 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia <small>Organo Administrativo</small>	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	<small>Documento</small>	<small>Código</small>	<small>Fecha</small>	<small>Revisión</small>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	<small>Dependencia</small>	<small>Aprobado</small>		<small>Pág.</small>
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		i(126)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ALIRIO EDUARDO GÓMEZ LÁZARO		
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN		
DIRECTOR	MYRIAM MEZA QUINTERO		
TÍTULO DE LA TESIS	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DIRECTA RURAL EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>LA INVESTIGACIÓN SE ENFOCÓ EN REALIZAR UN ESTUDIO Y CONSTRUIR UN DOCUMENTO PARA DETERMINAR LA COBERTURA, EFECTIVIDAD Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DIRECTA Y RURAL A LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS DEL MUNICIPIO DE OCAÑA, ADEMÁS DE MEDIR EL GRADO DE CALIDAD CON QUE SE PRESTA EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DIRECTA RURAL POR PARTE DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS, SUS TÉCNICOS Y PROFESIONALES DE CAMPO, AL IGUAL CALIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ENTIDADES ENCARGADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DIRECTA RURAL.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE
ASISTENCIA TÉCNICA DIRECTA RURAL EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA**

AUTOR

ALIRIO EDUARDO GÓMEZ LÁZARO

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en
Administración**

DIRECTOR

MYRIAM MEZA QUINTERO

Magíster en Prácticas Pedagógicas

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

Ocaña, Colombia

Noviembre, 2018

Dedicatoria

A mi viejo del alma, que desde el más allá está aquí en mi vida

A mi razón de vivir Juancho y Cami

A mi único y eterno amor, Myriam

A la incondicional que siempre está ahí, Mamá

Alirio Eduardo

Agradecimientos

A Dios, por demostrarme cada día su grandeza, por enseñarme que la vida está hecha de retos y dificultades, que solo llegan a la meta los valientes, los que están dispuestos a luchar día a día con fe y esperanza.

A la Universidad Francisco de Paula Santander, por creer en un grupo de docentes de la seccional y permitirles cumplir sus sueños de superación.

A mi familia, por entender, apoyar y darme más tiempo y espacio del que necesitaba para lograr mí objetivo.

A Eliecer León Villegas, mi compañero, por alentarme y apoyarme para terminar.

A mis viejitas, Por estar siempre ahí

Alirio Eduardo

Índice

Capítulo 1. Análisis de la calidad de la presentación del Servicio de Asistencia Técnica Directa Rural en el municipio de Ocaña.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general.	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	2
1.4 Justificación.....	2
1.5 Hipótesis.....	3
1.6 Delimitaciones.....	4
1.6.1 Delimitación operativa	4
1.6.2 Delimitación conceptual	4
1.6.3 Delimitación geográfica	4
1.6.4 Delimitación temporal	4
Capítulo 2. Marco referencial	5
2.1 Marco histórico	5
2.1.1 Ámbito internacional del servicio de asistencia técnica agropecuaria	5
2.1.2 Ámbito nacional del servicio de asistencia técnica agropecuaria.....	9
2.1.2.1 Período I. 1950 – 1980, El proteccionismo del sector agropecuario y revolución verde.....	14
2.1.2.2 Período II. DE 1980 – 1990, descentralización y acción institucional.	17
2.1.2.3 Programa de Desarrollo Rural Integrado –DRI- Fase II 1983-1990.....	18
2.1.2.4 Período III. DE 1990 – fecha actual, privatización de la asistencia técnica	19
2.1.2.5 Programa de Desarrollo Rural Integrado –DRI- Fase II 1991-1996.....	20
2.1.3 Ámbito regional y local del servicio de asistencia técnica agropecuaria	23
2.2 Marco contextual.....	25
2.2.1 Descripción del desarrollo rural en el municipio de Ocaña.....	25
2.2.1.1 <i>Desarrollo del servicio de asistencia técnica agropecuaria en el municipio de Ocaña</i>	25
2.3 Marco conceptual	28
2.3.1 Concepto de calidad del servicio	28
2.3.2 Concepto de Servicio.....	29
2.3.3 Concepto de calidad del servicio	30
2.3.4 Concepto de Calidad del servicio percibida	30
2.3.5 Concepto de indicadores de calidad	30
2.3.6 Concepto de evaluación de la calidad del servicio.....	30
2.3.7 Concepto de interacción humana.....	31
2.3.8 Concepto de Política Agraria.....	31

2.3.9 Concepto de Desarrollo Sostenible.....	31
2.3.10 Concepto de Asistencia Técnica Agropecuaria	32
2.3.11 Concepto de Plan de Desarrollo Municipal – PDM	34
2.3.12 Concepto de Programa Agropecuario Municipal – PAM	35
2.3.13 Concepto de Plan de Asistencia Técnica – PAT	36
2.3.14 Concepto de Planificación y Gestión de la Asistencia Técnica Agropecuaria.....	36
2.3.15 Concepto de Extensión Rural	37
2.3.16 Concepto de la Gestión de Procesos.....	38
2.4 Marco teórico	39
2.5 Marco legal.....	41
Capítulo 3. Diseño Metodológico.....	44
3.1 Enfoque de investigación	44
3.2 Tipo de investigación.....	45
3.3 Nivel de investigación.....	45
3.4 Población y muestra	48
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	49
3.5.1 Encuesta.....	49
3.6 Análisis de la información.....	50
Capítulo 4. Resultados	51
4.1 Primera fase: Políticas públicas nacionales, departamentales y municipales del SATA	51
4.1.1 A nivel nacional.....	51
4.1.2 A nivel departamental.....	54
4.1.3 A nivel municipal	56
4.2 Segunda fase: Identificación del SATA en el municipio de Ocaña	57
4.3 Tercera fase: Determinación de la calidad del SATA por los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.....	61
4.3.1. Variable 1 Datos demográficos de los productores que reciben el SATA	61
4.3.2 Variable 2 Actividad agropecuaria de los productores.....	62
4.3.3. Variable 2 Percepción de los productores de los técnicos y profesionales prestadores del SATA.....	63
4.3.4 Aspectos que se tienen en cuenta en el SATA	65
4.3.5 Veredas en donde se presta el SATA en el municipio de Ocaña	66
4.3.6 Cruce de variables nivel de comunicación del técnico, nivel de creatividad e innovación del técnico, nivel de conocimiento del técnico, nivel de experiencia del técnico con nivel de solución.....	66
4.3.7 Cruce de variables nivel de comunicación del técnico, nivel de creatividad e innovación del técnico, nivel de conocimiento del técnico, nivel de experiencia del técnico con actividades desarrolladas por el técnico estén de acorde a sus actividades.....	67
4.4 Cuarta fase: Determinación de la calidad del SATA por los técnicos y profesionales prestadores del servicio en el municipio de Ocaña	68

4.4.1 Variable 1 Datos demográficos de los técnicos y profesionales que prestan el SATA a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña	69
4.4.2 Variable 2 Percepción de la calidad del SATA de los técnicos y profesionales del SATA, en referencia a la empresa que lo contrata.....	70
4.4.3 Variable 3. Percepción del SATA por los técnicos y profesionales observando a los productores agropecuarios	71
4.5 Quinta fase: Determinación de la calidad del SATA por parte las instituciones encargadas de la contratación y prestación del servicio.	78
4.5.1 Variable 1 Determinación de la calidad de las entidades encargadas de contratar y prestar el SATA.....	78
4.6 Discusión.....	82
Conclusiones.....	85
Recomendaciones.....	89
Referencias	91
Apéndices	97

Lista de tablas

Tabla 1. Beneficiarios ATA fríjol.....	26
Tabla 2. Beneficiarios ATA hortícola.....	26
Tabla 3. Beneficiarios ATA frutícola	27
Tabla 4. Beneficiarios ATA ganadería	27
Tabla 5. Beneficiarios ATA café	27
Tabla 6. Normatividad colombiana asociada a la ATA	42
Tabla 7. Variables.	47
Tabla 8. Variable 1 Datos demográficos.....	61
Tabla 9. Variable 2 Percepción de los productores de los técnicos y profesionales.....	63
Tabla 10. Variable 1 Datos demográficos de los técnicos y profesionales que prestan el SATA a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña	69
Tabla 11. Percepción de la calidad del SATA de los técnicos y profesionales del SATA	70
Tabla 12. Percepción del SATA por los técnicos y profesionales observando a los productores agropecuarios.	72
Tabla 13. Percepción de la calidad del SATA por las entidades encargadas de contratar y prestar el SATA	79

Lista de figuras

Figura 1. Actividad agropecuaria.....	62
Figura 2. Aspectos asistencia técnica.....	65
Figura 3. Veredas atendidas con el SATA.....	66
Figura 4. Nivel de comunicación, nivel de creatividad, nivel de conocimiento, nivel de experiencia con nivel de solución.	67
Figura 5. Nivel de comunicación, nivel de creatividad, nivel de conocimiento, nivel de experiencia con actividades acorde a las necesidades del productor	68
Figura 6. La empresa estimula cumplimiento de los objetivos del SATA	73
Figura 7. Grado de compromiso del productor con el SATA.....	73
Figura 8. Grado de aceptación con que el productor recibe el SATA	74
Figura 9. La empresa capacita a los técnicos y profesionales en las necesidades requeridas por los productores.....	74
Figura 10. Nivel de experiencia de los técnicos y profesionales	75
Figura 11. Edad con Nivel de experiencia de los técnicos y profesionales	76
Figura 12. Edad con Nivel de estudio de los técnicos y profesional con nivel de solución	76
Figura 13. Nivel de experiencia del técnico y profesional con el grado de compromiso del productor con el SATA.....	77
Figura 14. Tipo de institución.....	80
Figura 15. Tipo de beneficiarios.....	81
Figura 16. Tipo de beneficiarios.....	81
Figura 17. Tipo de beneficiarios.....	82

Lista de apéndices

Apéndice A. Formulario de encuesta semi-estructurada aplicada a funcionarios de la alcaldía del municipio de Ocaña y del Centro Provincial de Gestión Agroempresarial.	98
Apéndice B. Cuestionario de percepción de la calidad de la prestación del Servicio de asistencia técnica aplicado a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.	102
Apéndice C. Cuestionario de percepción de la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica aplicado a los técnicos y profesionales encargados de prestar la asistencia técnica a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.	106

Resumen

Con el decreto ley 077 de 1987, el gobierno reglamento el servicio de asistencia técnica, afirmando que es un mecanismo, herramienta o instrumento que ayudaría al productor agropecuario a mejorar sus sistemas de producción, pero la realidad en municipios como Ocaña, es que los avances y las mejoras de tecnificación de sus tierras no son significativas, lo que refleja una baja calidad de vida y necesidades básicas insatisfechas que rondan el 21.59 % en el centro urbano y el 57.54 % en el sector rural (DANE 2005). Se requiere entonces realizar un estudio y construir un documento para determinar la cobertura, efectividad y satisfacción del servicio de asistencia técnica directa y rural a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, además de medir el grado de calidad con que se presta el servicio de asistencia técnica directa rural por parte de las entidades prestadoras, sus técnicos y profesionales de campo, al igual calificar el grado de satisfacción de las entidades encargadas de la contratación del servicio de asistencia técnica directa rural.

PALABRAS CLAVES: Asistencia técnica agropecuaria, Calidad del servicio, Desarrollo Rural, Gestión de Procesos, Plan de Asistencia Técnica y Política Agraria.

Abstract

With the decree law 077 of 1987, the government rules the technical assistance service, affirming that it is a mechanism, tool or instrument that would help the agricultural producer to improve their production systems, but the reality in municipalities like Ocaña, is that the advances and the technification improvements of their lands are not significant, reflecting a low quality of life and unmet basic needs that hover around 21.59% in the urban center and 57.54% in the rural sector (DANE 2005). It is then necessary to carry out a study and build a document to determine the coverage, effectiveness and satisfaction of the direct and rural technical assistance service to the agricultural producers of the municipality of Ocaña, as well as to measure the degree of quality with which the assistance service is provided direct rural technique by the providers, their technicians and field professionals, as well as rating the degree of satisfaction of the entities in charge of contracting the rural direct technical assistance service.

KEYWORDS: Agricultural technical assistance, quality of service, rural development, process management, technical assistance plan and agricultural policy.

Introducción

La asistencia técnica agropecuaria es definida por la Ley 607 de 2000 como “el apoyo permanente que se le brinda a productores, habitantes del sector rural, organizaciones y entidades territoriales para la concreción de proyectos que optimicen los rendimientos económicos y la calidad de sus actividades productivas, garanticen la sostenibilidad del medio ambiente y mejoren las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias de estos mismos proyectos”. Además, se considera como: “un servicio público de carácter obligatorio y subsidiado con relación a los pequeños y medianos productores rurales, cuya prestación está a cargo de los municipios en coordinación con los departamentos y los entes nacionales, en particular el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”.

Según el Artículo 6 de la misma ley, la Asistencia Técnica Directa rural-ATDR se desarrolla bajo los principios de eficiencia, libre escogencia, concurrencia, competencia, desarrollo sostenible, heterogeneidad, planificación descentralización, obligatoriedad, calidad, coordinación, organización, enfoque de cadena productiva y de valor agregado, transferencia de Tecnología.

Las Entidades prestadoras de servicios agropecuarios (EPSAGRO) son entidades prestadoras del servicio ATDR, pueden ser organizaciones públicas, privadas, mixtas, comunitarias o solidarias, incluyendo instituciones de educación técnica, tecnológica y universitaria, mencionado por (Castaño, 2016). La Ley 607/2000 las reglamenta y la resolución 178 de 2012 las incluye como soporte del servicio de asistencia agropecuaria. Según el Decreto

3199 de 2002, artículo 7, el Plan General de Asistencia Técnica Directa Rural es el instrumento de planeación que asegura el cumplimiento de los objetivos de este servicio.

De acuerdo con el tipo de incentivos que otorga el estado, existen tres tipos de asistencia técnica agropecuaria: integral, gremial y especial. La Asistencia Técnica Agropecuaria Integral (ATI) brindada a pequeños y medianos productores basada en la competitividad y productividad, además de los aspectos técnicos y productivos, la generación de capacidades para la gestión de proyectos, las formas colectivas y asociativas de producción y la comercialización de productos, escrito por (Gallego, 2011) y señalado por (Castaño, 2016) decir . La Asistencia Técnica Agropecuaria Gremial (ATG) es la brindada por los gremios mediante entidades prestadoras de servicios de asistencia técnica agropecuaria (EPSAGRO) acreditadas, a pequeños y medianos productores y por medio de convocatorias y un Plan de General de Asistencia Técnica Gremial, escrito por (MADR, 2013a) y referenciado por (Castaño, 2016). En el caso de la Asistencia Técnica Agropecuaria Especial (ATE), consiste en la prestación del servicio orientado a atender a pequeños productores agropecuarios en condiciones de vulnerabilidad en zonas de consolidación territorial, priorizadas por el Gobierno Nacional dicho por (Castaño, 2016).

La asistencia técnica agropecuaria no solo debe brindar tecnologías y conocimientos sobre la producción, también debe atender las demandas generadas por los pequeños y medianos productores agropecuarios, facilitándoles el acceso al conocimiento detallado de las oportunidades y limitaciones del mercado, acceso al mismo y los requerimientos del mercado organizado; igualmente a las competencias necesarias para su generación. Estos retos exigen innovaciones institucionales y nuevas competencias. Se deben ampliar sus propuestas en materia de manejo ambiental, gestión de empresa, formas asociativas, inserción de la agricultura familiar,

valor agregado a la producción primaria y en mejorar la introducción de los productores y sus productos a los mercados, expresado por (Alex et al, 2004; Hernández, 2005; MADR, 2014a) y referenciado por (Castaño, 2016). Así mismo, debe facilitar la generación del conocimiento de manera horizontal, con base en el rescate de los conocimientos locales y promover la innovación de procesos productivos para fortalecimiento del desarrollo productivo y bienestar de los pequeños productores y de sus familias, y señalado por (Castaño, 2016).

El seguimiento y evaluación de la asistencia técnica agropecuaria en Colombia está reglamentado por la Ley 607/2000 y el decreto 3199/2002. Dictan que “Las Secretarías de Agricultura Departamentales o quien haga sus veces, informarán anualmente al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural los resultados de la evaluación para orientar las decisiones sobre asignación de recursos”. ...“El Sistema de Evaluación y Seguimiento del Servicio de Asistencia Técnica Directa Rural deberá definir los criterios de eficiencia fiscal y administrativa, igualmente, los indicadores de desempeño de la asistencia técnica”. (Castaño, 2016)

El estado colombiano inicia su apoyo brindando asistencia técnica agropecuaria, con todo su accionar, bajo el sistema intervencionista y proteccionista de la producción agropecuaria para poder garantizar la exportación de dichos rubros y minimizar la importación de alimentos a nuestro país.

Capítulo 1. Análisis de la calidad de la presentación del Servicio de Asistencia Técnica Directa Rural en el municipio de Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

A lo largo del tiempo en Colombia se ha escuchado hablar de asistencia técnica directa rural y con legitimidad lo hacen las diferentes autoridades administrativas nacionales, departamentales y municipales desde el año 1987 cuando se reglamentó con el Decreto Ley 077. Igualmente lo hacen los diferentes productores agropecuarios del municipio de Ocaña, cuando argumentan que es un mecanismo, herramienta, instrumento o programa para ayudar al productor agropecuario a mejorar la producción de sus tierras, optimar su calidad de vida, mejorar sus ingresos, salir de la pobreza, cuidar el medio ambiente, entre otros. Lo cierto es que los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, hoy en día no reflejan avances significativos en la tecnificación de sus tierras, la calidad de vida es baja, las necesidades básicas insatisfechas rondan el 21.59 % en el casco urbano y el 57.54 % en lo rural (DANE), la tala de árboles y la caza de especies silvestres son indiscriminadas; esto demuestra que el hombre de campo sigue lo mismo o peor que hace dos o tres décadas atrás. Se requiere entonces realizar un estudio y construir un documento para determinar la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, además de medir el grado de calidad con que se presta el servicio de asistencia técnica directa rural por parte de las entidades prestadoras, sus técnicos y profesionales de campo, al igual calificar el grado de satisfacción de las entidades encargadas de la contratación del servicio de asistencia técnica directa rural.

1.2 Formulación del problema

¿La calidad con que se presta el servicio de asistencia técnica agropecuaria contribuye a solucionar los problemas tecnológicos de los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general. Evaluar la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos específicos. Determinar la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Medir el grado de calidad con que se presta el servicio de asistencia técnica directa rural por parte de las entidades prestadoras, sus técnicos y profesionales de campo en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Calificar el grado de satisfacción de las entidades encargadas de la contratación del servicio de asistencia técnica directa rural en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

1.4 Justificación

Se justifica profundizar en el tema ya que durante más de dos décadas los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, han recibido asistencia técnica agropecuaria directa y rural, sin contar con una propuesta de investigación que contenga las necesidades que requiere

el sector rural y los productores para fortalecer y mejorar los procesos productivos, la calidad de vida y la conservación del medio ambiente en su propio entorno.

Como casos exitosos se pueden referenciar algunos programas agropecuarios que llevan el componente de asistencia técnica en municipios como Cota, Guasca, Zipaquirá, entre otros, donde el servicio de asistencia técnica agropecuaria muestran resultados favorables, incremento en la productividad y el fortalecimiento del sector agropecuario que se articula con la comercialización y venta de sus productos no solo a nivel nacional sino que han expandido su mercado en Estados Unidos, China, Perú, México y algunos países de Centroamérica (Revista Semana, 2017).

La siembra, producción y comercialización de hortalizas y legumbres, la producción de leche, el cultivo de aguacate, cacao, entre otros, son experiencias exitosas que se pueden replicar en el municipio de Ocaña, ya que carece de implementación de programas y proyectos que les ayude a mejorar la productividad de sus tierras.

1.5 Hipótesis

La prestación del servicio de asistencia técnica agropecuaria directa y rural dirigida a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander, no ha sido efectiva y suficientemente amplia para lograr la implementación de nueva tecnología en las pequeñas explotaciones agropecuarias y así promover el desarrollo del sector agropecuario del municipio de Ocaña.

1.6 Delimitaciones

1.6.1 Delimitación operativa. Para llevar a cabo la presente investigación se utilizara el enfoque cuantitativo con aportes cualitativos, dado el tipo de información y datos que se evaluaran.

1.6.2 Delimitación conceptual. Revisar conceptos de calidad, calidad en el servicio, asistencia técnica agropecuaria de diferentes autores; La revisión de trabajos de calidad: Ishikawa (1986), W. Edwards Deming (1989), Juran y Gryna (1998), ISO 9000 (2000), Vásquez (2007); trabajos de calidad en el servicio: Parasuraman- Zeithaml y Berry (1988), Albrecht (1994) y José María Mendoza (2007), trabajos de asistencia técnica agropecuaria Sergio Boisier (1999), Antonio Vásquez Barquero (1988), Edgar Moncayo Jiménez (2002), Marleny Cardona Acevedo (2005) y Jorge Lotero Contreras (2004), la revisión de textos y artículos sobre el tema encontrados con las herramientas Scopus y Google Académico, consulta de planes de desarrollo y Agenda Regional 2032.

1.6.3 Delimitación geográfica. Se realizará en del municipio de Ocaña, Norte de Santander.

1.6.4 Delimitación temporal. Contendrá la información disponible sobre la prestación del servicio de asistencia técnica a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña en los últimos 10 años.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Ámbito internacional del servicio de asistencia técnica agropecuaria. La

Extensión agraria, agrícola, agropecuaria o rural, son designaciones que se le han dado a procesos de transferencia tecnológica en poblaciones rurales en Latinoamérica, igualmente denominado extensionismo. Esta fue influida por los servicios de Extensión Agraria norteamericanos que contaban con una visión de atención integral, enfocados en los procesos productivos y la situación de la familia rural (Castaño, 2016).

En algunos países de América Latina, la extensión agraria cumple una función similar a la asistencia técnica agropecuaria, siendo servicios prestados a pequeños productores y las familias rurales más necesitadas, a través de contratos con agroindustrias. Esta permite dinamizar y orientar los procesos productivos agropecuarios y se asocia con el intercambio de conocimientos destinados a mejorar la capacidad de gestión de los recursos para el desarrollo de la población rural, expresado por Engel, 2000; Russo 2009; Clavijo, 2013 y citado por (Castaño, 2016).

La Red Latinoamericana para Servicios de Extensión Rural –RELASER- propone un nuevo paradigma en donde el sistema de innovación se integre con la extensión interactuando con la investigación y educación, con el fin de la generación efectiva de valor económico y social, aumento de la productividad y sostenibilidad. Dicho paradigma incluye los componentes fundamentales de servicios descentralizados, enfoque multidimensional, pluralismo en la entrega de servicios, orientación a mercados, y extensión orientada por la demanda señalado por Paredes y Aguirre, 2015 y referido por (Castaño, 2016) .

Tal como lo define Relaser, (2012) los procesos de seguimiento y la evaluación son una debilidad importante en la institucionalidad de la extensión y asistencia técnica agropecuaria en todos los países. Normalmente se realiza con base en proyectos y programas sin analizar los sistemas. Se reconoce la importancia de la evaluación para generar evidencias como base para el planteamiento de mejoramiento, pero están prácticamente ausentes en los programas de extensión. Contar con los registros de los procesos es insuficiente y no son medio para generar evidencia efectiva y lograr incidir en las políticas públicas.

Según El País, (2015), para el año 2014 Estados Unidos aprobó la ley agrícola con un presupuesto de US\$956.000 millones y aunque eliminó algunos subsidios directos, estos recursos están orientados a dar ayudas a los productores en cinco años, es decir, invertirán US\$191.200 millones anuales. En Europa, los apoyos a los agricultores ascienden a US\$320.000 millones al año y en Brasil recién se aprobó un paquete de crédito para los agricultores por US\$60.000 millones. Mientras tanto, en Colombia el presupuesto del Ministerio de Agricultura para este año asciende a \$4,5 billones, lo que equivale a US\$1800 millones a la tasa de cambio actual.

Para Alejandro Vélez, vicepresidente técnico de la Sociedad de Agricultores de Colombia, SAC, estas cifras muestran claramente cuáles son las condiciones en las que compete el agro nacional. Claro que tenemos subsidios, pero comparativamente con los que tiene el mundo, los nuestros son irrisorios. Agrega que la agricultura en el mundo tiene muchas distorsiones por el grado de protección de los países desarrollados, lo que hace que no se compita en las mismas condiciones.

¿En qué se invierte? El presupuesto del sector agropecuario en Colombia ha venido al alza y para el año 2015, se cuenta con \$4,5 billones, de los cuales el 90 % está destinado a la inversión. El Gobierno cuenta con subsidios directos y apoyos de crédito, pero adicionalmente hay otras ayudas relacionadas con la protección arancelaria.

Las ayudas directas se dan a través de varios programas, por ejemplo, la Protección al Ingreso Caficultor (PIC) que funcionó hasta el año 2014 y el Incentivo a la Capitalización Rural (ICR), que es un beneficio económico que se otorga a quienes realizan inversiones nuevas para modernizar y sostener la producción agrícola y que cubre entre el 10 % y el 30 % del valor del préstamo.

Para el Periodico El Pais, (2015), datos del Gobierno Nacional indican según que entre los años 2010 y 2013 se invirtieron \$7,3 billones en apoyos a 13 subsectores del agro, siendo los cafeteros los que más recibieron con \$3,3 billones, en ese periodo. Por ejemplo, fueron \$1,2 billones del PIC en 521 municipios de 21 departamentos. A los cafeteros les siguieron los lecheros y ganaderos que en igual periodo recibieron diferentes tipos de subsidios por \$1,5 billones, y el tercer lugar lo ocupó el arroz con \$377.000 millones.

A estos productos se les suma el cacao (\$367.000 millones) y el algodón con \$298.000 millones. Pero también recibieron apoyo los productores de palma, papa, maíz, banano, panela y flores. Para el año 2015 el Gobierno dispuso de \$347.000 millones para el ICR, recursos que se distribuyeron en 14 bolsas: frutas, palma, café, cacao, caucho, silvopastoreo y otras bolsas comunes para adecuación de tierras e infraestructura. Nos queda el ICR, pero a veces uno quiere acogerse a este incentivo y los cupos ya se han terminado.

El Periodico El Pais, (2015), argumenta que el sector agropecuario genera el 6,1 % del PIB colombiano, pero solo recibe el 4,2 % del crédito. Mientras que en otros países latinos y europeos las cifras son superiores y los créditos tienen mejores tasas. De acuerdo con datos de Fondo para el financiamiento del sector agropecuario- Finagro, entre enero y mayo del 2015 recibieron 14.112 solicitudes por ICR y se han pagado \$73.911 millones. Con este instrumento se han otorgado subsidios desde 1994 y hasta la fecha por \$1,93 billones a los agricultores. Además, este año Finagro entregó créditos a grandes y pequeños productores por \$3,1 billones. Para gran parte de los productores nacionales una agricultura sin subsidios es poco viable porque estas reglas las impusieron los países desarrollados.

El caso de Finlandia es interesante. Después de la guerra civil de 1918, el Estado estableció fuertes subsidios a la agricultura para mantener la lealtad de la población rural en la frontera con la Unión Soviética. Estos subsidios, que constituían un alto impuesto sobre el sector industrial, retrasaron el crecimiento económico del país (Tiempo, 1992).

A partir de 1950 fue disminuyendo el sesgo rural, Finlandia creció más rápidamente que sus vecinos escandinavos y es hoy en día uno de los países con un mejor nivel de vida en el mundo. Aun habiendo disminuido el peso relativo de los subsidios agrícolas, estos todavía son los más altos de Europa.

Flores de la Vega, (1999), en su trabajo “La agricultura en América Latina: situación y perspectivas” realiza un radiografía de la evolución de la agricultura en América Latina, lo que permite tener referencias de países cercanos y similares en las condiciones socio económicas y su desarrollo

Al respecto Flores de la Vega, (1999), precisa que entre aquello que caracteriza a la agricultura en la presente década, hemos destacado diez aspectos que permiten marcar algunas diferencias a veces de matiz, y en otras más profundas con lo que fue su desempeño en décadas precedentes. El PIB agrícola pierde participación en la economía Mientras que a mediados de la década de los sesenta, la agricultura (incluyendo ganadería, silvicultura y pesca) contribuía con 17% del Producto Interno Bruto (PIB) en el conjunto de América Latina, esa participación se ha ido reduciendo en valores constantes para alcanzar 8.8% del PIB en promedio en 1997. Es decir, al crecer las economías, otras actividades han crecido más.

Si bien el aporte relativo de la agricultura a las economías de mayor tamaño no es tan relevante, son esos países los que generan la mayor parte de la producción agropecuaria en América Latina. Sólo Argentina, Brasil y México contribuyen con casi 70% del PIB agrícola de la región (Flores de la Vega, 1999).

2.1.2 Ámbito nacional del servicio de asistencia técnica agropecuaria. Para (Castaño, 2016), la asistencia técnica agropecuaria en Colombia es similar conceptualmente a la Extensión Agraria latinoamericana, principalmente por su relación con la transferencia de tecnología.

La asistencia técnica agropecuaria es definida por la Ley 607 de 2000 como

El apoyo permanente que se les brinda a productores, habitantes del sector rural, organizaciones y entidades territoriales para la concreción de proyectos que optimicen los rendimientos económicos y la calidad de sus actividades productivas, garanticen la sostenibilidad del medio ambiente y mejoren las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias de estos mismos proyectos.

Además, se considera como:

Un servicio público de carácter obligatorio y subsidiado con relación a los pequeños y medianos productores rurales, cuya prestación está a cargo de los municipios en coordinación con los departamentos y los entes nacionales, en particular el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Según el Artículo 6 de la misma ley, la Asistencia Técnica Directa rural-ATDR se desarrolla bajo los principios de eficiencia, libre escogencia, concurrencia, competencia, desarrollo sostenible, heterogeneidad, planificación descentralización, obligatoriedad, calidad, coordinación, organización, enfoque de cadena productiva y de valor agregado, transferencia de Tecnología.

Las Entidades prestadoras de servicios agropecuarios (EPSAGRO) son entidades prestadoras del servicio ATDR, pueden ser organizaciones públicas, privadas, mixtas, comunitarias o solidarias, incluyendo instituciones de educación técnica, tecnológica y universitaria, dicho por (Conecta rural, 2016) y mencionado por (Castaño, 2016).

La Ley 607/2000 las reglamenta y la resolución 178 de 2012 las incluye como soporte del servicio de asistencia agropecuaria. Según el Decreto 3199 de 2002, artículo 7, el Plan General de Asistencia Técnica Directa Rural es el instrumento de planeación que asegura el cumplimiento de los objetivos de este servicio.

De acuerdo con el tipo de incentivos que otorga el estado, existen tres tipos de asistencia técnica agropecuaria: integral, gremial y especial.

La Asistencia Técnica Agropecuaria Integral (ATI) brindada a pequeños y medianos productores basada en la competitividad y productividad, además de los aspectos técnicos y productivos, la generación de capacidades para la gestión de proyectos, las formas colectivas y asociativas de producción y la comercialización de productos, escrito por (Gallego, 2011) y señalado por (Castaño, 2016) decir . La Asistencia Técnica Agropecuaria Gremial (ATG) es la brindada por los gremios mediante entidades prestadoras de servicios de asistencia técnica agropecuaria (EPSAGRO) acreditadas, a pequeños y medianos productores y por medio de

convocatorias y un Plan de General de Asistencia Técnica Gremial, escrito por (MADR, 2013) y referenciado por (Castaño, 2016).

En el caso de la Asistencia Técnica Agropecuaria Especial (ATE), consiste en la prestación del servicio orientado a atender a pequeños productores agropecuarios en condiciones de vulnerabilidad en zonas de consolidación territorial, priorizadas por el Gobierno Nacional dicho por (MADR, 2013b) y referenciado por (Castaño, 2016).

La asistencia técnica agropecuaria no solo debe brindar tecnologías y conocimientos sobre la producción, también debe atender las demandas generadas por los pequeños y medianos productores agropecuarios, facilitándoles el acceso al conocimiento detallado de las oportunidades y limitaciones del mercado, acceso al mismo y los requerimientos del mercado organizado; igualmente a las competencias necesarias para su generación.

Estos retos exigen innovaciones institucionales y nuevas competencias. Se deben ampliar sus propuestas en materia de manejo ambiental, gestión de empresa, formas asociativas, inserción de la agricultura familiar, valor agregado a la producción primaria y en mejorar la introducción de los productores y sus productos a los mercados, expresado por (Alex et al, 2004; Hernández, 2005; MADR, 2014a) y referenciado por (Castaño, 2016). Así mismo, debe facilitar la generación del conocimiento de manera horizontal, con base en el rescate de los conocimientos locales y promover la innovación de procesos productivos para fortalecimiento del desarrollo productivo y bienestar de los pequeños productores y de sus familias, escrito por (Relaser, 2012) y señalado por (Castaño, 2016).

La inclusión de la extensión rural dentro del servicio de asistencia técnica agropecuaria, debería ser parte de las políticas nacionales y regionales, como parte de procesos de mejoramiento continuo de este servicio debido a que cumple funciones de dinamización, promueve procesos de planificación y de identificación de cadenas de mercados, con base en la identificación de los recursos con que cuenta el territorio, el saber ancestral y el factor humano, expresado por Escobar, (2011) y aludido por Castaño, (2016).

Algunos ejemplos en Argentina, Costa Rica, México y Brasil destacan la creación de cooperativas de productores; agro cadenas; programas de seguridad alimentaria y nutrición; planificación del manejo de microcuencas; organización y gestión para mejorar las capacidades en las familias; fomento de mercados y servicios de innovación; incidencia en políticas públicas; entre otros, dicho por (IICA, 2010; Aguilar Ávila; 2011; Relaser, 2012; Sáenz Torres, 2014) y referido por (Castaño, 2016).

El seguimiento y evaluación de la asistencia técnica agropecuaria en Colombia está reglamentado por la Ley 607/2000 y el decreto 3199/2002. Dictan que:

Las Secretarías de Agricultura Departamentales o quien haga sus veces, informarán anualmente al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural los resultados de la evaluación para orientar las decisiones sobre asignación de recursos. ...El Sistema de Evaluación y Seguimiento del Servicio de Asistencia Técnica Directa Rural deberá definir los criterios de eficiencia fiscal y administrativa, igualmente, los indicadores de desempeño de la asistencia técnica. (Castaño, 2016)

En el año 1953, el estado crea el Servicio Técnico Agrícola Colombiano – Americano, conocido como el STACA. En 1962 se crea el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA. Para el año 1974 surge el programa de Desarrollo Rural Integral – DRI. Luego en el año 1987, se reglamenta la creación de las Unidades Municipales de Asistencia Técnica Agropecuaria –

UMATA; para el año 2000 se modifica la creación, funcionamiento y operación de las mismas. Más adelante en el año 2004, mediante Decreto 2980 se crean los Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial – CPGA.

Para el año 2007, la Ley 1133, crea el Programa Agro Ingreso Seguro-AIS, Además de los anteriores, en el transcurso de los años también se crearon una serie de instituciones que atendieron y fortalecieron el sector agropecuario como son: Instituto de Recursos Naturales – INDERENA, Instituto de Mercadeo Agropecuario – IDEMA, la Corporación para la Investigación Agropecuaria – CORPOICA, Caja de Crédito Agrario Industrial y Minero – CAJA AGRARIA, Instituto Colombiano para la Reforma Agraria – INCORA, Banco Agrario de Colombia – BANAGRARIO.

Posteriormente se han creado una serie de iniciativas estatales y privadas que formulan y ejecutan una serie de proyectos cuyo objeto es promover el desarrollo rural, tales como encadenamientos productivos, alianzas estratégicas, productivas y agropecuarias, microempresas agropecuarias, cooperativas rurales y EPSAGROS.

Este séquito técnico agropecuario a las comunidades rurales por parte del Estado, lo ha brindado desde el año 1950; desde entonces hasta la fecha actual, ha sufrido una serie de modificaciones en cuanto a su contenido y enfoque. En este sentido, tal como lo indica (Lugo P. L., 2009) la prestación de asistencia técnica agropecuaria en el país se ha presentado en tres períodos de la siguiente manera: PERIODO I. 1950 – 1980: Proteccionismo agropecuario y Revolución Verde PERIODO II. 1980-1.990: Descentralización PERIODO III. 1990 – Actualidad: Privatización de la Asistencia Técnica

2.1.2.1 Período I. 1950 – 1980, El proteccionismo del sector agropecuario y revolución

verde. Es válido afirmar que el servicio de asistencia técnica agropecuaria por parte del Estado, se ha desarrollado de diferentes maneras, debido a dos grandes factores: el enfoque político y administrativo de cada uno de los gobiernos que la han configurado y ejecutado desde mediados del siglo XX hasta la actualidad y a las fluctuantes condiciones socioeconómicas del país a las que se han enfrentado cada gobierno.

Es en la década de los años 50, en la que según (Cano J. , 2003), el Estado da inicio a la extensión y la asistencia técnica agropecuaria en Colombia. Esta desglosa todo su accionar institucional, técnico, financiero, tecnológico, normativo, etc. bajo el sistema proteccionista de la producción agropecuaria, es decir, la fuerte intervención y protección del Estado en la producción agropecuaria, para garantizar la exportación de dichos rubros y minimizar la importación.

Para Lugo ,(2009), argumenta que poca duda cabe sobre que en la base del proceso de modernización y tecnificación, estuvo la política gubernamental encaminada a estimular el desarrollo de la agricultura comercial, dejando a un lado en buena parte el desarrollo de la agricultura tradicional, por ser ella la de mejores y mayores posibilidades de sustituir las importaciones y generar exportaciones.

Para el año 1957, el STACA se incorpora al Ministerio de Agricultura y se amplía a todo el país, con tres grandes programas: 1) Producción Agrícola y Animal: para incrementar el área agrícola con rubros exportables. 2) Mejoramiento del Hogar: obras de construcción y mejoramiento de viviendas rurales. 3) Clubes 4-H, para la juventud rural: educación, capacitación, ejecución de proyectos productivos, entre otras, para evitar el éxodo de la juventud rural y su descomposición.

De otra parte, en la década de los años 50, se promueve en los países tercermundistas un paquete tecnológico basado en semillas mejoradas, productos de síntesis química y maquinaria agrícola, conocido como Revolución Verde, el cual influyó fuertemente en los servicios de asistencia técnica agropecuaria- ATA en el país. Este fue considerado como una estrategia tecnológica elemental para el incremento de la producción agropecuaria y la solución del problema del hambre en el mundo.

Para Lugo, (2009), señala que esta escisión implicó un crecimiento peligroso de la brecha tecnológica entre una agricultura empresarial altamente tecnificada y capitalizada y otra agricultura, en manos de economías familiares, con patrones de productividad muy bajos y con importantes dificultades para insertarse exitosamente en las corrientes comerciales imperantes.

De otra parte haciendo referencia a Cano , (2003), argumenta que los servicios de extensión adelantados por el STACA, llegan a 46 zonas agropecuarias y se traspasan del Ministerio de Agricultura al Instituto Colombiano Agropecuario –ICA.

En el año 1961 se promulga la Ley 135, por medio de la cual se crea el Instituto Colombiano para la Reforma Agraria –INCORA-. La finalidad del INCORA fue coordinar la afectación de tierras del latifundio y su posterior distribución a pequeños campesinos y campesinos sin tierra. El papel del INCORA a lo largo de las décadas se fundamentó en la distribución de la tierra, aunque en la década del 60, la asistencia técnica agropecuaria ATA hizo parte también de sus programas de Reforma Agraria.

En el año 1962, se crea el Instituto Colombiano Agropecuario -ICA-, con fines de investigación y extensión. La asistencia técnica era entonces un servicio que se ofrecía de manera gratuita a los pequeños productores a través del ICA, en el cual ejercía una actividad

complementaria el Instituto Colombiano de la Reforma Agraria -INCORA-. De esta forma, se acudía a la atención de problemas agrícolas y pecuarios de la producción en zonas rurales, fundamentados por una política proteccionista que de alguna manera beneficiaba a la producción nacional frente a los mercados y la política externa.

Entre 1967 y 1970, se cambia el sistema de planificación de la extensión, con un enfoque de abajo hacia arriba, desde lo local a lo nacional, es decir, se trata de rediseñar la extensión y la ATA partiendo de las necesidades reales de las comunidades rurales. En este período se identificaron dos grandes problemas: 1) la descoordinación entre la investigación y la extensión. 2) las pocas articulaciones entre el ICA y otros agentes de desarrollo rural. (Lugo P. L., 2009), reseñando a (Cano J. , 2003).

En 1973 se promulga la Ley 5 con énfasis en Asistencia Técnica Privada, ligada al crédito. Esta ley fue considerada como la ley de contrarreforma agraria. Se acuerda con los terratenientes el pago de impuestos por la tierra, y estos a cambio recibirían protección del Estado para frenar la invasión de tierras y el apoyo a la producción agropecuaria a gran escala. (Zamosc, 1987)

En el año de 1974, el presidente Alfonso López Michelsen, propone no hacer reforma agraria, considera que en el campo se concentraban las familias más pobres y era donde se generaba más empleo. Se trataba de dotar a las familias campesinas de buena capacidad empresarial, a través de asistencia técnica y capacitación, servicios básicos sociales e infraestructura adecuada. (Kalmanovitz S. , 1982)

Durante el gobierno de Alfonso López Michelsen, aparece el programa de Desarrollo Rural Integrado –DRI-, y el Programa de Alimentación Nacional –PAN-, los cuales se abordarán en el siguiente período. En este periodo se lleva a cabo la fase I (1976-1982), su enfoque se basó

en la infraestructura, aunque también se hizo énfasis en la producción agropecuaria, pero en menor escala. Durante este período la extensión y asistencia técnica estuvo dividida en dos: una de tipo corporativo, en representación de las corporaciones multinacionales, de las cuales obtienen recursos para la promoción de sus productos, el desarrollo de la investigación, el mercadeo y la comercialización, la promoción de rubros exportables, entre otros. De otra parte, la extensión y asistencia técnica agropecuaria llevada a cabo por el Ministerio de Agricultura y las entidades públicas con competencias de reforma agraria y asistencia técnica.

2.1.2.2 Período II. DE 1980 – 1990, descentralización y acción institucional. En este contexto, a partir del año 1980, en el marco del Servicio Nacional de Asistencia Técnica, el Estado establece mecanismos de extensión y asistencia técnica agropecuaria a través de dos entidades oficiales: la Caja de Crédito Agrario, Industrial y Minero (hoy Banco Agrario) y el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA-.

En cuanto a la primera, el Estado crea el Servicio de Asistencia Técnica dirigida a Objetivos, esta consiste en visitas técnicas al campo para el diagnóstico y planificación de fincas articuladas al crédito. En cuanto al SENA, su papel en este proceso consistió en la capacitación de los extensionistas en la metodología de las comunicaciones y la difusión de los mensajes de carácter técnico. (Cano , 2003).

En el año 1986 se crea la Ley 12 sobre descentralización política y administrativa del Estado colombiano, otorgándoles a los municipios y departamentos, autonomía política, fiscal y administrativa. Es así como en el marco de la descentralización, el servicio de ATA, pasó a ser responsabilidad de los entes territoriales municipales y, en el marco de la Ley 12 de 1986, se promulga el decreto 077 de 1987, el cual crea las Unidades Municipales de Asistencia Técnica

Agropecuaria –UMATA-. Estas fueron consideradas como entes territoriales, con los cuales se ofrecería asistencia técnica agropecuaria gratuita a pequeños y medianos productores. Sin embargo, las UMATA entraron en funcionamiento en el año 1991, cuando se hizo la reforma constitucional que promovió el proceso de descentralización.

De acuerdo a Vargas, (1998), el caso de las UMATA configura sin duda alguna el ejemplo más claro y exitoso de la descentralización en el sector agropecuario colombiano. En 1989, se promulga el decreto 1946. Al respecto, (Cano J. , 2003) argumenta que con el propósito de promover articulaciones entre los ámbitos local, departamental y nacional, y estimular la interacción entre actores públicos y privados, este decreto diseña y norma el Sistema Nacional de Transferencia de Tecnología Agropecuaria –SINTAP-, con eje en el ICA y obtiene financiación del Fondo DRI.

Este mismo autor indica que el SINTAP se fundamenta en tres ejes contextuales: las UMATA en el ámbito local, las Secretarías de Agricultura el regional y el Programa nacional de transferencia de tecnología agropecuaria-PRONATTA, como dinamizador desde el contexto nacional y promotor del fortalecimiento institucional. El Sistema de transferencia de tecnología agropecuaria-SINTAP también opera de manera articulada con entidades oficiales que se dedican a la investigación, asistencia técnica, transferencia de tecnología, capacitación, desarrollo rural; tales como el SENA, Universidades, asociaciones gremiales, ONG´s.

2.1.2.3 Programa de Desarrollo Rural Integrado –DRI- Fase II 1983-1990. El programa de Desarrollo Rural Integrado –DRI-, se concibió como una estrategia de fortalecimiento productivo y modernización de las unidades campesinas. Dado la magnitud e impacto del programa de Desarrollo Rural Integrado –DRI-, en la dinámica rural y su amplia relación con la

extensión y asistencia técnica agropecuaria, es importante hacer una breve descripción del proceso de ejecución del DRI en cada una de sus fases. Como se mencionó anteriormente, el DRI se desarrolló y ejecutó en tres fases periódicas.

La fase II se ejecutó entre los años 1983-1990. El principal enfoque se basó en los componentes productivos, así como en la infraestructura, producción y comercialización. Durante este período se creó el Fondo de desarrollo Rural Integrado (Fondo DRI). Aquí se logra iniciar el proceso de institucionalización del programa, en el marco de la descentralización y adscrito al Ministerio de Agricultura.

Para la ejecución de la Fase II del DRI se hizo un préstamo ante el Banco interamericano de desarrollo- BID y el banco internacional de reconstrucción y fomento-BIRF, se aumentó la cobertura de beneficiarios, incluyendo nuevos municipios. Los municipios de la Fase I continuaron recibiendo la atención del DRI con recursos de la Nación.

Sin duda alguna, durante la década de los 80 aparece un nuevo esquema de asistencia técnica agropecuaria, estructurada en el marco de la descentralización. Hay una mayor interacción institucional para el servicio de ATA, puesto que este servicio es adoptado e incluido en la misión de algunas entidades públicas como la Caja Agraria, el INCORA, el SENA, el INDERENA, el programa y fondo DRI, las Secretarías de Agricultura a través del SINTAP, entre otras (Lugo, 2009).

2.1.2.4 Período III. DE 1990 – fecha actual, privatización de la asistencia técnica. A partir del año 1990, el país se enmarca en la apertura económica y en el proceso de liberalización y globalización de la economía. El proceso descentralizador continúa delineando la asistencia

técnica agropecuaria ya como responsabilidad de los entes municipales, en coordinación con algunas entidades públicas y, se enfatiza en la modernización del Agro.

Algunos programas como el DRI, continúan siendo ejecutados y, de igual manera, aparecen otros programas del gobierno para fortalecer el proceso de ATA. A partir de la década del 90 se inicia la notable transición hacia la privatización del servicio de asistencia técnica en el país, promovido por el Estado, tal como se explicará más adelante (Lugo, 2009).

2.1.2.5 Programa de Desarrollo Rural Integrado –DRI- Fase II 1991-1996. De acuerdo a Vargas, (1998), la fase III básicamente consistió en la formulación del Programa de Desarrollo Integral Campesino –PDIC-. La base filosófica del PDIC, al igual que las fases anteriores de los programas DRI, se enfocó en la transferencia de recursos de la sociedad en su conjunto hacia las zonas rurales, para capitalizar sus economía y retribuir, en alguna medida, la transferencia histórica de recursos de dichas zonas hacia los centros urbanos a través de los precios deprimidos de sus productos, especialmente alimentos.

Los objetivos del PDIC se desglosaron en dos aspectos: a) el aumento en la capacidad de generar ingresos por parte de las comunidades beneficiarias y la elevación de sus niveles de vida y, b) el mejoramiento de los mecanismos y procedimientos institucionales para fortalecer la capacidad de gestión municipal en la formulación y administración de los programas de desarrollo rural.

Por otro lado, en 1991 se modifica la constitución política de 1991 y se promueve a partir de ella, la descentralización estatal. Es así como en 1993 aparece la Ley 101 conocida como la Ley General de Desarrollo Agropecuario y Pesquero. Esta ley fundamentó la creación de los Consejos Municipales de Desarrollo Rural –CMDR-, como corporación para la concertación y

planificación de las actividades rurales del municipio, los Consejos Seccionales de Desarrollo Agropecuario –CONSEA; los Consejos Regionales de Secretarios de Agricultura-CORSA y los Consejos Nacionales de Secretarios de Agricultura –CONSA (Lugo, 2009).

De igual manera se establece el Decreto 2379, el cual reglamenta la prestación del servicio de asistencia técnica agropecuaria directa a pequeños productores. En este se instituyen los lineamientos y principios generales que regularían las Unidades Municipales de Asistencia Técnica Agropecuaria –UMATA- así como las funciones asignadas a las diferentes entidades del sector en cuanto al proceso de transferencia de tecnología.

Para Lugo, (2009), Dada la importancia que adquirieron las UMATA, los mandatarios locales se dan a la tarea de gestionar los recursos económicos necesarios para su óptimo funcionamiento, obteniendo importantes beneficios del Fondo DRI, quien contribuyó enormemente a la cofinanciación de sus programas y proyectos, así como su dotación, medios de transporte, adquisición y mantenimiento de equipos, entre muchas otros.

El apoyo y la cofinanciación del Fondo DRI tuvo vigencia hasta el año 1998, a partir de allí, los municipios debieron responsabilizarse en su totalidad de los costos de operación y funcionamiento de las UMATA, situación que agravó y debilitó el servicio de asistencia técnica, puesto que se disminuyeron los recursos asignados para las Unidades Municipales, y la normatividad no exigía un rubro específico de los municipios para el sector agropecuario, quedando al libre albedrío de los ordenadores del gasto.

Los actores que apoyaron el proceso de implementación y ejecución de las UMATA fueron: el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través del Programa nacional de transferencia de tecnología agropecuaria-PRONATTA, las Secretarías de Agricultura, el

SINTAP, los centros regionales de capacitación, extensión y de difusión de tecnología- CRECED de CORPOICA, el ICA, el SENA, así como algunas ONG's, Agremiaciones, entre otras entidades.

En el año 2002, se aprueba el decreto reglamentario 3199 de la Ley 607, por el cual se reglamenta la prestación del servicio público obligatorio de Asistencia Técnica Rural. Luego se expide la Resolución 00020 de 2013, por la cual se establecen los requisitos para la acreditación de las entidades prestadoras del Servicio de Asistencia Técnica Directa Rural.

En el año 1994 el ICA recibe recursos del Estado para iniciar la ejecución del Programa nacional de transferencia de tecnología agropecuaria durante un año, puesto que para el año 1995 el PRONATTA se convierte en programa especial del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el cual gestiona recursos internacionales para garantizar su funcionamiento. El aporte del PRONATTA en los Servicios de Asistencia Técnica Agropecuaria, se fundamenta en los procesos de investigación y transferencia de tecnología, así como en el incentivo y estímulo para el fortalecimiento institucional, a través de mecanismos de integración.

En 1997, por iniciativa del Banco Mundial y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se ejecuta el proyecto de Alianzas Productivas, considerado, según Minagricultura (2.006) como una propuesta empresarial de proyectos agropecuarios y de política orientada a la construcción de nuevas relaciones económicas y sociales en el campo con el fin de contribuir al desarrollo regional en Colombia sobre bases de convivencia y paz.

En el año 2.000 aparece la Ley 607, por medio de la cual se modifica la creación, funcionamiento y operación de las Unidades Municipales de Asistencia Técnica Agropecuaria – UMATA, y se reglamenta la asistencia técnica directa rural en consonancia con el Sistema

Nacional de Ciencia y Tecnología. Paralelo a esta Ley, en el 2002 se aprueba el decreto reglamentario 3199 de la Ley 607, por el cual se reglamenta la prestación del Servicio Público Obligatorio de Asistencia Técnica Directa Rural. De igual manera, se crea la Resolución 00020 de 2.003, por la cual se establecen los requisitos para la acreditación de las Entidades Prestadora del Servicio de Asistencia Técnica Directa Rural (Minagricultura., 2004)

De acuerdo a la Ley 607 de 2000, el Servicio de Asistencia Técnica Agropecuaria será coordinado por los Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial y, el Sistema Nacional de Tecnología Agropecuaria sería reemplazado por el Sistema Nacional de Tecnología. Las UMATAS serán modificadas o en su defecto simplemente desaparecerán (Minagricultura., 2004).

2.1.3 Ámbito regional y local del servicio de asistencia técnica agropecuaria. Nuestras asociaciones de municipios han tenido orígenes tan diversos como diversa es nuestra cultura y geografía, por lo que se hizo necesario crear un marco normativo común que les permitiera desenvolverse. En 1976, a través del Decreto 1390, el gobierno nacional definió las asociaciones de municipios como “...entidades administrativas descentralizadas de derecho público del orden intermunicipal, con personería jurídica y patrimonio propios e independientes de los municipios que las integran, se rigen por sus propios estatutos y gozan... de los mismos derechos...acordados por la ley a los municipios”.

Por su parte, la Ley 136/94 se refiere a ellas como “... entidades administrativas de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio e independiente de los entes que las conforman; se rigen por sus propios estatutos y gozarán para el desarrollo de su objetivo, de los mismos derechos, privilegios, excepciones y prerrogativas otorgadas por la ley a los municipios.

Los actos de las asociaciones son revisables y anulables por la jurisdicción contencioso-administrativa” (Ayala, 2005).

La Asociación de Municipios del Catatumbo, Provincia de Ocaña y Sur del Cesar, creada en enero 31 de 1993, se ha constituido, a partir del año 2000, en una institución que tiene como propósito liderar los procesos de desarrollo de la subregión, mediante la gestión e implementación de proyectos y procesos, además de la prestación de servicios colectivos, articulación de las políticas públicas de todo orden; logrando una mayor competitividad en capacidad, eficiencia y eficacia administrativa de los municipios asociados, con el fin de generar bienestar social, en el actual periodo de Alcaldes, es decir desde el año 2012, según acuerdo de voluntad política generado entre los mandatarios, ha tomado la decisión de trabajar en una Agenda Regional de Desarrollo de largo plazo con horizonte a 2032, de tal manera que las acciones de gobierno se desarrollen a partir de líneas estratégicas de desarrollo, previamente concertadas, en donde la articulación de los gobiernos locales, departamental y nacional, contribuyan de manera efectiva a la generación de bienestar social. (Asomunicipios, 2014).

Según el Plan de desarrollo del municipio de Ocaña, Ocaña cuenta con 3.592180 hectáreas dedicadas a cultivos agrícolas divididos en cultivos de ciclo corto como cebolla de bulbo, frijol, cebolla en rama, tomate, pimentón, cilantro, pepino cohombro, maíz, ají, yuca, aromática; este sistema de producción predomina en zonas de tierras quebradas a planas. Otro tipo de explotaciones agropecuarias lo constituye pequeñas áreas de cultivos permanentes de café, frutales, y pastos y semipermanentes como caña, piña, plátano y yuca. Es importante resaltar que la Asistencia técnica agropecuaria ha sido prestada a los productores sin un componente de continuidad, calidad y financiación eficiente que permita dar orientaciones por cada sistema productivo sobre las bondades de las buenas prácticas. (Alcaldía Municipal de Ocaña, 2016).

2.2 Marco contextual

2.2.1 Descripción del desarrollo rural en el municipio de Ocaña. La economía del municipio de Ocaña gira en torno a la agricultura y la ganadería, lo que significa que es un territorio dedicado netamente al sector primario de la economía, pero con una gran deficiencia en asistencia técnica agropecuaria, trayendo como consecuencia un bajo desarrollo; los campesinos siguen explotando sus tierras de manera artesanal o rudimentaria, a pesar de que existe una diversidad de la producción, a muy poca por no decir que a nada se le aplica tecnología; además el campo genera la mayor tasa de empleo y en efecto se convierte en la principal fuente de ingreso de sus habitantes.

2.2.1.1 Desarrollo del servicio de asistencia técnica agropecuaria en el municipio de Ocaña. El servicio de asistencia técnica prestada en el municipio de Ocaña en la década de los 90 fue prestada por la Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria – UMATA, desaparecen estas en el 2005 y se crea el Centro Provincial de Gestión Agroempresarial con sede en el municipio de Ocaña, apalancado por la asociación de municipios del Catatumbo, a partir del 2006, la finalidad de gestionar recursos destinados a la prestación del servicio de asistencia técnica agropecuaria. A partir del año 2000 solo se han incorporado a los planes de desarrollo y por ende a los presupuestos municipales proyectos agropecuarios y recursos económicos en forma esporádica y los recursos del nivel departamental y nacional los asignan de manera intermitente, de tal forma que la asistencia técnica es prestada de forma interrumpida y no en su totalidad, normalmente algunos beneficiarios solo recibe este servicio una sola vez al año.

Según datos de la Asociación de municipios del Catatumbo, Provincia de Ocaña y sur del cesar, a través del Centro Provincial de Gestión Agroempresarial, en el municipio de Ocaña se

tienen inscritos en el Registro de Usuarios de Asistencia Técnica RUAT a 864 productores, a los cuales se les ha prestado asistencia técnica por medio de Empresas prestadoras del servicio EPSAGROS.

A continuación se detallan el encadenamiento productivo y el número de usuarios a los que se les ha prestado el servicio de asistencia técnica en los últimos años en el municipio de Ocaña.

Tabla 1. *Beneficiarios ATA fríjol*

ENCADENAMIENTO FRIJOL	No. PRODUCTORES INSCRITOS
FRIJOL	301
TOTAL	301

Nota Fuente: RUAT (Minagricultura)

Tabla 2. *Beneficiarios ATA hortícola*

ENCADENAMIENTO HORTÍCOLA	No. PRODUCTORES INSCRITOS
TOMATE	116
CEBOLLA	90
PIMENTÓN	41
AJÍ	36
PEPINO	24
REPOLLO	10
CEBOLLÍN	17
HABICHUELA	16
CILANTRO	14
ARVEJA	4
TOTAL	50

Nota Fuente: RUAT (Minagricultura)

Tabla 3. Beneficiarios ATA frutícola

ENCADENAMIENTO FRUTÍCOLA	No. PRODUCTORES INSCRITOS
LULO	47
AGUACATE	37
CÍTRICOS	17
MARACUYÁ	4
MORA	5
PIÑA	6
GULUPA	16
TOTAL	132

Nota Fuente: RUAT (Minagricultura)

Tabla 4. Beneficiarios ATA ganadería

ENCADENAMIENTO GANADERÍA	No. PRODUCTORES INSCRITOS
CRÍA Y DOBLE PROPÓSITO	63
TOTAL	63

Nota Fuente: RUAT (Minagricultura)

A continuación, se detalla el número de cafeteros que se les ha prestado el servicio de asistencia técnica en el municipio de Ocaña.

Tabla 5. Beneficiarios ATA café

ENCADENAMIENTO CAFÉ	No. PRODUCTORES INSCRITOS
CAFÉ	571
TOTAL	571

Nota Fuente: RUAT (Minagricultura)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Concepto de calidad del servicio. En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. (Oliva, 2005), citando a (Grönroos, 2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida.

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Adicionalmente se encuentran las siguientes definiciones:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente, según Deming , (1989)

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos, (Juran,1990): 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Para Ishikawa, (1986), de manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.

Según Crosby, (1988), “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imain, 1998)

“La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Druker P. , 1990).

2.3.2 Concepto de Servicio. Se entiende por servicio como el conjunto de *acciones o actividades* de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción de los usuarios, dándole valor agregado a las funciones de las entidades. El cliente adopta, percibe y se satisface con los servicios y debe pagar un costo monetario por recibirlo y así mismo lo evalúa según como cubra sus necesidades y expectativas (Ayanegui & Ruíz, 2005).

2.3.3 Concepto de calidad del servicio. Se define como un juicio global que se obtiene del servicio y se genera a través de experiencias reiteradas a largo plazo. Se relaciona con el nivel de satisfacción obtenido en cada una de las experiencias (Alén & Fraiz, 2006).

Se identifican dos formas de valoración de la calidad del servicio: La calidad objetiva se refiere a la calidad técnica y la determina el proveedor del servicio; La calidad subjetiva es la calidad percibida y es determinada por el receptor del servicio (Díaz & Ponds, 2009).

2.3.4 Concepto de Calidad del servicio percibida. La calidad del servicio percibida es definida por Díaz & Ponds como:

Una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada una variable multidimensional que debe tomar en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes, medirse adaptada al tipo de servicio y al entorno y de manera continua, permitiendo a la empresa identificar deficiencias y causas que inhiben el logro de resultados superiores, y tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad de servicio que percibe el cliente (Díaz & Ponds, 2009).

2.3.5 Concepto de indicadores de calidad. Se considera indicador a una expresión cualitativa o cuantitativa, observable y medible que permite describir las características, comportamientos y fenómenos de lo observado. Un indicador tiene como fin determinar la existencia de alguna condición de cumplimiento de objetivos, para permitir la verificación de la evolución y desempeño de las variables bajo estudio comparándolas con períodos anteriores (Departamento Nacional de Estadística, DANE, 2013).

2.3.6 Concepto de evaluación de la calidad del servicio. El objetivo principal es el mejoramiento continuo y obtención de ventajas competitivas entre organizaciones, por encima de

la obtención de premios. La estructura, principios y criterios que los componen son similares (Torres, 2011).

2.3.7 Concepto de interacción humana. Para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente; es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio. (Druker , 1990).

2.3.8 Concepto de Política Agraria. El concepto de política agraria ha cambiado a lo largo de los años, según la Organización Mundial del Comercio -OMC, (2005), la definición clásica de schickele (1962), “La política agrícola constituye una acción gubernamental para mejorar el nivel de vida y las oportunidades económicas del campesinado, así como el bienestar de las comunidades rurales”.

La reforma de la Política Agrícola Comunitaria (PAC) de la Agenda 2000, acordada en 1999, tiene en el concepto de multifuncionalidad de la agricultura europea uno de sus objetivos y justificaciones esenciales. No obstante, el término ha generado un largo debate desde sus primeros usos oficiales en 1997. El debate ha abordado un abanico tan amplio de cuestiones como: si existe la multifuncionalidad, en qué consiste, qué funciones incluye o qué políticas puede legitimar; debate que llega a alcanzar la posibilidad de estar ante un nuevo paradigma de la política agraria que sustituyera a la ya superada excepción agraria (Muñiz, 2000).

2.3.9 Concepto de Desarrollo Sostenible. El desarrollo sostenible es un concepto definido en el Informe Brundtland de 1987, elaborado por distintas naciones, y que se refiere al desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

Dice Cañellas, (1998), textualmente en su trabajo “El Desarrollo Sostenible y la Educación para el Desarrollo; que desarrollo sostenible como un intento de solución global, abarcadora de los aspectos económicos, demográficos, ambientales, industriales, energéticos, culturales, etc., cuya última finalidad estriba en la recreación de una nueva antropología.

El concepto de desarrollo sostenible es muy distinto del de sostenibilidad, en el sentido de que la palabra desarrollo apunta a la idea de cambio, de cambio gradual y direccional. Como se verá más adelante, el desarrollo no significa necesariamente cuantitativo, ya que se asemeja más bien al concepto de despliegue cualitativo de potencialidades de complejidad creciente (Gallopín, 2003)

Para Novo, (2009), en el año 1987 vería la luz “El Informe Brundland”, en el que se acuñaba el concepto de «desarrollo sostenible» definiéndolo como «aquél que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias» (Brundland et al., 1988, p.29). La difusión de este concepto tuvo lugar en el marco de una cierta ambigüedad. Hubo quien quiso entender que, bajo esta fórmula, se podía seguir practicando el anterior modelo de crecimiento ilimitado un tanto «ecologizado». Sin embargo, un nutrido grupo de profesionales de todo tipo (economistas, sociólogos, pedagogos...), entre los que se encontraban los educadores ambientales, optó por un entendimiento más radical y comprometido, que afectaba a la raíz de los modelos de pensamiento, uso y gestión de los recursos naturales y sociales.

2.3.10 Concepto de Asistencia Técnica Agropecuaria. La asistencia técnica, en inglés technical assistance (TA), se define en forma global como servicios profesionales o especializados que sirven de apoyo para las organizaciones sociales que carecen de dichas

capacidades. Los programas de asistencia técnica ayudan a la organización a marchar más eficientemente.

Llevada al contexto agropecuario Lugo, (2009), la define como un procedimiento técnico que permite orientar y dinamizar procesos productivos agropecuarios, constituyéndose en una estrategia potencial para gestionar procesos de desarrollo rural.

La Ley 607 de 2.007 la define como “el apoyo permanente que se le brinda a productores, habitantes del sector rural, organizaciones y entidades territoriales para la concreción de proyectos que optimicen los rendimiento económicos y la calidad de sus actividades productivas, garanticen la sostenibilidad del medio ambiente y mejoren las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias de estos mismos proyectos”

Otro de los conceptos que aporta Lugo,(2009), es que la asistencia técnica se refiere a asesorías especializadas y técnico-productivas dirigidas a productores agropecuarios con fines comerciales. “Es un servicio público, orientado a facilitar el acceso de los pequeños productores a la tecnología disponible”, según el Fondo DRI y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Colombia.

Manosalva, (2017), define la asistencia técnica y comparte la postura de Perea (2009) cuando considera que la asistencia técnica agropecuaria es un procedimiento técnico que permite orientar y dinamizar procesos productivos agropecuarios, constituyéndose en una estrategia potencial para gestionar procesos de desarrollo rural. La Ley 607 de 2.007 la define como “el apoyo permanente que se le brinda a productores, habitantes del sector rural, organizaciones y entidades territoriales para la concreción de proyectos que optimicen los rendimientos económicos y la calidad de sus actividades productivas, garanticen la sostenibilidad del medio

ambiente y mejoren las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias de estos mismos proyectos”.

Existe relación estrecha entre asistencia técnica agropecuaria y extensión agraria González, (2004), aporta que en la Consulta Mundial sobre Extensión Agraria, celebrada en Roma en 1989, se llegó al consenso de que la extensión es considerada como un servicio de fines múltiples y de asesoramiento educacional y técnico, destinado a lograr un desarrollo agrícola y rural de amplia base (FAO, 1991). Según Miceli (2000) la transferencia de tecnologías o, como también se conoce, los procesos de difusión y adopción, es uno de los primeros y más tradicionales paradigmas de extensión agrícola, el cual se traduce en llevar a los productores el mejoramiento genético, los paquetes tecnológicos, así como las nuevas ideas, técnicas y prácticas, para incrementar la producción.

Es un componente fundamental para el desarrollo sostenible de las actividades agrícolas, pecuarias, acuícolas y forestales, porque permite un acompañamiento integral a los productores, facilitando el incremento en sus índices de productividad y competitividad (Pérez, 2014)

2.3.11 Concepto de Plan de Desarrollo Municipal – PDM. El plan de desarrollo municipal es un instrumento de planificación territorial, en el que se establecen, de manera participativa y concertada, las estrategias de desarrollo de acuerdo a las potencialidades y limitantes del municipio (Lugo, 2009).

El DNP define el Plan de Desarrollo como un Instrumento de planificación que orienta el accionar de los diferentes actores del territorio durante un período de gobierno, en él se expresan los objetivos, metas, políticas, programas, subprogramas y proyectos de desarrollo, los cuales no solo son el resultado de un proceso de concertación, sino que responden a los compromisos

adquiridos en el Programa de Gobierno y a las competencias y recursos definidos por la Constitución y la Ley. (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2007).

2.3.12 Concepto de Programa Agropecuario Municipal – PAM. El programa agropecuario municipal es el producto de un ejercicio de planeación participativa. (Minagricultura., 2001), establece que el programa agropecuario municipal es un instrumento de la planificación para el desarrollo rural, el cual se concibe como un proceso de construcción social basado en la participación de los actores que intervienen en la producción agropecuaria, quienes identifican y concertan sus intereses y definen una estrategia conjunta de trabajo y unos proyectos específicos que resuelven problemas concretos de la producción y la tecnología, enmarcados dentro de una visión más amplia de desarrollo integral y sostenible.

El Programa nacional de transferencia de tecnología agropecuaria-PRONATTA, citado por (Minagricultura., 2001), propone una guía metodológica para la formulación de los programas agropecuarios municipales, en los que se sugieren algunos aspectos tales como:

1. La idea de formular Programas Agropecuarios Municipales –PAM– surge del proceso de descentralización en el que está empeñado el país, el cual sólo puede darse sobre una mejor capacidad de gestión de los municipios, es decir, la capacidad de tomar decisiones que generen desarrollo en el municipio.
2. Un PAM que, además de acciones inmediatas proponga acciones estratégicas de mediano plazo, se convierte en un parámetro estable frente a los cambios de gobierno y, de esa manera, permite asegurar algún nivel de continuidad en las acciones y resultados benéficos para el desarrollo municipal.
3. La formulación participativa de estos programas es muy importante para lograr que el desarrollo agropecuario empiece a ser visto y proyectado como parte del desarrollo integral del municipio y, éste, a su vez, se integre a los contextos regional y nacional.

2.3.13 Concepto de Plan de Asistencia Técnica – PAT. El (Minagricultura., 2004)

Establece los planes de asistencia técnica como el instrumento de planeación que permite ordenar las actividades y los recursos para garantizar el cumplimiento de los objetivos y asegurar la provisión del servicio de asistencia técnica integral garantizando la ampliación progresiva de su cobertura, calidad y pertinencia. Estos Planes de Asistencia Técnica deben ser formulados por las Unidades Municipales de Asistencia Técnica Agropecuaria –UMATA- o quien haga sus veces.

2.3.14 Concepto de Planificación y Gestión de la Asistencia Técnica Agropecuaria. La

planificación se podría definir como un proceso sistémico y sistemático en el que se prevén lineamientos de acción con diferentes fines proyectados en el corto, mediano y largo plazo. (Lugo, 2009)

De acuerdo con el (–DNP–., 2007), la planificación es un proceso continuo que busca aprovechar las oportunidades, reducir o mitigar las amenazas, potenciar las fortalezas, transformar las debilidades, dar soluciones a problemas y atender las necesidades a través de estrategias que apunten de manera eficiente, al cumplimiento de metas y objetivos. Para esta entidad, planificar es prever y decidir las acciones que transformarán la situación actual en una situación futura deseable y posible, utilizando eficiente y racionalmente los recursos disponibles.

De otro lado, la gestión se puede definir como un conjunto de acciones encaminadas a alcanzar un propósito en determinados períodos de tiempo. Mora, (2003) Citada por (Restrepo, 2000) define la gestión como el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado. Sin embargo, Restrepo, (2000) conceptualiza a la gestión desde un enfoque organizacional e institucional, al señalar que es una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización; en ese

sentido la gestión hace énfasis en la dirección y en el ejercicio del liderazgo. De igual manera, considera que la gestión es una Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.

Partiendo de lo anterior y teniendo en cuenta el concepto de asistencia técnica agropecuaria mencionado con anterioridad, se establece conceptualmente que la planificación y gestión de la asistencia técnica agropecuaria, es un proceso multidisciplinario, creativo y participativo, mediante el cual se determinan y planean los diferentes programas, proyectos y procesos de acompañamiento y apoyo técnico a partir de las necesidades, prioridades, potencialidades y limitantes de las comunidades rurales y su espacio físico, así como la fijación de objetivos, metas y propósitos a alcanzar en el tiempo y el espacio, implicando abordar estrategias que permitan el desarrollo, alcance y ejecución de los mismos así como la programación técnica, operativa y financiera requerida. (Lugo, 2009).

2.3.15 Concepto de Extensión Rural. Para Lugo, (2009), la extensión rural es un concepto de la vieja data, el cual se ha venido transformando con los años, de acuerdo a las transformaciones y modificaciones en (y del) medio rural, teniendo en cuenta que el servicio de extensión rural se fundamentaba únicamente en la generación, validación y difusión de la tecnología.

Lugo, (2009), señala que la extensión rural era entendida como responsable por la difusión de innovaciones para los productores rurales, comienza a ser resinificada a partir de fines de los años 70, transformándose paulatinamente de „herramienta“ de difusión de tecnología en „herramienta“ de desarrollo rural.

2.3.16 Concepto de la Gestión de Procesos. Carrasco, (2011), define la gestión de procesos como una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

Sin pretender agotar el tema, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación. El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

Incorporar en forma permanente y continua la gestión de procesos en la organización, también se le llama instalar las prácticas de procesos, una forma general de trabajo en toda la organización acerca de la gestión de procesos. Por ejemplo, se requiere crear un área de procesos con las responsabilidades correspondientes, implementar los procesos de procesos, la tecnología necesaria y la preparación adecuada de las personas. También se requiere lograr la visión de procesos y definir una forma de trabajo con los dueños de procesos para que puedan integrar a todos los actores del proceso (Carrasco, 2011).

Como cualquier otro tipo de aporte para la organización —sea un proyecto tecnológico importante, la gestión de la calidad o un ERP— incorporar la gestión de procesos es también un tema de fortaleza, porque una vez que logramos el acuerdo debemos seguir adelante con todas sus consecuencias. Una vez optimizado el proceso, se describe en la forma de un procedimiento; reiterando la definición “un procedimiento es la descripción detallada de un proceso”. Si el

proceso es muy extenso, puede ser a nivel de etapas o versiones del mismo; debe ser reconocible desde el mapa de procesos.

De igual forma para Carrasco, 2011, describir un proceso por etapas o versiones es válido pero poco frecuente; lo más habitual es que el procedimiento corresponda al proceso completo. Es importante llegar a este nivel de detalle sólo cuando el proceso haya sido optimizado, de lo contrario se corre el riesgo de documentar el “así se ha hecho siempre”.

La formalización de procesos considera elaborar el procedimiento y dejarlo instaurado como la nueva práctica de la organización en ese terreno, lo cual exige variadas tareas de comunicación y de gestión del cambio en general (Carrasco, 2011).

2.4 Marco teórico

En este trabajo se revisan diferentes conceptualizaciones sobre el servicio y los modelos más reconocidos para evaluar la percepción de la calidad del servicio surgido en los últimos años. Se ofrece una breve descripción de dichos modelos, sus características más significativas, sus objetivos y sus diferencias. Los estudios sobre la evolución histórica de la gestión, la calidad y el marketing de servicios; ya enfocados en la evaluación de la calidad del servicio, se agrupan alrededor de dos escuelas: la escuela norteamericana, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y la escuela nórdica, liderada por Grönroos.

Calidad es un concepto subjetivo que describe cualidades para diferenciar las propiedades y atributos inherentes a un objeto o servicio que permite caracterizarlo y valorarlo con respecto a los demás de su especie. Muchos autores e instituciones han dado su propia definición del término calidad tal como enuncian a continuación:

Es un conjunto *de* propiedades y características de un producto o servicio con los que se pueden satisfacer necesidades, gustos, preferencias individuales o colectivas, según las expectativas del consumidor o usuario. Responde a las exigencias de los sistemas sociales y al orden que ocupa en las sociedades (Castaño, 2016).

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming W. E., 1989).

Para Juran, (1990), La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Y calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Por otra parte Ishikawa, (1986), define a la calidad como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor. De manera somera, calidad significa: calidad del producto; más específico, calidad es: calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.

Y según Crosby, (1988), Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

La inseparabilidad En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.

La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.

La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.

Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

2.5 Marco legal

Se referencia la normatividad aplicable y más representativa entre otras que regula la prestación del servicio de asistencia técnica agropecuaria en Colombia.

Tabla 6. Normatividad colombiana asociada a la ATA

NORMA	OBJETO
Constitución política de Colombia 1.991	Artículo 34, señala que el estado tiene la obligación de promover el acceso a la asistencia técnica.(A.T)
LEYES	
Ley 101 de 1993	Ley general de desarrollo agropecuario y pesquero. Desarrolla los artículos 64, 65 y 66 de la Constitución Nacional con miras a proteger el desarrollo de las actividades agropecuarias y pesqueras, y promover el mejoramiento del ingreso y calidad de vida de los productores rurales.
Ley 607 de 2000	Modifica la creación, funcionamiento y operación de las Unidades Municipales de Asistencia Técnica Agropecuaria, UMATA, y se reglamenta la asistencia técnica directa rural en consonancia con el SNCTA.
Ley 1133 de 2007	Crea e implementa el programa “Agro, Ingreso Seguro - AIS” el cual contempla la existencia de apoyos a la competitividad, entre los cuales se incluyen instrumentos tales como la destinación de recursos orientados a fortalecer la asistencia técnica.
DECRETOS	
Decreto 077 de 1987	Expide el Estatuto de Descentralización en beneficio de los municipios.
Decreto 3199 de 2002	Reglamenta la prestación del Servicio Público Obligatorio de Asistencia Técnica Directa Rural previsto en la Ley 607 de 2000.
Decreto 2980 de 2004	Se reglamenta parcialmente la Ley 607 de 2000, en lo relativo a la asociación de Municipios para la prestación del servicio público obligatorio de asistencia técnica directa rural, mediante la creación de Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1985 de 2013	Modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias.
RESOLUCIONES	
Resolución 189 de 2005	Establece el procedimiento y los requisitos para la acreditación de las Entidades Prestadoras del Servicio de Asistencia Técnica Directa Rural con

Tabla 6. (Continuación)

	enfoque Agroempresarial y se reglamenta el registro de usuarios de asistencia técnica directa rural.
Resolución 140 de 2007	Reglamenta el Incentivo a la Productividad para el Fortalecimiento de la Asistencia Técnica
Resolución 0026 de 2008	Reglamenta el Incentivo a la Asistencia Técnica prestada por los Gremios
Resolución 129 de 2010	Reglamenta el Incentivo a la Productividad para el Fortalecimiento de la Asistencia Técnica (IAT).
Resolución 178 de 2012	Se crean instrumentos, incentivos y estímulos para fortalecer el Servicio de Asistencia Técnica Agropecuaria

Nota Fuente: Autor a partir de la legislación colombiana

Capítulo 3. Diseño Metodológico

Para realizar la investigación, dada su naturaleza y con la finalidad de dar respuesta al interrogante planteado y cumplir con los objetivos propuestos, se propuso aplicar una metodología donde se enlazan los paradigmas cuantitativo y cualitativo, utilizando un diseño no experimental con un corte transversal-descriptivo. Como se explica en los siguientes apartes.

3.1 Enfoque de investigación

Para llevar a cabo la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo con aportes cualitativos, el cual es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento, como lo dicen (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010):

Dado a que ambos enfoques se combinan en la mayoría de sus etapas, se hace conveniente unirlos y así obtener información que permita triangularla y poder hallar diferentes rutas que conduzcan a una mejor comprensión e interpretación de los resultados de la investigación.

En esta investigación el enfoque cuantitativo se aplica al medir el grado de satisfacción de la calidad de la prestación del Servicio de la Asistencia Técnica Directa Rural a los Productores Agropecuarios del municipio de Ocaña a través de un cuestionario que se les aplicara a productores agropecuarios.

Y el enfoque cualitativo también se utilizó para considerar la calidad de la prestación del servicio de asistencia a los productores agropecuarios mediante una encuesta que se les aplicaría

a los profesionales y técnicos prestadores del servicio de asistencia técnica en el municipio de Ocaña.

Además se realizó una encuesta a funcionarios del municipio de Ocaña y del Centro Provincial de gestión agroempresarial, encargados de la prestación y contratación de la prestación del servicio de asistencia técnica a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.

3.2 Tipo de investigación.

Para el desarrollo del presente estudio y dadas sus características, se consideró pertinente el abordaje de un tipo de investigación no experimental, ya que se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se fueron presentando en su contexto natural, sin ninguna manipulación de las variables, para analizarlos posteriormente. “La investigación no experimental o *ex-post-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. (Kerlinger, 1979).

3.3 Nivel de investigación.

Con el fin de Analizar la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander. Se optó por aplicar un diseño de carácter descriptivo; basándose en lo planteado por Dankhe, 1986, “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, - comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Fernández, 1990).

Además el presente estudio, se enmarca dentro de un **diseño transversal**, puesto que tiene como propósito la descripción de las variables, recolección y análisis de datos en un solo momento. “Analizar simultáneamente los componentes de una muestra en la que figuren sujetos de diferentes edades de forma que cubran el arco de tiempo propuesto en el estudio” (Mateo, 2006).

Se manejaron las siguientes fases del proceso de investigación:

Primera fase revisar las políticas públicas nacionales, departamentales y municipales, sobre la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural; revisando toda la reglamentación de la prestación del servicio de asistencia técnica para productores agropecuarios en el país (Colombia), departamento (Norte de Santander y en el municipio (Ocaña), en los últimos diez (10) años.

Segunda fase Identificar los programas de asistencia técnica directa rural, su frecuencia e inversiones ejecutadas en los últimos diez (10) años por las diferentes fuentes de financiación en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Tercera fase o fase cuantitativa: Se realizó una encuesta a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, la cual nos permitirá establecer como ha sido la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica en los últimos años.

Cuarta fase o fase cualitativa: Se aplicó una encuesta a técnicos y profesionales con el fin de conocer la calidad del servicio de asistencia técnica prestada a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.

Quinta fase o fase cualitativa: Se trabajó con una encuesta a funcionarios de las entidades, encargadas de la prestación y contratación de la prestación del servicio de asistencia técnica a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.

Tabla 7. Variables.

OBJETIVO	TIPO DE INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	RESULTADO
Determinar la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander.	Primaria y secundaria	Cuestionario aplicado a productores agropecuarios del municipio de Ocaña.	Para los datos cuantitativos. Software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).	Medir el grado de satisfacción de la calidad del servicio de asistencia técnica directa rural por los productores agropecuarios del municipio de Ocaña,
Medir el grado de calidad con que se presta el servicio de asistencia técnica directa rural por parte de las entidades prestadoras, sus técnicos y profesionales de campo en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.	Primaria y secundaria	Cuestionario aplicado a técnicos y profesionales prestadores del servicio de asistencia técnica.	Para los datos cuantitativos. Software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).	Analizar la Percepción de la calidad del servicio de asistencia técnica directa rural por los técnicos y profesionales prestadores del servicio de asistencia técnica en el municipio de Ocaña
Calificar el grado de satisfacción de las entidades encargadas de la contratación del servicio de asistencia técnica directa rural en el municipio de	Primaria y secundaria	Encuesta a funcionarios del municipio de Ocaña y del Centro Provincial de gestión agroempresarial, encargados de la prestación y contratación de la prestación del servicio de asistencia técnica a los	Para los datos cuantitativos. Software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).	Analizar la Percepción de la calidad del servicio de asistencia técnica directa rural por los funcionarios , encargados de la prestación y contratación del servicio de

Tabla 7. (Continuación)

Ocaña, Norte de Santander.	productores agropecuarios del municipio de Ocaña.	asistencia técnica a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña
----------------------------	---	---

Nota Fuente: Autor con base en las variables utilizadas en la investigación.

3.4 Población y muestra

La población objeto de estudio está dividida en tres grupos:

Grupo 1: Son los productores agropecuarios inscritos en el Registro de usuarios de asistencia técnica- RUAT ante el ministerio de Agricultura y Desarrollo rural que son 864 y los productores de café inscritos en el comité departamental de cafeteros del departamento Norte de Santander que son 571.

Aplicada la formula $n = \frac{(Z\alpha)^2 Npq}{(e^2 (N-1) + Z^2 pq)}$, donde n = Tamaño de la muestra; Z= Nivel de confianza deseado; p= Proporción de la población con la característica deseada(éxito); q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso); e= Nivel de error dispuesto a cometer y N= Tamaño de la población.

Como resultado de la formula el tamaño de la muestra es igual a 178 productores a los cuales se les aplico el cuestionario, distribuidos por los encadenamiento productivos de la parte agrícola y pecuaria.

Grupo 2: Son los técnicos y profesionales encargados de prestar el servicio de asistencia técnica, de los cuales se escogieron 5 técnicos y 15 profesionales para realizarle una encuesta.

Grupo 3: Conformado por funcionarios encargados de la prestación y contratación del servicio de asistencia técnica directa rural a los productores del municipio de Ocaña, de los cuales se escogerán 5 funcionarios para realizarle la encuesta.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información

El método de recolección de datos que se empleó en este trabajo es el de cuestionario la cual se realizó a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña que hayan recibido el servicio de asistencia técnica en los últimos diez años, con el fin de que la información obtenida sea de manera directa para evitar la manipulación de la misma.

3.5.1 Encuesta. Los instrumentos utilizados para la recolección de la información fueron el de cuestionario tipo Likert, utilizando tres formularios de encuesta, el primero es el de Formulario de encuesta semi- estructurada aplicada a funcionarios de la alcaldía del municipio de Ocaña y del Centro Provincial de gestión Agroempresarial.(ver anexo A), El segundo es el cuestionario de percepción de la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica aplicado a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña (ver anexo B) y el tercero cuestionario de percepción de la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica aplicado a los técnicos y profesionales encargados de prestar la asistencia técnica a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.(ver anexo C).

La encuesta fue sometida a un proceso de Validación por Juicio de Expertos, considerando la opinión y sugerencia de expertos docentes universitario. Además, se diseñó una prueba piloto para analizar el comportamiento de cada ítem y calcular la confiabilidad de la escala. Una vez aplicada la escala a la muestra piloto de 5 sujetos, y eliminados las preguntas sugeridas por el

análisis de ítems y el juicio de expertos, se calculó nuevamente el estadístico Alpha de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0,80, este resultado indica que el cuestionario es válido para ser aplicado a la muestra seleccionada, como lo plantea (Carmines, 1979)“como regla general, las confiabilidades no deben ser inferiores a 0.80” (Ver Anexos A, B y C). En consecuencia, se puede decir que la escala diseñada cuenta con credibilidad y consistencia interna y se puede tomar como referente para futuras aplicaciones.

3.6 Análisis de la información

Una vez recolectada la información se procedió a transferir los datos obtenidos a dos herramientas estadísticas. Para los datos cuantitativos. Software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), a través de este proceso se obtienen las tabulaciones y la presentación de gráficas para facilitar las interpretaciones y la explicación de los resultados.

Capítulo 4. Resultados

A continuación se presenta el análisis de datos correspondiente a la descripción de la investigación: Análisis de la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural en el municipio de Ocaña Norte de Santander Colombia.

En este apartado se introducen los criterios que orientan los procesos de codificación, tabulación y análisis de los resultados, sus técnicas de presentación, el análisis estadístico de los mismos, así como el manejo de los datos y su posterior interpretación. Los resultados son presentados por cada fase desarrollada en el proyecto de investigación.

4.1 Primera fase: Políticas públicas nacionales, departamentales y municipales del SATA

Esta fase permitió revisar las políticas públicas nacionales, departamentales y municipales, sobre la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural; revisando toda la reglamentación de la prestación del servicio de asistencia técnica para productores agropecuarios en el país (Colombia), departamento (Norte de Santander) y en el municipio (Ocaña), en los últimos 10 años.

4.1.1 A nivel nacional. La asistencia técnica se encuentra a cargo del Ministerio de agricultura y en coordinación con los departamentos y municipios. En este sentido, tenemos como actor principal de la ATA al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR, que dispone de políticas que rigen la prestación del servicio, esto en el marco de su misión, “Formular, Coordinar y Evaluar las políticas que promuevan el desarrollo competitivo, equitativo y sostenible de los procesos agropecuarios forestales, pesqueros y de desarrollo rural, con

critérios de descentralización, concertación y participación, que contribuyan a mejorar el nivel y la calidad de vida de la población colombiana” (MADR, 2013)

Esta entidad tiene a su cargo las siguientes funciones:

1. Formular las políticas para el desarrollo del Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural.
2. Orientar y dirigir la formulación de los planes, programas y proyectos que requiere el desarrollo del sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural y en general de las áreas rurales del país.
3. Presentar los planes y programas del sector que deban ser incorporados al Plan Nacional de Desarrollo.
4. Preparar y presentar al Congreso de la República, de acuerdo con la agenda legislativa del Gobierno Nacional, los proyectos de ley relacionados con las funciones del sector.
5. Definir, en coordinación con los Ministerios de Relaciones Exteriores y de Comercio Exterior, la negociación o convenios internacionales del sector.
6. Crear, organizar, conformar y asignar responsabilidades a grupos internos de trabajo, mediante resolución, teniendo en cuenta la estructura interna, las necesidades del servicio y los planes y programas trazados por el Ministerio, y designar al funcionario que actuará como coordinador de cada grupo.
7. Crear, conformar y asignar funciones, mediante resolución, a los órganos de asesoría y coordinación que considere necesarios para el desarrollo de sus funciones.
8. Dirigir y coordinar lo relacionado con el Control Interno Disciplinario.
9. Las demás previstas en la ley y las que por su naturaleza le correspondan o le sean delegadas por el Presidente de la República (MADR, 2013)

Como se explicó en un inicio, la ley 607 del año 2000, reglamenta la asistencia técnica directa, de allí se pueden identificar los actores que están inmersos en el proceso tanto directa como indirectamente. Como se indicó, el MADR es el encargado de la generación de políticas, sin embargo, también es responsable del seguimiento y evaluación de la Asistencia Técnica Directa Rural, conforme a lo indicado en el artículo 11 de la ley 607 de 2000, el MADR.

Artículo 11: El MADR a través del Viceministro en concordancia con el principio de su subsidiariedad tendrá entre sus funciones diseñar un sistema de evaluación y seguimiento que permita verificar los resultados de desempeño y eficiencia de la asistencia técnica directa rural

por parte de las UMATA o de quienes hagan sus veces, bien sean éstas de carácter público o privado, actividad que coordinará con el Departamento Nacional de Planeación -DNP. Deberá, de igual manera definir los criterios de eficiencia fiscal y administrativa y los indicadores de desempeño en términos de reducción de pobreza mediante la generación de ingresos y empleo, que permitan crear estímulo en la asignación de recursos de carácter nacional y departamental.

Esta tarea la realiza a través del viceministro, en coordinación con el DNP. El DNP es una entidad eminentemente técnica que impulsa la implantación de una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno. (Departamento Nacional de Planeacion, DNP, 2007). El decreto 1832 de 2012 describe las funciones del DNP.

Así mismo, en el párrafo de este artículo, vincula a la operación del Sistema de Seguimiento a la Gestión y Evaluación de la Asistencia Técnica Rural Directa a las Secretarías Departamentales de Agricultura o quienes hagan sus veces.

Parágrafo. Las Secretarías Departamentales de Agricultura o quienes hagan sus veces pondrán en operación el Sistema de Seguimiento a la Gestión y Evaluación de la Asistencia Técnica Rural Directa y de sus estrategias para generar capacidad de gestión en el desarrollo rural, en coordinación con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (Colombia).

Si bien las secretarías departamentales, juegan un papel importante en la asistencia técnica como veedoras de los procesos, es a través del Consejo Nacional de Secretarías de Agricultura - CONSA que se da a conocer sus hallazgos, tal y como lo estipula el artículo 21 del decreto 3199 de 2002, “como parte del sistema de seguimiento y evaluación, las secretarías de Agricultura

Departamentales deben enviar al MADR un informe anual de evaluación y seguimiento del servicio de Asistencia Técnica, el cual será enviado a través del CONSA.

En este sentido, los actores de mayor relevancia a nivel nacional, son el MADR, el DNP y el CONSA. No obstante, la ley 811 de 2003 es su artículo 101, el Decreto 3800 de 2006 y la Resolución 186 de 2008 establecen la creación de las organizaciones en cadena, constituyéndose el Consejo Nacional de Cadenas Productivas, un actor de carácter nacional, que por su objetivo; la generación de estrategias para el desarrollo del sector agropecuario que permitan un crecimiento sostenible y el fortalezcan la región; debe ser incluido dentro de aquellos inmersos que de manera indirecta contribuyen o pueden contribuir a la asistencia técnica y al desarrollo rural del país. El Consejo Nacional de Cadenas Productivas está conformado por (1) un consejo nacional, (2) uno o varios comités regionales, (3) secretarías técnicas nacionales y regionales; y (4) mesas o comités temáticos nacionales y regionales.

4.1.2 A nivel departamental. Durante la prestación del servicio de asistencia técnica rural los departamentos harán el seguimiento a la gestión y evaluación, labor que realizarán a través de las secretarías de agricultura.

Así mismo, las Secretarías de Agricultura tendrán funciones de coordinación del subsistema de Asistencia Técnica en el departamento, registro, calificación de las EPSAGROS (Empresas Prestadoras de los Servicios de Asistencia Técnica) y asistencia a las reuniones de los CPGA. Para caracterizar la misión y algunas de las funciones que desempeñan las Secretarías de Agricultura, se tomó como referencia la Secretaría de Agricultura del departamento de Santander. Así, la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, tiene como misión Liderar los procesos de coordinación, planificación y gestión para el desarrollo rural regional enfocado hacia el ser

humano, fortaleciendo sus organizaciones sociales, económicas y ambientales, sistemas de información, agroindustria y oferta de bienes y servicios ambientales y de productos agropecuarios en esquemas de encadenamiento productivo con enfoque de negocios y mercados Regionales, Nacionales e Internacionales. (Gobernacion de Santander, 2013).

De otra parte, está el CONSA, encargado de dar el visto bueno a los Planes Generales de Asistencia Técnica que elaboren los municipios para acceder al Incentivo a la Asistencia Técnica Directa Rural - IATDR. De esta manera, y a través de otras funciones, los CONSA se encuentra inmersos en la Asistencia Técnica. Las funciones de los CONSA se detallan en la resolución 164 de 2004, en su artículo 13. Entre estas funciones, se encuentran:

1. Coordinar la ejecución de la política del sector, los programas especiales, la investigación y la prestación de los servicios agropecuarios y de desarrollo rural en el Departamento.
2. Difundir y socializar la política agropecuaria, pesquera, forestal, comercial y de desarrollo rural nacional y departamental y coordinar como colectivo la demanda de servicios agropecuarios y de desarrollo rural y los apoyos a la comunidad rural departamental.
3. Identificar y promover los proyectos agropecuarios, pesqueros, forestales comerciales y de desarrollo rural de carácter departamental que sean centrales para el desarrollo sectorial y el mejoramiento de la vida rural departamental, concertar su priorización con los actores organizados de la actividad agropecuaria, pesquera y forestal comercial del departamento, para conformar una agenda departamental de desarrollo rural. Dicha agenda, una vez aprobada por el Ministerio, será el instrumento básico de coordinación de acciones del CONSEA y en los proyectos incluidos en la agenda se desplegarán todos los instrumentos de la política agropecuaria, pesquera, forestal comercial y de desarrollo rural.
4. Concurrir con apoyo técnico a los acuerdos de competitividad de las cadenas productivas y coordinar con sus firmantes acciones que contribuyan a su consolidación y operación.
5. Participar en la elaboración del plan de desarrollo agropecuario, forestal y de desarrollo rural, con base en el Plan Departamental de Desarrollo, el cual deberá articularse con la política agropecuaria nacional y cuya elaboración se encuentra a cargo del gobierno departamental.
6. Realizar el seguimiento y evaluación del impacto de las políticas sectoriales de desarrollo rural y de descentralización a nivel departamental y presentar al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural recomendaciones.

7. Articular los sistemas de información sectorial con el Departamento Administrativo de Planeación.

8. Concertar y recomendar la distribución de recursos de inversión de las entidades adscritas y vinculadas y de los programas especiales a nivel departamental, como requisito previo para la aprobación de los presupuestos anuales de esos organismos, y

9. Las demás que le asigne el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (Minagricultura., 2004).

4.1.3 A nivel municipal. Otro actor del orden territorial son los Municipios, que como se ha indicado en varias oportunidades es el encargado de prestar el servicio de Asistencia Técnica de forma directa de acuerdo con los planes de ordenamiento territorial - POT y como responsable directo, se convierte en el planificador y organizador del servicio, garantizando que las EPSAGRO cumplan con todos los requisitos que requiere el proceso.

Para poder cumplir con esta obligación, los Municipios podrán asociarse con el fin de garantizar la calidad en el servicio de Asistencia Técnica, es allí donde cobran vigencia los CPGA (Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial) como actor fundamental. El servicio será prestado bien sea través de las UMATA, o a través de la contratación con entidades públicas, privadas o mixtas que sean creadas para dicha labor. Es así como las UMATAs, y las EPSAGROS, se convierten en actores primordiales en la asistencia técnica, siendo estos los actores más cercanos a los productores, al ser quienes ejecutan el servicio.

Según el artículo 61 de la ley 101 de 1993, la función principal de los CMDR (Consejos Municipales de Desarrollo Rural) es la de coordinar y racionalizar las acciones y el uso de los recursos destinados al desarrollo rural y priorizar los proyectos que sean objeto de cofinanciación. El CMDR está integrado por el alcalde (presidente), representantes del consejo municipal, representantes de entidades públicas que adelanten acciones de desarrollo rural en el

municipio, representantes de las asociaciones de campesinos y de los gremios y representantes de las comunidades rurales del municipio. Y algunas de sus funciones son:

- Participar en la formulación del Componente de desarrollo rural que debe ser incluido en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Identificar las prioridades y necesidades para el desarrollo rural y agropecuario del municipio e intervenir en la gestión de posibles soluciones.
- Participar en la definición de las prioridades de la UMATA, así como vigilar su ejecución a través de la Comisión Municipal de Asistencia y Técnica Agropecuaria.
- Discutir los temas de reforma agraria y aprobar el plan Municipal de Reforma Agraria con sus diferentes instrumentos y componentes.
- Discutir, Validar y concertar y participar de la ejecución y seguimiento de : El Plan Agropecuario Municipal, los programas de la red de solidaridad social en el municipio, el Plan de Atención Básica del salud, el plan Municipal de Salud, los programas del ICBF para lo rural, los programas del Ministerio de Educación para el desarrollo rural. (MADR, 2013).

La prestación del servicio de Asistencia Técnica Rural, fue reglamentada en el decreto 3199 de 2002. Como ya se ha mencionado antes, la prestación de este servicio recae sobre las EPSAGROS. La ley 607 de 2000, faculta a los entes territoriales para contratar con estas entidades la prestación de este servicio, los cuales serán financiados con los recursos que el Municipio, el Departamento o la Nación tengan destinados para ello, las obligaciones de estas entidades quedaron establecidas en el artículo 17 del decreto 3199 de 2002.

4.2 Segunda fase: Identificación del SATA en el municipio de Ocaña

Esta fase permitió Identificar los programas de asistencia técnica directa rural, su frecuencia e inversiones ejecutadas en los últimos años por las diferentes fuentes de financiación en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Tener un campo productivo, fue uno de los propósitos que se trazó la Asociación de Municipios desde su comienzo; A partir del año 2000 esta institución comienza un trabajo de

articulación de las UMATAS (unidades Municipales de Asistencia Técnica), acción que se extendió hasta el año 2004 logrando 2 proyectos de carácter regional financiados por la Gobernación del Norte de Santander. (Asomunicipios, 2014)

Durante los años 2005- 2008 se logra un primer ejercicio de brindar asistencia técnica nivel regional, financiado por los municipios; El Gobierno propuso que la Asistencia técnica sería contratada por empresas prestadoras de asistencia técnica EPSAGRO, siendo remuneradas por tareas las cuales estarían incluidas en un plan.

Ese plan tenía identificadas necesidades como acceso a crédito, asociatividad y tradicionalismo en los sistemas de cultivo. (Asomunicipios, 2014).

En el 2012 el Ministerio toma la decisión de financiar proyectos de asistencia técnica bajo un esquema de focalización de municipios (25% municipios de cada Departamento), y en ese momento donde el acompañamiento de la Gobernación respalda la decisión de ejecutar un PGAT; Es así que los municipios pertenecientes a la Asociación de Municipios de la provincia de Ocaña entregan la información oportunamente y se bajan los recursos para atender a 4691 agricultores durante 10 meses en los municipios de La Esperanza, Villa Caro, Cáchira, Abrego, La Playa y Ocaña (Norte de Santander) y Río de Oro (Cesar), en un proyecto financiado por el Ministerio de Agricultura y ejecutado por FINAGRO y la EPSAGRO ASOHOFrucol; atendiendo 864 productores en el municipio de Ocaña, los cuales estaban inscritos en el RUAT del ministerio de agricultura y desarrollo rural. (Asomunicipios, 2014)

Alianzas productivas es un programa del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, que vinculó a los pequeños productores organizados para desarrollar proyectos productivos

agropecuarios a mediano y largo plazo donde el aporte se ve reflejado en productores e instituciones.

Este programa se dio en el país hacia el año 2000 financiado inicialmente por el Banco Mundial; En el mismo se dieron directrices y una de ellas fue la existencia de dos aliados principales, uno, son los productores asociados y dos el aliado comercial, acompañados de otras organizaciones como alcaldías, departamento, proveedores de insumos y organizaciones gestoras.

A través del Centro provincial de Gestión Agroempresarial presentó la primera propuesta “Producción, comercialización y distribución de semilla de cebolla Ocañera” en el programa Alianzas productivas ante la cartera nacional, el cual fue aprobado beneficiando a 136 productores de la Asociación de Cebolleros del Corregimiento de Quebrada la Esperanza – ASOEC. Los aportes se entregaron de la siguiente manera: Ministerio de agricultura \$252.830.000, la gobernación del departamento Norte de Santander \$30.000.000 y la alcaldía de Ocaña \$10.000.000. (Asomunicipios, 2014)

También se presentó la propuesta: Fortalecimiento de la producción y comercialización de Gulupa beneficiando a 34 familias de la "Asociación de productores agropecuarios de Aguas Claras, municipio de Ocaña “ASOPROAGRA”, financiado de la siguiente manera: Ministerio de agricultura \$135.888.000, la gobernación del departamento Norte de Santander \$42.000.000, la alcaldía del municipio de Ocaña \$34.000.000 y ECOPETROL \$15.000.000. (Asomunicipios, 2014)

Según el Plan de desarrollo del municipio de Ocaña 2016-2019 “ES LA HORA DE OCAÑA” (Alcaldía Municipal de Ocaña, 2016) en el rubro desarrollo económico para el sector rural se tiene programado apoyar:

- a. Brindar asistencia técnica agropecuaria a 600 pequeños y medianos productores.
- b. La asistencia técnica para acceso a 100 créditos de fomento a productores agropecuarios, microempresarios y empresas asociativas.
- c. Apoyo a 4 proyectos productivos del sector agropecuario
- d. Construcción y/o mantenimiento de 8 unidades piscícolas para familias campesinas.
- e. Apoyar la creación y promoción de 4 microempresas y empresas asociativas del sector rural.
- f. Apoyar 12 procesos de titulación de tierras
- g. Adecuación y mejoramiento de 3 minidistritos de riego.
- h. Construcción de 100 reservorios para almacenamiento de agua para riego.

Es de anotar que en el municipio de Ocaña se encuentran cuatro entidades que prestan y contratan el servicio de asistencia agropecuario, las cuales son:

1. La universidad Francisco de Paula Santander que desde el año 2016 se constituyó en una EPSAGRO, que se encuentra acreditada ante el Ministerio de Agricultura y presta el SATA a través de proyectos productivos.
2. La Federación Nacional de cafeteros a través del Comité Departamental de cafeteros del departamento Norte de Santander, contando con el servicio de extensión, atendiendo a 400 productores de café del municipio de Ocaña.
3. La Asociación de municipios del Catatumbo, Provincia de Ocaña y sur del Cesar, a través del CPGA, participando en las convocatorias del SATA para bajar dineros del IATDR del MADR, contrata el servicio de asistencia técnica con EPSAGROS y presta el servicio de asistencia técnica a proyectos como: Alianzas productivas y Programa de familias guardabosques.
4. La alcaldía del municipio de Ocaña a través de la secretaria de Desarrollo Rural, prestando el SATA con tres técnicos y un coordinador y contratando EPSAGROS para el desarrollo del SATA con proyectos del MADR.
5. Aunque no tiene sede en el municipio de Ocaña, la Secretaria de desarrollo económico del departamento Norte de Santander que es la que avala la contratación y la prestación del SATA a través del CONSEA del departamento Norte de Santander.

4.3 Tercera fase: Determinación de la calidad del SATA por los productores agropecuarios del municipio de Ocaña

Esta fase permitió determinar la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander; dando respuesta al primer objetivo planteado en la investigación.

Se realizó una encuesta a 178 productores agropecuarios del municipio de Ocaña, la cual permitió establecer como ha sido la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica en los últimos años.

4.3.1. Variable 1 Datos demográficos de los productores que reciben el SATA

Tabla 8. Variable 1 Datos demográficos

VARIABLES	Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Total
Genero	Masculino	134	75.3	100
	Femenino	44	24.7	
Edad	15 a 29	15	8.4	100
	30 a 44	43	24.2	
	45 a 59	79	44.4	
	60 a 74	37	20.8	
	>75	4	2.2	
Escolaridad	Ninguna	41	23	100
	Primaria	108	60.7	
	Bachillerato	18	10.1	
	Técnico	3	1.7	
	Tecnológico	5	2.8	
	Universitario	3	1.7	
Tenencia del predio	Escritura	77	43.3	100
	Sana posesión	29	16.3	
	Compra venta	7	3.9	
	Familiar	35	19.7	
	C. arrendamiento	30	16.9	
Estado civil	Soltero	12	6.8	100
	Casado	104	58.4	
	Unión libre	56	31.5	
	Separado	2	1.1	
	Viudo	4	2.2	

Nota Fuente: Autor a partir de la encuesta a productores agropecuarios.

En la tabla 8 se puede observar las características que presentan los productores agropecuarios encuestados del municipio de Ocaña, quienes han recibido el SATA. Dicha población está constituida en su mayoría por productores pertenecientes al género masculino (75.3%), quienes son los que más realizan labores en el campo; sus edades oscilan entre los 45 a 59 años (44.4%), con formación académica de básica primaria (60.7%), demostrando la tenencia del predio con escritura (43.3%) y con estado civil casado (58.4%).

4.3.2 Variable 2 Actividad agropecuaria de los productores

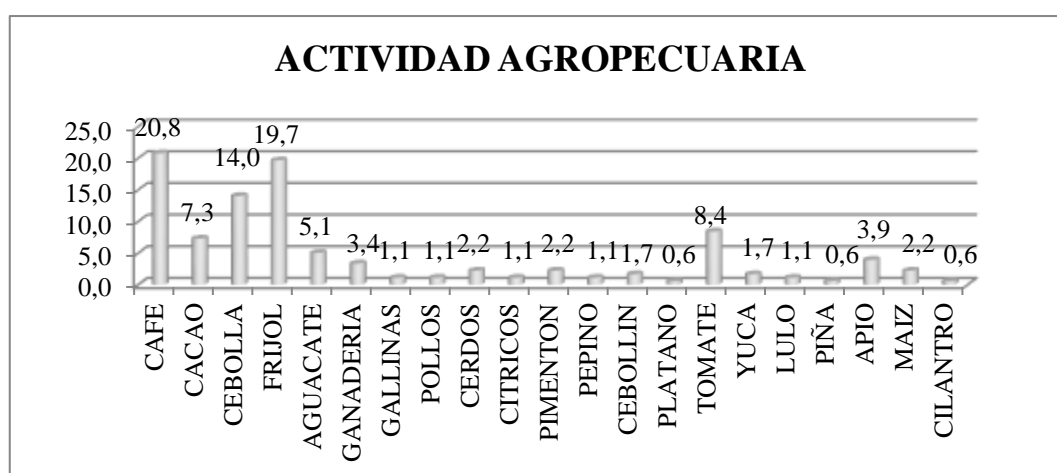


Figura 1. Actividad agropecuaria

Fuente: Autor con base en encuesta a productores agropecuarios

En la figura 1 se observa que el 20.8 % de los productores siembran café, que el 19.7 % siembra frijol, que el 14 % siembra cebolla, que el 8.4 % siembra tomate, que el 7.3 % siembra cacao, que el 5.1 % siembra aguacate, que el 3.9 siembra apio, que el 3.4 % posee ganadería, además se nota que el 82.6 % de los productores tienen más de un encadenamiento productivo en sus predios.

4.3.3. Variable 2 Percepción de los productores de los técnicos y profesionales prestadores del SATA

Tabla 9. Variable 2 Percepción de los productores de los técnicos y profesionales

Variabes	Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Total
Grado de confianza y aceptación	Regular	17	9.6	100
	Alta	160	89.9	
	Muy alta	1	0.6	
Grado de compromiso	Regular	17	9.6	100
	Alta	160	89.9	
	Muy alta	1	0.6	
Nivel de cortesía	Baja	1	0.6	100
	Regular	10	5.6	
	Alta	166	93.3	
	Muy alta	1	0.6	
	Regular	12	6.7	
Nivel de solución	Alta	165	92.7	100
	Muy alta	1	3.9	
Nivel de comunicación	Regular	37	20.8	100
	Alta	139	78.1	
	Muy alta	2	1.1	
Grado de creatividad e innovación	Baja	0.6	1	100
	Regular	13.5	24	
	Alta	84.8	151	
	Muy alta	1.1	2	

Tabla 9. (Continuación)

Nivel de conocimiento	Regular	33	18.5	
	Alta	141	79.2	100
	Muy alta	4	2.2	
Nivel de experiencia	Regular	33	18.5	
	Alta	141	79.2	100
	Muy alta	4	2.2	
Actividades acordes a las necesidades	Baja	1	0.6	
	Regular	33	18.5	100
	Alta	140	78.7	
	Muy alta	4	2.2	
Grado de continuidad en la atención	Ocasional	133	74.7	
	Continuo	45	25.3	100

Nota Fuente: Autor con base en la encuesta a productores agropecuarios.

En la tabla 9 se puede observar la percepción de la calidad del SATA que presentan los productores agropecuarios encuestados del municipio de Ocaña, quienes lo han recibido. El (55.5 %) de las variables analizadas fueron valoradas con puntajes superiores al (84 %) y el (44.5 %) con puntajes superiores al (78 %). Los valores superiores corresponden a confianza y aceptación, compromiso, nivel de cortesía, nivel de solución y grado de creatividad e innovación, mientras que comunicación, conocimiento, experiencia y aportes acorde a las necesidades obtuvieron valores superiores al (78 %). En la variable grado de continuidad el (74.7 %) de los productores manifiestan que el SATA es ocasional, mientras que los cafeteros (25.3 %) que la prestación del servicio es permanente.

4.3.4 Aspectos que se tienen en cuenta en el SATA

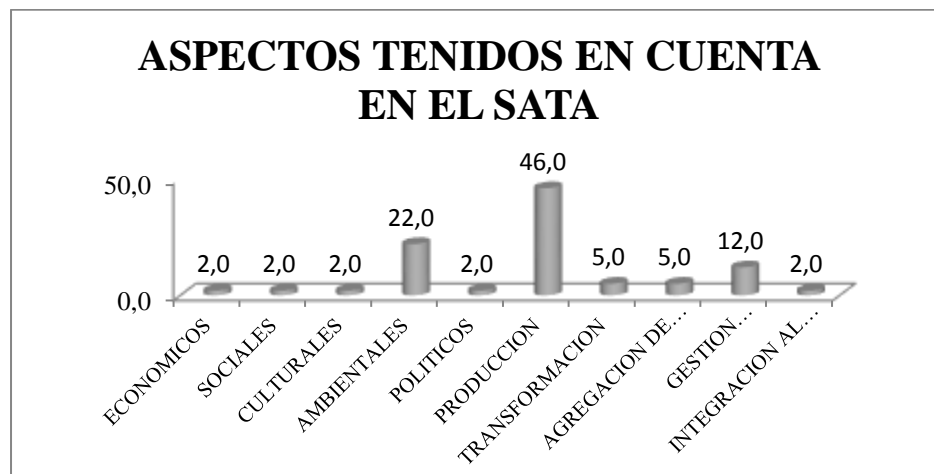


Figura 2. Aspectos asistencia técnica

Fuente: Autor con base en la encuesta a productores agropecuarios.

En la figura 2 se comprueba que el SATA se maneja de forma integral, mostrando que los técnicos y profesionales desarrollan más de un aspecto en cada actividad que se realiza con los productores. Siendo el de procesos de producción el que más demandan los productores con un 46 %.

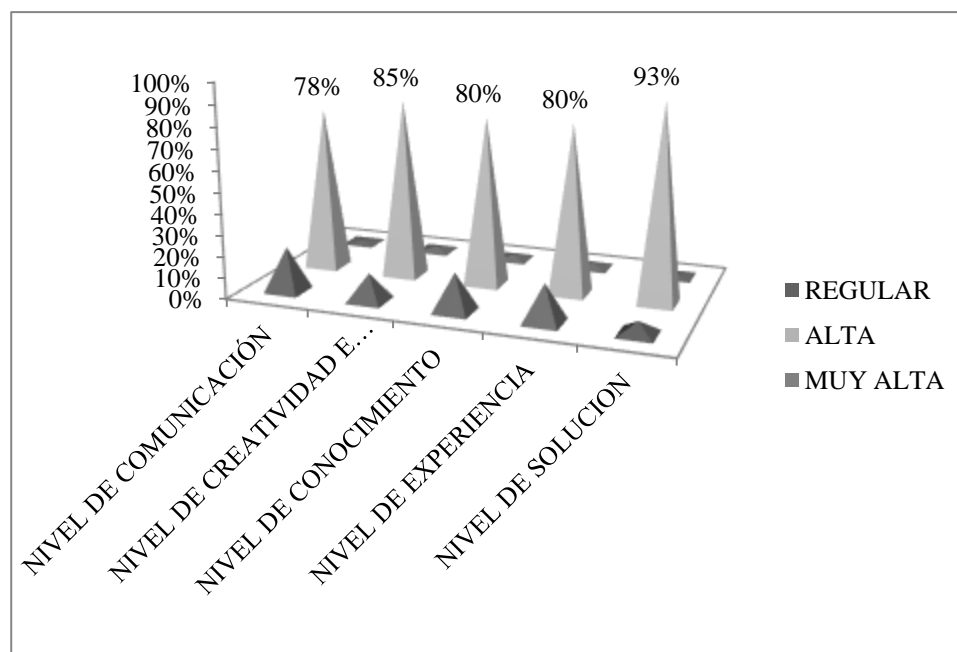


Figura 4. Nivel de comunicación, nivel de creatividad, nivel de conocimiento, nivel de experiencia con nivel de solución.

Fuente: Autor con base en la correlación de variables obtenidas con el Software estadístico SPSS.

En la figura 4 se puede observar que los productores evalúan en un 80 % en promedio como alto el nivel de los técnicos y profesionales encargados del SATA y que creen que ellos en un 93% contribuyen a solucionar sus problemas.

4.3.7 Cruce de variables nivel de comunicación del técnico, nivel de creatividad e innovación del técnico, nivel de conocimiento del técnico, nivel de experiencia del técnico con actividades desarrolladas por el técnico estén de acorde a sus actividades. Ver figura 5, en la página siguiente.

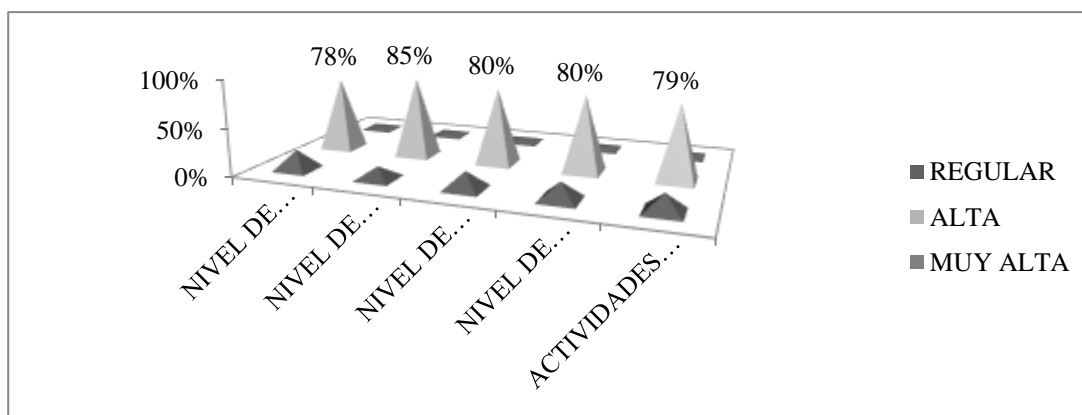


Figura 5. Nivel de comunicación, nivel de creatividad, nivel de conocimiento, nivel de experiencia con actividades acorde a las necesidades del productor

Fuente: Autor con base en la correlación de variables obtenidas con el Software estadístico SPSS.

En la figura 25 se observa que los productores evalúan en un 80 % en promedio como alto el nivel de los técnicos y profesionales encargados del SATA y que creen que ellos en un 79% realizan actividades, acorde a sus necesidades.

Con los gráficos anteriores se puede demostrar que para los productores agropecuarios del municipio de Ocaña inscritos en el RUAT y en el SICA, el servicio de asistencia técnica es bueno, los técnicos tienen experiencia y conocimientos acordes a sus necesidades. Lastimosamente no ha existido continuidad en el servicio, y esta sigue siendo la petición constante para garantizar a los productores atención permanente.

4.4 Cuarta fase: Determinación de la calidad del SATA por los técnicos y profesionales prestadores del servicio en el municipio de Ocaña.

Esta fase permitió determinar la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural por los técnicos y profesionales prestadores a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander; dando respuesta al segundo objetivo planteado en la investigación. Se aplicaron 20 cuestionarios a 5 técnicos y a 15 profesionales encargados de

prestar la asistencia técnica a productores agropecuarios del municipio de Ocaña. Los resultados de esta encuesta se representan de la siguiente manera:

4.4.1 Variable 1 Datos demográficos de los técnicos y profesionales que prestan el SATA a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.

Tabla 10. Variable 1 Datos demográficos de los técnicos y profesionales que prestan el SATA a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña

VARIABLES	Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Total
Genero	Masculino	14	70	100
	Femenino	6	30	
Edad	20 a 29	2	10	100
	30 a 44	9	45	
	45 a 59	7	35	
	60 a 74	2	10	
Escolaridad	Técnico	2	10	100
	Tecnología	3	15	
	Profesional	11	55	
	Especialista	2	10	
	Magister	2	10	
Nivel de experiencia	0 a 1	1	5	100
	1 a 3	1	5	
	3 a 5	4	20	
	5 a 10	4	20	
	+ de 10	10	50	

Nota Fuente: Autor con base en la encuesta a técnicos y profesionales prestadores del SATA

En la **tabla 10** se pueden observar las características que presentan los técnicos y profesionales encuestados prestadores del SATA a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña. Dicha población está constituida en su mayoría por técnicos y profesionales pertenecientes al género masculino (70%), sus edades oscilan entre los 30 a 44 años (45%), con formación académica profesional (55%), demostrando el nivel de experiencia de más de 10 años (50%).

4.4.2 Variable 2 Percepción de la calidad del SATA de los técnicos y profesionales del SATA, en referencia a la empresa que lo contrata

Tabla 11. *Percepción de la calidad del SATA de los técnicos y profesionales del SATA*

Variab les	Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Total
Gestión organizativa	Ninguna	1	5	100
	Regular	1	5	
	Alta	14	70	
	Muy alta	4	20	
Apoyo a capacitación	Si	13	65	100
	No	7	35	
Dialogo de saberes	Nunca	2	10	100
	De vez en cuando	9	45	
	Permanentemente	9	45	
Herramientas de difusión	Baja	1	5	100
	Regular	3	15	
	Alta	14	70	
	Muy alta	2	10	
Nivel de formación	Nunca	1	5	100
	Algunas veces	9	45	
	Permanentemente	10	50	
Tipo de contratación laboral	Prest. de servicios	11	55	100
	Nomina	9	45	
Duración contratación laboral	Trimestral	1	5	100
	Semestral	7	35	
	Anual	4	20	
	Indefinido	8	40	
Pertinencia	Regular	1	5	100
	Alta	18	90	
	Muy alta	1	5	
Cumplimiento de la empresa con el MADR	Baja	2	10	100
	Regular	2	10	
	Alta	15	75	
	Muy alta	1	5	
Capacitación	Baja	1	5	100
	Regular	5	25	
	Alta	13	65	

Tabla 11. (Continuación)

Consecución de los objetivos	Muy alta	1	5	
	Regular	6	30	
	Alta	14	70	100

Nota Fuente: Autor con base en la encuesta a técnicos y profesionales prestadores del SATA.

En la tabla 11 se evidencia una valoración alta para el 80 % de las variables evaluadas y, se observa completa satisfacción en la percepción de los asistentes técnicos. Para los indicadores Gestión organizativa, apoyo a capacitación, dialogo de saberes, herramientas de difusión, nivel de formación, pertinencia, cumplimiento con el MADR, capacitación y consecución de objetivos; se muestra una deficiente calificación y debe ser tenido en cuenta el tipo de contratación laboral y la duración de los contratos.

4.4.3 Variable 3. Percepción del SATA por los técnicos y profesionales observando a los productores agropecuarios. Ver variable 3 en tabla 12, página siguiente.

Tabla 12. *Percepción del SATA por los técnicos y profesionales observando a los productores agropecuarios.*

Variables	Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Total
Grado de aceptación del productor del SATA	Regular	3	15	100
	Alta	16	80	
	Muy alta	1	5	
Grado de compromiso del productor con el SATA	Regular	7	35	100
	Alta	12	60	
	Muy alta	1	5	
Encadenamientos atendidos	Agrícolas	9	45	100
	Mixta	5	25	
	Pecuaria	6	30	

Nota Fuente: Autor con base a la encuesta a técnicos y profesionales prestadores del SATA.

En la tabla 12 se evidencia que los técnicos y profesionales consideran que los productores poseen un grado alto de aceptación (85%), pero un grado de compromiso regular (35 %) con el SATA y que solicitan ser atendidos en los encadenamientos agrícolas y pecuarios al tiempo.

Una vez recolectada la información se procedió a transferir los datos obtenidos con el Software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), a través de este proceso se obtuvo que las siguientes variables eran las que tenían mayor correlación:

La empresa contratante estimula a los técnicos y profesionales por la consecución de los objetivos en el desarrollo de la prestación del servicio de asistencia técnica.

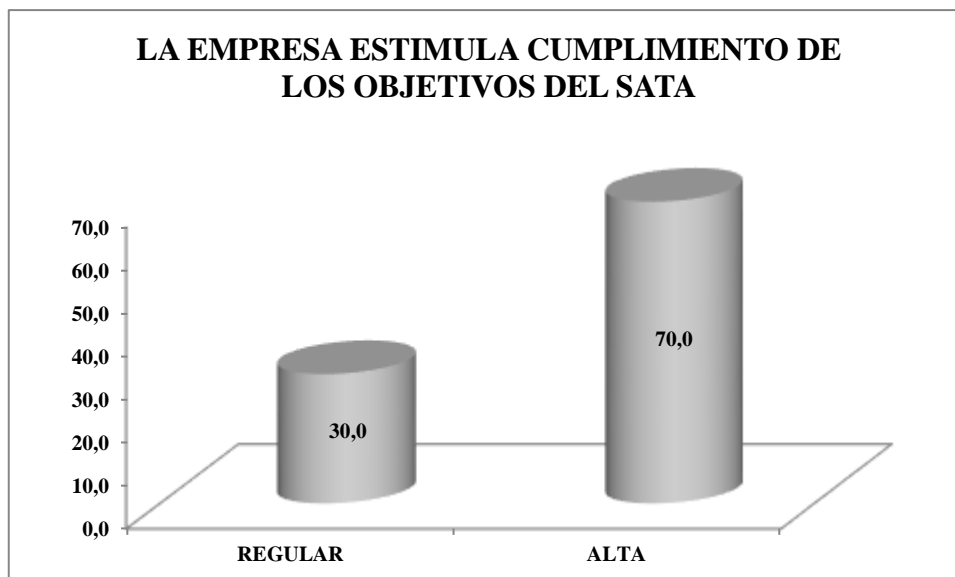


Figura 6. La empresa estimula cumplimiento de los objetivos del SATA

Fuente: Autor con base en la encuesta a técnicos y profesionales prestadores del SATA.

Grado de compromiso del productor agropecuario con el SATA

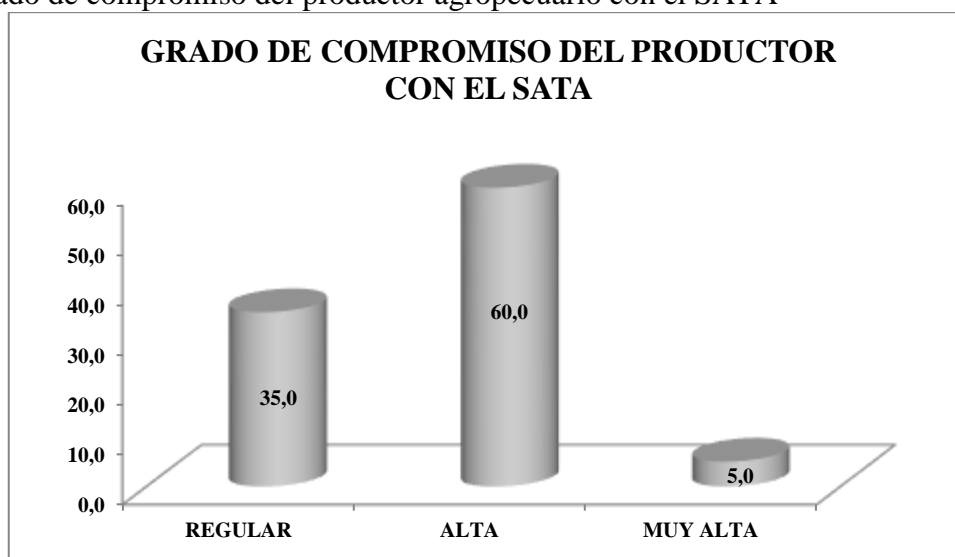


Figura 7. Grado de compromiso del productor con el SATA

Fuente: Autor con base en la encuesta a técnicos y profesionales prestadores del SATA.

Grado de aceptación con que el productor recibe del SATA prestado por los técnicos y profesionales.

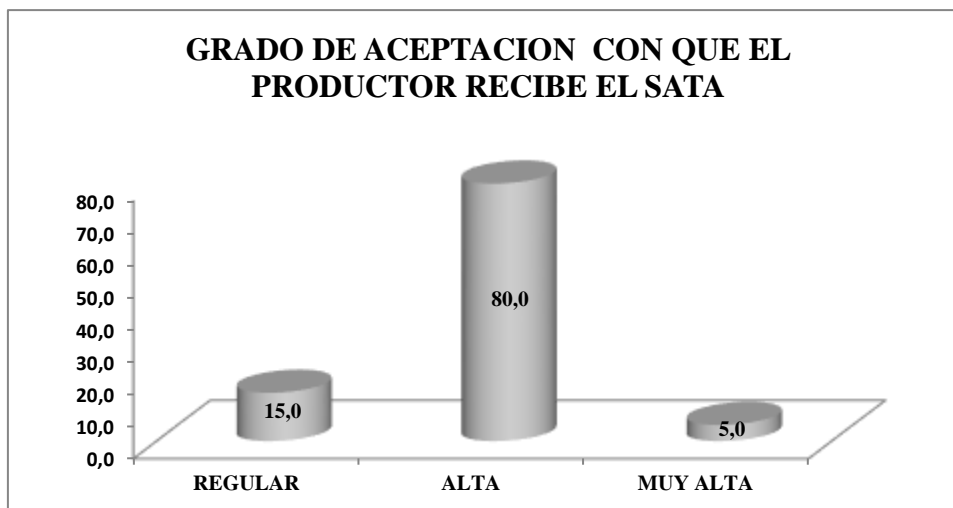


Figura 8. Grado de aceptación con que el productor recibe el SATA

Fuente: Autor con base en la encuesta a técnicos y profesionales prestadores del SATA.

La empresa capacita a los técnicos y profesionales en las necesidades requeridas por la comunidad

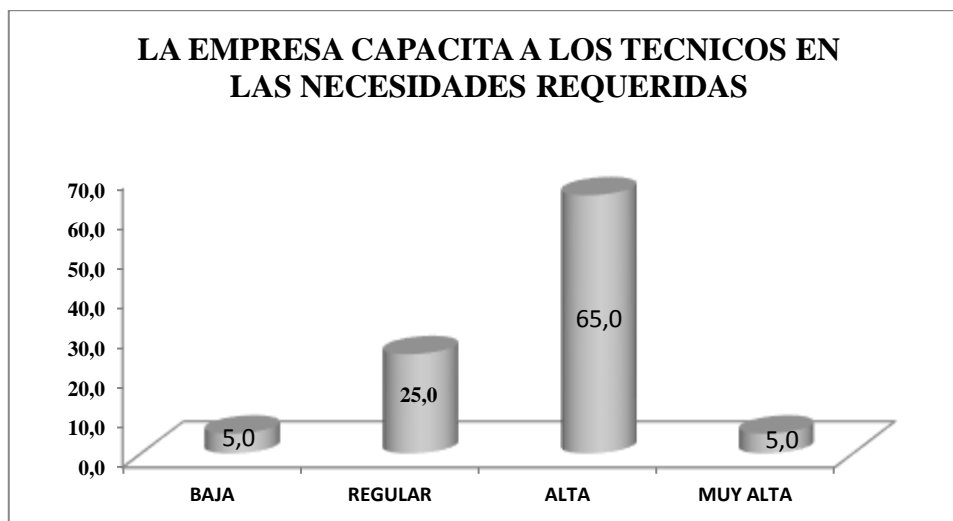


Figura 9. La empresa capacita a los técnicos y profesionales en las necesidades requeridas por los productores

Fuente: Autor con base en la encuesta a técnicos y profesionales prestadores del SATA.

Nivel de experiencia de los técnicos y profesionales

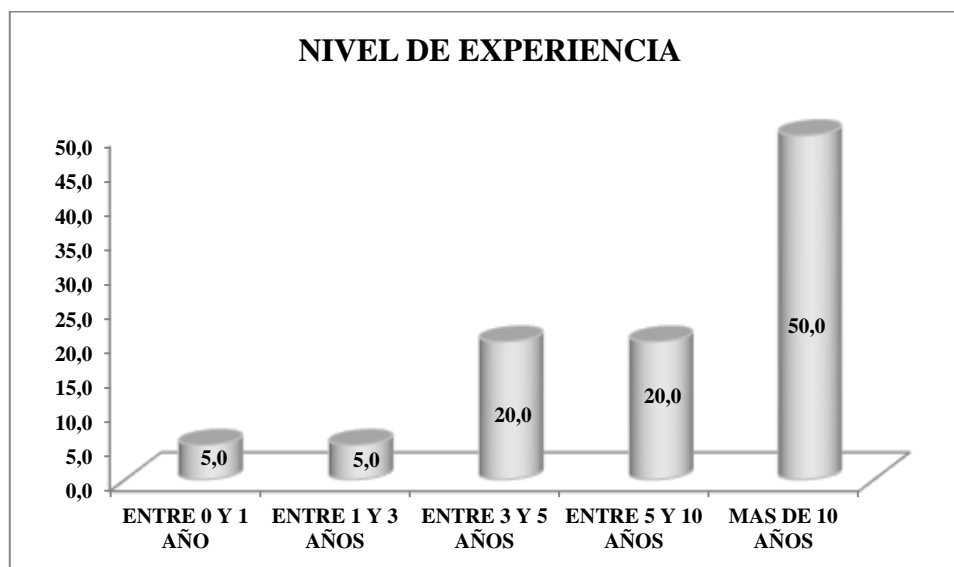


Figura 10. Nivel de experiencia de los técnicos y profesionales

Fuente: Autor con base en la encuesta a técnicos y profesionales prestadores del SATA.

En la figura 10 se puede observar que los técnicos y profesionales prestadores del SATA a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña tienen más de 7 años de experiencia.

También se realizó un cruce de variables, obteniendo los siguientes resultados:

Cruce de la variable edad con el nivel de experiencia de los técnicos y profesionales prestadores del SATA en el municipio de Ocaña. Ver página siguiente, figura 11.

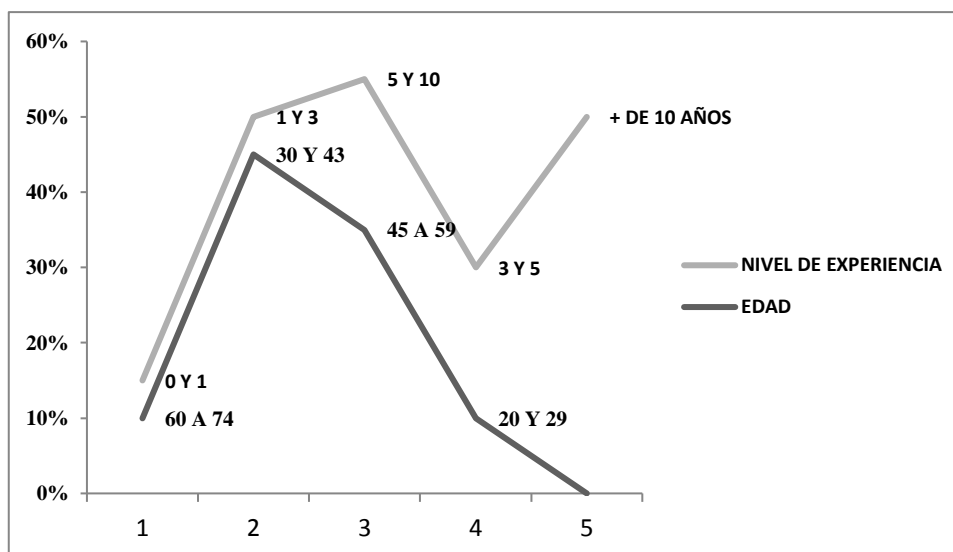


Figura 11. Edad con Nivel de experiencia de los técnicos y profesionales

Nota fuente: Autor con base en la correlación de variables obtenidas con el Software estadístico SPSS.

En la figura 11 que a mayor edad del técnico y profesional mayor es el grado de experiencia de estos.

Cruce de variables Nivel de estudio de los técnicos y profesionales con nivel de solución.

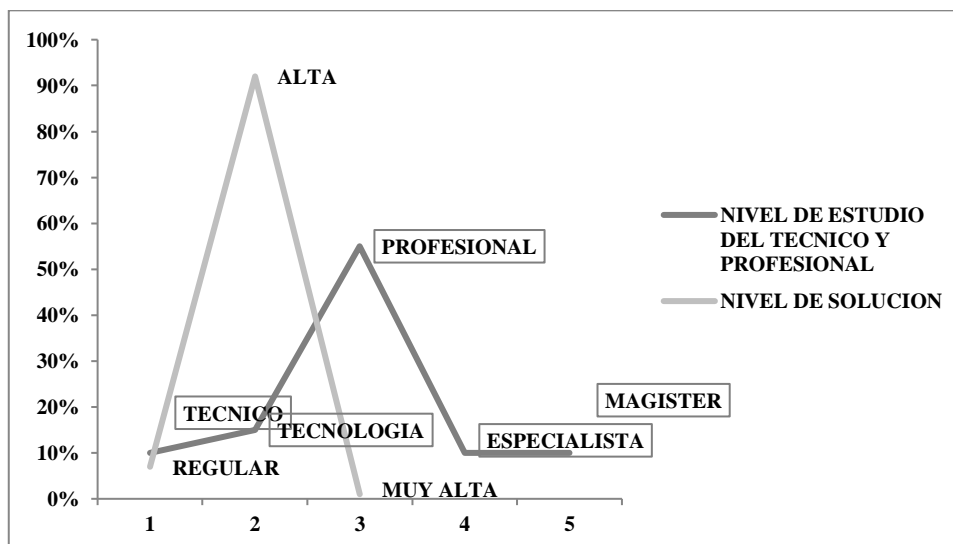


Figura 12. Edad con Nivel de estudio de los técnicos y profesional con nivel de solución

Fuente: Autor con base en la correlación de variables obtenidas con el Software estadístico SPSS.

En la figura 12 se observa que a mayor nivel de estudio de los técnicos y profesionales se contribuye a mejorar la solución de los problemas del productor.

Cruce de variables de experiencia del técnico y profesional con el grado de compromiso del productor

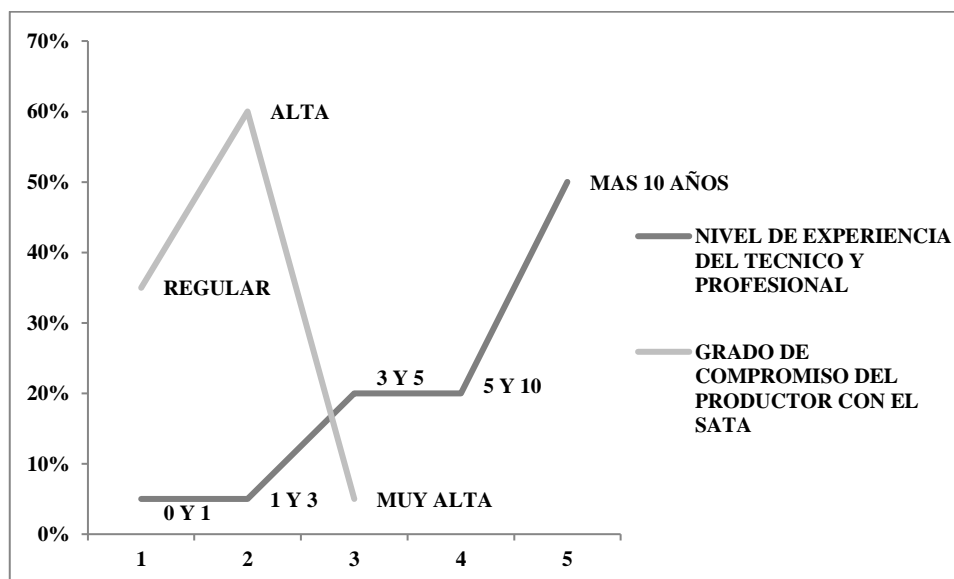


Figura 13. Nivel de experiencia del técnico y profesional con el grado de compromiso del productor con el SATA.

Fuente: Autor con base en la correlación de variables obtenidas con el Software estadístico SPSS.

En la figura 13 se observa que el nivel de experiencia del técnico y profesional influye con el grado de compromiso del productor con la asistencia técnica.

Con las figuras anteriores podemos observar que los técnicos y profesionales consideran que el SATA en el municipio de Ocaña se presta a través de empresas organizadas, que el tipo de contratación de ellos es por prestación de servicios en contratos menores a 1 año, que los productores requieren que la asistencia técnica sean integrales pues solicitan ser atendidos en procesos de producción, de integración de mercado y aspectos económicos, sociales, ambientales,

políticos, de transformación, de agregación de valor, de gestión organizativa; como lo establece el MADR.

Que el SATA es requerido en todos los encadenamientos agropecuarios presentes en los predios, que el grado de compromiso de los productores es alto y que los productores aceptan el servicio con agrado y satisfacción.

4.5 Quinta fase: Determinación de la calidad del SATA por parte las instituciones encargadas de la contratación y prestación del servicio.

Esta fase permitió determinar la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural por las instituciones encargadas de la contratación y prestación del SATA a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander; dando respuesta al tercer objetivo planteado en la investigación.

Se aplicaron 5 cuestionarios a 5 instituciones encargados de la contratar y prestar la asistencia técnica a productores agropecuarios del municipio de Ocaña.

Una vez recolectada la información se procedió a transferir los datos obtenidos con el Software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), a través de este proceso se obtuvo la siguiente información:

4.5.1 Variable 1 Determinación de la calidad de las entidades encargadas de contratar y prestar el SATA.

Tabla 13. *Percepción de la calidad del SATA por las entidades encargadas de contratar y prestar el SATA*

Variables	Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Total
Estructura administrativa	Si	5	100	100
	No	0	0	
Planeación estratégica	Si	5	100	100
	No	0	0	
Conocimiento SATA	Si	5	100	100
	No	0	0	
Desarrollando SATA	Si	5	100	100
	No	0	0	
Número de técnicos	Entre 1 a 5	1	20	100
	Entre 11 y 15	1	20	
	Más de 20	3	60	
Productores atendidos	Entre 201 y 500	1	20	100
	Entre 501 y 1000	1	20	
	Más de 1001	3	60	
productores atendidos hoy	Entre 51 y 200	1	20	100
	Entre 501 y 1000	2	40	
	Más de 1001	2	40	
Mejoramiento del SATA	Si	5	100	100
	No	0	0	

Nota Fuente: Autor con base a la encuesta a empresas encargadas de la contratación del SATA

En la tabla 13 se puede observar que las instituciones encargadas de la contratación y prestación del SATA en el municipio de Ocaña son empresas manejadas con estructura administrativa, manejando planes de mejoramiento estratégico (100 %), que conocen la reglamentación de la prestación del servicio de asistencia técnica y están prestándola actualmente

(100 %), que han atendido y están atendiendo más de 500 productores (80%), por lo que se puede decir que conocen el programa y las políticas del MADR.

También se pudo observar que:

El tipo de institución que contrata y presta el SATA en el municipio de Ocaña.

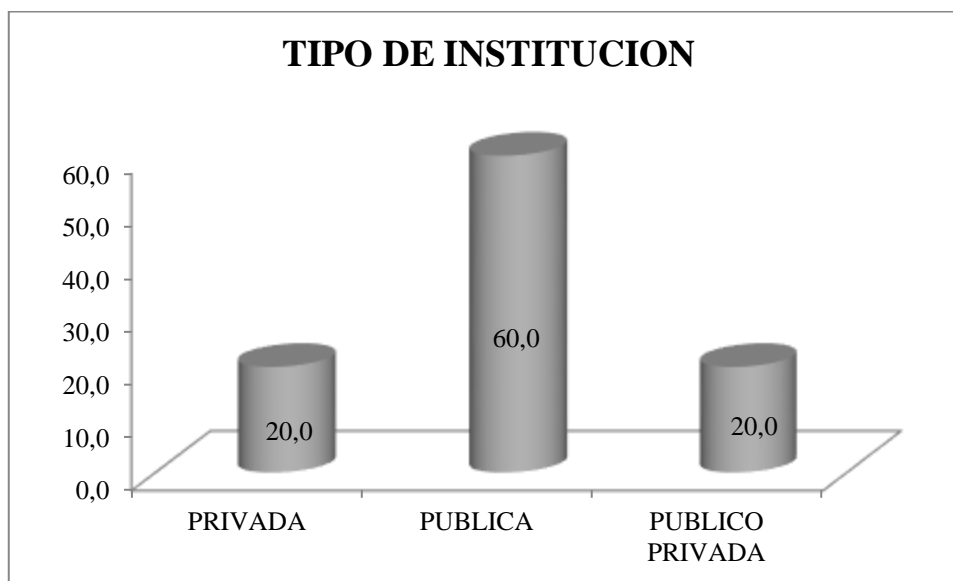


Figura 14. Tipo de institución.

Fuente: Autor con base a la encuesta a empresas encargadas de la contratación del SATA

En la figura se puede observar que en el municipio de Ocaña el 60 % de las instituciones encargadas del SATA son públicas y que se atiende a los productores de café con una institución privada.

Tipo de beneficiarios del SATA en Ocaña

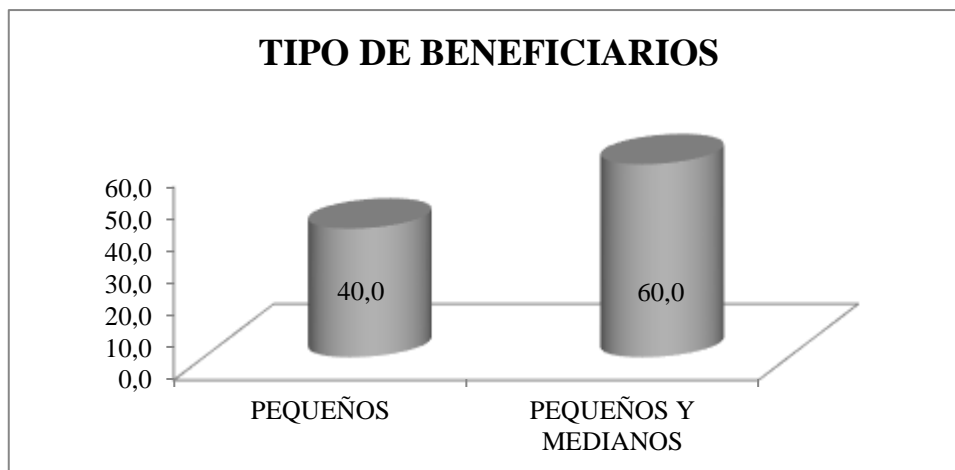


Figura 15. Tipo de beneficiarios.

Fuente: Autor con base a la encuesta a empresas encargadas de la contratación del SATA.

En la figura se observa que en el municipio de Ocaña se le presta el SATA a pequeños y medianos productores

Encadenamientos productivos atendidos

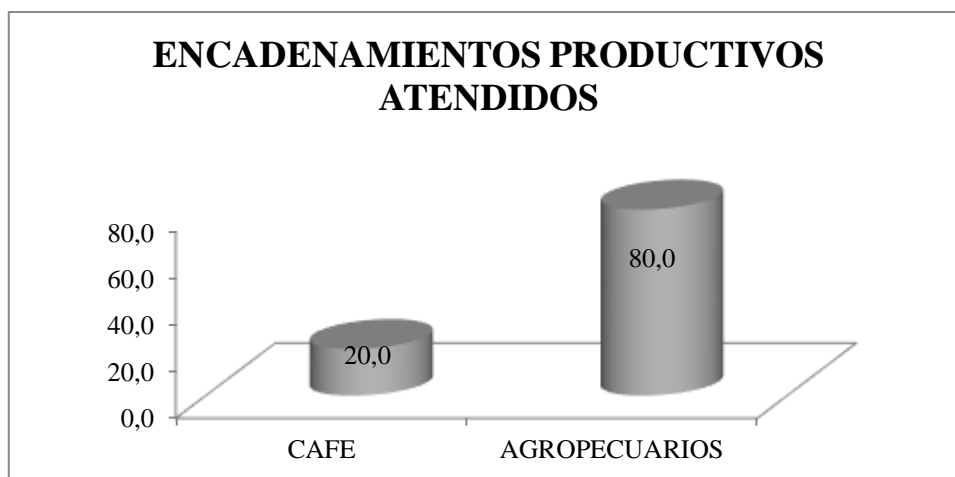


Figura 16. Tipo de beneficiarios.

Fuente: Autor con base a la encuesta a empresas encargadas de la contratación del SATA.

En la figura 16 se observa que se atiende a los productores de café por parte de la Federación Nacional de Cafeteros a través de la seccional Ocaña del Comité de cafeteros de Norte de Santander y todos los encadenamientos que los productores soliciten, tanto agrícolas como pecuarios.

Continuidad de la prestación del SATA



Figura 17. Tipo de beneficiarios.

Fuente: Autor con base en la encuesta a empresas encargadas de la contratación del SATA.

En la figura 17 se observa que la única empresa que realiza una prestación de servicio es la Federación Nacional de Cafeteros, que el resto de asistencia técnica es prestada en forma ocasional, de acuerdo a las convocatorias que realice el MADR.

4.6 Discusión

La calidad del SATA se evalúa en cinco etapas con tres instrumentos que incluyen las variables identificadas. En la primera y segunda fase, se valora la percepción de los usuarios, asistentes técnicos y se realiza la autoevaluación de la entidad que la contrata y la presta.

En estas fases la asistencia técnica agropecuaria (ATA) es considerada como un mecanismo que facilita la implementación o adopción de procesos técnicos y/o tecnológicos, por parte de los productores rurales y campesinos que garantiza su competitividad (Agropecuaria, 2015). La calidad en la prestación del servicio se reconoce como un principio básico de la ATA en la Ley 607/2000, siendo las secretarías de agricultura municipal y departamental, las responsables de realizar su seguimiento y evaluación (MADR, 2013). Este proceso debe realizarse en cada municipio acorde con los lineamientos del Plan General de Asistencia Técnica (PGAT), que incluye cobertura, calidad y pertinencia de la prestación del Servicio de Asistencia Técnica Agropecuaria (SATA).

En la tercera fase se evalúa la calidad del SATA por los productores en dos etapas: la primera, describe la percepción del servicio brindado en los aspectos de confianza y aceptación del asistente técnico, pertinencia del servicio, atención de necesidades de manera oportuna, transmisión de la información de manera adecuada, flexibilidad, creatividad, integralidad del servicio y heterogeneidad; la segunda, corresponde al rendimiento de la continuidad del servicio, satisfacción del servicio y demanda del servicio. Los resultados obtenidos demuestran que la percepción que tienen los productores agropecuarios del municipio de Ocaña de la calidad del SATA es buena calificándola por encima del 80% en todos los aspectos a excepción de la continuidad del servicio la cual es calificada como regular en todos los encadenamientos productivos menos en el de café donde se ofrece un servicio permanente; coincidiendo con lo expresado por (Asomunicipios, 2014), quien manifiesta:

Que el servicio de asistencia técnica en la Provincia de Ocaña es bueno, pero no tiene continuidad, dado a que depende de las convocatorias públicas que realiza el ministerio de agricultura dependiendo de los aspectos sociales, políticos y económicos del país.

En la cuarta fase se evalúa la percepción de los técnicos y profesionales. Los resultados indican completa satisfacción en todas las variables evaluadas por los asistentes técnicos evidenciados por puntuaciones superiores al 80%.

De acuerdo con los resultados arrojados se cumple con los objetivos de manera satisfactoria y posee un equipo de asistentes técnicos que brindan un servicio de buena calidad. Por otro lado, existen debilidades en las variables detectadas en cada criterio evaluado, razón por la cual se planteó propuestas de mejoramiento prioritarias, entre las que se destacan: actualización al personal en métodos de extensión rural, temáticas integrales y específicas de cada profesión, identificar el entorno para diseñar estrategias eficientes, fomentar el liderazgo, asociatividad y mercados campesinos, entre otras; corroborando lo mencionado por Garavito, (2012), que dice:

Metodología lineal sin realimentación ni procesos de concertación, centrada en lo técnico, con una fuerte aversión al riesgo (racionalidad económica), en función de las posibles alternativas de solución. Asistentes técnicos (oferentes) desactualizados en conocimientos tecnológicos para ganadería bovina. Asistente técnicos carecen de formación pedagógica que les permita el desarrollo de competencias y habilidades en los productores.

En la quinta fase se evalúa la percepción de los técnicos y profesionales sobre la calidad del acompañamiento brindado por las instituciones, evidenciando alta satisfacción en la variable “diálogo de saberes”, mientras que en las variables gestión organizativa y “capacitación interna” se observan valores inferiores.

En el estudio de Méndez, (2015) se encontraron resultados equiparables con insatisfacciones de los asistentes técnicos en la variable “posibilidades de aprendizaje continuo” en las entidades en la cuales laboran.

Conclusiones

Las conclusiones están divididas acordes a las fases de desarrollo del proyecto:

Las conclusiones para la primera y segunda fase son:

Los programas y/o proyectos rurales que ha ejecutado el centro provincial de gestión Agroempresarial en el municipio de Ocaña durante los últimos diez años, se han enfatizado en sistemas productivos agropecuarios de corto y mediano ciclo de producción, dejando de lado lo social y familiar, los cuales, pese a su débil sostenibilidad en el tiempo y el espacio, en su momento permitieron a los productores el acceso a beneficios socioeconómicos, tecnológicos y culturales importantes, así como la generación de conciencia y conocimiento en torno a actividades productivas y organizacionales.

Aunque la normatividad regula la prestación del servicio de asistencia técnica agropecuaria a través de principios, objetivos, indicadores y actividades de asesorías, establece criterios para la financiación, seguimiento y evaluación del servicio, pero la implementación no obedece a lo descrito en la ley, primero de parte de los Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial estos no reciben los recursos suficientes y necesarios para un adecuado funcionamiento, con poco personal y sin recursos de inversión, no puede llevar soluciones a las necesidades de los productores. Por otro lado, está la asistencia gubernamental a través del incentivo económico a la asistencia técnica directa, que los términos de referencia no se enfocan en los beneficios al productor si no en aspectos técnico financieros que desvirtúan su efectividad.

Los pequeños productores agropecuarios siguen desamparados frente al apoyo al mantenimiento, mejoramiento, acompañamiento, productividad y competitividad de sus unidades productivas, donde contar con una normatividad extensa y detallada que los respalda, no es

garantía para contar y ni siquiera exigir un buen servicio; todavía las instituciones y la voluntad política para implementar este tipo de políticas públicas del sector rural agropecuarias es mínima al no disponer los recursos suficientes para atender a los productores agropecuarios.

Las conclusiones para la tercera fase son:

La calidad del servicio de asistencia técnica a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña es bueno, pero no tiene continuidad y sostenibilidad, dado a que depende de las convocatorias públicas que realiza el ministerio de agricultura dependiendo de los aspectos sociales, políticos y económicos del país.

La percepción de calidad de los productores agropecuarios del municipio de Ocaña, junto con la revisión documental, complementan el componente de evaluación cuantitativo del SATA y permiten determinar el grado de satisfacción como bueno de las necesidades de los usuarios del servicio de asistencia técnica agropecuaria.

Dado que los productores rurales no han definido claramente el tipo de servicio de asistencia técnica agropecuaria que requieren, estos han estado sujetos a participar en cualquiera de los programas y/o proyectos propuestos por el municipio, así estos no estén relacionados con sus necesidades más sentidas. Por ello, la sostenibilidad de los mismos es débil y su aporte a la dinámica socio productiva es mínima, generándose problemas que antes no existían en sus predios, tales como incertidumbre y pérdidas de tiempo y dinero por problemas de producción y comercialización agropecuaria.

Las conclusiones para la cuarta fase son:

El grado de calidad con que se presta el servicio de asistencia técnica directa rural por parte de los técnicos y profesionales de campo en el municipio de Ocaña es bueno, obteniendo una valoración alta: Gestión organizativa, apoyo a capacitación, dialogo de saberes, herramientas de difusión, nivel de formación, pertinencia, cumplimiento con las políticas del ministerio de agricultura y desarrollo rural en cuanto a capacitación y consecución de objetivos; y se muestra una valoración regular en el tipo de contratación laboral y la duración de los contratos de estos.

Se encontró que a pesar de que el CPGA es una entidad oficial y opera en el marco de un servicio institucional descentralizado de orden municipal, cuya obligación es atender al sector rural, en este caso de Ocaña, sus acciones no han sido producto de una demanda consensuada general por parte de los productores rurales, sino más bien de voluntades político administrativas locales.

Las conclusiones para la quinta fase son:

El grado de satisfacción de las entidades encargadas de la contratación del servicio de asistencia técnica puede considerarse como parámetro inicial para efectuar seguimiento a la calidad del desempeño del SATA puesto que el cuestionario identifica fortalezas y debilidades, además del planteamiento de acciones de mejoramiento en diferentes ámbitos y proyección de impactos a mediano plazo.

Si no hay disponibilidad de un amplio número de profesionales de alto nivel educativo, a quienes se les permitan no solo procesos progresivos de capacitación en los diferentes temas que comprende el amplio universo de la extensión rural en general, y la asistencia técnica agropecuaria en particular, sino también un ambiente favorable de infraestructura y logística, no

es posible garantizar la calidad y la óptima prestación del servicio de asistencia técnica agropecuaria, lo cual se puede evidenciar en este estudio de caso.

Recomendaciones

Dado que la administración municipal de Ocaña ha permitido el funcionamiento del CPGA, es importante que esta comience con un proceso de planificación de la asistencia técnica agropecuaria, en el que se permita y promueva la participación de los productores, para lograr así definir los contenidos de la asistencia técnica agropecuaria, priorizar los programas y proyectos más importantes para el sector agropecuario y establecer los recursos técnico económicos necesarios.

La evaluación de la percepción de la calidad del servicio de asistencia técnica agropecuaria permite tipificar grupos de personas. Esto debe complementarse con información adicionales de los usuarios y así poder diseñar estrategias de asistencia técnica agropecuaria acorde con necesidades específicas y de mejor calidad.

La integralidad del servicio promueve la participación y empoderamiento de la mujer y el apoyo a producción de alimentos en un esquema de agricultura familiar con enfoque agroecológico, generando la oportunidad de comercializar productos diferenciados en el programa Mercados Campesinos. Se resalta que la inclusión en mercados es una de las variables importantes que denota calidad del servicio de asistencia técnica agropecuaria y referida en la legislación vigente.

La percepción de usuarios y de asistentes técnicos, así como, las evidencias documentales, son insumos de alto valor y criticidad para determinar la calidad del servicio de asistencia técnica agropecuaria brindado por la entidad y hacen parte del proceso de retroalimentación para la obtención de las estrategias de mejoramiento, por lo tanto, se requiere desarrollar un proceso

participativo de identificación de la mayor cantidad posible de variables a evaluar y evitar un diagnóstico incompleto.

Se recomienda la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la divulgación de información al pequeño productor, al tiempo que puede generar espacios de integración y apoyo generacional entre los padres e hijos encadenando la tecnología a cargo de los hijos y manejo a cargo de los padres.

La asistencia técnica agropecuaria debería enfocarse en el empoderamiento de líderes comunitarios que acompañe la función del técnico, y que sirvan de dinamizadores con los demás productores, posibilitando la continuidad de procesos e incentivar la autogestión.

Las particularidades del modelo actual de asistencia técnica deben ser abordadas bajo un esquema estratégico que permitan su solución con el concurso del Estado, según sea el caso, y de las entidades que hacen parte del sistema nacional de ciencia y tecnología agropecuaria. Algunas de las características del modelo son de mayor impacto en los resultados, tal es el caso del conocimiento y experiencia del asistente técnico, que tradicionalmente ha realizado asistencia técnica de la misma manera sin valor agregado en la metodología o en las alternativas de solución. Otro aspecto importante es el enfoque de la asistencia técnica, su objetivo, este debe ser concertado entre las partes y no solo tender hacia la cosmovisión del asistente técnico, que puede ser no muy amplia.

Referencias

- Agropecuaria), C. (. (2015). *Ciencia, tecnología e innovación en el sector agropecuario, diagnóstico para la misión para la transformación del campo*. Bogota: Corpoica.
- Alcaldía Municipal de Ocaña. (2016). *Plan de Desarrollo Municipio de Ocaña*. Ocaña.
- Alén, M. E., & Fraiz, J. A. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Andrade, F. S. (2016). Claves determinantes en la formalización de un modelo de gestión de impulso del desarrollo sostenible de las empresas asociativas rurales: estudio de las sociedades agro-productivas en el Ecuador. *Revista Espacios*, 1-3.
- Asomunicipios. (2014). *Agenda Regional Catatumbo, Provincia de Ocaña y sur del Cesar (Rio de oro y González), Insumo para la construcción del plan nacional de desarrollo y primer contrato plan posconflicto en la Región, realizado por la Asociación de municipios del Catatumbo*, p. Ocaña: Asomunicipios.
- Ayala, M. (2005). Las asociaciones de municipios en Colombia. *Revista Opera*, 45-47.
- Ayanegui, H. E., & Ruíz, M. G. (2005). *Calidad en el Servicio como Ventaja Competitiva. Tesis Licenciatura. Administración de Empresas*. Puebla, México: Universidad de las Américas Puebla.
- Barquero, A. V. (2000). *Desarrollo económico local y descentralización: aproximación a un marco conceptual*. Santiago, Chile: CEPAL.
- Boisier, S. (1999). *Desarrollo (local): ¿de que estamos hablando?* Santiago de Chile: Cámara de Comercio de Manizales, Colombia.
- Cano, J. (2003). *La Prestación de los Servicios de Asistencia Técnica y Transferencia de Tecnología desde los Gobiernos Locales*. Ciudad de Guatemala, Guatemala: FODEPAL.
- Cañadas- Osinski, I. y.-B. (1998). Categorías de respuesta en escalas tipo Likert. *Revista Psicothema*, 623-631.
- Cañellas, A. J. (1998). Desarrollo Sostenible y la Educación para el Desarrollo. *Padagogia Social 2 Segunda Epoca*, 31-37.
- Carmines, E. a. (1979). *Reliability and Validity Assessment*. U.S.A: SAGE Publications.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Castaño, R. G. (2016). *Calidad del Servicio de Asistencia Técnica Agropecuaria: análisis de dos casos en Boyacá*. Bogotá: Facultad de Ciencias Agrarias; Universidad Nacional de Colombia.

- Colombia, C. d. (s.f.). *Ley 607 de 2000*.
- Correa, E. P. (2002). Los modelos de desarrollo y las funciones del medio rural en Colombia. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, 5-6.
- Correa, E. P. (2002). Los modelos de desarrollo y las funciones del medio rural en Colombia. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, 5-6.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Crosby, P. B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Dane, D. A. (27 de junio de 2012). *NBI Departamento - DANE*. Obtenido de NBI Departamento - DANE: https://www.dane.gov.co/files/censos/resultados/NBI_total_cab_resto_mpio_nal.xls
- De Gonzalo Aranoa, I. (2009). *Sistematización de la Experiencia vivida en un proceso de Campesino a Campesino en El Salvador*. Andalucía, España: Universidad Internacional de Andalucía.
- Deming, W. E. (1989). *“Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Departamento Nacional de Estadística, DANE. (2013). *Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores: estrategia para el fortalecimiento estadístico territorial*. Bogotá, Colombia: Herramientas estadísticas para una gestión territorial más efectiva 2.
- Díaz, Y., & Ponds, R. (1 de Noviembre de 2009). *Conceptualización y modelización de la calidad de servicio percibida: análisis crítico*. Obtenido de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2009b/>
- DNP-, D. N. (2007). *Territoriales: El Plan de Desarrollo y sus Instrumentos para la Gestión 2.008-2.011*. Bogota.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- El País. (05 de julio de 2015). *El Pais.com.co*. Obtenido de ¿Qué tanto se subsidia el agro colombiano?: <http://www.elpais.com.co/economia/que-tanto-se-subsidia-el-agro-colombiano.html>
- El Tiempo. (2 de Agosto de 1992). Los Subsidios al Agro. *Los Subsidios al Agro*, pág. 1.
- Eloi Guinjoan, A. B. (2016). Noves ruralitats i desenvolupament rural. Estat de la qüestió i aplicació d'un nou mètode, d'anàlisi a Catalunya: la rural web*. *Documento de Anàlisis Geogràfica*, 511-513.

- Escobar, G. (2011). *Diseño de una agenda de extensión rural latinoamericana para un desarrollo rural inclusivo. Extensión rural con un enfoque participativo y de mercado*. Santiago, Chile: RIMISP.
- Fernández, C. C. (1990). *La comunicación humana : ciencia social*. México: McGraw-Hill.
- Flores de la Vega, M. (1999). *La agricultura en América Latina: situación y perspectivas*. México: CEPAL.
- Frank, E. O., & Torrado, J. J. (2006). *Experiencias de evaluación en Extensión y Comunicación Rural. Una lectura compartida entre actores y destinatarios*. La Pampa, Argentina: INTA.
- Gallopin, G. C. (2003). Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico. *Medio Ambiente y Desarrollo*, 21-22.
- Garavito, C. O. (2012). *Análisis del modelo de asistencia técnica para pequeños productores de bovinos doble propósito municipio de Los Palmitos Sucre*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Gobernacion de Santander. (26 de 09 de 2013). www.santander.gov.co/index.php/.
- Gonzales, H. (2004). *La Asistencia Técnica y los Servicios de Apoyo a la Agricultura y al Desarrollo Rural*. San José, Costa Rica: FODEPAL.
- González, L. (14 de Julio de 2004). *Pastos y Forrajes*. Obtenido de La Extensión Agraria en Cuba. Algunas reflexiones necesarias: <http://payfo.ihatuey.cu/index.php/pasto/article/view/770/1318>
- Hernández, G. A. (06 de Junio de 2017). *Diario El Tiempo*. Obtenido de El agro saca la cara por la economía del país: Recuperado de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/situacion-del-agro-en-colombia-96246>
- Hernandez, R. F. (2010). *Metodología de la investigacion*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huila, G. d. (26 de 09 de 2013). From http://www.huila.gov.co/index.php?option=com_.
- Imai, M. (1998). *Como implementar el Kaizen en el sitio de trabajo*.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad? La modalidad japonesa*. Bogotá: Grupo Editorial norma.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Kalmanovitz, S. (1982). *El Desarrollo de la Agricultura en Colombia*. Bogotá: Carlos Valencia Editores.

- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Nueva editorial interamericana.
- Lugo, P. L. (2009). *Análisis del Servicio de Asistencia Técnica ejecutado por la Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria -UMATA, (periodo 1.998-2.007) en el municipio de Florencia, Caquetá*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Estudios Ambientales y Rurales Maestría en Desarrollo Rural.
- MADR. (2013). *Informe Incentivo Económico a la Asistencia Técnica Gremial IEATG DRE*. Bogotá, Colombia: MADR.
- Manosalva, R. A. (2017). *Asistencia y apoyo a Proyectos Productivos de Ambito Agropecuario de la Secretaria de Agricultura del Departamento del Cesar*. Ocaña: UFPSO.
- Mateo, J. (2006). *La investigación ex post-facto. Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Méndez, S. M. (2015). *Satisfacción con el empleo de extensionista rural: un estudio cualitativo en Caldas, Colombia*. Manizales.
- Minagricultura. (2001). *Los Consejos Municipales de Desarrollo Rural –CMDR*. Bogotá.
- Minagricultura. (2004). *Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial CPGA. Marco Orientador*. Bogotá.
- Moncayo, E. (2000). Espacio, Planeación y Territorio. "Una Nueva Ruralidad". *Universidad Nacional de Colombia*, 31-34.
- Mora, J. (2003). *Gestión Territorial del Conocimiento (GTC) y Desarrollo Rural en América Latina y el Caribe. Seminario "La Reconstrucción de las Instituciones Rurales en el Ambito de los Servicios de Asistencia Técnica"*. Proyecto Regional de Cooperación Técnica para la F. Antigua Guatemala.
- Muñiz, I. A. (2000). *La multifuncionalidad de la agricultura: aspectos económicos e implicaciones sobre la política agraria*. Revista española de estudios agrosociales y pesqueros.
- Novo, M. (2009). La educación ambiental, una genuina educación para el desarrollo sostenible. *Revista de educación, número extraordinario, 2009, Catedra UNESCO de educación ambiental y desarrollo sostenible*, 214.
- Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales*, 4-12.
- Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales*, 4-12.
- PAIS, P. E. (05 de JULIO de 2015). *El Pais.com.co*. Obtenido de El Pais.com.co: <http://www.elpais.com.co/economia/que-tanto-se-subsidia-el-agro-colombiano.html>

- Parasuraman, A. Z. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Paredes, M. I., & Aguirre, F. (2015). *Propuesta para alinear los programas de Asistencia Técnica y Pesca del Ecuador al marco de un Sistema de Innovación Agrícola*. Guayaquil, Ecuador: Remisp - Informe de Asistencia Técnica No. 3.
- PDM-Municipio de Hacarí, N. d. (2016). Plan de Desarrollo Municipal. En M. d. Hacarí, *Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019* (págs. 87-94). Hacarí, N. S.: Municipio Hacarí.
- Perea, L. J. (2009). *Análisis del Servicio de Asistencia Técnica ejecutado por la Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria -UMATA, (Periodo 1.998-2.007) en el municipio de Florencia Caquetá*. Bogotá: Facultad de Estudios Rurales y Ambientales.
- Pérez, R. P. (2014). *Acompañamiento a la Unidad de Gestión a los Técnicos y profesionales de campo en visitas a los productores que integran las cadenas productivas del Centro Provincial de Gestión Agroempresarial del Ranchería*. Ocaña, Norte de Santande: UFPSO.
- Presno, N. (2005). *Participación y Poder: Los desafíos de la Extensión Rural para el Desarrollo y la Inclusión Social*. Viçosa: Universidad Federal de Viçosa.
- Relaser. (2012). *Notas de Políticas – Institucionalidad de la Extensión Rural y las relaciones público-privadas*. Santiago, Chile: Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural.
- Restrepo, G. (2000). *El Concepto y Alcance de la Gestión Tecnológica. Una esencia común de tres conceptos: administración, gerencia y gestión*. Bogota.
- Restrepo, N. d. (2008). Lo Rural. Un campo inacabado. *Revista Facultad Nacional de Agronomía, Medellín*.
- Revista Semana. (10 de Febrero de 2013). *Proceso de Paz*. Obtenido de La coca que se cambió por chocolate orgánico: <https://www.semana.com/nacion/articulo/ejemplos-de-sustitucion-de-coca-colombia/359618-3>
- Revista Semana. (9 de Octubre de 2017). *El Campo*. Obtenido de A tecnificar el campo: <https://www.semana.com/contenidos-editoriales/cundinamarca-por-la-ruta-correcta/articulo/asistencia-tecnica-para-los-productores-agricolas-en-cundinamarca/540124>
- Rueda, P. E. (2014). *Acompañamiento a la unidad de gestion a los tecnicos y profesionales del Centro agroempresarial del Rancheria* . Ocaña, Norte de Santande: UFPSO.
- Sardi, E. (20 de Agosto de 2015). *Portafolio*. Obtenido de Subsidios al agro: <http://www.portafolio.co/opinion/emilio-sardi/subsidios-agro-32426>
- Silva Pereira, C. G. (2016). Políticas de desarrollo rural en la provincia de Alicante (España). *Revista de la FAHCE*, 1-3.
- Sunkel, O. y. (1970). *El subdesarrollo latinoamericano y la teoría del desarrollo*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria S.A.

- Tiempo, E. (2 de Agosto de 1992). Los Subsidios al Agro. *Los Subsidios al Agro*, pág. 1.
- Torres, F. J. (2011). *Posibilidades, logros y desafíos en la implementación de modelos de calidad en los gobiernos latinoamericanos*. Estudios Gerenciales.
- Vargas Del Valle, R. (1998). *La Experiencia Reciente del Fondo DRI de Colombia*. San José de Costa Rica: RIMISP.
- Vega, M. F. (1999). *La agricultura en América Latina: situación y perspectivas*. México, México: CEPAL.
- Zamosc, L. (1987). *La cuestión agraria y el movimiento campesino en Colombia. Luchas de la Asociación Nacional de Usuarios Campesinos (ANUC) 1967-1981*. Bogotá: Centro de Investigación y Educación Popular.
- Zamosc, L. (1987). *La cuestión agraria y el movimiento campesino en Colombia, luchas de la Asociación Nacional de usuarios campesinos (ANUC), 1967-1981*.

Apéndices

Apéndice A. Formulario de encuesta semi-estructurada aplicada a funcionarios de la alcaldía del municipio de Ocaña y del Centro Provincial de Gestión Agroempresarial.

Formulario No. __

La información que se solicita es confidencial y no tiene fines fiscales ni se puede usar como prueba judicial. Sólo tiene finalidad académica e investigativa sobre la prestación del servicio de asistencia técnica directa rural.

Primera Sección:

1. Aspectos generales de la entidad prestadora del servicio de asistencia técnica

Razón social,

Representante legal,

Localización,

Fecha de creación,

Tipo de organización.

2. ¿La entidad está estructurada? Tienen misión, visión, objetivos y Metas?

SI	NO
----	----

3. ¿La entidad cuenta con un proceso de planeación estratégica?

SI	NO
----	----

4. ¿La entidad conoce la reglamentación existente en cuanto a la prestación del servicio de asistencia técnica?

SI	NO
----	----

5. La institución capacita a sus técnicos y profesionales sobre la prestación del servicio de asistencia técnica?

SI	NO
----	----

6. La institución cuenta con aliados estratégicos en la zona de influencia?

SI	NO
----	----

7. En el momento la institución que usted representa está desarrollando algún programa de asistencia técnica en la zona de influencia?

SI	NO
----	----

Segunda sección:

8. ¿La organización conoce cuáles son las principales políticas de asistencia técnica agropecuaria vigentes en el país?

SI	NO
----	----

9. ¿La organización conócela ley, programa o plan que enmarca el servicio de asistencia técnica?

SI	NO
----	----

10. ¿Cuántos asistentes técnicos posee la entidad?

Entre 1 y 5	Entre 6 y 10	Entre 11 y 15	Entre 15 y 20	Más de 20
-------------	--------------	---------------	---------------	-----------

11. ¿La organización conoce la normatividad para la selección de los prestadores de asistencia técnica?

SI	NO
----	----

12. ¿Quiénes son los beneficiarios del servicio de asistencia técnica?

Pequeños productores	Medianos productores	Grandes productores
----------------------	----------------------	---------------------

13. ¿A cuántos productores su organización ha atendiendo en los últimos años con el servicio de asistencia técnica en el municipio?

Entre 1 y 50	Entre 51 y 200	Entre 201 y 500	Entre 501 y 1000	Más de 1001
--------------	----------------	-----------------	------------------	-------------

14. ¿A cuántos productores su organización está atendiendo con el servicio de asistencia técnica en el municipio?

Entre 1 y 50	Entre 51 y 200	Entre 201 y 500	Entre 501 y 1000	Más de 1001
--------------	----------------	-----------------	------------------	-------------

15. ¿los usuarios o beneficiarios atendidos con el servicio de asistencia técnica están inscritos en el RUAT del ministerio de agricultura?

SI	NO
----	----

16. ¿Cuál es la frecuencia de atención a los usuarios del servicio de asistencia técnica?

Semanal	Mensual	Bimensual	Trimensual	Semestral
---------	---------	-----------	------------	-----------

17. ¿Cuál es la continuidad de la prestación del servicio de asistencia técnica en el municipio?

Ocasional	Continua
-----------	----------

18. ¿Cuáles son los métodos utilizados para facilitar la prestación del servicio de asistencia técnica?

Individuales	Grupales	Mixtos	Otros
--------------	----------	--------	-------

19. ¿En qué se basa la institución para tomar decisiones de la temática que debe abordar en la asistencia técnica?

Necesidades de los productores	Políticas de estado
--------------------------------	---------------------

20. ¿En cuáles de las siguientes áreas temáticas se brinda asistencia técnica?

Aspectos económicos <input type="radio"/>	Aspectos sociales <input type="radio"/>
Aspectos culturales <input type="radio"/>	Aspectos ambientales <input type="radio"/>
Aspectos políticos <input type="radio"/>	Procesos de producción <input type="radio"/>

Procesos de transformación <input type="radio"/>	Procesos de agregación de valor <input type="radio"/>
Procesos de gestión organizativa <input type="radio"/>	Procesos de integración al mercado <input type="radio"/>

21. ¿Qué cultivos, productos o procesos (Agrícolas, pecuarios y agroindustriales) se atienden principalmente mediante en el servicio de asistencia técnica?

Café	Cacao	Cebolla	Frijol	Aguacate	Ganadería	Gallinas
Pollos	Cerdos	Cítricos	Pimentón	Pepino	Cebollín	Plátano
Tomate	Yuca	Lulo	Piña	Apio	Maíz	Cilantro

22. ¿Cada Cuánto se hace el seguimiento del cumplimiento de metas?

Semanal	Mensual	Bimensual	Semestral	Anual
---------	---------	-----------	-----------	-------

23. ¿Se realiza registro de la información de los procesos desarrollados con los productores?

SI	NO
----	----

24. ¿Se cuenta con procesos o planes de mejoramiento del servicio de la asistencia técnica?

SI	NO
----	----

25. ¿Se incluye dentro del proceso de mejoramiento las sugerencias planteadas por los beneficiarios?

SI	NO
----	----

Apéndice B. Cuestionario de percepción de la calidad de la prestación del Servicio de asistencia técnica aplicado a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.

Cuestionario N° _____

Vereda _____

1. Datos personales:

Marque con una X la respuesta

EDAD

Entre 15 y 29	Entre 30 y 44	Entre 45 y 59	Entre 60 y 74	De 75 en adelante
---------------	---------------	---------------	---------------	-------------------

SEXO

Masculino	Femenino
-----------	----------

NIVEL DE ESTUDIO

No lee ni escribe	Primaria	Bachiller	Técnico	Tecnólogo	Profesional
-------------------	----------	-----------	---------	-----------	-------------

TENENCIA DEL PREDIO

Escritura	Sana Posesión	Compra venta	Familiar	Contrato de arrendamiento
-----------	---------------	--------------	----------	---------------------------

ESTADO CIVIL

Soltero	Casado	Unión libre	Separado	Viudo
---------	--------	-------------	----------	-------

2. Cuál o cuáles de estas actividades agropecuarias son su principal fuente de ingresos:

Café	Cacao	Cebolla	Frijol	Aguacate	Ganadería	Gallinas
Pollos	Cerdos	Cítricos	Pimentón	Pepino	Cebollín	Otros

3. De acuerdo con el servicio de asistencia técnica recibido, valore el grado de confianza y aceptación que le genera.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

4. Seleccione el grado de compromiso del asistente técnico.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

5. Seleccione el nivel de cortesía que transmite el asistente técnico.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

6. Seleccione el nivel de solución a las necesidades que brinda el asistente técnico.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

7. Califique el nivel de comunicación del asistente técnico

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

8. Marque con una X el grado de creatividad e innovación que identifica en el asistente técnico.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

9. Marque con una X los aspectos que considera son tenidos en cuenta en la prestación del servicio de asistencia técnica.

Aspectos económicos <input type="radio"/>	Aspectos sociales <input type="radio"/>
Aspectos culturales <input type="radio"/>	Aspectos ambientales <input type="radio"/>
Aspectos políticos <input type="radio"/>	Procesos de producción <input type="radio"/>
Procesos de transformación <input type="radio"/>	Procesos de agregación de valor <input type="radio"/>
Procesos de gestión organizativa <input type="radio"/>	Procesos de integración al mercado <input type="radio"/>

10. Seleccione el nivel de conocimiento que demuestra el técnico agropecuario en la ejecución de la asistencia técnica.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

11. Seleccione el nivel de experiencia que demuestra el técnico agropecuario en las actividades de campo.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

12. Seleccione si las actividades desarrolladas por el técnico agropecuario están acorde a las necesidades del productor.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

Apéndice C. Cuestionario de percepción de la calidad de la prestación del servicio de asistencia técnica aplicado a los técnicos y profesionales encargados de prestar la asistencia técnica a los productores agropecuarios del municipio de Ocaña.

Cuestionario No

Marque con una X la respuesta

EDAD

Entre 20 y 29	Entre 30 y 44	Entre 45 y 59	Entre 60 y 74	De 75 en adelante
---------------	---------------	---------------	---------------	-------------------

SEXO

Masculino	Femenino	Otro
-----------	----------	------

NIVEL DE ESTUDIO

Técnico	Tecnólogo	Profesional	Especialista	Magister
---------	-----------	-------------	--------------	----------

NIVEL DE EXPERIENCIA

Entre 0 y 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años
-----------------	------------------	------------------	-------------------	----------------

13. La entidad que lo contrata para la prestación del servicio de asistencia técnica cuenta con gestión organizativa

Ninguna	Baja	Regular	Alta	Muy alta
---------	------	---------	------	----------

14. La entidad que lo contrata le brinda apoyo para que usted se capacite

Si	No
----	----

15. En la entidad que lo contrata se realiza dialogo de saberes

Nunca	De vez en cuando	Permanentemente
-------	------------------	-----------------

16. La entidad que lo contrata le permite herramientas para la difusión del conocimiento

Ninguna	Baja	Regular	Alta	Muy alta
---------	------	---------	------	----------

17. La entidad que lo contrata le permite mejorar su nivel de formación y actualizar sus conocimientos

Nunca	Algunas veces	Permanentemente
-------	---------------	-----------------

18. Con que Tipo de vinculación laboral cuenta:

Prestación de servicios	Nomina
-------------------------	--------

19. Si la vinculación laboral es por prestación de servicios, indicar:

Trimestral	Semestral	Anual	Indefinido
------------	-----------	-------	------------

20. Cual o cuales aspectos maneja en la prestación del servicio de asistencia técnica.

Aspectos económicos <input type="radio"/>	Aspectos sociales <input type="radio"/>
Aspectos culturales <input type="radio"/>	Aspectos ambientales <input type="radio"/>
Aspectos políticos <input type="radio"/>	Procesos de producción <input type="radio"/>
Procesos de transformación <input type="radio"/>	Procesos de agregación de valor <input type="radio"/>
Procesos de gestión organizativa <input type="radio"/>	Procesos de integración al mercado <input type="radio"/>

--	--

21. En cuál o cuáles de estas actividades agropecuarias presta usted el servicio de asistencia técnica:

Café	Cacao	Cebolla	Frijol	Aguacate	Ganadería	Gallinas
Pollos	Cerdos	Cítricos	Pimentón	Pepino	Cebollín	Otros

22. Califique el grado de aceptación con que el productor recibe del servicio de asistencia técnica prestado por usted.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

23. Seleccione el grado de compromiso del productor agropecuario con el servicio de asistencia técnica prestado por usted.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

24. Califique la pertinencia en la prestación del servicio de asistencia técnica por parte de la entidad contratante.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

25. En qué grado Los programas, proyectos y estrategias descritos por el ministerio de agricultura se cumplen por la entidad contratante.

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

26. La entidad contratante capacita a los técnicos y profesionales en las necesidades requeridas por la comunidad y los servicios ofrecidos

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------

27. La empresa contratante estimula a los técnicos y profesionales por la consecución de los objetivos en el desarrollo de la prestación del servicio de asistencia técnica

Nula	Baja	Regular	Alta	Muy alta
------	------	---------	------	----------