

Universidad Tecnológica Nacional

Facultad Regional Resistencia

Mabel Paula Bennasar Vilches

Análisis de la Calidad en la Implementación del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN)

en el Departamento 1° de Mayo, Chaco.

Tesis para obtener el título de Magister en Ingeniería en Calidad

Director: Ing. Agr. (Dr.) Aldo Bernardis

11 de julio de 2024

Agradecimientos

A mi familia y amigos, esas personas especiales de la vida que me han alentado a seguir adelante aún en la adversidad. A los promotores y beneficiarios de Pro Huerta. A los colegas de INTA y docentes de la UTN FRRe que aportaron conocimientos para que esto sea posible.

Resumen

La presente tesis se basó en el análisis de la calidad en la implementación de un programa de políticas públicas que aborda la seguridad alimentaria en el área de extensión rural y el servicio de asesoramiento rural, el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN), en el Departamento 1ro. de Mayo, provincia del Chaco, República Argentina; considerando, además, la perspectiva de los usuarios para aumentar la satisfacción del cliente. El objetivo general fue analizar y medir la calidad en la implementación del Programa y sus efectos en el cumplimiento de los lineamientos planteados en él. La investigación fue del tipo descriptiva y el diseño fue no experimental transversal, utilizando variables cualitativas consideradas categóricas en el software InfoStat con el que fueron analizadas estadísticamente. Las dimensiones que distinguen a las variables en estudio fueron: la tangibilidad, la credibilidad, la capacidad de respuesta, el aseguramiento, la empatía, la expectativa creada ante el servicio de atención, la calidad del servicio de atención y el valor percibido sobre el servicio prestado en el marco de la ruralidad. Se realizaron encuestas tipo Likert con las distintas categorías de percepción, a 30 individuos beneficiarios para la recolección de datos. Para la triangulación, se efectuaron entrevistas a informantes calificados vinculados al Programa. Los resultados hallados indican que hay desvíos en la implementación afectando la eficacia y eficiencia, es decir, el desempeño global en el desarrollo de las actividades. Se concluye que las diferencias en las mediciones constituyen oportunidades de mejora y herramientas válidas para la toma de decisiones.

Palabras clave: calidad de servicio- percepción- Pro Huerta.

Índice

Portada	
Agradecimientos	
Resumen	
Capítulo 1 Marco teórico.....	6
1.1 Introducción	6
1.2 El Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).....	7
1.3 El Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) y la gestión de la calidad	18
1.4 Hipótesis.....	27
1.5 Objetivos.....	27
Capítulo 2 Material y método	28
2.1 Características de la provincia del Chaco.....	28
2.2 Caracterización del Departamento 1ro. de Mayo.....	31
2.3 Calidad en los servicios de asesoramiento rural	33
2.4 El modelo SERVQUAL adaptado a la ruralidad.....	38

2.5 Método	44
2.5.1 Tipo y diseño de la investigación	44
2.5.2 Técnica empleada para la recolección de datos.....	44
2.5.3 Población.....	48
2.5.4 Unidad de análisis	49
2.5.5 Matriz de consistencia	49
Capítulo 3 Resultados y discusión.....	52
3.1 Resultados	52
3.2 Discusión.....	75
Capítulo 4 Conclusión.....	81
Referencias.....	82

Capítulo 1

Marco teórico

Introducción

En las gestiones de gobierno, formando parte de las políticas públicas, es prioritario establecer un sistema de seguridad alimentaria destinado a los sectores en situación de pobreza a nivel país. Para ello, es necesario conocer con datos reales las percepciones de quienes se benefician de las acciones concretas en el territorio.

En el año 1990, fue creado en la República Argentina, el Proyecto Integrado “Promoción de la Autoproducción de Alimentos”, Pro Huerta, dependiente del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria, INTA. Para aunar esfuerzos y recursos; con el objeto de articular la política alimentaria nacional, mediante el Decreto 547/2000, se lo integra al ámbito del Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente, como se denominaba en ese momento.

En el año 2003 se crea el Plan Nacional de Seguridad Alimentaria (PNSA), en el marco de la Ley 25.724, con el objetivo de posibilitar el acceso de la población en situación de vulnerabilidad social a una alimentación complementaria, suficiente, acorde a las particularidades y costumbres de cada región del país. El Proyecto Integrado se designó Programa Pro Huerta formando parte del PNSA, bajo la órbita del actual Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, MDSN. El INTA fue el encargado de llevar a la práctica el programa.

El Programa Pro Huerta (INTA- MDSN)

El Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) promueve el acceso a una alimentación saludable mediante la autoproducción de alimentos frescos para el consumo familiar y comunitario, venta de excedentes y producción para la venta en mercados locales. Las estrategias para su implementación en los territorios incluyen – el impulso de huertas y granjas agroecológicas familiares, escolares y comunitarias/ institucionales, - asistencia técnica y capacitación, - educación alimentaria y ambiental, - fortalecimiento de proyectos productivos y de acceso al agua, - apoyo a la comercialización a través de mercados de proximidad y ferias populares; enfocados en generar capacidades y convertir los conocimientos en hábitos de alimentación saludable. Conjuga la capacitación progresiva, la participación solidaria y el acompañamiento sistemático de las acciones en terreno, siendo estratégicos en su operatoria la intervención activa del voluntariado (promotores) y de redes de organizaciones de la sociedad civil.

Con el devenir del tiempo, el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) integra dos cadenas: la agroalimentaria y la de valor. La primera, interviniendo en los procesos de obtención de la materia prima sin grado de organización en las distintas etapas, considerando sólo lo productivo “del campo a la mesa”; y la segunda como integrante en la articulación entre organizaciones y el trabajo coordinado, siendo el nexo entre las demandas de los beneficiarios-investigación- agentes del territorio. Estas necesidades surgen, principalmente de aquellos productores con excedentes provenientes de la Agricultura Familiar, AF, enmarcados en la Ley 27.118 de reparación histórica de la Agricultura Familiar, Campesina e Indígena (Honorable Congreso de la República Argentina, 2015) que se agrupan para la

comercialización y superan la instancia del autoconsumo; demandando la diferenciación de sus productos con denominación de origen, sellos de aseguramiento de la calidad, trazabilidad, inocuidad u otros.

Es por ello, que teniendo en cuenta la escala de producción desde la implementación del Programa hasta la fecha, no se evidencia información fidedigna obtenida a partir de datos relevados estadísticamente del Pro Huerta en el Departamento 1ro. de Mayo. Dada esta situación, es que se considera oportuno realizar una investigación en la zona, teniendo como referencia la satisfacción al cliente que señala que “la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. NOTA: Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.” (Norma ISO 9001: 2015 3ra. Ed., 2015, p. 17)

La organización interna del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) consiste en una Coordinación Nacional y desde allí las Coordinaciones Regionales y Provinciales, distribuidas en el país. Su estrategia de ejecución consiste en bajar a terreno mediante los Agentes de Proyecto Pro Huerta, como se denominaban en los años '90 y continúa hasta la fecha. Los integrantes son principalmente, profesionales de las Ciencias Agropecuarias, Extensionistas, cuya formación permite contemplar aspectos productivos y de gestión; con un enfoque agroecológico, esto es, con escasa utilización de insumos de síntesis química para

el manejo sanitario de plantas y animales con el fin de producir el menor impacto en el ser humano y en el ambiente, es decir: mirada holística de planta- hombre- ambiente.

El extensionista juega un rol fundamental en el proceso del desarrollo agrícola, no sólo en materia de transferencia e innovación tecnológica, sino también en el mejoramiento de las condiciones de vida de las familias del sector, disminuyendo los niveles de inseguridad alimentaria, fortaleciendo las capacidades individuales y comunitarias, generando otras estrategias para abordar las necesidades para que ese desarrollo sea sostenible(Huesca-Mariño et al., 2019)

La participación de los Agentes de Pro Huerta, como integrantes de extensión rural y otros servicios de asesoría rural, aumenta la calidad del servicio ofrecido a la comunidad local para trabajar también en aspectos sociales, tales como ciertos elementos culturales tradicionales, costumbres etc. alrededor de la producción o autoproducción; es decir, no se remite sólo a la mera transmisión de conocimientos técnicos o de una propuesta productiva, sino que interactúan en un todo: productores y consumidores urbanos y rurales y partes interesadas, programas rurales y Agentes de extensión rural (Landini, 2020).

Los profesionales articulan con los verdaderos protagonistas y multiplicadores de la propuesta, los promotores voluntarios, en sus tres modalidades: familiares, escolares o comunitarios, quienes son líderes barriales o personas que por su actividad o interés se distinguen del resto de la población donde habitan o desempeñan (por ejemplo, una comunidad en particular, barrio o asentamiento, un templo, un centro comunitario, una guardería, una escuela, una asociación, etc.) e inician vínculos con el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN), debido a un conocimiento previo o por interés propio. De acuerdo con Martín Pulido (2005)

sin el eslabón fundamental que conforma la red de promotores voluntarios, para las acciones y propuestas en terreno, el Programa no sería posible. Ellos permiten la entrada a comunidades, colectividades y asentamientos en las ciudades y en el campo, ya que poseen el conocimiento sobre los movimientos e idiosincrasia del lugar, las relaciones, vínculos sociales y lazos que lo determinan, las características de las personas que los integran, la situación alimentaria de los vecinos o sus necesidades educativas, sanitarias y sociales. En oportunidades el acercamiento es opuesto, colocando al profesional como interesado para proponer la idea para el desarrollo del territorio.

Sobre los insumos distribuidos, se constata la realización de huertas, granjas o montes frutales, por medio de monitoreos en los distintos lugares y con seguimiento audiovisual, acompañando el Agente Pro Huerta a los promotores voluntarios.

Según Carlzon (1989), los momentos de la verdad suceden cuando el usuario tiene contacto directo con aspectos específicos del servicio que se le presta. En Pro Huerta suceden cuando el usuario, sea un promotor o futuro promotor o bien un beneficiario que desconoce el Programa, se contacta por teléfono móvil, correo electrónico institucional, redes sociales institucionales o personalmente acordando una reunión informal en una oficina de INTA o en un lugar de referencia barrial, lo que implica un desplazamiento y utilización de recursos, donde la logística, el tiempo y el presupuesto son lo principal.

El Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) cuenta con diferentes componentes o áreas temáticas interrelacionadas entre sí: huerta, granja, frutales, gestión comunitaria, educación alimentaria y nutricional.

Mediante la entrega gratuita de insumos biológicos como semillas en dos temporadas agrícolas anuales, aves según planificación y/o frutales según presupuesto interno, es posible comenzar con una huerta agroecológica, una granja y/o un monte frutal en pequeña escala.

El componente huerta consiste en colecciones o kits de semillas de hortalizas identificadas por especie, variedad, cantidad y temporada que corresponde según la superficie a sembrar, colecciones urbanas hasta 10 m², colecciones típicas hasta 100 m² y de fraccionamiento mayor para superficies mayores de 100 m² o bien para refuerzo en el caso de re siembra. El horticultor también puede obtener sus propias semillas y conservarlas para campañas siguientes.

El Programa adquiere las semillas que provienen de Cuyo, de una cooperativa de productores de semillas en la provincia de San Juan, República Argentina; dado que posee condiciones climáticas apropiadas de luz, temperatura y humedad para éste fin.

Se distinguen dos épocas de siembra: - temporada otoño- invierno que incluye las especies: acelga, achicoria, arveja, brócoli, caléndula, cebolla en cabeza, coliflor, haba, lechuga, perejil, puerro, rabanito, remolacha, repollo, zanahoria; y - temporada primavera-verano: berenjena, cebollita de verdeo, lechuga, maíz, melón, perejil, pimiento, poroto, sandía, tomate, zanahoria, zapallo coreanito, zapallito de tronco. Las simientes están parcialmente diseñadas en función a las preferencias locales, por ejemplo, en el NEA se reciben semillas de habas que requieren días frescos para fructificar en el total de 180 días que tiene su ciclo para el mayor provecho, pero si se entregan o siembran en el mes de mayo, es probable que las temperaturas aumenten a fines de ese período acrecentando la presencia de insectos dañinos

en la huerta trayendo aparejada también la mayor predisposición a enfermedades, lo que constituye un desperdicio.

El componente huerta es uno de los más demandantes y por lo que el público beneficiario conoce al Programa. Actualmente, se han incorporado personas que por elección deciden un tipo de alimentación diferente, no sólo por el aporte diversificado de proteínas de origen vegetal, vitaminas y minerales, sino también por el enfoque agroecológico en los procesos de producción con menores impactos negativos en el ambiente y que éste sea sustentable intentando disminuir el uso de insumos externos, por ejemplo, agroquímicos o plásticos.

Una huerta y su realización tienen múltiples enfoques. Para el beneficiario es un momento donde interviene la familia y su entorno, el aprender- haciendo, el contacto con la naturaleza, recordar vivencias personales, familiares o comunitarias y adquirir otras capacidades que se transforman en proyectos personales. Para el Agente significa no sólo que se auto produzcan los alimentos en una familia, sino que sea un sustento para todo el año también de tener la posibilidad de comercializarlos o intercambiarlos además de auto gestionarse e independizarse en el futuro respecto de la obtención de las semillas.

En el componente granja se entregan aves como camperos para pronta provisión de carne, en dos o tres meses, y ponedoras que entran en producción a los cinco o seis meses; siguiendo ciertas estrategias y criterios del Agente de Proyecto y según los lineamientos del Programa, dado que la cantidad es limitada.

Los pollitos BB, con menos de 24 hs. de nacidos, provienen del Centro de Multiplicación de Aves de Pro Huerta, ubicado en el predio de la Estación Experimental del INTA Las Breñas, Chaco. El mismo cumple con las normas de bioseguridad, protocolos de

estricto cumplimiento y habilitaciones sanitarias indicadas por el Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria, SENASA, de la República Argentina. Allí se planifican los nacimientos y se distribuyen a las provincias del Chaco principalmente, Misiones y Salta, de lo que se evidencia que la cantidad es restringida respecto de la cantidad de semillas y sobre todo de la demanda.

Las entregas se realizan de manera sincronizada planificando la zona, los promotores y/o barrios a cubrir y el afán por la crianza de las aves observado en las capacitaciones previas en cuanto a espacio apropiado, disponibilidad económica y física de agua y alimento según la edad, cuidados para el correcto crecimiento y desarrollo de las aves, haciendo hincapié en que un ave que no tuvo una crianza adecuada no recupera su tamaño ni peso, afectando esto su productividad y causando daños económicos posteriores.

Para el componente frutales, se asignan recursos para la compra de plantines adaptados a la zona, en solicitudes anuales. Las especies provienen de viveros registrados con sanidad controlada realizada por profesionales de los organismos de control estatales, ya sea SENASA o el Instituto Nacional de Semillas, INASE, dependiendo de la especie. Las más requeridas son cítricos, mamones, durazneros, higueras, entre otras. El Agente de Proyecto distribuye los ejemplares considerando ciertos aspectos técnicos que involucran al suelo, espacio, disponibilidad de riego, nutrición- fertilización, entre otros; y aspectos territoriales formados en los seguimientos o monitoreos en las instituciones, barrios o con promotores ante las necesidades manifiestas para incluir nutrientes y sombra en espacios abiertos apropiados.

En el componente educación alimentaria y nutricional, dos son las principales modalidades de difusión. Una parte con capacitaciones teóricas, informativas, en las cuales

se promueven las Guías Alimentarias para la República Argentina y los Mensajes de orientación alimentaria a la población (argentina.gob.ar, s.f.). Se incluyen, además, aspectos que abarcan la seguridad alimentaria, específicamente, la utilidad de los alimentos en el organismo, desde el punto de vista de la inocuidad de estos.

Por otra parte, bajo la modalidad de talleres de capacitación teórico- prácticos, se enseña a utilizar los productos de la huerta y de la granja, sin disminuir su contenido nutricional, observando el aporte de cada uno de los nutrientes, según la función que cumplen tanto en la huerta como en la alimentación humana. Se contemplan, las proteínas provenientes de las legumbres y de las aves y sus productos; fibras, vitaminas y minerales que contienen las frutas y hortalizas obtenidas en la huerta y otros temas imprescindibles para la inocuidad, tales como técnicas de esterilización de productos en conserva y manipulación higiénica de alimentos. Se pueden citar en el marco de la elaboración artesanal, pastas frescas con incorporación de vegetales de la huerta, mermeladas, frutas en almíbar, panes y masas, escabeches, encurtidos, chacinados, entre otros, que son comercializados en ferias locales principalmente.

El componente gestión y organización comunitaria involucra todo lo inherente a las intervenciones en el territorio con la comunidad, quienes son los actores de organizaciones de la sociedad civil, establecimientos educativos, nosocomios, entre otros; con el fin de facilitar las gestiones para la instauración de ferias francas, cooperativas, grupos de emprendedores, capacitaciones, viajes de estudio o esparcimiento, visitas cruzadas a diferentes lugares de producción.

En el componente gestión y organización comunitaria además se incluyen actividades de fortalecimiento a los promotores tales como la obtención de la “Certificación por Competencia” avalado por el Ministerio de Trabajo de la Nación, en la cual se indica que el promotor es competente para la realización de huertas agroecológicas y fue formado por Pro Huerta (INTA- MDSN). Se menciona asimismo la participación en programas o proyectos nacionales y provinciales desde el Estado, tales como “Argentina trabaja”, “Mi primer empleo” o aquellos vinculados con la universidad en la “Universidad y el medio” proyectos provenientes de la Universidad Nacional del Nordeste.

El aporte de insumos biológicos sumados a la capacitación simultánea relacionada a la necesidad que demanda el beneficiario constituye uno de los principales bastiones del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).

El propósito del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) es que, mediante la autoproducción en pequeña escala de alimentos frescos por parte de sus destinatarios, se pueda acceder a una alimentación saludable con una dieta diversificada y equilibrada.

Las acciones centradas en el ámbito familiar y en el comunitario se apoyan en el respeto de las particularidades y costumbres de cada región del país al igual que los espacios comunitarios, favoreciendo la construcción del capital social, mediante la generación de capacidades, el estímulo a la participación y organización, el fortalecimiento de las redes solidarias y una estrategia de abordaje integral.

Las estrategias están conformadas por las actividades de capacitación, seguimiento y asistencia técnica orientadas al usuario, diseñadas como procesos sostenidos que constituyen

una inversión social imprescindible para el logro de los objetivos propuestos por el

Programa:

- promover la producción agroecológica en huertas familiares, escolares y comunitarias;
- diversificar y mejorar la alimentación en los hogares carenciados; y
- realizar éstas y otras actividades de desarrollo de los territorios a través de técnicos y promotores capacitados en la temática.

Las metas del Programa están basadas en que los beneficiarios materialicen los insumos biológicos en resultados concretos: hortalizas, frutas, carne de ave y huevos; se apropien de la idea agroecológica, se auto gestionen, se vinculen con otros actores de su comunidad e independicen en el futuro de Pro Huerta, en cuanto a la sistemática necesidad de semillas.

La misión de Pro Huerta es que los recursos utilizados para el fin encomendado y que a la vez son disparadores: semillas- huerta, aves- granja y frutales- monte frutal; tengan el destino planificado mediante las estrategias utilizadas en el abordaje con mirada agroecológica, del desarrollo territorial, comprendiéndose éste como “un proceso de construcción social del entorno, impulsado por la interacción de las características geofísicas, las iniciativas individuales y colectivas de distintos actores y la operación de las fuerzas económicas, tecnológicas, sociopolíticas, culturales y ambientales en el territorio” (CEPAL, s.f., párrafo 1)

La visión del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) es revertir la situación de vulnerabilidad social de familias urbanas y rurales situadas bajo la denominada línea de pobreza y de toda población vulnerable en términos de seguridad alimentaria, mejorando y diversificando la dieta de sectores carenciados.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina, define la línea de pobreza y de indigencia como:

La capacidad de los hogares para la satisfacción de las necesidades alimentarias y no alimentarias de sus miembros. Aquellos hogares cuyos ingresos totales no superan el valor de la canasta básica de alimentos (CBA) capaz de satisfacer un umbral mínimo de necesidades energéticas y proteicas son considerados indigentes. Los hogares cuyos ingresos totales no superan el valor de la canasta básica total (CBT), que además de los alimentos comprende un conjunto de bienes y servicios necesarios para la vida cotidiana (salud, vestimenta, educación, transporte, etc.) son considerados pobres (INDEC, s.f., p.1).

Según la FAO (1996) en la Cumbre Mundial sobre la Alimentación, “la seguridad alimentaria existe cuando todas las personas tienen, en todo momento, acceso físico, social y económico a alimentos suficientes, inocuos y nutritivos que satisfacen sus necesidades energéticas diarias y preferencias alimentarias para llevar una vida activa y sana”. El concepto contempla:

- disponibilidad física en cuanto a que haya oferta o existencias en el lugar;

- accesibilidad económica y física a nivel de hogares;
- utilización de los alimentos por parte del organismo, haciendo referencia a la nutrición, inocuidad, buenas prácticas agrícolas y de manufactura, correcta distribución y diversidad de los alimentos dentro de la familia; y
- estabilidad y continuidad de los aspectos anteriores en el tiempo.

La seguridad alimentaria puede verse afectada en uno, alguno o todos esos aspectos constituyendo así la inseguridad alimentaria. Un programa de políticas públicas como lo es el Programa Pro Huerta, contribuye a que no se vea afectada esa fragilidad en la población argentina.

El Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) y la Gestión de la Calidad

Al considerar los principios de gestión de la calidad mencionados en la Norma ISO 9001: 2015, una adaptación para la mejora del desempeño del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN), se tiene:

- Enfoque al cliente: la existencia del Programa depende de sus usuarios, así como cualquier organización depende de sus clientes. Un ejemplo es que la cantidad de semillas o de otros insumos biológicos, así como de recursos que recibe el Pro Huerta para un sitio determinado, está en función al número de beneficiarios de la localidad. El conocimiento de la idiosincrasia de la zona puede colaborar con la comprensión de lo que demandan esos clientes y poner empeño en superar sus expectativas presentes y futuras.
- Liderazgo: la cara visible del Programa es el Agente de Proyecto Pro Huerta quien cumple con el rol de líder en la cadena de valor de la construcción del servicio

cumpliendo con los lineamientos de la organización, intentando reunir dos instituciones públicas nacionales: el INTA en la parte operativa y el Ministerio de Desarrollo Social en cuanto al pago por servicios profesionales prestados para este fin y la renovación de los Contratos de Locación de Obra. Con esta dicotomía conjuga su labor diaria de la mejor manera, desconociendo el beneficiario la situación. Se involucra con el propósito del Programa en cuanto al objetivo general y objetivos específicos. El Agente manifiesta activamente su compromiso con el Programa y por sobre todo con los beneficiarios.

- Compromiso de las personas: la pertenencia a dos instituciones implica responsabilidades del Agente en ambas partes, la capacitación profesional y la participación en eventos como Encuentros Provinciales de Promotores de Pro Huerta, Congresos y Seminarios vinculados a la Agricultura Familiar, AF, y la producción agroecológica, implica la participación activa del personal contratado relacionándose con Agentes de otras Estaciones Experimentales de INTA en el país; además de diversas organizaciones, aún sin cambiar su condición laboral, impidiendo participar en concursos cerrados para otros puestos de trabajo o la aspiración a una beca de estudios de postgrado.

Un diagrama de causa- efecto, concepto creado por Kaoru Ishikawa en 1943 (Van Vliet, 2013), aporta a la detección de las causas ante posibles problemas de la cotidianeidad a la que se enfrenta el Agente de Proyecto Pro Huerta previo al encuentro con el beneficiario y que podrían ocasionar consecuencias y causar desvíos en el desempeño, es como sigue:

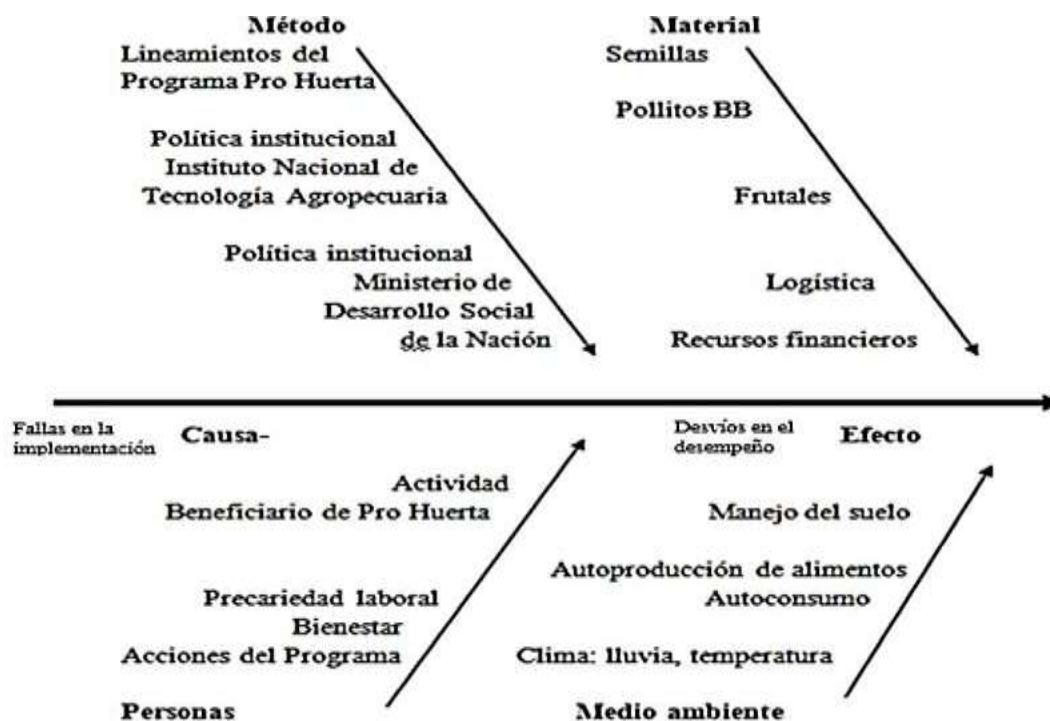


Figura 1: Diagrama de causa efecto en el desempeño del Agente de Proyecto Pro Huerta. (Nota. Adaptada del diagrama de Ishikawa para detectar las causas que inciden en la llegada al beneficiario)

- Enfoque a procesos: con el fin de alcanzar eficazmente los resultados esperados y por lo tanto superar las expectativas del beneficiario. Conocer e identificar las actividades que intervienen en el desempeño del proceso de manera sistémica, permitirá tener una comprensión cabal de lo que sucede en su interior, sólo considerar aquello que aporte valor, medir y conocer con datos confiables para determinar el rumbo del proceso y cómo se podría mejorarlo; forma parte de la mirada de la calidad en el Programa. Una representación es como sigue:



Figura 2: Mapa de procesos del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN)
(Nota. Adaptada de diagrama de procesos Norma ISO 9001: 2015)

Mejora: existe un proceso que transforma y agrega valor a cada una de las actividades que se llevan a cabo en el Programa. Con el fin de no desviar los lineamientos impartidos y alejarse de los objetivos propuestos, es necesario considerar el ciclo de la Mejora Continua, adaptado como lo mencionan Avdagic- Golub et. al (2021) enfocado al cliente, es decir, Planificar (*Plan*), Hacer (*Do*), Verificar (*Check*) y Actuar (*Act*) PHVA o PDCA, por sus siglas en inglés. En la Figura 3, se observa un ejemplo de su aplicación:

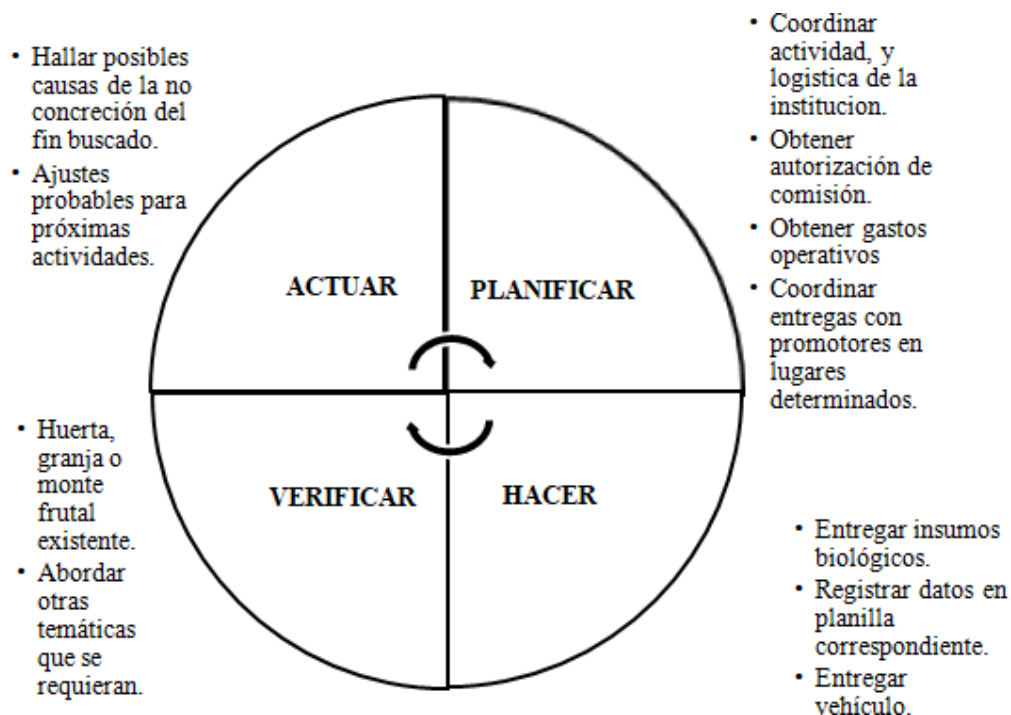


Figura 3: Ciclo PHVA del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).
(Nota. Adaptado del ciclo de Mejora Continua de Edwards Deming)

- Toma de decisiones basada en la evidencia: el devenir de lo cotidiano impulsa a lo urgente e inmediato, la falta de mediciones, datos confiables e información elaborada en base a esos datos con un posterior análisis estadístico, es útil a la hora de actuar en la toma de decisiones como una oportunidad de mejora.
- Gestión de las relaciones tal como se expresa en la Tabla 1.

Tabla 1: Relación entre la Calidad y la Satisfacción de los Beneficiarios

El público beneficiario	El Programa Pro Huerta
Tiene una necesidad	Define esa necesidad
Vulnerabilidad económica	Propuesta para la autoproducción de alimentos frescos
Dieta diversificada	
Aptitud de uso	Especificaciones para cada insumo
Conoce las características en pos del resultado	
Insumos biológicos aptos	Semillas viables para huerta
	Pollitos BB, camperos y ponedoras para granja
	Frutales adaptados a la zona para monte frutal doméstico
Satisfacción	Cumplimiento de los lineamientos
Lograr resultados favorables	Evaluaciones previas, análisis de viabilidad, uso de protocolos sanitarios, plantines frutales con sanidad controlada
Superación de expectativas	Producto
Huerta agroecológica, granja, monte frutal	Refiere a tecnología e insumos biológicos
Autoabastecimiento	
Aprendizaje	Desarrollo territorial y trabajo comunitario en terreno
Rescate de Saberes	
Valor Agregado	

Los atributos de calidad, es decir, los factores que exceden a las cualidades básicas que el beneficiario tiene en cuenta respecto de uno de los insumos biológicos, se muestran en la figura 4:

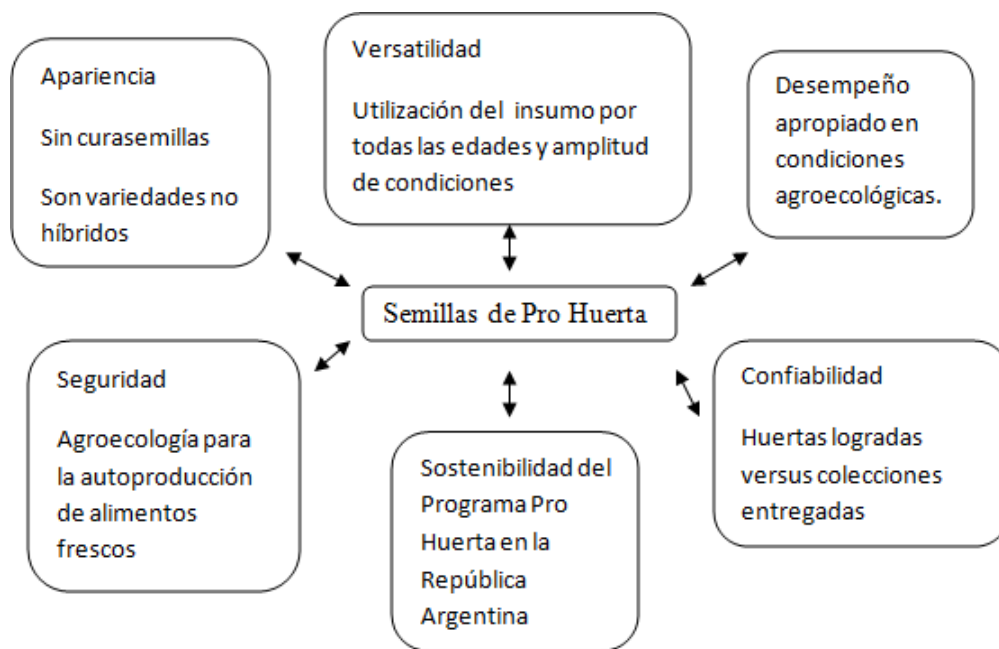


Figura 4: Atributos de calidad de los insumos biológicos del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).
 (Nota. Atributos de calidad del insumo biológico semilla de Pro Huerta.
 Elaboración propia)

La aplicación de los principios sumado a lo que atrae a los usuarios se ve reflejado en el mutuo beneficio de las partes interesadas, brindando el servicio apropiado como parte de las políticas públicas para mayor eficacia de los recursos utilizados por el Estado.

Womack & Jones (2003) en el pensamiento LEAN brindan un método para especificar valor, alinear las acciones creadoras de valor de acuerdo con la secuencia óptima, llevar a cabo esas actividades sin interrupción siempre que alguien las solicite y realizarlas de forma cada vez más eficaz. Se considera aplicable a los procesos ya sean de elaboración de un producto o la prestación de un servicio, lo que ofrece el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) dentro de las actividades que agregan valor, puede representarse de esta manera:

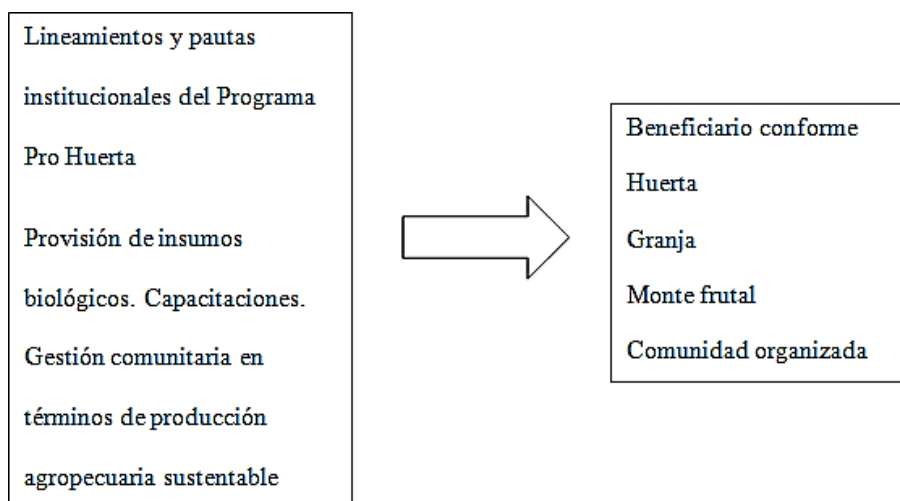


Figura 5: Actividades que agregan valor en el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).

(Nota. Listado de actividades utilizadas como estrategias para la implementación del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN). Elaboración propia.)

Se debe tener en cuenta que, como parte de un Programa de políticas públicas, no existe en la República Argentina otro esquema que permita abordar la complejidad existente para la promoción y realización de la autoproducción de alimentos de manera gratuita para personas con vulnerabilidad social y económica. Es por ello, que se asume que es un monopolio en cuanto a las entregas de insumos biológicos, no hay competencia en éste sentido. Por lo tanto, el beneficiario tiene una necesidad, requiere de una alternativa para mitigar su vulnerabilidad. El Programa da una respuesta a esa necesidad, en un momento determinado según calendario de siembra o planificación de entrega de aves o entrega acordada de frutales adaptados a la zona. En el esquema que agrega valor, un producto específico o insumo biológico junto a la capacitación comunitaria, dan como resultado: huerta- granja- monte frutal en los beneficiarios que mejoran su calidad de vida mediante la alimentación.

En el caso de las entregas de semillas, el Agente de Proyecto Pro Huerta se contacta con los interesados por medio de los promotores o instituciones varias por ejemplo,

un establecimiento educativo. Allí se convoca por distintos medios que pueden ser radiales, escritos, redes sociales, *Whatsapp*®; a una reunión donde se capacitará a los interesados en realizar una huerta agroecológica y de recibir colecciones o kits de semillas de la temporada en curso, mediante el diálogo y el intercambio de saberes, se establecen lazos que permiten a ambas partes del proceso proveedor- cliente, poder abordar cuestiones más allá de las necesidades que los convocaron.

En oportunidades, asisten unas 30 o más personas, aunque en otras ocasiones hay escasa convocatoria y merma la concurrencia. Así surgen mudas (Womack & Jones, 2003) o pasos en el proceso que no agregan valor a la corriente de valor, pues el profesional logra obtener los recursos necesarios para atender la demanda cuando cuenta con movilidad institucional o propia, gastos operativos, carga de combustible en lugar habilitado, material para la capacitación, preparación de la disertación, insumos suficientes en el vehículo, planillas de registro de semillas entregadas, registro de movimientos del vehículo en hoja de ruta y adecuación a las condiciones climáticas y otros factores como horarios, caminos, etc. Para lograr fluidez deben evitarse esas mudas que inciden en el proceso hasta alcanzar los momentos de la verdad. La mejor manera para que el beneficiario traccione el Programa en vez de que sea empujado por él, es estar capacitado o fortalecido en sus saberes, para lograr una participación activa en las actividades que se proponen y propendiendo a una mejora continua.

Hipótesis

El proceso de implementación del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) tiene una baja percepción de utilidad por parte de los beneficiarios en el Departamento 1ro de Mayo, provincia del Chaco.

El Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) presenta desvíos respecto de los lineamientos de calidad, afectando esto a su vez al cumplimiento de los objetivos de este.

Objetivos

El objetivo general es analizar y medir la calidad en el proceso de implementación del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) desde la perspectiva de los usuarios del Departamento 1ro de Mayo, provincia del Chaco; y sus efectos en el cumplimiento de los objetivos planteados en el programa.

Los objetivos específicos son:

- Analizar el proceso de implementación del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) en beneficiarios familiares, escolares y comunitarios, con dos temporadas hortícolas.
- Medir la calidad del servicio en su implementación a través de las diferencias o brechas existentes entre las expectativas de los beneficiarios del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) en el Departamento 1ro de Mayo en la provincia del Chaco, versus las percepciones.
- Indagar acerca de los efectos de la implementación lograda respecto del cumplimiento de los objetivos planteados en el Programa.

Capítulo 2

Material y métodos

2.1 Características de la Provincia del Chaco

La provincia del Chaco (Programa de Servicios Agrícolas Provinciales, 2013) anteriormente Territorio Nacional del Chaco hasta 1951; posee una superficie de 99.633 km² y se encuentra al noreste de la República Argentina entre los paralelos de 24° y 28° latitud Sur y los meridianos 58° y 63° longitud Oeste. Limita al norte con la provincia de Formosa, al este con la provincia de Corrientes y la República de Paraguay, al sur con la provincia de Santa Fe y al oeste con las provincias de Santiago del Estero y Salta. El territorio provincial se encuentra íntegramente en lo que se denomina Gran Chaco y en particular en el segmento Chaco Austral, al sur del río Bermejo. Su relieve es llano, con una inclinación noroeste- sudeste, NOSE, evidenciándose en los cursos de agua. Como menciona Alberto (2006), se distinguen tres grandes ambientes o regiones naturales: el Chaco occidental o seco, el Chaco central o de transición y el Chaco oriental o húmedo.

Los principales ríos son el Bermejo, no navegable, y el Paraguay-Paraná, navegables. Entre los ríos internos se encuentran el Río Negro, el Salado, el Tapenagá y el Bermejito.

El clima de la provincia del Chaco es cálido, y las lluvias disminuyen de este con 1.300 mm anuales, a oeste con 800 mm anuales. La temperatura promedio en el mes más cálido (enero) varía entre 27° C y 28° C; y la temperatura en el mes más frío (julio), varía entre 14° C y 15° C.

La región del Chaco occidental o Chaco seco “se caracteriza por ser semiárida con una estación seca marcada y una creciente disminución de las lluvias hacia el oeste con un

bosque xerófilo subtropical, en la cual los árboles representan más del 75% de la cobertura vegetal” (Alberto, 2006).

Como lo menciona Alberto (2006) una zona eminentemente productiva y emblema de la provincia, es la región del Chaco central o de transición entre el oriente húmedo y el occidente seco, con parques y sabanas secas, caracterizada por el predominio de formas arbóreas y herbáceas y marcada alteración del paisaje natural por acción antrópica.

La población originaria, dada por distintas etnias que habitaban en esos ambientes naturales, fue testigo del arribo de los primeros pobladores criollos e inmigrantes a inicios del siglo XX, trayendo consigo actividades económicas agropecuarias como la explotación forestal, la ganadería y la agricultura, avanzando sobre la vegetación natural, vulnerando la fragilidad del ambiente, así como menciona Ramírez (2016) estos problemas se hicieron cada vez más notorios y actualmente perjudican a poblaciones vulnerables, además se observa que esas “perturbaciones ambientales tales como inundaciones, sequías y escasez de agua, que son inherentes o esenciales a la naturaleza misma, y otras como la deforestación y la pérdida de la diversidad en las que la acción antrópica es participe necesaria” (Ramírez, 2016) afectan a todo el territorio provincial.

Por último, como señalan Morello & Adámoli (1974) la región del Chaco oriental o húmedo, también denominado Chaco de esteros, cañadas y selvas de ribera y Paraguay - Paraná, diferenciándose a la vez, cuatro subregiones: la subregión I, Paraguay - Paraná; la subregión II, dorsal agrícola Paranaense; la subregión III, deprimida y la subregión IV de esteros, cañadas y selvas de ribera.

En 2004, la provincia del Chaco ha designado e inscripto la zona del Chaco oriental en Humedales del Chaco en el listado de la Convención sobre los Humedales o Convención Ramsar (Ambiente. Agua. Humedales. Sitios Ramsar., s.f.) comprendiendo un área de 508.00 hectáreas localizadas en los Departamentos San Fernando, Bermejo y Iro. de Mayo.

Existen principalmente tres zonas hortícolas (Programa de Servicios Agrícolas Provinciales. Caracterización de Pequeños Productores Hortícolas, s/f) en la provincia del Chaco, la zona del río Bermejo, en el Departamento Gral San Martín en las localidades de Gral. San Martín, Presidencia Roca y Pampa del Indio; la zona este del Chaco que abarca los Departamentos San Fernando, Donovan, Libertad, Iro de Mayo y parte del Departamento Bermejo, y las localidades de Resistencia, Barranqueras, Puerto Vilelas, Fontana, Makallé, Puerto Tirol, Colonia Benítez y Margarita Belén e Isla del Cerrito. Por último, la zona centro del Chaco, en los Departamentos Comandante Fernández y Gral. Güemes, con las localidades de Sáenz Peña y Juan José Castelli.

Giobellina et al. (2017) definen el cinturón verde como el área de producción de alimentos que rodea a una ciudad y forma parte de la primera disposición para el abastecimiento de alimentos frescos como frutas, hortalizas y animales de granja, que se comercializan en los mercados locales o mercados de cercanía. En la zona este, rodeando el Gran Resistencia, se asienta la principal producción de huertas constituyendo el Cinturón Verde del área metropolitana. Si bien no es particularmente una zona hortícola representativa, se destaca porque provee de alimentos a dos ciudades capitales, abasteciendola la ciudad de Resistencia y a la ciudad de Corrientes en la vecina provincia homónima, como se aprecia en la siguiente figura:



Figura 6: Zonas hortícolas en la provincia del Chaco, República Argentina. (Programa de Servicios Agrícolas Provinciales. Caracterización de Pequeños Productores Hortícolas, s/f) (Nota. B: este del Chaco, se observa la localidad de Margarita Belén, municipio cabecera en el Departamento 1ro. de Mayo, el cual integra el cinturón verde del área metropolitana del Gran Resistencia.)

2.2 Caracterización del Departamento 1ro. de Mayo

El Departamento 1ro. de Mayo, sitio de la presente tesis, está ubicado a 27° 16' 00" latitud sur y 58° 58' 00" longitud oeste. Limita al sur con el Departamento San Fernando, donde se encuentra la ciudad de Resistencia, capital de la provincia. Tiene una superficie de 1864 km² y su población es de 10.542 habitantes (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Cuadros de población., 2010). Dos son los municipios que conforman el Departamento, a saber: Margarita Belén, localidad cabecera; y Colonia Benítez.

Según datos oficiales (Ministerio de Economía. Hacienda., 2018) son 408 los hogares con NBI en el Departamento 1ro de Mayo, siendo esta población vulnerable habitante tanto en la zona urbana como en la zona rural y es objetivo en este último caso, de programas y planes de gobierno nacionales y provinciales para el Desarrollo Rural, entre ellos el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN), con el fin de que familias carenciadas y pequeños

productores provenientes de la agricultura familiar fortalezcan sus sistemas de producción, la transformación de los productos con agregado de valor y la comercialización. Respecto del sector productivo, “las bajas tasas de actividad y desocupación reflejan la incapacidad estructural de la provincia para generar fuentes genuinas de empleo que puedan traccionar el desarrollo” (Escuela de Gobierno, 2020, p. 3) y paliar la heterogeneidad productiva y la desigualdad social.

El Censo Nacional Agropecuario 2018 (INDEC, 2018) señala que la provincia del Chaco cuenta con un total de 10.877 Explotaciones Agropecuarias o EAP en una superficie de 5.780.264, 2 hectáreas mientras que el Departamento 1ro de Mayo posee 88 EAP distribuidas en 46.332, 5 hectáreas., es decir contribuye con el 0.81 % de EAP al total, en el 0.80 % de la superficie. Respecto del asesoramiento técnico 9 EAP lo recibieron; 5 de organismos privados; 3 de organismos públicos nacionales; 2 de organismos públicos provinciales; 3 de empresas proveedoras de servicios agropecuarios; 1 de empresas agroindustriales; 3 de Organizaciones No Gubernamentales y 3 de otras fuentes; esto se ve reflejado en las escasas prácticas culturales que se implementan ya que 1 EAP realiza rotación de cultivos y 1 emplea rotación agrícola-ganadera. Según el Censo Nacional Agropecuario, 2018; los grupos de cultivos, en la superficie implantada se encuentran: cereales, 2 hectáreas; cultivos industriales, 54 hectáreas; forrajeras anuales, 6 hectáreas; hortalizas, 2.1 has.; bosques y montes implantados, 115 hectáreas; todos ellos en la primera ocupación, arrojando un valor de 179.1 hectáreas en el Departamento.

Según información existente en el sitio de colaboración institucional de Pro Huerta, que es de acceso restringido (Pro Huerta, 2023); el proceso de implementación del Programa en el Departamento 1ro de Mayo, en el año 2016, se llevó a cabo en terreno mediante 29

promotores voluntarios institucionales, docentes y barriales, quienes por su especial conocimiento del lugar sirvieron de referencia y nexo entre la población más necesitada y el Agente de Proyecto Pro Huerta. En 2023, en este Departamento, se ha agregado un promotor al Programa, siendo esa cifra de 30, valor que se considera en este estudio para el análisis.

En 2016, se recibieron 1650 colecciones típicas y 100 colecciones urbanas y en 2023, se recibieron 1200 colecciones típicas, 250 colecciones urbanas y además, 7 bolsones de fraccionamiento mayor; para ser distribuidos en los Departamentos Libertad, una parte del Departamento Bermejo que es la Isla del Cerrito y el Departamento 1ro de Mayo. De las cantidades mencionadas, se entregaron 1090 colecciones en general, en las localidades de Colonia Benítez, Paraje Tres Horquetas, Campo Rossi norte y Campo Rossi sur, Colonia Amadeo, Margarita Belén y Costa Iné, en el área de influencia de la Estación Experimental Agropecuaria del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria, INTA, Colonia Benítez, Chaco.

Esto indica la amplia cobertura del Programa atendiendo las necesidades de autoproducción de alimentos en las familias y comunidades con inseguridad alimentaria en el territorio.

2.3 Calidad en los Servicios de Asesoramiento Rural.

El servicio o sector de servicios, se refiere a un conjunto de actividades económicas heterogéneas (Gonzalez Moreno et al. 1989), que pertenecen al sector terciario y a menudo se definen como actividades que no producen bienes, es decir, pudiendo o no estar relacionadas a un producto físico, surgiendo de esta manera otras necesidades como la calidad o el valor asignado por el cliente para lograr su satisfacción. Es una actitud formada a partir de

evaluaciones cognitivas y afectivas del individuo en su relación con la empresa (Monroy Ceseña, 2015)

Browning & Singelmann (1975) clasifican los servicios sobre la base de las características de su consumo final, en cuatro categorías de industrias de servicios:

- de distribución, como transporte, almacenamiento, ventas;
- de producción, tal como servicios jurídicos, de financiación, otras proveedoras de servicios y bienes;
- sociales, son ejemplos sanidad, educación, seguridad; y
- personales, como servicio doméstico, gastronomía, hotelería.

Se distinguen tres elementos al momento de considerar el término calidad: (a) el producto tangible o servicio brindado, (b) la fábrica en la que se elabora ese producto o la empresa que brinda ese servicio y (c) el cliente que hace uso de ellos. Son las necesidades del cliente las que determinan cuál debe ser el grado de excelencia del producto o servicio como para poder afirmar que tiene calidad. Desde ese punto de vista, la calidad deja de ser una propiedad inherente solamente al objeto para convertirse en una complementación perfecta entre el producto ofrecido y la satisfacción de las necesidades del cliente. Sólo si el producto o el servicio colma las expectativas, se puede decir que tiene calidad (Vericat et.al, 2000). Es de destacar entonces, la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Montalico Rey, 2023) por ejemplo, semillas que no germinen, que generen efectos adversos o que no sean especies de interés en la zona, no cubrirán las expectativas de los usuarios del Programa.

Para Maqueda Lafuente & Llaguno Musons (1994), la calidad es:

“el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás apreciaciones humanas, inherentes o adquiridas por el objeto valorado (persona, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, función empresarial, etc.) que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa) y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie” (Maqueda Lafuente & Llaguno Musons, 1994, p. 8)

Considerando la norma ISO (Norma ISO 9001: 2015, 2015) una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas. La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño esperado, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

Oviedo (2004) hace referencia a la percepción como actos de permanente conceptualización en los cuales los individuos añaden información constantemente a datos objetivos para obtener una representación mental, una idea clara y precisa sobre un objeto. Para el autor, “percibir es categorizar o, dicho de otra forma, agrupar los datos del entorno con base en cualidades” que definen lo esencial de la realidad externa para la persona, ya que “la percepción organiza aquellos datos a los que accede con facilidad para clasificarlos dentro de categorías simples”, según el grado de semejanza que mantengan los estímulos u objetos entre sí.

Grönroos (1994) considera que la calidad en productos tangibles o en servicios, es lo que los clientes perciben. Distingue la calidad técnica basada en el qué recibe el cliente y la calidad funcional basada en el cómo se realiza el proceso de ofrecimiento del servicio, los momentos de la verdad en el contacto entre el cliente y la empresa.

Un modo aproximado para medir es la determinación de la calidad percibida por el cliente, esto es, el juicio global del consumidor sobre la excelencia o superioridad de una entidad (Zeithaml, 1985). Es una forma de actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción de una transacción específica, y resulta de la comparación de expectativas y percepciones en el desempeño. Autores como Grönroos (1982) y Parasuraman et. al (1988) sostienen la idea que la calidad del servicio como es percibida por los clientes, se desarrolla de la comparación de lo que ellos sienten que las empresas deberían ofrecer, es decir, sus expectativas; con sus percepciones sobre el desempeño de las mismas proveedoras de los servicios. De allí surge que la calidad del servicio no es un fenómeno individual, singular, sino multidimensional; y la calidad percibida es, por lo tanto, el grado y dirección de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. En este sentido, para la extensión rural y los servicios de asesoramiento rural, tanto públicos como privados, actualmente, no deberían medirse por resultados técnicos tangibles en línea con las prioridades institucionales únicamente, sino con otros logros como equidad de género, sin discriminación u otros valores sociales claves (Landini, 2020) e inclusive con otras actividades no previstas relacionadas con el desarrollo de emprendimientos u organizaciones de la sociedad civil.

Parasuraman et. al (1988) abordan la calidad teniendo en cuenta inicialmente, de manera conjunta:

- elementos tangibles considerando la apariencia de las instalaciones, los equipos, el personal, los materiales;
- fiabilidad que es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma íntegra y cuidadosa;
- capacidad de respuesta, es decir, la disposición para ayudar a los usuarios y proveerles un servicio rápido;
- profesionalidad que significa la posesión de las destrezas requeridas y el conocimiento del proceso de prestación del servicio;
- cortesía que es la atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto;
- credibilidad que representa la veracidad, creencia y honestidad en el servicio que provee;
- seguridad es decir la inexistencia de peligros, riesgos o dudas, conocimiento y atención mostrados por los empleados y el nivel de habilidades para inspirar credibilidad y confianza;
- accesibilidad refiriéndose a la facilidad de contacto;
- comunicación manteniendo a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como también ser escuchados generando empatía y comprensión del cliente tanto de su conocimiento como de sus necesidades.

Es decir, la calidad del servicio en sí mismo, es un constructo abstracto, difícil de describir y comprender debido a tres características únicas: intangibilidad, heterogeneidad e indivisibilidad de la producción y el consumo.

2.4 El Modelo SERVQUAL Adaptado a la Ruralidad

Las dimensiones priorizadas por Parasuraman et al. (1988) derivaron como resultado en una herramienta, la escala modelo SERVQUAL, siglas del inglés *Service of Quality*; para poder medir los criterios empleados por los clientes en el juicio de valor de la calidad del servicio. Según estos autores es un instrumento creíble y a la vez relevante para la amplia variedad que existe en el sector servicios, ya que es la diferencia entre la calidad percibida, P, y las expectativas, E; en una dimensión determinada, pudiendo representarse como $Q = P - E$; aplicable en cualquier ámbito en escalas de valor de más favorable a menos favorable.

Landini (2020) menciona que existen reportes sobre distintas metodologías empleadas actualmente para determinar la calidad del servicio prestado, una de ellas es la escala SERVQUAL, que se aplica también para evaluar la calidad de la extensión rural y los servicios de asesoramiento rural, siendo los cuestionarios y las encuestas específicamente diseñados para conocer el impacto del servicio y la satisfacción del cliente/productor. Mamun-ur-Rashid (2018) analiza la calidad del servicio en extensión agrícola teniendo en cuenta las dimensiones que se destacan en la escala modelo SERVQUAL, con sus adaptaciones ajustadas al servicio rural en un entorno cambiante en el que es necesario sobresalir y subsistir.

Respecto de las diferencias, brechas o, *gaps* como se denomina en inglés, entre las expectativas y las percepciones resumidas en el modelo SERVQUAL, Parasuraman et. al (1988) proponen además, un Modelo de Brechas o *Gaps*, con un total de 5 brechas en las que 4 de ellas corresponden al ámbito interno y la restante al cliente/usuario. Las brechas hacen referencia al significado de la calidad en el contexto del servicio en cuestión, las

características del servicio y las de quien lo provee, de manera de brindar una alta calidad de imagen organizacional, y el criterio que el usuario utiliza para evaluar la calidad del servicio. Comparaciones en este tipo de análisis realizadas en grupos de interés, revelan que independientemente del tipo de servicio que se imparte, los usuarios poseen el mismo juicio al evaluar la calidad, lo que sería la brecha restante como lo mencionan esos autores. Asimismo, la actitud del consumidor para con un producto, comercio o proceso es la relación afectiva que este tiene con el objeto, mientras que la satisfacción se vincula con una transacción específica y que a la vez va decayendo a medida que crece la actitud total. Por lo tanto, la noción de calidad del servicio, como es percibida en los usuarios, parte de la comparación entre lo que ellos sienten que debería ofrecerles la organización, desde sus expectativas; con sus percepciones de la performance o desempeño de la organización proveyendo ese servicio. Bustamante et. al (2019) realizan una adaptación del Modelo de Brechas, aplicándolo a servicios médicos y a la vez mencionan que es extrapolable a servicios diferentes ajustando las dimensiones propuestas originalmente. Autores como Osejos Vásquez & Merino Murillo (2020) utilizan el modelo SERVQUAL en el sector negocios para evaluar las expectativas con los sentimientos, es decir, las percepciones de los clientes en la brecha 5, e incorporan una triangulación considerando los propietarios de los negocios, los usuarios directos e indirectos de esas actividades con el fin de obtener información fehaciente y sin sesgo en las encuestas y entrevistas que realizaron.

La triangulación es conveniente cuando se utilizan, por ejemplo, escalas nominales en una investigación cualitativa que es de mayor complejidad metodológica dado que se requiere de validez interna y externa en el análisis de la información (Okuda Benavides & Gómez-Restrepo, 2005)

Un modelo de brechas o gaps adaptado al Programa Pro Huerta (INTA MDSN), se observa a continuación en la Figura 7:

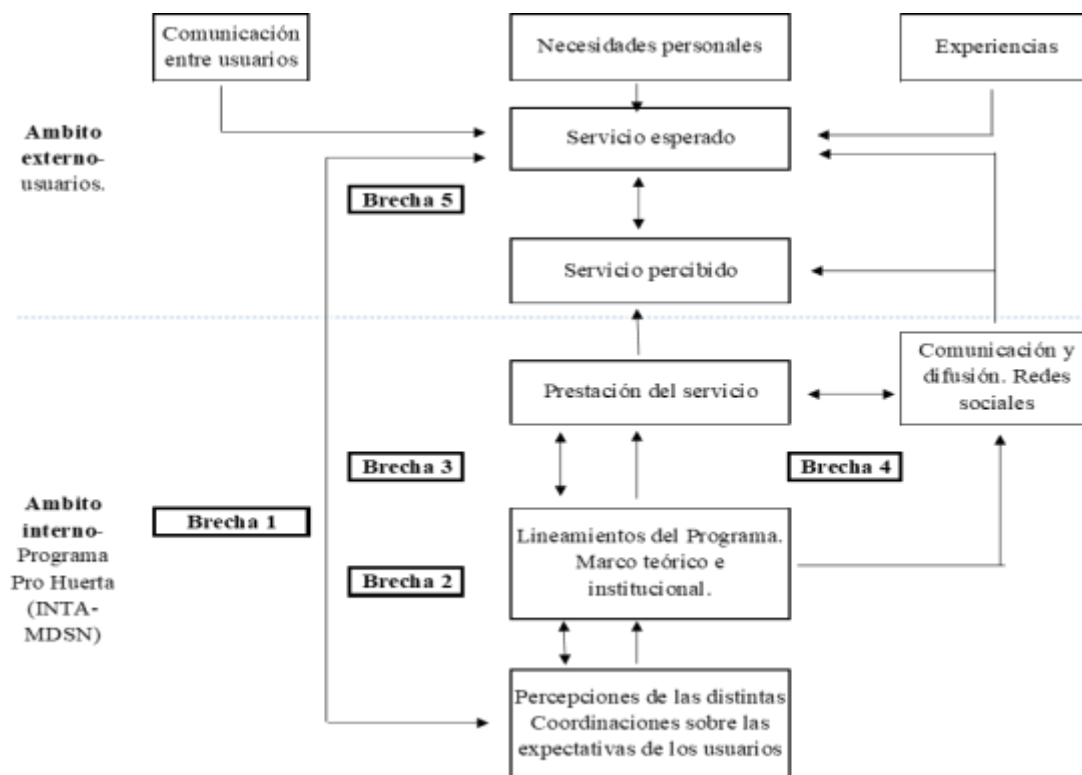


Figura 7: Modelo de Brechas o gaps en el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).
(Nota. Elaboración propia en base al Modelo de Brechas de Parasuraman et al., 1988)

Se observa en la Figura 7, que:

- la brecha 1, abarca a las expectativas del usuario y las percepciones de las Coordinaciones sobre esas expectativas, y tendrán un impacto en la evaluación general del beneficiario para con la prestación del Programa en el territorio;
- la brecha 2, se refiere a las diferencias entre las percepciones de las Coordinaciones sobre las expectativas de los usuarios y el marco teórico del Programa que podrían afectar la imagen, la calidad entre otros, de la implementación. En este plano, los

momentos de la verdad, son cruciales, el contacto con los Agentes de Proyecto y la *expertise* de cada uno, son fundamentales;

- la brecha 3, es entre los lineamientos del Programa y la prestación actual del servicio desde el punto de vista del beneficiario;
- la brecha 4, se refiere a la prestación actual del servicio y la comunicación y difusión, uso de redes sociales, etc. del servicio que afectan a la calidad desde el punto de vista del usuario; y
- la brecha 5, que es la calidad que el usuario de Pro Huerta percibe sobre la implementación del Programa dependiendo de la medida que exista entre lo que espera o sus propias expectativas y sus sentimientos sobre lo que percibe, es decir: expectativas – percepción; y es la que se considera en la presente tesis para analizar la calidad del Programa.

Para el proceso de operacionalización, es decir, la transformación de conceptos y proposiciones teóricas en variables empíricas o indicadores, se define un concepto como las “abstracciones o construcciones lógicas que expresan un hecho o fenómeno no directamente observable” (Di Filippo & Mathey, 2008). Según Cea D'Ancona (1998) por variables se entiende cualquier cualidad o característica de un objeto o evento, que contenga al menos dos atributos, categorías o valores que los distingue y en los que pueda clasificarse un objeto o evento determinado y en consecuencia los atributos son las distintas categorías o valores que componen la variable y en función a ellos se clasifica a los objetos en un grupo u otro.

En la Figura 8, se define la calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) como constructo o construcción abstracta en forma teórica. Es una adaptación de la operacionalización del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) analizándolo

en sus principales componentes de significado como son las dimensiones o aspectos definidos por Lazarsfeld (1973) que serían las expectativas por un lado y las percepciones, por otro.

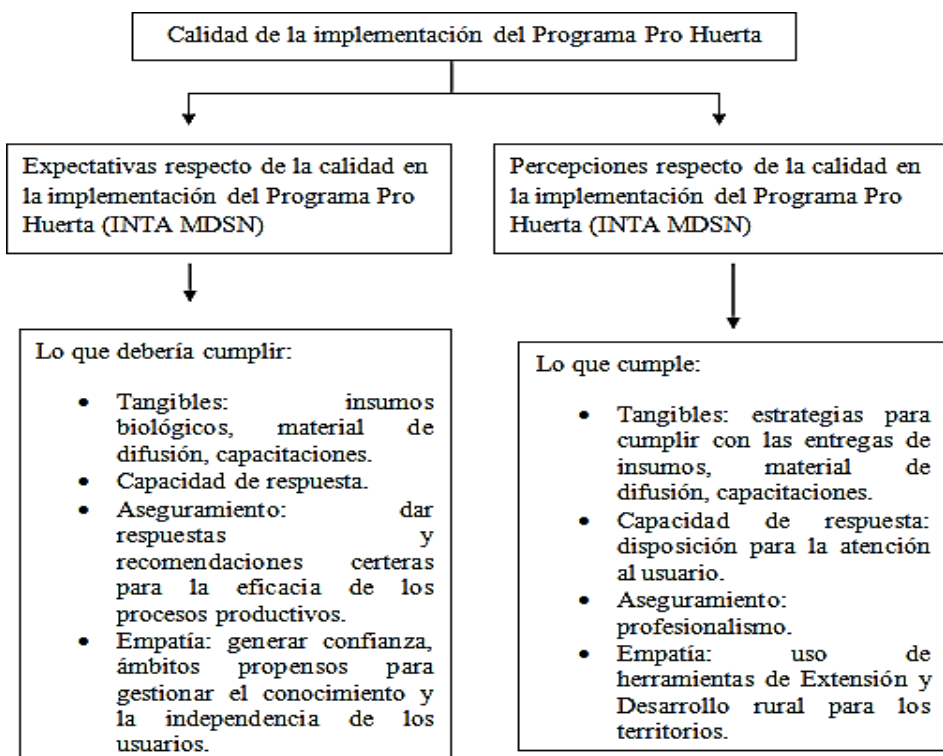


Figura 8: *Expectativas versus percepciones.*

Nota. Aspectos a considerar en la brecha 5. Elaboración propia.

En el caso de las expectativas o lo que cumpliría el Programa Pro Huerta (INTA-MDSN), se distinguen:

- los elementos tangibles: se refieren a las facilidades físicas, insumos biológicos, equipos, folletos, revistas, publicaciones impresas y digitales, publicaciones en redes sociales, se incluyen además el aspecto de las instalaciones y vehículos;

- la fiabilidad o credibilidad haciendo referencia a las habilidades para mejorar el desempeño del servicio prometido con certeza y severidad, y la predisposición del Agente Pro Huerta para que el usuario encuentre utilidad en el Programa;
 - la capacidad de respuesta, que es la confianza que asigna el beneficiario en el Agente de Pro Huerta en cuanto a la capacidad e idoneidad, brindándole prontas respuestas y colaboración con las necesidades técnicas para el abordaje agroecológico en cada temporada agrícola;
 - el aseguramiento: el servicio de extensión y asesoramiento rural impartido por parte del Agente, conduce a procesos productivos favorables, obteniendo resultados provechosos para los usuarios; y
 - la empatía, es decir, generar lazos de confianza mediante el conocimiento del lugar, de las personas que habitan o se desenvuelven allí, la articulación con otras instituciones, la participación en eventos comunitarios, etc. y la asiduidad apropiada en las visitas.
- En el caso de las percepciones o lo que cumple el Programa Pro Huerta (INTA-MDSN) para lograr la satisfacción de los beneficiarios, se distinguen:
- las expectativas del servicio de atención, es decir, si la prestación es satisfactoria conduce a resultados favorables que atenúan la inseguridad alimentaria, sea en sus elementos tangibles como en las recomendaciones técnicas;
 - la calidad del servicio de atención, refiriéndose a la claridad de los conceptos impartidos adaptados principalmente a la idiosincrasia y necesidades de cada lugar, haciendo uso de las herramientas del desarrollo territorial y el profesionalismo por parte del Agente Pro Huerta; y

- el valor percibido sobre el servicio prestado, en esto se destacan la amabilidad, el respeto, la predisposición para resolver situaciones técnicas que se presenten, manteniendo en el tiempo un diálogo permanente con los beneficiarios y la comunidad.

2.5 Método

2.5.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La presente tesis es una investigación descriptiva relativa a una situación dada cuyos hallazgos se dan en la práctica, describiendo e interpretando la realidad, las relaciones o vínculos existentes que se vienen desarrollando.

El diseño es no experimental transeccional o transversal porque recolecta datos en un tiempo único.

El propósito es describir las variables cualitativas, la relación entre ellas; medir la relación y analizar su incidencia en un momento determinado y en un grupo de personas dado.

2.5.2 Técnica Empleada para la Recolección de Datos

El instrumento de medición desarrollado para medir las variables por escalas que constituyen actitudes, fue la escala Likert, dado que es una escala nominal conteniendo categorías, a menudo utilizada dentro de las técnicas empleadas para medir el grado de interés en el que un individuo posee sobre una característica, es decir, reacciones de los sujetos ante una serie de sentencias o afirmaciones, de más favorable a menos favorable; en este caso, asignando a las valoraciones de la escala de 5 a 1, de mayor peso a menor peso, respectivamente. La suma de todos los ítems o preguntas elegidos, representó el valor total

de cada individuo, hacia una actitud determinada, como mencionan Hernández Sampieri et.al (1997).

El procedimiento para la recolección de datos fue mediante encuestas auto administradas en las cuales el respondiente marcó la sentencia que mejor describió su reacción o comportamiento, y también, a través de entrevistas a las personas en las cuales se leyeron las afirmaciones y posibles respuestas, registrando lo que contestó.

La vía de comunicación fue a través de un formulario en *Google Forms*® enviado por la aplicación *WhatsApp*®, por encuestas de *WhatsApp*® y/o personalmente, en casos de no contar con señal de internet, carecer el usuario de esa aplicación, o no estar familiarizado con la tecnología.

En el encabezado del cuestionario, se detalló el objetivo del instrumento de medición y las instrucciones para elegir con una X la opción afín al encuestado.

Las encuestas se dividieron en dos según las variables consideradas: la calidad de la implementación del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) y el nivel de satisfacción.

El instrumento es válido, en cuanto a su contenido, según el dominio específico de lo que se quiere medir y están representados en todas las variables, que es el análisis de la calidad en la implementación y su evaluación en cuanto a expectativas y percepciones de los beneficiarios. En cuanto al criterio, la escala es actitudinal y refleja la motivación del encuestado frente a las dimensiones propuestas. La validez del constructo expectativas vs. percepciones que el usuario tiene sobre el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN), está dada por la relación que existe entre las variables en estudio con cinco opciones.

En la tabla 2, se observa un modelo del instrumento utilizado en las encuestas:

Tabla 2: Modelo de encuesta utilizado para usuarios del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).

Encuesta a usuarios del Programa Pro Huerta						
La siguiente encuesta anónima, analizará la calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) en el Departamento 1ro de Mayo en la provincia del Chaco, República Argentina. No hay respuestas correctas o incorrectas, sólo se quiere conocer su opinión.						
Instrucciones: marque con una "X" el casillero que más le interesa para cada sentencia.						
Nº	Dimensión	Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
Tangibles						
1	¿Qué le parecen las semillas, los pollitos y los frutales de Pro Huerta?					
2	¿Cómo es la información de las revistas, folletos, videos de Pro Huerta?					
3	¿Cómo le parece la imagen en las redes sociales?					
4	¿Cómo considera las capacitaciones de Pro Huerta?					
5	¿Cómo es la apariencia de las instalaciones, vehículos, etc?					
Credibilidad						
6	¿Cómo son las habilidades de los Agentes para el Pro Huerta sea útil?					
7	¿Cómo considera la predisposición personal del Agente Pro Huerta?					
Capacidad de respuesta		Siempre	A veces	No se	No	Nunca
8	¿Confiaría en el servicio de asesoramiento rural de Pro Huerta?					
9	¿Le parecen creíbles y responsables los Agentes de Pro Huerta?					
10	¿Le dan respuestas rápidas a su necesidad?					
11	¿Es correcta la temporada de entrega de las semillas, etc.?					
12	¿Obtuvo la cooperación del Agente para determinada actividad?					
Aseguramiento		Siempre	A veces	No se	No	Nunca
13	¿El Pro Huerta le da respuestas y recomendaciones certeras?					
14	Con estas recomendaciones ¿son eficaces los procesos productivos?					
15	Con estas recomendaciones ¿usted logra: semillas-huerta; pollitos- huevos/carne; plantines frutales- frutas?					
16	¿Los Agentes de Pro Huerta tienen los conocimientos necesarios?					
Empatía		Siempre	A veces	No se	No	Nunca
17	¿Los Agentes Pro Huerta conocen el lugar y la gente?					
18	¿Los Agentes Pro Huerta se relacionan con otros actores como Centros de Salud, escuelas, templos, etc.?					
19	¿Los Agentes Pro Huerta participan de espacios como ferias locales, mesas de gestión, etc.?					
20	¿Los Agentes Pro Huerta concurren con frecuencia y en horarios apropiados?					
Expectativa del servicio de atención		Siempre	A veces	No se	No	Nunca
21	En general el servicio de atención es bueno.					
22	Lo que brinda el Programa Pro Huerta, soluciona en parte su necesidad.					
23	Las recomendaciones que da el Programa contribuyen para mejorar la situación.					
24	Lo que brinda el Programa Pro Huerta es suficiente para usted.					
Calidad del servicio de atención		Siempre	A veces	No se	No	Nunca
25	Cuando hace consultas, recibe una explicación clara.					
26	Las respuestas a sus demandas son suficientes.					
27	Los Agentes tienen capacidad y experiencia para dar respuestas adecuadas a su necesidad.					
28	Usted confía en las recomendaciones que le dan en Pro Huerta.					
Valor percibido sobre el servicio prestado		Siempre	A veces	No se	No	Nunca
29	Los Agentes Pro Huerta se muestran amables y respetuosos.					
30	Los Agentes Pro Huerta tienen interés en atender sus necesidades.					
31	Usted puede contactar fácilmente a los Agentes Pro Huerta, ya sea personalmente o por otro medio.					

Para la triangulación se entrevistaron beneficiarios y promotores voluntarios con más de dos temporadas hortícolas vinculados al Programa Pro Huerta (INTA- MDSN), e informantes calificados que también se relacionan, tales como profesionales intra y extra INTA. Un ejemplo de entrevista, es como se muestra en la Tabla 3, a continuación:

Tabla 3: Modelo de entrevista sobre satisfacción al cliente en el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).
(Nota. Elaboración propia)

<p>¿Cuál es la percepción de las partes interesadas sobre el Programa Pro Huerta?</p> <p>Atributos de calidad que se consideran:</p> <ul style="list-style-type: none"> * productos * proceso de entrega de insumos * especificación del valor de la entrega de insumos * prestación del servicio de capacitaciones y seguimientos. <p>Preguntas:</p> <p>1- ¿Qué es el Pro Huerta (INTA- MDSN)? ¿Hace cuánto lo conoce?</p> <p>2- ¿Qué insumos conoce? ¿Qué opina de ellos? ¿Qué es lo bueno/ regular o malo de esos insumos? ¿Le alcanzan esos insumos?</p> <ul style="list-style-type: none"> * semillas: * frutales: * aves: <p>3- ¿Qué acciones conoce? ¿Asiste a las distintas actividades? ¿Le parecen importantes?</p> <p>4- ¿Quién le entrega los insumos? ¿Cómo se entera?</p> <p>5- ¿Tuvo inconvenientes alguna vez con el Programa Pro Huerta? ¿Qué se puede mejorar?</p>

Un modelo ideado en los años ´60 aún vigente para analizar el contexto de una organización es el de matriz FODA (Sánchez Huerta, 2020) en este caso para el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN), se realizó en conjunto con los entrevistados. En él se pudo indagar sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, es decir, tener conocimiento sobre lo que sucede también a nivel interno y a nivel externo en el Programa, características, observaciones, entre otros, que inciden en el desempeño en el territorio.



Figura 9: Matriz FODA utilizada

Durante el proceso, los entrevistados emitieron sus opiniones que fueron registradas en cada uno de los cuadrantes según su pertenencia, es decir, si es una observación pasible de ser modificada por el Programa, que podría estar bajo su control o, por el contrario, en una situación opuesta, imposible de controlar por el contexto externo en el que se encuentra. Es importante destacar que lo que constituye una debilidad, en el futuro podría convertirse en una amenaza, por ejemplo, cantidades escasas de aves en cada entrega, fueron señaladas como debilidades otorgando a otros programas o planes del Estado el abastecimiento de estos insumos siendo así una posible amenaza de ausencia de este componente en el futuro.

2.5.3 Población

El marco de la investigación fue el registro de uso interno, de promotores y referentes barriales e institucionales que entregaron semillas u otros insumos a beneficiarios del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) del Departamento 1ro. de Mayo, que estuvieron en contacto con los Agentes de Pro Huerta, en los momentos de la verdad, con el fin de recolectar información sobre el grado de satisfacción, asumiendo que un kit de semillas entregado equivale a una familia beneficiaria en cada temporada.

2.5.4 Unidad de Análisis

Para hallar la unidad de análisis, se toma una muestra representativa al azar sobre la totalidad de beneficiarios directos, ya sean familiares, escolares o comunitarios y promotores voluntarios barriales e institucionales, registrados en la base de datos de uso interno, en el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).

Los beneficiarios que integran la muestra, se establecen en el área de influencia de la Estación Experimental Agropecuaria del INTA Colonia Benítez, provincia del Chaco; en particular aquellos que se encuentran en las localidades de Colonia Benítez, Paraje Tres Horquetas, Campo Rossi norte y Campo Rossi sur, Colonia Amadeo, Margarita Belén y Costa Iné, en el Departamento 1ro. de Mayo en al menos, dos temporadas hortícolas, durante 2022 y 2023.

Se obtiene una muestra de 30 individuos adultos ($n = 30$), que representan el 47 % del total de individuos de la población y a quienes se les realizaron las encuestas con escala nominal tipo Likert y entrevistas. Asimismo, el software estadístico utilizado en la investigación, InfoStat (Di Rienzo et. al., 2008) en la versión estudiantil gratuita del año 2017, recomienda someter a análisis estadístico a partir de esa cifra. Para la triangulación, se consideraron 11 informantes calificados que estuvieron o están actualmente vinculados al Programa.

2.5.5 Matriz de Consistencia.

En las tablas 4 y 5, se observa una matriz resumen para analizar los datos de campo, discriminados por variables:

Tabla 4: Matriz de consistencia para el análisis de datos para la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Matriz de consistencia							
Hipótesis	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
* El proceso de implementación del Programa Pro Huerta tiene una baja percepción de utilidad por parte de los beneficiarios en el Departamento Iro. de Mayo, provincia del Chaco.	Analizar y medir la calidad en el proceso de implementación del Programa Pro Huerta desde la perspectiva de los usuarios del dto. Iro. de Mayo, pcia del Chaco; y sus efectos en el cumplimiento de los objetivos planteados en el programa.	Analizar el proceso de implementación del Programa Pro Huerta en beneficiarios familiares, escolares y comunitarios con dos temporadas hortícolas e indagar acerca de los efectos de la implementación lograda respecto del cumplimiento de los objetivos planteados.	1- Calidad en la implementación: gestión para el funcionamiento y la administración del Programa Pro Huerta.	Evaluar el desempeño y eficacia en terreno, según los objetivos del Programa Pro Huerta.	Tangibles- Fiabilidad- Capacidad de respuesta- Aseguramiento- Empatía.	Puntaje de cada ítem individual que se obtiene del análisis de las cinco dimensiones de la Calidad en la implementación.	1. Tangibles: ítems del 1 al 5; 2. Fiabilidad ítems 6 y 7; 3. Capacidad de respuesta: ítems 8 al 12; 4. Aseguramiento: ítems 13 al 16; 5. Empatía: ítems 17 al 20.

Para la variable 2- Nivel de satisfacción, se tiene:

Tabla 5: Matriz de consistencia para el análisis de datos para la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Matriz de consistencia							
Hipótesis	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
* El Programa Pro Huerta presenta desvíos respecto de los lineamientos de calidad, afectando esto a su vez al cumplimiento de los objetivos del mismo.	Analizar y medir la calidad en el proceso de implementación del Programa Pro Huerta desde la perspectiva de los usuarios del dto. 1ro. de Mayo, pcia del Chaco; y sus efectos en el cumplimiento de los objetivos planteados en el programa.	Medir la calidad del servicio en su implementación a través de las diferencias o brechas existentes entre las expectativas de los beneficiarios del Programa Pro Huerta en el Dto. 1ro. de Mayo en la pcia del Chaco, versus las percepciones.	2- Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Pro Huerta	Grado de cumplimiento de las expectativas tras recibir asesoramiento rural por parte del Programa Pro Huerta.	Expectativas del servicio de asesoramiento rural - Calidad percibida - Valor percibido sobre el servicio prestado.	Puntaje de cada ítem individual que se obtiene del análisis del nivel de satisfacción.	1. Expectativas del servicio de asesoramiento rural ítems 21 al 24; 2. Calidad percibida: ítems 25 al 28; 3. Valor percibido sobre el servicio prestado: ítems 29 al 31.

Capítulo 3

Resultados y discusión

3.1 Resultados

Para el análisis de datos relevados, se utilizó el software estadístico InfoStat (Di Rienzo et al., 2008) en su versión estudiantil gratuita disponible del año 2017.

La organización de los datos cualitativos totales para el procesamiento y que provienen de los resultados de las encuestas con la escala nominal tipo Likert, es como se observa en las tablas 6 y 7. En éstas se consignan las ocho dimensiones priorizadas por Parasuraman et. al (1988) en el modelo SERVQUAL adaptado a la ruralidad, en este estudio. El trabajo de campo incluyó un total de 30 encuestas, que constituyen el n de la población para los análisis estadísticos.

Tabla 6: Datos totales obtenidos de las encuestas para la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) para una población de 30 individuos (n=30)

n	Variable 1- Calidad en la implementación																				Σ	
	Dimensión 1					Dimensión 2		Dimensión 3					Dimensión 4				Dimensión 5					VAR 1
	Item n°					Item n°		Item n°					Item n°				Item n°					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	94	
2	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	90	
3	4	5	3	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	90	
4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	89	
5	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	61	
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	76	
7	5	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	82	
8	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	84	
9	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	95	
10	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	88	
11	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	96	
12	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	96	
13	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	75	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	97	
15	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	58	
16	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	76	
17	2	4	3	3	2	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	63	
18	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	68	
19	5	5	3	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	80	
20	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	86	
21	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	91	
22	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	90	
23	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	89	
24	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	89	
25	5	5	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	84	
26	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	94	
27	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	85	
28	5	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	83	
29	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	94	
30	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	85	
Total por dimensión	133	132	109	123	98	137	132	131	135	122	131	133	132	130	128	127	120	135	125	115		
Promedio	119					135		130					129				124					

Tabla 7: Datos totales obtenidos de las encuestas para la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) para una población de 30 individuos (n=30)

n	Variable 2- Nivel de satisfacción											Σ Var 2
	Dimensión 6				Dimensión 7				Dimensión 8			
	Item n°				Item n°				Item n°			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	51
2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	52
3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	51
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	52
5	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	30
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	44
7	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	48
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
10	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	50
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	53
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
15	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	29
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	37
17	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	33
18	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	33
19	2	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	39
20	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	44
21	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	51
22	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	52
23	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	50
24	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	49
25	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	47
26	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	47
27	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	52
28	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	51
29	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	51
30	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	47
Total por dimensión	124	133	129	123	118	114	126	128	133	134	134	
Promedio	127				122				134			

En las figuras siguientes, se observa gráficamente el promedio obtenido por dimensión:

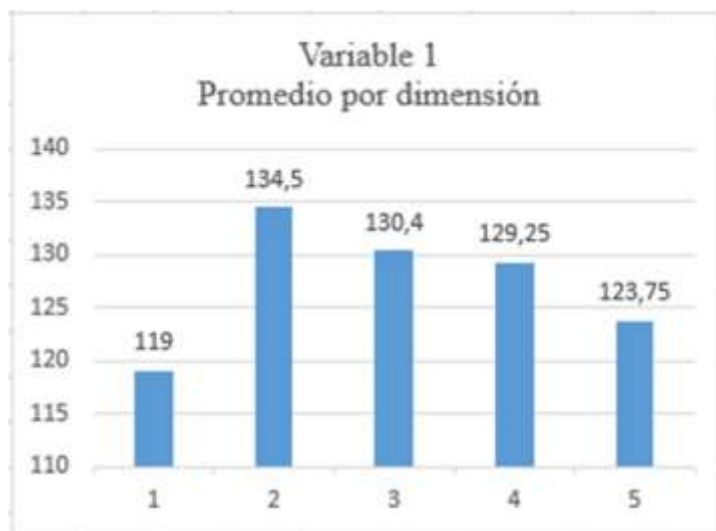


Figura 10: Variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN). Promedio de las dimensiones 1, 2, 3, 4 y 5.

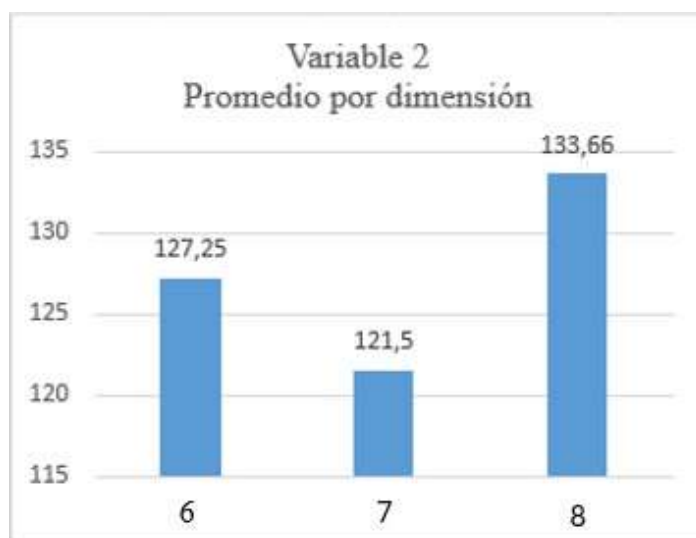


Figura 11: Variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN). Promedio de las dimensiones 6, 7 y 8.

Se realiza una baremación para la variable 1- Calidad en la implementación y para la variable 2- Nivel de satisfacción, con el fin de determinar la cantidad de puntuaciones en cada nivel según las respuestas obtenidas por cada encuestado, es decir, el valor que cada beneficiario atribuyó a cada ítem o pregunta en cada una.

En la escala Likert elaborada, se consideró el puntaje mínimo = 1 y el puntaje máximo = 5 para cada ítem o pregunta. Para la baremación de las puntuaciones, se tienen tres niveles: bajo, medio y alto.

En las siguientes tablas se pueden observar las frecuencias con las que se respondieron en los distintos niveles:

Tabla 8: Puntuaciones mínimas y máximas asignadas al Programa Pro Huerta (INTA MDSN) para la variable 1- Calidad en la implementación y para la variable 2- Nivel de satisfacción.

		Variable 1	Variable 2
Cantidad de preguntas		20	11
Respuestas	Mínimo	58	29
	Máximo	97	55
	Rango	39	26
	Intervalo	13	8,67

Para la construcción de los baremos se tuvieron en cuenta los intervalos para cada una de las variables:

Tabla 9: Intervalos para los baremos bajo, medio y alto para las variables 1- Calidad en la implementación y variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Una vez definidos los baremos, se observaron las siguientes frecuencias:

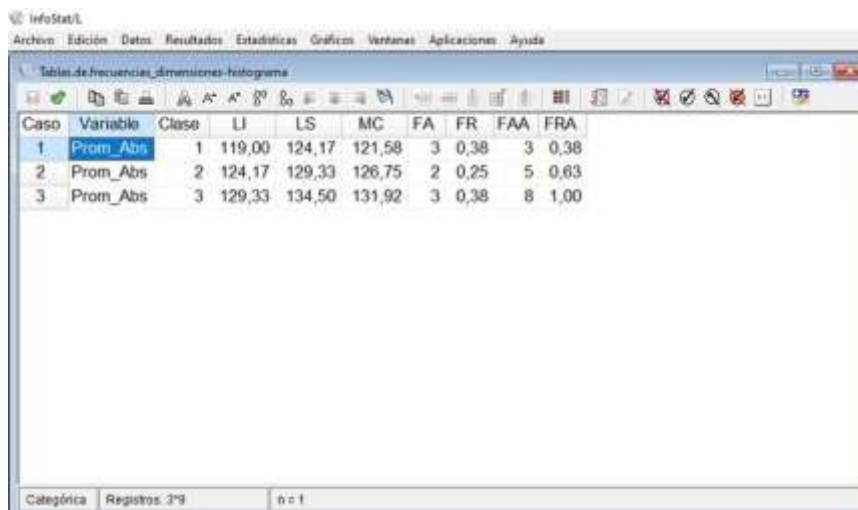
Tabla 10: Frecuencias observadas y porcentajes para la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Variable 1- Calidad en implementación		Frecue
Baremo	Bajo	
	Medio	

Tabla 11: Frecuencias observadas y porcentajes para la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Variable 2- Nivel de satisfacción		Frecuenci o
Baremo	Bajo	2
	Med	

Con las tablas 6 y 7 anteriores, y a partir de los promedios obtenidos de las dimensiones se construyó una tabla de frecuencias de las variables en estudio haciendo uso del software InfoStat (Di Rienzo et. al, 2008) como se observa en la figura 12.



Caso	Variable	Clase	LI	LS	MC	FA	FR	FAA	FRA
1	Prom_Abs	1	119,00	124,17	121,58	3	0,38	3	0,38
2	Prom_Abs	2	124,17	129,33	126,75	2	0,25	5	0,63
3	Prom_Abs	3	129,33	134,50	131,92	3	0,38	8	1,00

Figura 12: Representación de la tabla de frecuencias de los promedios por dimensión obtenida del software InfoStat (Di Rienzo et. al, 2008).

En la siguiente figura, se presenta un histograma para la distribución de los promedios arrojados en las dimensiones:



Figura 13: Histograma con la distribución de promedios de las dimensiones.

Con las tablas de frecuencias de variables expuestas anteriormente, se construye una tabla de contingencia con el fin de indagar sobre las posibles relaciones entre las dos variables según la percepción de los beneficiarios del Programa Pro Huerta (INTA MDSN). A continuación, lo mencionado:

Tabla 12: Tabla de contingencia de variables 1 y 2 del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Programa Pro Huerta (INTA MDSN)	Variable 1	Variable 2	Total general
Percepción de calidad	Calidad de implementación	Nivel de satisfacción	
Bajo	3	1	4
Medio	8		8
Alto	17	1	18
Total general	28	2	30

Se analiza, además, una desagregación por dimensión en cada variable. La cantidad de personas que respondieron en cada nivel de la escala Likert, en las cuales no se registraron respuestas por parte de los encuestados en el nivel 1, se consignan en las tablas de resultados y sus correspondientes figuras.

Para la variable 1, en la dimensión 1, tangibles; que contiene los ítems o preguntas 1, 2, 3, 4 y 5, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 13: Tabla de resultados de la cantidad de encuestados que respondieron en cada pregunta en la dimensión 1 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Resultado	D1					D1
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	
Nivel 5	20	15	4	9	3	51
Nivel 4	5	12	11	15	9	52
Nivel 3	3	3	15	6	11	38
Nivel 2	2				7	9
Nivel 1						

La siguiente figura, corresponde a esta dimensión:

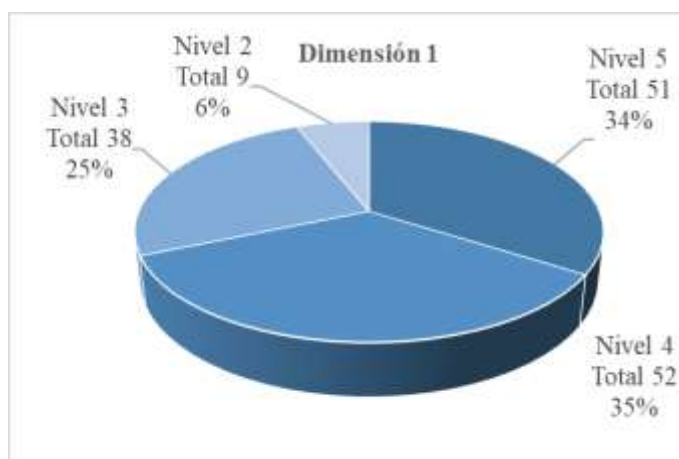


Figura 14: Dimensión 1 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Para la variable 1, en la dimensión 2, credibilidad; que contiene los ítems o preguntas 6 y 7, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 14: Tabla de resultados de la cantidad de encuestados que respondieron en cada pregunta en la dimensión 2 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Resultado	D2		D2
	Item 6	Item 7	
Nivel 5	17	14	31
Nivel 4	13	14	27
Nivel 3		2	2
Nivel 2			
Nivel 1			

La siguiente figura, corresponde a esta dimensión:

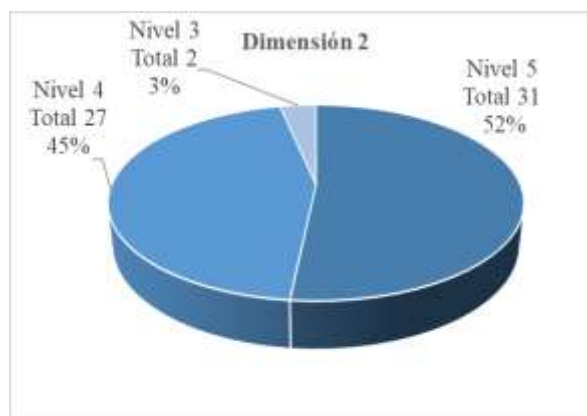


Figura 15: Dimensión 2 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Para la variable 1, en la dimensión 3, capacidad de respuesta; que contiene los ítems o preguntas 8, 9, 10, 11 y 12, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 15: Tabla de resultados de la cantidad de encuestados que respondieron en cada pregunta en la dimensión 3 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

La siguiente figura, corresponde a esta dimensión:

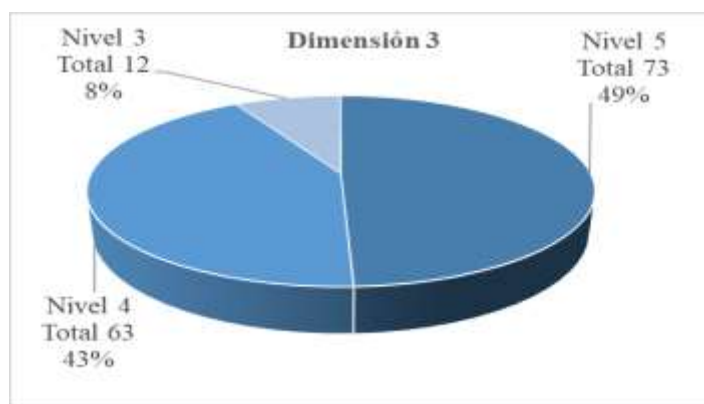


Figura 16: Dimensión 3 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Para la variable 1, en la dimensión 4, aseguramiento; que contiene los ítems o preguntas 13, 14, 15 y 16, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 16: Tabla de resultados de la cantidad de encuestados que respondieron en cada pregunta en la dimensión 4 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Resultado	D4			
	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16
Nivel 5	16	14	12	
Nivel 4	10	12		
Nivel 3	4			
Nivel 2				
Niv				

La siguiente figura, corresponde a esta dimensión:

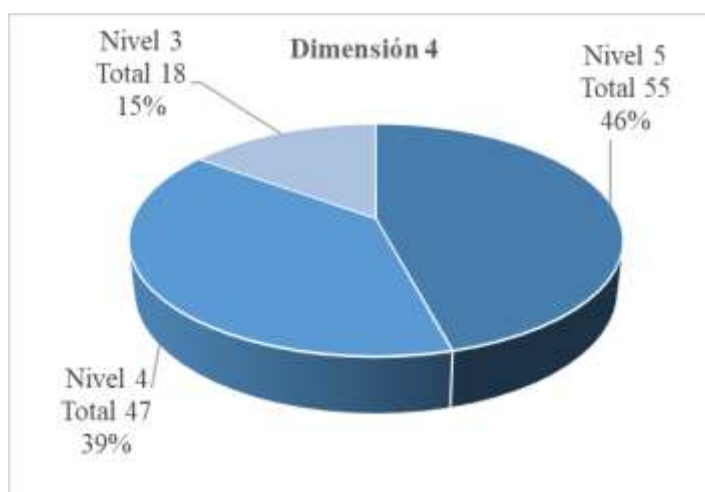


Figura 17: Dimensión 4 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Para la variable 1, en la dimensión 5, empatía; que contiene los ítems o preguntas 17, 18, 19 y 20, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 17: Tabla de resultados de la cantidad de encuestados que respondieron en cada pregunta en la dimensión 5 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Resultado	D5			
	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
Nivel 5	8	19	12	
Nivel 4	14	8		
Nivel 3	8			
Nivel 2				
Niv				

La siguiente figura, corresponde a esta dimensión:

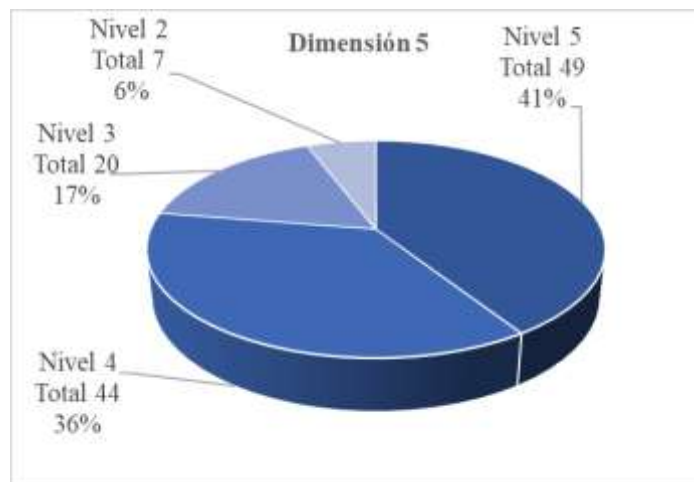


Figura 18: Dimensión 5 de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Para la variable 2, en la dimensión 6, expectativas del servicio de atención; que contiene los ítems o preguntas 21, 22, 23 y 24, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 18: Tabla de resultados de la cantidad de encuestados que respondieron en cada pregunta en la dimensión 6 de la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Resultado	D6			
	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24
Nivel 5	13	15	13	
Nivel 4	10	13		
Nivel 3	5			
Nivel 2				
Nivel 1				

La siguiente figura, corresponde a esta dimensión:

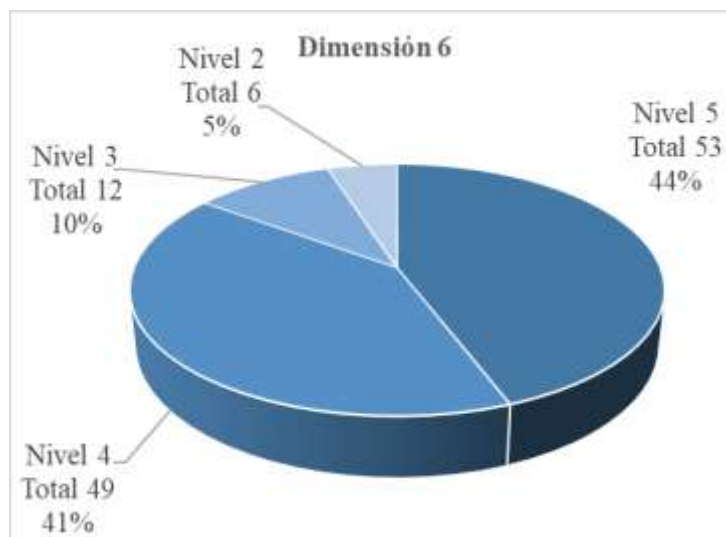


Figura 19: Dimensión 6 de la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Para la variable 2, en la dimensión 7, calidad del servicio de atención; que contiene los ítems o preguntas 25, 26, 27 y 28, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 19: Tabla de resultados de la cantidad de encuestados que respondieron en cada pregunta en la dimensión 7 de la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

La siguiente figura, corresponde a esta dimensión:

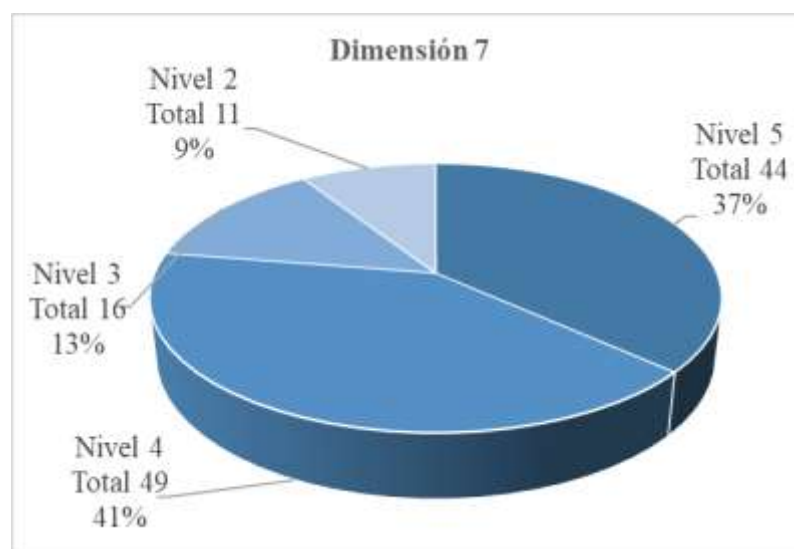


Figura 20: Dimensión 7 de la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Para la variable 2, en la dimensión 8, valor percibido sobre el servicio prestado; que contiene los ítems o preguntas 29, 30 y 31, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 20: Tabla de resultados de la cantidad de encuestados que respondieron en cada pregunta en la dimensión 8 de la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Resultado	D8			D8
	Item 29	Item 30	Item 31	
Nivel 5	16	16	17	49
Nivel 4	11	12	10	33
Nivel 3	3	2	3	8
Nivel 2				
Nivel 1				

La siguiente figura, corresponde a esta dimensión:

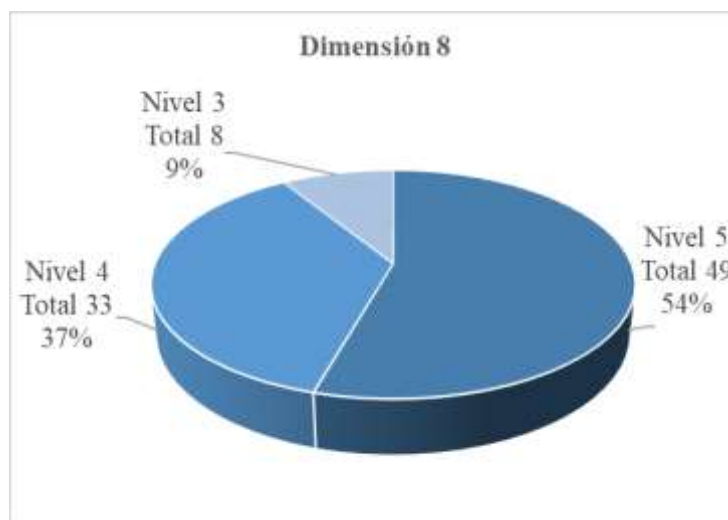


Figura 21: Dimensión 8 de la variable 2- Nivel de satisfacción del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Al relacionar la dimensión 1 tangibles, con la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) se puede realizar una baremación con el fin de determinar la cantidad de puntuaciones en cada nivel según las respuestas obtenidas por cada encuestado, es decir, el valor que cada beneficiario atribuyó a cada ítem o pregunta.

En la tabla siguiente, se pueden apreciar las puntuaciones de la dimensión 1 tangibles:

Tabla 21: Puntajes obtenidos de la dimensión 1 tangibles de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

n	Dimensión 1					Total Dim 1 por encuestado	Total variable 1
	Item n°						
	1	2	3	4	5		
1	5	5	4	4	4	22	94
2	5	4	3	4	3	19	90
3	4	5	3	4	2	18	90
4	5	4	3	4	3	19	89
5	4	4	3	4	2	17	61
6	4	4	3	4	3	18	76
7	5	4	4	3	2	18	82
8	4	3	4	4	4	19	84
9	5	5	4	4	4	22	95
10	4	5	4	4	3	20	88
11	5	5	4	4	4	22	96
12	5	5	4	5	4	23	96
13	3	3	4	3	3	16	75
14	5	5	5	5	5	25	97
15	2	3	3	4	2	14	58
16	3	4	4	4	3	18	76
17	2	4	3	3	2	14	63
18	3	4	3	3	2	15	68
19	5	5	3	4	2	19	80
20	5	5	4	3	5	22	86
21	5	5	5	4	3	22	91
22	5	5	3	5	3	21	90
23	5	5	3	5	4	22	89
24	5	4	3	4	4	20	89
25	5	5	3	3	5	21	84
26	5	5	4	5	4	23	94
27	5	4	3	5	3	20	85
28	5	5	3	5	3	21	83
29	5	4	5	5	4	23	94
30	5	4	5	5	3	22	85

A continuación, se presenta la tabla de baremos de esta dimensión:

Tabla 22: Baremos para la dimensión 1, tangibles de la variable 1- Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN).

Nota: por redondeo de Excel, el porcentaje total es 100 %.

Dimensión 1 Variable 1			Frecuencias observadas	%
Baremo	Bajo	14	5	17%
		17		
	Medio	18	11	37%
		20		
	Alto	21	14	47%
		25		
Total		30	100%	

Para la triangulación, se utilizó el siguiente análisis FODA en las entrevistas realizadas a los informantes calificados quienes expresaron:

En el ámbito interno:

- Fortalezas:
 - Promoción de alimentos saludables mediante la Educación Alimentaria y Nutricional.
 - Autoproducción- autoabastecimiento de alimentos con insumos biológicos como semillas en dos temporadas hortícolas anuales, pollitos BB, frutales.
 - Aprendizaje, capacitaciones en cada temática para la producción de alimentos.
 - De presencia nacional en cada Agencia de Extensión Rural u Oficina territorial de INTA.
 - Cuerpo técnico con sentido humanista. Profesionales extensionistas, a menudo con postgrados en Desarrollo Rural.
 - Profesionales que creen en el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).

- Insumos adecuados.
- Los beneficiarios dan uso a los insumos.

En el ámbito externo:

- Oportunidades:
 - Autoproducción de semillas.
 - Fuente de trabajo.
 - Mayor expansión territorial.
 - Mayor articulación con actores en el territorio.
 - Innovación tecnológica. Desarrollo de ideas. Sentido emprendedor.
 - Promoción continua del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).

En el ámbito interno:

- Debilidades:
 - Poca cantidad de Agentes Pro Huerta.
 - Inestabilidad y precariedad laboral de los técnicos, contratos de obra.
 - Monitoreos poco frecuentes por falta de combustible o vehículos.
 - Escasez de insumos, menos cantidad de semillas por kit.
 - Condiciones climáticas adversas para el sector productivo (sequías, inundaciones, etc).
 - Movilidad deficiente.

En el ámbito externo:

- Amenazas:
 - Disminución de la presencia en el territorio que implica el surgimiento de otras organizaciones e instituciones en la misma población.
 - Existencia de actores y partes interesadas no calificadas en el área productiva.
 - Suspensión de componentes por disminución de recursos (semillas- huerta, pollitos BB- granja, plantines frutales- montes frutales).
 - Escaso desarrollo territorial en el sector productivo.
 - Cambio de actividad económica: urbanización, instalación de fábricas, depósitos, etc.; lugares de esparcimiento y recreación.
 - Tierra productiva ociosa.
 - Inseguridad alimentaria.

Para la prueba de hipótesis, considerando la Norma ISO 9001: 2015 (2015) que establece que “la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos” y habiéndose planteado el objetivo general para analizar y medir la calidad en el proceso de implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) desde la perspectiva de los usuarios del Departamento 1ro. de Mayo, provincia del Chaco; y sus efectos en el cumplimiento de los objetivos planteados en el programa; se realizan una serie de pasos para el análisis.

Con el fin de indagar sobre las expectativas que el beneficiario esperaría que el Programa Pro Huerta (INTA MDSN) brinde, es decir, teniendo en cuenta lo que mencionaba Gronros (1994); la calidad técnica basada en el qué recibe el cliente versus las percepciones

o la calidad funcional basada en el cómo se realiza el ofrecimiento del servicio en este estudio de asesoramiento rural, se plantean las siguientes hipótesis:

- Hipótesis nula: H_0

Existe independencia entre la variable 1- Calidad en la implementación y la variable 2- Nivel de satisfacción, en el cumplimiento de los lineamientos del Programa Pro Huerta (INTA MDSN).

- Hipótesis alternativa: H_a

Existe dependencia entre la variable 1- Calidad en la implementación y la variable 2- Nivel de satisfacción, en el cumplimiento de los lineamientos del Programa Pro Huerta (INTA MDSN)

Para determinar la posible relación entre las dos variables cualitativas categóricas y los valores de clase: bajo, medio y alto en estudio, de acuerdo con la percepción de los usuarios del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) el software InfoStat (Di Rienzo et al., 2008), arroja los siguientes resultados, como se muestran en la figura 22:

Resultados

En columnas: Calidad PH

Calidad PH	Implem	Satisf	Total
satisf_	0,93	0,07	1,00
Satisf_	27,07	1,93	29,00
Total	28,00	2,00	30,00

Estadístico	Valor	gl	p
Chi Cuadrado Pearson	0,07	1	0,7858
Chi Cuadrado MV-G2	0,14	1	0,7079
Irwin-Fisher bilateral	0,07		>0,9999
Coef.Conting.Cramer	0,04		
Kappa (Cohen)	4,9E-03		
Coef.Conting.Pearson	0,05		
Coficiente Phi	0,05		

Cocientes de chance (odds ratio)

Estadístico	Estim	LI 95%	LS 95%
Odds Ratio 1/2	sd	sd	sd

Figura 22: Resultados arrojados en el software InfoStat (Di Rienzo et. al, 2008) para la prueba de hipótesis.

Se observa en la figura 22, que la prueba de chi- cuadrado o prueba de independencia de variables, da un valor de $p = 0,7858$ que es mayor a $\alpha = 0,05$ es decir, el margen de error de un 5 % respecto a una confianza del 95 %, en base a esto, se toma una decisión. Asimismo, el coeficiente de Cramer para medir el tamaño del efecto para la prueba de chi- cuadrado de la independencia, da un valor de 0,04 que indica que las variables están relacionadas moderadamente.

En la figura siguiente se observa la relación entre las dos variables:



Figura 23: Relación entre las variables 1 y 2 en estudio.

Por los valores hallados anteriormente, se rechaza la H_0 que establece independencia entre las dos variables analizadas en la calidad del proceso de implementación del Programa Prohuerta (INTA- MDSN) desde la perspectiva de los usuarios del Departamento 1ro. de Mayo, provincia del Chaco.

Se acepta la H_a para la dependencia de la variable 2- Nivel de satisfacción de los usuarios que depende de la variable 1- Calidad de implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) en un 90 %.

3.2 Discusión

Existen diferentes maneras de definir el concepto de calidad, principalmente en un programa de políticas públicas, que aborda la vulnerabilidad social y económica además de ambiental en los últimos tiempos. Su permanencia por más de treinta años en la República Argentina, indica que al Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) lo sostienen los usuarios más allá de los insumos y otras estrategias de intervención en el territorio, por el que fue creado.

En distintas oportunidades fue asunto de debate a nivel país, donde se cuestionó su existencia, argumentando que era innecesario e irrelevante porque sus acciones no traccionan grandes mercados. Sin embargo, la situación de vulnerabilidad extrema de numerosas familias con Necesidades Básicas Insatisfechas, NBI, permite su permanencia en el tiempo para atenuar parcialmente esta problemática.

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos se puede decir que, en la presente tesis se ha concretado el análisis del proceso de implementación del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) desde los principios de la gestión de la calidad en el Departamento 1ro. de Mayo, provincia del Chaco, República Argentina, y sus efectos en el cumplimiento según los objetivos y lineamientos planteados en el Programa desde la perspectiva de los beneficiarios para lograr la satisfacción del cliente como se menciona en la Norma ISO 9001: 2015 (2015); puesto que se considera:

- el enfoque al beneficiario familiar, escolar y comunitario, determinando y comprendiendo, por un lado, las necesidades externas del contexto en general y aquellas referidas en particular, a la seguridad alimentaria persiguiendo este objetivo primordial para la subsistencia y, por otro, las necesidades internas para poder cumplimentar ese propósito;

- el enfoque a procesos necesarios y de soporte, como un sistema interrelacionado en su interacción con el cliente externo, esto es el beneficiario; e interno, para que el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) pueda llevarse a cabo y alcanzar los resultados que se propone. Es decir, se logra la interrelación en las distintas etapas y además, con el devenir del tiempo desde su creación hasta la actualidad, se lograron otras instancias de agregado de valor;
- el liderazgo, asegurándose de que los objetivos del Programa y los de calidad, se cumplan y que los recursos estén disponibles con compromiso, responsabilidad y voluntad por parte del Agente Pro Huerta. Asimismo, se asignan los responsables de cada rol pertinente en el proceso, coordinadores provinciales, por ejemplo, y se comunican a las partes interesadas;
- la política de la calidad, aunque no esté explícita y es una oportunidad de mejora, se ajusta al propósito por el que el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) fue creado;
- la planificación de las actividades que permitan el normal funcionamiento incrementando cuestiones que lo favorezcan y aporten a la mejora y al cumplimiento de los objetivos del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) y, por último,
- los recursos necesarios para las personas y la implementación eficaz además de la infraestructura requerida para la operacionalización de procesos.

En cuanto a la medición del servicio de extensión y asesoramiento rural en el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN), en esta tesis se realizaron encuestas a beneficiarios y promotores voluntarios con al menos dos campañas agrícolas de vinculación con el Programa aplicando una escala nominal tipo Likert mencionada por Hernández Sampieri et al. (1997) con valoraciones respecto de las dimensiones recomendadas en el modelo

SERVQUAL por Parasuraman et al. (1988) para la determinación de las expectativas y las percepciones.

Para realizar el análisis de la implementación del Programa Pro Huerta, obtener otra fuente de datos y poder realizar la triangulación como lo expresan Okuda Benavides & Gómez-Restrepo (2005), se llevaron a cabo entrevistas a informantes calificados con más de dos temporadas de vinculación.

A partir de estos análisis y mediciones, los hallazgos observados fueron los siguientes:

En la dimensión tangible, las preguntas que hacen referencia a los sentidos por ejemplo las semillas, los pollitos BB, los plantines frutales, las publicaciones y material didáctico, son las que han sido respondidas con mayor puntaje puesto que es de fácil comprensión y es el insumo el material de intercambio. Sin embargo, aquellas preguntas referidas a la imagen del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) y a la apariencia de las instalaciones son consideradas ni buenas ni malas a malas, opiniones que podrían tenerse en cuenta como una oportunidad de mejora.

Los valores de frecuencia absoluta, FA, de la figura 12, denotan una distribución de preferencias de los encuestados (119-131) hacia la calidad del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) en relación con insumos, material audiovisual, imagen en las redes, capacitaciones, credibilidad para con los Agentes de Proyecto Pro Huerta (INTA MDSN) y capacidad de respuesta.

En la dimensión credibilidad, lo que se evaluó en las preguntas 6 y 7, fue la capacidad general del Agente Pro Huerta para prestar el servicio de extensión y asesoramiento rural esperado adaptado a la población objetivo del Programa, siendo las habilidades y la predisposición para que el usuario encuentre utilidad en los insumos y otras herramientas

programáticas estratégicas disponibles. Es imprescindible que el Agente Pro Huerta cuente con cualidades personales como escucha activa, habilidades sociales, empatía además de conocimientos técnicos ya que incide en los momentos de la verdad cuando interactúa con los destinatarios. La selección apropiada del Agente Pro Huerta, es un factor clave en el desempeño global del Programa Pro Huerta (INTA- MDSN).

Comparando la dimensión anterior con la capacidad de respuesta, entre los encuestados se encuentra que un porcentaje elevado, expresa que no sabe si confiaría en el servicio brindado, lo cual amerita un replanteo de la formación y el enfoque técnico que se quiere difundir. No obstante, promotores y beneficiarios manifiestan estar de acuerdo con las temporadas de entregas de insumos principalmente semillas ya que es relevante biológicamente, y obtienen una pronta respuesta por cualquier medio, a menudo en una primera instancia por vía telefónica no así personalmente.

En la dimensión aseguramiento, los encuestados respondieron que a veces el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) da recomendaciones certeras porque no siempre se logran plenas huertas o fructíferos montes frutales o las aves entran en producción en el momento previsto.

En cuanto a la dimensión empatía, se encuentra que los Agentes de Pro Huerta conocen el lugar y conocen a los promotores y beneficiarios de esa zona. Esto se debe a la tarea que conlleva un extensionista en su quehacer diario. El contacto con la comunidad en su conjunto, la articulación con otros actores del territorio y la participación en eventos locales es imprescindible. Sin embargo, no siempre el servicio de extensión y asesoramiento rural

cuenta con recursos para concretarlo, por lo tanto, es necesario establecer vínculos con otros organismos y trabajar aunados, para subsanar estas adversidades coyunturales.

Sobre lo que esperan los usuarios de Pro Huerta, se puede mencionar que las cantidades de insumos, principalmente de semillas ya que vienen en kits con diferentes pesos para diferentes superficies estimadas en cada especie, son suficientes y contribuyen a disminuir la vulnerabilidad alimentaria. En general el servicio rural que presta el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) es bueno, lo que lleva a reflexionar a que el usuario posee un concepto general favorable del Programa no así del Agente Pro Huerta.

Respecto de la calidad del servicio rural, se observa que los usuarios a veces confían en las recomendaciones y las capacidades técnicas que reciben, siendo respuestas similares cuando se cuestionan las habilidades del Agente Pro Huerta. A pesar de esto, lo que se destaca es el lenguaje claro en la comunicación entre Agentes y beneficiarios. Para el valor percibido sobre el valor esperado, se encuentra que a veces los Agentes Pro Huerta interactúan con los usuarios del Programa de manera amable y respetuosa estando disponible la mayor parte del tiempo para cualquier consulta.

Sobre el análisis estadístico y la prueba de hipótesis, al rechazar la hipótesis nula, H_0 , que establece la independencia entre las dos variables, interpretándose como una baja percepción de utilidad por parte de los beneficiarios del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) en el Departamento Iro. de Mayo, provincia del Chaco; y al aceptar la H_a , se asume que ambas variables son dependientes, es decir, la Calidad en la implementación del Programa Pro Huerta (INTA MDSN) y el Nivel de satisfacción están relacionados para el cumplimiento de los lineamientos del programa, en este estudio, en un 90 %, lo que implica

que existen desvíos que pueden considerarse como oportunidades de mejora en el futuro. Esto se comprueba también con los hallazgos de las encuestas y entrevistas, no obstante, la percepción es una dimensión subjetiva porque involucra los sentimientos de un individuo y la población bajo análisis fue baja, aunque en los cuestionarios se consideraron todos los aspectos de la gestión.

Capítulo 4

Conclusión

Los resultados que se obtuvieron de las encuestas y entrevistas arrojaron información respecto de los desvíos que existen en la implementación de un programa de políticas públicas, el Programa Pro Huerta (INTA- MDSN) en el Departamento 1ro de Mayo, provincia del Chaco, República Argentina.

Los usuarios perciben diferencias en la prestación del servicio de extensión y asesoramiento rural adaptado a la población objetivo. Las expectativas de los usuarios sobre el cumplimiento de ese servicio a menudo no son alcanzadas por diversas causas, como ser, mudas que impiden el flujo continuo de las actividades, tales como infraestructura apropiada para las tareas de extensión, monitoreos, actualizaciones permanentes para los Agentes Pro Huerta para mejorar su desempeño, entre otros aspectos existentes en el sistema que frenan su accionar. Sin embargo, destacan su importancia del suministro de insumos biológicos, las actividades propuestas en la comunidad, imagen y presencia en el territorio, que conllevan a su permanencia en todo el país.

La presente tesis concluye que es necesario medir y evaluar datos para generar información válida para la toma de decisiones, con el fin además de obtener un desempeño eficaz y eficiente en la mejora de los procesos.

Referencias

- Alberto, J. A. (2006). *El Chaco Oriental y sus Fisonomías Vegetales*. Chaco, Argentina. Geográfica digital. Instituto de Geografía, UNNE.
doi: <http://dx.doi.org/10.30972/geo.352823>
- Ambiente. Agua. Humedales. Sitios Ramsar. (s.f.). *Ambiente. Agua. Humedales. Sitios Ramsar*. Recuperado en Septiembre de 2022, de Ambiente. Agua. Humedales. Sitios Ramsar: <https://www.argentina.gob.ar/ambiente/agua/humedales/sitiosramsar>
- argentina.gob.ar*. (s.f.). Recuperado en Agosto de 2022, de <https://www.argentina.gob.ar/alimentacion-saludable/comer-sano>.
- Ary, D., Jacobs, L., & Razavieh, A. (1985). *Introduction to research in education*. CBS College Publishing.
- Avdagic- Golub, E., Haskovic Dzubur, A., & Memic, B. (2021). Quality management as the basis of business company operations for the purpose of customer satisfaction. *Science, Engineering and Technology*, 52 - 58.
- Browning, H. L., & Singelmann, J. (1975). *The Emergence of a Service Society: Demographic and Sociological Aspects of the Sectoral Transformation of the Labor Force in the U.S.A*. S. V. National Technical Information Service Editions. Austin, Texas, EEUU.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicios. El modelo SERVQUAL*. Dialnet.
doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Carlzon, J. (1989). *Moments of truth*. New York: Harpers Collins. Perennial Library.

Cea D'Ancona, M. A. (1998). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. (2, ilustrada, reimpresión ed., Vol. 1). Síntesis.

CEPAL. (s.f.). *Desarrollo territorial*. Recuperado en Mayo de 2023, de [cepal.org/es](https://www.cepal.org/es):

<https://www.cepal.org/es/subtemas/desarrollo-territorial>

Cristini, M. (2023) Cambio climático, protección de medioambiente y biodiversidad: desafíos y oportunidades. Policy Papers. Recuperado en noviembre de 2023.

<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/2035>

Di Filippo, M. S., & Mathey, D. (2008). *Los indicadores sociales en la formulación de proyectos de desarrollo con enfoque territorial*. (Vol. 2). Argentina.: Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria - INTA.

Di Rienzo, J.A., Casanoves, F., Balzarini, M.G., Gonzalez, L., Tablada, M., Robledo, C.W. (2008) *InfoStat Software Estadístico*. Versión 2008. Grupo InfoStat. FCA. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

Escuela de Gobierno. (2020). *Estructura productiva de Chaco y su impacto en la distribución del ingreso*. Obtenido de Escuela de Gobierno:

<https://escueladegobierno.chaco.gov.ar/files/documentos-de-trabajo/estructura-productiva-chaco.pdf>

FAO (1996). Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. *Cumbre Mundial sobre la Alimentación*.

- Giobellina, B., Mari, N., & Barchuk, A. (2017). *El cinturón verde de Córdoba: hacia un plan integral para la preservación, recuperación y defensa del área periurbana de producción de alimentos*. INTA.
- Gonzalez Moreno, M., del Río Gómez, C., & Domínguez Martínez, J. M. (1989). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*. *Ekonomiaz* N° 13 - 14, 10 - 19.
- Grönroos, C. (1982). *An applied service marketing theory*. *European Journal of Marketing*.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. (D. d. Santos, Ed.) España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la investigación*. Colombia: Mc Graw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Honorable Congreso de la República Argentina. *Ley 27.118*. (2015) Boletín Oficial de la República Argentina.
- Huesca-Mariño, J. M., Hernández-Juárez, M., Hernández-Romero, O., Fernández-Ordóñez, Y. M., Díaz-Cisneros, H., & Estrella-Chulim, N. G. (2019). *El extensionismo en programas agrícolas regionales: plan puebla y MasAgro*. *Estudios sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional.*, 29(53).
doi:<https://dx.doi.org/10.24836/es.v29i53.667>
- INDEC. (2018). *Censo Nacional Agropecuario*. Obtenido de INDEC:
<https://www.indec.gob.ar/indec/web/>

INDEC. (s.f.). *Derecho a la salud - Definiciones y conceptos*. Recuperado en Mayo de 2023, de Pobreza INDEC:

<https://www.indec.gov.ar/ftp/indecinforma/nuevaweb/cuadros/7/siisena-ds-definiciones.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Cuadros de población. (2010). *INDEC* .

Recuperado en Septiembre de 2022,

https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/poblacion/proy_1025_depto_chaco.xls

Ishikawa, K. (2013). Recuperado en Septiembre de 2022, de http://www.academia.edu/download/45800691/Diagrama_de_Ishikawa.pdf.

Landini, F. (2020). *¿Qué significa "calidad" en el contexto de la extensión rural y los servicios de asesoramiento técnico?* *Agronomía Colombiana*, 38 (1). doi:10.15446/agron.colomb.v38n.1.81738

Lazarsfeld, P. (1973). *De los conceptos a los índices empíricos*. *Metodología de las ciencias sociales*. 1, 35-46.

Mamun-ur-Rashid. (2018). *Service Quality of Public and Private Agricultural Extension Service Providers in Bangladesh*. doi:<https://dx.doi.org/10.4314/jae.v22i2.13>

Maqueda Lafuente, F. J., & Llaguno Musons, J. I. (1994). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. (D. d. Santos, Ed.) España.

Martín Pulido, P. (2005). *El aporte del voluntariado en el Programa Pro-Huerta en la provincia de San Juan (Argentina) las redes y el capital social*. *Revista Digital rural*, 2 (4).

- Ministerio de Economía. Hacienda. (2018). *Mecon*. Recuperado en 2022. <http://www2.mecon.gov.ar/hacienda/dinrep/Informes/archivos/chaco.pdf>
- Montalico Ruiz, N. (2023) *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de productos agropecuarios, Tacna – 2022*. Recuperado en Julio de 2023. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6357281>
- Monroy Ceseña, M. A. (2015). *Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido*. Ciencia desde el occidente. 81 - 91.
- Morello, J., & Adámoli, J. (1974). *Las grandes unidades de vegetación y ambiente del Chaco argentino. Segunda parte: vegetación y ambiente de la provincia del Chaco*. Serie Fitogeográfica 13. INTA. Argentina.
- Norma ISO 9001: 2015 3ra. Ed. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. IRAM- ISO.
- Okuda Benavides, M., & Gómez- Restrepo, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Recuperado en 2023. Revista colombiana de psiquiatría. Metodología de investigación y lectura crítica de estudios., XXXIV (1).
- Osejos Vásquez, A., & Merino Murillo, J. (2020). *Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa: Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad*. UNESUM- Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 79-92. doi:<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>

Oviedo, G. L. (2004). *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt*. Revista de Estudios Sociales.(18), 89-96.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Pro Huerta. (2023). INTA. <https://colaboracion.inta.gob.ar>

Programa de Servicios Agrícolas Provinciales. (2013). *Estrategia Provincial para el Sector Agroalimentario*. Recuperado en Septiembre de 2022, de PROSAP: <http://www.prosap.gov.ar/webDocs/EPESA-ChacoResolucion149-13.pdf>

Programa de Servicios Agrícolas Provinciales. Caracterización de Pequeños Productores Hortícolas. (s/f). PROSAP. Recuperado en Septiembre de 2022, de PROSAP: http://www.prosap.gov.ar/webDocs/scripts/contenidos/ch_contprod.html

Ramírez, L. *Problemas ambientales de la provincia del Chaco y su relación con la salud de la población*. (2016) Recuperado en noviembre de 2023. https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1461/RIUNNE_CL_Ramirez_ML_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Van Vliet, V. K. (s.f.). <https://www.toolshero.es/toolsheores/kaoru-ishikawa/>. Recuperado en Septiembre de 2022.

Vericat, F., Freccero, R., & Rodríguez, S. (2000). *Introducción a la Calidad Total*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Nueva Librería SRL.

Womack, J. P., & Jones, D. T. (1996 Second Edition, 2003). *Lean Thinking. Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation*. New York, NY.: Free Press, Simon & Schuster, Inc.

Zeithaml, V. A. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*. *The Journal of Marketing*, 64(2), 33-46.