

**PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA EXPORTACION DE CAFÉ EN LA
COOPERATIVA DE GORRION”, R.L SAN SEBASTIAN DE YALI
NICARAGUA. 2016-2017¹**

Martha Betzabeth Chavarría Valenzuela.²
Nelly Rebeca Espinoza Fortín.³
Olmara Elizabeth Hernández Villarreyna.⁴
Beverly Castillo Herrera.⁵

RESUMEN.

Este artículo aborda el funcionamiento del proceso administrativo para la exportación de café, en la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión”, R.L de San Sebastián de Yalí y se proponen estrategias que fortalezcan la exportación de café al mercado diferenciado. Según el nivel de conocimiento esta investigación es aplicada y según el enfoque filosófico es cuali-cuantitativa o mixta. El universo de estudio es la Cooperativa de servicios múltiples “El Gorrión” R.L., con sus 635 asociados. Las técnicas de recolección de datos fueron: Investigación documental, entrevistas, encuestas y guía de observación. Los principales resultados reflejan que una correcta aplicación de los criterios de calidad que exige la cooperativa influye en la cantidad de café que se exporta al mercado internacional. Los productores para obtener la certificación deben cumplir con las normas y leyes del mercado diferenciado, darle un buen manejo a su finca, tener fuentes de aguas restringidas y no contaminar el medio ambiente. Como estrategia se propone impartir capacitaciones para el área administrativa sobre temas de comercialización, aprovechar la entrada de nuevos socios a la cooperativa, darle buen uso al financiamiento que brinda la cooperativa y reducir el nivel de morosidad de los productores.

Palabras claves: Proceso Administrativo, producción, Comercialización, Mercado Diferenciado de café

¹Este artículo se elabora a partir de la tesis titulada proceso administrativo para la exportación de café en la cooperativa de servicios múltiples EL GOORION R,L 2016-2017, para optar al título de licenciada en administración de empresas 2019 por la UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELÍ

²UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELÍ. Correo electrónico:Chavarriamartha338@gmail.com

³UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELÍ. Correo electrónico:fortnel00@gmail.com

⁴UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELÍ. Correo electrónico: olmarahernandez16@gmail.com

⁵Doctora en ciencias sociales. Y docente titular de UNAN- Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: beverly.castilloh@gmail.com

**Administrative process for the export of coffee at cooperative “El Gorrión” R, L.
San Sebastián de Yalí, Nicaragua. 2016-2017.**

Summary.

This article deals with the operation of the administrative process for the export of coffee, in the Cooperative o multiple services "El Gorrión", R.L of San Sebastián de Yalí. Strategies are proposed that strengthen the export of coffee to the differentiated market. According to the level of knowledge, this research is applied and according to the philosophical approach it is quali-quantitative or mixed. The universe are six hundred and thirty five associates of the cooperative o multiple services El Gorrion.RL The data collection techniques were. Documentary research, interviews, surveys and observation guide. The main results reflect that a correct application of the quality criteria demanded by the cooperative influences the amount of coffee exported to the international market. Producers to obtain certification must comply with the rules and laws of the differentiated market, give good management to their farms, have restricted water sources and not pollute the environment. As a strategy, it is proposed to provide training for the administrative area on marketing issues, take advantage of the entry of new members to the cooperative and make good use of the financing provided by the cooperative.

Keywords: Administrative Process, Production, Marketing, Differentiated Market.

INTRODUCCIÓN.

La Cooperativa de servicios Múltiples “El Gorrión”, R.L nace el 14 de agosto de 1995 con la necesidad de un grupo de productores de la comunidad El Gorrión de San Sebastián de Yali, para solventar la crisis económica, apoyándose en la organización. La cooperativa inicia con 26 asociados, 24 hombres y 2 mujeres, actualmente cuenta con 635 productores asociados y exporta al mercado internacional de Estados Unidos y Europa, los compradores hacen sus pedidos de acuerdo a la cantidad y variedad de café.

La Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión presenta diversas limitantes en el proceso de producción, debido a la falta de mano de obra para diferentes procesos, desde el mantenimiento hasta el corte, esto se debe al bajo precio del café. Además, las plagas atacan las plantaciones cuando hay mucha rotación de los cultivos o monocultivos y se obtendrá café de mala calidad. La situación social y el impacto de las variaciones de precios internacionales, afectan a los pequeños productores y a sus familias. En el mercado internacional cuando es menor la cotización en la bolsa de Nueva York, los productores con frecuencia se ven forzados a vender su producción a precios bajos y la empresa exportadora, si no tiene el financiamiento necesario no hacen el acopio y no se puede cumplir con las metas de exportación.

Se tuvo la iniciativa de investigar sobre el sector cafetalero porque la producción de café es muy importante para el país ya que genera aproximadamente 300,000 empleos directos e indirectos.

Este estudio servirá a la Cooperativa El Gorrión para que sea una guía para que los gerentes tomen decisiones y puedan mejorar el proceso administrativo para la exportación de café. Al mejorar las estrategias de exportación al mercado diferenciado, ayudará para que el personal pueda enfocarse en los puntos débiles que requieran mejoras para el bienestar de la empresa.

En esta investigación se han identificado cuatro ejes teóricos: 1) Cooperativas, 2) Proceso administrativo, 3) Producción y comercialización del café, 4) Mercado diferenciado. Para (Martinez, 2015, pág. 35) La cooperativa es una asociación de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática. Según (Munch, 2014, pág. 24).

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. Después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar, analizando el ambiente que rodea la empresa (Valle, 2011, págs. 27,28) La caficultura orgánica es técnicamente viable, ecológicamente sano y financieramente rentable, que busca el desarrollo integral de las familias que lo cultivan. Está orientado a la producción del grano aromático de una forma orgánica, o sea, sin la intervención de productos químicos desde la siembra de la planta, hasta la producción e industrialización del producto terminado (Hernandez, Herrera, & Rodriguez, 2015)

La comercialización es el conjunto de actividades relacionadas entre sí para cumplir los objetivos de determinada empresa. El objetivo principal es hacer llegar los bienes y/o servicios desde el productor hasta el consumidor. (Ferrel, 2012, pág. 58) Incluye dividir

el mercado total en grupos de clientes que tienen necesidades relativamente comunes u homogéneas e intenta desarrollar un programa de marketing que apela a uno o más de estos grupos.

MATERIALES Y MÉTODOS.

La investigación según el nivel de conocimiento es aplicada por qué se analiza la problemática real del proceso administrativo de la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” para exportar café de calidad al mercado internacional y se proponen estrategias para mejorar el proceso.

Según el enfoque filosófico es una investigación Cualitativa-cuantitativa o mixta, porque se analiza a profundidad el proceso administrativo para la exportación y también estudia la relación entre las variables de control de calidad en la finca de los socios-productores.

La población en estudio es la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión”, R.L., la cual está integrada por un total de 635 asociados. El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia porque no todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, se entrevistaron a: Gerente general, personal del consejo administrativo, responsable de comercialización y exportación y asociados de la cooperativa que tengan más de cinco años de experiencia. La muestra cuantitativa se realizó mediante el cálculo estadístico y el tamaño de muestra fue de 240 asociados a quienes se les aplicaron encuestas. Se usaron cuatro técnicas de recolección de datos: investigación documental, encuesta, entrevista y guía de observación.

RESULTADOS Y DISCUSION.

El 14 de agosto de 1995 se forma la Cooperativa Agropecuaria con 26 pequeños productores, 24 hombres y 2 mujeres. El 17 de octubre de 1998 con el desarrollo que había obtenido la organización se plantea en Asamblea General cambiar de razón social y constituirse como Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, en la localidad del Municipio de San Sebastián de Yali, departamento de Jinotega.

La estructura organizacional de la cooperativa está conformada por una asamblea general de productores asociados. A partir del 22 de mayo del 2004 se deciden reunirse en asamblea por delegados, que son elegidos por sector, por cada 10 asociados se elige un delegado. Para elegir un delegado debe existir al menos 5 asociados, caso contrario éste deben unirse a otro sector aledaño. De estos delegados se eligen los miembros de los diferentes órganos de gestión: Consejo Administrativo, Junta de Vigilancia y Responsable de Comercialización.

Misión. Somos una organización de Cooperativa, sin fines de lucro que agrupa personas naturales de diversos sectores económicos, financiando sus actividades y comercializando productos, mejorando el nivel de vida de asociados y sus familias.

Visión. Ser una empresa organizada más sólida, diversificada en servicios; produciendo con responsabilidad social, ambiental, comercializando productos de alta calidad y con capacidad competitiva.

Proceso Administrativo.

1) Planeación.

Es una herramienta de vital importancia, para la toma de decisiones en la cooperativa y cumplir con los objetivos propuesto.

La planeación es una actividad que le corresponde al consejo administrativo, pero es en la asamblea general que se analizan, se discuten y se toma decisiones por lo general se realizan asambleas ordinarias antes de cada periodo de captura, con el fin de elaborar y que se autorice un plan de trabajo, se tratan asuntos generales y también algunos específicos.

La cooperativa realiza planes de inversión que se enfocan en los objetivos a seguir, cumpliendo con los asociados brindándoles el financiamiento a corto y mediano plazo, logrando una estabilidad en la cooperativa a pesar de tener todos los factores adversos como es el cambio climático, crisis de financiamiento, asociados con créditos pendientes, bajas cosechas y precios inestables, etc.

La planificación se realiza de acuerdo a las estimaciones de la cosecha anual de los asociados, para así tener una buena producción de la cantidad de café que ingresa al acopio, y así cumplir con las metas propuestas al mercado internacional.

2) Organización.

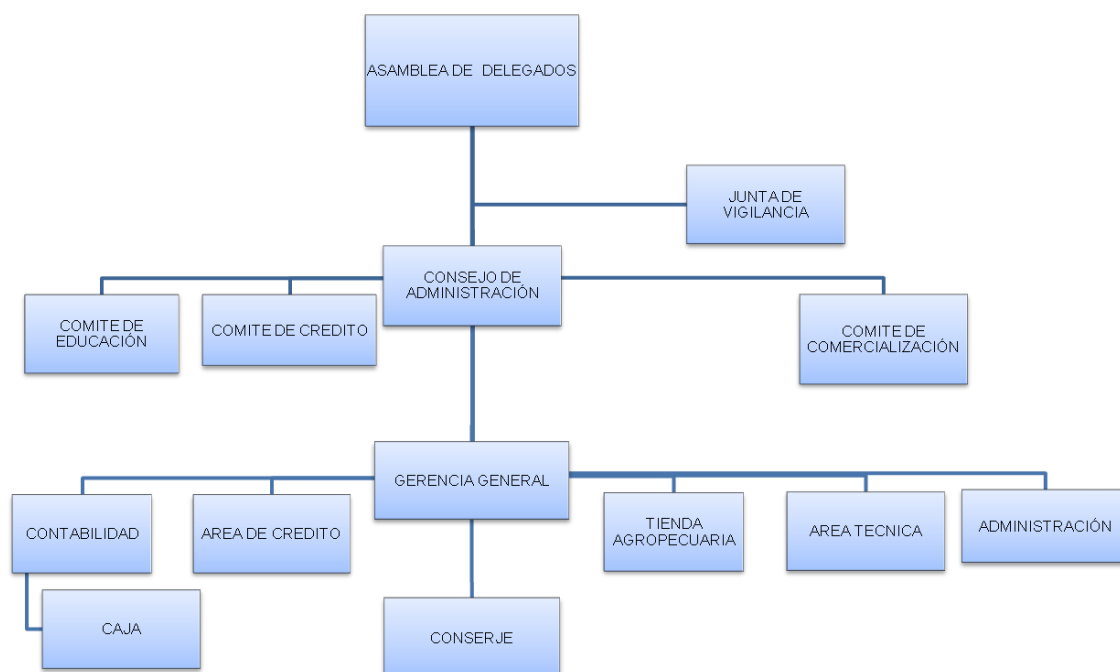
La organización dentro del proceso administrativo, tiene como propósito establecer una estructura general y específica con las funciones de los individuos de una empresa, estableciendo cargos, puestos y deberes.

Esta función se determina por aspectos como la división organizacional, la departamentalización, el uso de un organigrama, la determinación de una línea de mando, la asesoría externa, la implementación de manuales de reglas y reglamentos, entre otros.

El personal administrativo se coordina con los órganos de gestión tratando de realizar lo mejor para la organización y cumplir con los mandatos de la asamblea general de delegados y dar un buen uso al recurso con el que cuenta la cooperativa.

La cooperativa está organizada en 2 áreas, la cuales cuenta un total de 12 trabajadores formando parte del personal administrativo. La máxima autoridad es la Asamblea General de miembros, luego está la Gerencia de la Cooperativa, y el resto de personal se organiza por órganos de gestión: el consejo de administración la junta de vigilancia, y Responsable de comercialización.

Grafica No.1. Organigrama de la Cooperativa El Gorrión



3) Integración del Personal.

La función gerencial de integración de personal o staffing se define como cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras profesionales, compensar y capacitar, o desarrollar de otra forma a los candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que cumplan sus tareas con efectividad, eficiencia y, por lo tanto, eficacia. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

4) Dirección.

Está dirigida a las personas que están al frente de las organizaciones. Los administradores, directivos, encargados, etc.; deben ayudar a las personas a cumplir con sus intereses personales y con los de la empresa; logrando una estabilidad entre lo que se quiere, se puede y se hace en las empresas, permitiendo una optimización de los recursos. (Villamil, 2014, pág. 6)

“La dirección ha sido un elemento importante para el crecimiento de la cooperativa, para mejorar cada día y tomar ciertas decisiones a futuro. Con la dirección hemos logrado cumplir algunas de las metas propuestas para la cooperativa con efectividad, coordinando y asignando a cada trabajador las actividades que deberá realizar en cierto periodo, con la finalidad de que los planes ejecutados se lleven de la mejor manera posible”. (Francisca Úbeda. Gerente General, 8 de noviembre 2018)

5) Control.

Esta etapa es útil para comprobar la efectividad de la gestión en la cooperativa. Al consejo de vigilancia es a quien le corresponde supervisar todas las actividades, como las instalaciones del beneficio húmedo que funcionen de una manera efectiva, que no se presenten problemas en maquinarias e infraestructura para evitar así daños a la calidad del café.

“Los productores deben de supervisar que solamente se corte el café maduro, que se de las 48 horas de fermentación, que den un buen secado, para que no lleve imperfecciones, ni manchas, clasificar el café según los defectos que determine el comprador ya sea en categoría A, B, C, D, para después ser trasladado al beneficio, revisar que lleve la humedad que estipula cooperativa”. (Félix Chavarría. Asociado de la Cooperativa, 5 de Noviembre 2018)

Controles en el plan de producción por finca.

Las siguientes tablas reflejan información sobre los insumos aplicados al cultivo del café en las fincas de los productores. Donde se presentan el número de aplicaciones, la cantidad de dosis y el costo de cada producto.

Estos fertilizantes sirven para el desarrollo de la planta y para controlar las plagas que afectan el cultivo, por tal razón estos disminuyen la producción y la calidad del café.

Cuadro No.1. Insumos y fertilizantes aplicados al cultivo de café en etapa de vivero (1 manzana)

Insumo / Fertilizante	Aplicaciones	Cantidad	Precio
18-46-0	3 fertilizaciones/mes	2 lbspor manzana	C\$ 980.00
Enraizado	15 días	50 grms	C\$ 170.00

Fuente: Entrevista a Lorenzo Chavarría. Asociado de la Cooperativa.

Cuadro No.2. Insumos y fertilizantes aplicados al café en desarrollo después de los quince días de trasplante.

Insumo	Aplicaciones	Cantidad	Precio
18 - 46 - 0	Cada tres meses	2lbs (Dosis)	C\$ 980.00
Desentresante	Cada tres meses	½ litro	C\$ 260.00
Crecedor	Cada 15 días	½ litro	C\$ 260.00

Fuente: Entrevista a Lorenzo Chavarría. Asociado de la Cooperativa.

Cuadro No.3. Después de Dos meses de trasplante de la plantación.

Insumo	Aplicaciones	Cantidad	Costo total
18- 46-0	Cada tres meses	2 lbs	C\$ 980.00
Desentresante	Cada tres meses	½ litro	C\$ 260.00
Crecedor	Cada 15 días	½ litro.	C\$ 260.00

Fuente: Entrevista a Lorenzo Chavarría. Asociado de la Cooperativa.

Criterios de calidad

Es un factor importante para la cooperativa, ya que la calidad es un factor que influye para el prestigio y para atraer clientes potenciales a nivel internacional que deseen consumir el café exportado por esta cooperativa.

El asociado de la cooperativa, Félix Chavarría, menciona algunos de los criterios de calidad que nos exigen dentro de la cooperativa: *Mantener un buen corte al momento de recolección de frutos, darle seguimiento a la fermentación para mejorar el sabor del café y que no sea arruinado para así obtener café de calidad y contar con buena agua, calibrar la maquinaria para que no se presente ningún tipo de problema en el proceso de despulpado y dar un buen secado del grano.*(Felix Chavarría, Asociado de la Cooperativa.05 de noviembre 2018).

Certificación del Mercado Diferenciado.

La certificación debe cumplir con requisitos que exige el mercado diferenciado a Cooperativa para sus asociados, siendo estas normas, leyes, para la mejora de las fincas y así crecer dentro del mercado diferenciado.

Xiomara Úbeda Rizo, responsable del comité de comercialización de la cooperativa de servicios el gorrión, explicó.

Por parte de la cooperativa se realizan asambleas para orientar, apoyar y aconsejar como deben manejar sus fincas para cumplir con la certificación, se les apoya en obras sociales (Prestando maquinarias para realizar tanques) se les da incentivos por control de calidad para que se sientan motivados. Se orienta sobre el manejo de las fincas limpias sin contaminación, tener en cuenta la protección de flora y fauna, Brindando asistencia técnica, verificar que no utilicen productos que sean tóxicos, Se le orienta a cada productor que deben llevar un control de planillas, realizar un mural en sus fincas y tener una bodega en orden) (Xiomara Úbeda, Responsable de comercialización.6 de noviembre del 2018?).

Certificación para la exportación.

La cooperativa de servicios múltiples el gorrión cuando exporta recibe la solicitud de cierta cantidad de café que el cliente necesite, ejecutan un contrato a la venta solicitada. El cual es elaborado por la gerente general y enviado al beneficio seco de Sebaco con anticipación.

Para celebrar un contrato de compra – venta se requiere el envío de una muestra al laboratorio de café al comprador para verificar la calidad, para esto es necesario tomar muestra representativa del lote.

Costos de exportación.

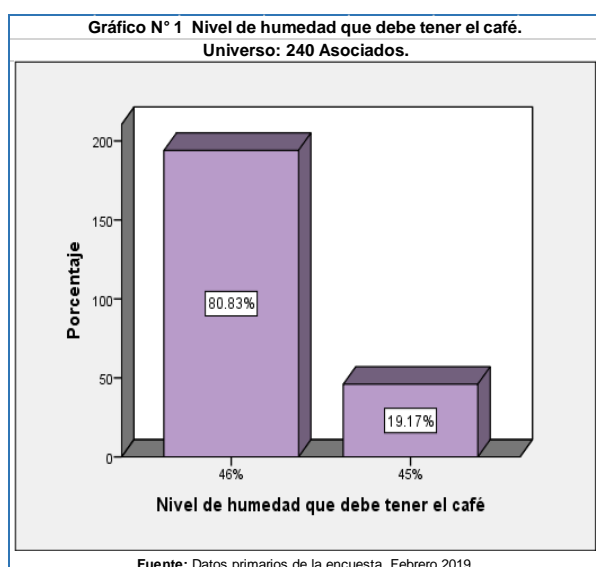
El registro como exportador se puede realizar directamente en cualquiera de los bancos o instituciones financieras autorizadas, sin embargo, dentro de los productos que ofrecen los agentes de aduanas, se contemplan en este trámite, cuyo costo varía entre 10 a 15 dólares, incluida la obtención de la clave de acceso respectiva.

Los honorarios del agente de aduana para el trámite del visto bueno del formulario único de exportación en el banco corresponsal, orden de embarque y cancelación régimen 40 es de aproximadamente U\$ 80.00 y en otros casos cobran el 0.50% del valor Fob con un máximo de U\$ 600.00.

El transporte de un contenedor de 20'' oscila entre U\$ 110.00 a 250.00 normalmente y en una plataforma en que se transporta dos contenedores de 20'' cuesta aproximadamente U\$ 400.00 tiene el mismo contenedor de 40'' y si es un contenedor refrigerado de 40'' el costo del transporte es de alrededor de U\$ 350.00.

Cumplimiento de la calidad de los productores.

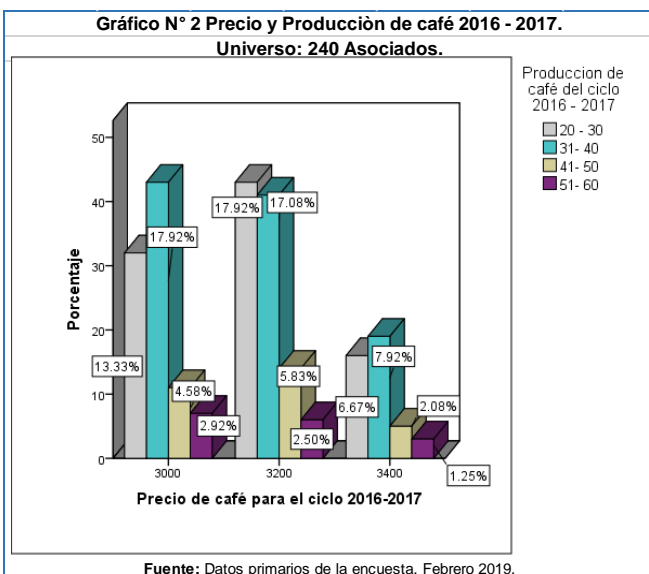
Para dar salida al segundo objetivo referido a determinar los criterios de calidad que implementan los productores de la Cooperativa El Gorrión para la exportación de café al mercado diferenciado. Se aplicaron 240 encuestas a productores asociados de la Cooperativa.



Félix, un asociado de la cooperativa expreso que, el nivel de humedad que se le exige es del 46% en pergamino oreado al momento de realizar el acopio en la cooperativa y un 11 a 12% en pergamino seco de humedad aplican para la exportación. (Félix Chavarría. Asociado. 5 noviembre 2018)

Los asociados de la cooperativa El Gorrión no logran cumplir el nivel de humedad exigido debido a la variación del cambio climático, esto hace que hayan días lluviosos en donde el grano de café no logra secarse en tiempo y forma, esto influye a que el productor

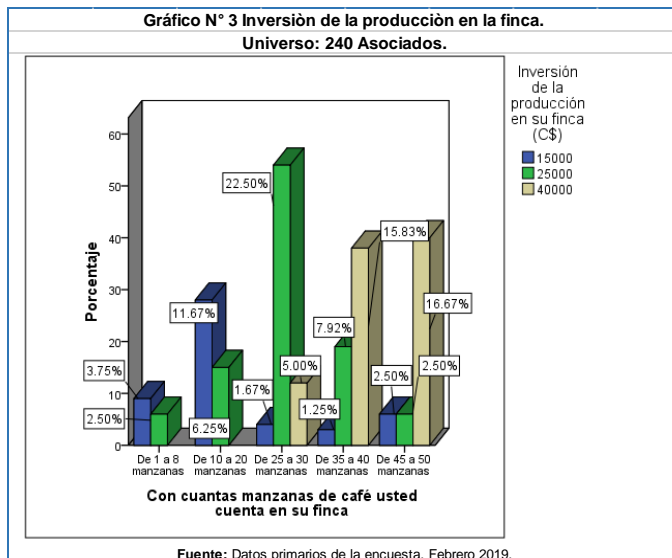
obtenga un bajo precio cuando entrega el café a la cooperativa, porque se hacen deducciones de peso por cada quintal que entrega.



La mayoría de los asociados en el ciclo 2016 a 2017 obtuvieron una producción con un mayor rendimiento debido a que realizaron un buen manejo de fertilización en las plantaciones de sus fincas acatando todas las medidas que brindaron los técnicos por parte de la cooperativa.

El pago que entrega la cooperativa se nivela al precio que ofrece la competencia,

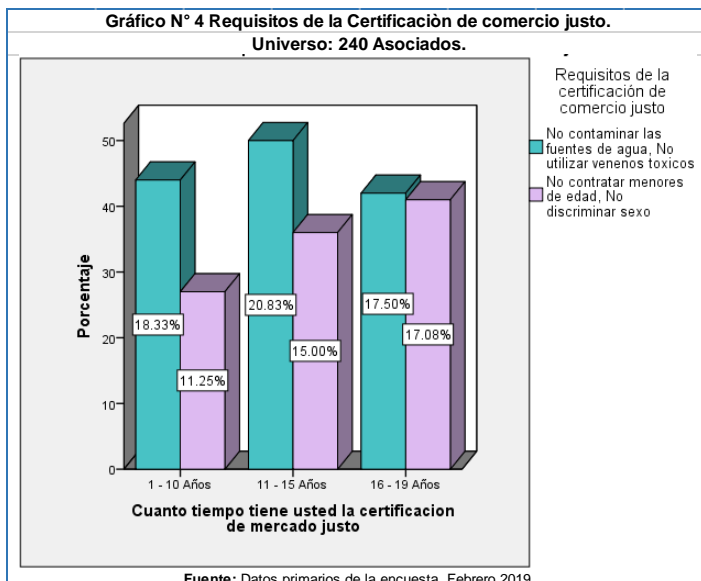
además se le ofrece al asociado adelanto sin intereses para pagarle a los trabajadores y también se le brinda la oportunidad de liquidar el café al precio que el asociado crea más conveniente.



Un asociado comentó:

“Se realiza una mayor inversión porque hay más contratación de mano de obra, fertilizantes, fumigaciones, gastos en transporte al momento de trasladar el café de la finca al beneficio húmedo, también se gasta un porcentaje en llevar la mano de obra al sitio de la recolección de frutos por motivos de distancia”. (Pedro Zuniga, asociado de la cooperativa 5 de noviembre 2018)

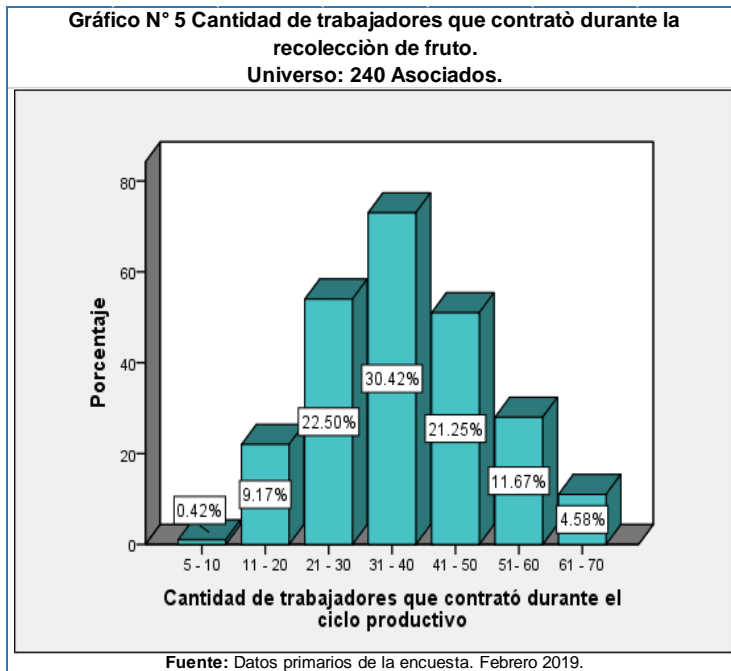
Entre más manzanas de café tenga el asociado mayor será el gasto tomando en cuenta que tendrá que contratar un mayor número de trabajadores para la recolecta de frutos, también podrá invertir en plantaciones nuevas en caso que estas se vean afectadas por plagas. En cambio los que tienen un menor número de manzanas invertirá menos en mano de obra, fertilizantes, fumigaciones, etc.



Un asociado comentó:

“No se deben utilizar venenos prohibidos o altamente tóxicos, respetar la fauna y la flora, no contaminar las fuentes de aguas, acatar las normas técnicas y agrícolas. (Buenas prácticas ambientales), no echar aguas mieles a las quebradas o causes, contar con un mural informativo y tener bodegas con su respectivo orden” (Elias Castillo, Asociado de la cooperativa. 08 de febrero 2018).

La cooperativa debe de cumplir con los requisitos que exige el mercado diferenciado para la certificación de los asociados. La certificación es un elemento importante para competir internacionalmente, con precios altamente favorables, tanto para la cooperativa como para el productor, se exigen ciertos criterios para optar a la certificación, como el manejo de las aguas mieles, no usar químicos altamente peligrosos, con el fin del cuidado del medio ambiente, mejorar la reforestación en las áreas cafetaleras y mejorar condiciones de los trabajadores.



Se observó:

Muchos asociados toman en cuenta aspectos que le exige la cooperativa al momento de la contratación de los trabajadores por formar parte del comercio justo: No contratar menores de edad y que no se dé la discriminación de sexo.

La mayoría de los asociados tienen una mayor cantidad de manzana de café por tanto habrá una contratación de mano de obra al momento de su recolecta. También se pudo observar

que una parte de los asociados no necesitan de mucho personal porque sus fincas son pequeñas, un factor que incide es los bajos precios que le pagan a los cortadores.

ESTRATEGIA EMPRESARIAL.

Matriz FODA de la Cooperativa “El Gorrión”

Mediante el análisis de los resultados obtenidos en la investigación se identificaron las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión”

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buena imagen y confianza en el entorno. 2. Excelentes relaciones con organismos internacionales. 3. Calidad del café en el mercado. 4. Diversidad de financiamiento. 5. Excelentes relaciones con empresas exportadoras. 6. Capacidad de organización con asociados. 7. Incentivos 8. Cuenta con un área administrativa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Productores dispuestos asociarse. 2. Firma de convenios por contratos con empresas u organismos. 3. Precios competitivos del café en el mercado. 4. Habilitación financiera para ampliar al fondo rotativo. 5. Asistencia técnica de organismos nacionales e internacionales.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de un canal directo. 2. Alta morosidad en la cartera de crédito. 3. No cuenta con un personal altamente calificado para la exportación en la cooperativa por cambio de gerente. 4. No hay persona al frente en tiempo completo monitoreando los precios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad de la economía nacional. 2. Competitividad. 3. Precios fluctuantes en el mercado.

ESTRATEGIAS QUE MEJOREN EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA EL GORRIÓN.

Línea 1: Capacitaciones para el área administrativa, sobre temas de comercialización.

Objetivo general: Incrementar el nivel de conocimientos en el área administrativa.

Actividades:

1. Realizar capacitaciones mensuales al personal Mensual para que tengan un amplio conocimiento sobre el proceso de exportación.
2. Orientar al personal de la cooperativa a integrar temas de comercialización.
3. Llevar a los socios al beneficio, para que conozcan el proceso del beneficio seco para garantizar la calidad del café para la exportación.

Línea 2: Aprovechar la entrada de nuevos socios en la cooperativa para aumentar el nivel de exportación.

Objetivo general: Fomentar a los nuevos productores del porque deben asociarse a la cooperativa.

Actividades:

1. Atraer a nuevos productores haciendo entregas de volantes donde se dé a conocer los beneficios que ofrece la cooperativa.
2. Realizar ferias donde se dé a conocer temas de importancia en el rubro de café.
3. Dar a conocer los requisitos que se exige para estar asociado.

Línea 3: Darle buen uso al financiamiento que proporciona la cooperativa para solventar las necesidades.

Objetivo general: Aprovechar los tipos de financiamientos que brinda la cooperativa.

Actividades:

1. Supervisar si los asociados le dan un buen uso al financiamiento que le brinda la cooperativa.
2. Darle Seguimiento necesario a cada uno de los productores que se les ha otorgado préstamos.
3. Brindar asesoría a los productores, para que se sientan responsables al pago de créditos.

Línea 4: Reducción de la morosidad de los productores en la cooperativa.

Objetivo general: Identificar el nivel de morosidad y su incidencia dentro de la cooperativa.

Actividades:

1. Verificar el historial crediticio de cada asociado de la Cooperativa.
2. Capacitar a los productores para que sean anuentes a realizar los pagos de los créditos que les brinda la cooperativa.
3. Realizar reuniones para negociar con los asociados las cuotas pendientes de su crédito.

CONCLUSIONES.

Este artículo será de mucha importancia a los futuros profesionales, o quienes deseen conocer acerca de los procesos que realizan las cooperativas de igual manera como guía para que puedan ver el crecimiento de una forma eficiente y eficaz. También para que puedan tener mejor conocimiento enfocado en la exportación de café al mercado internacional, es necesario conocer la importancia que permite la generación de empleo y una mejor contribución para el desarrollo del país.

La cooperativa el Gorrión del municipio san Sebastián de Yalí, es una asociación que brinda diversos servicios financieros, sociales y culturales cuenta con comercialización especializada para los productores del municipio, además la diversificación en los servicios crediticios atendiendo a un número significativo de productores y comerciantes.

Durante el proceso de investigación se logró identificar que la cooperativa no cuenta con un área de recursos humanos y el área administrativa desea que lo involucren en temas de comercialización.

Es necesario que todos los asociados cumplan con los criterios de calidad que exige la cooperativa para obtener la certificación que permita entrar al mercado diferenciado, y su café sea pagado a un mejor precio.

La hipótesis se cumplió en un 73.9% que representa a los 240 productores asociados que fueron encuestados, demostrando que los factores que influyen en la calidad de café son los diferentes procedimientos que aplican los productores en sus fincas, para que su café sea exportado al mercado diferenciado.

Bibliografía

Ferrel, O. (2012). *Estrategia%20de%20Marketing_OC Ferrell.pdf*. Obtenido de *Estrategia%20de%20Marketing_OC Ferrell.pdf*:

file:///C:/Users/c/Downloads/Libros_Estrategia%20de%20Marketing_OC Ferrell.pdf

Hernandez, R., Herrera, K., & Rodriguez, I. (2015). *Desarrollo empresarial en el rubro de café organico de la empresa familiar café Don Luis*. Estelí: Facultad Regional Multidisciplinaria.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Printed in México.

Martinez, C. (2015). www.redalyc.org/pdf/367/36735416003.pdf . Obtenido de www.redalyc.org/pdf/367/36735416003.pdf :
<http://www.redalyc.org/pdf/367/36735416003.pdf>

Munch, L. (2014). fernandosuares.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminmunch.pdf. Obtenido de Administración, Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo.:
<http://fernandosuares.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminmunch.pdf>

Valle, J. (2011). infocafes.com/portal/wpcontent/uploads/2017/02/03_3895.pdf. Obtenido de Producción, Industrialización y comercialización de café:
http://infocafes.com/portal/wpcontent/uploads/2017/02/03_3895.pdf

Villamil, S. (2014). *El proceso administrativo*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pdf>