aspectos de mejora donde por desconocimiento no hay mucha participación de los clientes; no obstante, los asociados manifestaron que, en general, en cuanto a su experiencia están bien y no hay necesidad de mejoramiento. Pero, en el caso de las tasas de interés la tendencia más bien señala que sí debería darse un mejoramiento a un nivel bajo.

Según el objetivo sobre la percepción de los grupos de interés frente a la labor realizada en materia económica, por Coopeagropal R.L., tomando en cuenta las condiciones legales se concluye un desconocimiento de los beneficios legales de las cooperativas a nivel nacional, sin embargo, mencionarles algunos consideran que la cooperativa es capaz de tener mayor alcance en los aspectos de: diversificación, diferenciación y permanencia; también, el nivel medio de competitividad y posicionamiento. Además, la mayoría de personas entrevistadas mostraron apoyo a las condiciones legales y un 57% agregaría más beneficios, ambas situaciones si Coopeagropal R.L. asegura el empleo de la zona.

En la variable de labor económica que la cooperativa ha desarrollado en la zona se concluye que los proyectos económicos realizados por la cooperativa no son reconocidos por la población, esto limita la valoración por parte de este grupo de interés. Además, la población considera que la cooperativa debería tener mayor participación en diferentes proyectos que involucren el desarrollo económico de la región, como: generación de empleo, el apoyo a pymes, mejora en vías de tránsito, encadenamiento productivo y ayudas agropecuarias. Por lo que sintetiza que las personas esperan que la participación de la empresa en la zona no sea únicamente a nivel comercial beneficiando a quienes están en la industria, sino a todos los que de alguna manera presencian los efectos de sus labores económicas en el diario vivir.

En cuanto a la variable percepción de los grupos de interés, se puede concluir que la imagen de la cooperativa frente a la población circundante se encuentra distorsionada, considerando que la organización interviene de manera positiva, pero que podría ser significativa, dado que los moradores reconocen el impacto que la compañía ha producido desde una perspectiva económica en la región; no obstante, perciben un grado de selectividad al momento de dirigir los beneficios de las acciones gestionadas.

De acuerdo con el objetivo de la propuesta de mejora continua para la cooperativa en su única variable, se puede mencionar que la misma es dividida en tres secciones: en la de ingreso se sugiere una mejora enfocada en aumentar la participación en el programa, en la actualización de la base de datos y crear alianzas informativas con otras instituciones académicas o públicas, se concluye que la mejora contempla aspectos que buscan hacer crecer la participación y que si se realizan como se ha dispuesto se pueden obtener los beneficios esperados.

5.2 Recomendaciones

En el estudio de Impacto de Triple Balance de la Cooperativa Coopeagropal R.L., en la Zona Sur de Costa Rica, para el periodo 2017-2021, en el área económica, al considerar las conclusiones antes mencionadas se recomienda:

- Sistematizar los conceptos e información importante del programa de crédito, con el propósito de que todos los datos se encuentren en un solo documento que permita el acceso más fácil para los colaboradores.
- Establecer los conceptos e información relevante de los mecanismos de evaluación y control, con el propósito de que todos los datos del programa de crédito se encuentren en un solo documento que permita un acceso oportuno a los resultados.
- Facilitar detalladamente la información de los programas de crédito, principalmente a los productores independientes; es recomendable enviar a ambos productores, con el fin de dar a conocer a los clientes que cuentan con la oportunidad de acceder a los préstamos y a su vez aclarar dudas que posean los productores asociados. La información puede ser proporcionada según el canal de comunicación que más funcione al palmicultor, al mismo tiempo, se considera que un boletín o volante informativo, entregado personalmente, permitiría brindar información a quienes no tienen acceso a Internet, ya sea que vivan en

zonas con poca cobertura, no disponen de tiempo o no tienen costumbre de revisar sus correos.

- Los palmicultores al igual que otros agricultores se ven afectados por las fluctuaciones en el precio de la fruta, por lo tanto, en cuanto a crédito se recomienda continuar con los mecanismos actualmente incorporados que permite que los productores adquieran obligaciones financieras que no excedan su capacidad de pago.
- Se recomienda a la cooperativa considerar la posibilidad de otorgar préstamos en efectivo, con el fin de facilitar ayuda a los palmicultores para invertir en la producción de fruta de palma; sin embargo, si su naturaleza o sus planes establecidos no lo permiten, se aconseja crear alianzas con entidades financieras para darles información sobre los préstamos.
- Definir de manera amplia el programa de ahorro, que se disponga de un documento tanto completo y claro como explicativo, acerca de las condiciones, requisitos y beneficios.
- Reforzar los mecanismos de evaluación y control para el programa de ahorro que se enfoquen en darle seguimiento para el cumplimiento de su objetivo.
- Contemplar una tasa de interés sobre ahorros, lo cual estimule a los productores a participar en el servicio prestado por la organización, dado que estos percibirían un beneficio sobre ese recurso que consideran no tiene disponible para invertir o responder a sus necesidades.
- Diseñar estrategias que ayuden a mejorar la participación en el programa de asistencia técnica, que a su vez permita el mejoramiento de los ingresos de los productores y por ende su calidad de vida.
- Publicar la labor económica con la población cercana a la cooperativa para generar una vista positiva de parte de los grupos de interés.
- Crear proyectos económicos que tengan en cuenta a personas que no estén relacionadas con la cooperativa para ayudar al crecimiento económico de la región, al tomar en cuenta la disponibilidad de recurso económico que tenga la cooperativa para este fin.
- Comunicar a la comunidad los resultados de los proyectos económicos gestionados, con el fin de fortalecer la imagen de la cooperativa frente a los habitantes de la región mediante la triplicación de memorias o rendiciones de cuentas.

Referencias

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f.). *Plan de mejoras, herramienta de trabajo*. Universidad de Antofagasta: http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Aguirre, R. (2014). *Mejora Continua*. Cámara Mexicana de la industria de la construcción: <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Aimeé Morales, M., y Vivas Francesconi, D. (15 de julio de 2020). *El triple balance:hacia una innovación consciente*. untotem.com: <https://medium.com/totem-innovaci%C3%B3n/el-triple-balance-3839d06099b4>
- Alfaro, J. (18 de diciembre de 2018). *¿Qué pasó con el impuesto a las cooperativas y por qué ahora se tambalea en el Congreso?* Semanario Universidad: <https://semanariouniversidad.com/pais/que-paso-con-el-impuesto-a-las-cooperativas-y-por-que-ahora-se-tambalea-en-el-congreso/>
- Arango Restrepo , M. (2007). *Control Organizacional: ¿Sistema o agregado de elementos?* Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327241005.pdf>
- Arévalo, D. (5 de Mayo de 2021). *¿Qué son los ingresos en mis finanzas personales y familiares?* <https://www.tributi.com/finanzas-personales/que-son-los-ingresos-en-mis-finanzas-personales-y-familiares>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., y Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Redalyc.org*, <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Asobancaria. (2021). *¿Qué es el ahorro?* <https://www.sabermassermas.com/que-es-el-ahorro/>
- Asobancaria. (2021). *Presupuesto*. Asobancaria: <https://www.sabermassermas.com/presupuesto/ingresos-y-gastos/>

- Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (10 de diciembre de 2020). *Comercialización de fruta de palma aceitera será más transparente gracias a norma técnica nacional*. Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica: <https://www.inteco.org/blog/noticias-2/comercializacion-de-fruta-de-palma-aceitera-sera-mas-transparente-gracias-a-norma-tecnica-nacional-257>
- Banco Pichinga. (2021). *¿Cómo calcular mi capacidad de endeudamiento?* <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/calcular-capacidad-endeudamiento>
- Bancolombia. (22 de Febrero de 2021). *Tipos de crédito*. Bancolombia: <https://www.grupobancolombia.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>
- Barroso, M. B. (13 de Enero de 2021). *Relaciones públicas en organizaciones sostenibles El caso de las empresas de triple impacto*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de https://www.academia.edu/49343086/Cita_en_Bel%C3%A9n_Barroso_M_2021_Relaciones_p%C3%BAblicas_en_organizaciones_sostenibles_El_caso_de_las_empresas_de_trip_le_impacto_Universidad_de_M%C3%A1laga_Tesis_doctoral_
- Bauce, G., Córdova, M., y Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”*, 42-50. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Baye, M. (2006). *Economía de Empresa*. España: MCGRAW-HILL Interamericana S.A.
- Bernal T., C. A. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Pearson educación de Colombia.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Biblioteca de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (18 de diciembre de 2020). *Gestión de datos de investigación*. biblioteca Cepal: <https://biblioguias.cepal.org/gestion-de-datos-de-investigacion/documentacion>

- Camara Nacional de Productores de Palma . (2021). *Boletines*. CANAPALMA:
http://www.canapalma.cr/?page_id=3385
- Chinchilla, L. (2012). *Observatorio de Comercio Exterior* . Importancia de las Cooperativas Agrícolas en Costa Rica: <https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/185-importancia-de-las-cooperativas-agricolas-en-costa-rica>
- Cobián Puebla, A., Rosales Adame, J. J., y Fernández Andrés, C. A. (2020). *Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social*.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v14n1/2306-9155-rdir-14-01-337.pdf>
- Collier, D. A., y Evans, J. R. (2009). *Administración de operaciones* (Segunda ed.). Cengage Learning.
- Compartamos Banco . (11 de Enero de 2021). *¿Conoces la diferencia entre deuda y crédito? ¡Te la explicamos!* Compartamos Banco:
<https://www.compartamos.com.mx/compartamos/blog/cuida-tu-cartera/diferencia-entre-deuda-y-credito>
- Confederación de Cooperativas de Colombia. (20 de Septiembre de 2021). *Encontrémonos en la XXII Conferencia regional para reconstruir mejor juntos con los principios y las respuestas del cooperativismo a la crisis generada por el COVID-19 en las Américas*.
<https://confecoop.coop/mundo-cooperativo/encontremonos-en-la-xxii-conferencia-regional-para-reconstruir-mejor-juntos-con-los-principios-y-las-respuestas-del-cooperativismo-a-la-crisis-generada-por-el-covid-19-en-las-americas/>
- Coopeagropal R.L. (Mayo de 2022). *Historia*. Recuperado el Mayo de 2022, de Coopeagropal R.L.: <https://www.coopeagropal.co.cr/nosotros-cooperativa/>
- Coopeagropal R.L. (Noviembre de 2021d). Procedimiento para el cálculo del precio de la fruta. Corredores, Puntarenas, Costa Rica.
- Cooperativas de las Américas . (Agosto de 2020). *Mapeo Cooperativo: Datos Estadísticos* .
<https://coops4dev.coop/sites/default/files/2020-09/Informe%20de%20Mapeo%20Cooperativo%20Costa%20Rica.pdf>

- Coopesantos. (s.f.). *Tipos de Cooperativas*. Recuperado el Miércoles de Junio de 2022, de Mi Corazón Cooperativo: <https://www.corazoncooperativo.com/tipos-de-cooperativa>
- Coordinadora Estatal de Comercio Justo. (s.f.). *Qué es el Comercio Justo*. Coordinadora Estatal de Comercio Justo: <https://comerciojusto.org/que-es-el-comercio-justo-2/>
- Cordero Ulate, A., y Oreamuno, F. (28 de 02 de 2013). *aciamericas.coop*. [aciamericas.coop](https://www.aciamericas.coop): <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/coopeagropal.pdf>
- Coren, S., Ward, L., y Enns, J. (2001). *Sensación y percepción*. McGraw-HILL . scribd: <https://es.scribd.com/document/43252760/libro-Sensacion-y-Percepcion>
- Cruz García, M. A. (2019). Fuentes de información. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 8(15), 57-58. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/4864/6748>
- Daza, J. (2014). *Las tarjetas de crédito y la cultura financiera crediticia de Sucre*. ecorfan.org: <https://www.ecorfan.org/bolivia/handbooks/ciencias%20economicas%20I/articulo%2010.pdf>
- De Cárdenas , G., y Mora, A. (2012). *Visión panorámica del sector cooperativo en Costa Rica. Una larga historia del sector*. https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_185287.pdf
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernandez, M., y Varela Ruiz, M. (16 de Abril de 2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Departamento de Investigación en Educación Médica: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Díaz Foncea, M., y Marcuello Servós, C. (2010). *Impacto económico de las cooperativas. La generación de empleo en las sociedades cooperativas y su relación con el PIB*. Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17413327002.pdf>
- Dirección de Apoyo al Consumidor . (2021). *Estrategia Nacional de Educación Financiera*. Dirección de Apoyo al Consumidor, Ministerio de Economía Industria y Comercio: https://www.consumo.go.cr/educacion_consumidor/educacion_financiera.aspx
- Dzul Escamilla, M. (s.f.). *Los enfoques en la investigación científica*. Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo:

- https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Erales Vides, R. (Mayo de 2016). *Calidad de la cosecha*. Gremial de Palmicultores de Guatemala : <https://www.grepalma.org/wp-content/uploads/2018/09/boletin-5-La-Palma.pdf>
- Figueroa Delgado, L. (2009). *Las finanzas personales*. Univerdad EAN Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612980007.pdf>
- Fontanilla Díaz, C., Nieto Mogollón, D., y Urueta Urueta, J. (2015). *Consideraciones sobre el transporte de fruto de palma de aceite en la zona norte de Colombia*. FEDEPALMA: <https://publicaciones.fedepalma.org/index.php/palmas/article/download/11062/11047>
- Freeman, E. (2021). *La gestión empresarial basada en los stakeholders y la reputación*. <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/la-gestion-empresarial-basada-en-los-stakeholders-y-la-reputacion/>
- García Chiang, A. (26 de noviembre de 2010). *El comercio justo: ¿una alternativa de desarrollo local?* SciELO México: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332011000100005
- García López , M. J. (2019). *accid.org*. La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line: https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/LA_CUENTA_DEL_TRIPLE_RESULTADO.pdf
- García Santamaría, C. (Mayo de 2021). *Endeudamiento de las personas en Costa Rica*. Oficina del Consumidor Financiero: <https://www.ocf.fi.cr/wp-content/uploads/2021/05/Endeudamiento-de-las-Personas-en-CR.pdf>
- García, N., Grifoni, A., López, J., y Mejía, D. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe: Situación actual y perspectivas*. scioteca: https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/379/caf_12_educaci_n_financiera5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González Cárdenaz, A. (2016). *La agroindustria de la palma de aceite en América*. Fedepalma: <https://web.fedepalma.org/sites/default/files/files/Fedepalma/Memorias%20de%20la%20>

XVIII%20Conferencia%20Internacional%20sobre%20Palma%20de%20aceite/M_3_3_%20La%20agroindustria%20en%20America.pdf

González, D. M. (2020). *Cambios en la superficie sembrada de palma aceitera en el cantón de Osa, Puntarenas. Período 2014-2018*. Revista Geográfica de América Central: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-25632020000200093&script=sci_arttext#B18

Granada Robleto , C. (2006). Pobreza y desigualdad un fenómeno creciente en América Latina. *Identidad*(3), 26. <https://www.infocoop.go.cr/sites/default/files/2020-01/8.%20Revista%20Identidad%204.pdf>

Granados Mojica, L. (2020). *Panorama de la oferta y la demanda de aceite de palma. Reporte 2021, Concejo de países de productores de aceite de palma*. FEDEPALMA: <https://publicaciones.fedepalma.org/index.php/palmicultor/article/download/13309/13080>

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., y Castro Molina, N. E. (01 de julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento* , 4(3), 163-173. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>

Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf&ved=2ahUKEwjotsmKz-T4AhVBsYQIHYZCALQQFnoECA4QAQ&usg=AOvVaw0S6BhGROt3pwwqwcYBTJ1Q>

Hintze, J. (2001). Control y Evaluación de Gestión y Resultados. *Dialnet*, 1(1), 27-58. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3991033.pdf>

Hurtado De Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* . ayudacontextos: <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (Febrero de 2018-2019). *Encuesta nacional de ingresos y gastos de los hogares 2018*. <https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/reenigh2018-errores.xlsx>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (Marzo de 2020). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2018 Metodología*. https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/meenigh2018_0.pdf
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2017). *Historia y filosofía del cooperativismo*. https://www.infocoop.go.cr/sites/default/files/2019-07/Historia_%26_Filosofia.pdf
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (ca [2019]). *Historia del cooperativismo mundial*. <https://www.infocoop.go.cr/historia-coperativismo-mundial>
- Investing.com. (Octubre de 2021). *CRUDE PALM OIL – CIF ROTTERDAM Spot - (PALM-MYCRD-PI)*. Investing.com: <https://es.investing.com/commodities/crude-palm-oil-cif-rotterdam-futures-historical-data>
- Junquera, M. J. (2020). Expansión de cultivos industriales en el sudeste asiático: El caso de la palma aceitera en Indonesia y Malasia. *Huellas*, 24(1°). <https://cerac.unlpam.edu.ar/index.php/huellas/article/view/4208/4938>
- Ley 2 de 1943. (Código de Trabajo). *27 de agosto de 1943. D.O. No. 192*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8045&nValor3=130678&strTipM=TC
- Ley 4179 de 1968. (De Asociaciones Cooperativas). *22 de agosto de 1968*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=32655
- Ley 7139 de 1989. (Impuestos Municipales de Corredores). *04 de enero de 1990. D. O. No. 3*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=1899&nValor3=2024&strTipM=TC

- Liévano, M. d. (Julio de 2012). *La Responsabilidad Social de las Empresas: Modelo de Tres Dimensiones para su Estudio*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1231/triple-balance-resultados.html>
- Machicado, J. (2013). *La condición*. Apuntes Jurídicos: https://jorgemachicado.blogspot.com/2013/04/con.html#_Toc353183230
- Madrigal Castro, G., y Suárez Esquivel, J. (2011). *Contraloría General de la República*. Conceptos básicos sobre control interno: https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson Educación.
- Maranto Rivera, M., y González Fernández, M. (febrero de 2015). *Fuentes de Información*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Marín García, J., Bautista Poveda, Y., y García Sabater, J. (3 de 12 de 2014). *Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso*. edalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54932488008.pdf>
- Martínez, J. (2020). *Endeudamiento*. Diccionario Jurídico y Social: <https://diccionario.leyderecho.org/endeudamiento/>
- Mata Solís, L. (07 de Mayo de 2019). *El Enfoque de Investigación: La Naturaleza del Estudio*. Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Ministerio de Agricultura y Ganadería. (2007). *Cadena Agroalimentaria del Cultivo de Palma Aceitera en el Distrito de Chires de Puriscal*. <http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/E70-10271.pdf>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (junio de 2021). *Comercialización de fruta de palma aceitera será más transparentes gracias a Norma Técnica Nacional*. Ministerio de Economía Industria y Comercio:

<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/1047/comercializacion-de-fruta-de-palma-aceitera-sera-mas-transparente-gracias-a-norma-tecnica-nacional.php>

Mogrovejo, R., Mora, A., y Vanhuynegem, P. (2012). *El Cooperativismo en América Latina*. Organización Internacional del Trabajo : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf

Montilla Galvis, O. D. (27 de Julio de 2004). *Modelo para evaluación de gestión de empresas industriales del subsector de cosméticos*. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v20n92/v20n92a02.pdf>

Monzón Campos, J. L. (Abril de 2003). El cooperativismo en la historia de la literatura económica. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(44), 9-32. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17404401.pdf>

Mora Monge, E., Jiménez Flores , J. C., Wong Ruiz , J. R., Jiménez Carvajal, L., y Mora Ramírez, S. (Abril de 2021). *Informe de Gestión del Sector Agropecuario, Pesquero y Rural Mayo 2020 – Abril 2021*. Secretaría Ejecutiva de Planificación Sectorial Agropecuaria, SEPSA: http://www.sepsa.go.cr/docs/2021-008-Informe_Gestion_SectorAgro_2020-2021.pdf

Oberst, T. (2014). *La importancia del ahorro : teoría, historia y relación con el desarrollo económico*. Repositorio Institucional UCA: <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/2098/1/importancia-ahorro-teoria-historia.pdf>

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, UNODC. (Enero de 2014). https://www.unodc.org/documents/colombia/2014/Marzo/1._FORMATO_PRESENTACION_DE_PROYECTOS_WEB_1.pdf

Ogel, L. (2013). *El Triple Balance: un modelo de gestión para otra economía*. DOCPLAYER: <https://docplayer.es/18478390-El-triple-balance-un-modelo-de-gestion-para-otra-economia.html>

- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2021). *Los precios mundiales de los productos alimenticios repuntan en agosto*.
<https://www.fao.org/news/story/es/item/1437500/icode/>
- Organización Internacional del Trabajo . (02 de septiembre de 2014). *Las cooperativas son esenciales para el desarrollo económico*. International Labour Organization :
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_303815/lang--es/index.htm
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2005). *Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera*.
<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/%5BES%5D%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf>
- Otero Ortega, A. (Agosto de 2018). *Enfoques de Investigación*. Researchgate:
https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Padilla, F. (22 de marzo de 2017). *La inversión y el ahorro externo*. Fundssociety:
<https://www.fundssociety.com/es/opinion/la-inversion-y-el-ahorro-externo>
- Parra-Martínez, T. E., Treviño-Saldívar, E. J., y Saucedo-Solís , F. (septiembre de 2018). *Factores socioeconómicos que afectan la falta de ahorro en México*. Facultad de contaduría pública y Administración:
http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_4/23%20PARRA_TREVI%C3%91O_SAUCEDA.pdf
- Paúl Orell , M. (2020). *Arquitectura del Triple Balance viviendas colectivas en derecho de uso diseñadas con criterios de uso*. https://oa.upm.es/57997/1/TFG_20_Paul_Orell_Marta.pdf
- Peña Vera, T., y Pirela Morillo, J. (Enero-Junio de 2007). *La complejidad del análisis documental*. redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>

- Peñaloza, V., Paula Sousa, F., Carvalho, H., y Denegri Coria, M. (2019). *Representaciones sociales del endeudamiento del consumidor, diferencias por género, edad y grupo de renta*. scielo: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v18n54/0718-6568-polis-18-54-00200.pdf>
- Programa Estado de la Nación. (2012). *IV Censo Nacional Cooperativo*. San José. https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/censo_cooperativo_cr2012.pdf
- Proppé, Ó. (09 de 09 de 1990). *La Investigación de la evaluación como una forma de potenciar el desarrollo en las escuelas y el profesionalismo de los profesores*. educacionyfp: <https://www.educacionyfp.gov.es/dam/jcr:bdec79cb-ea62-418b-933b-181d37c2c61b/re2931500479-pdf.pdf>
- Psicología. (2008). *Factores que influyen en la percepción*. Psicología (Bachillerato): <https://agameog.blogia.com/2008/112501-factores-que-influyen-en-la-percepci-n.php>
- Psicoportal. (2021). *Percepción: Definición, tipos, etapas, factores que lo afectan y más*. Psicoportal: <https://psicoportal.com/psicologia-basica/percepcion/>
- Quesada Chavarría, M. (12 de mayo de 2019). *Contribución del cooperativismo a la Sociedad Costarricense*. Periodico Enlace: <https://www.periodicoenlace.com/destacadaprincipal/%EF%BB%BFcontribucion-del-cooperativismo-a-la-sociedad-costarricense/>
- Rankia. (2020). *¿Qué es endeudamiento en Contabilidad?* Rankia: <https://www.rankia.cl/blog/ideas-emprendimiento-chile/4096656-que-endeudamiento-contabilidad>
- Real Academia Española. (2020a). *Aleatorio*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/aleatorio>
- Real Academia Española. (2020b). *Ahorrar*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/ahorrar>
- Real Academia Española. (2020c). *Ahorro*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/ahorro>
- Real Academia Española. (2020d). *Labor*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/labor>
- Real Academia Española. (2021a). *Legal*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/legal>
- Real Academia Española. (2021b). *Programa*. RAE: <https://dle.rae.es/programa>

- Real Academia Española. (2021c). *Tendencia*. RAE: <https://dle.rae.es/tendencia>
- Red Financiera BAC-CREDOMATIC. (2008). *Libro Maestro de Educación Financiera*. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica: https://detce.mep.go.cr/sites/all/files/dinero_y_finanzas_personales.pdf
- Ressel, A., y Silva, N. (2008). *Estudio de las Cooperativas Agrarias en Argentina*. Cooperativas e integración regional. Cooperativas e integración regional. La trayectoria de las cooperativas agropecuarias a trayectoria de las cooperativas agropecuarias y de ahorro y crédito en el MERCOSUR de ahorro y crédito en el MERCOSUR: <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/35359/127339.pdf>
- Revista Summa. (14 de mayo de 2019). *Costa Rica: Cooperativas del agro generan 80.000 empleos*. <https://revistasumma.com/costa-rica-cooperativas-del-agro-generan-80-000-empleos/>
- Rhoades, P. C. (2011). *Los cambios en la cadena de producción de la palma aceitera en el Pacífico costarricense: Una historia económica, socioambiental y tecnocientífica, 1950-2007*. San José: Sociedad Editora Alquimia 2000. <https://repositorios.cihac.fcs.ucr.ac.cr/repositorio/bitstream/123456789/472/1/Los%20cambios%20en%20la%20cadena%20de%20producci%C3%B3n%20de%20la%20palma%20a%20ceitera%20en%20el%20Pac%C3%ADfico%20costarricense.pdf>
- Rivero, P. (27, 28 y 29 de Septiembre de 2017). Información corporativa y crecimiento sostenible. *Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, 73-75. <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/119.pdf>
- Roundtable on Sustainable Palm Oil . (ca [2018]). *Principios y Criterios para la Producción de Aceite de Palma Sostenible* 2018. <http://web.fedepalma.org/sites/default/files/files/RSPOPC2018.pdf>
- Roundtable on Sustainable Palm Oil. (2021). *Certificación RSPO*. <https://rspo.org/certification>
- Ruiz Jiménez, C., y Hernández Ortiz , J. (2007). *El control en las organizaciones: Un marco de estudio*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234297.pdf>

- Seisa. (2011). *Factores que influyen en el ahorro*. Seisa: <http://gruposeisa.com/factore/>
- Serrano, S. (11 de Abril de 2021). *Tipos de deuda o Endeudamiento: Manejos y formas*. Recuperado el Noviembre de 2021, de Resuelve tu deuda: <https://resuelvetudeuda.com/blog/deudas/que-tipos-de-deudas-existen/>
- Silva Siesquén, I., y Tamayo Ly, C. (2012). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. postgradoune.edu.pe: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/22.pdf>
- Silva, A. (2016). *Determinación de la población y muestra*. slideshare: <https://es.slideshare.net/sasaponker/tipo-demuestreo-57028568>
- Slaper, T. F., y Hall, T. J. (2011). El triple resultado: ¿qué es y cómo funciona? *Indiana Business Review*, N° 1(86), 8. Indiana Business Review: <https://www.ibrc.indiana.edu/ibr/2011/spring/article2.html#ftn2>
- Smith, A. (1996). *La riqueza de las naciones*. (C. Rodriguez Brawn, Trad.) Londres: Alianza Editorial S.A. Alejandria: [http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_historia_mat_bibliografico/Fundamentos%20de%20Econom%C3%ADa%20Pol%C3%ADtica/194-Smith,%20Adam%20-%20La%20riqueza%20de%20las%20naciones%20\(Alianza\).pdf](http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_historia_mat_bibliografico/Fundamentos%20de%20Econom%C3%ADa%20Pol%C3%ADtica/194-Smith,%20Adam%20-%20La%20riqueza%20de%20las%20naciones%20(Alianza).pdf)
- Southworth, R. (1981). *Factores de campo que afectan la calidad*. Centro de información y documentación palmera: <https://publicaciones.fedepalma.org/index.php/palmas/article/view/10>
- Suárez Gil, P. (2011). *Población de estudio y muestra*. Udocente: http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf
- Superintendencia General de Entidades Financieras. (2020). *Informe estudio de inclusión financiera Costa Rica*. https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/educacion_financiera/Datos%20de%20Oreportes/Informe%20Estudio%20Inclusion%20Financiera%20Costa%20Rica.docx

Superintendencia General de Entidades Financieras. (22 de Octubre de 2021a). *Entidades supervisadas*.

https://www.sugef.fi.cr/ver/entidades_supervisadas/lista_entidades_supervisadas/entidades_fiscalizadas/2021/01.pdf#.YYrsrWDMLUQ

Superintendencia General de Entidades Financieras. (09 de Noviembre de 2021b). *Objetivos y funciones*. https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos_funciones.aspx

Supo, F., y Cavero, H. (2014). *Fundamentos Teóricos y Procedimentales de la Investigación Científica en Ciencias Sociales*. Felipesupo.com: <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>

Supo, J. (2014). *Cómo elegir una muestra*. Perú: BIOESTADISTICO EIRL.

Turletti, P. (Septiembre de 2019). *Gestión*. Triple balance: una necesidad para el mercadeo sostenible: <https://gestion.com.do/ediciones/julio-septiembre-2019/item/551-triple-balance-una-necesidad-para-el-mercadeo-sostenible#>

Universidad Americana de Europa. (24 de Agosto de 2021). *¿Cómo hacer un ciclo Deming?* <https://unade.edu.mx/ciclo-de-deming/>

Universidad de Colima. (2021). *Enfoques de Investigaciones*. Universidad de Colima: <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>

Universidad de Guadalajara. (s.f.). *Clasificación General de las Fuentes de Información*. Universidad de Guadalajara: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion>

Universidad Privada DR. Rafael Belloso Chacín. (2000). *Metodología de la investigación*. Universidad Privada D:R. Rafael Belloso Chacín sitio web: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104638/cap03.pdf>

Valchi, E. (2018). Un Aporte para la elaboración de Balances de Triple Resultado. *Revista de Investigación en Economía y Responsabilidad Social, RINERS*, 1(2), 52-80. <https://riners.unlam.edu.ar/index.php/riners/article/view/6/3>

- Van de Velde, H. (2009). *Sistemas de Evaluación, Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Proyectos Sociales*. abacoenred: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/04-Sistemas-de-Evaluacion-III-edici%C3%B3n.pdf>
- Vargas Bolaños, C., Miller Granados, C., Hernández Zúñiga, K., y Madrigal Chaves, G. (2020). *Monitoreo del estado de la Palma Aceitera en las principales regiones productoras de Costa Rica para el año 2018*. San José. https://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/7893/Vargas_C_Informe_monitoreo_estado_Palma_%20Aceitera_2018_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas Camacho, M. (16 de Agosto de 2020). *Las cooperativas en Costa Rica*. La revista.cr opinión: <https://www.larevista.cr/las-cooperativas-en-costa-rica/>
- Vargas Melgarejo, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Vargas Sánchez, A., y Vaca Acosta, R. M. (Noviembre de 2005). Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades. *CIRIEC, Revista de Economía*(53), 241-260. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405315.pdf>
- Vega Ortiz, R. A., y Fernández Herrera, O. (2000). *Cultivo de Palma Aceitera*. San José: Universidad Estatal a Distancia. https://books.google.co.cr/books?id=xZkO8yiPgf0C&pg=PR3&lpg=PR3&dq=Cultivo+de+Palma+Aceitera+Olman+Fern%C3%A1ndez+Herrera+y+Ruben+Alberto+Ort%C3%A1dz&source=bl&ots=1IHsgK_7sy&sig=ACfU3U0UMpLmFL_iFotpZdd0kicwq4qHOA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1r4ingKH3AhVgTD
- VidaCaixa. (18 de octubre de 2016). *Cinco pequeños cambios en tu día a día para ahorrar 600 euros al mes*. Tu proyecto de vida: <https://www.tuprojectodevida.es/como-ahorrar-600-euros/>
- VidaCaixa. (18 de junio de 2018). *Once trucos para ahorrar un poco cada día*. Tu proyecto de vida: <https://www.tuprojectodevida.es/trucos-ahorrar/>
- VidaCaixa. (02 de mayo de 2019a). *Cómo ahorrar con el reto de las 52 semanas*. Tu proyecto de vida: <https://www.tuprojectodevida.es/ahorrar-reto-52-semanas/>

VidaCaixa. (05 de diciembre de 2019b). *Takebo, el método japonés para ahorrar dinero mes a mes*. Tu proyecto de vida: <https://www.tuprojectodevida.es/takebo-metodo-ahorrar-dinero/>

VidaCaixa. (20 de mayo de 2019c). *¿Conoces el sistema de ahorro Método 50/20/30?* Tu proyecto de vida: <https://www.tuprojectodevida.es/metodo-ahorro-50-20-30/>

VidaCaixa. (9 de mayo de 2019d). *Harv Eker: un buen método para ahorrar*. Tu proyecto de vida: <https://www.tuprojectodevida.es/harv-eker-metodo-ahorrar/>

VidaCaixa. (6 de abril de 2020). *Qué es el ahorro. Definición y concepto*. Tu proyecto de vida: <https://www.tuprojectodevida.es/que-es-ahorro/>

Anexos

Anexo 1. Primer Entrevista a Coopeagropal R.L.



ESTUDIO DEL TRIPLE BALANCE

Entrevista Dimensión Económica

Con la siguiente entrevista se busca conocer con mayor amplitud aspectos de interés relativos a los programas dirigidos a asociados y productores independientes en las variables de ingresos, ahorros y endeudamiento, comprendidos en los últimos cinco años de gestión para determinar el impacto económico alcanzado por Coopeagropal R.L.

La entrevista se divide en tres secciones

Programas de Crédito

Programas de Ahorro

Ingresos asociados a la compra de fruta

Programas de Crédito

1. ¿Cuáles son las condiciones de los programas de crédito?
2. En relación con los créditos mediante desembolsos ¿Se establece algún tipo de control para verificar el productor lo aplique en el fin solicitado?
3. ¿Cuáles son los plazos de los programas, y los intereses que aplican por mora?
4. ¿Cuál es la antigüedad de los programas?
5. ¿Cuál es el volumen de crédito (hasta que monto llegan a prestar)?
6. ¿Cómo gestionan la inversión en esos programas?

Programas de Ahorro

1. ¿Cuáles son las condiciones para los planes de ahorro?
2. ¿Cuentan con la modalidad de préstamo sobre ahorros?
3. ¿Cuentan con planes de ahorro semanales o quincenales?
4. ¿Hace cuántos años iniciaron la implementación los planes de ahorro en la cooperativa?
5. ¿Cuáles son las técnicas de los mecanismos de control, por favor descríbalos?

Ingresos

1. ¿Qué parámetros se toman en cuenta para el pago de la fruta, por ejemplo, estándar de calidad?
2. ¿Cómo se determina la diferenciación de precios?

Anexo 2, Segunda Entrevista a Coopeagropal R.L.



ESTUDIO DEL TRIPLE BALANCE

Entrevista Dimensión Económica

Con la siguiente entrevista se busca el proceso que debe llevar a cabo un productor para convertirse en asociado de Coopeagropal RL.

Lo anterior, a través de la descripción del proceso de asociación y la especificación de las condiciones y requisitos que debe ostentar el productor para ser un asociado.

A su vez se busca ampliar la información concerniente a los programas implementados en la organización.

Proceso de asociación

1. Describa paso a paso el proceso que debe llevar a cabo un productor para ser considerado asociado en Coopeagropal RL.
2. Enumere, en orden prioritario, los requisitos y condiciones que debe presentar el productor para convertirse en un asociado de Coopeagropal RL.
3. ¿El proceso de asociación que realiza un productor que no posee relación con la Coopeagropal RL, es el mismo que debe llevar a cabo un productor independiente que ha realizado transacciones con cooperativa?

Sistemas de control y evaluación

1. Mencione los objetivos de los programas de ahorro y crédito.
2. Podría mencionar los sistemas que implementan para evaluar y controlar los programas de crédito, es decir, como se mide la capacidad de pago de los productores y el riesgo del crédito aprobado.
3. En cuanto a los créditos especiales
 - ¿Cuáles son los créditos especiales?
 - ¿Cuál es la diferencia de estos, en relación con los de mantenimiento, fertilizantes y maquinaria?
4. Señale los plazos de los créditos de maquinaria y mantenimiento de finca respectivamente.
5. Señale los sistemas que implementan para evaluar la eficiencia de los programas de ahorro
6. Podría mencionar los sistemas que implementan para controlar los planes de ahorro, es decir, mecanismo que utilizan para evitar errores en la gestión de los fondos.
7. Describa los métodos que utilizan para evaluar la eficiencia de los programas orientados a la productividad de las fincas, como es el caso del programa de asistencia técnica.
8. Destaque los sistemas que ejecutan para controlar los programas dirigidos a incrementar la calidad de la producción de los clientes y asociados.

Programas de productividad

1. Describa ampliamente el programa de asistencia técnica.
2. Cuál es la relación que existe entre el programa de asistencia técnica y siguientes programas.
 - Capacitación técnica
 - Muestreo de suelos
 - Plan de fertilización
 - Control de plagas y enfermedades
 - Vivero
 - Mejoramiento de suelos y maquinaria
3. Son todos los programas anteriores una estructura en conjunto o son implementados de manera independiente, es decir, al brindar la asistencia técnica se incorporan posteriormente los siguientes de conformidad a lo requerido por el productor, o se manejan de manera independiente.
4. Mencione los objetivos de los programas antes mencionados.

Anexo 3. Entrevista a Auditor, Coopeagropal R L.



ESTUDIO DEL TRIPLE BALANCE

Entrevista Dimensión Económica

Con la siguiente entrevista se busca conocer la información concerniente mecanismos de evaluación y control implementados en la organización.

Entrevistado
Auditor
César Monge

Entrevistado: César Monge

1. ¿Cuáles son los mecanismos de evaluación de los programas de crédito?
2. ¿Cuentan con un programa informático que permita medir la capacidad de pago del productor?
3. ¿Cuáles son los mecanismos de evaluación de los programas de ahorro?
4. ¿Cuáles son los mecanismos de evaluación de los programas de ingreso (el programa de asistencia técnica)?
5. ¿Cuáles son los mecanismos de control de los programas de crédito?
6. ¿Cuáles son los mecanismos de control de los programas de ahorro?
7. ¿Cuáles son los mecanismos de control de los programas de asistencia técnica?
8. ¿Cuál es la frecuencia con la que se llevan a cabo las evaluaciones y controles de los programas de ahorro, crédito e ingreso?
9. ¿Cuentan con una escala de evaluación con el que consideren la eficiencia del programa?
10. ¿Cuál es el procedimiento que se lleva a cabo cuando un programa no es eficiente o presente irregularidades?
11. ¿Cuál es el departamento a cargo de realizar las evaluaciones y los controles?
12. ¿Cómo se mide el riesgo de implementar un programa?

Anexo 4. Encuesta a Productores Relacionados con Coopeagropal R.L.

Módulo de Ingresos

61. I.1 ¿Cómo calificaría el manejo de sus finanzas con relación a los siguientes elementos? *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Ahorro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inversión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deudas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ocio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

62. I.2 ¿Cuenta con otra fuente de ingresos a parte de los relacionados con la venta de la fruta de palma? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

63. I.3 ¿La principal fuente de ingresos del núcleo familiar es proveniente de la venta de la fruta de palma a Coopeagropal R.L? *

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

64. I.4 ¿Qué aspectos solventa usted con sus ingresos asociados a la venta de la fruta de palma y a que porcentaje? *

Marca solo un óvalo por fila.

	No más de 15%	No más de 30%	No más de 45%	No más de 60%	Más de 60%
Alimentación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ocio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensión alimentaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inversión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vivienda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

65. I.5. ¿Tiene conocimiento que Coopeagropal cuenta un programa de asistencia técnica que busca mejorar los estándares de calidad en su producto con el beneficio de obtener un mejor precio por Tonelada? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

66. I.6 ¿Ha participado del programa de Asistencia Técnica? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

67. I.7 ¿Por cuál de las siguientes razones no ha participado en el programa de Asistencia Técnica? si su respuesta anterior fue "si", responda "no aplica" *

Marca solo un óvalo.

- No he estado interesado
- Dificultad para acceder al programa
- No comprendo en que consiste
- Disponibilidad de tiempo
- No aplica
- Otro: _____

68. I.8 Cómo valoraría los siguientes aspectos del programa de Asistencia Técnica. Si no conoce el programa responda "no aplica" en cada fila. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	No aplica
E1. Visita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2. Evaluación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E3. Control	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En General	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

69. I.9 ¿Ha aplicado los planes de mejora recomendados en la asistencia técnica? Si no conoce el programa responda "no aplica" *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No aplica

70. I.10 De las siguientes opciones por qué no ha aplicado los planes de mejora. *

Marca solo un óvalo.

- Falta de recursos
- No lo consideré necesario
- Falta de tiempo
- No se percibe el beneficio
- No aplica
- Otro: _____

71. I.11 ¿Le han informado que los programas de asistencia técnica generan mayor productividad por hectárea y por lo tanto, mayor posibilidad de obtener mejores beneficios económicos? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

72. I.12 ¿Cuáles aspectos de los programas de asistencia técnica mejoraría usted? y que grado de mejora requieren. Si no conoce el programa responda "no aplica" en cada fila. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Nula	Baja	Media	Alta	No aplica
Cantidad visitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planes de mejora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notificación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Módulo de Endeudamiento

73. E.1 ¿Tiene conocimiento acerca de los beneficios de crédito que brinda la cooperativa? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

74. E.2 ¿Ha accedido a los beneficios de crédito que ofrece la cooperativa? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

75. E.3 ¿A cuál tipo de crédito a tenido acceso? Si la respuesta anterior fue "no" responda "no aplica" *

Selecciona todos los que correspondan.

Compra de fertilizante

Mejoramiento de finca

Trabajos de maquinaria

No aplica

Anexo 5. Formulario de Percepción

15. E.1 De las siguientes condiciones legales con las que cuentan las cooperativas a nivel nacional, ¿Cuáles conoce?

Selecciona todos los que correspondan.

- Exención del pago de impuestos en trámites aduaneros
- Exención del Impuesto de Renta
- Tarifas preferenciales para el precio de la energía eléctrica
- Rebajas del 50% en impuestos de papel sellado, timbres y derechos de registro
- Ninguna

Otro: _____

16. E.2 ¿En qué grado podría alcanzar Coopeagropal R.L los siguientes aspectos, de acuerdo a las condiciones legales con que cuentan las cooperativas a nivel nacional?

Marca solo un óvalo por fila.

	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	No aplica
Competitividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posicionamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diversificación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferenciación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permanencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. E.3 De los siguientes beneficios legales, usted determinaría...

Marca solo un óvalo por fila.

	Eliminar	Mantener	Modificar	No aplica	Si
Exención del pago de impuestos en trámites aduaneros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exención del Impuesto de Renta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarifas preferenciales para el precio de la energía eléctrica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rebajas del 50% en impuestos de papel sellado, timbres y derechos de registro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adicionaría beneficios legales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. E.4 ¿Cómo calificaría la participación de Coopeagropal R.L en el crecimiento económico a nivel?

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. E.5 ¿Cuál es el grado de participación que considera que debería tener Coopeagropal R.L en los siguientes aspectos de la comunidad?

Marca solo un óvalo por fila.

	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Apoyo a PYMES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejoras en vías de tránsito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidades de empleo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encadenamiento productivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ayudas agropecuarias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PROPUESTA DE MEJORA PARA
COOPEAGROPAL R.L.

DIMENSIÓN
ECONÓMICA





Áreas DE MEJORA

PROGRAMA ASISTENCIA TÉCNICA

Objetivo:
Promover la participación de los productores
en el programa de asistencia técnica.

1

PROGRAMA DE AHORRO

2

Objetivo:
Promover la participación de los
productores en los servicios de ahorro.

PROGRAMAS DE CRÉDITO

Objetivo:
Promover la participación de los
productores en los planes de crédito.

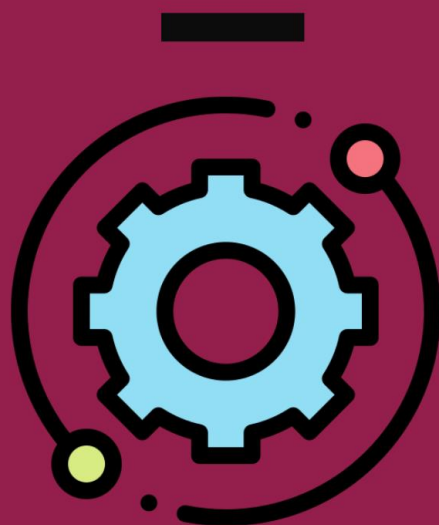
3

PERCEPCIÓN

4

Objetivo:
Mostar la labor de Coopeagropal R.L.
asociada al crecimiento económico de la
región.

**PROGRAMAS
ASISTENCIA
TÉCNICA**



PROGRAMA Asistencia Técnica

Problema

Conocimiento limitado debido a la distorsión de la información que poseen los productores sobre el programa de asistencia técnica.



Acciones de mejora

Actualizar la base de datos.

Accediendo a los productores para obtener los números actualizados, al igual que un contacto asignado para casos especiales en los que no se pueda contactar el productor.

Comunicar de manera más amplia las condiciones y beneficios.

Mediante redes con clips informativos y la programación de reuniones.

Promoción mediante campañas informativas.

A través de brochures y stands informativos donde se exponga la información detallada de condiciones y beneficios del programa.

Beneficios Esperados

- Mayor participación de los productores.
- Información al tiempo.
- Mayor calidad del producto final.



Seguimiento

Se recomienda llevar a cabo las acciones en el mediano plazo con revisiones de los resultados esperados por trimestres.

PROGRAMA DE AHORRO



PROGRAMA DE Ahorro

Problema

Conocimiento limitado de los servicios de ahorro, debido a la distorsión de la información que poseen los productores, especialmente los independientes, en relación al acceso de los planes.



Acciones de mejora

Actualizar la base de datos.

Localizando los productores para actualizar su medio de contacto y a su vez ingresar un contacto alternativo para mantener constante actualización de la información relevante.

Comunicar de manera más amplia las condiciones y beneficios.

A través de medios digitales como WhatsApp, específica y clara sobre condiciones y beneficios de los planes de ahorro.

Considerar una tasa de interés sobre ahorros.

A través de la cual los productores puedan verse movidos al ganar un porcentaje por el dinero que mantienen en ahorro.



Beneficios Esperados

- Mayor participación de los productores.
- Mayor captación de recursos.



Seguimiento

Se recomienda llevar a cabo las acciones en el mediano plazo con medición de los resultados esperados por trimestres.

PROGRAMAS DE CRÉDITO



PROGRAMAS DE Crédito

Problema

Conocimiento limitado de los tipos de crédito, debido a la distorsión de la información que poseen los productores, especialmente los independientes, en relación al acceso de los planes.



Acciones de mejora

Considerar préstamos en efectivo

Debido a la declinación por parte de los productores en adquirir obligaciones financieras con otros entes.



Comunicar de manera más amplia las condiciones y beneficios

Proporcionar información mediante medios digitales y reuniones sobre los tipos de créditos, descripción, alcance de cada uno, tasas de interés y sus plazos.

Enlace con entidades financieras.

Asesorar a los asociados y clientes sobre posibles entidades financieras que les proporcionen recursos para inversión.

Beneficio Esperado

- Mayor participación de los productores.



Seguimiento

Se recomienda llevar a cabo las acciones en el mediano plazo con medición de los resultados esperados por trimestres.

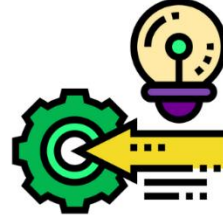
PERCEPCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS



Percepción

Problema

Imagen distorsionada de Coopeagropal R.L. asociada al bajo conocimiento de los interesados sobre las labores desarrolladas que ejercen influencia sobre el crecimiento económico de la región.



Acciones de mejora

Publicar proyectos gestionados.

Dirigidos al crecimiento económico de la región, con el fin de informar a la comunidad sobre la labor económica realizada por la cooperativa.

Publicar resultados de los proyectos.

Gestionados por Coopeagropal R.L. que reflejan la labor económica de la cooperativa en la región.



Beneficio Esperado

- Fortalecimiento de la imagen de Coopeagropal R.L.
- Incremento en la afiliación de asociados.



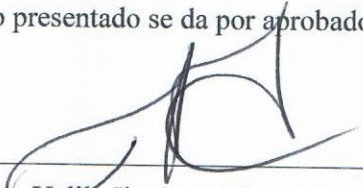
Seguimiento

Se recomienda se incorpore en la planeación de los proyectos la publicación de los mismos.


Hoja Del Tribunal Examinador

Trabajo final de graduación presentado el 18 de enero del 2023, en la ciudad de Paso Canoas de Corredores, Costa Rica, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.


El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.



M.A. Yalife Jiménez Olivares
Decana, Sede Regional Brunca



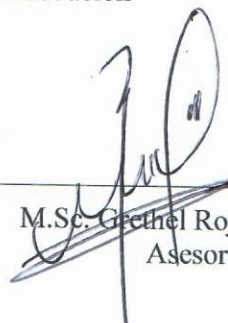
M.Sc. Gabriela Loaiza Mora
Directora Académica Campus Coto,
Sede Regional Brunca



MBA William Lobo Chaves
Tutor Trabajo Final Graduación



MBA Jorge Babantes Rivera
Asesor




M.Sc. Gethel Rojas García
Asesor



Vera Matarrita Barquero
Sustentador



Mayté Ulate Céspedes
Sustentador



Nancy Vindas Chaves
Sustentador