

Resumen de reporte

‘Estado de la relación entre extensionistas del Icafé y personas productoras de café’

El presente es un resumen del reporte ‘Estado de la relación entre extensionistas del Icafé y personas productoras de Café’. En él se detalla el estado de la relación entre el Icafé y las personas productoras, particularmente en la función de visitas a fincas que brinda la institución. Posteriormente se expone una serie de recomendaciones para mejorar la recepción del mensaje técnico de parte del Icafé con el fin de optimizar la producción de las personas productoras.

El reporte es uno de los resultados de una investigación antropológica de la Universidad de Sussex (School of Global Studies) en Inglaterra, llevado a cabo por la investigadora Layla Zaglul Ruiz y Evan Killick del Sussex Sustainability Research Programme (SSRP). Este componente particular del proyecto es parte del programa de impacto del estudio.

Métodos:

Para la recolección de datos se usaron dos herramientas principales: observación participante y entrevistas semi estructuradas. La observación participante se llevó a cabo durante las visitas a fincas que los(as) extensionistas realizan semanalmente. En total se condujeron doce observaciones participantes. Asimismo, se efectuaron una suma de veintisiete entrevistas distribuidas a tres grupos diferentes de participantes: 1. Personas productoras de 2. Extensionistas. 3. Misceláneo (secretarías administrativas, jefaturas de oficinas regionales y la gerencia de la unidad de regionales).

Principales hallazgos:

1. Las visitas satisfacen a las personas productoras:

Todas las personas entrevistadas mostraron satisfacción y agradecimiento con el personal del Icafé luego de recibir ayuda técnica durante las visitas. Los(as) extensionistas se presentan como expertos sin subestimar el conocimiento y experiencia de las personas productoras, de esta manera se ha formado una relación semi horizontal que ha permitido una comunicación clara entre las partes.

2. Se quiere más visitas:

Las personas productoras consideran necesario un aumento en la cantidad de visitas por parte de los extensionistas para así obtener un acompañamiento más completo en los diferentes procesos de producción. Los(as) extensionistas opinan lo mismo y afirman que esto evitaría que las personas productoras tomen medidas que no les beneficia como gastar recursos en productos innecesarios o descuidar partes del proceso de producción.

3. Divulgación limitada:

La función de las visitas a fincas no se da a conocer gracias a campañas de difusión sino por medio de individuos. La estrategia de divulgación no ha sido efectiva en transmitir a las personas productoras las diferentes funciones que tiene el Icafé y cómo pueden acceder a ellas. Como consecuencia, existe una población significativa de personas productoras a la cual el Icafé no ha podido acceder.

4. Falta de datos:

El Icafé carece de una base de datos estandarizada y con respaldo institucional a la cual puedan acceder los extensionistas, el personal de promoción y la administración de las oficinas regionales.

5. WhatsApp como herramienta de extensión

Se pudo comprobar que, en su mayoría, las personas productoras se comunican con los extensionistas por medio de la aplicación WhatsApp. Las personas productoras utilizan esta aplicación tanto para recibir mensajes de convocatorias como también para asesoría técnica. A pesar de que este es el medio predilecto de las personas productoras, el Icafé no tienen ninguna estrategia para el uso de esta herramienta.

Recomendaciones:

Para ayudar a resolver algunos de los problemas hallados durante la investigación, se aconseja poner en práctica las siguientes acciones:

1. WhatsApp como herramienta: se sugiere que todas las oficinas regionales operen una cuenta de WhatsApp empresarial la cual debe ser usada continuamente y contar con una persona encargada para atenderla durante el horario de oficina. El servicio brindado en WhatsApp va a cumplir funciones de: complementar la **asistencia técnica** y contribuir con la difusión de las ya existentes campañas de **promoción** sobre las funciones del Icafé.
2. Recolección de datos: se debe poner en práctica una campaña voluntaria de recolección de datos (nombre, número de teléfono y cantón) para contar con los contactos de las personas productoras a las cuales actualmente no se tienen acceso.
3. Base de datos estandarizada: Toda la información recolectada en la campaña mencionada anteriormente se debe almacenar en una base de datos respaldada por el Icafé a la cual tengan acceso todos los extensionistas y secretarías administrativas de las sedes regionales.