UNIVERSIDAD AUTÓNOMA AGRARIA
“ANTONIO NARRO”
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS

LA PERCEPCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS PROFESIONALES CON RESPECTO AL CENTRO DE EVALUACIÓN ESTATAL DEL ESTADO DE COAHUILA

Por:

JORGE ALFREDO REYES HERNANDEZ

TESIS

Presentada como Requisito Parcial para Obtener el Titulo de:

INGENIERO AGRÓNOMO ADMINISTRADOR

Buenavista, Saltillo, Coahuila, México

Mayo de 2012

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA AGRARIA ANTONIO NARRO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN AGROPECUARIA

LA PERCEPCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS PROFESIONALES CON RESPECTO AL CENTRO DE EVALUACIÓN ESTATAL DEL ESTADO DE COAHUILA

TESIS

Por: JORGE ALFREDO REYES HERNANDEZ

Que se somete a consideración del comité asesor como requisito parcial para obtener el título de:

INGENIERO AGRÓNOMO ADMINISTRADOR

APROBADA POR:

Asesor principal

M.C. Rolando Ramírez Segoviano

Coasesor

M.C. Héctor Ramón Verduzco

Coasesor

DR. Andrés Martínez Cano

COORDINADOR DE LA DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS

M.C. Vicente Javier Aguirre Moreno

Buenavista, saltillo, Coahuila, México, Mayo de 2012

Universidad Autónoma Agraria ANTONIO NARRO

DIV. CS. SOCIOECONOMICAS COORDINACION

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Agradezco y dedico este trabajo de investigación a dios que me permitió llegar a este nivel de vida llena de alegrías, que perduraran por siempre en mi memoria.

ALMA TERRA MATER

Quiero agradecer a mi "Alma Terra Mater" por la oportunidad de crecer como ser humano, ya que me brindo las herramientas para lograr con éxito esta nueva tarea, que es la de lograr la seguridad alimentaria, mediante técnicas sustentables, cuidando el medio ambiente, la sociedad y la económica de México.

A MIS ASESORES

Brindo mi agradecimiento eterno al MC. ROLANDO RAMÍREZ SEGOVIANO, por el tiempo y esfuerzo dedicado para la conclusión de mi trabajo de investigación, de igual manera por sus consejos brindados.
**Me permito agradecer los consejos y apoyo al Dr. Andrés Martínez Cano que permitieron lograr con gran existo mi trabajo.*
**De igual manera refiero mis agradecimientos al MC.. Héctor Ramón Verduzco Zertuche por su esfuerzo a que lograra mi meta con gran satisfacción.*

AL GRUPO DE MAESTROS QUE FORJARON MI CARRERA

Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y compresión me alentaron a lograr esta hermosa realidad. Gracias por ayudarme cada día a cruzar con firmeza el camino de la superación, por que con su apoyo y aliento hoy he logrado uno de mis más grandes anhelos.
AL EQUIPO DE BASQUET BALL

Caminar de lado mis compañeros, amigos, hermanos, Andrés Morales Ramírez, Tomas Maldonado Salgado, Sergio Boelmi Santeliz, Sergio Cruz García, Isaac, Y quien día tras día forjaba en nosotros unos guerreros dentro y fuera de la cancha de juego a Lic. Julio Cesar Rodríguez no sabré como podría recompensar su tiempo y consejos.

Es una experiencia inolvidable, gracias por compartir cada minuto de entrenamiento, esfuerzo, derrotas, victorias,

A LA CIUDAD DE SALTILLO

Quiero brindar un agradecimiento por su hospedaje cálido durante mi estancia en esta bella ciudad, de la cual me llevo muy gratos recuerdos, recorrer sus calles, plazas, centros comerciales, cines, museos, centros nocturnos, caminar en la alameda de la mano de mis amigos y seres especiales quedaran grabados en mi memoria.

Dedicatoria

Me permito agradecer primeramente a dios; por permitir terminar satisfactoriamente mi carrera, y por darme un ángel de la guarda; a mí hermano, Cesar Neri Hernández; que ha estado a mi lado en las buenas y en las malas, por el sacrificio de sus sueños, para que yo cumpla los míos, le estaré en deuda toda y cada etapa de mi vida, ya que se quito un bocado y lujos que le pertenecían para que me formara como un profesionista. Hermano te doy a ti las gracias, sé que la vida no nos ha permitido compartir momentos en familia, pero estoy seguro que estos sacrificios muy pronto darán frutos y no dudes que mi triunfo será para ti, por que te pertenece. Ya que jamás encontraré la forma de agradecer su apoyo, comprensión y confianza esperando que comprendas que mis logros son también tuyos e inspirados en ti, hago de este un triunfo y quiero compartirlo por siempre contigo.

Un gran agradecimiento a mi abuela la señora; María Victoria Hernández Hernández, que es una madre para mí, me enseño a luchar con todo y contra todo, me dio las herramientas para sobrevivir, en un mundo desigual, me enseño que en la vida se tiene las cosas cuando se trabaja por ello.

Existe en mi vida una persona muy especial y ejemplo de vida, a mi tía; Cira Hernández Hernández; dios le quito capacidades que a mi me brindo, pero me ha enseñado que ninguna discapacidad es limite para realizar los sueños, que el único fracaso vive en el corazón, si no se vive con sueños; quiero agradecer adiós por darme a este ejemplo de éxito.

Agradezco a mis padres; el señor Adrián Cruz Hernández (†) y la señora Magdalena Hernández Hernández, por inculcarme los valores que en mi "Alma Terra" fortalecí, por el esfuerzo que día a día me forja un hombre de bien.

Con la mayor gratitud por los esfuerzos para que yo lograra terminar mi carrera profesional siendo para mi la mejor herencia.

A mi madre que es el ser mas maravilloso de todo el mundo, gracias por el apoyo moral, tu cariño y comprensión que desde niño me has brindado, por guiar mi sendero y estar a mi lado en los momentos mas difíciles

A mi padre por que desde pequeño ha sido para mi un gran hombre maravilloso al que siempre he admirado, por su fortaleza de mantener unida a mi familia, papa te amo, Gracias por guiar mi vida con energía, esto ha hecho que sea lo que soy.

A mis hermanos Gerardo y María Guadalupe Reyes Hernández, Nadia Cruz Hernández, por el apoyo incondicional, que brindaron hacia mi persona, por su cariño y la fuerza que tuvieron para enfrentar las fuerzas torrenciales que el destino ha puesto en nuestro sendero,

A mis amigos Sergio Boelmi Santeliz, Alma Rosa Leso Guerra, Tomas Maldonado Salgado, Rosibel Jiménez Flores, María Ángeles Herrera Martínez; que son mis hermanos, gracias por su apoyo incondicional durante estos 5 años, que duro mi vida de preparación profesional, se con seguridad que esta hermandad durara toda la vida, ya que guardaremos en nuestro corazón los momentos difíciles y agradables que pasamos juntos, las noches de desvelo de estudio, las horas de entrenamiento y de juego de básquet Ball, nunca terminare de agradecer a dios por permitirme conocer a las personas maravillosas y de un gran corazón.

Quiero también agradecer a una persona que en esta etapa de mi vida me entrego su apoyo, compañía, cariño, comprensión, y dedico su tiempo a que yo cumpliera mis sueños, sacrificando su sueños, debo agradecer que estuvo en esta etapa, dándome momentos de alegría y felicidad, no importa que al final de esta etapa el destino nos separara, pero sé que nuestra amistad durara toda la vida ya que guardare cada momento que pasamos juntos como un tesoro invaluable, pido a dios que a ella, le permita llegar a concluir y disfrutar la cima del fruto del sacrificio que compartimos. Sé que el amor que nos tuvimos fue hermoso y puro, ello lo llevare en mi mente y corazón, fue y será siempre parte de mi vida. Gracias a ti mujer Yesenia Hernández Castillo.

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCION **1**

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA **3**

2. JUSTIFICACIÓN **3**

3. OBJETIVOS **4**

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS **4**

5. HIPÓTESIS **4**

6. METODOLOGÍA **5**

CAPITULO I **7**

MARCO TEÓRICO **7**

1.1 EVALUACIÓN **7**

a) Evaluación interna: *9*

- *Autoevaluación* *9*
- *Heteroevaluación* *9*
- *Coevaluación* *9*

b) Evaluación externa *9*

c) Evaluación ex-ante *10*

d) Evaluación de proceso, operativa, de medio término o continua *10*

e) Evaluación ex-post, de resultados o de fin de proyecto *10*

f) Evaluación de impacto *10*

1.2 TUTORÍA **11**

1.3 SEGUIMIENTO **11**

1.4 TRABAJO EN EQUIPO **12**

1.4.1 FRACASOS **13**

1.5 PERCEPCIÓN **13**

1.6 CADENA DE VALOR **15**

Actividades Primarias *16*

Actividades De Apoyo *16*

CAPITULO II **18**
SISTEMA NACIONAL DE CENTROS DE EVALUACIÓN ESPECIALIZADA **18**
2.1 ANTECEDENTES **18**
2.2 SUSTENTO JURÍDICO **20**
2.3 INSTITUCIÓN PORTADORA **21**
2.4 UNIDAD TÉCNICA ESPECIALIZADA (UTE) **22**
2.5 CENTRO DE EVALUACIÓN ESTATAL (CEE) **24**
a) Centro de Evaluación Estatal Acreditados *25*
b) Centros de Evaluación Estatal en proceso de Acreditación *25*
c) Enlaces Estatales *25*
2.5.1 RESPONSABILIDADES DE LOS CENTROS DE EVALUACIÓN ESTATAL **26**
2.5.2 ACTIVIDADES DEL CEE **27**
2.5.3 FUNCIONES DEL CEE **28**
2.5.4 ÁMBITO DE INFLUENCIA **29**
2.5.5 LISTAS DE DESEMPEÑO DE LOS PSP **30**
2.6 EJECUTOR DEL GASTO **31**
2.7 CENTRO EVALUACIÓN ESTATAL COAHUILA **31**
2.7.1 Objetivo del CEE-Coahuila *32*
2.7.2 Misión *32*
2.7.3 Visión *32*
2.7.4 Sustento Jurídico *33*
2.7.5 Su Actuar en Campo *33*
2.8 PROCESO DE EVALUACIÓN **34**
1. Inicio Del Proceso De Evaluación *35*
2. Seguimiento del Trabajo de los PSP *35*
3. Cierre del Servicio y Satisfacción del Cliente *36*
2.9 FUNCIONES DEL EVALUADOR **39**
2.10 PROCESO DE EVALUACIÓN **40**
2.10.1 Inicio del proceso de evaluación *41*
Primer contacto *41*
Seguimiento *42*
Tutoría *42*

Última visita de campo *43*
Cierre y dictamen del servicio *43*
Colofón *44*
Retribución de los Evaluadores *45*

CAPITULO III **46**
PRESTADOR DE SERVICIOS PROFESIONALES (PSP) DEL SECTOR RURAL **46**
3.1.- MARCO JURÍDICO **46**
3.2 ACTIVIDADES O SERVICIOS QUE PRESTA **47**
3.3 ESQUEMAS DE ORGANIZACIÓN **49**
3.4 SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN **49**

CAPITULO IV **53**
PERCEPCION DE LOS PSP **53**
4.1 CARACTERIZACIÓN DEL PSP **53**
4.2.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS **56**
4.3 SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO **62**
4.4.- PERCEPCIÓN DE LOS PSP **64**

CONCLUSIONES **69**
RECOMENDACIONES **72**
BIBLIOGRAFIA **73**
ANEXOS **1**

Índice de cuadros

Cuadro 1. Tipo de estrategias y las UTE´s que las atenderá..... 24
Cuadro 2. Participación del ingreso generado como PSP con respecto al total de los ingresos de los PSP..... 48
Cuadro 3. Años de servicio como PSP 48
Cuadro 4. Porcentajes representativos de las carreras de los PSP 51
Cuadro 5. Resultado de la evaluación 2010 52
Cuadro 6. Perfil profesional de los PSP encuestados 53
Cuadro 7.- servicios otorgados por los PSP encuestados.. 54
Cuadro 8.- Fuente de ingresos de los PSP 55
Cuadro 9.- Años de servicio como PSP 55
Cuadro 10.- Función del proceso de evaluación 56
Cuadro 11.- Contacto del evaluador al PSP 57
Cuadro 12.- Medios utilizados por el evaluador para el primer contacto con el PSP 58
Cuadro 13.- Actividades realizadas en el encuentro físico..... 59
Cuadro 14.- Elementos valorados en los productos y evidencias..... 60
Cuadro 15.- Entrega de productos y evidencias 60
Cuadro 16.- Flexibilidad para entregar su productos y evidencias 61
Cuadro 17.- Periodicidad en el proceso de retroalimentación del servicio ... 62
Cuadro 18.- Acompañamiento y asesoría por parte de Evaluador al PSP 63
Cuadro 19.- Visitas durante el servicio 64
Cuadro 20.- Visitas y/o Asesorías..... 64
Cuadro 21.- Funciones del CEE según la opinión de los PSP 65
Cuadro 22.- El pago le restringe el actuar con los productores. 66
Cuadro 23.- Como ve el trabajo del evaluador..... 67
Cuadro 24.-Desempeño de los evaluadores 67
Cuadro 25.- Cumple su expectativa el proceso de Evaluación..... 68

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cadena de valor..... 17
Figura 2.- Proceso de evaluación 37

SIGLAS

BDU	Base de Datos Única
CONAPESCA	Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca
CECADER	Centro de Calidad para el Desarrollo Rural
CEE	Centro de Evaluación Estatal
CEEA	Centro de Evaluación Estatal Acreditado
EE	Enlaces Estatales
GONAT	Grupo Operativo Nacional de Asistencia Técnica y Capacitación
IES	Instituciones de Educación Superior
INCA Rural	Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural A.C
INIA	Institutos de Investigaciones Agropecuarios
INIFAP	Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias
IP	Institución Portadora
PCE	Programa de Capacitación y Extensión
PEAT	Programa Elemental de Asistencia Técnica
PRODESCA	Programa para el Desarrollo de Capacidades en el Medio Rural
PROFEMOR	Programa de Fortalecimiento de Empresas y Organización Rural
SAGARPA	Secretaria de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
SNITT	Sistema Nacional de Investigación y trasferencia tecnológica para el desarrollo rural sustentable
UTE	Unidad Técnica Especializadas

RESUMEN

Conocer los actores que componen el Sistema Nacional de centros de Evaluación Especializada, así como las funciones de cada uno, de tal manera que se cuente con los elementos necesarios para contextualizar el concepto Prestador de Servicios Profesionales, desmenuzando las funciones y servicios en los que interactúa conociendo en este caso el esquema de trabajo utilizado para su evaluación; así mismo se detalla su intervención en el programa soporte en el periodo 2008 al 2010. El análisis considera aspectos del proceso de evaluación aplicada para el servicio que éste presta, lo que permitirá conocer la percepción del PSP que tiene acerca del CEE-Coahuila. Todo ello permitirá conocer la percepción que tiene el PSP hacia le Centro de Evaluación Estatal (CEE), que en cierta medida expresa si realmente se dio ese trabajo en equipo que permitir mejorar los esquemas de evaluación, tomando en cuenta la visión del evaluador como CEE a las vez que se confronta con la idea que tiene el PSP del mismo. La Universidad en su carácter de CEE y en cumplimiento de su función como evaluador, está preocupada por conocer si realmente cumple su misiva de coadyuvante en la prestación de servicios profesionales, es decir, si los PSP logran verla como un apoyo o solamente la vislumbran como un obstáculo o un requisito más que hay que subsanarle a la SAGARPA.

PALABRAS CLAVE

Sistema Nacional de Centros de Evaluación Especializada ,Centro de Evaluación Estatal, Proceso de Evaluación, Prestador de Servicios Profesionales, evaluador Programa Soporte, Percepción. Extesionismo, Universidad.

INTRODUCCION

La evaluación es un proceso analítico entre lo planteado y lo realizado. Precisa el grado de éxito o fracaso de una acción, comparando sus resultados con lo que se esperaba de él, por ello, una evaluación revela la efectividad de las acciones emprendidas. Con ella se pretende realizar un análisis objetivo acerca de las distintas etapas desarrolladas y resultados alcanzados por los programas.

Pero también, a través de una evaluación de procesos, se puede dar seguimiento y acompañamiento a diversas acciones, lo que se hace que se cambie la perspectiva de la evaluación, ya que el acompañamiento y tutoría tornan a una evaluación de tipo formativa y no de fiscalización.

En este contexto, la SAGARPA implementa el Sistema Nacional de Centros de Evaluación especializada, mismo que le da vida a los centros de Evaluación Estatal (CEE), ente que se responsabiliza de dar seguimiento y acompañamiento a los Prestadores de Servicios Profesionales (PSP) contratados en el marco del Programa Soporte de la SAGARPA, con el objeto de garantizar la calidad de los servicios profesionales otorgados por esos PSP'S.

Los Centros de Evaluación Estatal son las instancias encargadas de verificar la calidad y establecer la satisfacción del cliente de los servicios de capacitación y asistencia técnica, así como elaborar las listas de desempeño de los Prestadores de Servicios Profesionales que participan en estas acciones. El concepto de CEE se refiere a un Sistema Nacional conformado por tres actores principales que son: Instituciones Portadoras (IP), Centro de Evaluación Estatal (CEE) y Unidades Técnicas Especializadas (UTE).

Se ha demostrado que para que la evaluación de los servicios se realice con éxito, debe existir buena interacción entre el evaluador y PSP, dada la metodología de evaluación que se establece, misma que marca la pauta para que el proceso de evaluación sea de tipo formativa, por lo que se hace necesario la constante retroalimentación entre las parte, ya sea mediante los medios electrónicos, visitas a campo por parte del evaluador, etc. Lo anterior hace que retome un valor primordial el trabajo en equipo conformado por el Evaluador-PSP-Cliente (productor) para que el logro de los objetivos.

El presente trabajo de investigación busca determinar la percepción que tiene el PSP hacia le Centro de Evaluación Estatal (CEE), lo que en cierta medida expresa si realmente se dio ese trabajo en equipo del que se habló en el párrafo anterior, además de permitir mejorar los esquemas de evaluación, tomando en cuenta la visión del evaluador como CEE a las vez que se confronta con la idea que tiene el PSP del mismo. Los Prestadores de Servicios Profesionales, pueden ser tanto personas físicas como morales que se contraten en el marco del componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa de Soporte de la SAGARPA

En el Capítulo I se desarrolla el marco teórico y conceptual donde se llevó la consulta de diversas fuentes y autores sobre los conceptos y temas fundamentales de esta investigación.

En el Capítulo II, se explican los actores que componen el Sistema Nacional de Evaluación Especializada, así como las funciones de cada uno, de tal manera que se cuente con los elementos necesarios para contextualizar y/o encontrar la causalidad de los hallazgos surgidos con el procesamiento de la información.

En el Capítulo III se explica el concepto Prestador de Servicios Profesionales, desmenuzando las funciones y servicios en los que interactúa conociendo en este caso el esquema de trabajo utilizado para su evaluación; así mismo se detalla su intervención en el programa soporte en el periodo 2008 al 2010.

En el Capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de la información obtenida a través de la aplicación de las encuestas, el análisis considera aspectos del proceso de evaluación aplicada para el servicio que éste presta, lo que permitirá conocer la percepción del PSP que tiene acerca del CEE-Coahuila.

1. Definición del problema

Dentro de las funciones encomendadas al Centro de Evaluación Estatal en Coahuila en lo relacionado con la evaluación y seguimiento de los servicios profesionales contratados por los productores en el marco del Programa Soporte, ahora Programa de Desarrollo de Capacidades Innovación Tecnológica y Extensionismo Rural.(las funciones del CEE son las de verificar la calidad y establecer la satisfacción del cliente de los servicios de capacitación y asistencia técnica) El esquema que se plantea no es una evaluación de tipo fiscal, si no formativa, lo que implica que además del seguimiento se le debe de dar acompañamiento al PSP para reforzar su capacidad técnica y coadyuvar en la eficientación del servicio.

Para cumplir su misiva el Centro de Evaluación contrata o se apoya en una red de evaluadores los cuales reciben el adiestramiento requerido y se les hacen llegar los instrumentos metodológicos a aplicar definidos por la UTE´S correspondientes.

Sin embargo, al CEE le preocupa cual es la imagen o la percepción que los PSP tienen hacia este, bajo la premisa o el temor de que en lugar de ser un coadyuvante del desarrollo del servicio se constituya como un obstáculo aspecto que puede ser generado de que no se dé el acompañamiento adecuado.

2. Justificación

La Universidad en su carácter de CEE y en cumplimiento de su función como evaluador, está preocupada por conocer si realmente cumple su misiva de

coadyuvante en la prestación de servicios profesionales, es decir, si los PSP logran verla como un apoyo o solamente la vislumbran como un obstáculo o un requisito más que hay que subsanarle a la SAGARPA.

El presente trabajo tiene como objetivo primordial el identificar precisamente esa percepción, a través de encuestas a los PSP y a evaluadores para observar las formas de interactuar ente ambos agentes y que en mucho coincidirá en la imagen que de la Universidad se tenga como Centro de Evaluación.

3. Objetivos

A partir del análisis del esquema de evaluación utilizado por el CEE, Determinar la percepción que tiene el PSP del Centro de Evaluación Estatal, lo que permitirá realizar las recomendaciones para su mejor aplicación en dicho proceso.

4. Objetivos específicos

- Analizar la interacción que existe entre el PSP y los diferentes actores que intervienen el proceso de evaluación
- Conocer el esquema de evaluación que se utiliza en los servicios otorgados por el PSP.
- Determinar si el esquema de evaluación, se lleva a acabo de acuerdo al especificado por la IP.
- Identificar los problemas que tienen los PSP para entregar a tiempo los productos para su evaluación

5. Hipótesis

HO: Los PSP observan a la Universidad como un coadyuvante en la prestación de servicios profesionales que les involucra, dado que el acompañamiento técnico permite reforzar las debilidades en áreas específicas del conocimiento y del

actuar, pero sobre todo en lo relacionado con la aplicación de la metodología diseñada por las UTE'S.

H1: El Centro de Evaluación Estatal en Coahuila ubicado en la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro es visto por los PSP como una limitante para la prestación de servicios profesionales, dado que es muy requisitoso y solicita productos y evidencias en abundancia, lo que obliga al PSP a descuidar su trabajo de campo.

6. Metodología

Dado que la presente investigación va orientada a identificar elementos que tiendan a mejorar el actuar del Centro de Evaluación Estatal en Coahuila hacia los PSP, se optó por definir al primero de los actores como proveedor y al segundo como cliente, mismos que comparten ciertos elementos que tienden a satisfacer sus necesidades.

Bajo estos preceptos, y retomando lo planteado en la estrategia de desarrollo empresarial promovida por el INCA Rural, en la cual se establece que debe de haber una estrecha relación entre cliente –proveedor para que el sistema funcione adecuadamente.

A esta metodología se le conoce como Diálogo de la Cadena, misma que consiste en que el proveedor se dirija directamente con sus clientes y observe a viva voz de éstos, cuáles son sus expectativas con respecto al producto y/o servicio que reciben, qué es lo que espera y como desearía que fueran las cosas, de tal manera que se sienta totalmente satisfecho y permanezca como cliente.

Para alcanzar lo anterior, se diseñó un instrumento de recopilación de información que permitió llegar directamente con los PSP y recoger sus impresiones con respecto al actuar del Centro de Evaluación Estatal, los beneficios que alcanzan con la intervención de éste y la problemática que les genera, de tal manera que

consintió contar con información que aflorara si el CEE está cumpliendo, a través de sus evaluadores, con su misiva.

Una vez aplicadas las encuestas se procedió a construir una base de datos para capturar la información derivadas de las encuestas aplicadas, para su posterior procesamiento en plataforma de Excel. Con el procesamiento de la información se logró la concentración de la información en cuadros de salida que facilitaron y eficientaron el análisis.

Como parte fundamental para robustecer el análisis, se procedió a revisar información secundaria, lo que permitió la construcción de los primeros capítulos del documento y que a su vez facilitó la contextualización de los hallazgos realizados.

CAPITULO I
MARCO TEÓRICO

La presente investigación está dirigida a identificar la percepción que los Prestadores de Servicios Profesionales (PSP) tienen con respecto al Centro de Evaluación Estatal de Coahuila (CEE), donde el primero juega el rol de evaluado y el segundo de evaluador, dándose una sinergia entre ambos que circunda en la metodología establecida por una Institución Portadora (IP) y las Unidades Técnicas Especializadas (UTE). Sin embargo, se hace necesario penetrar en diferentes teorías para lograr identificar el cómo alcanzar los objetivos que más adelante se plasman.

Por un lado, entendemos que se tiene que evaluar ese grado de percepción, pero también se deben de apreciar los elementos complementarios que coadyuven a identificar la causalidad de dicha percepción, por lo tanto, en primer instancia debemos de penetrar en la identificación de qué es evaluar, que es percepción e involucrar algunos otros elementos como es la tutoría, el acompañamiento, la capacitación, que constituyen elementos de la interacción entre CEE y PSP.

1.1 Evaluación

Lo primero que se debe tener claro es el concepto de evaluar; en los diccionarios lexicológicos[1] más actuales de la lengua castellana se encuentra que el verbo “evaluar” significa señalar el valor de una cosa; estimar, apreciar y calcular el valor de algo. Actualmente tiene una connotación educativa mucho más amplia “que va desde estimar los conocimientos, las aptitudes y rendimiento de los alumnos”, hasta identificar el cambio sufrido por las personas o por cosas a partir de una acción o acciones emprendidas.

[1] Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 22 ed. 2001

En este sentido, la evaluación toma importancia dentro del proceso de toma de decisiones, dado que se constituye como un mecanismo para brindar información confiable para este ejercicio, ya que según B. Macario (2009)[2].La evaluación es el acto que consiste en emitir un juicio de valor, a partir de un conjunto de informaciones sobre la evolución o los resultados de un alumno o de una acción emprendida, con el fin de tomar una decisión. También se considera como un proceso mediante el cual los usuarios, los productores, los directores de proyecto, las autoridades responsables y los donantes determinan:

a) Si se están alcanzando los objetivos del programa; por qué, o por qué no; si los objetivos son realistas, es decir si el problema se había definido correctamente al principio del programa, y en caso negativo por qué;

b) Cómo podría el programa en curso responder mejor a las necesidades de la empresa o al programa objetivo.

c) El impacto del programa

Para lograr contribuir a la toma de decisiones, la evaluación debe de ser sistémica y metódica, es decir, debe de darse de una manera ordenada y con pasos bien definidos y estructurados con antelación, para evitar que la información que se genere se desvirtué y evitar la subjetividad en los hallazgos que se planten. Un elemento clave de la concepción actual de la evaluación: “no evaluar por evaluar”; sino para mejorar los programas, la organización de las tareas y la transferencia a una más eficiente, para lo cual se parte de la premisa de que una evaluación con estos propósitos deberá de trascender las fronteras de la fiscalización, es decir, deberá de incluir procesos, impactos, focalización en el caso de programas sociales, etc, dependiendo del tipo de objetivos que se planten.

[2] B. Macario. 2009. Teoría y Práctica de la Evaluación de las Actividades físicas y Deportivas. Ed. Lidiun. Buenos Aires

La evaluación, por tanto, se concibe como un proceso que implica la recopilación de información que demuestre el cumplimiento de los acuerdos entre productores y PSP, tanto primaria como secundaria, con una posterior interpretación en función del contraste con determinadas instancias de referencia o patrones de deseabilidad[3], para hacer posible la emisión de un juicio de valor que permita orientar la acción o la toma de decisiones.

Se pueden encontrar diferentes tipos de evaluación, como la interna o externa, exante o expost, la medición de metas, la evaluación de impactos, mismas que marcarán la pauta para definir los objetivos a alcanzar en la misma, así como la metodología a utilizar en el proceso.

a) Evaluación interna: es aquella que es llevada a cabo y promovida por los propios integrantes de un centro, u organización. A su vez, la evaluación interna ofrece diversas alternativas de realización: autoevaluación, heteroevaluación y coevaluación.

- ***Autoevaluación***: los evaluadores evalúan su propio trabajo. Los roles de evaluador y evaluado coinciden en la misma persona.
- ***Heteroevaluación*****:** evalúan una actividad, objeto o producto, evaluadores distintos a las personas evaluadas.
- ***Coevaluación***: es aquella en la que unos sujetos o grupos se evalúan mutuamente. Evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente

b) Evaluación externa: se da cuando agentes no integrantes del programa evalúan su funcionamiento. Suele ser el caso de la "evaluación de expertos".

[3] El INCA Rural en su carácter de Asesor Nacional para la implementación de la Estrategia de Desarrollo Rural, estableció en las metodologías de evaluación de los PSP, una línea de base misma que sirve como referente para posteriormente hacer una línea final y se puede hacer un comparativo y poder medir los alcances de la intervención de los PSP con los productores. Claro está que se debe de contar con la capacidad de poder construir indicadores bien claros y precisos para facilitar el proceso de medición.

Estos evaluadores pueden ser inspectores de evaluación, miembros de la Administración, investigadores, equipos de apoyo, etc. Este tipo de evaluación se tornan interesantes dado que siempre es bueno que una(s) persona(s) no contaminadas con las acciones emitan una opinión al respecto, ya que de lo contrario esa contaminación puede inmiscuir subjetividad a la opinión.

c) Evaluación ex-ante: Se efectúa antes de la aprobación del proyecto y busca conocer su pertinencia, viabilidad y eficacia potencial. Este tipo de evaluación consiste en seleccionar de entre varias alternativas técnicamente factibles a la que produce el mayor impacto al mínimo costo. Este tipo de evaluación supone la incorporación de ajustes necesarios en el diseño del proyecto, lo cual podría generar incluso el cambio del grupo beneficiario, su jerarquía de objetivos y el presupuesto. En el caso de los programas sociales se considera un grupo testigo, con el cual se lleva a cabo la evaluación.

d) Evaluación de proceso, operativa, de medio término o continua: Se hace mientras el proyecto se va desarrollando y guarda estrecha relación con el monitoreo del proyecto. Permite conocer en qué medida se viene logrando los objetivos; en relación con esto, una evaluación de este tipo debe buscar aportar al perfeccionamiento del modelo de intervención empleado y a identificar lecciones aprendidas.

e) Evaluación ex-post, de resultados o de fin de proyecto: Se realiza cuando culmina el proyecto. Se enfoca en indagar el nivel de cumplimiento de los objetivos así mismo busca demostrar que los cambios producidos son consecuencia de las actividades del proyecto (exclusivamente o en interacción con otras fuentes). No solo indaga cambios positivos, también analiza efectos negativos e inesperados.

f) Evaluación de impacto: Es la que indaga por los cambios permanentes y las mejoras de la calidad de vidas producidas por el proyecto, es decir, se enfoca en conocer la sostenibilidad de los cambios alcanzados y los efectos imprevistos (positivos o negativos). En caso de diseño con marco lógico, se enfoca en la

evaluación del *Fin* de la jerarquía de objetivos. Esta evaluación necesariamente debe ser realizada luego de un tiempo de culminado el proyecto y no inmediatamente éste concluya; el tiempo recomendado para efectuar la evaluación de impacto es de 5 años.[4]

1.2 Tutoría

El Diccionario de la lengua española define al tutor como *la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura* (Real Academia Española, 1992). En base a esto se concluye que la tutoría[5] es un proceso de acompañamiento en forma dinámica, que se lleva a cabo de manera periódica y sistemática, la cual debe crear un clima de confianza entre el tutor (experto en el área) y el tutorado que permitan el desarrollo integral y profesional de este segundo. También debe de favorecer un mejor desempeño del tutorado, desarrollando niveles de confianza en la realización del servicio prestado.

1.3 Seguimiento

"m. Acción y efecto de seguir." (Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.)[6] Lo cual se establece como una actividad continua que nos permite recabar información con un enfoque orientado hacia el desempeño, procurando obtener elementos que permitan una acción correctiva lo cual conlleve establecer vínculos de responsabilidad entre los ejecutores y los resultados obtenidos, a través de una "observación minuciosa de la evolución y el desarrollo de un proceso." (Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.). Lo anterior nos lleva a pensar que para eficientar el proceso de seguimiento de una acción o persona, debe de construir un vínculo que permita el trabajo en equipo y que de un seguimiento de revisión, se logre un seguimiento constructivo en el cual entraría el proceso de tutoría.

4disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/evaluaci%c3%b3n_de_proyectos
5Fuente http://es.thefreedictionary.com/seguimiento
6 Fuente http://www.dnp.gov.co/programas/sinergia/seguimientoaresultados.aspx

1.4 Trabajo en Equipo

Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. , también es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros. La palabra “equipo” implica la inclusión de más de una persona, lo que significa que el objetivo planteado no puede ser logrado sin ayuda de todos sus miembros, sin excepción.

> *“Reunirse en equipo es el principio.*
> *Mantenerse en equipo es el progreso.*
> *Trabajar en equipo asegura el éxito.”*
> *Henry Ford.*[7]

Dos cabezas piensan mejor que una, tres mejor, para que el equipo funcione bien, es necesario tener claro lo que se quiere lograr, reconocer qué labores puede desarrollar cada uno de los miembros del equipo; es así como un equipo descubre para qué son buenos sus miembros, teniendo como resultado que funcione bien el equipo de trabajo.

Cada uno de los miembros del equipo debe aportar ideas diferentes para que las decisiones de carácter intelectual u operativo que tome la organización sean las mejores. Cuando hay diferencias y discrepancias surgen propuestas y soluciones más creativas.

7 Henry Ford (30 de julio de 1863 – 7 de abril de 1947) fue el fundador de la compañía Ford Motor Company y padre de las cadenas de producción modernas utilizadas para la producción en masa.

1.4.1 Fracasos[8]

Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor.
Los errores más comunes al momento de trabajar en equipo y que llevan a un fracaso son:

- No existe un clima agradable de trabajo
- Se planifica incorrectamente
- Existe negatividad y egoísmo en el grupo
- Los miembros están desmotivados y no son perseverantes
- Los involucrados no se sienten parte del grupo.
- No se da la confianza mutua
- Los objetivos a cumplir no están claros.

Los componentes del equipo deben ser capaces de gestionar su tiempo para llevar a cabo su trabajo diario además de participar en las actividades del equipo; alternar fácilmente entre varios procesos de pensamiento para tomar decisiones y resolver problemas, y comprender el proceso de toma de decisiones comunicándose eficazmente para negociar las diferencias individuales y que en todo momento impere la colectividad.

1.5 Percepción

El concepto de percepción[9] proviene del latín ***perceptio***, compuesta del prefijo ***per*** (intensidad) el verbo ***capere*** (capturar) y el sufijo ***tio*** (ción, acción y efecto). Es decir "la acción y efecto de capturar bien las cosas"[10] (recibir por uno de los

8 Disponible en http://www.monografias.com/trabajos10/tequip/tequip.shtml
9Consultado en http://etimologias.dechile.net/?percepcio.n
10 Disponible en http://definicion.de/percepcion/

sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo).

La percepción es entendida como la forma de conducta que comprende el proceso de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible, que tienen como límites las capacidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad innata del hombre para la producción de símbolos[11], lo que permitirá entender, la importancia que toma el papel de los evaluadores como representantes del CEE.

A través de la vivencia (del PSP) la percepción atribuye características cualitativas a los objetos o circunstancias del entorno mediante referentes que se elaboran desde sistemas culturales e ideológicos específicos construidos y reconstruidos por el grupo social, lo cual permite generar evidencias sobre la realidad (Vargas M., 1995)[12]

Para lograr un proceso de evaluación exitosa, es necesario conocer la opinión del evaluado, que nos permita indagar en sus necesidades y cualidades en el área que se desempeña, para ello es necesario conocer el proceso de seguimiento a través de acompañamiento tutorial, tomando en cuenta que el evaluador tiene que cubrir las necesidades del PSP. Logrando conllevar una relación evaluador-PSP, teniendo como opción la tutoría personalizada. En la actualidad existen medios electrónicos que facilitan la tarea del evaluador, en las acciones de tutoría y seguimiento, lo que también para el PSP significa un ahorro de tiempo y sobre todo, evita el descuido de sus acciones prioritarias, ya que la comunicación virtual puede hacerse en horas fuera de trabajo.

Según ha lo planteado, se puede decir que conforme a la tarea asignada al CEE como ente evaluador y las exigencias que se le hacen al PSP en su carácter de prestador de servicios profesionales, obliga a una simbiosis entre las partes.

11 http://es.wikipedia.org/wiki/Percepci%C3%B3n
12Vargas Melgarejo, Luz María 1995 Los colores lacandones: un estudio sobre percepción visual. México, Tesis presentada a la Escuela Nacional de Antropología e Historia, 115 h. http://www.uam-antropologia.info/alteridades/alt8-4-vargas.pdf

La presente investigación y conforme a la revisión bibliográfica que se realizó, se orienta hacia la determinación de la percepción del PSP hacia el CEE, la cual deberá de estar estrictamente ligada al actuar del CEE y al cumplimiento de sus compromisos, sobre todo en la parte de seguimiento y tutoría, que en su conjunto representan el acompañamiento que el Evaluador debió de hacer al PSP en el proceso de evaluación, eliminando así la percepción de una evaluación de tipo fiscalización, para trascender a una de tipo formativa.

1.6 Cadena de valor

La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final[13], Michael Porte establece un marco para analizar las empresas en sus sectores industriales, la competencia y la forma de establecer una estrategia que le permita obtener una posición ventajosa respecto de sus competidores.

La ***Cadena de valor***[14] se constituye como una herramienta de análisis que permite ver hacia adentro de la empresa, en búsqueda de una fuente de ventaja en cada una de las actividades que se realizan pero esa ventaja viene desde afuera, es decir, el cliente, con lo que espera obtener una mayor alcance del producto en cuanto al precio y a las unidades que se pueda vender, dado que las áreas de mejora vienen desde la perspectiva del cliente[15].

El considerar a los clientes para poder implementar áreas de mejora, como se mencionó en el párrafo anterior se genera un valor agregado, lo que más adelante se mide en un margen, dicho de otra manera, posteriormente a las acciones

[13] Descrito y popularizado por Michael Porter, profesor de la Escuela de Negocios de Harvard, en sus libros “Estrategia Competitiva” y “Ventaja Competitiva”.
[14] El valor es la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que una empresa les proporcione.
[15] Bajo este principio, en la materia de Agronegocios impartida en la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro, se plantea que la calidad se alcanza cuando una empresa logra satisfacer al 100% a sus clientes.

implementadas se deberá de medir el margen que se genera antes de la acción con respecto a después.

Margen, es la diferencia entre el valor total y el costo colectivo de desempeñar las actividades de valor, considerándose estas últimas como las distintas actividades que realiza una empresa, mismas que se dividen en dos amplios tipos.

***Actividades Primarias*:** son las implicadas en la creación física del producto, su venta y transferencia al comprador así como la asistencia posterior a la venta.

Actividades De Apoyo: sustentan a las actividades primarias y se apoyan entre sí, proporcionado insumos comprados, tecnología, recursos humanos y varias funciones de toda la empresa[16].

Bajo estas definiciones, es importante señalar que se debe de dar una coordinación horizontal[17] muy puntual entre los entes que intervienen en las distintas áreas, para que se compre lo que el área de producción primaria pueda hacer lo requerido para dar el valor que el comprador requiere, ya que se debe de considerar que el comprador también tiene su cadena de valor y la diferenciación de empresas exitosas y las no exitosas, precisamente radica en incursionar en la cadena de valor de los clientes para conocer cuáles son sus expectativas y satisfacerlas lo más puntual posible.

En el caso de la presente evaluación, se busca establecer un dialogo con el cliente, (en este caso el PSP), de tal manera que se otorguen elementos para mejorar el servicio que se ofrece y por consecuencia una mayor satisfacción del cliente final (siendo este el productor)

[16] http://www.estrategiamagazine.com/administracion/cadena-de-valor
[17] Debemos de recordar que desde la perspectiva del proceso administrativo, en el ámbito organizacional, el orden jerárquico se da de manera vertical de arriba hacia abajo, pero la coordinación entre los pares se da de manera horizontal.

Figura 1. Cadena de valor



Fuente: **http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_valor**

En la figura 1, se pueden observar las diferentes áreas que intervienen en la cadena de valor, donde sobresalen aspectos de marketing, ventas y la logística interna de la empresa, de tal manera que se le de ese valor agregado a nuestros clientes, lo que nos permitirá, por un lado, la consolidación la relación de cliente proveedor, pero también se observa que conforme a las recomendaciones del cliente se puede buscar la expansión del mercado, dado que se pueden ampliar la lista de clientes potenciales.

CAPITULO II
SISTEMA NACIONAL DE CENTROS DE EVALUACIÓN ESPECIALIZADA

En este apartado, se plasma de manera precisa cuál es la razón de ser del Sistema Nacional de Centros de Evaluación Especializa, cuál es su misión y que es lo que se espera con la intervención de las Instituciones de Educación Superior (IES), aspectos que nos marcaran la pauta, para observar, conforme a los resultados de las encuestas, si el Centro de Evaluación está cumpliendo con lo que se le encomendó, lo que definitivamente incidirá en la percepción que los PSP tengan con respecto a éste.

2.1 Antecedentes

La era moderna del extensionismo y la investigación agrícola empezó a principios del siglo XX y el apoyo público se consolidó después de la Segunda Guerra Mundial, con la creación de la Oficina de Estudios Especiales. A principios de la década de 1960, se fundó el Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias (INIA, ahora INIFAP). Tal acontecimiento coincidió con la era de la Revolución Verde, durante la cual el sistema de investigación agrícola de México contribuyó a la difusión mundial de germoplasma de trigo y de maíz de alto rendimiento.

Durante la década de 1960 hasta la de 1990, el gobierno mexicano desarrolló un sistema de extensión y transferencia de tecnología agrícola. A principios de los 80´s se estableció el Programa Nacional de Extensionismo, la cual demanda el empleo de unos 25,000 extensionistas en todo el país, desmantelándose está red en los principios de la década de los 90´s.

Dada la necesidad de los productores de contar con un respaldo técnico y acompañamiento en las acciones que emprenden, en 1996 se inició una nueva era del extensionismo por conducto del Programa de Capacitación y Extensión (PCE) y el Programa Elemental de Asistencia Técnica (PEAT).

Con el nacimiento del Programa de Alianza para el Campo en ese mismo año, surgen una serie de programas en esta misma vertiente, entre los que podemos resaltar el Programa para el Desarrollo de Capacidades en el Medio Rural (PRODESCA) y el Programa de Fortalecimiento de Empresas y Organización Rural (PROFEMOR), mismos que posteriormente se constituyen como subprogramas en el marco del Programa de Desarrollo Rural. Estos dos programas buscan el desarrollo de capacidades en el medio rural a través de técnicos que les otorguen cursos de capacitación, les pongan en marcha proyectos de inversión, consultorías y el fomento de la organización de los productores, entre otros.

La diferenciación entre el extensionismo antiguo con el nuevo enfoque, radica en que el primero dependía directamente del gobierno (los extensionistas estaban en nómina) y el nuevo esquema estable un mercado libre de servicios profesionales, aunque subsidiados en muchos de los casos, busca que los PSP compitan entre sí, lo que en teoría debía de propiciar una mayor calidad de los servicios profesionales en beneficio de los productores.

Sin embargo, esa libertad que se le daba a los PSP empezó crear vicios, lo que hizo necesario que se estableciera o se le diera vida a un ente que se responsabilizara de garantizar la calidad de los servicios profesionales, por lo que a partir del año 2002 se crea el Centro de Calidad para el Desarrollo Rural (CECADER), al cual se le encomienda el seguimiento de esos servicios contratados a través de los programas referidos, para lo cual se conformó una Red de Evaluadores para valorar el desempeño del PSP y la satisfacción del cliente.

A partir de 2008, conforme al mandato emanado de las Reglas de Operación 2008 para los Programas de la SAGARPA, publicadas el día siete de diciembre de 2007, se crea el Sistema Nacional de Centros de Evaluación Especializados, con el cual se crea un Centro de Evaluación Estatal en cada entidad federativa. La misiva de conducir estos Centros de Evaluación Estatal (CEE) y conforme a lo establecido en los lineamientos para la Operación de los CEE publicados por la SAGARPA, se le otorga de preferencia a Instituciones de Educación Superior, que para el caso de Coahuila recae en la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro, dado su renombre como impulsora del desarrollo rural.

Para el 2011 el CEE-Coahuila se transforma en Centro Estatal de Capacitación y Seguimiento de la Calidad de los Servicios Profesionales (CECS).

2.2 Sustento Jurídico

La operación de los ***Centros de Evaluación Estatal*** tiene su sustento normativo en las Reglas de Operación de los Programas de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación; en el Artículo 17 Programa de Soporte, Fracción II, Sección II.3.1: así mismo y emanado de la misma normatividad, se emite la Circular 002—2008, 2009 y 2010 que señala los criterios y procedimientos de los Centros de Evaluación Estatal previstos en el componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa de Soporte

El concepto de ***Sistema de Centros de Evaluación Especializada***, se refiere a un sistema integrado por tres actores principales:

1. Institución Portadora.(IP)
2. Centros de Evaluación Estatal (CEE) o Enlaces Estatales (EE).
3. Unidades Técnicas Especializadas.(UTE´S)

2.3 Institución Portadora

Son instituciones de enseñanza o investigación con experiencia en la prestación de servicios de Asistencia Técnica y Capacitación al medio rural, de acuerdo a lo establecido al Artículo 2, fracción XXIV, de las Reglas de Operación de los programas de la SAGARPA.

Las Instituciones Portadoras son las áreas responsables de desarrollar sistemas y procedimientos de información, seguimiento y rendición de cuentas homogéneos para todos los Centros de Evaluación Estatales (CEE), darán soporte técnico y seguimiento a los procesos de acreditación de los candidatos a Centro de Evaluación Estatal en sus sistemas y procedimientos, en otras atribuciones, con la finalidad de lograr la estandarización en los servicios de los Centros en todas la entidades federativas, además de supervisar y monitorear a los CEE y en caso de incumplimiento de los principios, proponer a la SAGARPA retiré la autorización para operar como tal.

Para dar cumplimiento a lo anterior y facilitar el flujo de información entre los diferentes actores involucrados, se diseñó una base de datos única (BDU), en la cual se reportan los pormenores del proceso de evaluación de cada uno de los servicios autorizados en el marco del componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa Soporte de la SAGARPA.

Las Instituciones Portadoras son instituciones de enseñanza o investigación con presencia nacional y experiencia en la prestación de servicios de Asistencia Técnica y capacitación al medio rural, validadas por el Grupo Operativo Nacional de Asistencia Técnica y Capacitación (GONAT) en los términos de lo establecido en el Artículo 2, Fracción XXXI, de las Reglas de Operación de los Programas de la SAGARPA.

La cobertura de las Instituciones Portadoras; así como de los procedimientos desarrollados por las mismas y que serán comunes a todos los Centros de

Evaluación Estatal deberán ser validados por el GONAT, mismo que tiene las siguientes atribuciones:

- Dar seguimiento y generar propuestas de mejora a la operación del Componente.
- Validar y dar seguimiento a la red de “Centros de Evaluación Especializados” que incluye Unidades Técnicas Especializadas (UTE), Instituciones Portadoras (IP) y Centros de Evaluación Estatal (CEE).
- Validar y dar seguimiento a los procedimientos de soporte técnico a los prestadores de servicios profesionales.

El GONAT estará integrado por representantes de la Coordinación General de Ganadería, de la Coordinación General de Delegaciones, de la CONAPESCA y de las Direcciones Generales involucradas de las Subsecretarias de Agricultura y de Desarrollo Rural de la SAGARPA. Pudiendo participar como invitados el SNITT y el INCA Rural. La secretaría técnica, estará a cargo del área responsable del componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa de Soporte de la SAGARPA y será quien dará seguimiento a los acuerdos del mismo.

2.4 Unidad Técnica Especializada (UTE)

Es una entidad que por su experiencia y prestigio en una estrategia de capacitación y Asistencia Técnica de amplia cobertura es válida por la instancia correspondiente para ser responsables de la capacitación, soporte técnico y acreditación a los PSP que participan en la estrategia de su competencia.

Las UTE’S, en coordinación con el área responsable del seguimiento normativo del componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa de Soporte de la SAGARPA y las áreas normativas de los componentes de los diferentes programas o agentes técnicos correspondientes, llevarán a cabo:

- La definición del perfil de beneficiarios, regiones y actividades a desarrollar en el marco del Componente de Asistencia Técnica.
- El diseño de los programas de trabajo a desarrollar por los PSP, así como la propuesta del Soporte Técnico que eventualmente se otorgará a los profesionales.
- La definición de los indicadores de desempeño y de los programas de supervisión y evaluación especializados a aplicar.
- La aplicación de criterios para la selección de los evaluadores.
- La definición y eventual aplicación de la estrategia de capacitación dirigida a los evaluadores.
- El análisis y seguimiento de la estrategia que le corresponda, con el fin de generar informes de avances y resultados y proponer soluciones a restricciones que se presentan.

Las **UTE** apoyarán a los **Centros de Evaluación Estatal** en los siguientes aspectos:

- Selección y capacitación de evaluadores especializados.
- Diseño y seguimiento de programas de supervisión y evaluación especializados.
- Análisis y seguimiento de la estrategia que le corresponda, con el fin de generar informes de avances, resultados y restricciones que se presentan a los Grupos Operativos Estatales.
- La supervisión de los servicios y la evaluación de la estrategia correspondiente, En este caso tendrá que ser contratadas por el CEE, la IP o el Agente Técnico que corresponda.

En función de las necesidades y de los resultados obtenidos, el GONAT podrá autorizar la inclusión o eliminación de estrategias o de UTE, según corresponda. Estos cambios serán comunicados a las Instituciones Portadoras y a los Centros

de Evaluación Estatal para que ajusten los criterios y los programas de evaluación en consecuencia.

Cuadro 1. Tipo de estrategias y las UTE´S que las atenderá

Servicio Especializado	Unidad Técnica Especializada
Asesoría a Consejos De Desarrollo Rural Sustentable	Inca Rural
Acompañamiento Técnico PROMAF en Transición	Inca Rural
Asistencia Técnica Pecuaria	INIFAP
Conservación y Uso Sustentable de Agua y Suelo	Colegio De Posgraduados
Gestión de la Innovación	Universidad Autónoma Chapingo
Seguridad Alimentaria	FAO
Desarrollo Empresarial	Inca Rural
Acompañamiento Técnico PROEMAR	Inca Rural

Fuente: SAGARPA

2.5 Centro de Evaluación Estatal (CEE)

En cada entidad del país, se tendrá un sólo Centro para la atención de la supervisión y evaluación de los servicios profesionales, y en general se le conocerá como Centro de Evaluación Estatal (CEE). Con el fin de desarrollar capacidades locales, esta función podrá ser responsabilidad de una institución local, acreditada o en proceso de acreditación por alguna de las Instituciones Portadoras.

Para que una Institución de Educación Superior funja como CEE, debe de cumplir con los siguientes criterios de elegibilidad:

- No ser operador del componente de Asistencia Técnica y Capacitación en el estado que la proponga.
- Contar con infraestructura propia de oficina, transporte, teléfono e Internet a disposición del Centro de Evaluación.

- Asignar un titular y auxiliares de tiempo completo para esta actividad, que aprueben el programa de capacitación correspondiente y que no participe simultáneamente como PSP en el marco de este componente.
- No cobrar retribución patrimonial por los recursos que reciba, y estar dispuesto a que estos se manejen en una cuenta exclusiva para este propósito.
- Firmar un Convenio con la Institución Portadora Nacional que le corresponda, para recibir capacitación, Soporte Técnico y supervisión así mismo, deberá comprometerse a respetar los sistemas y procedimientos de evaluación establecidos.

Existen tres modalidades para la operación de los CEE:

a) Centro de Evaluación Estatal Acreditados

Son Instituciones de Educación Superior con experiencia en el proceso de supervisión /evaluación y son los responsables de recibir, administrar y comprobar el pago de los recursos destinados a la supervisión y evaluación de los servicios profesionales, de acuerdo a lo establecido en el art. 17, fracción II, sección II.3.1 de las reglas de operación de los programas de la SAGARPA.

b) Centros de Evaluación Estatal en proceso de Acreditación

Son Instituciones de Educación Superior responsables de recibir, administrar y comprobar el pago de los recursos destinados a la supervisión y evaluación de los servicios profesionales, que les sean transferidos por las IP.

c) Enlaces Estatales

Son establecidos por la institución portadora para cumplir las funciones de un CEE, por lo que la administración de recursos será a cargo de la IP.

2.5.1 Responsabilidades de los Centros de Evaluación Estatal

1. Los CEE acreditados son responsables de recibir, administrar y comprobar el pago de los recursos destinados a la supervisión y evaluación de los servicios profesionales, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 17, Fracción II, Sección II.3.1, de las Reglas de Operación de los Programas de la SAGARPA.

2. Los CEE en proceso de acreditación son responsables de recibir, administrar y comprobar el pago de los recursos destinados a la supervisión y evaluación de los servicios profesionales, que les sean transferidos por las IP.

3. Recibir por parte del Ejecutor del Gasto en la entidad, el programa de trabajo y la información mínima requerida para la supervisión y evaluación de los servicios de Asistencia Técnica, en el formato establecido, el cual junto con el instructivo de llenado.[18] Dicha información incluye básicamente:

- Nombre, ubicación y otras características de los beneficiarios.
- Nombre, correo electrónico y otras características del Prestador de Servicios Profesionales (PSP) propuesto y validado.
- Características de los apoyos autorizados.

4. Los CEE acreditados o en proceso de acreditación según sea el caso, con base a la información anterior y con el apoyo de la Unidad Técnica Especializada correspondiente, tendrán la responsabilidad de:

- Elaborar los programas de supervisión y evaluación de cada apoyo o estrategia.
- Seleccionar a los evaluadores responsables de cada servicio.
- Dar seguimiento a los procesos de evaluación y supervisión de cada servicio.

[18] se encuentra disponible en: www.sagarpa.gob.mx/centrosdeevaluacion/.

- Informar en coordinación con la IP, a los órganos colegiados y a los grupos de trabajo correspondientes de los avances de la supervisión y de sus resultados.
- Dictaminar e informar al Ejecutor del Gasto, a la IP y al Prestador de Servicios Profesionales sobre los resultados de cada servicio.
- Resolver, en primera instancia, las inconformidades en los dictámenes, en coordinación con los Ejecutores del Gasto y el órgano colegiado que corresponda.
- A solicitud del Ejecutor del Gasto, presentar un informe de satisfacción del cliente de los servicios.

En sí, todo se desarrolla en torno a la evaluación del desempeño del PSP e informar a la Institución Portadora Nacional y al área responsable del componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa de Soporte de la SAGARPA para que se actualicen las listas de desempeño, de lo que se derivan sus principales actividades, según se referencia a continuación.

2.5.2 Actividades del CEE

Los Centros de Evaluación Estatal tendrán como principales actividades a las siguientes:

- Evaluar el desempeño de cada Prestador de Servicios Profesionales, con base a la aplicación de las capacidades profesionales definidas para el servicio que ha sido contratado y con el enfoque de una evaluación formativa.
- Facilitar la capacitación a los prestadores de servicios, con INCA Rural para la integración de la base social de la empresa rural y para el Soporte Técnico a través de las Unidades Técnicas Especializadas y de especialistas locales de Instituciones de Investigación y de Educación Superior, que promueva el cumplimiento en tiempo y forma de las actividades básicas

comprometidas en el programa de trabajo aprobado para cada Prestador de Servicios Profesionales.

- Evaluar la correspondencia de los productos y resultados generados en los beneficiarios, con los indicadores planteados al momento de la aprobación del apoyo o inicio del servicio.
- Evaluar la satisfacción de los productores atendidos con los servicios recibidos, considerando la cobertura, las actividades realizadas y los cambios en los productores provocados por las innovaciones promovidas por los servicios de Asistencia Técnica proporcionados por el prestador de servicios.
- Dictaminar el desempeño del PSP al finalizar el servicio.

Los Centros de Evaluación Estatal informarán regularmente sobre los avances, resultados y restricciones que se presenten durante la ejecución de las diferentes estrategias de Asistencia Técnica y capacitación, a los Grupos Operativos Estatales. Igualmente informarán regularmente a la Institución Portadora correspondiente, sus avances y resultados.

2.5.3 Funciones del CEE

Recibir por parte del Ejecutor del gasto, las características de las solicitudes autorizadas:

1. Nombre y ubicación de los beneficiarios.
2. Programa de trabajo autorizado.
3. Nombre y correo electrónico del PSP propuesto y validado.

Con base en la información anterior y con el apoyo eventual de la Unidad Técnica Especializada correspondiente, tendría que:

1. Elaborar los programas de supervisión y evaluación de cada apoyo o estrategia.

2. Seleccionar a los evaluadores responsables de cada servicio o estrategia.
3. Dar seguimiento a los procesos de evaluación y supervisión de cada servicio
4. Informar en coordinación con la IP, a los órganos colegiados y a los grupos de trabajo correspondientes de los avances de la supervisión y sus resultados.
5. Dictaminar e informar al Ejecutor del Gasto, a la IP y al Prestador de Servicios Profesionales sobre los resultados de cada servicio.
6. Resolver, en la primera instancia, las inconformidades en los dictámenes, en coordinación con los Ejecutores del Gasto y el órgano colegiado que corresponda.
7. A solicitud del Ejecutor del Gasto, presentar un informe de satisfacción del cliente de los servicios.

El propósito de todas las funciones referidas, es llegar a la determinación de un dictamen de evaluación, mismo que alimentará la base de datos de la SAGARPA que contiene la lista de desempeño.

2.5.4 Ámbito de influencia

El sistema de Centros de Evaluación Especializados, tendrá injerencia en la supervisión y evaluación de los siguientes apoyos del Componente de Capacitación y Asistencia Técnica del Programa de Soporte que se operan a través de las entidades federativas:

1. Asesoría profesional para la elaboración de planes de negocio, proyectos y estudios para el seguimiento de procesos de inversión o programas de desarrollo empresarial.
2. Asistencia Técnica para la Innovación.
3. Cursos de capacitación.
4. Programas Especiales de Capacitación y Asistencia Técnica.

5. Promoción y seguimiento de proyectos de desarrollo en comunidades o municipios de alta y muy alta marginación.

También tendrán injerencia en la supervisión y evaluación, en los apoyos de este componente que el Comité Técnico Nacional disponga y que se otorguen a través de la modalidad 2 prevista en el Artículo 9[19], de las Reglas de Operación de los Programas de la SAGARPA.

2.5.5 Listas de desempeño de los PSP

Como producto de la evaluación del cumplimiento de los programas de trabajo se generan las listas de desempeño de los profesionales que han participado en este componente. Estas listas marcan la pauta para la continuidad o salida del PSP, es decir se torna como un instrumento legal para coadyuvar en la toma de decisiones del Ejecutor del Gasto en cuanto a la contratación de los PSP, bajo los siguientes preceptos:

- Los profesionales que hayan tenido un desempeño satisfactorio forman parte de la lista de *"**ACREDITADOS**".*
- Los profesionales que hayan involucrado poco a los beneficiarios durante un servicio, que no hayan cubierto los puntos relevantes del mismo o que no hayan aprobado la capacitación cuando esta les fue requerida, estarán en la lista de *"**CONDICIONADOS**"* para el apoyo en que se cometió la falta, y su futura participación en el mismo estará sujeta al cumplimiento de las condiciones que les sean establecidas a través del Centro de Evaluación Estatal.
- Los profesionales que hayan cometido faltas graves como el no otorgar o abandonar un servicio ya pagado, brindarlo con una deficiencia profesional notoria, o generar inconformidades con los beneficiarios atendidos, formarán parte de la lista de *"**NO ACEPTABLES**"* y ya no podrán participar

[19] Se refiere a proyectos denominados de Ejecución Nacional, es decir son apoyos otorgados únicamente con recursos federales, en los cuales no intervienen las autoridades estatales.

en el componente de Capacitación y Asistencia Técnica del Programa de Soporte.

2.6 Ejecutor del Gasto

El gobierno federal otorga recursos para llevar acabó la Asistencia Técnica a los productores del campo a través de la solicitud de los servicios de los prestadores de servicios profesionales, para que dé acompañamiento técnico; los cuales sean evaluados a través del Centro de Evaluación Estatal, o enlace estatal según sea su caso. Por cada entidad solo habrá un CEE O EE. El cual solventa sus gastos a través del Ejecutor del Gasto.

El Ejecutor del Gasto es el responsable de contratar en coordinación con los productores, a los PSP, además de identificar las necesidades de evaluación y hacérselas llegar al Centro de Evaluación Estatal para su valoración, a través de instrumentos de evaluación (desempeño, resultados y satisfacción del cliente) aplicados a los PSP y recolectados en campo.

Los recursos que otorga el Ejecutor del Gasto, son destinados el 75 % por el gobierno federal y el 25 % por parte del estado (el denominado paripassu) y si existen necesidades de más recursos son proporcionados por los productores para cubrir los pagos de los servicios, otorgados por el PSP.

2.7 Centro Evaluación Estatal Coahuila[20]

En el ámbito estatal, el responsable de otorgar un dictamen de los servicios autorizados en el marco del Componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa Soporte de la SAGARPA, es el Centro de Evaluación Estatal, además de hacer lo que se denomina la Satisfacción del Cliente, elemento fundamental en la metodología establecida para la evaluación de los servicios.

[20] Ponencia Economía 2011, Sistema de Centro de Evaluación Especializada, dirigida por el MC. Rolando Ramírez Segoviano, Coordinador del CEE-Coahuila.

Este Centro nace en el 2008 como producto de la implementación del Sistema Nacional de Centros de Evaluación Especializada, con la característica de que nace como Centro de Evaluación Estatal Acreditado (CEEA-Coahuila), lo que le confiere mayores responsabilidades que un CEE en proceso de acreditación o un Enlace Estatal fijado por la IP.

Para su mejor funcionamiento, los responsables de su operación, diseñaron un Manual de organización, el cual permite que se de manera muy clara las funciones y atribuciones de cada uno de sus integrantes, sin embargo para el 2001 se hace necesario que dicho documento sea actualizado. Conforme a la información que en éste se refiere, se pudo identificar el objetivo, misión y visión del CEEA en Coahuila.

2.7.1 Objetivo del CEE-Coahuila

Verificar la calidad de los servicios, establecer la satisfacción del cliente y elaborar y/o actualizar las listas de desempeño de los prestadores de servicios profesionales que participan en el marco del Programa Soporte de la SAGARPA.

2.7.2 Misión

Conformar una red de evaluadores de calidad, que en el ejercicio de sus funciones, coadyuven a mejorar los servicios profesionales prestados a los productores y como consecuencia a una mayor eficiencia en el desarrollo de capacidades en la población del medio rural.

2.7.3 Visión

El Centro Estatal de Evaluación es una instancia que impulsa la eficiencia y eficacia en el actuar de los Prestadores de Servicios Profesionales y en función de los resultados obtenidos en la evaluación de las diferentes estrategias, propone a

los ejecutores del gasto acciones tendientes a mejorar los impactos de las políticas públicas implementadas en beneficio de la población rural de Coahuila. *

2.7.4 Sustento Jurídico

La operación de los centros de evaluación especializada tiene sustento normativo en las reglas de operación de los programas de la secretaria de agricultura, ganadería. Desarrollo rural, pesca y alimentación; en el artículo 17 programa de soporte, fracción II, sección II.3.1: así mismo y emanado de la misma normatividad se emite la circular 002 - 2008-2009-2010 que señala los criterios y procedimientos de los centros de evaluación especializada previstos en el componente de Asistencia Técnica y capacitación del programa de soporte.

Con fecha 4 de junio de 2008, mediante oficio número 413-128 de la Dirección General de Servicios Profesionales para el Desarrollo Rural, de la Subsecretaría de Desarrollo Rural, de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) se validó a la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro como Centro Estatal de Evaluación Acreditado para el estado de Coahuila.

2.7.5 Su Actuar en Campo

Para la operación del CEEA-Coahuila, se toma como base las guías metodológicas diseñadas por la IP y las UTE´S correspondientes dependiendo del tipo de servicio a evaluar, salvo en aquellos casos en los que no existe UTE, el CEEA-Coahuila se hace responsable de proponer y acordar con el Ejecutor del Gasto la metodología para la evaluación de esos servicios.

2.8 Proceso de Evaluación

Este procedimiento[21] da inicio con la solicitud de la evaluación que el CEE recibe del Ejecutor del Gasto, la cual debe incluir:

- Datos del grupo
- Datos del prestador de servicios
- Datos del servicio y
- Programa de trabajo

Los tres primeros deben estar registrados en el sistema de captura de información y se debe utilizar el formato que ahí se indica.
El siguiente paso que debe realizar el CEE, es la verificación de la información en la base de datos:

- Que la información recibida en la solicitud de evaluación este completa.
- Clasificar el tipo de servicio para evaluar, es decir revisar si se trata de servicios estratégicos o especializados.

La evaluación de cualquier servicio se establece a partir del programa de trabajo y se realiza con base a tres ejes centrales.

1. La verificación de las actividades que el PSP programa con el grupo de productores u organización para dar cumplimiento al programa de trabajo.
2. La evaluación de los productos que se generan a través del servicio y que son evidencia del mismo.
3. La satisfacción del cliente, debe quedar claramente manifestado que los beneficiarios del servicio están conformes con el desempeño del PSP

[21] lineamientos para la operación del sistema de centros de evaluación especializados"- junio 2008.

Es importante señalar que tanto en los servicios especializados como en los estratégicos (UTE), existen instrumentos y procedimientos específicos para cada caso.

Para desarrollar la evaluación se consideran tres etapas o momentos:

1. Inicio Del Proceso De Evaluación

a) Verificación del programa de trabajo considerado
    - Que haya sido elaborado con los beneficiarios
    - Que las actividades sean congruentes con el tipo de servicio a brindar
b) Realizar una reunión de arranque en la que estén presentes los beneficiarios, el PSP y el evaluador, para definir las responsabilidades y compromisos de las partes.

Es importante señalar que el evaluador deberá elaborar una minuta de los acuerdos de la reunión, e informar al Centro Estatal de Evaluación (CEE), si hay problemas en el servicio, con el grupo de beneficiarios o con el PSP a fin de reportarlo con oportunidad al grupo operativo o al Ejecutor del Gasto.

2. Seguimiento del Trabajo de los PSP

Este momento debe permitir que se verifique el avance del servicio contra su programa de trabajo y el seguimiento de los acuerdos de la reunión de arranque.
Se evaluará el desempeño del PSP (en campo se evaluará la facilitación del evento por el PSP, la propuesta didáctica, contenidos y aprendizaje generado en los productores. Además del seguimiento en gabinete a los productos desarrollados), de acuerdo con las actividades, los productos y evidencias comprometidas en su programa de trabajo.

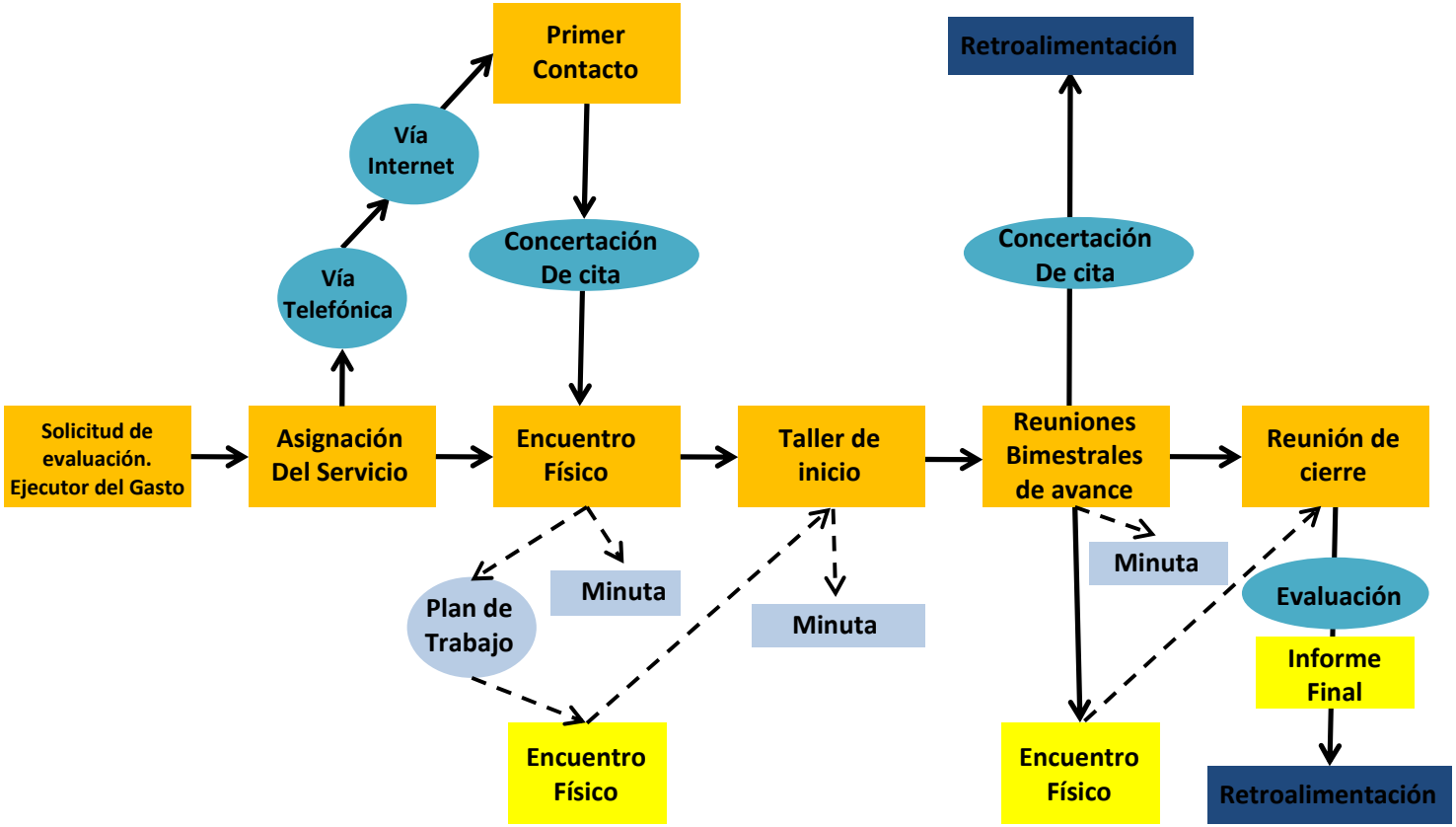
Es importante que el evaluador levante una minuta de seguimiento e informe al Centro Estatal de Evaluación (CEE) si detectó problemas en el servicio, para que el CEE informe al grupo operativo o al Ejecutor del Gasto, a fin de tomar medidas correctivas de manera oportuna.

3. Cierre del Servicio y Satisfacción del Cliente

En este momento en reunión de trabajo el PSP presentara los productos y evidencias del servicio prestado al grupo de beneficiarios en presencia del evaluador. En este momento se procederá a:

- La verificación del cumplimiento del programa de trabajo
- Levantamiento del acta de satisfacción del cliente

Figura 2.- Proceso de evaluación[22]



[22] Se debe considerar la importancia que tiene el seguir paso a paso este proceso, para una verdadera evaluación y la oportuna atención a los problemas que puedan surgir tanto con los productores y el PSP.

El diagrama[23] de evaluación integra los pasos que el evaluador sigue conforme a lo estipulado en la metodología; comenzando con la recepción del servicio asignado por el Ejecutor del Gasto. El evaluador realiza el primer contacto con el PSP medio vía telefónica y correo electrónico este segundo es usado como evidencia de comunicación. Acuerda un encuentro físico para la reunión de arranque, en la que se levanta una minuta para evidenciar la reunión. En esta reunión se verifica el plan de programa de trabajo consensuado con el productor y la estrategia de evaluación, a las vez que se programan las reuniones bimestrales de seguimiento (o dependiendo el tipo de servicio se programan las asesorías o capacitaciones) y acompañamiento (en cada reunión levantar una minuta) esto permite una retroalimentación entre el PSP- evaluador y en ocasiones con los beneficiarios del servicio.

El seguimiento y acompañamiento se da en forma tutorial, es decir, que el evaluador apoya al PSP para la elaboración de los reportes e informes que entrega al CEE, lo recomendable para el PSP que los entregue conforme va avanzando el servicio para que entregue un reporte de la mayor calidad posible, ya que esta determinara el estatus del PSP, que le permitirá seguir brindado los servicios. El evaluador en ocasiones realiza los trabajos que le corresponde al PSP (la captura de los reportes o el informe final en Word), debido a que este no tiene la capacidad o conocimientos en los diferentes paquetes de office o en computación; es recomendable que las instituciones educativas se den a la tarea de brindar cursos de computación ya que los técnicos egresados de estas, se encuentran con serias dificultades al momento de laborar o redactar informes.

La reunión de cierre se programa al final del servicio en el lugar donde se llevó acabo el servicio tendiendo como actores involucrados los beneficiarios, el PSP y evaluador quien juega un rol de visitador quien valida el programa de trabajo y la línea base, confrontando con los resultados obtenidos del servicio otorgado por el

[23] Análisis realizado con base a los datos y repuestas otorgados por los evaluadores considerados. En forma general nos muestra un panorama muy apegado a los instrumentos de medición otorgado por la IP, a través del CEE. Para su ejecución en campo.

PSP, interactuando con los beneficiarios quienes firman de conformidad y se realiza el levantamiento del acta del satisfacción del cliente.

El PSP entrega los productos y evidencias (fotografías, minutas recolectadas de reuniones, lista de asistencia de las mismas, bitácoras etc.) a más tardar 15 días posteriores a la fecha de término del servicio; y entregar un informe final del servicio otorgado, con ello el evaluador obtiene herramientas para realizar una evaluación completa que le permite realizar un dictamen. De acuerdo a la condición del PSP, este tiene 10 días hábiles para interponer su inconformidad ante la IP para su resolución y quedar disponible para el próximo ciclo.

El CEE-Coahuila envía al Ejecutor del Gasto la lista de desempeño, para que a su vez esta suba la información al sistema principal de la SAGARPA.

2.9 Funciones del Evaluador

Las funciones del evaluador son las de, como su nombre lo dice, evaluar, pero no se debe de perder de vista que la evaluación que se practica es de tipo formativa y no de fiscalización, aspecto que conlleva, como parte del proceso de evaluación, un proceso de seguimiento y tutoría. Se evalúa el desempeño del PSP, la entrega de productos y evidencias, conforme a los lineamientos establecidos por la IP y las UTE'S respectivas.

La labor del evaluador es de dar seguimiento y acompañamiento al PSP, las cuales se realizan en la visitas a campo, vía telefónica o internet, sin embargo, las asesorías se aplican solo si el PSP lo requiere de acuerdo a sus necesidades o dudas sobre el desarrollo del servicio o el material a entregar (por lo general siempre existen de 1 a 2 visitas a campo y una en la oficina del evaluador).
El proceso de evaluación inicia con la asignación del servicio al evaluador, quien se pone en contacto con el PSP a evaluar por vía telefónica e internet por el cual se programa un contacto personal. En este paso se revisan el programa de

trabajo, se establece una línea base, a la vez se establece la estrategia de evaluación y programan una reunión con los beneficiarios (productores) para validar el programa de arranque y la línea base, estableciendo las metas y fechas en que se acuerdan cumplir.

Como parte del seguimiento, el evaluador realiza, cuando menos, dos visitas de campo y un sin número de contactos directos con el PSP vía correo electrónico o telefónica. El número de contactos directos o virtuales depende del técnico, quien, conforme a sus necesidades de acompañamiento, marca la pauta para el número de contactos.

Las dos visitas a campo que mínimamente se realizan, en la primera de ellas se enfoca a la presentación del evaluador y su función; en la segunda se programa una reunión de cierre con los productores, en el cual se validan el programa de trabajo y la línea base que el PSP entregó al inicio y se compara con la línea final mostrando la diferencia entre ambas, lo cual pone de manifiesto los resultados e impactos alcanzados a través de la intervención del PSP, es decir, se establece la brecha entre el inicio y el final del servicio, para posteriormente se establezcan las condiciones para que el evaluador levante el acta de satisfacción al cliente tomando la firma de los productores[24].

2.10 Proceso de Evaluación

Como parte fundamental para asegurar la calidad de los servicios profesionales, se verifica el desempeño de los PSP, se valoran los productos y evidencias generados como parte del proceso de evaluación y por último, se hace el levantamiento de la satisfacción del cliente y la medición de los alcances que se

[24] Conforme a lo que establece la metodología, a partir del ejercicio 2010 se solicita que la asamblea de presentación de resultados y levantamiento del acta de satisfacción del cliente, esté cuando menos el 50% de los beneficiarios, aspecto que debe de tomar muy en cuenta el evaluador.

tuvieron como parte del servicio (los momentos del proceso de evaluación se pueden observar en la figura 2).

Se busca garantizar que el servicio ofrecido por el PSP, se lleve a cabo mediante las reglas de operación y conforme al programa de trabajo elaborado al arranque del servicio, supervisando la calidad de los productos y evidencias entregados por el PSP, realizando seguimiento y asesoría necesaria para que el PSP, con el apoyo del evaluador, realice un mejor desempeño en el servicio otorgado o en su defecto se le facilite la construcción e integración de los productos y evidencias que se exigen como parte del proceso de evaluación, lo que hace indispensable que se establezcan de manera precisa los esquemas de interactuar entre el evaluador y el PSP.

2.10.1 Inicio del proceso de evaluación

El proceso de evaluación da inicio con la asignación del Servicio al Técnico Evaluador, este realiza el primer contacto con el PSP por medio de vía telefónica e internet y se programa una entrevista y la reunión de arranque con los productores, se programa el plan de trabajo, la línea base, la estrategia de evaluación

Primer contacto

En esta etapa el evaluador se comunica con el PSP, enviando un correo electrónico, el cual sirve de evidencia que se realizó el contacto, a su vez se comunica vía telefónica, para confirmar que este reciba el correo.
La comunicación por parte del evaluador se hace inmediato se le asigne el PSP a evaluar, y de acuerdo al evaluador el PSP se tarda de 5 a 15 días para realizar la contestación, en ocasiones este nunca contesta, así que el evaluador se da la tarea de visitarlo en su domicilio. En este paso se revisan el programa de trabajo, se establece una línea base, a la vez se establece la estrategia de evaluación y

programan una reunión con los beneficiarios (productores) para validar el programa de arranque y la línea base, estableciendo las metas y fechas en que se programan cumplir.

Seguimiento

El proceso de seguimiento y acompañamiento se da con una retroalimentación vía tutorial atreves de los medios electrónicos como lo son el correo electrónico, vía telefónica, también se realizan visitas a campo y en ocasiones si es necesario el PSP visita al evaluador en su oficina, con el fin que el PSP entregue un informe de calidad y le permita obtener una mayor puntuación, para ello se le permite entregar los productos y evidencias después de los 15 días terminado el servicio.
Todo esto nos permitirá garantizar que los recursos destinados a los servicios ofrecidos por los PSP, se otorguen correctamente con la mayor calidad posible, evaluando esto, permite encontrar errores en el servicio y mejorar la calidad del mismo.

Tutoría

La interacción con el PSP se realiza en forma personalizada (tutoría), ya sea para acompañamiento o seguimiento esto se lleva por medios electrónicos (correo y teléfono) o presenciales.

La calidad se analiza a través de un proceso metodológico y lineamientos establecidos por el CEE para su aplicación en el informe final del PSP, este último debe presentar congruencia y coherencia de acuerdo al tipo de servicio otorgado al PSP. En general el evaluador regresa el informe final al PSP, las veces necesarias para su corrección indicándole el error y la forma correcta de su elaboración, ya que se les trata de apoyar en lo máximo para que el PSP reciba una calificación favorable en el dictamen final.

Última visita de campo

Las visitas a campo están restringidas por el poco recurso económico disponible, y estas, se conforman de 2 –3 visitas por servicio y están establecidas en el inicio. Seguimiento y cierre del mismo, en ocasiones especiales y solicitados por el PSP o por los beneficiarios.

La función principal del evaluador es observar y validar el desempeño del PSP, en ocasiones de formación y acompañamiento técnico.

Cierre y dictamen del servicio

La reunión de cierre se programa conjunto con los productores o beneficiarios (se realiza en el lugar que se llevó a cabo el servicio con presencia de los beneficiarios, el PSP y el evaluador:) se verifica el plan de trabajo inicial con los resultados obtenidos y consensando el acta de satisfacción del cliente (el evaluador analiza la presentación del PSP y compara lo planeado y lo realizado por el PSP durante el servicio. retroalimentación beneficiarios–evaluador: el evaluador al azar confirma la participación de los beneficiarios en las actividades programas con el PSP. y levanta el acta de Satisfacción del Cliente para enfatizar la satisfacción de todos los involucrados en el servicio otorgado por el PSP.

La entrega de productos y evidencias (incluye fotografías, bitácoras registradas, minutas de reuniones, actas de lista de asistencia), son entregados de acuerdo al programa de trabajo que el PSP entrega con respecto a su servicio, esto se archiva para la formación del informe final, el cual se entrega en físico y en material magnético. En ocasiones y dependiendo del servicio el evaluador da 15 días de tolerancia máxima para la entrega de dicho expediente.

Un retraso grave considerado es cuando se pasa del tiempo de tolerancia hasta un mes de retraso, las acciones son llamadas de atención a través de oficios por

medio de correo electrónico para evidencias y se establece una fecha límite, de lo contrario se entrega el expediente con los productos entregados al CEE para su correspondiente evaluación(en ocasiones y depende del tipo de servicio, se asiste al lugar de operación y se realiza un análisis del avance y se entrega el informe correspondientes con connotación de lo sucedido, al CEE para su evaluación correspondiente).

Colofón

La etapa del proceso de evaluación es muy crítica, debido que el evaluador toma el papel de juez y de tutor para lograr que el PSP tenga éxito y obtenga buena calificación.

La interacción Evaluador-PSP se inicia con el primer contacto, en el cual se programa la visita a campo, para validar el programa de trabajo y establecer la estrategia de evaluación, se fijan las fechas de capacitación, que en las mayorías de estas se realizan vía telefónica o correo electrónico, el proceso de seguimiento a campo se realizan de 1 a 2 veces por servicio. Con ello el evaluador logra obtener herramientas para fundamentar los resultados obtenidos por el PSP (realiza el levantamiento del acta de satisfacción del cliente), para ello este último entrega productos, evidencias al evaluador para realizar el informe final y determinar el status del PSP.

Consensando las respuestas de los evaluadores encuestados para este trabajo de investigación, se logró captar, que para los evaluadores en ocasiones se hace imposible cumplir con las visitas a campo, ya que los recursos destinados para el cumplimiento de los servicios, son autorizados fuera de tiempo o a mediados del ciclo productivo, y esto hace imposible tener una análisis exhaustivo del servicio por intervenir de manera tardía en el proceso de prestación del servicio.

Por otro lado, se observa que la cultura del PSP no es construir las evidencias conforme avanza el servicio, sino que lo deja para el último momento, aspecto que hace que en ciertos momentos se le cargue el trabajo al PSP, e inclusive descuide su trabajo de campo. Aunado a lo anterior, se observa un deficiente manejo del equipo de cómputo lo que dificulta la elaboración de los productos y hace tediosa esa actividad, de ahí que se puede tener una percepción negativa del Centro de Evaluación.

Retribución de los Evaluadores

Los evaluadores manejan un promedio de 10-17 servicios promedio por ciclo entre los que destacan con su mayor frecuencia son:

- *COUSSA*
- *Puesta en Marcha*
- *Plan de Negocios*
- *Desarrollo Empresarial*
- *Capacitación*

En todos los casos examinados los evaluadores se integran a este equipo de trabajo porque les permite un desarrollo profesional, ya que se dedican al trabajo académico y esto les permite una actualización y realizar una vinculación, que a la vez les permite obtener un ingreso extra y se logra una mejor interacción con los productores.

Recomendaciones propias de los evaluadores:

- Que exista una reubicación del PSP en cuestión de región de atención.
- Validar los requisitos para la contratación de un PSP.
- La evaluación a los servicios debería ser más rigurosa para mejorar el actuar del PSP en el campo

CAPITULO III
PRESTADOR DE SERVICIOS PROFESIONALES (PSP) [25]DEL SECTOR RURAL

En este apartado se pretende hacer una descripción del quehacer de un Prestador de Servicios Profesionales, de tal manera que nos pueda brindar un marco contextual para el análisis de las respuestas emitidas en las encuestas aplicadas.

Para el caso de la presente investigación, aún y cuando el concepto es más amplio, se entiende como PSP a la persona física o moral que cuenta con formación profesional, experiencia, presta servicios en actividades, y servicios profesionales que se autorizan en el marco del Programa Soporte de la SAGARPA.

3.1.- Marco jurídico[26]

La operación de los PSP, tiene su sustento normativo en las Reglas de Operación que emite la SAGARPA para la operación de los Programas que dirige al sector rural, específicamente en el componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa Soporte, ahora Programa de Desarrollo de Capacidades, Innovación Tecnológica y Extensionismo Rural.

Con fundamento en las Reglas de Operación, la Dirección General de Servicios Profesionales de la Subsecretaría de Desarrollo Rural de la SAGARPA, emite la circular 001-2010[27] que establece los requisitos de elegibilidad de los PSP que participan en el Componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa de Soporte de la SAGARPA.

25 Obtenido de la página oficial de SAGARPA "acreditación para PSP" http://www.sagarpa.gob.mx/desarrollorural/asistenciacapacitacion/paginas/acreditacionpsp.aspx
26 Ponencia de economía 2011 "Sistema de Centros de Evaluación Estatal, impartida por el MC. Rolando Ramírez Segoviano, coordinador del CEE en el estado de Coahuila.
27 fuente pagina oficial de la SAGARPA: http://www.sagarpa.gob.mx/desarrollorural/asistenciacapacitacion/paginas/acreditacionpsp.aspx

Además en cada entidad federativa se hace una convocatoria para contratar a los PSP y en ésta se pueden incluir requisitos específicos adicionales a los establecidos en la Circular 001.

3.2 Actividades o servicios que presta

Los PSP son contratados por los productores a través de los programas gubernamentales que destinan subsidios para estimular el desarrollo rural, en este caso se hace referencia a los programas de la SAGARPA, específicamente el Programa Soporte, Componente de Asistencia Técnica y Capacitación, que además de otorgar recursos para contratar a los PSP, se estableció a partir del 2008 el Sistema Nacional de Centros de Evaluación Especializada para dar seguimiento a esos PSP.

El trabajo del PSP es múltiple y en diferentes estrategias, es decir, va desde una capacitación, hasta una puesta en marcha de un proyecto, pasando por la asistencia técnica, el diseño de proyectos, etc. Sin embargo, y como ya se ha mencionado, en muchas de las ocasiones se basa en una oferta de servicios (por parte del PSP) y no a la satisfacción de la necesidad de los productores, lo que afecta el impacto final que se logra[28]. Los servicios básicos que presta el PSP son:

- Diseño de Proyectos
- Puesta en Marcha de Proyectos
- Asesoría y Consultoría Profesional
- Capacitación

[28] Un ejemplo práctico de esto, se observó en una visita de campo en compañía de un ingeniero, en la cual se evalúa un curso de capacitación dirigido a mujeres campesinas sobre el manejo de caprinos. Resulta que a esas mujeres se les había gestionado un proyecto en el que les otorgaron vientres caprinas y el curso estaba dirigido a capacitarlas para el buen manejo del hato, pero resulta que las mujeres se repartieron el hato y se lo entregaron a sus esposos y cuando se les otorgó el curso, ellas ya no contaban con caprinos, pero el PSP dio el curso porque si no, pues no cobraba.

- Asesoría a Consejos de Desarrollo Rural Sustentable
- Agencias de Gestión para la Innovación
- Diseño de Proyectos

Por otro lado, es pertinente señalar que cerca del 50% de los PSP encuestados hacen referencia a que el 100% de sus ingresos provienen de su actividad como PSP (Ver cuadro 2), lo que nos hace referencia a que la actividad es rentable ya que el pago es suficiente para la manutención de la familia y además de que provee de lo necesario para la actividad como lo es computadora y vehículo.

Cuadro 2. Participación del ingreso generado como PSP con respecto al total de los ingresos de los PSP

Rango	%
0 a 40 %	**33**
40 a 70 %	**20**
70 a 100%	**47**
Total	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Reforzando lo anteriormente mencionado, se puede hacer referencia al tiempo de antigüedad que los PSP sobresalen que casi el 90% de los PSP mencionan que tienen tres y más años prestando servicios profesionales (Cuadro 3).

Cuadro 3. Años de servicio como PSP

AÑOS DE SERVICIOS	%
1 a 2 años	**13**
3 a 5 años	**33**
6 a 10 años	**33**
Más de 10 años	**20**
Total	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

También mencionan (67%) que además de su percepción como PSP en la SAGARPA tienen otros ingresos por este mismo rubro, lo que indica que se están diversificando y encontrando diferentes rutas de gestión de recursos económicos, lo que les da mayor oportunidad de ingresos.

3.3 Esquemas de Organización

La red de PSP es promovida por la SAGARPA, incorpora datos curriculares de profesionistas que otorgan servicios en el medio rural, la cual junto con la validación del perfil profesional --realizado por instancias operativas del Programa de Soporte de la SAGARPA en los estados--, permite a grupos u organizaciones económicas o rurales buscar y contactar al profesional que pueda brindarles un servicio específico. La inscripción al padrón es libre para todo aquel profesionista o empresa interesados en capturar sus datos curriculares. [29]

Otras dependencias que fungen con esta red están las siguientes, cada una toma relevancia en la acreditación de los profesionistas.

- FINANCIERA Rural “Red de Prestadores de Servicios”
- INCA Rural “Servicios Profesionales Básicos”

3.4 Supervisión y Evaluación

La selección del prestador de servicios, se establece a partir del perfil y el Programa de Trabajo y se llevará a cabo por el Ejecutor del Gasto que constituye primer filtro para la contratación de los PSP, para lo cual toma como referencia lo estipulado en la Circular 001 de la SAGARPA.

El CEE se constituye, en su calidad de responsable del seguimiento de la calidad de los servicios profesionales, como el segundo filtro, ya que a través del proceso de evaluación al que se someten los PSP, se van depurando aquellos que no cumplen, lo que en teoría refleja que los PSP que van quedando son los más

[29] La dirección electrónica para ingresar es: www.psp.gob.mx.

aptos o que de alguna manera ya le encontraron la forma de cómo cumplir con los requerimientos que se les exigen conforme a la metodología diseñada para la evaluación.

El Prestador de Servicios debe obtener un resultado satisfactorio del proceso de evaluación en condiciones de trabajo de campo. De acuerdo a los resultados[30], obtenidos en el proceso, se emite un dictamen y el nombre del prestador de servicios (sea persona física o moral) podrá quedar como "***Acreditado***" si cuenta con una evaluación y desempeño satisfactorio; si tuvo deficiencias en alguno de los procesos quedará "***Condicionado***" para participar en la estrategia correspondiente, o si en el proceso en situación de trabajo se registra una falta grave imputable al prestador de servicios, éste puede quedar en la categoría de "***No Aceptable***" lo que le impediría continuar ejerciendo como Prestador de Servicios Profesionales en los programas de la SAGARPA.

Como producto de la capacitación, seguimiento y evaluación del cumplimiento de los programas de trabajo de los profesionistas, los centros evaluadores elaboran los dictámenes de desempeño de los prestadores de servicios profesionales que participan en el Componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa de Soporte de la SAGARPA, con dichos dictámenes se elaboran las listas de desempeño misma que es publicada a través de la página de la SAGARPA a toda la República Mexicana, motivo por el cual un PSP No Aceptable o Condicionado, está restringido para participar como tal en otra entidad federativa.

Es de mencionar que la evaluación que se les realiza a los PSP tiene tintes diferentes o muy particulares, tal es el caso de que es de tipo formativa y no de fiscalización, es decir que el proceso de evaluación va seguida de un acompañamiento técnico; también es de las denominadas de procesos, aspecto que se considera limitante para poder identificar de manera más precisa los impactos que se logran con la intervención del PSP.

30 FUENTE: http://www.psp.gob.mx/listadesempeno/

Analizando la intervención de los PSP en el Programa Soporte en el periodo 2008 al 2010, lo cual nos permitirá conocer el perfil y actividades realizadas por este y los resultados obtenidos al finalizar el período.

Estudiando la Base de Datos Única (BDU) que operó el CEE-Coahuila en el ejercicio 2010, se encontró que los PSP participantes en el periodo 2008-2010 contaba con el siguiente perfil: el 3 % con nivel doctorado, con nivel maestría 5 %, 91 % con nivel de licenciatura, y 1 % con carrera técnica, de los cuales un 64 % está acreditado como PSP, un 3 % en proceso de acreditación y un 33 % son nuevos.

En el cuadro 4 se muestran las diferentes carreras profesionales, que muestran el perfil de los PSP evaluados en el 2010 por el CEE, lo que de cierta manera nos puede referenciar si se cumple con el perfil conforme a lo estipulado en la Circular 001.

La información recabada pone de manifiesto el cumplimiento a la normatividad, ya que casi el 100% de los PSP cumplen con un perfil profesional con orientación a las actividades del campo, pero además aquellos que dicen contar con una licenciatura que pudiese considerarse como no afín para las actividades del campo, demostraron contar con la experiencia y las habilidades suficientes para participar como PSP.

Cuadro 4. Porcentajes representativos de las carreras de los PSP

No	Nombre Del La Carrera	Num de PSP	%
1	Ingeniero Agroindustrial	1	1
2	Ingeniero Agrónomo Administrador	4	3
3	Ingeniero Agrónomo En Producción	1	1
4	Ingeniero Agrónomo Especialista En Economía Agrícola	1	1

5	Ingeniero Agrónomo Especialista En Fitotecnia	35	23
6	Ingeniero Agrónomo Especialista En Parasitología Agrícola	4	3
7	Ingeniero Agrónomo Especialista En Sociología Rural	1	1
8	Ingeniero Agrónomo Especialista En Suelos	6	4
9	Ingeniero Agrónomo Especialista En Zootecnia	26	17
10	Ingeniero Civil	4	3
11	Ingeniero En Computación	1	1
12	Ingeniero En Irrigación	5	3
13	Ingeniero Forestal	3	2
14	Ingeniero Agrónomo En Desarrollo Rural	2	1
15	Licenciado En Economía Agrícola	7	5
16	Licenciatura De Agronomía En Horticultura Protegida	1	1
17	Licenciatura En Administración	3	2
18	Licenciatura En Derecho	1	1
19	Licenciatura En Economía	1	1
20	Licenciatura En Informática	1	1
21	Licenciatura en Medicina Veterinaria Y Zootecnia	18	12
22	Mejoramiento Genético	1	1
23	Otras	25	16
Total		152	100

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

El resultado final de la evaluación de los servicios es el siguiente 26 % como acreditado, un 34 % como satisfactoria, esto nos muestra que los resultados son muy buenos ya que existe un 6 % de cancelado y un 5 % de rechazo al resultado obtenido por el servicio.

Cuadro 5. Resultado de la evaluación 2010

Dictamen final del servicio		
Concepto	**Servicios**	**%**
ACREDITADO	53	20
CANCELADO	10	4
RECHAZADO	29	11
SATISFACTORIO	154	59
S/N	13	5
Total	259	100

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

La satisfacción del cliente nos arroja que un 87 % de los productores o grupos beneficiarios muestran como satisfactorio el desempeño del PSP con el servicio otorgado por este. Y con un 13 % no satisfactorio.

CAPITULO IV
PERCEPCION DE LOS PSP

En este apartado con base en la contextualización que se dio sobre el actuar del Centro de Evaluación Estatal y del propio PSP, y conforme a las opiniones emitidas de estos últimos, se pretende analizar la percepción que se tiene sobre el CEE, tomando como punto de partida la relación que guardan, lo que coadyuvará a ser más objetivos en los juicios que se emitan.

4.1 Caracterización del PSP

A continuación un análisis de las características generales de los PSP, de tal manera que se pueda contextualizar el tipo de profesionistas que se encuestaron y poder orientar las respuestas que emitieron para formular un análisis más preciso.
Se puede decir que el perfil del PSP guarda correspondencia con su actividad como tal, ya que se detectó que más del 90% de los encuestados tiene una carrera afín a la Agronomía, salvo un PSP que mencionó que su especialidad era Licenciado en Informática.

Cuadro 6. Perfil profesional de los PSP encuestados

Profesión	%
Agrónomo en Desarrollo Rural	7
Agrónomo Fitotecnista	20
Agrónomo Administrador	7
Agrónomo Zootecnista	7
Agrónomo Horticultor	20
Agrónomo General	20
Médico Veterinario Zootecnista	7
Mecánica Agrícola	7
Licenciado en Informática	7
Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

En el siguiente cuadro se muestran los servicios brindados por los PSP; siendo la "Asistencia Técnica Para La Innovación Agrícola" la que mayor importancia representa, seguida por la "Puesta en Marcha" y el servicio de "Capacitación" con mayor frecuencia. Aspecto que gurda mucha correspondencia con la base de datos que generó el CEE en ejercicio 2010.

Cuadro 7. Servicios otorgados por los PSP encuestados

Servicios	Servicios	%
COUSSA	**2**	**5**
Puesta en Marcha	**6**	**16**
Capacitación	**6**	**16**
Desarrollo Empresarial	**7**	**19**
Asistencia Técnica para la Innovación Pecuaria	**2**	**5**
Asistencia Técnica para la Innovación Agrícola	**9**	**24**
Desarrollo Territorial	**2**	**5**
Fortalecimiento de la Organización	**3**	**8**
Total	**37**	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

En promedio brindan 6.3 servicios, sin embargo es de resaltar que dos PSP mencionaron otorgaron 30 servicios, lo que se considera exagerado, ya que esa cantidad de servicios demeritaría la calidad de los mismos. Por otro lado, el 40% de los PSP menciona que solamente otorgan un servicio, lo que en primera instancia pudiese reflejar otra incongruencia, ya que es difícil que con un solo servicio puedan sobrevivir, salvo que sea del tipo de extensionista o asesoría a Consejos de Desarrollo Rural Sustentable, en los cuales se les otorga un pago por encima de los 150 mil pesos por servicio, que aún sigue siendo un ingreso reducido para un profesionista, ya que de ese monto todavía tienen que cubrir los impuestos y gastos de operación correspondientes, pero da para vivir bien.

Como se ha venido mencionando a lo largo del trabajo de investigación, y con esta evaluación se demuestra que el PSP no cubren al 100% sus necesidades de ingresos económicos con solo la actividad de prestador de servicios, ya que un 47% de los PSP refieren que el ingreso que perciben depende al 100% de esta

actividad; como lo muestra el cuadro 8, el 53% de los PSP depende solo o menos del 70% del ingreso que tienen como PSP; ya que también se desempeñan como investigadores en Instituciones de Educación Superior o en otras Instituciones o realizando actividades de producción pecuaria y agrícola

Cuadro 8.- Fuente de ingresos de los PSP

Rango	%
0 a 40 %	**33**
40 a 70 %	**20**
70 a 100%	**47**
Total	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Por otro lado, reflejo de que la actividad de PSP resulta económicamente rentable puede ser la durabilidad de los PSP en la actividad o la entrada y salida de los mismos a esta actividad (prestar servicio profesionales a los productores). En este sentido, se puede decir que los PSP muestran una antigüedad superior a los 2 años, lo que hace referencia a la permanencia de los técnicos en la prestación de servicios (Ver Cuadro 9). Lo anterior también puede hacer referencia a la calidad de los servicios profesionales, ya que se sobrentiende que a mayor experiencia, mayor conocimiento y por ende mayor eficiencia en la elaboración de los reportes que se les exige para su puntual evaluación.

Cuadro 9.- Años de servicio como PSP

Años de Servicios	%
1 a 2 años	**13**
3 a 5 años	**33**
6 a 10 años	**33**
mas de 10 años	**20**
Total	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

En términos generales se puede mencionar que los PSP encuestados cuentan con la experiencia suficiente y que han sido evaluados en diferentes ocasiones, por lo

que su relación con el CEE es suficiente para que pueda emitir un juicio sobre el actuar del Centro de Evaluación.

4.2.- Calidad de los servicios

Como se referencia en el capítulo 1 de este documento, para el aseguramiento de la calidad de los servicios profesionales se estableció el Sistema Nacional de Centros de Evaluación Especializados, que le da vida al Centro Estatal de Evaluación en Coahuila, mismo que basa su proceso de evaluación en una serie de instrumentos de evaluación que forman parte de la metodología diseñada por las Unidades Técnicas Especializadas.

En este sentido, las opiniones vertidas por los PSP, hacen alusión a que el proceso de evaluación sirve para fortalecer al servicio y ampliar las capacidades de los PSP (Ver cuadro 10), aspecto que pone de manifiesto que en estos rubros el CEE está cumpliendo cabalmente, ya que una de las funciones del Centro, además de evaluar, es la de dar tutoría y acompañamiento a los PSP para asegurar y validar la calidad de los servicios profesionales, ya que se debe de recordar que el tipo de evaluación que se practica es de tipo formativa y no de fiscalización.

Cuadro 10.- Función del proceso de evaluación

Concepto	Opción	%
Sirve para fortalecer el servicio	**11**	**73**
Amplia las capacidades del PSP	**10**	**67**
Solo le quita el tiempo	**0**	**0**
Es muy complicado cumplir con lo que se solicita	**3**	**20**
No beneficia en nada	**0**	**0**
Quita tiempo que se puede destinar para atender al grupo de productores	**2**	**13**
TOTAL		

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Sin embargo, hay que resaltar que el 33% de los PSP hacen referencia a que el proceso de evaluación es muy complicado de cumplir o que les quita mucho tiempo del que pueden destinar a los productores, lo que debe de prender focos rojos a los responsables de operar el Centro de Evaluación Estatal ya que es un punto negativo que puede reflejar una mala atención de parte de los evaluadores asignados o que se pongan más estrictos de lo debido, o por otro lado para los diseñadores de las metodologías, ya que puede que éstas sean demasiado exigentes para el tipo de servicios que se presta o más bien dicho, para el tipo de productores y/o empresas a las que están dirigidos los servicios.

De acuerdo al análisis realizado, se demostró que un 33% de los PSP referencia que la evaluación se empieza ya iniciado el servicio, esto es debido a que la asignación de los servicios a evaluar es tardado y fuera de tiempo según la opinión de los PSP encuestados. Solo un 27 % cuando está por iniciar el servicio, como lo refleja el cuadro 11. Lo anterior expuesto puede estar muy ligado con las opiniones vertidas en el sentido de que se quita mucho tiempo del que pueden dedicar a los productores, ya que si el proceso de evaluación, por causa de los tiempos de asignación de los servicios al CEE de parte del Ejecutor del Gasto, inicia tarde o al final del servicio, es obvio que al PSP se le cargará el trabajo en lo que a productos se refiere, más aún si no se tiene la seguridad de que productos deberá de generar[31].

Cuadro 11.- Contacto del evaluador al PSP

Concepto	%
El servicio está por iniciar	**27**
El servicio ya inicio	**33**
A mediación del servicio	**20**
Al final del servicio	**20**
Total	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

31 Esta incertidumbre se ha generado debido a los cambios que año con año se practican a las metodologías aplicables.

El primer contacto Evaluador-PSP se realiza vía teléfono o correo electrónico, siendo mayormente utilizado este último ya que permite resguardarlo como evidencia en un momento dado para demostrar que se realizó en forma oportuna. La información de los resultados obtenidos demuestran un 87 % de los PSP (Cuadro 12) confirman la invitación realizada vía correo electrónico por el evaluador para tener el primer contacto físico y establecer los términos de la evaluación y que productos y evidencias son requeridos para solventar el proceso.

Cuadro 12.- Medios utilizados por el evaluador para el primer contacto con el PSP

Vía de comunicación	%
Teléfono	7
Correo Electrónico	87
contacto personal	13
Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

La respuesta del PSP al aviso de evaluación por parte evaluador se debe realizar en el mismo día o lo más pronto posible para iniciar con tiempo la evaluación del servicio, sin embargo, según la información recabada, el 47 % de los PSP responde la invitación hasta una semana después de la invitación realizada lo cual propicia la demora de la evaluación oportuna.

Según el proceso de evaluación aplicado por le CEE, la etapa del encuentro físico se realiza en diferentes fases del servicio, las cuales permiten la retroalimentación mediante el acompañamiento y seguimiento, esto mismo lo confirma los datos que arroja el cuadro 13, que muestran las actividades más importantes realizadas por el PSP y el evaluador durante el encuentro físico.

Cuadro 13.- Actividades realizadas en el encuentro físico

Concepto	Evento	%
Plan de evaluación	**12**	**80**
Taller de Inicio	**9**	**60**
Retroalimentación	**11**	**73**
Reunión de Cierre	**7**	**47**
Acta de satisfacción al cliente	**10**	**67**
Validación del servicio	**9**	**60**
Informe final	**8**	**53**
TOTAL		

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Lo anterior pone de manifiesto que si se está dando el seguimiento y acompañamiento a los PSP de parte de los evaluadores, lo cual redunda en una mayor calidad del servicio prestado, además de ratificar lo expresado en el cuadro 10 en que los PSP encuestados mencionan que la evaluación sirve para fortalecer el servicio y las capacidades del PSP, lo que en su conjunto pone de manifiesto que se cumple cabalmente la función del CEE.

De acuerdo al esquema de evaluación se estipula que un elemento en el proceso para demostrar el actuar de los PSP en campo lo constituyen los productos y evidencias que se generan, acordado al inicio del servicio en el primer encuentro evaluador-PSP los productos y tiempos de entrega de éstos (actas de asambleas, minutas, reportes de actividades, fotografías, satisfacción del cliente), al evaluador correspondiente al final del servicio.

Cuadro 14.- Elementos valorados en los productos y evidencias

Que se califica en el servicio	%
Calidad	**80**
Pertinencia (que vaya acorde al servicio prestado)	**93**
Volumen	**7**
Tiempos de entrega	**60**
Fotografías	**100**
Lista de asistencia	**100**
Acta de asambleas	**80**
Bitácoras	**47**
Presentación de planes de formación	**87**
Facturas	**20**
Informe final	**87**
Resultados	**87**
Acta de satisfacción al cliente	**100**
TOTAL	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

La entrega oportuna de los productos es de gran relevancia para que el PSP obtenga buena valoración, ya que si se entregan conforme avanza el servicio, le dan tiempo al evaluador de ir revisando y detectando áreas de mejora, lo que claro está redundará en una mayor calidad de los productos. Por otro lado, en los casos en que los PSP entregan los productos al final del servicio, en algunos de los casos ya no hay tiempo de replica y el servicio se valora con los productos entregados sin haber detectado áreas de mejora y en muchas de las ocasiones pone en riesgo la presencia de un mal dictamen por la baja calidad de los productos o por no cumplir con lo estipulado en la metodología.

Cuadro 15.- Entrega de productos y evidencias

Concepto	%
De acuerdo al programa de trabajo	**20**
Conforme se avanza y se elaboran	**7**
Al final del servicio	**73**
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Como se puede observar en el cuadro 15, en su mayoría los PSP entregan los productos al final del servicio, lo que cae conforme a lo planteado en el párrafo anterior.

La entrega de los productos debe ser a medida que sea el avance del servicio el cual evita la carga de trabajo al PSP, pero debido a que en ocasiones la evaluación se inicia cuando el servicio lleva un avance y la llegada del CEE solo se realiza la fiscalización de las evidencias para su evaluación, cuando esto sucede se aplica un tiempo de tolerancia de 15 días posteriores al finiquito del servicio para la entrega de los productos. Cuando el PSP entrega pasando el tiempo de tolerancia se le resta valor al producto. Esto es confirmado por la respuesta otorgada por los PSP ya que un 73 % opinan que los evaluadores son poco flexibles contra un 27 % que opinan que son demasiado flexibles. Como lo muestra en el cuadro 16.

Cuadro 16.- Flexibilidad para entregar su productos y evidencias

CONCEPTO	%
DEMASIADO	**27**
POCO	**73**
NADA	**0**
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Con los resultados de la evaluación de productos, el evaluador deberá realizar las acciones de retroalimentación referente al quehacer profesional del PSP. Entregara al PSP las observaciones y comentarios para mejorar el documento o producto. Todo esto se hace con la finalidad de apoyar al logro de los objetivos del servicio, ya que mas 40% de los PSP mencionan deficiencias en el proceso de evaluación y recomiendan reforzar el acompañamiento y la asignación oportuna del evaluador, esto segundo acumula el trabajo del PSP y otro problema de gran relevancia es que los PSP no están capacitados en el llenado de los formatos que el CEE exige para su expediente, esto nos lleva a un retraso en la evaluación.

4.3 Seguimiento y Acompañamiento

Esos elementos se consideran fundamentales en el proceso de evaluación ya que como se ha mencionado reiteradas veces, la evaluación es de tipo formativa, pero también la calidad de la evaluación y que obviamente va a repercutir en la percepción que los PSP tengan con respecto al Centro Evaluador, ya que entre más acompañamiento, mayor interacción del evaluador con el PSP. En este caso se parte del principio de hacer equipo.

La retroalimentación evaluador-PSP se da mediante el seguimiento y acompañamiento durante el servicio de forma tutorial que puede ser por comunicación vía telefónica o correo electrónico en el cual se despejan o aclaran las dudas que tiene el PSP sobre el proceso de evaluación o el llenado de formas y en ocasiones cuando se da el contacto personal, el evaluador identificará la deficiencias del PSP sobre el servicio otorgado y le apoya en cuestiones técnicas en la visitas a campo, esto se ve reflejado en las respuestas dados por los mismos PSP lo cual dicen que:

Cuadro 17. Periodicidad en el proceso de retroalimentación del servicio[32]

Concepto	%
Siempre	**60**
Algunas veces	**26.7**
Pocas veces	**13.3**
No hace, con lo que entrego evalúa	**0**
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

[32] Es importante recordar que la entrega de los productos debe de ser durante el proceso de evaluación, debido al retraso constante de la asignación del evaluador, se da un periodo de tolerancia de 15 días posterior al final del servicio para la entrega de los productos, aunque el 60 % de los PSP aseguran recibir retroalimentación que les permiten mejorar la calidad, no debemos olvidar que no se está cubriendo al 100 % de el acompañamiento y seguimiento por parte del evaluador.

El seguimiento y acompañamiento permite diagnosticar las debilidades del PSP para el cumplimiento de la enmienda del CEE o problemas de carácter técnico en el servicio prestado y dar una solución oportuna. En el caso de estudio que nos ocupa nos refleja que si existe acompañamiento hacia el PSP, ya que solo el 20 % opinan que no reciben dicha actividad como lo muestra el cuadro 18.

Cuadro 18.- Acompañamiento y asesoría por parte de Evaluador al PSP

Recibe acompañamiento y asesoría	%
SI	**80**
NO	**20**
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Pero dentro del acompañamiento y seguimiento, también influye el número de visitas que se realizan y otros tipos de comunicación que establecen. En este caso la cantidad de visitas que el evaluador realiza al PSP en campo, oscila en 2 a 3 visitas por servicio, lo que es referido por el 80 % de los PSP encuestados, eso sin contar la comunicación y asesoría que se otorga a través de los medios electrónicos, lo que es acorde al esquema de evaluación, ya que mínimamente se establecen dos visitas, en la primera de ellas es la validación del programa de trabajo con productores y PSP y la segunda de ellas es para el análisis de resultados y el levantamiento del acta de satisfacción del cliente como se pudo apreciar en el capítulo II, claro está, en los casos en que se hace necesario y el tiempo lo permite, se hacen visitas adicionales para garantizar la calidad del servicio. Lo preocupante es que estas visitas no se realizan en tiempo y forma de acuerdo al esquema establecido por el CEE, debido factores como; la asignación tardía del servicio a evaluar, el pago recibido por los servicios, así como la disposición del evaluador.

Cuadro 19.- Visitas durante el servicio

No. De visitas durante el servicio	%
Una visita y/o asesorías	**0**
Dos visitas y/o asesorías	**40**
Tres visitas y/o asesorías	**40**
Cuatro visitas y/o asesorías	**7**
Más de Cuatro visitas y/o asesorías	**13**
Ninguna	**0**
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Un aspecto relevante es que el 20% de los PSP hacen referencia a que se les visitó hasta en cuatro o más ocasiones, lo que habla bien del proceso de evaluación y por ende, del actuar del CEE. El 47 % de los PSP recibe dicha actividad durante el servicio, como se ve en el cuadro 20.

Cuadro 20.- Visitas y/o Asesorías

Momento en que recibe la Visita y/o Asesorías	%
AL INICIO	**0**
DURANTE	**47**
AL FINAL	**20**
EN ALGUNA COMBINACION	**33**
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

4.4.- Percepción[33] de los PSP

Determinar la opinión que tiene el PSP acerca del Centro de Evaluación permitirá a este mejorar y brindar un mejor servicio, conforme a la metodología de dialogo de la cadena lo que se buscó fue establecer un diálogo entre el cliente (PSP) y proveedor (CEE) de tal manera que se logre establecer de manera más precisa las necesidades del cliente para que este más satisfecho. Para ello no dejemos de

[33] Entendemos como definición de la **percepción** como un proceso nervioso superior que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno y de uno mismo.

lado el objetivo de la evaluación, que es verificar la calidad de los servicios profesionales prestados a los productores.

En el cuadro 21, se muestra que la actividad de evaluar es la más importante que tiene el CEE, sin embargo desde la perspectiva metodológica esto no es correcto, ya que el acompañamiento es una parte fundamental del tipo de evaluación que se practica. Para lograr este objetivo debe de existir una retroalimentación Evaluador-PSP, que permita la supervisión mediante la tutoría y asesoría para validar las actividades realizadas por el PSP durante el servicio prestado a los productores, pero con tendencias a mejorar o acrecentar la calidad del servicio, ya se a través de recomendaciones para una mejor intervención con los productores o para mejorar los productos exigidos.

Cuadro 21.- Funciones del CEE según la opinión de los PSP

Concepto	%
Evaluar	**93**
Supervisar	**67**
Validación de campo con productores	**67**
Dar asesoría o tutoría a los PSP	**60**
Capacitar a PSP	**60**
Retroalimentar a los PSP	**73**
Dar seguimiento a cada uno de los servicios	**53**
Otro	**0**
TOTAL	

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

El desempeño de los evaluadores se ve reflejado en el dictamen final hacia el PSP, sin embargo los evaluadores se encuentran con aspectos externos que se una manera u otra manera inciden en el proceso de evaluación y la imagen que los PSP se formulen con respecto al CEE, por ejemplo el hecho de que los pagos que les efectúa el Ejecutor del Gasto por su servicio es fuera de tiempo, según se puede apreciar en el cuadro 22. Otro elemento que puede incidir es la contratación a destiempo del PSP y la asignación tardía del servicio para su evaluación al CEE,

lo que hace que el evaluador realice esfuerzos por adaptarse a estas circunstancias en busca de no afectar al PSP cuando existen situaciones que no son atribuibles a éste.

Cuadro 22.- El pago le restringe el actuar con los productores.

Opción	Comentarios	%
SI	Son tardados y afectan nuestra economía, no permite dar el servicio adecuado, ya que no permite trasladarse adecuadamente cada vez que se requiere por el productor	**60**
NO	El pago es un componente no un fin, se establece un contrato con el que se debe estar preparado para brindar un servicio de calidad.	**40**
TOTAL		**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Por otro lado, también se observa en el PSP una cultura de no ahorro, con lo cual también limitan su trabajo ya que no cuentan con recursos económicos para solventar los períodos de no pago por el servicio, lo que a su vez también ha creado algunos vicios tal es el caso, como se dice en el argot popular, haces como que me pagas, hago como que trabajo[34], dicho de otra manera el PSP no acude con los productores porque existe la incertidumbre de su contratación o porque no le pagan y no cuenta con recursos para sufragar los gastos que se derivan de estas visitas, pero por otro lado, aunque se haga el contrato de manera tardía, no se hace por el tiempo que resta del contrato, si no por el tiempo que debió de haber sido contratado, es decir, se hace el pago a toro pasado, pero en algunos de los casos el PSP no cumplió con sus funciones el tiempo que no recibió pago. El 40% de los PSP mencionan que el pago es un componente no un fin, se establece un contrato con el que se debe estar preparado para brindar un servicio de calidad, aspecto que en la práctica no se da al 100%.

34 Un ejemplo son los servicios de Asistencia Técnica para la Innovación, servicios que sustituyen al extensionismo en Coahuila, en los cuales se contratan a los PSP por 10 meses (junio a marzo del año siguiente), pero el contrato de los PSP por lo general se hace halla por el mes de octubre, pero el pago se hace retroactivo al mes de junio.

El PSP ve el trabajo del evaluador de apoyo (a través de tutorías vía telefónica o contacto personal, apoyo en campo durante la visita con los beneficiarios del servicio), esto de acuerdo al esquema establecido para el seguimiento y acompañamiento un 27 % considera esta actividad como complemento y de fiscalización como se observa en el siguiente cuadro 23.

Cuadro 23.- Como ve el trabajo del evaluador

Concepto	%
De apoyo	**73**
Complemento	**13**
De fiscalización	**13**
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

El problema se mencionó con anterioridad, este efecto se debe a que el servicio es asignando de forma tardía al CEE para su evaluación, y cuando se da inicio el proceso solo se llega a fiscalizar los productos, sin embargo gran porcentaje de los PSP valoran el desempeño del evaluador como bueno, mencionado por más del 80% de los PSP opinan que el apoyo del evaluador permite un mejor desempeño, para entregar los productos que el CEE le exige para su evaluación, a través del seguimiento y acompañamiento en forma tutorial, que le permite brindar la retroalimentación referente al quehacer del PSP, para mejor sus informes o productos.

Cuadro 24.-Desempeño de los evaluadores

Concepto	%
Bueno	**80**
Regular	**20**
Malo	**0**
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

Pero no debemos olvidar que un 20% de los PSP no están satisfechos con el desempeño de los evaluadores, ya que se limitan al trabajo administrativo y a la

evaluación de los productos y no dan el acompañamiento, por lo siguiente no existe retroalimentación, esto afecta al resultado del PSP, ya que no tiene una idea clara o no conoce por completo el proceso de valuación con el cual lo están siendo valorando. Como el PSP lo describe en el cuadro 25. Esto a la par de que los PSP demandan cursos de capacitación sobre el proceso y la formalidad que el CEE exige.

Cuadro 25.- Cumple su expectativa el proceso de Evaluación

Opción	Comentarios	%
SI	AYUDA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PRODUCTOS, ATRAVES DE RECOMENDACIONES, SE DA UN ACOMPAÑAMIENTO DURANTE EL PROCESO QUE ES EN TIEMPO Y FORMA	**80**
NO	EL ACOMPAÑAMIENTO FUE OCASIONAL, EL EVALUADOR ES DEMASIADO EXIGENTE CON POCO TIEMPO PARA ENTREGAR	**20**
TOTAL		**100**

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas.

El seguimiento y acompañamiento debe fungir como apoyo al PSP en las deficiencias o debilidades que esté presente durante el proceso de evaluación, para que sean atendidas oportunamente y lograr que el PSP otorgue un servicio de calidad y obtener un dictamen favorable.

En términos generales se aprecia que la percepción que tiene el PSP del Centro de Evaluación Estatal, es buena ya que existe una relación interactiva que le permite a los PSP estar en contacto directo con el centro, que la red de los evaluadores que se desarrolla en esta área tiene la capacidad y experiencia en los servicios a su cargo.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que el Sistema Nacional de Centros de Evaluación Especializados tiene injerencia en la supervisión y evaluación de los prestadores de servicios profesionales que prestan servicios que se autorizan en el marco del Componente de Asistencia Técnica y Capacitación del Programa de Soporte de la SAGARPA, tales como: asesoría profesional para la elaboración de planes de negocio, proyectos, Asistencia Técnica para la innovación o extensionismo tecnológico, cursos de capacitación, programas especiales, promoción y seguimiento de proyectos.

Con base a la metodología estipulada por la UTE al CEE para la evaluación de los servicios otorgados y confrontado con el actuar práctico de los evaluadores se puede concluir que un 80 % de los evaluadores siguen a pie de letra el esquema recomendado respetando tiempo y formas para la entrega de los productos y evidencias y que dan el seguimiento y acompañamiento (vía tutoría, esto puede ser vía telefónica o de manera personal) adecuado para que el PSP desarrollo sus capacidades para la elaboración de dichos reportes.

Unos de los problemas que afecta gravemente el desarrollo de la evaluación es la asignación oportuna del servicio por parte del Ejecutor del Gasto. Ya que esto provoca un gran retraso en el inicio de la evaluación lo que hace un poco difícil realizar de forma adecuada las etapas iniciales del proceso y el evaluador no tiene de otra que confiar y aceptar los documentos que presenta el PSP para demostrar que se realizaron dichas actividades.

Para la operación o intervención de los PSP con los productores, están establecidos subsidios asignados directamente a los productores para que sean éstos quienes contraten a los PSP y con ello propiciar una competencia que coadyuve a acrecentar la calidad de los servicios profesionales.

La capacitación no se aborda de manera sistemática y el PSP por lo general está aislado de las fuentes de información como las instituciones de investigación y las universidades, con la excepción de los proveedores de insumos. Por consiguiente, los agricultores no cuentan con información actualizada y a menudo los PSP son percibidos como los agentes de los proveedores de insumos. El sistema de PSP no se presta para al desarrollo profesional ya que la mayoría de los contratos son a corto plazo, se celebran de manera deficiente y tampoco hay un compromiso a largo plazo con un programa de extensión.

Puesto que casi todas las actividades de los PSP giran en torno a la gestión de recursos de los programas del gobierno, hay una dispersión general de esfuerzos, una falta de compromiso con resultados a largo plazo y una falta de atención a los agricultores líderes, que son actores fundamentales de un sistema de innovación agrícola.

El sistema aplicado por los evaluadores para la retroalimentación con los PSP cumple su función en casi su totalidad, pero podemos encontrar pequeñas fallas que obstruyen el desarrollo adecuado, ya que los PSP se niegan hacer evaluados (No existe una cultura de la evaluación.), debido a que no tiene la capacidad de realizar los reportes con la calidad que se les piden para su valoración que sirven para el dictamen final, con esto se puede observar que la capacitación continua y actualizada a los evaluadores mejoraría la situación.

De igual manera los PSP presentan quejas o sugerencias hacia los evaluadores, ya que un 20 % de los evaluadores presenta deficiencia en la capacidad de desarrollo del proceso de valuación estipulado para dicha actividad. Esto debido a que por acelerar los resultados estos permiten prácticas no permitidas o simplemente no llevan a cabo la actividad de seguimiento y acompañamiento y los PSP no comprende adecuadamente cómo, cuándo y con qué se le está evaluando.

Como producto de la capacitación, seguimiento y evaluación del cumplimiento de los programas de los profesionistas el Centro de Evaluación elaborara las listas de desempeño de los Prestadores de Servicios Profesionales que participan en el componente de Asistencia Técnica del Programa de Soporte de la SAGARPA. De acuerdo al tipo de servicio prestado se categoriza en “Proceso de Acreditación”, “Acreditado”, “Condicionado” o “No Aceptable”.

Una adecuada interacción entre el evaluador y el PSP permite que se lleve acabo de manera exitosa cada etapa del proceso de evaluación, ya que el seguimiento y acompañamiento se realiza en tiempo y forma al servicio. El análisis realizado a través de las respuestas de los PSP en las encuestas aplicadas, se observa que la relación evaluador y el PSP del CEE-Coahuila es buena, la que permite que el proceso de evaluación se logre sin contratiempos.

En forma general se concluye que el PSP tiene la percepción del CEE lo ve como apoyo y acompañamiento; ya que esto le permite reforzar las habilidades en áreas especificas del conocimiento y del actuar sobre la aplicación de la metodología diseñada por las UTE´S para la realización adecuada de la evaluación. Con esto se confirma la hipótesis inicial de que los PSP observan a la Universidad como un coadyuvante en la prestación de los servicios profesionales que este se involucre.

La percepción que el PSP tiene del CEE es buena, ya que considera a este como un medio de acompañamiento y seguimiento mediante la tutoría para el desarrollo de sus capacidades durante el proceso de evaluación del servicio, ya que el evaluador no solo enfoca su trabajo en el proceso, sino procura acompañar en campo al PSP, para brindarle asesoría técnica cuando el PSP lo requiere.

RECOMENDACIONES

Establecer un mecanismo que permita que el Ejecutor del Gasto asigne en tiempo y forma los servicios a evaluar, lo cual permitirá acrecentar el grado de calidad en el proceso de evaluación.

Grave es la ausencia de una evaluación del impacto. Esta deficiencia es sistémica, es decir está implícito en la metodología que no hay evaluación de impacto, lo que limita el proceso de evaluación o el observar la trascendencia de las acciones implementadas.

Considerando que aún y con el tiempo que se lleva evaluando, no se ha logrado formar una cultura de la evaluación en los PSP, lo que propicia que todo lo relacionado con la evaluación lo dejen hasta el último momento, y que se observe una queja de la demasía en las exigencias del Centro Evaluador, se propone que se establezca un esquema en el cual se implemente una difusión de las ventajas de evaluar, además de incluir la evaluación de impacto en el proceso.

Debido a que los PSP manifiestan en la encuestas, que no conocen a detalle el proceso con el cual se les está evaluando, sería recomendable que se les otorgue cursos de capacitación sobre el proceso de evaluación (detallar los productos a entregar por parte del PSP para su evaluación , manejar el tipo y numero de productos de acuerdo al servicio a evaluar) con los que están siendo valorados, y que el acompañamiento y seguimiento (que sean de mayor calidad) se de manera continua y oportuna para corregir las deficiencias de los PSP.

BIBLIOGRAFIA

Lineamientos para la operación del sistema de centros de evaluación especializados; SAGARPA, COLPOS, UNIVERSIDAD AUTONOMA CHAPINGO; JUNIO DE 2008.

Mata. R. Cruz. Loen. Sánchez E. Aguirre Gómez. Innovación tecnológica y desarrollo rural con pequeños agricultores; SAGARPA, COLPOS, Universidad Autónoma Chapingo. Julio 2007.

Santoyo. Ramírez. Suvedi. Manual para la evaluación de programas de desarrollo rural; Universidad Autónoma Chapingo, junio 2002.

Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 22 ed. 2001

B. Macario. 2009. Teoría y Práctica de la Evaluación de las Actividades físicas y Deportivas. Ed. Lidiun. Buenos Aires

Ramírez. R. 2011. Ponencia Economía 2011, Sistema de Centro de Evaluación Especializada. UAAAN.

PAGINAS DE INTERNET CONSULTADAS

SAGARPA 2012; Pagina oficial www.sagarpa.gob.mx

Acreditación para PSP disponible en la página oficial de SAGARPA http://www.sagarpa.gob.mx/desarrollorural/asistenciacapacitacion/paginas/acreditacionpsp.aspx

Vargas Melgarejo, Luz María 1995 Los colores lacandones: un estudio sobre percepción visual. México, Tesis presentada a la Escuela Nacional de Antropología e Historia, 115 h. http://www.uam-antropologia.info/alteridades/alt8-4-vargas.pdf

SISTEMA NACIONAL DE CENTROS DE EVALUACION; disponible en: www.sagarpa.gob.mx/centrosdeevaluacion/.

Asistencia técnica y capacitación; publicado en http://www.sagarpa.gob.mx/desarrolloRural/AsistenciaCapacitacion/Paginas/default.aspx

ANEXOS

Instrumento de colecta de información primaria
Encuesta a Prestadores de Servicios Profesionales

Soy alumno de la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro y me dirijo a usted con el debido respeto que me merece; para solicitarle su apoyo en la realización de la presente encuesta por motivo de mi tema de tesis, la cual lleva por nombre "La Percepción Del Prestador De Servicios Profesionales Con Respecto Al Centro De Evaluación Estatal Del Estado De Coahuila"; misma que servirá como requisito para la obtención del título profesional.

Cabe señalar que la información que usted tenga a bien proporcionarnos, tendrá un uso netamente académica, además de que será confidencial y las inferencias que se realicen y los comentarios que se deriven de la información, serán de índole grupal y no individual, por lo que de esta manera se garantiza la confidencialidad de la información que nos otorgue.

El objetivo del presente trabajo, es en primer instancia la obtención del título, pero también contribuir a eficientar el quehacer del Centro de Evaluación Estatal en Coahuila y consideramos que su opinión es fundamental para poder concluir lo bueno y lo malo del servicio que el CEE les presta.

Nombre: _____

Profesión y/o especialidad: _____

Servicios que presta:

No.	Servicios	Señale
1	COUSSA	
2	Puesta en Marcha	
3	Capacitación	
4	Desarrollo Empresarial	
5	Asistencia Técnica para la Innovación Pecuaria	

6	Asistencia Técnica para la Innovación Agrícola	
7	Desarrollo Territorial	
8	Fortalecimiento de la Organización	
9	Agencias de Gestión para la Innovación	

Cuantos servicios desempeña por ciclo _____

Cuántos años lleva operando como PSP: _____

Capacitaciones recibidas:

_____

Certificaciones recibidas:

_____

1. ¿Además de los ingresos como PSP, usted cuenta con otra fuente de ingresos?

   SI____ NO____

2. ¿Qué porcentaje de sus ingresos recibe como PSP?

_____

3. Regularmente le asigna y lo contacta un evaluador cuando:

No	Concepto	Señale
1	El servicio está por iniciar	
2	El servicio ya inicio	
3	A mediación del servicio	
4	Al final del servicio	

4. ¿Cómo PSP, cuál de las siguientes opciones considera usted que son parte de la función que debe desempeñar el Centro de Evaluación a través de sus evaluadores hacia los PSP?

No.	Concepto	Señale las opciones que considere
1	Evaluar	
2	Supervisar	
3	Validación de campo con productores	
4	Dar asesoría o tutoría a los PSP	
5	Capacitar a PSP	

6	Retroalimentar a los PSP	
7	Dar seguimiento a cada uno de los servicios	
8	Otro	

5. ¿Qué medio utiliza el evaluador para el contacto inicial durante el servicio?

A) Teléfono B) correo electrónico C) contacto personal

6. ¿Cuánto tiempo tarda usted en responder la invitación del evaluador para tener el primer contacto para la evaluación?
   a. A) 1 día B) 1 semana C) 15 días D) Más de 15 días

7. ¿Qué se concerta en un encuentro personal?

No	**Concepto**	**Conteste las opciones que correspondan**
1	Plan de evaluación	
2	Taller de Inicio	
3	Retroalimentación	
4	Reunión de Cierre	
5	Acta de satisfacción al cliente	
6	Validación del servicio	
7	Informe final	
8	Otros	

8. ¿Quién le indica a usted, que tiene que ser evaluado?

No	**Concepto**	**Señale**
1	CEE	
2	El Ejecutor del Gasto	
3	Fomento Agropecuario	
4	Nadie	

9. En forma general y conforme a su experiencia podría describir el proceso de evaluación que desarrolla el CEE? (mecanismos de evaluación,

documentos a entregar, evidencias, tiempos, reuniones, satisfacción del cliente, etc.).

_____

_____

10. Durante el servicio, recibe acompañamiento y asesoría del evaluador?
    a. SI _____ NO _____. Con qué frecuencia.

No.	No. De visitas durante el servicio	Señale una opción
1	Una visita y/o asesorías	
2	Dos visitas y/o asesorías	
3	Tres visitas y/o asesorías	
4	Cuatro visitas y/o asesorías	
5	Más de Cuatro visitas y/o asesorías	
6.	Ninguna	

Nota: La asesoría y/o acompañamiento puede ser vía telefónica, internet o presencial.

11. ¿En qué momento del servicio recibe acompañamiento y asesoría?
    a. a) Al inicio b) durante e) al final d) en alguna combinación

12. El Evaluador, en el proceso de evaluación realiza visitas de campo con los productores:

    a. SI _____ NO _____

    b. ¿Qué hace durante la visita?

_____

_____

13. ¿Qué se le evalúa durante el servicio?

Concepto		Señale
Productos	Calidad	
	Pertinencia (que vaya acorde al servicio prestado)	

	Volumen	
	Tiempos de entrega	
Evidencias	Fotografías	
	Lista de asistencia	
	Acta de asambleas	
	Bitácoras	
	Presentación de planes de formación	
	Facturas	
Satisfacción del cliente	Informe final	
	Resultados	
	Acta de satisfacción al cliente	

14. ¿Qué productos entregan al evaluador?

_____

_____

15. ¿Cuándo entrega los productos y evidencias al evaluador?

A) De acuerdo al programa de trabajo B) Conforme se avanza y se elaboran

C) Al final del servicio

16. ¿Qué tan flexible cree usted que es el evaluador, para recibirle sus productos y evidencias?

A) Demasiado B) Poco C) Nada

17. ¿Cuánto tiempo le dedica para elaborar los productos que le requisitan en el proceso de evaluación?

No	Ponderación	Señale
1	Demasiado	
2	Regular	
3	Poco	
4	Nada	

18. ¿Cuál es el mecanismo para entregar los productos al evaluador

No	Medios	Señale
1	Correo electrónico	

2	Contacto personal	
3	Otros	

19. ¿El evaluador una vez que revisa los documentos, le hace recomendaciones de mejora (retroalimenta)?

No	Concepto	Señale
1	Siempre	
2	Algunas veces	
3	Pocas veces	
4	No hace, con lo que entrego evalúa	

20. ¿Cómo se lleva a cabo la retroalimentación con el evaluador?

No	Medios	Señale
1	Vía telefónica	
2	Correo electrónico	
3	Contacto personal	
4	Otros	

21. La evaluación como proceso y la forma de ejecutarse, considera que:

No	Concepto	Señale la opción que considere conveniente
1	Sirve para fortalecer el servicio	
2	Amplia las capacidades del PSP	
3	Solo le quita el tiempo	
4	Es muy complicado cumplir con lo que se solicita	
5	No beneficia en nada	
6	Quita tiempo que se puede destinar para atender al grupo de productores	

22. Considera que lo requisitado por el CEE le restringe su actuar?
    a. SI___ NO___

b. ¿Por qué?

_____

_____

¿Qué deficiencias observa en el proceso de evaluación?

_____

_____

23. Como califica el desempeño de los evaluadores que a usted lo han evaluado.

No	Concepto	Señale
1	Bueno	
2	Regular	
3	Malo	

24. ¿Cumple su expectativa el proceso de evaluación? (En este caso debe de considerar que la evaluación no es de fiscalización, si no de acompañamiento y tutoría)

Si_____ No_____

¿Por qué?

_____

_____

25. ¿el pago por sus servicios le restringe su actuar con el grupo de productores?

SI_____ NO_____

¿Por qué?

_____

_____

26. ¿Considera que la metodología aplicada para ofrecer y evaluar los servicios favorece la calidad de los servicios no fiscales que ofrece?

A) Mucho B) Poco C) Nada

27. ¿Cómo considera el trabajo que realiza un evaluador del CEE?

No	Concepto	Señale
1	De apoyo	

2	Complemento	
3	De fiscalización	

RECOMENDACIÓN PARA LA MEJORA DEL CEE.

_____

_____

COMO OBSERVA LA RELACION CEE-PSP (de ser posible, amplié su respuesta argumentando lo más posible para contar con elementos de juicio para el análisis).

_____

_____