



UNIVERSIDAD DE CIEFUEGOS “CARLOS RAFAEL RODRIGUEZ”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL

TRABAJO DE DIPLOMA

“Elementos y criterios de estratificación para conocer la satisfacción de los electores con la gestión de los gobiernos locales en Cienfuegos”

Autor: Olaidys Leonart Álvarez

Tutores: MSc. Yuneisy Alonso García

Dra. Med. Orellys Alemán Alfonso

Curso 2012-2013

UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS “CARLOS RAFAEL RODRIGUEZ”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

Hago constar que el presente trabajo fue realizado en la Universidad de Cienfuegos, Como parte de la culminación de los estudios en la especialidad de: Ingeniería Industrial autorizando a que el mismo sea utilizado por la institución para los fines que estime conveniente, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentado ni publicado sin la aprobación de la Universidad de Cienfuegos.

Olaidys Leonart Alvarez

Autora.

Los abajo firmantes certificamos que el presente trabajo ha sido revisado según acuerdo de la dirección del centro y el mismo cumple los requisitos referidos a la temática.

MSc Ing. Yuneisy Alonso García

Tutora.

Información Científica Técnica.

Computación

PENSAMIENTO

A faint, circular portrait of José Martí is visible in the background. He is a man with dark hair, a mustache, and a goatee, wearing a dark suit jacket over a white shirt and a dark tie. The portrait is centered and occupies most of the frame.

.... La verdad es que Gobierno es la dirección de las fuerzas nacionales de manera que la persona humana pueda cumplir dignamente sus fines, y se aprovechen con las mayores ventajas posibles todos los elementos de prosperidad del país.....

José Martí Pérez

DEDICATORIA



*A mis padres Omar y Odalys
Por su amor, su apoyo y comprensión.*

AGRADECIMIENTOS



A mis padres por haberme apoyado e impulsado a lograr mis objetivos durante toda mi vida.

A mis profesoras Ana Lilia y Yuneisy que me ayudaron y enseñaron muchísimo durante todo este tiempo.

A los profesores que me impartieron clases durante estos cinco años de universidad.

A Orellys, Damaris y Susana que me apoyaron todas las veces que me hizo falta su ayuda.

A todos mis compañeros de aula en especial a Ana, Lén, Michel, Raúl, Dailly, Daimil que estaban hay siempre que los necesite.

A todos los presidentes de los Consejos Populares que me facilitaron la información que necesitaba.

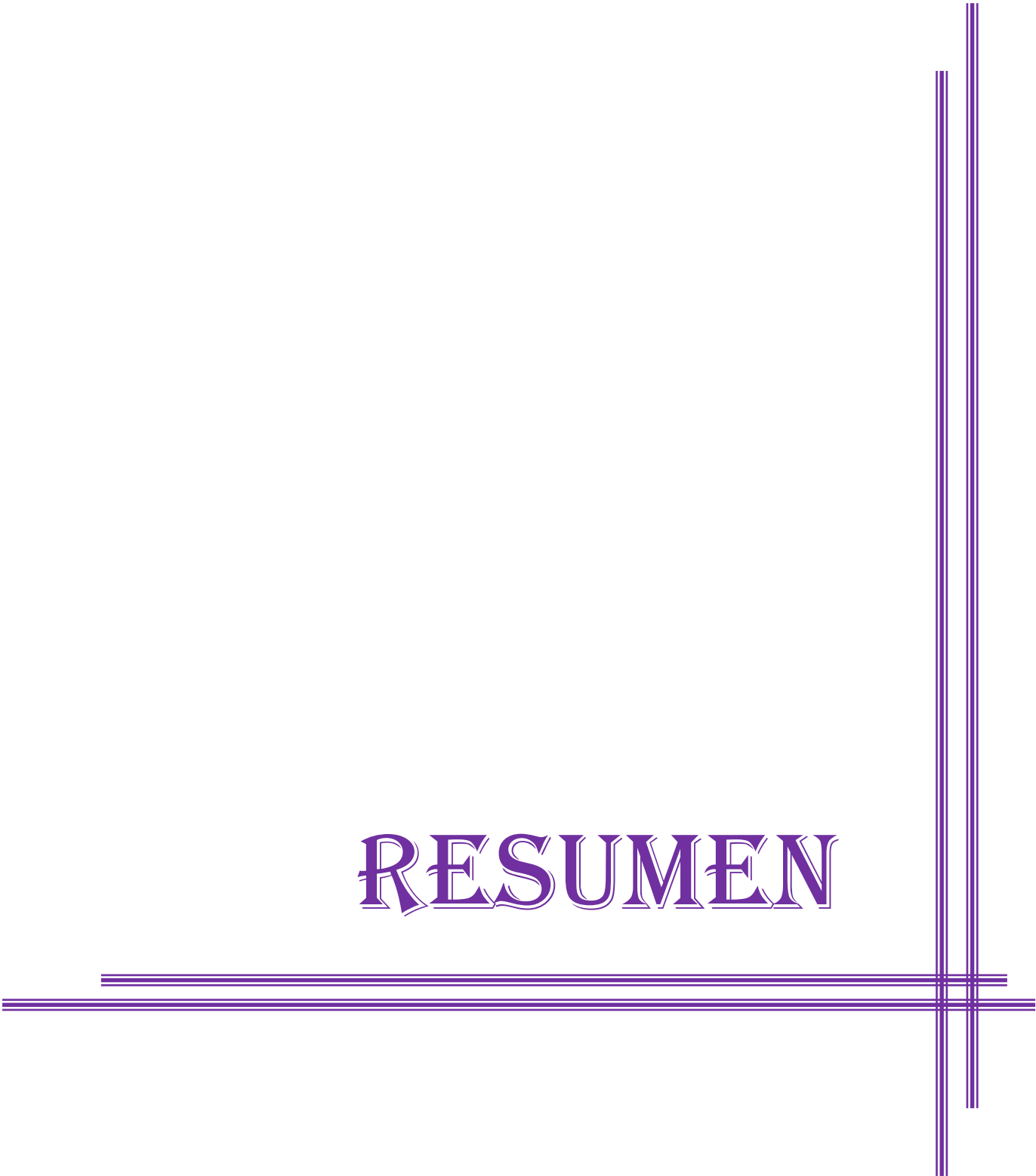
A mi pareja por su paciencia conmigo durante estos últimos meses.

A mis amigas de toda la vida Giselle, Yetmary y Claudia que de una forma u otra colaboraron.

A todos muchas

Gracias

RESUMEN



RESUMEN

Servir es el verbo que debe regir el pensamiento de todo servidor público, de todo legislador, de quién tiene la responsabilidad otorgada por la sociedad para tomar decisiones sobre ella. Pero no solo servir sino también satisfacer porque de nada vale un servicio si el que lo recibe no está satisfecho con él, más aun cuando se habla de un servicio tan complicado como el de dirigir y controlar a una sociedad.

Es por esta razón que la presente investigación se ha enfocado en aplicar un procedimiento para homogeneizar grupos en los Consejos Populares y de esta manera facilitar un estudio apropiado de medición de la satisfacción de los electores con la gestión que realiza el Poder Popular Provincial en Cienfuegos. Dicho procedimiento aparece descrito en el libro Técnicas de Muestreo del autor William Cochran, relacionada con el muestreo estratificado, específicamente el muestreo por proporciones.

El **objetivo general** que se persigue con esta investigación es determinar un esquema de estratificación de un consejo popular por múltiples criterios.

Para ello se utilizaron técnicas de investigación como la revisión de documentos, entrevistas, diagramas de flujos de procesos, diagrama de árbol con la técnica de los 5 por qué, SIPOC, técnicas de trabajo en equipo como el Método Delphi, además en el diagnóstico realizado se usó un análisis de regresión y correlación para estudiar el comportamiento de algunas variables y la estratificación; apoyándose del programas como el Statgraphics, Visio 2010, el procesador de datos Microsoft Excel, y el procesador de texto Microsoft Word.

SUMMARY

Serving is the verb that should govern the thinking of all public servants, of every legislator, who has the responsibility given by the company to make decisions about it. But is not only serve, is also give a service that satisfied to people who received, even more when the service is so complicated such as direct and control a society.

It is the reason that this investigation has focused on applying a procedure to homogenize groups in the People's Councils to facilitate proper study measuring satisfaction with management voters conducted by the Provincial People's Power in Cienfuegos. This procedure is described in the book the author Sampling Techniques William Cochran, associated with stratified sampling, sampling proportions specifically.

The general objective of this investigation is to determine a stratification scheme popular advice multiple criteria.

To obtain this objective, it use research techniques such as document review, interviews, process flow diagrams, tree diagram with the technique of the 5 why, SIPOC, teamwork techniques as the Delphi method, also to the diagnosis made used a regression and correlation analysis to study the behavior of some variables and stratification; leaning of programs like Statgraphics, Visio 2010, Microsoft Excel data processor, and the word processor Microsoft Word.

ÍNDICE



ÍNDICE

RESUMEN

SUMMARY

INDICE

INTRODUCCIÓN

Capítulo No. 1: Hallazgos bibliográficos referentes al tema de la satisfacción y calidad en los gobiernos	18
1.1 Satisfacción del Cliente	18
1.1.1 Principales conceptos y definiciones de satisfacción del cliente	19
1.1.2 Medición de la satisfacción. Importancia	20
1.1.3 Importancia de medir la satisfacción del cliente	23
1.2 Gobiernos locales en Cuba	24
1.2.1 Los gobiernos locales, su importancia	24
1.2.2 Estructura política-administrativa cubana	27
1.2.3 Consejos Populares	30
1.3 Gestión de la calidad en los gobiernos locales	32
1.3.1 Gestión de la calidad	32
1.3.3 Gestión de la calidad en los gobiernos locales	35
1.3.4 Importancia de la calidad en los gobiernos locales	36
1.4 Conclusiones parciales del capítulo	38
Capítulo No. 2: Proceso de homogenización de grupos en los Consejos Populares	40
2.1 Caracterización de los Consejos Populares en la provincia de Cienfuegos.....	40
2.1.1 Caracterización del entorno externo	40
2.1.2 Caracterización de los Consejos Populares del municipio de Cienfuegos	41
2.2. Diagnóstico del proceso de comunicación y medición de la satisfacción de la población con la labor del gobierno local en Cienfuegos.....	47

2.2.1 Procesos de comunicación y medición de la satisfacción	47
2.2.2 Análisis de correlación y regresión	49
2.3 Proceso de estratificación	55
2.3.1 Qué es estratificación	55
2.3.2 Criterios de estratificación	57
2.4 Conclusiones parciales del capítulo.....	61
Capítulo No.3. Concepto de estratificación en los Consejos Populares.....	63
3.1. Concepto de estratificación en el Consejo Popular Pueblo Grippo	63
3.1.1. Caracterización del entorno interno	63
3.1.2 Concepto de estratificación en el consejo Popular Pueblo Grippo	71
3.2 Selección de variables para medir la satisfacción de los electores	75
3.2 Conclusiones parciales del capítulo	80
CONCLUSIONES GENERALES	82
BIBLIOGRAFÍA	86
ANEXOS	89

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Hoy los gobiernos locales de todo el mundo ya no son aquellas administraciones volcadas casi en exclusiva a un reducido núcleo de funciones básicas (asfaltado, alumbrado, limpieza, disciplina viaria, entre otras). Tampoco son ya aquellas instituciones simplemente ejecutoras de decisiones siempre tomadas en niveles superiores de gobierno.

Desde la década de los ochenta algunos países, sobre todo los pertenecientes a la Unión Europea han ido conformando agendas locales, una oferta de políticas públicas orientadas a la construcción de un modelo de bienestar social.

En el nuevo contexto global, los ámbitos locales salen fortalecidos como espacios de construcción y proyectos colectivos, de profundización de la ciudadanía y de satisfacción de necesidades. Los gobiernos locales incorporan a sus agendas cuestiones emergentes (sostenibilidad, cooperación al desarrollo, diversidad cultural, nuevos espacios educativos, nuevos yacimientos de empleo, entre otros).

Por otra parte, las políticas locales ya no pueden tratar dichas cuestiones desde concepciones clásicas: la innovación democrática, la articulación de redes, la activación del capital social, ya no operan sólo como referentes normativos sino como valores practicables y hasta como requisitos para la resolución eficaz de problemas.

Toda esta nueva labor que se ha ido desarrollando en países del primer mundo ha logrado que se produzca un importante cambio en la percepción de la relación que el ciudadano mantiene con los poderes públicos.

En América Latina y el Caribe también se han dado pasos de avances en lo que respecta a las relaciones entre los ciudadanos y el gobierno sobre todo en estos últimos tiempos en los que en América amanece con los nuevos gobiernos que han ido surgiendo en algunos países de esta latitud, donde sus líderes provienen del mismo pueblo y están luchando por un porvenir mejor.

En Cuba los gobiernos locales o el poder popular de las diferentes provincias, se enfoca en cubrir las necesidades básicas del pueblo. Estas necesidades son planteadas durante las asambleas de rendición de cuentas o los despachos de los delegados y son elevadas a niveles superiores y entidades correspondientes, donde se toman las medidas pertinentes para solucionar los problemas que les fueron comentados.

El Poder Popular de la provincia de Cienfuegos se encuentra inmerso en el cumplimiento de la implementación de los lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución

aprobados en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, y se han encaminado estudios para conocer el nivel de satisfacción de sus electores con la labor que realiza. Actualmente la vía con la que se cuenta para conocer la opinión o problemas del pueblo con la labor del gobierno local es a través de los planteamientos que este formula a los delegados y las oficinas de quejas de las asambleas y consejos de administración. En la medida en que se solucionen o no los problemas que se plantean, se debería conocer la satisfacción del pueblo con la gestión que realiza el gobierno local para dar respuesta a los mismos. A pesar de la importancia de esto, no existe ninguna forma que permita conocer o medir el nivel de satisfacción de los electores y una de las causas es lo heterogénea que es la población.

Lo anteriormente explicado se reconoce como la **situación problemática** de esta investigación, por lo que el **Problema científico es**:

La heterogeneidad en la composición de los Consejos Populares hace difícil medir la satisfacción de los electores con la gestión de los gobiernos locales.

Es por ello que esta investigación tiene el siguiente **objetivo general**: Identificar un concepto de estratificación para los Consejos Populares, el cual se pretende cumplir a través de los **objetivos específicos**:

1. Argumentación bibliográfica que permita fundamentar las bases para el estudio de los Consejos Populares y la satisfacción de los electores.
2. Describir el proceso para homogenizar grupos en los Consejos Populares.
3. Conformar estratos en los Consejos Populares.

Justificación de la investigación

Existe la necesidad de conocer cuál es la satisfacción de los electores con la gestión que realizan los gobiernos locales para solventar sus problemas y así dar cumplimiento a los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. Sin embargo, los electores son individuos con características muy diversas y que se encuentran dispersos por toda la provincia haciendo difícil desarrollar un procedimiento que permita percibir el grado de satisfacción de los mismos. Una de las vías para su agrupación podría ser ir a la forma más pequeña dentro de la estructura de los gobiernos locales, los Consejos Populares, pero aun así, la gran heterogeneidad que existe en ellos dificulta la creación de un sistema de satisfacción. Por ello, se hace imprescindible hallar una vía que facilite identificar un concepto de estratificación que permita dividir un Consejo Popular en grupos con características similares y a su vez facilite el estudio de la medición de la satisfacción de los electores en la provincia.

Hipótesis:

La identificación de un concepto de estratificación permitirá dividir un Consejo Popular en grupos con necesidades similares.

Definición de variablesVariable independiente:

- Concepto de estratificación

Variable dependiente:

- Grupos homogéneos de electores

Conceptualización y operacionalización de las variables

Concepto de estratificación: son criterios que permiten que la población de un Consejo Popular se divida en segmentos y se seleccione una muestra para cada uno. Consiste en clasificar la población objeto de estudio en subgrupos homogéneos, respecto de algunas características, y excluyentes.

Esta variable se propone evaluarla a partir de la selección de criterios y métodos de estratificación donde se definan etapas y pasos a seguir para realizar dicha estratificación con los criterios seleccionados.

Grupos homogéneos de electores: cantidad de individuos (dos o más) con características similares siguiendo criterios de estratificación dentro de un Consejo Popular.

Tipo de investigación: Descriptiva y correlacional.

La investigación es de tipo descriptiva debido a que se necesita la recopilación de datos del Consejo Popular con el que se trabajará, realizando también la búsqueda de información referente a la cantidad de planteamientos y a la forma en que se mide la satisfacción actualmente. Además es correlacional debido que pretende demostrar la relación entre los criterios de estratificación y la formación de grupos homogéneos.

Lineamientos a los cuales tributa la investigación

Las propuestas realizadas permiten la implementación de 6 lineamientos presentes en 2 políticas:

- I. Modelo de Gestión Económica (L – 01, 05, 11, 34).
- Política de Ciencia, Tecnología, Innovación y Medio Ambiente (L-130, 137)

Técnicas y métodos utilizados

Para facilitar el estudio se utilizaron técnicas de investigación como la revisión de documentos, entrevistas, diagramas de flujos de procesos, diagrama de árbol, SIPOC, técnicas de trabajo en equipo como el Método Delphi, además en el diagnóstico realizado se usó un análisis de regresión y correlación para estudiar el comportamiento de algunas variables y la estratificación; apoyándose de programas como el Statgraphics, Visio 2010, el procesador de datos Microsoft Excel, y el procesador de texto Microsoft Word.

Estructura de la tesis

Para su presentación, el trabajo queda estructurado de la siguiente forma:

El **Capítulo I** contiene un estudio bibliográfico referente al tema de la satisfacción y calidad de los gobiernos, vinculado con algunos aspectos teóricos relacionados con el tema de los gobiernos locales y su labor.

El **Capítulo II** se divide en dos partes fundamentales, en la primera parte se realiza una caracterización de los Consejos Populares del municipio de Cienfuegos y un diagnóstico del proceso de comunicación y medición de la satisfacción con la gestión del gobierno, además se realiza un análisis del comportamiento de los mandatos con la solución de los planteamientos y quejas, en la segunda parte se explica que es estratificación y cuáles son los criterios que se usan para estratificar.

En el **Capítulo III** se realiza una caracterización del Consejo Popular Pueblo Grippo que fue el seleccionado para desarrollar la investigación, se aplican la metodología descrita para estratificar en el capítulo anterior, y a través del trabajo con expertos se determinan cuáles son las variables que deben medirse en el estudio de la satisfacción de los electores con la gestión del gobierno.

Se culmina con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

Capítulo No. 1: Hallazgos bibliográficos referentes al tema de la satisfacción y calidad en los gobiernos

En la actualidad, las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector al que pertenezcan, se enfrentan a mercados cada vez más competitivos, exigentes y en constantes cambios; por lo que se hace necesario que las mismas estén enfocadas a trabajar día a día con una mejora continua, una adecuada gestión de la calidad, y que la satisfacción de sus clientes o usuarios este dentro de sus prioridades.

Es por ello que el presente capítulo hace referencia a los principales hallazgos encontrados durante el estudio bibliográfico referente al tema de la satisfacción del cliente, ya sea en una institución económica como gubernamental, puesto que el término ha evolucionado debido a su importancia y se ha extendido hasta emplearse en la administración pública. La calidad en los gobiernos locales es otro de los contenidos que se aborda en la investigación. Además se define que término se emplea para referirse a clientes en una entidad de la administración pública, se expone la importancia que tiene trabajar con sistemas de calidad y se explica cuál es la estructura político-administrativa del país. En la figura que se muestra en el anexo 1 se puede encontrar el Hilo conductor de la investigación.

1.1 Satisfacción del Cliente

El vocablo satisfacción, que según el diccionario de la lengua española es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad y sinónimo de placer, júbilo o gusto; está siendo muy empleado durante los últimos tiempos, sobre todo en las organizaciones actuales.

Hablar de satisfacción puede estar relacionado con el bienestar de los empleados y directivos, con el desempeño de los mismos en la labor que realizan, pero sobre todo se refiere a la complacencia de los clientes, quienes a fin de cuentas son su razón de ser.

En los últimos años, esta terminología, dada su importancia se ha desarrollado y extendido a otras ramas. Tal es el caso de los gobiernos locales, los que hoy no llevan a cabo una eficiente gestión sin

tener en cuenta la satisfacción de sus usuarios en la labor que realizan. Es por ello que a continuación se exponen una serie de conceptos relacionados al tema.

1.1.1 Principales conceptos y definiciones de satisfacción del cliente

Antes de empezar a definir que es satisfacción del cliente es necesario aclarar a qué tipo de cliente va dirigida la labor de las instituciones de administración pública; o sea definir su público objetivo. Estas definiciones pueden encontrarse en el anexo 2

Durante esta investigación para hablar de clientes se hará referencia al término usuario que son los electores o la población en general que pertenecen al mercado público con organizaciones no lucrativas ya que al analizar las definiciones anteriores estos últimos son los beneficiarios del servicio que brinda el gobierno de la ciudad.

Satisfacción del cliente

Según la norma internacional ISO 9000: 2005 la satisfacción del cliente es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente. (“NORMA INTERNACIONAL ISO 9000,” 2005)

Otro criterio referente a este concepto y que coincide con el anterior se puede encontrar en el libro “Control estadístico de la calidad y seis sigmas” donde se plantea que la satisfacción del cliente no es más que la percepción de este acerca del grado con el cual sus necesidades o expectativas han sido cumplidas. Están ligadas a las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, la imagen de la empresa entre otras. Un cliente está satisfecho si recibe al menos lo que esperaba (Gutiérrez Pulido, Humberto & De la Vara Salazar, Román, 2004)

Según Juran la satisfacción del cliente se logra a través de dos componentes: características del producto y falta de deficiencia. La primera tiene un efecto importante en los ingresos por ventas (a través de la participación de mercado, precios superiores, etcétera). En muchas industrias, la población total de clientes externos se puede dividir según el nivel o grado de calidad deseada. Aumentar la calidad del diseño por lo general se traduce en costos más altos. (Juran. Joseph M & Blanton Godfrey.A, 2001).

La segunda tiene un mayor efecto en los costos a través de la reducción de desperdicio, retrabajo, quejas y otros resultados de ellas. Las deficiencias se establecen en diferentes unidades como: errores, defectos, fracasos, fuera de especificaciones. La falta de deficiencias se refiere a la calidad de conformancia; aumentarla casi siempre significa costos menores. Además una conformación mejor quiere decir menos quejas y por lo tanto una mayor satisfacción del cliente. (Juran. Joseph M & Blanton Godfrey.A, 2001)

Como se puede ver existe coincidencia entre los criterios expuestos acerca de qué es satisfacción del cliente, por lo que se puede resumir como la percepción que este tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, necesidades o expectativas.

Todos los esfuerzos dirigidos a implementar en la empresa esta filosofía se sustenta en la idea de que no se puede satisfacer al cliente si no se conoce lo que este desea y la única forma de saberlo es preguntándose, se trata de definir con exactitud qué es lo que estos buscan, o sea traducir sus deseos en requisitos de calidad y tratar de satisfacerlos. Es por ello que se hace necesario saber cómo una vez que se han cumplido con estos requisitos el cliente queda satisfecho y a qué nivel de satisfacción. De este tema se hará alusión en el epígrafe siguiente.

1.1.2 Medición de la satisfacción. Importancia

Medición de la satisfacción del cliente.

La dirección de la organización debe utilizar la medición de la satisfacción del cliente como una herramienta vital. El proceso de la organización para solicitar, medir y seguir la retroalimentación de la satisfacción del cliente proporciona información en forma continua. Este proceso considera la conformidad con los requisitos, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, así como también el precio y la entrega del producto. ("NORMA INTERNACIONAL ISO 9004", 2000)

El seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente se basan en la revisión de la información relacionada con el cliente. La recopilación de dicha información puede ser activa o pasiva. La dirección debería reconocer que hay muchas fuentes de información relativas al cliente, y establecer procesos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar esta información para mejorar el desempeño de la organización. Es conveniente identificar fuentes de información del cliente y del usuario final disponibles, internas o externas, tanto en forma escrita como verbal. ("NORMA INTERNACIONAL ISO 9004," 2000)

Los siguientes son ejemplos de información relativa al cliente: (“NORMA INTERNACIONAL ISO 9004,” 2000)

- encuestas a los clientes y a los usuarios,
- la retroalimentación sobre todos los aspectos del producto,
- los requisitos del cliente e información contractual,
- las necesidades del mercado,
- los datos de prestación del servicio,
- la información relativa a la competencia.

La organización deberá establecer y utilizar fuentes de información de satisfacción del cliente y cooperar con sus clientes a fin de anticipar necesidades futuras, así como planificar y establecer procesos para escuchar la “voz del cliente” de manera eficaz y eficiente. La planificación de esos procesos define e implementa métodos de recopilación de datos, incluyendo fuentes de información, la frecuencia de recopilación y la revisión del análisis de los datos. (“NORMA INTERNACIONAL ISO 9004,” 2000)

Ejemplos de fuentes de información sobre la satisfacción del cliente incluyen: (“NORMA INTERNACIONAL ISO 9004,” 2000)

- quejas del cliente,
- comunicación directa con los clientes,
- cuestionarios y encuestas,
- recolección y análisis de datos subcontractados,
- grupos de discusión (*focus group*),
- informes de organizaciones de consumidores,
- informes en varios medios,
- estudios de sector e industria.

Otros enfoques para medir la satisfacción del cliente

Medir la satisfacción del cliente consiste en determinar qué es lo que los clientes valoran, pero además, hay que tener en cuenta que ese conocimiento debe ser continuo, dinámico, progresivo y adaptable. Las demandas de los clientes son cambiantes. Las necesidades, deseos, y expectativas

están en continua transformación. Un competidor que mejora los atributos de sus servicios genera, de manera automática, un cambio en las expectativas de los clientes. (ISMI-International Service Marketing Institute, 2002)

Se trata de implantar un sistema permanente de información a cliente conocido como Sistema de Inteligencia del Cliente (SIC) que consiste en un conjunto de mecanismos e instrumentos que permite a los niveles de dirección y decisión de la empresa mantenerse continuamente informados y al día, de forma automática, sobre los eventos claves, internos y externos, que inciden de manera directa e indirecta sobre los niveles de satisfacción de los clientes de la organización. (ISMI-International Service Marketing Institute, 2002)

En el número 169 de la revista Marketing de servicio del International Service Marketing Institute (ISMI), aparecen 11 métodos para obtener información y poner en práctica el Sistema de inteligencia del cliente de los cuales se explican algunos en la tabla del anexo 3

Satisfacción y comunicación en la labor de gobierno

Para satisfacer mejor las necesidades de la población, el gobierno necesita determinar cuáles son, como se sienten y se expresan y como se pueden satisfacer mejor. Tal determinación supone la realización de una investigación social aplicada, la obtención de información adicional por otras vías (tales como asambleas, foros, buzones de sugerencias, etc.) y el mantenimiento de enlaces de comunicación entre la administración pública y la ciudadanía. (Rota, 1983).

Las principales características actuales de los gobiernos incluyen la centralización, el control, la ausencia de distribución de categorías enteras de información y la erección de barreras al acceso y la participación ciudadana. La voz de la sociedad civil es escuchada poco por los administradores públicos, y su enorme energía potencial puesta al servicio de la solución de los problemas que la afectan, es desperdiciada. (Rota, 1983).

Es necesario proceder a realizar un análisis de la estructura, el funcionamiento general y las actividades específicas de la administración pública con el propósito de establecer todos los cambios necesarios para hacerla más abierta, participativa, democrática y eficiente. Además modificar los sistemas y procesos de información y comunicación entre el gobierno y la ciudadanía. (Rota, 1983)

La comunicación, si en la actualidad es de una vía, del gobierno a la ciudadanía, en el futuro deberá ser por lo menos de doble vía; es decir, una comunicación dialogística que fluye tanto del gobierno a los ciudadanos como de los ciudadanos al gobierno, será de múltiples vías, vinculando no sólo al gobierno y la ciudadanía sino también a los diversos grupos, sectores y organizaciones sociales entre sí. (Rota, 1983)

Además si es restringida, anunciativa y técnica, deberá modificarse para que sea abierta, basada en el diálogo y accesible. Por último, si es percibida hoy en día por los administradores públicos como un mecanismo de control, en el futuro deberá ser concebida, como un mecanismo de "empoderamiento" que le de voz a la ciudadanía, que la habilite para participar en actividades apropiadas de la administración pública y del gobierno y que facilite la organización de la sociedad civil. (Rota, 1983)

En resumen, medir la satisfacción del cliente es basa en recopilar información relacionada con él y lo que desea, mediante encuestas, entrevistas o por otras fuentes de comunicación, con el fin de prever sus necesidades futuras y para conocer cuáles son sus expectativas con el servicio que le será ofrecido para así poder cumplir con estas y que al final quede satisfecho.

1.1.3 Importancia de medir la satisfacción del cliente

La adopción del *customer satisfaction* (satisfacción del cliente) como filosofía de gestión tiene efectos positivos sobre la cultura de la empresa y sobre el personal de la organización. Además, esta orientación, como resultados de la fidelización de los clientes que provoca, genera beneficios tangibles y cuantificables, medidos en términos de rentabilidades como ingresos y costos. (ISMI-International Service Marketing Institute, 2002)

Efectos positivos sobre los ingresos

- Aumento de las ventas de los otros productos y/o servicios de la empresa a los mismos clientes.
- Mayor disposición de los clientes a pagar precios *Premium*.
- Incremento en el tiempo de ventas a los mismos clientes.

Efectos positivos sobre los costos

- Altos niveles de satisfacción provocan un aumento de la participación de mercado, lo que conduce a economías de escala y avances en la curva de aprendizaje.
- Altas tasas de retención de la base de clientes permite organizar y estandarizar mejor la producción y/o las operaciones.
- La retención de la base de los clientes conduce a menores costos de gestión de los clientes actuales.

-
- Menores costos de adquisición de nuevos clientes (Los clientes satisfechos traen nuevos clientes, la comunicación boca – oído positiva es la mejor publicidad).
 - La gestión de un cliente ya adquirido implica costes mucho más bajos que los de uno nuevo (Según el sector, vender a un comprador nuevo puede llegar a costar 20 veces más que hacerlo a un cliente ya adquirido). (ISMI-International Service Marketing Institute, 2002)

La satisfacción del cliente constituye un elemento crucial de una gestión eficaz en mercados muy competitivos como los actuales que además tienen una influencia directa sobre la cultura y los niveles de rentabilidad de la empresa. En muchos casos puede convertirse en la única vía segura para garantizar la supervivencia a medio y largo plazo. (ISMI-International Service Marketing Institute, 2002)

1.2 Gobiernos locales en Cuba

Los servicios brindados por los gobiernos locales determinan la calidad de vida. Incluyen servicios de salud, educación, suministro de agua y saneamiento, vivienda y seguridad pública, entre otros. En Cuba, además, este poder reside en el pueblo del cual dimana todo el poder del estado. En este epígrafe se hace referencia a cómo es la gestión de los gobiernos locales en el mundo y se explica cómo está conformado el gobierno cubano, definiendo algunos conceptos claves de este como por ejemplo Consejo Popular, Asamblea Nacional, entre otros.

1.2.1 Los gobiernos locales, su importancia

Unión Europea

Algunas investigaciones realizadas por (Gomà, Ricard & Blanco, Ismael, 2002) de la Universidad Autónoma de Barcelona durante el VII Congreso Internacional sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, asegura que Los espacios locales tienden a la politización, es decir, a la superación de los clásicos roles operativos del gobierno municipal, tanto en sus viejas versiones burocráticas como en sus versiones gerenciales recientes. El desbordamiento de las funciones tradicionales se proyecta en dos dimensiones: hacia la ampliación de las agendas locales y hacia el desarrollo en ellas de nuevos roles estratégicos y cualitativos. (Gomà, Ricard & Blanco, Ismael, 2002)

Cabe destacar de entrada que las agendas locales en España siguen hoy presionadas por dos tipos de limitaciones importantes. Por un lado, las redes escolares y sanitarias, la promoción de vivienda, la formación profesional y ocupacional, y los servicios sociales especializados no forman parte de la base competencial de los municipios. (Gomà, Ricard & Blanco, Ismael, 2002)

Por otro lado se dan importantes restricciones financieras. Los poderes locales gestionan hoy en España el 15% del gasto público, frente al 22% en los países federales de la Unión Europea. (Gomà, Ricard & Blanco, Ismael, 2002)

La mayoría de los países del entorno europeo, se han visto así inmersos en diferentes procesos de regionalización cuya consecuencia inmediata ha sido la creación de nuevas estructuras administrativas a través de procesos de descentralización en diferentes grados y niveles territoriales. La descentralización de un sistema político puede tener una base funcional o territorial, en el primer caso se estaría ante un estado centralizado unitario como en el caso del Reino Unido o Francia; en el segundo caso estaríamos ante un Estado Federal o regional, como en el caso de Alemania o España, respectivamente. Sin embargo, todos los Estados descentralizados, ya sean unitarios o federales, se encuentran con los mismos problemas de coordinación. (Rosado Rodríguez, Elena, 2002)

En la Unión Europea, no existe un comportamiento común en cuanto a la existencia, las características, las competencias y el sistema de financiación de las administraciones supramunicipales. Éstas se entienden como el segundo nivel de administración local. Todos los países de la Unión Europea, excepto Austria, Finlandia, Luxemburgo y Portugal, tienen constituido este nivel. (BOSCH ROCA, NÚRIA & ESPASA QUERALT, MARTA, s.d.)

La importancia que tienen los gobiernos supramunicipales varía enormemente de unos países a otros. Así, mientras que en algunos países son gobiernos con competencias específicas que se concretan en la prestación directa de servicios a los ciudadanos, como es el caso, por ejemplo, de los países nórdicos, los anglosajones, Alemania y Francia, en otros países como Bélgica, España, Holanda, Italia y Grecia, estos gobiernos se configuran como entidades de apoyo técnico, económico y tecnológico a los municipios. (BOSCH ROCA, NÚRIA & ESPASA QUERALT, MARTA, s.d.)

América Latina y el Caribe

Según (Petracci, Mónica, 1998), en Argentina, a partir de la década de los años ´80, se inició un proceso de reforma dirigido a transformar la estructura del Estado y a eficientizar su funcionamiento. Ese proceso, que implicó una redefinición de las relaciones con la sociedad, el sistema económico y la gestión de gobierno, comprendió dos etapas: (Petracci, Mónica, 1998),

-
- En primer lugar, una respuesta a la crisis fiscal del sector público basada en la transferencia de actividades de la órbita pública a la privada, la desregulación de la economía destrabando los mercados, la contención del gasto y la reducción de personal.
 - La segunda etapa, alrededor del año 1996, enfatizó -sin abandonar las consideraciones de índole fiscal- la modernización del Estado sobre la base de una administración más eficiente, recursos humanos capacitados y una adecuada asignación de competencias.

Uno de los mecanismos más adecuados destinados a asegurar que los servicios públicos sirvan eficientemente a los ciudadanos -de acuerdo a los resultados de experiencias realizadas en Australia, España, Canadá y el Reino Unido- es el establecimiento de metas y compromisos, desde el Estado para con la sociedad. (Petracci, Mónica, 1998),

A nivel local, en este marco caracterizado por el cambio y la innovación, se promovieron una serie de programas: los premios nacionales a la calidad; el impulso a la reingeniería asociada a la introducción de tecnología informática; estímulos a la productividad y la mejora continua de los procesos; gestión por resultados asociadas al acuerdo de estándares de servicio y atención al ciudadano. (Petracci, Mónica, 1998)

La heterogeneidad municipal en México es una interesante e insoslayable realidad, cuyo estudio constituye un reto para quienes se interesan por el acontecer social, político, económico, financiero, ecológico, de ese ámbito de gobierno, que es el sustento de la organización política y administrativa, y de la división territorial de los estados. (Villanueva Bielma, Alfredo et al., s.d.)

La diversidad es característica relevante del municipio en el espacio nacional; sin embargo, ello no ha sido obstáculo que impida el análisis de esta institución, tan importante en la configuración política, y que se ha constituido ya en el potencial promotor del desarrollo económico y urbanístico del país y, desde luego, factor crucial en el desarrollo y modernización del federalismo mexicano. (Villanueva Bielma, Alfredo et al., s.d.)

En el diseño de las políticas públicas locales es fundamental tomar en cuenta el proyecto de gobierno estatal, a fin de precisar las acciones por seguir en tres aspectos fundamentales, que son: (Villanueva Bielma, Alfredo et al., s.d.)

- a) La calidad de vida, medio ambiente y desarrollo social,
- b) La generación de los servicios públicos municipales,
- c) La promoción del desarrollo económico municipal.

Estas tres acciones que dan sentido y contenido a las funciones del gobierno municipal, necesariamente deben tener un grado de congruencia con lo que plantea el plan de desarrollo estatal, el cual también tendrá que ajustarse al plan nacional; sin embargo, el actual plan estatal contiene una estrategia de desarrollo en tres áreas: política, económica y social, de donde se desprenden los programas, objetivos y líneas de acción que el actual plan de desarrollo municipal está llevando a cabo; también es importante señalar que dentro del diseño de políticas públicas se tiene que contemplar lo difícil que resulta la interpretación de una compleja situación social y ver el impacto de una política pública sobre ella. (Villanueva Bielma, Alfredo et al., s.d.)

A fin de dar vigencia al principio de democracia se debe promover y dar participación a la sociedad; se requiere una participación que tienda a fortalecerla, que permita recuperar el espacio real del poder perdido y que se reconozca su capacidad como ente de interlocución. (Villanueva Bielma, Alfredo et al., s.d.)

Cuba

En la Constitución de la República de Cuba, se establece que este es un país socialista, independiente y soberano, donde la prioridad la tiene el pueblo y, por tanto, realiza la voluntad de este.

El estado cubano está compuesto por todas las organizaciones de masa y sociales, religiosas, juveniles o de otro carácter, dirigidas por el Partido Comunista de Cuba (PCC) y la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC) que integra el pueblo cubano en general.

El poder del pueblo es ejercido directamente por medio de las Asambleas del Poder Popular y demás órganos del Estado que de ellas se derivan, en la forma y según las normas fijadas por la Constitución y otras leyes.

1.2.2 Estructura política-administrativa cubana

La estructura del sistema político cubano es la relación que se establece entre sus órganos, organismos, organizaciones e instituciones, sujetos a normas e ideas, y por medio de los cuales se realiza la dirección y regulación del conjunto de relaciones sociales.

Se divide en tres grupos fundamentales:

- Legislativo
- Ejecutivo

- Judicial

Dentro del grupo legislativo se encuentra la Asamblea Nacional del poder Popular, el Consejo de Estado, Asamblea Provincial y Municipal, Consejos Populares y Circunscripciones. El ejecutivo lo integra el Consejo de Ministro, Consejo de la Administración Provincial y Municipal. El judicial está compuesto por el Tribunal Supremo de justicia y la Fiscalía General de la República. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2001)

La Asamblea Nacional del Poder Popular es el órgano supremo del poder del estado que representa y expresa la voluntad de todo el pueblo con potestad constituyente y legislativa. La integran diputados elegidos mediante el voto libre por un término de cinco años. La compone un presidente, un vicepresidente y un secretario. Es la encargada de elegir dentro de sus diputados al Consejo de Estado. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2001)

El Consejo de Estado está conformado por un presidente, un primer vicepresidente, cinco vicepresidentes un secretario y veintitrés miembros más. El presidente es Jefe de Estado y Jefe de Gobierno. Es responsable ante la Asamblea Nacional y le rinde cuenta de todas sus actividades. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2001)

El Consejo de Ministro es el máximo órgano ejecutivo y administrativo, constituye el Gobierno de la República y a los fines nacionales e internacionales, ostenta la suprema representación del estado cubano. Está conformado por el Presidente es Jefe de Estado y Jefe de Gobierno, un Primer Vicepresidente, vicepresidentes, los ministros de gobierno y un secretario y los demás miembros que determina la ley. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2001)

Asamblea Provincial del Poder Popular

La Asamblea Provincial del Poder Popular es constituida en la demarcación político-administrativa cuyos límites están fijados por la ley. Es el órgano superior local del poder del Estado, y, en consecuencia, está investida de la más alta autoridad para el ejercicio de las funciones estatales en su demarcación y para ello, dentro del marco de su competencia, y ajustándose a la ley, ejerce gobierno. (Consejo de Estado)

Elige, de entre sus delegados, a su presidente y vicepresidente, cargos que son renovados cada cinco años, que es el período de duración del mandato de sus delegados. Se apoya en las comisiones de trabajo, en los Consejos Populares, en el Consejo de la Administración, así como en la iniciativa y amplia participación de la población, en estrecha coordinación con las organizaciones de masas y sociales. (Consejo de Estado)

La compone el Consejo de Administración Provincial a quien se subordinan las Direcciones y Administraciones de subordinación provincial, además, el Tribunal Popular Provincial y la Fiscalía Provincial y jueces. (Consejo de Estado)

Asamblea Municipal del Poder Popular

La Asamblea Municipal del Poder Popular está constituida en la demarcación político-administrativa cuyos límites están fijados por la Ley. Es el órgano superior local del poder del Estado, y, en consecuencia, está investida de la máxima autoridad para el ejercicio de las funciones estatales en su demarcación y para ello, dentro del marco de su competencia, y ajustándose a la ley, ejerce gobierno. (Consejo de Estado)

Elige, de entre sus delegados, a su presidente y vicepresidente, según el procedimiento establecido en la Ley Electoral. Esos cargos se renuevan cada dos años y medio, que es el período de duración del mandato de sus delegados. Se apoya en las comisiones de trabajo, en los Consejos Populares, en el Consejo de la Administración, así como en la iniciativa y amplia participación de la población, en estrecha coordinación con las organizaciones de masas y sociales. (Consejo de Estado)

La compone el Tribunal Popular provincial, el Consejo de Administración Municipal al que se subordinan las direcciones y administraciones de subordinación municipal y la fiscalía municipal. (Consejo de Estado)

Consejos de Administración Local

En el acuerdo número 6176, Reglamento de las Administraciones Locales del Poder Popular se define el Consejo de la Administración como el órgano de dirección de la administración local, tiene carácter colegiado, dirige las entidades económicas, de producción y de servicio de su nivel de subordinación y su función primordial es promover el desarrollo económico y social de su territorio. Además, dirige las entidades administrativas a él subordinadas y controla las de su territorio, independientemente del nivel de subordinación. (Dávila, 2007)

Las administraciones locales son creadas por las asambleas provinciales y municipales del Poder Popular atendiendo a la división político-administrativa del territorio nacional. Están subordinadas a sus respectivas Asambleas del Poder Popular, se constituyen por sus Órganos de la Administración, que son los que las dirigen, y por las entidades económicas de producción y de servicio de subordinación local, con el propósito de satisfacer las necesidades económicas, de salud y otros de carácter asistencial, educacionales, culturales deportivas y recreativas de la colectividad del territorio a que se extiende la jurisdicción de cada una. (Dávila, 2007)

Dentro de sus funciones y atribuciones está cumplir y hacer cumplir con la legislación vigente y los acuerdos adoptados por la Asamblea del Poder Popular, coordinar la ejecución de los programas, políticas y planes aprobados por los órganos superiores del partido y el estado, elaborar y proponer a las respectivas Asambleas los proyectos de Plan económicos y presupuesto que corresponde a las entidades subordinadas, rendir cuenta al menos una vez al año a las Asambleas del Poder Popular sobre los temas que esta decida, prevenir y enfrentar las indisciplinas, ilegalidades, y manifestaciones de corrupción, entre otras que le atribuya la ley. (Dávila, 2007)

1.2.3 Consejos Populares

La definición de Consejos Populares aparece en la Ley 91 de los Consejos Populares donde se plantea que: es un órgano del Poder Popular, local, de carácter representativo, investido de la más alta autoridad para el desempeño de sus funciones. Comprende una demarcación territorial dada, apoya a la Asamblea Municipal del Poder Popular en el ejercicio de sus atribuciones y facilita el mejor conocimiento y atención de las necesidades e intereses de los pobladores de su área de acción. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

Las Asambleas Provinciales del Poder Popular son encargadas de aprobar la creación y organización de los Consejos Populares, a propuesta de las Asambleas Municipales correspondientes, así como las circunscripciones que determinan las demarcaciones donde ellos actúan. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

Comprende cinco circunscripciones como mínimo. Excepcionalmente, puede tener un número menor de circunscripciones, por encontrarse éstas alejadas de las áreas más pobladas, por dificultades de comunicación, o por otras causas que lo justifiquen. Iguales razones pueden aconsejar no incorporar determinadas circunscripciones a un Consejo Popular. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

Se integran por los delegados elegidos en las circunscripciones que comprenden y a ellos pueden pertenecer, además, representantes designados por las organizaciones de masas, las instituciones y entidades más importantes de la demarcación; en la ley también se especifica que estos delegados son mayoría y como se definen los restantes miembros. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

No constituye una instancia intermedia a los fines de la división política – administrativa y sin disponer de estructuras administrativas subordinadas, ejerce las atribuciones y funciones que le otorgan la Constitución y las leyes, con la participación activa del pueblo en interés de la

comunidad y de toda la sociedad; representa a la demarcación donde actúa y es, a la vez, representante de los órganos del Poder Popular municipal, provincial y nacional ante la población, las instituciones y entidades radicadas en ella. Las funciones y atribuciones del Consejo Popular según lo que plantea la Ley 91 de los Consejos Populares y la Constitución de la República se exponen a continuación. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

Función y atribuciones de los Consejos Populares

Una de las principales funciones de los Consejos Populares es la de trabajar activamente por la eficiencia en el desarrollo de las actividades de producción y de servicio y por la satisfacción de las necesidades asistenciales, económicas, educacionales, culturales y sociales de la población, promoviendo la mayor participación de esta y las iniciativas locales para la solución de sus problemas. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

Contribuye con sus acciones, a que la Asamblea Municipal del Poder Popular tenga conocimiento de las actividades económicas, productivas y de servicios a cargo de las entidades que actúan en sus respectivos territorios. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

El Consejo Popular, en el marco de su competencia, tiene entre otras las atribuciones y funciones siguientes: (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

- a) cumplir y exigir el cumplimiento de la Constitución y demás leyes del país, la política que trazan los órganos superiores del Estado y los mandatos que expresamente le otorguen estos, en el marco de su competencia;
- b) trabajar activamente para que se satisfagan las necesidades asistenciales, económicas, educacionales, culturales y sociales de la población y en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados;
- c) exigir eficiencia en el desarrollo de las actividades de producción y de servicios a las entidades enclavadas en su área de acción y apoyar, en lo posible, su realización;
- d) promover la participación de la población, de las instituciones y entidades de la demarcación para desarrollar iniciativas que contribuyan a lograr el mayor avance en las tareas que se propongan, así como cohesionar el esfuerzo de todos;
- e) contribuir al fortalecimiento de la legalidad socialista y del orden interior, para lo que realiza los análisis que sean necesarios y encauza las soluciones que correspondan;

La participación popular, en la actividad del Consejo Popular, constituye la vía fundamental para realizar su labor. Ella está presente desde la identificación de los problemas y necesidades y sus

posibles soluciones, hasta la adopción de las decisiones, así como en la planificación, desarrollo y evaluación de las principales acciones que se ejecutan en la demarcación. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

Evalúa los resultados que se logran y la atención que reciben los planteamientos que formulan los electores en las reuniones de rendición de cuenta y en los despachos de los delegados. Cuando lo considere necesario, interviene con la gestión oportuna, para que sean atendidos por quienes corresponda. (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2000)

1.3 *Gestión de la calidad en los gobiernos locales*

1.3.1 Gestión de la calidad

La gestión de la calidad en su filosofía abarca una serie de principios y definiciones que se relacionan con esta y que se hace necesario conocer para poder abordar sobre el tema. Es por ello que en este epígrafe se definen términos como calidad, sistema, gestión entre otros, además se especifica el concepto de gestión de calidad.

Concepto de Calidad

Es necesario definir primeramente Calidad. Una breve definición del término es el que se muestra en el volumen III de la quinta edición del libro Manual de la calidad de Juran en él se expone que: la calidad significa la satisfacción de cliente externo e interno. Las características del producto y la falta de deficiencias son los principales determinantes de la satisfacción. (Juran. Joseph M & Blanton Godfrey.A, 2001)

La calidad es la totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su capacidad para satisfacer las necesidades dadas. Es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumplen con requisitos. (Gutiérrez Pulido, Humberto & De la Vara Salazar, Román, 2004)

Otro concepto similar aparece en la norma internacional ISO 9000: 2005 donde se plantea que Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. El término puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. "Inherente",

en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente ("NORMA INTERNACIONAL ISO 9000," 2005)

Deming [1986] define la calidad como un *"predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado"*. Su enfoque está basado en el trabajo diario controlando la variabilidad y fiabilidad de los procesos a bajos costos; orientándose hacia la satisfacción de los clientes con la ayuda del control estadístico, como técnica esencial para la resolución de los problemas o las causas de la mala calidad. Considera que la calidad debe ser mejorada constantemente, debido a las necesidades siempre cambiantes del mercado, por lo que su visión es muy dinámica. (Deming, 1986, citado en Gutiérrez Plasencia, Aday, 2006).

El concepto de calidad abarca, según Dochy [1988, p. 24] los campos de: satisfacción de los clientes, satisfacción de las necesidades de los trabajadores, satisfacción de las necesidades de la sociedad. (Dochy, 1988, citado en Gutiérrez Plasencia, Aday, 2006). También Galgano [1993, p. 33] la define como: *"satisfacción del cliente"*. (Galgano, 1993, citado en Gutiérrez Plasencia, Aday, 2006).

Feigenbaum [1994] plantea que calidad es *"un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión, de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la empresa"*. Este último enfoque aporta una visión dinámica de la calidad a través de la conceptualización de la mejora. (Feigenbaum, 1994, citado en Gutiérrez Plasencia, Aday, 2006).

Como se puede observar existe coherencia entre los criterios de los diferentes autores sobre el concepto de calidad. En todos se relaciona con la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos. Por lo que se puede concluir que calidad es, por lo tanto, un instrumento global de gestión enfocado a la mejora continua. Se conceptúa como una propuesta para incrementar la satisfacción de los clientes y que tiene en cuenta sus expectativas.

- Otras definiciones importantes que son necesarias conocer son: ("NORMA INTERNACIONAL ISO 9000," 2005)
- Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos
- Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
- Sistema de gestión: un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como: un sistema de gestión de la calidad un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

-
- Sistema de gestión de la calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
 - Mejora de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.
 - Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad (“NORMA INTERNACIONAL ISO 9000,” 2005)

Sistema de gestión de la calidad

La NORMA INTERNACIONAL ISO 9000, 2005 define el sistema de gestión de la calidad como aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. También define ocho principios que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos se pueden encontrar en el anexo 4

Es importante destacar que el sistema de gestión es aplicable a cualquier empresa y para aplicarlo es necesario que cumplan con los principios anteriormente expuestos y con los requisitos de la norma ISO 9001, aunque no es obligatorio implementarlo y si se hace debe adecuarse a las características de la empresa por eso se le dice que es un traje a la medida.

Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. (“NORMA INTERNACIONAL ISO 9000,” 2005)

El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la organización. El sistema de gestión puede asimismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales tales como ISO 9001 e ISO 14001. Estas auditorías del sistema de gestión pueden llevarse a cabo de forma separada o conjunta. (“NORMA INTERNACIONAL ISO 9000,” 2005)

1.3.3 Gestión de la calidad en los gobiernos locales

Desde mediados de los 90 del siglo pasado, el tratamiento de temas como las estrategias de desarrollo y la Reforma del Estado en América Latina han adquirido una complejidad que contrasta significativamente con las anteriores experiencias en este sentido. Una de las dimensiones que ha tomado gran relevancia dentro de los planteamientos y recomendaciones acerca de los objetivos y metas, tanto de las estrategias como de la reforma, es la de la creación de entornos favorables para el buen desarrollo económico y social: un contexto democrático de calidad que opere con reglas que minimicen los costos de transacciones sociales, estimulen el aprendizaje social y la eficiencia adaptativa –política y privada; promuevan las relaciones de cooperación dentro de la sociedad y garanticen la gobernabilidad. (Brito, Morelba, 2005)

Una de las nociones que guían, desde entonces, a la gestión pública es la de mejora continua. Ese proceso de mejora se asienta tanto en el potenciamiento de la capacidad operativa del aparato estatal como en el incremento de los niveles de calidad de los servicios. A su vez, dicha mejora en la calidad de los servicios sienta sus bases en el logro de un alto nivel de satisfacción y participación de la ciudadanía. (Petracci, Mónica, 1998)

Uno de los mecanismos más adecuados destinados a asegurar que los servicios públicos sirvan eficientemente a los ciudadanos -de acuerdo a los resultados de experiencias realizadas en Australia, España, Canadá y el Reino Unido- es el establecimiento de metas y compromisos, desde el Estado para con la sociedad. (Petracci, Mónica, 1998)

A nivel local, en este marco caracterizado por el cambio y la innovación, se promovieron una serie de programas: los premios nacionales a la calidad; el impulso a la reingeniería asociada a la introducción de tecnología informática; estímulos a la productividad y la mejora continua de los procesos; gestión por resultados asociadas al acuerdo de estándares de servicio y atención al ciudadano. (Petracci, Mónica, 1998)

La satisfacción del cliente es una preocupación creciente entre las organizaciones ya que, cada vez más, los ciudadanos-usuarios exigen que los servicios satisfagan -y aún excedan- sus expectativas. Su medición y la formación de estándares han dado lugar a un profundo debate tanto en el plano de la recolección como en el análisis de la información. La puesta en marcha de una gestión pública de calidad también implica la implementación de un observatorio permanente de las opiniones de la ciudadanía y un monitoreo de los resultados de la gestión que garanticen la transparencia operativa. (Petracci, Mónica, 1998)

Trascendiendo al aspecto cuantitativo del número de problemas que la comunidad local aspira que se le resuelva, aparece un componente cualitativo: la incorporación de nuevos códigos para el relacionamiento entre el gobierno y la sociedad, donde principios como la participación, la institucionalización de espacios de contactos gobierno–comunidad, y las demandas de información al ciudadano, hacen que se incrementen la intensidad y complejidad de las expectativas acerca de lo que debe y puede hacer un gobierno local. (Brito, Morelba, 2005)

La capacidad de gestión estratégica es el prerrequisito para el “Buen Gobierno”. Es la que habilita a los gobiernos locales para jugar el importante rol que de ellos se espera tanto dentro de las estrategias de desarrollo como dentro de los procesos de reconfiguración del Estado. (Brito, Morelba, 2005)

1.3.4 Importancia de la calidad en los gobiernos locales

La múltiple aparición de programas políticos de carácter intergubernamental, los procesos de integración internacional y de descentralización territorial, y la exigencia de participación de agentes no públicos en la gestión de lo público, han dado lugar a un debate social sobre el nuevo rol de los Estados y los impactos sociales de la acción política. (Garde, Juan Antonio, 2005)

La evaluación de la calidad de los servicios y de las políticas públicas, además de servir como herramienta para incrementar la confianza y la garantía en la gestión de lo público, es también un instrumento de buen gobierno, de mejora continua de la gestión y de cogobernanza para desarrollar las políticas y prestar servicios a los ciudadanos. Cabe recordar, al respecto, que el aumento de la transparencia, de la participación y del control social constituyen los principios inspiradores esenciales de la modernización del Estado y de la profundización democrática. (Garde, Juan Antonio, 2005)

Efectivamente, para poder establecer objetivos concretos en la mejora de la gestión, en los resultados de las políticas o en los impactos sociales de las mismas, es necesario el conocimiento más riguroso de la acción pública. Además, potenciar en las Administraciones Públicas la cultura de la evaluación, las políticas y la calidad de los servicios es, también, profundizar en una nueva cultura de gestión, que debe abrirse camino de forma gradual, madurar a lo largo del tiempo, así como, promover el dinamismo de la acción del sector público y profundizar en el desarrollo democrático. (Garde, Juan Antonio, 2005)

El análisis permite observar que no existe un modelo «ideal» o generalizable de articulación e institucionalización de la política de evaluación, sino que es una multiplicidad de experiencias y

organismos relacionados con la evaluación desde diferentes ámbitos: órganos específicos de auditoría del gasto público, órganos especializados en control presupuestario, organismos interministeriales del tipo comités o instituciones autónomas, órganos especiales dedicados a la evaluación de políticas sociales, órganos internos para la evaluación de políticas sectoriales, y órganos especializados en el análisis del impacto regulatorio. (Garde, Juan Antonio, 2005)

En la Unión Europea, la evaluación ha ido adquiriendo una importancia creciente en los últimos años, lo que se ha visto plasmado en la reforma de la regulación de los fondos comunitarios; en concreto, en sus directrices para la evaluación en tres fases: previa, intermedia y posterior. Cabe afirmar que todas las políticas públicas son susceptibles de ser evaluadas, a pesar de representar un mundo heterogéneo, por la naturaleza de su construcción, sus niveles de formalización, o la mayor o menor complejidad, alcance y envergadura. (Garde, Juan Antonio, 2005)

En el ámbito de la gestión de la calidad, las Administraciones Públicas españolas cuentan con importantes y variadas experiencias en los distintos niveles territoriales, a través de diversos instrumentos como las Cartas de Servicios, la auto evaluación de las organizaciones -con especial referencia al Modelo EFQM de Excelencia y al Modelo CAF- y los Premios a la Calidad y a las Mejores Prácticas. (Garde, Juan Antonio, 2005)

El problema es que, esa evaluación parte de supuestos conceptuales muy diversos, desde instancias organizativas muy heterogéneas, y ello hace que el resultado final sea disperso, desestructurado y no produzca efectos claros sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas, ni tampoco genere suficiente capacidad de aprendizaje de las mismas y, lo que es más importante no es suficientemente visible para el conjunto de la ciudadanía, desdibujándose la función de rendir cuentas a la sociedad, que es una de las funciones esenciales en la estructura de legitimidad de las sociedades democráticas. (Garde, Juan Antonio, 2005)

La evaluación de los servicios y políticas de las administraciones públicas debe ser un ejercicio que se realice con la suficiente rigurosidad, independencia, y con la necesaria calidad para que contribuya a la labor de rendición de cuentas que la sociedad precisa. Debe realizarse de manera contrastable para que genere conocimiento y permita mejorar la gestión pública y la toma de decisiones. El objetivo de esta evaluación es esclarecer cuál es el verdadero impacto de los programas y políticas. En definitiva, la evaluación deviene en un juicio sobre la capacidad real de los programas para cambiar la situación de los problemas en la dirección deseada por los Gobiernos. (Garde, Juan Antonio, 2005)

Por su aceptación generalizada en el entorno continental las Administraciones Públicas vienen optando por el Modelo EFQM de excelencia, que permite efectuar un autodiagnóstico integral en cada

organización conforme a parámetros comunes y facilita establecer comparaciones homogéneas entre diversas organizaciones. (Garde, Juan Antonio, 2005)

Es preciso acometer la evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios configurando un marco estratégico articulador en el que se aborden las carencias detectadas y se logre que la evaluación y la calidad de lo público se inserten en el proceso de decisión y de gestión desde sus inicios, esto es, que no se conciban como algo ajeno o externo, sino como parte integrante de dicho proceso -tanto en las políticas internas como en las derivadas de la Unión Europea- y que, a su vez, sean perceptibles y se incorporen a la ciudadanía. (Garde, Juan Antonio, 2005)

En las entrevistas realizadas algunas de las personalidades de la administración local se concluyó que en Cuba los consejos de administración local no trabajan basados en ningún sistema o norma de calidad, ni con un enfoque de proceso, además tampoco cuentan con un procedimiento para medir la satisfacción de sus usuarios con la labor que desempeñan. Actualmente se está comenzando a dar los primeros pasos relacionados con el tema.

1.4 Conclusiones parciales del capítulo

Cinco conclusiones importantes se pueden extraer de todo el estudio bibliográfico que conformó este capítulo:

1. En la administración pública se emplea el término usuario para referirse a los clientes de este tipo de institución.
2. Satisfacción del cliente es la percepción que este tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, necesidades o expectativas y se mide a través de la revisión de la información relacionada con él, mediante encuestas, entrevistas o por otras fuentes de comunicación, con el fin de prever sus necesidades futuras y para conocer cuáles son sus necesidades y expectativas con el servicio que le será ofrecido.
3. Dentro de las funciones y atribuciones del Consejo Popular está la de identificar de forma sistemática los problemas y necesidades que afectan la comunidad y sus posibles soluciones a través de los planteamientos que formulan los electores en las reuniones de rendición de cuenta y en los despachos de los delegados.
4. La evaluación de la calidad de los servicios y de las políticas públicas, además de servir como herramienta para incrementar la confianza y la garantía en la gestión de lo público, es también

un instrumento de buen gobierno, de mejora continua de la gestión y de cogobernanza para desarrollar las políticas y prestar servicios a los ciudadanos.

5. No existe un procedimiento que permita evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio público ni se trabaja con un sistema de calidad implementado.

CAPÍTULO II



Capítulo No. 2: Proceso de homogenización de grupos en los Consejos Populares

En el presente capítulo referente al proceso de homogenización de grupos se hace una breve caracterización de los Consejos Populares del municipio de Cienfuegos para evidenciar la heterogeneidad existente entre ellos. Además se realiza un diagnóstico del proceso de comunicación y medición de la satisfacción de la población con la labor del gobierno local, con el apoyo de diferentes técnicas básicas de la Ingeniería como el diagrama de flujo, la entrevista, la revisión de documentos, se realiza un análisis de correlación y regresión apoyándose en el programa de procesamiento estadístico Statgraphics para ver el comportamientos de variables como la cantidad de planteamientos por proceso, el porcentaje de solución y la asistencia a las reuniones, entre otras; además se explica que es estratificación y como se aplicara en esta investigación.

2.1 Caracterización de los Consejos Populares en la provincia de Cienfuegos

2.1.1 Caracterización del entorno externo

Cuba, archipiélago del Mar de las Antillas, también conocido como Mar Caribe. Por la posición geográfica a la entrada del Golfo de México, desde la época colonial se le conoce como "La Llave del Golfo". Es la isla más grande de las Antillas Mayores, con un área de 109 886,19 km², de los cuales 107 466,92 km² pertenecen a la isla de Cuba, 2 419,27 km² a la Isla de la Juventud y el resto a los cayos adyacentes.

En agosto de 2010 la Asamblea Nacional del Poder Popular aprobó una nueva modificación a la división político-administrativa, contando hoy con un total de 15 provincias y 169 municipios, incluyendo al municipio especial Isla de la Juventud. Esta nueva división política administrativa se puede apreciar en el anexo 5.

Cuba, antes del XV Mandato contaba con un total de 1 531 consejos populares y 14 788 circunscripciones en todo el país. La cantidad de consejos populares por provincia y la cantidad de habitantes que lo ocupan se pueden observar en el anexo 6.

Cienfuegos es una ciudad de Cuba, capital de la provincia del mismo nombre (anteriormente pertenecía a la provincia de Las Villas). Está ubicada en la llamada península de la Majagua, a la orilla de la bahía de Jagua, de 88 km², al fondo de la misma. Ocupa el decimotercer lugar en extensión entre las provincias de Cuba con 4 180,02 km², representando el 3,8% de la superficie total del país. Cuenta con ocho municipios: Abreus, Aguada de Pasajeros, Cruces, Cumanayagua, Lajas, Palmira, Rodas y Cienfuegos, cabecera provincial.

A partir de noviembre del 2012 se estableció una nueva conformación de los Consejos Populares para el XV Mandato, quedando proyectadas 587 circunscripciones producto de la reducción de las circunscripciones con menos de 100 y 200 habitantes, afectando la misma 5 Consejos Populares de los Municipios de Cumanayagua, Cruces, Lajas y Aguada que de 5 circunscripciones pasaron a tener 4; con 73 consejos populares. Esta nueva estructura se puede apreciar en el anexo 7.

En el municipio de Cienfuegos existen actualmente 19 Consejos Populares y 132 Circunscripciones. En el anexo 8 se muestra algunos datos de cada una de estos Consejos Populares.

Según el Censo de Población y Viviendas del año 2002, el municipio Cienfuegos poseía 268 asentamientos, de ellos 41 urbanos y 227 rurales. En diciembre de 2012 la población contaba los 179 488 habitantes.

2.1.2 Caracterización de los Consejos Populares del municipio de Cienfuegos

El municipio de Cienfuegos cuenta actualmente con 19 Consejos Populares distribuidos en diferentes regiones tanto dentro como fuera de la misma ciudad, que se diferencian en tamaño, población, características geográficas y económicas. Para demostrar tal diversidad se muestra a continuación una caracterización de cada uno de estos Consejos Populares y al final se decidirá en cuál de ellos se realizará la investigación.

Reina

Está ubicada al suroeste de la ciudad de Cienfuegos con un área de extensión de 1,20 km². Limita al norte, sur y oeste con la Bahía Jagua y por el este con el Consejo Popular Centro Histórico. Cuenta con 6 circunscripciones y una cantidad de 11 812 habitantes que se caracterizan por ser personas humildes y de pocos recursos dedicados a la pesca y al trabajo del puerto, donde predomina la religión afrocubana. Su actividad económica fundamental es la pesquera y se practica el fútbol como deporte local fundamental. En su demarcación está localizado el Cementerio de Reina que es Patrimonio Nacional. Dentro de las entidades con las que cuenta esta el Puerto de la Zona 1 y el

Centro de Estudios Medioambientales Cienfuegos. Durante los procesos de rendición de cuenta del último mandato se realizaron 273 planteamientos de los que solo se les dio solución a 145 lo que representa el 53% de estos.

San Lázaro

Se encuentra al sureste de la ciudad de Cienfuegos, con una extensión aproximada de 1,5 km², atravesados por el río Arrollo Inglés. Limita al norte con el Consejo Popular Pastorita, al sur con Juanita II, al este con Tulipán y Pueblo Griño y al oeste con Centro Histórico. Cuenta con una población de 10 500 habitantes donde más del 90 % son nativos de la comunidad y predomina el sexo femenino. Se compone por 6 delegados de las circunscripciones, de los cuales 2 son mujeres y el resto hombres, un diputado representante de los Comités de Defensa de la Revolución (CDR), la Federación de Mujeres Cubanas (FMC) y Asociación de Combatientes de la República de Cuba (ACRC), un representante de educación y uno de salud.

Se cuenta con 12 bodegas, 7 carnicerías, 1 centro comercial, 2 tiendas TRD, 7 centros gastronómicos, 1 taberna y una dulcería, 1 agro mercado, 1 círculo infantil, 1 escuela primaria, 3 placitas, 4 organopónicos, 1 fábrica de refresco, 2 farmacias, 1 óptica un mercado comunitario, 3 panaderías, 6 consultorios médicos, 1 círculo infantil, 2 escuelas especiales, 1 facultad obrero campesina, 2 empresas de subordinación municipal, 3 empresas de subordinación provincial, 1 empresa nacional de auditoria, 1 joven Club de computación, 1 Parque, Entre otros.

Existen 78 cuarterías, 2 asentamientos de viviendas cerca del río en malas condiciones y 2 en esta misma zona en perfectas condiciones.

Punta Gorda

Ocupa un área territorial de 2,2 km², integrada por 10 114 habitantes. Limita al norte con el Consejo Popular La Gloria, por el sur con el litoral de la bahía del Jagua, por el este con Centro Histórico, oeste por el Consejo Popular de Junco Sur. Está compuesta por 6 circunscripciones, 13 zonas de los CDR con 136 CDR, 11 bloque de federación con 56 delegaciones, 9 núcleos del Partido comunista de Cuba (PCC), 10 asociaciones de base de la ACRC, 1 representante de educación y uno de salud.

Cuenta con centros que brindan servicio a la población de deporte, comercio, alimentación, salud, acopio, educación dentro de ellos está el hotel Jagua, el restaurante Covadonga, el Club Cienfuegos, el Estadio 5 de Septiembre entre otros.

Juanita I

Este consejo abarca una extensión territorial de 2 Km², limita al norte con la Juanita II, y al este con Tulipán. Cuenta con 13 334 habitantes. Integrada por 8 circunscripciones, 23 CDR y 7 instituciones

económicas, además de 2 casillas y 4 bodegas, 3 consultorios médicos de la familia y un centro especializado para personas diabéticas. En el mismo también están localizados algunos centros educacionales de enseñanza media y especial. La mayor cantidad de problemas de este consejo popular se concentran en los salideros y suministro de agua, las calles y viviendas en mal estado, así como problemas de electricidad con el voltaje.

Junco Sur

Este Consejo Popular se encuentra situado en la parte sur de la ciudad de Cienfuegos en calle 51 entre avenida 52 y 28 y se extiende por la calle 71 hasta la avenida 48. Limita por el norte con el Consejo Popular La Juanita, por el sur con la bahía de Cienfuegos, por el este con el Consejo Popular Rancho Luna y por el oeste con Punta Gorda. Tienen una extensión aproximada de 2,5 km² y una cantidad de 12 782 habitantes. Incluye los asentamientos de Río Palma, Montoto, Callejón de las Calabazas, Torreón, Finca La Contrata y además se extiende por la carretera de Punta La Cueva hasta el puente.

Se compone por 7 circunscripciones, representantes de los CDR, FMC y ACRC, un representante de educación y uno de salud, así como una asociación de combatientes. Dentro de los centros y entidades fundamentales se encuentra la ECOI- 6, Hospital Provincial, Hotelera del MICONS, UEB aseguramiento del CAM, 3 escuelas primarias, 1 preuniversitario, la unidad militar de prevención, Lavandería Unicornio, 2 farmacias, 12 consultorios médicos, Centro de Producción Numancia.

Durante el último mandato se detectaron algunos problemas dentro de los cuales la mayor parte se centra en la situación del acueducto y alcantarillado de los edificios.

Tulipán

Este Consejo Popular tiene una extensión territorial de 2 km², limitado por los Consejos Populares de Juanita II, La Barrera, Junco Sur y San Lázaro. Compuesta por una población de 10 200 habitantes en 7 circunscripciones. De los delgados de estas 2 son mujeres y el resto hombres, también cuenta con los representantes de la FMC; CDR; ACRC.

Buena Vista

Abarca 3,4 km² de extensión territorial, incluye 3 barrios y 2 asentamientos poblacionales con un total de 10 576 habitantes. Cuenta con 62 entidades administrativas de producción y servicio entre las que se destaca el taller de las guaguas de Transporte Provincial, la fábrica de Barquillo, entre otras. Está compuesta por 12 bloques de la FMC, 15 Zonas de los CDR con 156 CDR, 10 núcleos zonales del PCC y 11 asociaciones de base de la ACRC y un representante de educación y uno de salud.

Predomina, entre otros problemas, las indisciplinas sociales, falta de normas de convivencia y de educación formal. De los 871 planteamientos formulados en el transcurso del último mandato se solucionaron 587 lo que representa el 67%, quedando pendientes 284 planteamientos.

Centro Histórico

Este consejo como su nombre lo indica está ubicado en el centro de la ciudad de Cienfuegos. Con una población de 11 575 habitantes de los cuales 2 796 son hombres y el resto mujeres. Limita al norte con el litoral de la Bahía de Cienfuegos, al sur con el Consejo Popular San Lázaro y La Gloria, y por el este con Reina. Con una superficie de 0,70 Km² que se caracteriza por un relieve llano y urbano. Sus principales vías de acceso son por la calle 37, avenida 46 hasta 72 y vía marítima. Constituye el centro económico, político-administrativo y cultural de la ciudad, destacado por ubicarse los principales centros comerciales, donde predomina el Boulevard, Parque Martí, la Aduana, la Casa de la Cultura, Teatro Tomás Terry y Muelle Real, entre otros. Cuenta con una Zona de defensa, 6 núcleos zonales, delegados de la FMC y asociaciones de la ACRC y 6 Circunscripciones.

Paraíso

Ocupa una extensión territorial de 89 Km² con una cantidad de 6 200 habitantes. Se puede llegar a través de la carretera central de Cienfuegos –Habana, de Santa Clara, Abreus – Cienfuegos. Cuenta con 4 asentamientos: 2 rurales y 2 urbanas. Cuenta con 7 circunscripciones, 9 zonas del CDR con 54 CDR, 33 entidades económicas dentro de las que se encuentran la Refinería de Petróleo Camilo Cienfuegos, Petro-Casa y SOMEK, una unidad militar y la escuela del MININT. Las áreas deportivas existentes son rústicas y cuenta además con cuatro centros recreativos y los representantes de educación y uno de salud.

Guaos

El Consejo Popular Guaos se encuentra localizado a 16 km de la ciudad de Cienfuegos, con una población de 3 760 habitantes y abarca un área de 50 km². Está constituida por 5 circunscripciones y los representantes de las organizaciones de la FMC, CDR, ACR, de educación y salud. Dentro de la demarcación de Guaos se encuentran 28 centros de interés económico y prestación de servicios. Los problemas que más incidencia tienen en este consejo son de agua, comercialización de productos agrícolas y los delitos.

Rancho Luna

Está situado en el sur de la ciudad de Cienfuegos. Limita por el norte con el Consejo Popular Pepito Tey, por el este con la Sierrita perteneciente al municipio Cumanayagua, por el oeste con el consejo Popular Junco Sur. Con una extensión territorial de 102,2 Km² con 3 972 habitantes. Se compone

por 5 circunscripciones que abarca desde la avenida 42 final (viradero de la ruta 3) hasta el asentamiento El Mamoncillo en Santa Martina. Está estructurado con 4 zonas de los CDR con 37 CDR, 2 bloques e FMC con 12 delegaciones, 2 núcleos zonales, 4 asociaciones de base de ACRC, Cuenta con 12 centros de servicio como son 2 escuela primarias, 1 comedor escolar, 5 bodegas, 2 placitas, 1 panadería, 1 farmacia, 3 centros de recreación, 2 puntos de venta gastronómica, 1 villa de recreación turística (Rancho Luna), 1 restaurante de la cadena, 1 taller de servicio

Durante el último mandato se formularon 85 planteamientos, de los que se resolvieron 50, lo que representa el 58,8 %, quedando pendientes de solucionar el 41,2%, lo que representan 35 planteamientos.

Pepito Tey

Se encuentra ubicado en el municipio de Cienfuegos, formado por el poblado de Pepito Tey y los asentamientos de Lagunilla, Loma Abreu, El Rosario, San Antón y Quesada. Considerada como una zona suburbana, ubicada a 16 Km de la ciudad de Cienfuegos, colinda por el sur con el Consejo Popular de Rancho Luna y Cumanayagua, por el este con Guaos y por el oeste con Caonao. Tiene una extensión territorial de 57 km² con una cantidad de 3 406 habitantes.

Cuenta con 6 circunscripciones, los representantes de los combatientes, la ANAP, CDR, FMC, de educación y de salud. Dentro del territorio se encuentran 3 escuelas primarias y una secundaria, un centro mixto de tecnología de la agricultura y la escuela del MINAZ. Las entidades económicas fundamentales dentro del consejo son: Sector de la PNR, área de atención, 2 mercados industriales, 4 bodegas.

Caonao

El Consejo Popular Caonao limita al sur con buena vista, al norte con Palmira, por el este con Pepito Tey y por el oeste con Paraíso. Se puede llegar a este por la avenida 64 y ocupa un área de 46,5 Km² con una cantidad de 11 700 habitantes en 12 circunscripciones. Cuenta con un policlínico y 6 consultorios médicos de la familia, 3 escuelas primarias. Dentro de su demarcación se encuentra la Región Militar de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (FAR), los Tanques de Acueducto y el Centro de Apicultura como entidades fundamentales. Además cuenta con representaciones de empresas de comercio y gastronomía, la cadena, el INDER, comunales, viales y granja urbana. En este predominan las viviendas aisladas aunque cuenta con varios edificios en menor proporción.

CEN

Este Consejo Popular ocupa una extensión territorial de 50,6 km² con una cantidad de 9 495 habitantes, 4 asentamientos poblacionales y 8 circunscripciones. Dentro de la localidad existen

representaciones de las entidades de los servicios de electricidad, ETECSA, acueducto, correo, banco, deporte, sistemas de la vivienda, entre otros. El problema predominante en este consejo es el de la corrupción e ilegalidades.

La Gloria

Está situado en el centro sur de la ciudad de Cienfuegos. Limita por el norte con San Lázaro, por el este por la Juanita, por el oeste con Centro Histórico y por el sur con Punta Gorda. Ocupa una extensión territorial de 1,9 Km² con 9 303 habitantes de los cuales 6 901 son electores. Cuenta con 8 circunscripciones desde la calle 37 hasta la 51 y desde la avenida 42 a la 62. Tiene 8 circunscripciones estructuradas por 15 zonas de los CDR con un total de 123 CDR, 12 bloques de la FMC con 71 delegados, 11 núcleos zonales, 10 asociaciones de base de ACRC, 2 escuela primarias, Empresa Eléctrica Municipal, Educación Municipal, ETECSA, Delegación del MICONS, 6 tiendas TRD, 5 iglesias, Dulcería Santa Teresa, 3 áreas de salud, el hogar de ancianos y la casa de abuelos.

Durante el último mandato se realizaron 477 planteamientos de los que se les dio solución a 359 para el 75%, faltando el 25% por solucionar o sea 118 planteamientos relacionados con entidades de Acueducto y Alcantarillado, Comunales, La Empresa Eléctrica y Vivienda.

Pueblo Griffo

Está ubicado en la parte este de la ciudad y abarca una superficie terrestre de 3,84 km². Limita al Este con el Consejo Popular de Buena Vista, al oeste con Pastorita, al Norte con la carretera a Palmira y al Sur con la barriada de San Lázaro. Constituida por edificios altos de 4 y 5 pisos, así como un edificio de 12 plantas; una barriada de viviendas de madera y mampostería; un asentamiento de biplantas (La 13) y una finca (La Regla) de viviendas de madera y mampostería. Cuenta con una población de 11 243 habitantes de ellos 7 495 son electores. Se cuenta en la demarcación con 7 circunscripciones estructuradas por un representante de los CDR, un representante de la FMC, un representante de la asociación de combatientes, el director del área de salud. Cuenta con una zona industrial, la número 2, con 37 empresas de subordinación nacional y provincial.

Como se puede apreciar, en las caracterizaciones de los Consejos Populares existen notables diferencias entre ellos en cuanto al área de extensión que abarcan, la cantidad de habitantes y asentamientos, la infraestructura y también difieren en los problemas que presentan cada uno; lo que evidencia la heterogeneidad existente entre estos.

Dentro de los 19 Consejos Populares con los que cuenta el municipio se encuentra el de Pueblo Griffo que ha sido elegido para desarrollar esta investigación ya que es uno de los más heterogéneos

en sí mismo con los que cuenta el municipio. En el capítulo III de esta investigación se brinda una descripción más amplia del mismo.

2.2. Diagnóstico del proceso de comunicación y medición de la satisfacción de la población con la labor del gobierno local en Cienfuegos

2.2.1 Procesos de comunicación y medición de la satisfacción

Para realizar el diagnóstico es preciso utilizar algunas de las técnicas de investigación que permitan identificar las principales oportunidades de mejora en el Poder Popular de la Provincia de Cienfuegos y además cómo se le pudiera dar solución.

En este sentido se realizó una entrevista a algunas personalidades de la institución y a presidentes de los Consejos Populares de donde se pudo concluir que en el gobierno de la provincia no existe identificado ningún tipo de proceso relacionado con el tema de la medición de la satisfacción. Dicha entrevista se puede encontrar en el anexo 9.

La forma en que se podría conocer la opinión de la población con la gestión del gobierno es a través de los planteamientos que el pueblo realiza. Existen tres vías o formas de recoger dichos planteamientos, estas vías constituyen parte del proceso de comunicación de esta institución con el pueblo, las mismas son:

1. Proceso de rendición de cuentas de los delegados a sus electores.
2. Planteamientos por despachos con los delegados de las diferentes circunscripciones.
3. Oficinas de atención a la población en los Consejos de Administraciones Provinciales/Municipales (CAP/CAM) y las Asambleas del Poder Popular Provinciales y Municipales (APPP/APPM).

A continuación se realiza una descripción de cada uno de estos procesos de los cuales se muestra un diagrama de flujo en el anexo 10 para facilitar su comprensión, además se realizó un SIPOC donde se detallan estos subprocesos, el cual se puede encontrar en el anexo 11.

Proceso de rendición de cuentas de los delegados a sus electores

El mandato de un delegado en una circunscripción se mantiene por un período de dos años y medio. En el transcurso de este tiempo se realizan cuatro procesos de este tipo donde el delegado se

encarga de dar respuesta a los planteamientos y acuerdos que fueron tomados en la reunión anterior y recopilar los nuevos planteamientos formulados por el pueblo de cualquier inquietud, inconformidad o problema que puede existir en su demarcación. Estos planteamientos son llevados a las secretarías de las Asambleas Municipales para que esta las tramite en los Consejos de Administración Correspondientes los que a su vez se dirige a las Organizaciones e Instituciones responsables para dar solución al problema en cuestión. Una vez que dichas organizaciones den solución o no al problema que le fue expuesto, debe dirigirse a los electores que formularon el planteamiento y darle respuesta de la decisión que se tomó con su planteamiento. El delegado también puede elevar sus planteamientos directamente en los Consejos de Administración para que estos los tramiten.

Planteamientos por despachos

Cada delegado debe tener fijado un día a la semana para atender a todo aquel elector que tenga un problema y desee hacerle el planteamiento a este para que sea resuelto. Dicho planteamiento es llevado a la secretaria de las Asambleas Municipales o puede ser tramitado directamente por el delegado en la entidad u organización correspondiente para darle solución. Está en la obligación de darle respuesta al elector que realizó el planteamiento después de llevar a cabo la gestión del mismo.

Oficinas de atención a la población

En todos los Consejos de Administraciones Provinciales y Municipales existen oficinas de atención a la población que se encargan de recoger los planteamientos del pueblo y tramitarlos con las entidades, organizaciones o con los vicepresidentes de los consejos de administración correspondientes. Luego se localiza a la persona que realizó el planteamiento y se le da respuesta a su problema.

Algunas de las conclusiones que se obtienen de estas descripciones es que no todos los planteamientos que se formulan tienen solución, no siempre se les proporciona respuesta al elector de si su planteamiento o queja tiene solución o no, solo se toman las inquietudes del pueblo y se les intenta dar solución lo que conlleva a que no se le pregunte por ninguna vía al elector si ha quedado satisfecho con la respuesta o la solución que se le ha dado a su problema, además de la entrevista se concluye también que no se trabaja bajo ningún enfoque de calidad.

Para averiguar las causas de esta situación se empleó la técnica de los cinco por qué graficándose en un diagrama de árbol que se muestra en el anexo 12 y del que se puede concluir que algunas de las causas principales son:

1. No se trabaja con un enfoque de calidad.

2. No existe trabajos referentes al estudio de satisfacción del cliente
3. Gran heterogeneidad de los consejos populares.

En esta investigación se tratará de dar solución al hecho de la heterogeneidad de los consejos populares, buscando un criterio que permita homogeneizar los grupos para poder medir la satisfacción de los electores con la gestión del gobierno.

Otra situación que se presenta es que de un proceso a otro, la cantidad de planteamientos disminuye como se puede observar en la figura del anexo13 donde se observa el comportamiento de la cantidad de planteamientos en los procesos de los últimos mandatos, así como también el comportamiento de la asistencia a estos procesos y el nivel de solución con respecto al tiempo. En la tabla que aparece en el anexo 14 se muestran los datos de los procesos de los dos últimos mandatos en la provincia. A continuación se realiza un análisis de correlación y regresión en el que se verá si existe relación entre variables como cantidad de planteamientos y cantidad de personas que asisten a los procesos o la cantidad de planteamientos solucionados.

2.2.2 Análisis de correlación y regresión

A continuación se muestra el resultado de este análisis:

1. Definición de las variables dependientes e independientes

- y =variable dependiente
- x = *variable independiente*
- y = cantidad de planteamientos en los procesos
- x_1 =cantidad de personas presentes en los procesos
- x_2 = cantidad de planteamientos solucionados en los procesos

2. Prueba de bondad de ajuste para ver que distribución siguen los datos de la variable

Datos/Variable: y (cantidad de planteamientos)

8 valores con rango desde 4 717,0 a 7 661,0

Tabla 2.1: Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Normal
DMAS	0,230 994
DMENOS	0,194 066
DN	0,230 994
Valor-P	0,786 807

Fuente: Elaboración Propia

Valores- P menores que 0,05 indicarían que y no proviene de la distribución seleccionada con 95% de confianza. En este caso como el valor de p es 0,78, o sea mayor que 0,05 se puede decir que los datos de la variable se encuentran distribuidos normalmente. En el anexo 15 se puede encontrar el Histograma de frecuencia para la variable y

Datos/Variable: x_1 (cantidad de personas presentes en los procesos)

8 valores con rango desde 22 961,0 a 235 615,0.

Tabla 2.2: Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Normal
DMAS	0,1 645
DMENOS	0,2 439
DN	0,2 439
Valor-P	0,7 277

Fuente: Elaboración Propia

Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0,05, no se puede rechazar la idea de que x_1 proviene de una distribución normal con 95% de confianza. El histograma de frecuencia para esta variable puede encontrarse en el anexo 16 al final de esta investigación.

Datos/Variable: x_2 (cantidad de planteamientos solucionados en los procesos)

8 valores con rango desde 2 799,0 a 6 198,0

Tabla 2.3: Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Normal
DMAS	0,2 232
DMENOS	0,2 011
DN	0,2 232
Valor-P	0,8 202

Fuente: Elaboración Propia

Valores-P menores que 0.05 indicarían que x_2 no proviene de la distribución seleccionada con 95% de confianza. Por lo que se puede decir que en este caso los datos de la variable cantidad de planteamientos solucionados siguen distribución normal. Ver Histograma de frecuencia en el anexo17.

3. Análisis de regresión de las variables

Regresión simple y con x_1

Variable dependiente: y (cantidad de planteamientos en los procesos)

Variable independiente: x_1 (cantidad de personas presentes en los procesos)

Tabla 2.4: Análisis de Varianza para x_1

Fuente	Suma de Cuadrados	Grados de libertad	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	1,0 457	1	1,04572	1,09	0,3 374
Residuo	5,7 748	6	9 62480		
Total	6,8 206	7			

Fuente: Elaboración Propia

Puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es mayor o igual a 0,05, no hay una relación estadísticamente significativa entre y - x_1 con un nivel de confianza del 95,0% o más.

- Coeficiente de Correlación = 0,391 558
- R-cuadrada = 15,3 318 %
- R-cuadrado (ajustado) = 1,22 044 %
- Error estándar del estimador = 981,061
- Error absoluto medio = 606,028
- Estadístico Durbin-Watson = 0,864 721 (P=0,0100)
- Auto correlación de residuos en retraso 1 = 0,23 8131
- La ecuación del modelo ajustado es $y = -4\,400,37 + 0,044\,086 \cdot x_1$

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 15,3 318% de la variabilidad en y . El coeficiente de correlación es igual a 0,391 558, indicando una relación relativamente débil entre las variables. El error estándar del estimado indica que la desviación estándar de los residuos es 981,061.

El error absoluto medio (MAE) de 606,028 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es menor que 0,05, hay indicación de una posible correlación serial con un nivel de confianza del 95,0%.

Por lo tanto se puede concluir que no hay relación entre la cantidad de planteamiento de los procesos y la cantidad de electores que asisten a los procesos, o sea que la disminución o aumento de asistencias en una asamblea de rendición de cuentas no influye en que se formulen más o menos planteamientos. En el anexo 18 se muestra el gráfico de dispersión de y con x_1 . A continuación se realizara este mismo análisis para la variable x_2

Regresión Simple - y vs x_2

Variable dependiente: y (cantidad de planteamientos en los procesos)

Variable independiente: x_2 (cantidad de planteamientos solucionados en los procesos)

Tabla 2.5: Análisis de Varianza para x_2

Fuente	Suma de Cuadrados	Grados de libertad	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	5,5 209	1	5,52 097	25,49	0,0 023
Residuo	1,2 996	6	216 605		
Total	6,8 206	7			

Fuente: Elaboración propia

Puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0,05, existe una relación estadísticamente significativa entre y con x_2 con un nivel de confianza del 95,0%.

- Coeficiente de Correlación = 0,89 9697
- R-cuadrada = 80,9 455 %
- R-cuadrado (ajustado) = 77,7 698 %
- Error estándar del estimador. = 465,408
- Error absoluto medio = 297,424
- Estadístico Durbin-Watson = 2,02297 (P=0,3 763)
- Auto correlación de residuos en retraso 1 = -0,063 3785
- La ecuación del modelo ajustado es $y = 2\,191,39 + 0,832\,355 \cdot x_2$

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 80,9 455% de la variabilidad en y , lo que indica un buen ajuste, pero otro modelo de regresión pudiera ajustar mejor. El coeficiente de correlación es igual a 0,899 697, indicando una relación moderadamente fuerte entre las variables. El error estándar del estimado indica que la desviación estándar de los residuos es 465,408.

El error absoluto medio (MAE) de 297,424 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, no hay indicación de una autocorrelación serial en los residuos con un nivel de confianza del 95,0%. Por lo que se puede decir que la cantidad de planteamientos solucionados sí influye directamente en la cantidad de planteamientos formulados. En el anexo19 se puede encontrar el gráfico de dispersión de y con x_2 .

Regresión Múltiple – y con x_1 y x_2

Variable dependiente:

- y (cantidad de planteamientos en los procesos)

Variables independientes:

- x_1 (cantidad de personas presentes en los procesos)
- x_2 (cantidad de planteamientos solucionados en los procesos)

Tabla 2.6: Análisis de Varianza para x_1 y x_2

Fuente	Suma de Cuadrados	Grados de libertad	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	5,7 624	2	2,8 812	13,61	0,0095
Residuo	1,0 582	5	211 640		
Total	6,8 206	7			

Fuente: Elaboración propia

Puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0,05, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables con un nivel de confianza del 95,0%.

Tabla 2.7: parámetros para x_1 y x_2

Parámetro	Estimación	Error Estándar	Estadístico T	Valor-P
CONSTANTE	7 658,56	5 163,89	1,4 831	0,1 982
x_1	-0,026 532	0,024 842	-1,06 806	0,3 343
x_2	0,963 637	0,204 124	4,72 084	0,0 052

Fuente: Elaboración propia

- R-cuadrada = 84,4852 %
- R-cuadrado (ajustado) = 78,2 793%
- Error estándar del estimador. = 460,043
- Error absoluto medio = 278,191
- Estadístico Durbin-Watson = 2,16937 (P=0,3 023)
- Auto correlación de residuos en retraso 1 = -0,102 393
- La ecuación del modelo ajustado es $y = 7\,658,56 - 0,026532x_1 + 0,963637x_2$

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo así ajustado explica 84,4 852% de la variabilidad en y . El estadístico R-Cuadrada ajustada, que es más apropiada para comparar modelos con diferente número de variables independientes, es 78,2 793%. El error estándar del estimado muestra que la desviación estándar de los residuos es 460,043. El error absoluto medio (MAE) de 278,191 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es mayor que 0,05, no hay indicación de una autocorrelación serial en los residuos con un nivel de confianza del 95,0%.

Para determinar si el modelo puede simplificarse, nótese que el valor-P más alto de las variables independientes es 0,3 343, que corresponde a **x1**. Puesto que el valor-P es mayor o igual que 0,05, ese término no es estadísticamente significativo con un nivel de confianza del 95,0% o mayor. Consecuentemente, debería considerarse eliminar **x1** del modelo.

4. Análisis de correlación para los datos de las variables

Datos/Variables:

- **y** (cantidad de planteamientos en los procesos)
- **x1** (cantidad de personas presentes en los procesos)
- **x2** (cantidad de planteamientos solucionados en los procesos)

Tabla 2.8: Correlaciones

	x1	x2	y
x1		0,6 022	0,3 916
		(8)	(8)
		0,1 142	0,3 374
x2	0,6 022		0,8 997
	(8)		(8)
	0,1 142		0,0 023
y	0,3 916	0,8 997	
	(8)	(8)	
	0,3 374	0,0 023	

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla muestra las correlaciones momento producto de Pearson, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables. También se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0,05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95,0. Para este caso se puede observar que la variable cantidad de planteamientos solucionados en los procesos presenta una relación débil con respecto a la cantidad de planteamientos en los procesos.

En el anexo 20 se puede encontrar unos gráficos de barra que evidencian el comportamiento de las quejas que se han planteado y las visitas durante los últimos cuatro años en el proceso de las oficinas de atención a la población.

2.3 Proceso de estratificación

En un estudio de Satisfacción de Clientes, es necesario primeramente definir cuál es la población objeto de estudio, que en este caso estará conformada por la totalidad de clientes o usuarios de un servicio; o sea los usuarios del servicio de que brinda el gobierno (electores). Resulta evidente que cuanto mayor sea el tamaño de los mismos, mayor será el tamaño de la muestra necesaria para obtener igual fiabilidad del resultado.

Mayormente, los tamaños de las poblaciones de datos (ejemplo: cantidad total de clientes) son grandes y una aplicación de los cuestionarios a toda ella supone incurrir en unos costos muy elevados. Ello hará necesario que se seleccione un subconjunto de dicha población que, al mismo tiempo reduzca los costos, permita generalizar los resultados obtenidos a toda la población. A este subconjunto significativo de la población se le denomina muestra.

La muestra es una parte seleccionada de la población objeto de la investigación y de la que se extraerá información para lograr el objetivo del estudio. La utilización de esta muestra implica admitir cierto error de muestreo, el mismo será tanto menor cuando mayor sea el tamaño de la muestra. Para obtenerla existen métodos de muestreo, los que se pueden clasificar en dos grandes grupos: probabilísticos y no probabilísticos.

Los métodos probabilísticos son aquéllos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra. Si esta condición no se cumple, el método en cuestión será considerado como no probabilístico. En un estudio de satisfacción de los clientes es recomendable garantizar este requisito de aleatoriedad. Dentro de los métodos probabilísticos más utilizados está el estratificado que a continuación se explica.

2.3.1 Qué es estratificación

La muestra probabilística estratificada es un muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. Consiste en clasificar la población objeto de estudio en subgrupos homogéneos, respecto de algunas características, y excluyentes. Dentro de cada uno de estos subgrupos, denominados estratos (segmentos), se eligen, de forma aleatoria, los individuos, en un número previamente determinado para cada estrato.

En el muestreo estratificado la población de N unidades se divide primero en subpoblaciones de $N_1, N_2, \dots, N_L$ unidades, respectivamente. Estas subpoblaciones, no se superponen y en su conjunto comprenden a toda la población, por lo tanto $N_1 + N_2 + \dots + N_L = N$. Si se toma una muestra aleatoria simple en cada estrato, el procedimiento total se describe como muestreo aleatorio estratificado.

Las subpoblaciones se denominan estratos. Para obtener todo el beneficio de la estratificación, los valores de los N deben ser conocidos. Una vez determinados los estratos, se extrae una muestra de cada uno, las extracciones deben hacerse independientemente en los diferentes estratos. Los tamaños de muestra dentro de los estratos se denotan $n_1, n_2, \dots, n_L$. Es necesario que dichos estratos cumplan con las características que se exponen en la tabla 2.4 a continuación.

Tabla 2.9: Características deseadas de los estratos.

Representatividad	Los segmentos tienen que ser representativos de la cartera de clientes existente. Se quiere conocer la opinión de los clientes actuales, no de los potenciales
Uniformidad	Los segmentos de clientes tienen que agrupar comportamiento o problemáticas uniformes. Por ejemplo, clientes de grupajes o de cargas completas, ya que las preguntas tienen que referirse a aspectos susceptibles de ser conocido por los clientes
Heterogeneidad	Es una característica complementaria de la anterior, ya que los segmentos tienen que ser suficientemente diferenciados entre sí.
Operatividad	Los segmentos, además de uniformes, tienen que tener un interés operativo para la organización. Por ejemplo, para poder desarrollar un plan de actuación interno de mejora.

Fuente: Elaboración Propia

Razones para estratificar

Es necesario estratificar si:

1. Los datos deseados deben tener una precisión conocida en algunas subdivisiones de la población, es aconsejable tratar cada subdivisión como una población por derecho propio.
2. Por conveniencia administrativa, puede ser necesario el uso de la estratificación; así, por ejemplo, la agencia que realiza una encuesta, podría tener sucursales en el campo, cada una de las cuales supervisaría la encuesta de una parte de la población.
3. Los problemas de muestreo pueden tener marcadas diferencias en diversas partes de la población. Con poblaciones humanas, las personas que viven en instituciones (hoteles, hospitales, cárceles) se colocan en un estrato diferente de los que viven en casas ordinarias, ya que otro método de muestreo es el apropiado para cada una de estas dos situaciones. Al muestrear negocios, se podría tener una lista de las grandes firmas que se deben colocar en un estrato diferente. Quizá algún tipo de muestreo por áreas debe usarse para las firmas más pequeñas.

-
4. La estratificación puede dar lugar a una ganancia en la precisión de la estimación de características de la población total. Quizá sea posible dividir una población heterogénea en subpoblaciones, en las que cada una sea internamente homogénea. Esto es lo que sugiere el nombre de estratos, con su implicación de una división de capas. Si cada estrato es homogéneo, en cuanto a que las medidas varíen, ligeramente de una unidad a otra, una estimación precisa de cualquier media de estrato se puede obtener a partir de una pequeña muestra en dicho estrato. Posteriormente podrán combinarse estas estimaciones en una estimación precisa para toda la población.

2.3.2 Criterios de estratificación

Si se usa la estratificación de manera inteligente, casi siempre se obtiene como resultado una varianza más pequeña para la media estimada o para el total, que la dada por otro tipo de muestreo como el aleatorio simple comparable. Sin embargo, no es verdad que cualquier muestreo aleatorio estratificado dé una varianza menor que un muestreo aleatorio simple. Si los valores de n están lejos del óptimo, el muestreo estratificado puede tener una varianza más alta. De hecho, aun la estratificación con asignación óptima para un tamaño de muestra total fijo puede dar una varianza más alta, aunque esto no es algo que suceda en la práctica.

La variable ideal para la estratificación es el valor de y en sí, o sea, la cantidad que se va a medir en la encuesta. Si se pudiera estratificar por los valores de y , no habrían superposiciones entre los estratos y la varianza dentro de ellos, sería mucho menor que la varianza global, particularmente si hay muchos estratos.

En la práctica no se puede estratificar por valores de y pero algunas aplicaciones se acercan a esta situación, y dan lugar a una mejora considerable en la precisión, si se satisfacen las siguientes condiciones:

1. La población consta de instituciones que varían mucho en tamaño.
2. Las principales variables a medir están íntimamente relacionadas con los tamaños de las instituciones.
3. Se cuenta con una buena medida de tamaño para establecer los estratos

Métodos de asignación

Existen diferentes métodos para asignar los individuos a los estratos, estos métodos son:

-
1. Asignación simple: a cada estrato se le asigna el mismo número de individuos.
 2. Asignación proporcional: la fracción de muestreo que es la misma en todos los estratos se describe como estratificación con asignación proporcional de los números n y da lugar a una muestra autoponderada. Si se hacen numerosas estimaciones este tipo de muestra ahorra tiempo. La asignación de los individuos a cada estrato es proporcional al número de individuos que la componen.
 3. Asignación óptima: en el muestreo estratificado, los valores de los tamaños de muestra n en los respectivos estratos, los elige quien hace el muestreo. Se pueden seleccionar para minimizar la varianza de la variable estratificada para un costo específico de tomar la muestra, o bien, para minimizar el costo para un valor específico de la varianza. Dentro de cualquier estrato, el costo es proporcional al tamaño de la muestra, pero el costo por unidad puede variar entre estratos. El número de individuos que se asigna a cada categoría está en función de la desviación típica. En un estrato dado se toma una muestra más grande si este es más grande, más variable internamente, o es más barato.

En lo que respecta a la estratificación proporcional, en contra de la estratificación óptima, hay dos situaciones en que la estratificación óptima gana gallardamente. El primero es el caso en donde la población consiste en instituciones grandes y pequeñas estratificadas por alguna medida del tamaño. Las varianzas son usualmente mucho mayores para las instituciones grandes que para las pequeñas, lo que hace ineficiente la estratificación proporcional. La segunda situación se encuentra en encuestas donde algunos estratos son mucho más costosos de muestrear que otros. La influencia de los factores de costo puede hacer que la asignación resulte mediocre.

Al planear una asignación donde el n estimado no difiere mucho de la proporcionalidad, vale la pena estimar que tanto más grande se convierten las varianzas si se usa la asignación proporcional. Los óptimos en el problema de asignación son más bien bajos y el incremento la varianza puede resultar sorprendentemente pequeño. Además la superioridad del óptimo calculado a partir de los valores estimados de la desviación es siempre exagerada por los errores en esta estimación. La sencillez y auto ponderación de la asignación proporcional vale probablemente de un 10 a 20% de incremento en la varianza.

En el Libro Técnicas de muestreo de William Cochran se exponen algunos criterios que se pueden tener en cuenta a la hora de estratificar, los que pueden ser por ejemplo: sexo edad, nivel de escolaridad, geográficamente, entre otros. Además se explican los diferentes métodos para estratificar como por ejemplo:

- Estratificación después de la muestra

- Muestreo por cuota
- La asignación con más de una característica
- Muestreo estratificado para proporciones
- Estratificación geográfica

En general existen diferentes criterios de estratificación en dependencia de la investigación que se está llevando a cabo. Por ejemplo se puede estratificar utilizando un método de asignación simple, proporcional u óptimo, y también por las características personales como el sexo, la edad, el nivel educacional, si es usuario o no de un determinado servicio, por cantidad de personas que ocupan un determinado espacio o por el área geográfica. En una entidad económica por ejemplo se puede estratificar por las categorías ocupacionales del personal o por departamentos.

De los distintos métodos, se seleccionó para esta investigación, el método de asignación por proporción, debido a que este es un método que ahorra tiempo a la hora de estratificar y la asignación de los individuos a cada estrato es proporcional al número de individuos que la componen.

Muestreo estratificado para proporciones

Si se quiere estimar las proporciones de unidades en la población que pertenecen a una clase definida como C, la estratificación ideal se obtiene si se coloca en el primer estrato toda unidad que pertenezca a C y en el segundo todas las unidades que no pertenezcan. Si esto falla, tratamos de construir estratos tales que la proporción en la clase C varíe tanto como sea posible de estrato a estrato.

Si los costos por unidad son los mismos en todos los estratos, entonces:

1. La ganancia en precisión del muestreo aleatorio estratificado sobre el aleatorio simple es pequeña o modesta a menos que las proporciones varíen mucho de estrato a estrato.
2. La asignación óptima con un tamaño de muestra fijo gana poco sobre la asignación proporcional si todas las proporciones caen entre 0.1 y 0.9.

Las fórmulas principales para el cálculo del tamaño de muestra es:

$$n_0 = \frac{\sum W_h p_h q_h}{V} \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad n = S^2 / V^2$$

Donde:

- $N = N_1 + N_2 + \dots + N_h$ tamaño de la población.

-
- n_0 : primera aproximación del tamaño de la muestra.
 - n : valor corregido del tamaño de muestra
 - W : ponderación del estrato y se obtiene: $W = \frac{n_h}{N}$
 - ph : proporción de unidades en el h-ésimo estrato
 - qh : $1-ph$
 - nh : tamaño de la muestra en el h-ésimo estrato
 - V : error de muestra deseado en la estimación de la proporción p en la población total.

Procedimiento:

Paso 1: Definir el error de muestra deseado que es el nivel de precisión de las estimaciones, es decir, la magnitud de las desviaciones respecto al valor verdadero en la población. Es necesario tener en cuenta que a mayor precisión (menor error) mayor tamaño muestral. Los valores de error más típicos con los que se suelen trabajar están entre el 5% u 8%. En cualquier caso, se aconsejan siempre valores inferiores al 10%. Para ello se debe construir una tabla en la que se calcule el tamaño de muestra para cada error muestral para poder elegir el error con el que se trabajara.

Paso 2: Definir la proporción que es una medida de la dispersión de los resultados, esto es, de la variabilidad de las opiniones. Cuanto más heterogéneas sean las respuestas (haya más dispersión), mayor será el tamaño muestral requerido. Como en muchas ocasiones es difícil contar con un estimado real de la desviación estándar, se utilizan los parámetros p : proporción muestral y q : $1 - p$ para caracterizar la dispersión de los datos. En el caso de que sea difícil estimar p , se utiliza $p=q=0,5$ que garantiza el mayor tamaño de muestra posible.

Paso 3: Definir o calcular la ponderación del estrato (W), que es una de las variables en la ecuación del cálculo de la muestra.

Paso 4: Calcular la primera aproximación del tamaño de la muestra n_0 y el valor corregido de la muestra n que sera el resultado final de la muestra que se elegira.

Paso 5: Calcular el tamaño de muestra en cada estrato.

Para el desarrollo de este procedimiento se auxiliará del procesador de datos Microsoft Excel que permite una mayor precisión de los resultados y evita los errores de cálculo que pueden ocurrir, además ahorra el tiempo y facilita el trabajo.

2.4 Conclusiones parciales del capítulo

1. La caracterización de los Consejos Populares demuestra la heterogeneidad que existe entre ellos, esto hace difícil conocer la satisfacción de los electores con la gestión del gobierno y sus necesidades.
2. El diagnóstico realizado permitió conocer que no existe una herramienta para medir la satisfacción de los electores con la gestión del gobierno en la provincia de Cienfuegos.
3. El análisis de regresión arrojó que la cantidad de planteamientos que se formulan en cada proceso de rendición de cuentas no está asociada a la asistencia a estos procesos no siendo así con la cantidad de planteamientos que se solucionan, que estadísticamente si tienen relación; debiéndose probar posteriormente si esta situación es causal o simplemente casual.
4. Existen diferentes criterios para estratificar, los mismos se definen teniendo en cuenta la investigación a realizar. Para ello se pueden seleccionar varios métodos entre los que se encuentra el método proporcional.

CAPÍTULO III



Capítulo No.3. Concepto de estratificación en los Consejos Populares

En este capítulo se realiza una descripción del Consejo Popular Pueblo Griffo que es donde se trabajara, se aplica el procedimiento descrito en el capítulo 2 para una estratificación proporcional por diferentes criterios como grupos de edades a partir de los 15 años, circunscripciones, sexo y asentamiento poblacional auxiliándose del procesador de datos Microsoft Excel. Con la ayuda de los expertos se declaran las variables con las que debe evaluarse posteriormente la satisfacción de los electores con la gestión del gobierno local.

3.1. Concepto de estratificación en el Consejos Popular Pueblo Griffo

3.1.1. Caracterización del entorno interno

La localidad de Pueblo Griffo se constituyó como Consejo Popular a partir del 19 de agosto de 1975 después de haberse habitado el edificio número 1 construido por la brigada de la construcción de la ECOA -6.

Localización

Está ubicado en la parte Este de la ciudad y abarca una superficie terrestre de 3,84 km². Limita al Este con el Consejo Popular de Buena Vista, al oeste con Pastorita, al Norte con la carretera a Palmira y al Sur con la barriada de San Lázaro.

Las principales vías de acceso son:

- Calle 63 y ave 64.
- Circunvalación y carretera de Palmira.
- Vías del ferrocarril.

Características geográficas

Es un territorio con relieve llano, suelo impermeable, arcilloso con clima tropical de sabana, también existe abundantes zonas verdes con árboles de sombra y jardines. La fuente de abasto que suministra el agua al territorio es el acueducto de Cienfuegos, el origen de las aguas es superficial.

Infraestructura

Es una demarcación constituida por edificios altos de 4 y 5 pisos, así como un edificio de 12 plantas; una barriada de viviendas de madera y mampostería; un asentamiento de biplantas (La 13) y una finca “La Regla” de viviendas de madera y mampostería.

Se tienen cuatro asentamientos: Pueblo Griffó Viejo, con viviendas de madera y mampostería y 8 cuarterías. Pueblo Griffó nuevo, con 91 edificios de 4 y 5 plantas y un 12 plantas con 211 apartamentos, 32 módulos pequeños y 31 viviendas de bajo costo. La 13 con 12 biplantas y 80 apartamentos y la finca “La Regla” con viviendas de madera y mampostería.

Demografía

Cuenta con una población de 11 243 habitantes de ellos 5 351 son del sexo masculino y 5 892 del femenino además del total de habitantes solo 7 495 son electores, y 9 051 mayores de 15 años. Ver anexo 21.

- La raza que predomina es blanca.
- La actividad es la industrial.
- Dentro de las costumbres de la población prevalece las fiestas populares.
- La religión que predomina es la católica.

Estructura del Consejo Popular

- Se cuenta en la demarcación con 7 circunscripciones.
- Un representante de los CDR.
- Un representante de la FMC.
- Un representante de la asociación de combatientes.
- El director del área de salud.

Características industriales y económicas

Cuenta con una zona industrial, la número 2, con 37 empresas de subordinación nacional y provincial, entre las que se encuentran:

- Almacenes de productos mayoristas de alimentos (El Miedo).
- MICALUM.
- Distribuidora CIMEX.
- Oleohidráulica.
- Empresas de producción industrial (EPI).
- Gerencia tecnológica del CIMEX.
- Productos frescos.
- Embotelladora de Cuba- RON.
- Fábrica de hielo.
- Fábrica de refresco.
- Empresa Glucosa.
- Talleres del MINAZ.

Centros asistenciales

Se cuenta con 9 consultorios médicos de la familia ubicados en:

- edificio 1 (detrás del policlínico), con 4.
- edificio 55 (1er piso), con 3.
- en ave 72 y calle 83, con 2.
- Asentamiento la 13, con 1

Unidades del MININT

- Unidades de operaciones de seguridad del estado G-2.
- Unidades de operaciones policiales.
- Tarea Confianza.
- 1er sector de la PNR.

Unidades del comité militar

- Dos áreas de atención de las FAR.
- Almacenes de las FAR. Comercio militar.
- Zona de defensa.
- Una hotelera FAR

Centros de recreación

- Centros recreativos.
- Sala de video.

Establecimientos varios

- Bodegas: La Gaviota, El Final, El Palmireño, La Juvenil y el supermercado.
- Combinado de servicios personales.
- Cafetería "Amanecer".
- Centro de elaboración.
- Panadería de pan especial.
- Panadería de pan normado.
- Mercado agropecuario estatal.
- Farmacia.
- Correo.
- Tienda de productos industriales "14 festival".
- Mercadito comunitario.
- Tres puntos de venta en moneda libremente convertible.
- Una tienda CIMEX.
- Dos organopónicos.
- Dos placitas de extensión del mercado agropecuario.
- Un Servi-Cupet.
- Una pescadería.

-
- Una librería.
 - Un estacionamiento de parqueos de bicicletas.
 - Un punto de ventas de gas licuado.
 - Tres casillas.
 - Casa de abuelos.
 - Una zona de comunales.
 - Dirección unidad básica de comercio.

Centros educacionales

- Seminternado de primaria Armando Mestre.
- Circulo infantil La Edad de Oro.
- Circulo infantil Retoños Leninistas.

Áreas deportivas

- Un terreno de fútbol.
- Una cancha de baloncesto rústica.
- Una cancha de voleibol.
- Un gimnasio rústico.
- Un gimnasio techado.
- Áreas de mini –fútbol.

Organismos e instituciones

- Se cuenta con 15 zonas de los CDR y 125 CDR.
- 13 bloques de la FMC con 71 delegaciones.
- 13 asociaciones de base de la asociación de combatientes.
- 11 núcleos del PCC.
- Los comités de base de la UJC funcionan de acuerdo a los centros y entidades.

Características culturales

En el consejo las actividades culturales la dirige el grupo de recreación, que está conformado por un jefe de recreación, un promotor cultural, un representante del INDER, el coordinador de la sala de video, el jefe de actividades del centro recreativo, la promotora de salud, el representante de educación, la administradora de la librería y los representante de las peñas culturales.

En el Consejo Popular residen personalidades de la cultura y del INDER, los cuales contribuyen al desarrollo de nuestras tradiciones e identidad, como son:

- José Manuel Iznaga (poeta, repentista, escritor).
- Adrián Rumbaut (artista plástico) reconocido.
- Pedro Pozada (director artístico y actor de teatro bufo).
- Rogelio Porre (cantante, repentista).
- Moisés Najarro (escultor primitivista).
- Wayacon (escultor y pintor reconocido internacionalmente).
- Alberto Albanes (locutor y periodista de radio).
- Se cuenta con un grupo de periodista de la radio y la prensa escrita y varios dirigentes de la cultura.
- Se cuenta con 6 instructores de arte.

Dentro de las tradiciones culturales, se cuenta con las congas callejeras organizados por los CDR; que recorren el barrio en saludo a distintas fechas y efemérides que se conmemoran.

Se desarrollan tertulias improvisadas de personas jóvenes en las escaleras de los edificio y bajo los árboles en los asentamientos de Pueblo Griño viejo y la 13, dialogando sobre diversos temas como son: el cine, la música ,entre otros. Además se desarrollan cuatro peñas culturales.

Características Deportivas

En el deporte se cuenta con varias áreas deportivas y grupos de personas que practican el Ajedrez y Dominó. Tenemos una Peña Deportiva “Sergio García Liquidad”, con 21 asociados.

Se cuenta con figuras relevantes del deporte en eventos internacionales como fueron:

- Vicente Sánchez (atletismo).
- Ramón Luperón (remos).

-
- Deisy Trujillo (voleibol).
 - Digno Rodríguez (locutor y comentarista deportivo).
 - Máximo Iznaga (fútbol).

Diagnóstico del consejo

En el diagnóstico realizado por los grupos de trabajadores sociales se identificaron los siguientes problemas:

1. Edificios con cubiertas en muy mal estado.
2. Filtraciones entre pisos.
3. Deterioro de las redes hidráulicas de los edificios.
4. Viviendas en condiciones precarias en Pueblo Griño Viejo.
5. Inestabilidad en la entrada del agua en los edificios.
6. Alcoholismo (1 310).
7. Violencia intrafamiliar (21).
8. Desvinculados del estudio y el trabajo (15).
9. Sancionados (53).
10. Prostitutas (4).
11. Proxenetas (7).
12. Asediantes o deambulantes (2).
13. Ventas ilícitas (-).
14. Alumnos en escuelas de conducta (2).
15. Alumnos en situación de desventaja social (11).
16. Ancianos solos (5).
17. Plan cantina (3).
18. Drogadictos (-).
19. Menores embarazadas (3).
20. Mujeres proclives: madres solteras (1).

Discapacitados

- Total de casos (195).
- Retrasados mentales (57).
- Insuficiencia renal (2).
- Discapacidad Físico-motor (88).
- Auditivos (18).
- Visuales (30).
- Casos críticos (27).

Causas de los sancionados

1. Delitos priorizados.

- Robo con violencia (1).
- Robo con fuerza (13).
- Sancionados con libertad condicional (7).
- Suspensión de trabajo correccional: con internamiento (4).
- Trabajo correccional sin internamiento (3).

2. Hurto y Sacrificios (3).

- Con libertad condicional (2).
- Trabajo correccional sin internamiento (1).

3. Hurto (2).

- Libertad condicional (2).

4. Proxenetismo (8)

- Con libertad condicional (2).
- Trabajo correccional sin internamiento (4).
- Limitación de libertad (1).
- Suspensión de trabajo correccional con internamiento (1).
- Prostitutas (1).

5. Homicidio (7).

- Con libertad condicional (6).
- Suspensión de trabajo correccional con internamiento (1).

6. Otros delitos: 19.

7. Lesiones menos graves

- Libertad condicional (3).
- Limitación de libertad (8).
- Trabajo correccional sin internamiento (1).

8. Menores

- Escuelas de conducta (2).
- Conductas (-).

3.1.2 Concepto de estratificación en el Consejo Popular Pueblo Griffo

De la caracterización anterior de este Consejo Popular se pueden identificar cuatro criterios para estratificar. Dicha estratificación con cada criterio se muestra a continuación.

Criterio de estratificación: Grupos de edades

Este criterio de estratificación incluye todas aquellas personas mayores de 15 años del consejo popular objeto de estudio, sin tener en cuenta el sexo, color de la piel u otra característica.

Aplicando el procedimiento descrito en el capítulo 2 de esta investigación el primer paso es definir el error de muestra deseado en la estimación de la proporción con el que se pretende trabajar, teniendo en cuenta que mientras mayor sea este menor será el tamaño de muestra. Se realizan cálculos del tamaño de la muestra para los valores del error de muestra seleccionada. Los resultados se muestran a continuación en la tabla 3.1:

Tabla 3.1 selección del error muestral

Error	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09	0,10
n	61	43	31	24	19	15

Fuente: Elaboración propia

Se decide trabajar con un error de muestra del 10% que es la que brinda un tamaño de muestra más pequeño (15).

1. La proporción deseada es del 81% ya que del total de la población este es el que representa el total de personas mayores de 15 años.
2. La ponderación del estrato (W) para este caso da como resultado 0,001 657 275.
3. El valor de no para este caso es 15,39 con un tamaño real n de 15 según el error de muestreo seleccionado.
4. El resultado de la muestra en cada estrato se muestra en la tabla 3.2 a continuación:

Tabla 3.2: Tamaño de los estratos.

Rango de edades	total	nh
15-19	837	1,387 139 543
20-24	699	1,158 435 532
25-49	4 183	6,932 383 162
50-59	1 528	2,532 316 871
60-64	617	1,022 538 946
65-69	430	0,712 628 439
70-74	258	0,427 577 063
≥75	499	0,826 980 444
total	9 051	15

Fuente: Elaboracion propia.

Es decir que el primer estrato lo conforma 1 persona que está entre los 15 y 19 años de edad, el segundo 1 entre los 20 y 24 años, el tercero lo integran 6 personas entre las edades de 25 a 49 años, el cuarto estrato son 3 personas de 50 y 59 años, el quinto está compuesto por 1 persona entre los 60 y 64 años, el sexto 1 persona de 65 a 69 años, el séptimo 1 persona de entre los 70 y 74 años y el ultimo estrato esta estará conformado por 1 persona de 75 años o más, completando así las 15 personas que integran el tamaño de muestra que se calculó con una variación del 10%.

Criterio de estratificación: Sexo

Para este criterio es necesario tener en cuenta que sean hombres y mujeres mayores de 15 años. Se sigue el procedimiento de la misma forma que para el criterio anterior y se obtiene que:

Se realizan cálculos del tamaño de la muestra para los valores del error de muestra seleccionada. Los resultados se muestran a continuación en la tabla 3.3:

Tabla 3.3 selección del error muestral

Error	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09	0,10
n	61	43	31	24	19	15

Fuente: Elaboración propia

1. Se decide trabajar con un error de muestra del 10% que es la que brinda un tamaño de muestra más pequeño (15).
2. La proporción deseada es del 81% ya que del total de la población este es el que representa los hombres y mujeres mayor de 15 años.
3. La ponderación del estrato (W) para este caso da como resultado 0,001 657 275
4. El valor de no para este caso es 15,39 con un tamaño real n de 15 según el error de muestreo seleccionado.
5. El resultado de la muestra en cada estrato se muestra en la tabla 3.4 a continuación:

Tabla 3.4: Tamaño de los estratos

Sexo	cantidad	nh
hombre	4 233	7,015 246 934
mujer	4 818	7,984 753 066
total	9 051	15

Fuente Elaboracion propia.

Es decir que es necesario 7 hombres y 8 mujeres que conformaran los respectivos estratos completando las 15 personas que conformaran la muestra.

Criterio de estratificación: Circunscripciones

En este criterio se toma en cuenta todos los electores en cada circunscripción. El procedimiento es el mismo en este criterio obteniéndose como resultado:

Se realizan cálculos del tamaño de la muestra para los valores del error de muestra seleccionada. Los resultados se muestran a continuación en la tabla 3.5:

Tabla 3.5 Selección del error de muestra

Error	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09	0,10	0,12
n	87	61	45	34	27	22	15

Fuente: Elaboración propia

1. Se decide trabajar con un error de muestra del 12% que es la que brinda un tamaño de muestra más pequeño (15).
2. La proporción deseada es del 67% ya que del total de la población este es el que representa los electores de las circunscripciones.
3. La ponderación del estrato (W) para este caso da como resultado 0,002 001 334
4. El valor de no para este caso es 15,35 con un tamaño real n de 15 según el error de muestreo seleccionado.
5. El resultado de la muestra en cada estrato se muestra en la tabla 3.6 a continuación:

Tabla 3.6: Tamaño de los estratos

Número de Circunscripción	Cantidad de Habitantes	nh
46	1597	3.196130754
47	1 037	2,075 383 589
72	921	1,843 228 819
82	1 252	2,505 670 447
93	840	1,681 120 747
121	981	1,963 308 873
122	867	1,735 156 771
total	1 597	15

Fuente: Elaboración propia

Es necesario que de la circunscripción número 46 se seleccionen 3 personas, de la 47 se necesitan 2, de la 72 hacen falta 2, 2 personas de la 82, de la 93 se solicitarán 2 electores, para el estrato que se conformara de la circunscripción 121 se elegirán 2 así como también serán 2 los que formaran parte del estrato de la 122; conformando las 15 personas que conformaran la muestra.

Criterio de estratificación: Asentamientos poblacionales

Para este criterio se toma en cuenta todos los electores en los cuatro asentamientos poblacionales con los que cuenta este Consejo Popular. El procedimiento es el mismo obteniéndose como resultado:

Se realizan cálculos del tamaño de la muestra para los valores del error de muestra seleccionada. Los resultados se muestran a continuación en la tabla 3.7.

Tabla 3.7: selección del error muestral

Error	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09	0,10	0,12
n	87	61	45	34	27	22	15

Fuente: Elaboración propia

1. Se decide trabajar con un error de muestra del 12% que es la que brinda un tamaño de muestra más pequeño (15).
2. La proporción deseada es del 67% ya que del total de la población este es el que representa los electores de las circunscripciones.
3. La ponderación del estrato (W) para este caso da como resultado 0,002 001 334.
4. El valor de no para este caso es 15,35 con un tamaño real n de 15 según el error de muestreo seleccionado.
5. El resultado de la muestra en cada estrato se muestra en la tabla 3.6 a continuación:

Tabla 3.8: Tamaño de los estratos

Asentamientos	electores	nh
Pueblo Griffo Viejo	3 615	7,234 823 215
Pueblo Griffo nuevo	2 173	4,348 899 266
Finca La Regla	867	1,735 156 771
La 13	840	1,681 120 747
Total	7 495	15

Fuente: Elaboración propia

El primer estrato que corresponde al asentamiento Pueblo Grifo Viejo lo integran 7 personas, el que corresponde a Pueblo Griffo Nuevo lo conforman 4 electores, el correspondiente a la Finca La Regla estará constituido por 2 personas y al igual que La 13 con 2.

3.2 Selección de variables para medir la satisfacción de los electores

Para seleccionar las variables que deben medirse en el estudio de satisfacción de los electores con la gestión del gobierno es necesaria contar con la opinión de los expertos. Para ello se realiza un Método Delphi, este método está basado en la utilización sistemática e iterativa de juicios de opinión de un grupo de expertos hasta llegar a un acuerdo. A continuación se muestran los pasos a seguir:

1. Selección de los expertos

$$n = \frac{p(1-p)k}{i^2}$$

Donde:

k: cte. que depende del nivel de significación estadística.

p: proporción de error que se comete al hacer estimaciones del problema con n expertos.

i: precisión del experimento. ($i \leq 12$)

Tabla 3.9: Constante dependiente del nivel de significación

1 - α	k
99%	6,6 564
95%	3,8 416
90%	2,6 896

Fuente: (García)

En este caso se trabajara con un nivel de confianza de un 95% para un valor de la constante k de 3,8 416. La proporción p es de 0,95 y para el valor de i se elige 0,12, dando como resultado una cantidad aproximada de 13 expertos.

Los criterios que se tomaron en cuenta a la hora de elegir los expertos fueron:

- Años de experiencia
- Cargo
- Tiempo que lleva ocupando el cargo
- Profesión afín
- Organismo

En la tabla del anexo 22 se puede encontrar el listado de los expertos que participaron.

2. Preparación de los cuestionarios o encuestas.

Las características que deben ser evaluadas por los expertos son:

1. Mayor calidad y efectividad de los servicios de salud.
2. Estabilidad y calidad de los servicios comunales.
3. Estabilidad y calidad de los servicios de transporte público.

-
4. Estabilidad y calidad de los servicios de comunicaciones.
 5. Estabilidad y calidad de los servicios electricidad.
 6. Estabilidad y calidad de los servicios acueducto y alcantarillado.
 7. Efectividad y estabilidad en el orden interior.
 8. Niveles de contaminación.
 9. Actividad constructiva.
 10. Circulación mercantil minorista.
 11. Consumo de energía.
 12. Comercialización de productos agropecuarios.
 13. Ingresos por comercialización.
 14. Intensidad de contrataciones con extranjeros.
 15. Precios de productos importados.
 16. Estructura vial y estado de las vías.
 17. Nivel de autofinanciamiento gobierno local.
 18. Actividades de formación y desarrollo.
 19. Transporte de cargas.
 20. Preparación de la economía para la defensa de todas sus estructuras.

Cada experto clasifica las características asignándoles un rango a_{ij} que expresa el orden de importancia que para él/ella posee la característica. El rango 1 expresa el mayor orden. Esta clasificación se puede encontrar en el anexo 23.

3. Cálculo de los valores de D y T

$$D = \sum_{j=1}^M a_{ij} - T$$

$$T = \frac{1}{2} M(K + 1) = 136,5$$

Dónde:

M: Cantidad de expertos. (Para este caso M= 13)

K: Características evaluadas (Para este caso K= 20)

D: Desviación del valor medio de los rangos.

4. Cálculo del coeficiente de concordancia de Kendall

$$W = \frac{12 \sum D^2}{M^2(K^2 - K)} = 0,77 \approx 1$$

Lo que quiere decir que existe una concordancia perfecta entre los expertos.

5. Cálculo de la consistencia del juicio de los expertos.

Se plantea la prueba de hipótesis siguiente:

H0: El juicio de los expertos no es consistente.

H1: El juicio de los expertos es consistente.

Como en este caso $K > 7$ se usará el estadígrafo Chi- Cuadrado

Estadígrafo: $X^2 = M \cdot K \cdot W = 200,2$

Región Crítica $X^2 > X^2(\alpha; K-1)$

Según la tabla de puntos críticos para la distribución Chi- Cuadrado el valor para K-1 (19) grado de libertad y 5% de nivel de significación prefijada el valor del estadígrafo tabulado es de 30,144, lo que indica ser menor que el estadígrafo calculado por tanto se puede rechazar la idea de que el juicio de los expertos no es consistente, o sea, existe consistencia en el juicio de los expertos.

6. Clasificación de las características en orden de importancia

Se realiza un diagrama de Pareto para ver cuál de todas estas características son las más importantes para los expertos.

Recuentos totales: 86 733,0

Número de clases: 20

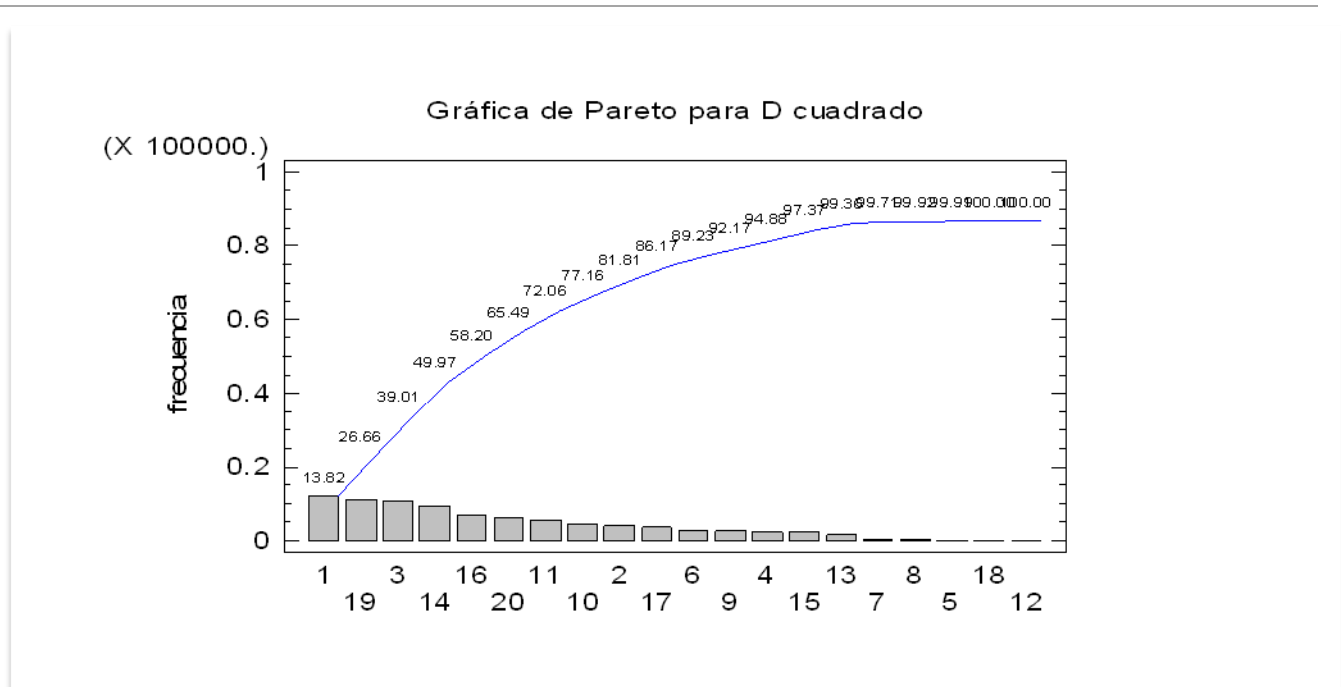
La tabla 3.10 que se muestra continuación presenta los 20 recuentos declarados en D². Las clases se ordenan de acuerdo con los recuentos, poniendo primero la clase con mayor frecuencia de ocurrencia. La clase más alta es 1 con un recuento de 11 990,3, el cual representa 13,8 243% del total.

Tabla3.10: Tabla de Pareto con Frecuencias Acumuladas

Etiqueta de Clase	Rango	Recuento	Ponderación	Puntaje Ponderado	Puntaje Acumulado	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
1	1	11 990,3	1	11 990,3	11 990,3	13,82	13,82
19	2	11 130,3	1	11 130,3	23 120,5	12,83	26,66
3	3	10 712,3	1	10 712,3	33 832,8	12,35	39,01
14	4	9 506,25	1	9 506,25	43 339,0	10,96	49,97
16	5	7 140,25	1	7 140,25	50 479,3	8,23	58,20
20	6	6 320,25	1	6 320,25	56 799,5	7,29	65,49
11	7	5 700,25	1	5 700,25	62 499,8	6,57	72,06
10	8	4 422,25	1	4 422,25	66 922,0	5,10	77,16
2	9	4 032,25	1	4 032,25	70 954,3	4,65	81,81
17	10	3 782,25	1	3 782,25	74 736,5	4,36	86,17
6	11	2 652,25	1	2 652,25	77 388,8	3,06	89,23
9	12	2 550,25	1	2 550,25	79 939,0	2,94	92,17
4	13	2 352,25	1	2 352,25	82 291,3	2,71	94,88
15	14	2 162,25	1	2 162,25	84 453,5	2,49	97,37
13	15	1 722,25	1	1 722,25	86 175,8	1,99	99,36
7	16	306,25	1	306,25	86 482,0	0,35	99,71
8	17	182,25	1	182,25	86 664,3	0,21	99,92
5	18	56,25	1	56,25	86 720,5	0,06	99,99
18	19	12,25	1	12,25	86 732,8	0,01	100,00
12	20	0,25	1	0,25	86 733,0	0,00	100,00
Total		86 733,0		86 733,0			

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.1: Gráfico de Pareto



Fuente: Elaboración propia

Según el Gráfico de Pareto elaborado a partir del criterio de los expertos las variables que deben evaluarse son:

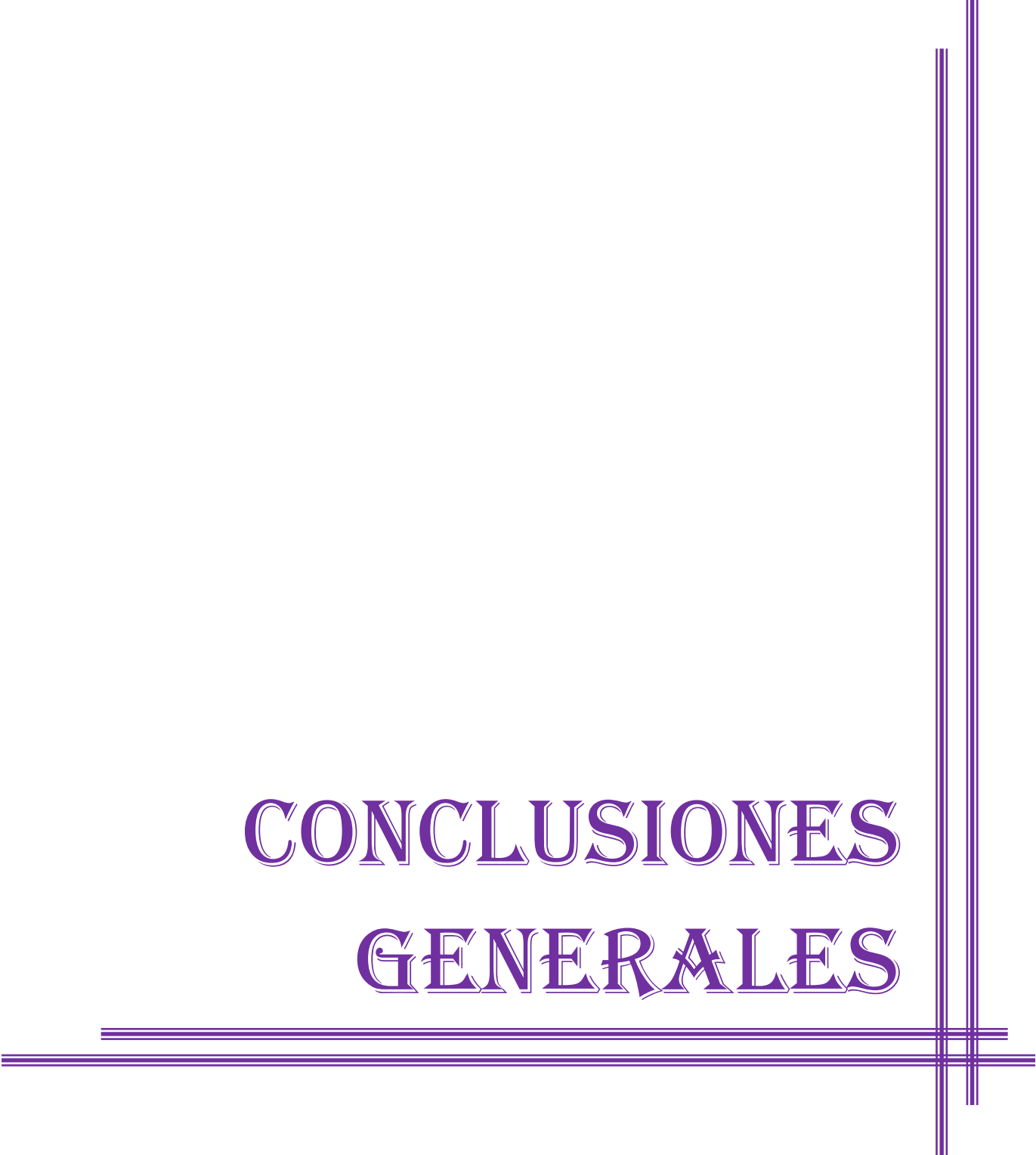
1. Mayor calidad y efectividad de los servicios de salud.
2. Transporte de cargas.
3. Estabilidad y calidad de los servicios de transporte público.
4. Intensidad de contrataciones con extranjeros.
5. Estructura vial y estado de las vías.
6. Preparación de la economía para la defensa de todas sus estructuras.
7. Consumo de energía.
8. Circulación mercantil minorista.
9. Estabilidad y calidad de los servicios comunales.

3.3 Conclusiones parciales del capítulo

Después de aplicar el procedimiento se puede llegar a las siguientes conclusiones:

-
1. El Consejo Popular de Pueblo Griffo tiene una gran diversidad, lo que hace que tenga una gran heterogeneidad.
 2. Se definieron cuatro criterios para estratificar la muestra en el consejo objeto de estudio, los cuales son por grupos de edades, sexo, circunscripciones y asentamientos poblacionales.
 3. Con el método de expertos se obtuvo las variables que deben evaluarse en el instrumento de medición que será aplicado en un futuro estudio de satisfacción de los electores con la gestión del Poder popular en el consejo seleccionado.

CONCLUSIONES GENERALES

The page features decorative purple lines. A set of three horizontal lines is positioned below the title, and a set of three vertical lines is positioned to the right of the title. These lines intersect to form a cross-like shape in the bottom right corner of the page.

CONCLUSIONES GENERALES

De la investigación realizada se pueden arribar a las conclusiones siguientes:

1. Satisfacción del cliente es la percepción que este tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, necesidades o expectativas y se medir a través de la revisión de la información relacionada con él, mediante encuestas entrevistas o por otras fuentes de comunicación, con el fin de prever sus necesidades futuras y para conocer cuáles son sus necesidades y expectativas con el servicio que le será ofrecido.
2. Dentro de las funciones y atribuciones del Consejo Popular está la de identificar de forma sistemática los problemas y necesidades que afectan la comunidad y sus posibles soluciones a través de los planteamientos que formulan los electores en las reuniones de rendición de cuenta y en los despachos de los delegados.
3. El diagnóstico realizado permitió conocer que no existe una herramienta para medir la satisfacción de los electores con la gestión del gobierno en la provincia de Cienfuegos, ni se trabaja con un sistema de calidad implementado.
4. El proceso utilizado para estratificar el consejo popular permitió una asignación proporcional de la muestra a cada estrato teniendo en cuenta los errores de muestreo y la precisión deseada para trabajar.
5. Se definieron cuatro criterios para estratificar la muestra en el consejo objeto de estudio, los cuales son por grupos de edades, sexo, circunscripciones y asentamientos poblacionales.
6. Con el método de expertos se obtuvo las variables que deben evaluarse en el instrumento de medición que será aplicado en un futuro estudio de satisfacción de los electores con la gestión del Poder popular en el consejo seleccionado.

RECOMENDACIONES



RECOMENDACIONES

1. Extender la aplicación y adecuación del procedimiento propuesto para estratificar a todos los Consejos Populares.
2. Aplicar un instrumento de medición de la satisfacción de los electores con la gestión del Poder Popular en la provincia de Cienfuegos utilizando las variables propuestas por los expertos en el capítulo 3.
3. Realizar un estudio posterior que permita identificar las causas que pueden estar provocando que la cantidad de planteamientos solucionados influya de manera significativa en la cantidad de planteamientos que se formulan en cada proceso, o si esta relación es simplemente casual.

BIBLIOGRAFÍA

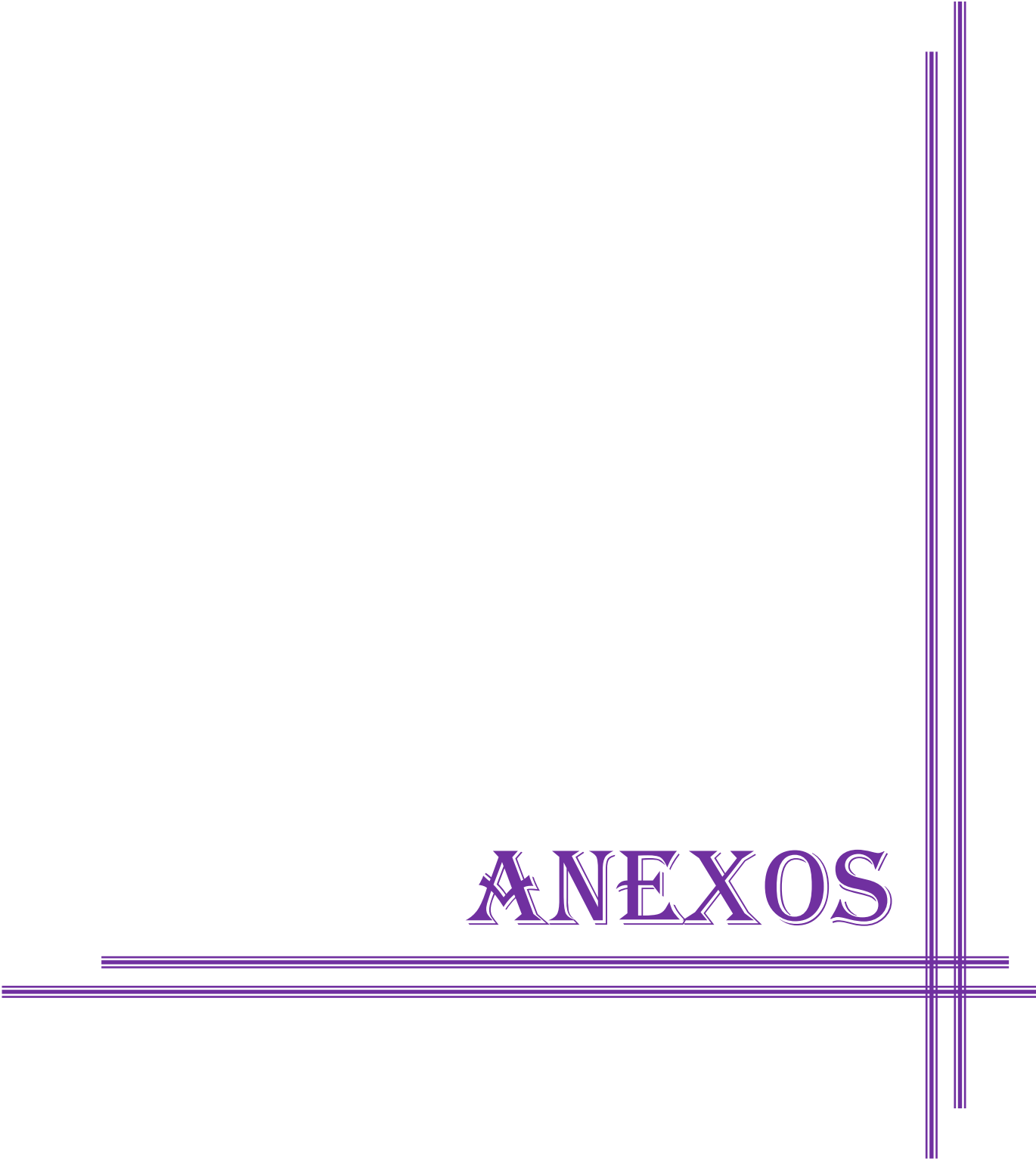


BIBLIOGRAFÍA

1. Bielrna Villanueva, Alfredo, Salgado San Juan, Rosaura, Robles Torres, Daniel, García Peña, María Elena, Murillo Martínez, Jorge Enrique, Escobar Galindo, Gerardo, et al. (n.d.). *Experiencias de Buen Gobierno Municipal*. México.
2. BOSCH ROCA, NÚRIA, & ESPASA QUERALT, MARTA. (n.d.). 5 Conclusiones.
3. Brito, Morelba. (2005). *Buen Gobierno y calidad de la democracia*. Zulia.
4. Cochran, William G. (n.d.). *Técnicas de Muestreo*. Compañía editorial continental, SA México.
5. Consejo de Estado. (n.d.). REGLAMENTO DE LAS ASAMBLEAS MUNICIPALES DEL PODER POPULAR.
6. Consejo de Estado. (n.d.). REGLAMENTO DE LAS ASAMBLEAS PROVINCIALES DEL PODER POPULAR.
7. Diallo, Oumar. (n.d.). *Procedimiento para la mejora de Procesos de Servicios Turísticos. Aplicación el hotel Gran Caribe Jagua de Cienfuegos*.
8. Garde, Juan Antonio. (2005). *La agencia estatal de evaluación de la calidad de los servicios y de las políticas públicas REFLEXIONES Y PROPUESTA DE CREACIÓN INFORME COMISIÓN EXPERTOS* (INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.). MADRID.
9. Gomà, Ricard, & Blanco, Ismael. (2002). *Gobiernos locales y redes participativas: retos e innovaciones*.
10. Gutiérrez Plasencia, Aday. (n.d.). *Diseño y Aplicación de un Procedimiento para la Gestión de los Costos de Calidad en la Lavandería Unicornio perteneciente a SERVISA Cienfuegos.*”.
11. Hernández Sampieri, Roberto. (n.d.). *Metodología de la investigación* (Quinta edición.). México.
12. ISMI- international Service Marketing Institute. (2002). La Medición de la satisfacción del cliente, 11 métodos distintos.
13. Joseph M, Juran, & A. Blanton Godfrey. (2001). *Manual de la calidad de Juran*. McGraw.
14. Ley No.91 DE LOS CONSEJOS POPULARES. (n.d).

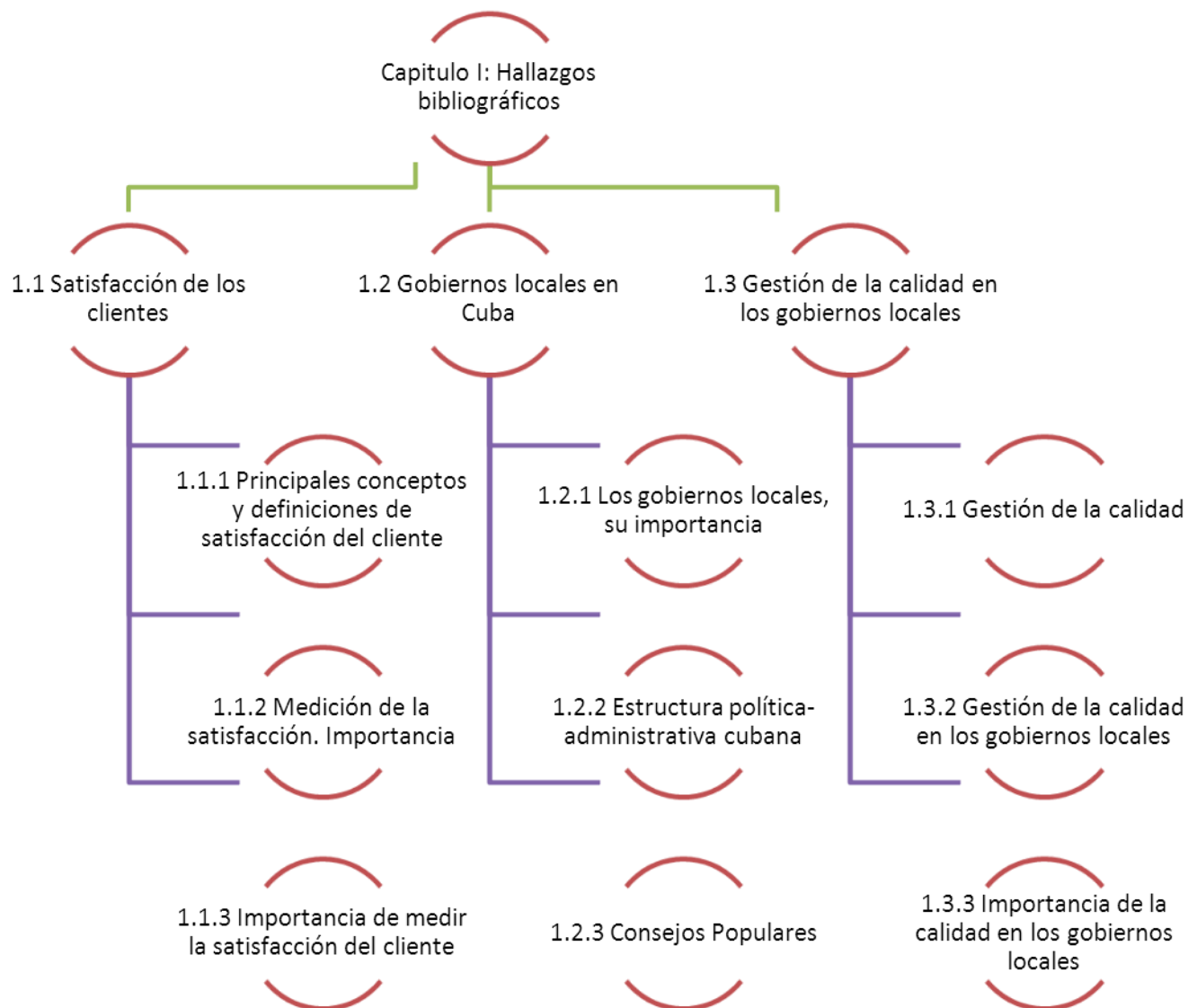
15. Lleonart Álvarez, Olaidys. (2012). *“Aplicación de un procedimiento para la medición de la satisfacción de los electores con la gestión que realiza el Poder Popular Provincial en Cienfuegos.*
16. Morales Quintero, Liset. (2008). *Diseño de un enfoque de gestión basado en procesos según los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en la Dirección Territorial de la Sucursal Caracol Cienfuegos.*
17. NORMA INTERNACIONAL ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. (2005).
18. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. (2000).
19. NORMA INTERNACIONAL ISO 9004 Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la mejora del desempeño. (2000).
20. Petracci, Mónica. (1998). *LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO - USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVATIZADOS.* Buenos Aires.
21. Pino Fernández, Dieter. (2009). *Procedimiento para la investigación de clientes en la “Villa 5 Azúcar” perteneciente a la Empresa Estatal Socialista 5 de Septiembre.*
22. Propuestas de Modificaciones a los Consejos Populares, con vista al XV período de Mandato .Cienfuegos. (n.d.).
23. Pulido Gutiérrez, Humberto, & De la Vara Salazar, Román. (2004). *Control de la Calidad y seis sigma.* México: McGraw.
24. Rosado Rodríguez, Elena. (2002). *El rol de los gobiernos locales en los mecanismos de coordinación intergubernamental.*
25. Suárez Surí, Gianney. (2012). *“Estudio de la calidad de vida percibida en la localidad de Arriete, Palmira.*
26. Subirats, Ioan. (1992). *ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS y EFICACIA DE LA ADMINISTRACION.* MADRID: MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.
27. Thède, Nancy. (n.d.). Gobierno local y los derechos humanos: brindando buenos servicios.

ANEXOS

A decorative graphic element consisting of two parallel horizontal lines and two parallel vertical lines intersecting at the bottom right corner of the page. The lines are a dark purple color.

ANEXOS

Anexo 1: Hilo conductor de la investigación.



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Definición de público objetivo para la administración pública

En las instituciones de administración pública no se hace referencia al término cliente ya que desde siempre se ha considerado como cliente de una actividad, la persona que utiliza los productos o servicios que dicha actividad genera. Al mismo tiempo, existe confusión entre lo que significan los términos "cliente", "usuario" y "consumidor", lo que ha llevado a una utilización indistinta e indebida de estos tres términos. Es por ello que se hace necesario aclarar esta definición. Juran establece un concepto más amplio definiendo el cliente como:

"La persona o colectivo sobre la que repercuten nuestros procesos y nuestros productos" (Juran. Joseph M & Blanton Godfrey.A, 2001).

En general, existen dos grupos principales de clientes: los clientes externos (aquellos de fuera de la organización) y los clientes internos (aquellos de dentro de la organización).

El término "clientes" se usa frecuentemente de manera vaga; puede referirse a una organización entera, a una unidad de la organización mayor o a una persona. Existen varios tipos de clientes, algunos obvios, otros escondidos. A continuación se brinda una lista de las principales categorías que ayudarán a identificar todos los clientes

Principales categorías para la identificación de los clientes

Categorías	Definición
El comprador	Alguien que compra el producto para sí mismo o para otro.
El cliente o usuario final	Alguien que se beneficia del producto final.
Comerciantes	Las personas que compran productos para revenderlos, mayoristas, distribuidores, agencias de viajes, etcétera.
Procesadores	Organizaciones y personas que usan el producto como medio para producir su propio producto.
Suministradores	Quienes suministran algún integrante del proceso
Fabricantes de equipamiento original	Compradores de un producto para incorporarlo al propio
Clientes potenciales	Aquellos que no usan normalmente el producto y/o servicio pero pueden llegar a ser clientes.
Clientes ocultos	Una serie de diferentes clientes que pueden ser fácilmente ignorados porque no vienen a la mente al momento. Pueden ejercer gran influencia sobre el diseño del producto: legisladores, críticos, líderes de opinión, servicio de prueba, responsable de pago, medios de comunicación, público en general, asociaciones profesionales.

Fuente: (Quintero, 2007)

Los clientes, o sea, el público objetivo del que se hablaba antes, pueden pertenecer a uno o más de los cinco tipos de mercados que existen: (Quintero, 2007)

- Mercado de consumidores: individuos u hogares que compran bienes y servicios para uso personal.

- Mercados industriales: organizaciones que adquieren los bienes y servicios necesarios para producir otros con el objetivo de obtener beneficios.
- Mercados de reventa: organizaciones que compran bienes y servicios para revenderlos con beneficios.
- Mercados públicos y organizaciones no lucrativas: gobiernos y entidades no lucrativas que adquieren bienes y servicios para prestar servicios públicos.
- Mercados internacionales: compradores extranjeros, incluyendo consumidores, productores, revendedores y gobiernos.

Anexo 3: Métodos para poner en práctica un Sistema de Inteligencia del Cliente

Método	Descripción	Propósito	Limitaciones
Sondeos transaccionales	Cuestionarios cortos que se pide a los clientes que respondan inmediatamente después de comprar el producto o recibir un servicio.	Obtener realimentación del cliente mientras la experiencia del encuentro esta aun fresca en su memoria. Permite reaccionar rápidamente cuando se detecta que ciertos comentarios negativos de los clientes se repiten con frecuencia.	Se centran en las experiencias más recientes del cliente y no en todo el conjunto de vivencias que han tenido durante la relación con la empresa. Excluye a los no clientes (por ejemplo clientes de los competidores)
Mystery shopping	Un investigador experimentado se hace pasar por un comprador para examinar y evaluar la calidad del servicio que la empresa entrega a sus clientes	Medir los comportamientos individuales de los empleados durante encuentro con fines de entrenamiento, formación, evaluación y mejora del desempeño Identificar las fortalezas y debilidades sistemáticas del contacto de la empresa con el cliente.	Las evaluaciones pueden ser subjetivas. Los costos pueden impedir la repetición de este tipo de estudio. Si los resultados no se utilizan adecuadamente se puede afectar negativamente la moral del personal.
Sesiones de grupos	Reuniones de investigación que se realizan con pequeños grupos de clientes (8-12) centradas en aspectos muy específicos del producto o servicio. Estas reuniones suelen grabarse y luego se elabora un informe por escrito. Se puede utilizar con clientes propios o de la compañía	Constituye un verdadero foro en el que los participantes pueden aportar ideas sobre cómo mejorar el producto o servicio, sus motivos de satisfacción o insatisfacción. Aporta una rápida realimentación informal sobre los aspectos del producto /servicio desde la óptica del cliente.	La dinámica del propio grupo puede impedir que ciertos temas se planteen abiertamente. Es posible que la información generada no se pueda proyectar a toda la base de clientes. Son más valiosas cuando se combinan con otras técnicas susceptibles de ser proyectadas a la totalidad de la base de los clientes.
Quejas y reclamaciones	Establecimiento de un sistema de gestión que capte, registre, categorice y de seguimiento a las quejas, reclamaciones y otras comunicaciones de los clientes con la empresa y distribuya la información obtenida y sus análisis y resultados en toda la organización.	Identificar los tipos más comunes de deficiencias del producto o servicio con el fin de adoptar medidas correctas. Identificar vía la comunicación recibida de los clientes, oportunidades de mejora del producto o servicio o cualquier otro factor que fortalezca la relación con los clientes.	Con frecuencia, los clientes no se quejan directamente a las empresas. El análisis de las quejas y comentarios solo ofrece una visión parcial de la realidad global del producto o servicio y de la relación empresa - mercado.

Investigaciones integrales de mercado	Investigaciones formales de todo el mercado con el fin de obtener una evaluación global de la producción/ servicio de la empresa (la totalidad del mercado) la investigación debe incluir tanto los clientes de la empresa como la de los competidores.	Evaluar los productos/ servicio de la empresa en comparación con los ofrecidos por los competidores; identificar prioridades de mejora del producto / servicio; dar seguimiento al producto o servicio a través del tiempo.	Permite obtener la evaluación global que hacen los clientes de los productos / servicios de la empresa, pero dificulta la evaluación de determinados productos /servicios específicos o de determinados aspectos muy concretos.
--	--	--	--

Fuente: (ISMI-International Service Marketing Institute, 2002)

Anexo 4: Principios del sistema de gestión de la calidad

- a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. ("NORMA INTERNACIONAL ISO 9000," 2005)

Anexo 5: Mapa de cuba. Nueva División Político Administrativa



Provincias y Municipios

Pinar del Río		
Consolación del Sur	Mantua	San Luis
Guane	Minas de Matahambre	Sandino
La Palma	Pinar del Río	Viñales
Los Palacios	San Juan y Martínez	
Artemisa		
Alquízar	Guanajay	Bahía Honda
Artemisa	Güira de Melena	Candelaria
Bauta	Maríel	San Cristóbal
Caimito	San Antonio de los Baños	
Mayabeque		
Batabanó	Madruga	San José de las Lajas
Bejucal	Melena del Sur	San Nicolás de Bari
Güines	Nueva Paz	Santa Cruz del Norte
Jaruco	Quivicán	

La Habana		
Arroyo Naranjo	Diez de Octubre	Marianao
Boyeros	Guanabacoa	Playa
Centro Habana	Habana del Este	Plaza
Cerro	Habana Vieja	Regla
Cotorro	La Lisa	San Miguel del Padrón
Matanzas		
Calimete	Jovellanos	Pedro Betancourt
Cárdenas	Limonar	Perico
Ciénaga de Zapata	Los Arabos	Unión de Reyes
Colón	Martí	
Jagüey Grande	Matanzas	
Cienfuegos		
Abreus	Cruces	Rodas
Aguada de Pasajeros	Cumanayagua	Santa Isabel de las Lajas
Cienfuegos	Palmira	

Villa Clara		
Caibarien	Manicaragua	Sagua la Grande
Camajuaní	Placetas	Santa Clara
Cifuentes	Quemado de Güines	Santo Domingo
Corralillo	Ranchuelo	
Encrucijada	Remedios	
Sancti Spiritus		
Cabaiguán	La Sierpe	Trinidad
Fomento	Sancti Spíritus	Yaguajay
Jatibonico	Taguasco	
Ciego de Ávila		
Ciro Redondo (Municipio)	Ciego de Ávila	Primero de Enero
Baraguá	Florencia	Venezuela
Bolivia	Majagua	
Chambas	Morón	

Camagüey		
Camagüey	Jimaguayú	Sibanicú
Carlos Manuel de Céspedes	Minas	Sierra de Cubitas
Esmeralda	Najasa	Vertientes
Florida	Nuevitas	
Guaimaro	Santa Cruz del Sur	
Las Tunas		
Amancio Rodríguez	Jobabo	Manatí
Colombia	Las Tunas	Puerto Padre
Jesús Menéndez	Majibacoa	
Holguín		
Antilla	Cueto	Moa
Báguanos	Frank País	Rafael Freyre
Banes	Gibara	Sagua de Tánamo
Cacocum	Holguín	Urbano Noris
Calixto García	Mayarí	

Granma		
Bartolomé Masó	Guisa	Pilón
Bayamo	Jiguani	Río Cauto
Buey Arriba	Manzanillo	Yara
Campechuela	Media Luna	
Cauto Cristo	Niquero	
Santiago de Cuba		
Contramaestre	Palma Soriano	Segundo Frente
Guamá	San Luis	Songo la Maya
Julio Antonio Mella	Santiago de Cuba	Tercer Frente
Guantánamo		
Baracoa	Imías	San Antonio del Sur
Caimanera	Maisí	Yateras
El Salvador	Manuel Tames	
Guantánamo	Niceto Pérez	

Anexo 6: Organización de los consejos populares

Provincias	Circunscripciones	Consejo Populares	Cantidad de Habitantes
Pinar del Río	1 069	106	589 596
Artemisa	725	67	497 390
La Habana	1 593	105	2 184 304
Mayabeque	606	60	285 853
Matanzas	824	95	662 696
Villa Clara	1 298	137	807 293
Cienfuegos	611	75	362 770
Sancti Spíritus	725	84	465 542
Ciego de Ávila	639	61	413 224
Camagüey	933	106	772 834
Las Tunas	797	90	536 112
Holguín	1 482	162	1 073 482
Granma	1 298	157	824 816
Santiago de Cuba	1 358	131	1 049 677
Guantánamo	750	81	496 690
Isla de la Juventud	80	14	81 347
Total	14 788	1 531	11 203 625

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7: Relación de los consejos populares en la provincia de Cienfuegos.

Municipios	Consejos Populares	Circunscripciones	Circunscripciones en Consejos Populares	%	Circunscripciones independientes
Aguada	6	61	58	95.08	3
Rodas	8	71	68	95,77	3
Palmira	6	66	66	100	-
Lajas	7	52	52	100	-
Cruces	8	59	59	100	-
Cumanayagua	12	88	88	100	-
Cienfuegos	19	132	132	100	-
Abreus	7	58	58	100	-
Total	73	587	581	98.97	6

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 8: Relación de los consejos populares en la Municipio Cienfuegos

Nombre	Circunscripciones por Consejos Populares	Total de consejos populares	Habitantes	Área en Km ²
Reina	6	1	11 812	1,20
San Lázaro	6	1	10 500	1.5
Punta Gorda	6	1	10 114	2,2
Juanita II	6	1	8 960	0,65
Junco Sur	7	1	12 782	2,5
Tulipán	7	1	10 200	2
Buena Vista	7	1	10 576	3.4
Centro Histórico	6	1	11 575	0,70
Pueblo Grifo	7	1	11 243	2,87
Paraíso	7	1	6 200	89
Guaos	5	1	3 760	50,07
Rancho Luna	5	1	3 972	102.2
Pepito Tey	6	1	3 406	57
La Barrera	8	1	11 620	1,82
Caonao	12	1	11 700	46,5
Pastorita	7	1	8 936	9,17
CEN	8	1	9 495	50.6
La Gloria	8	1	9 303	1.9
Juanita I	8	1	13 334	2
Total	132	19	179 488	355.63

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 9: Entrevista realizada a personalidades del Poder Popular Provincial Cienfuegos y a Los Presidente de los Consejos Populares.

1. ¿Cómo ustedes miden la satisfacción de los electores?

A través de los planteamientos del pueblo.

2. ¿Cuáles son las vías por las que se obtiene información relacionadas con las inquietudes del pueblo?

Las vías son 4:

- Asamblea de rendición de cuentas
- Planteamientos por despachos
- Activistas de opinión del pueblo
- Oficinas de atención a la población

3. ¿Cómo se lleva a cabo cada uno de estos procesos?

Descripción del proceso.

4. Aproximadamente ¿cuánto dura cada mandato?

El mandato dura 2 años y medio.

5. ¿Cuántas asambleas o proceso de rendición de cuentas se hacen durante este período?

Se deben realizar aproximadamente 4 procesos de rendición de cuentas

6. ¿Se utiliza o se trabaja bajo el enfoque de procesos en esta institución?

No está definido ningún proceso en esta institución.

7. ¿Se rigen por los principios de calidad que se establecen en la norma internacional ISO 9000: 2005?

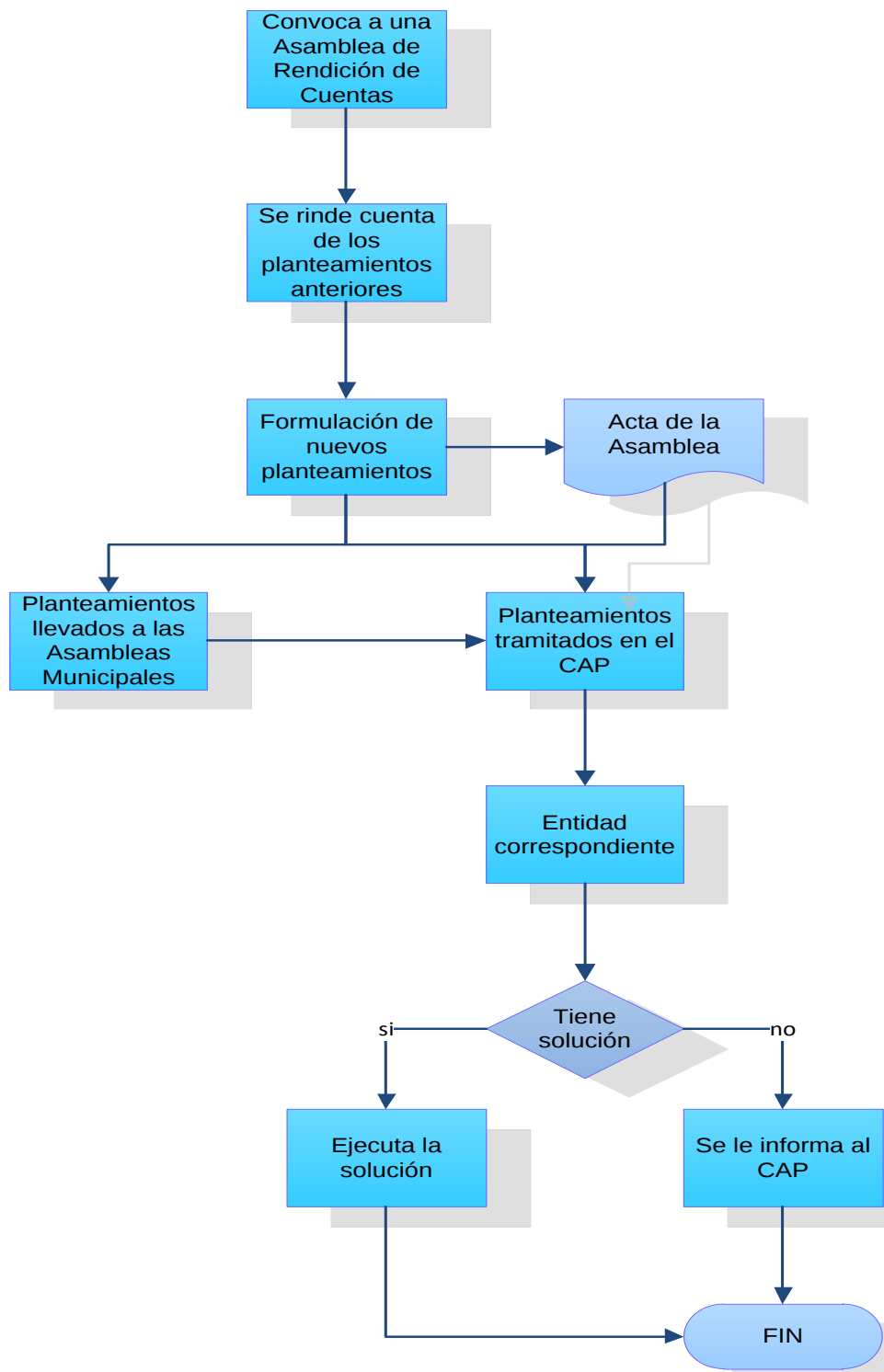
No se tiene conocimiento del tema

8. ¿Cuáles son las vías por las que establece comunicación el gobierno con sus electores?

A través de las mismas vías antes expuesta por la que se recogen los planteamientos.

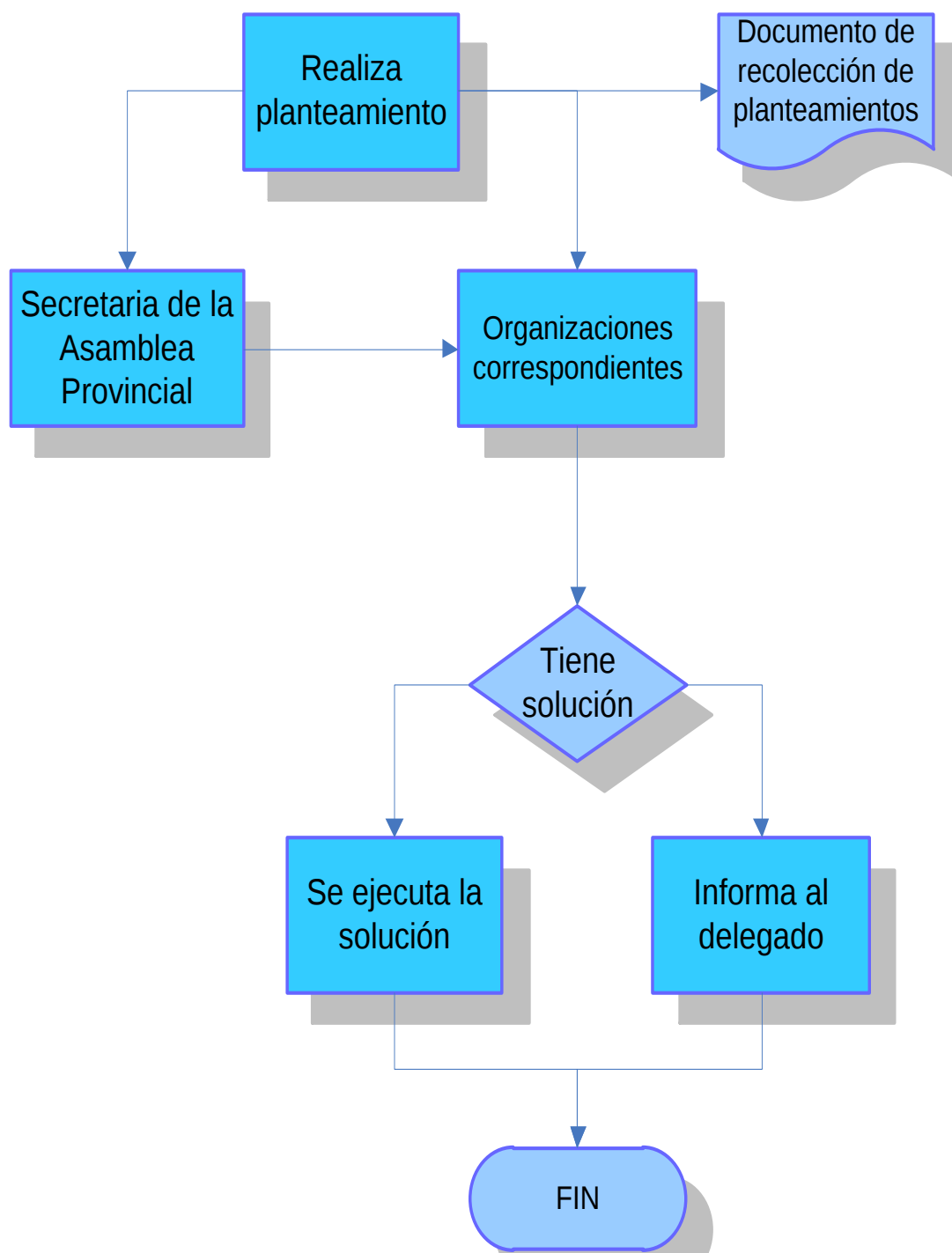
Anexo 10: Diagramas de flujo de los procesos de comunicación y vías de medición de la satisfacción

Diagrama de flujo del proceso de rendición de cuentas



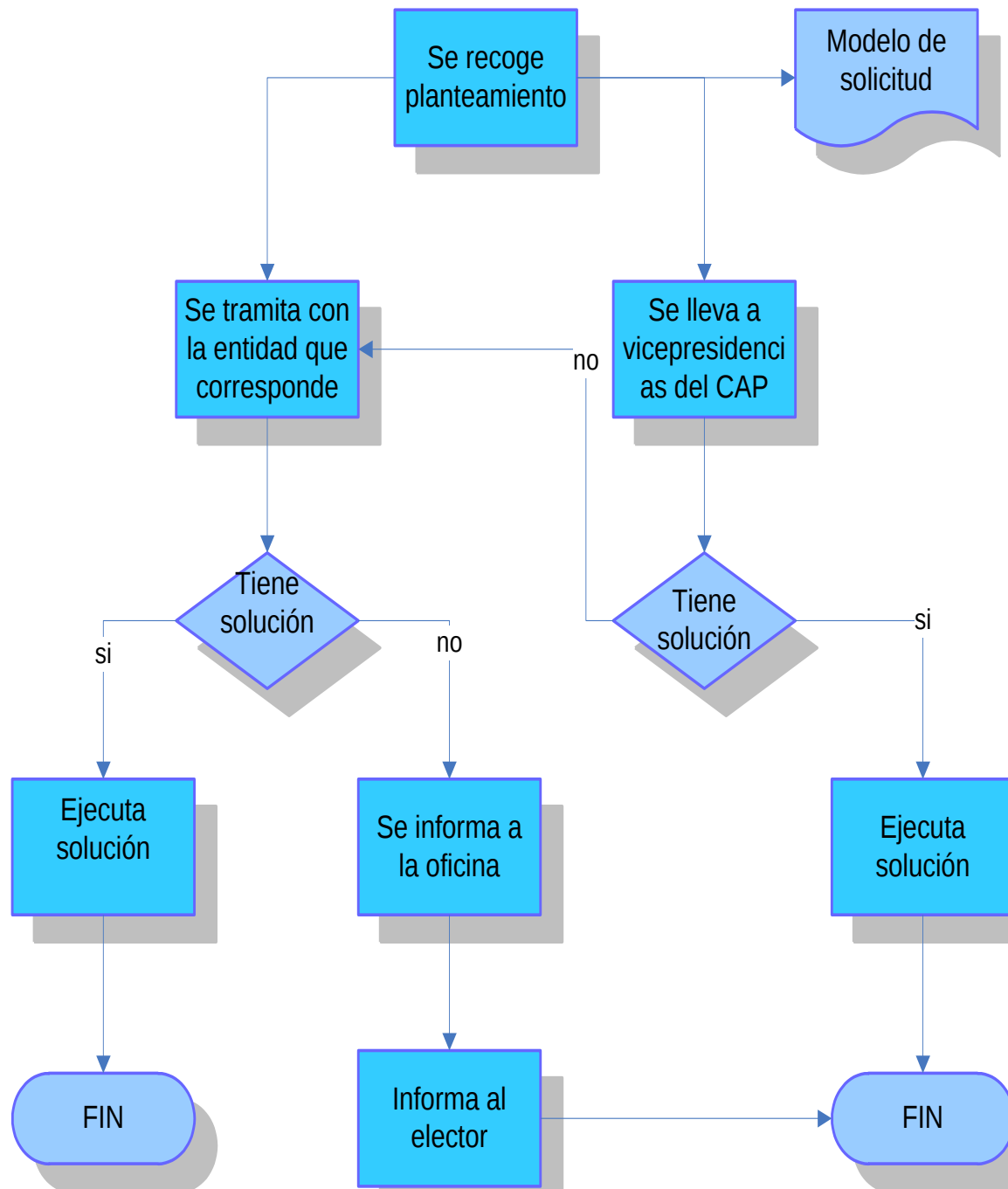
Fuente: Elaboración Propia

Planteamientos por despachos



Fuente: Elaboración Propia

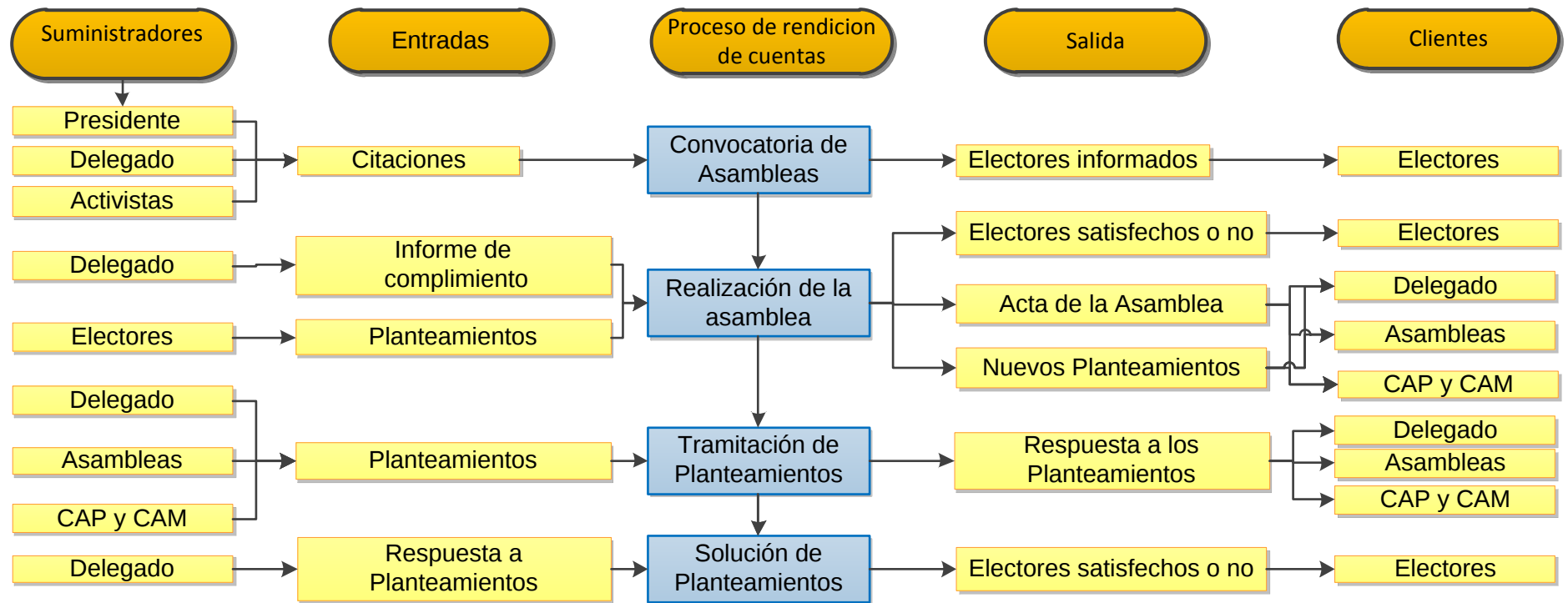
Oficinas de atención a la población



Fuente: Elaboración Propia

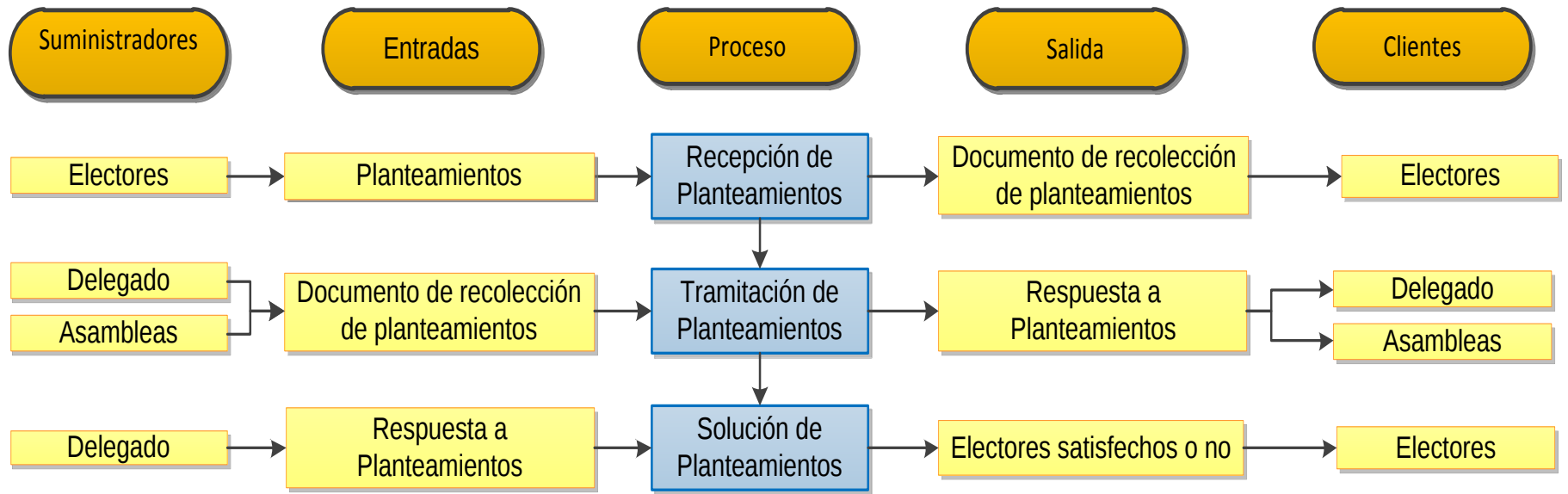
Anexo 11: SIPOC del proceso de comunicación del Poder Popular de la Provincia Cienfuegos

SIPOC del Proceso de Rendición de Cuentas



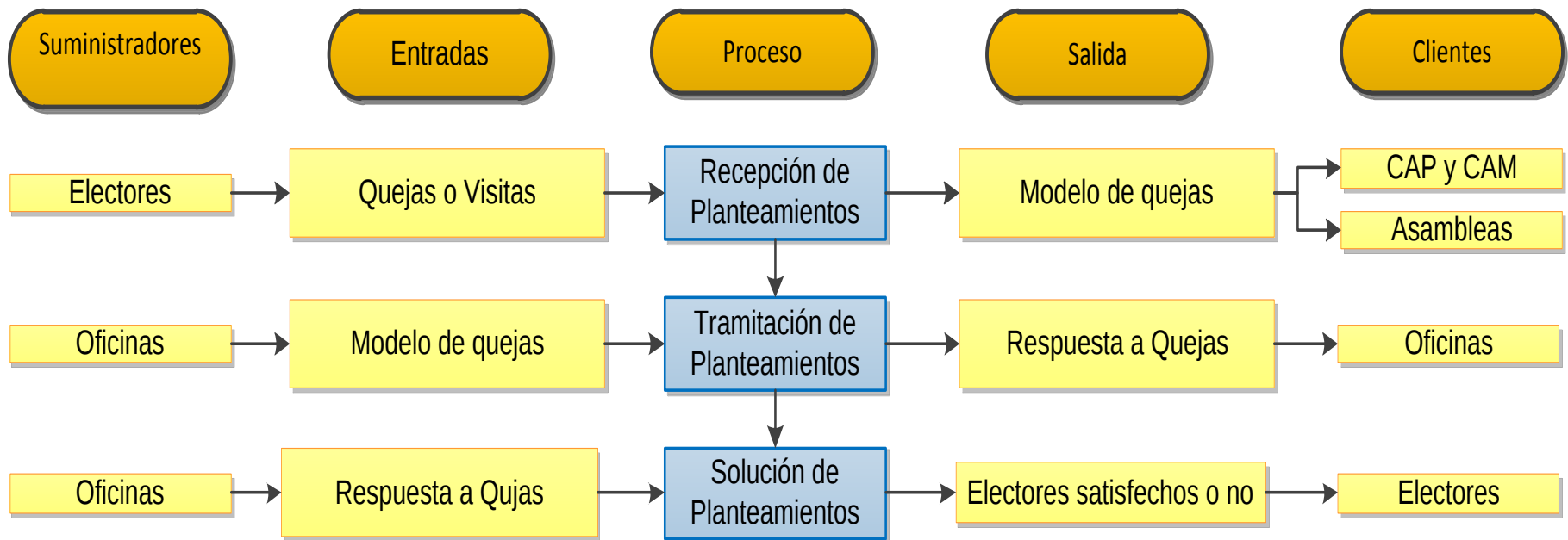
Fuente: Elaboración Propia

SIPOC del proceso de Planteamientos por Despachos



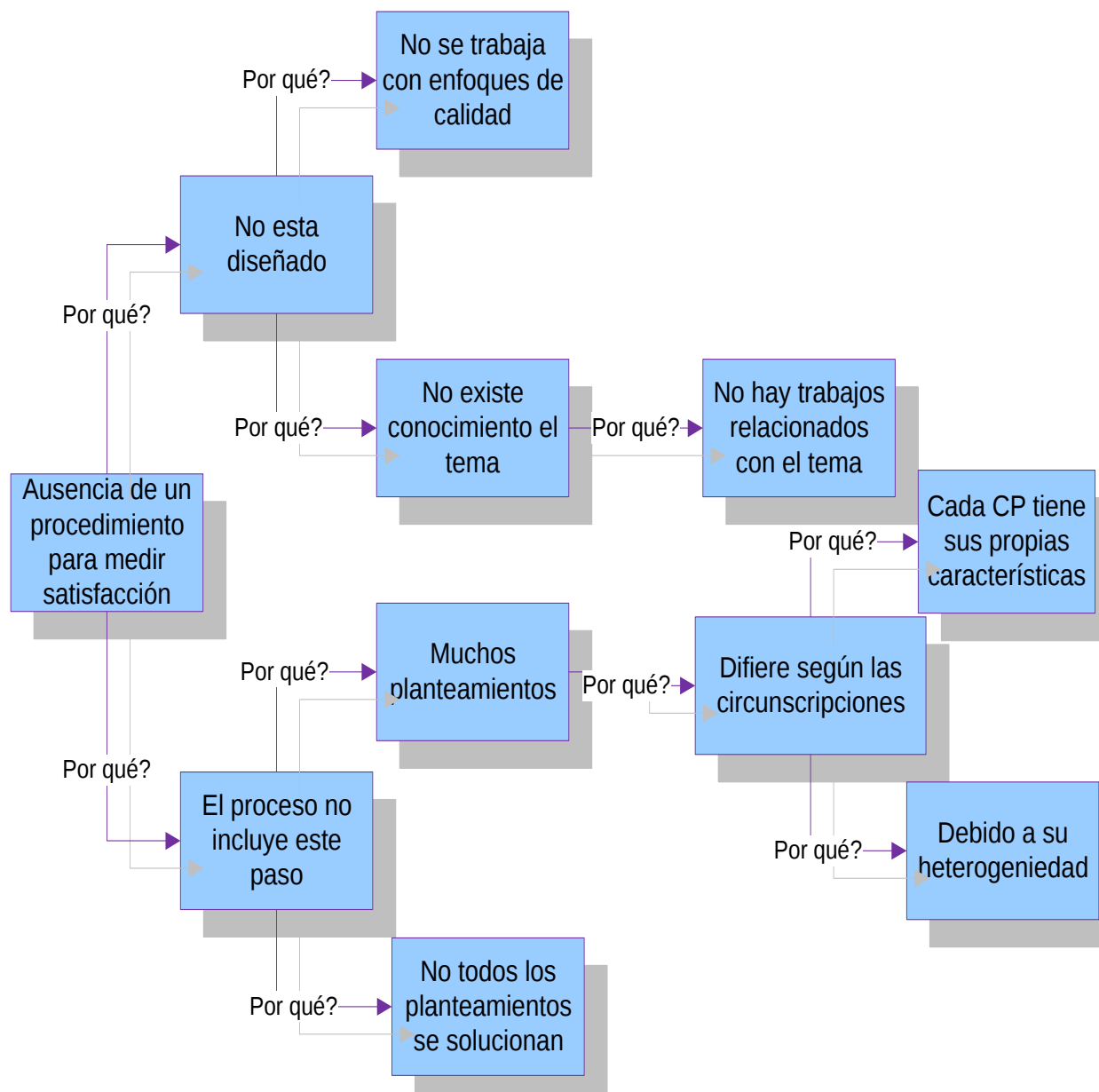
Fuente: Elaboración Propia

SIPOC del proceso de Oficina de atención a la Población



Fuente: Elaboración Propia

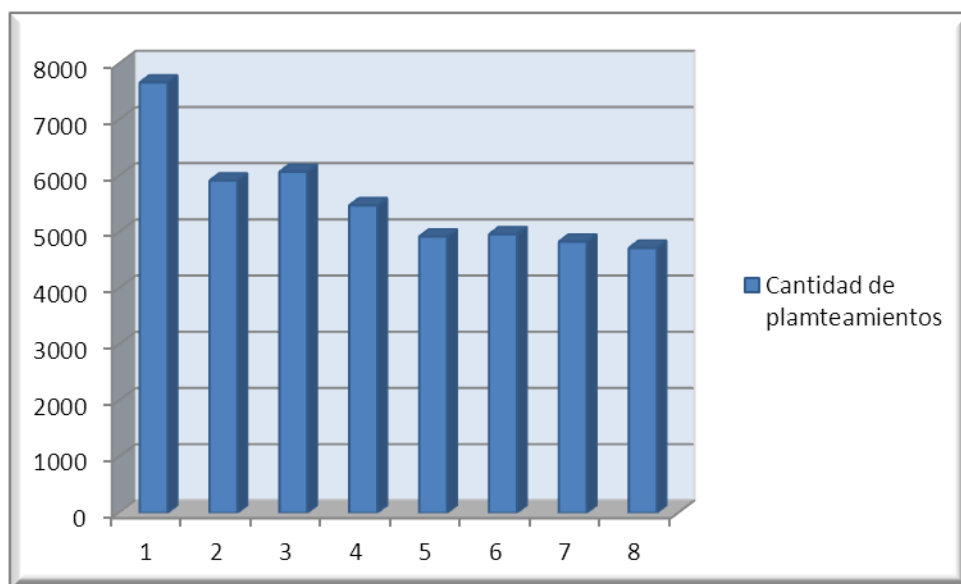
Anexo 12: Diagrama porque -porque



Fuente: Elaboración Propia

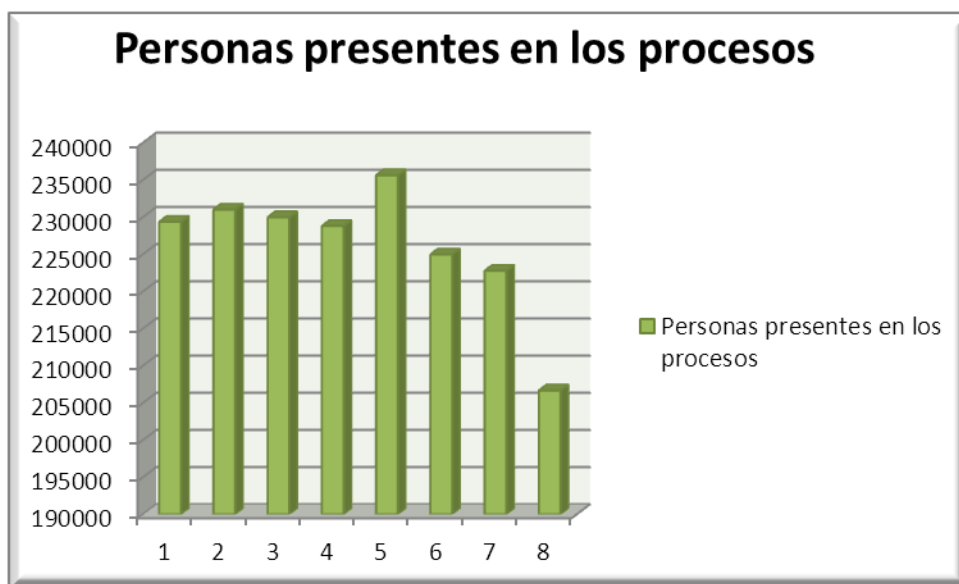
Anexo 13: Relación de las variables en el tiempo

Comportamiento de los planteamientos por procesos en los mandatos XIII y XIV.



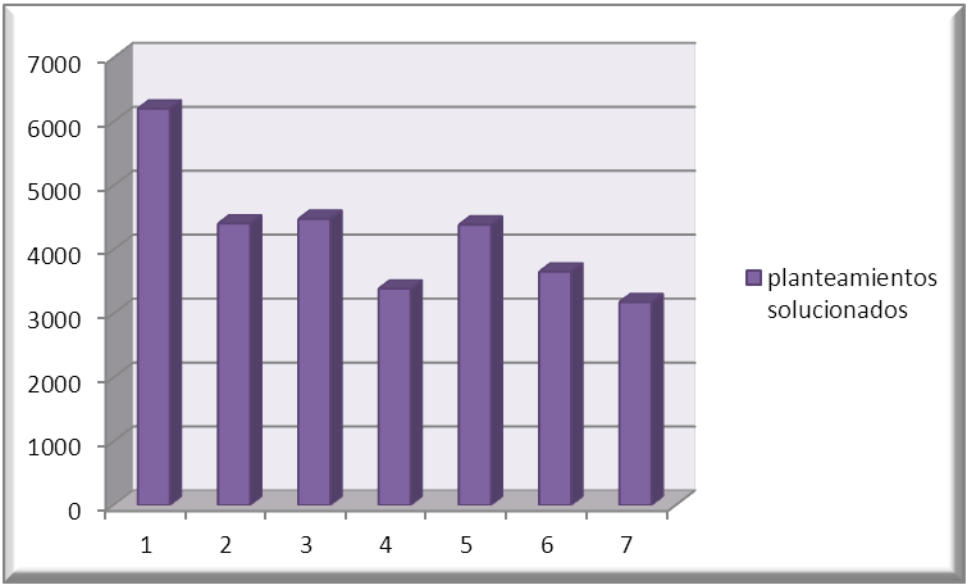
Fuente: Elaboración Propia

Comportamiento de la asistencia por procesos en los mandatos XIII y XIV.



Fuente: Elaboración Propia

Comportamiento de la solución de planteamientos por procesos en los mandatos XIII y XIV.



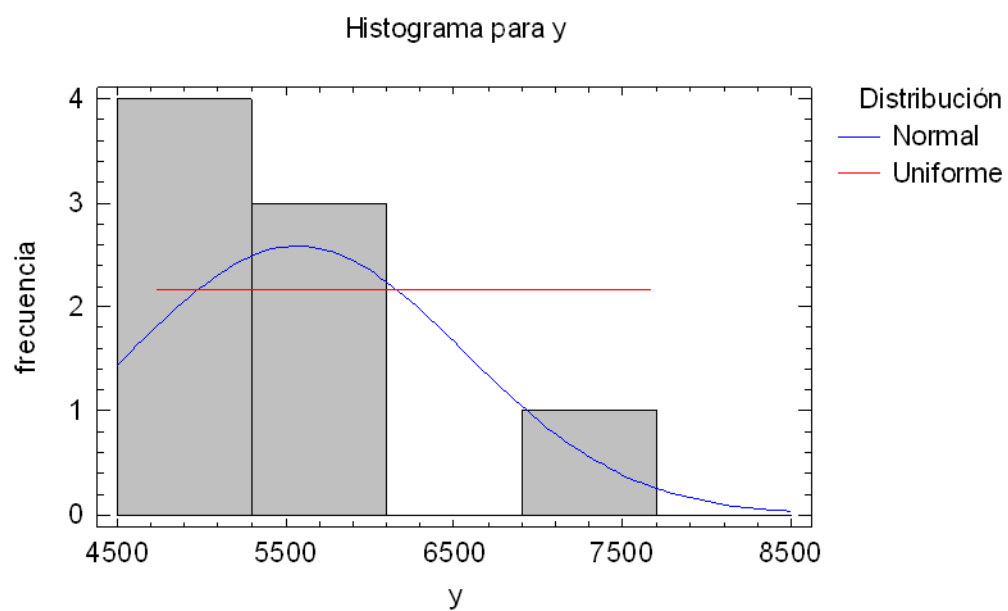
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 14: Datos de los procesos de los dos últimos mandatos en la provincia

	XIII MANDATO				XIV MANDATO			
	I	II	III	VI	I	II	III	VI
	proceso	proceso	proceso	proceso	proceso	proceso	proceso	proceso
Total de Planteamientos	7 661	5 916	6 071	5 475	4 920	4 961	4 830	4 717
Solucionados	6198	4 402	4 474	3 384	4 384	3 649	3 172	2 799
% de Solución	80,9	74,4	73,7	61,8	89,1	73,53	65,67	59,35
Personas que asistieron	229 337	230 994	229 961	228 786	235 615	224 956	222 760	206 645
Personas que faltaron	69 201	71 473	72 500	73 601	72 298	82 908	85 047	101 183
% de Asistencia	76,82	76,37	76,03	75,66	76,52	73,07	72,37	67,13
Reuniones suspendidas por Asistencia	0	5	14	5	5	4	7	33
total de planteamientos del mandato	25 123				19 428			

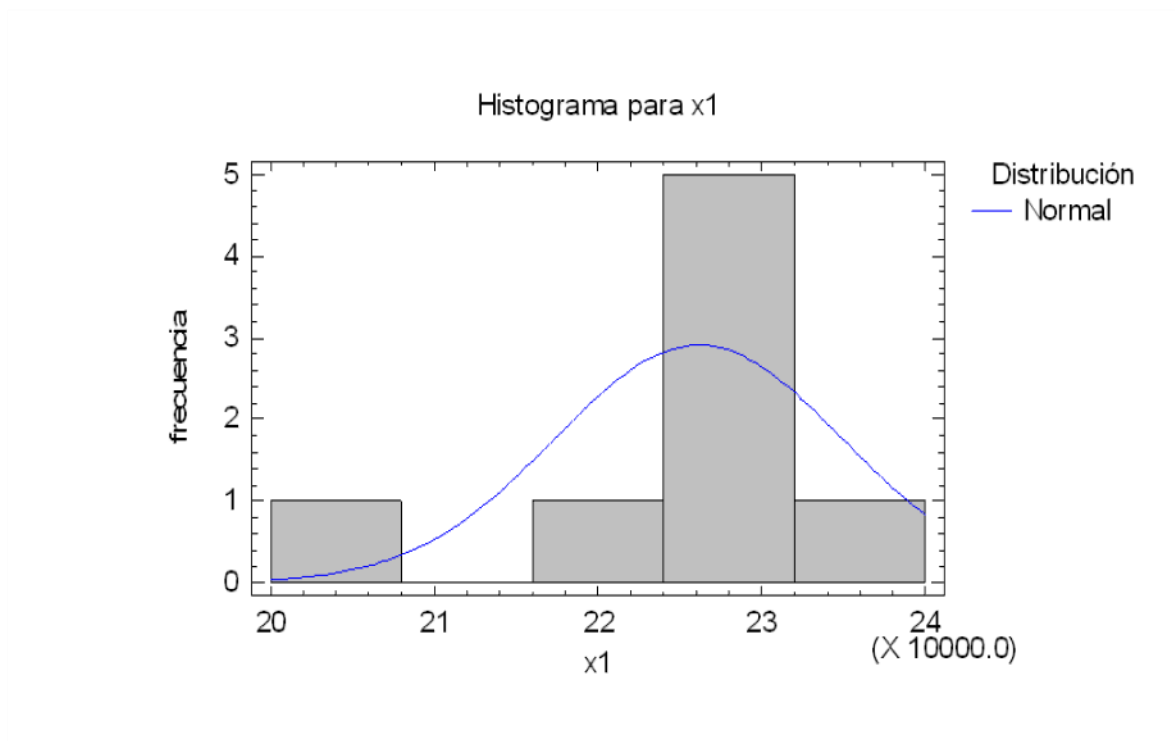
Fuente: Asamblea Municipal

Anexo 15: Histograma de frecuencia para la variable y: cantidad de planteamientos en los procesos



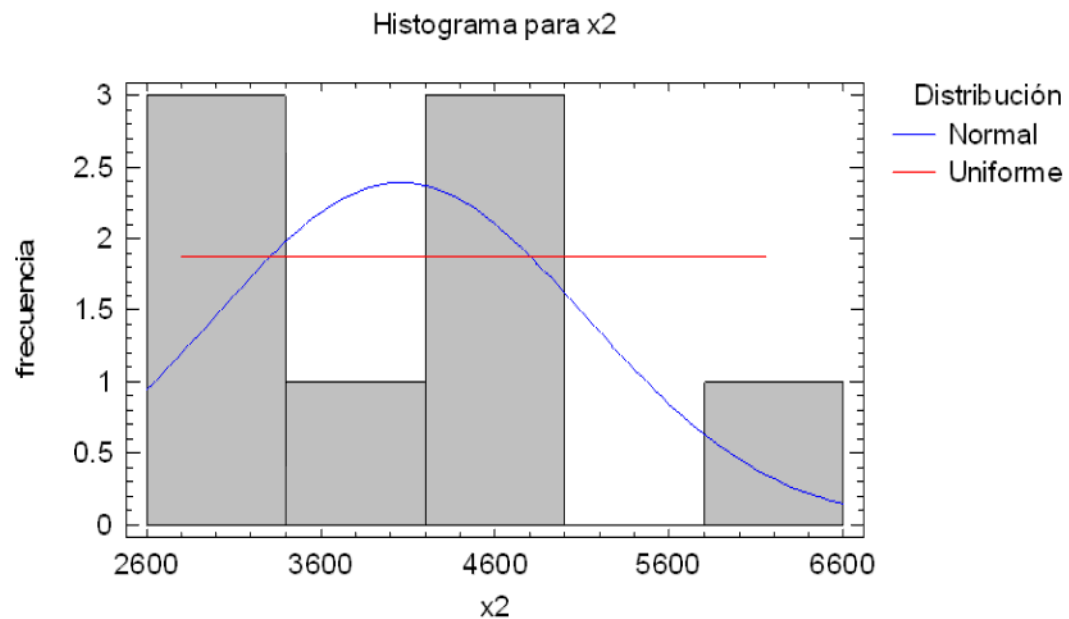
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 16: Histograma de frecuencia para la variable x_1 : cantidad de personas presentes en los procesos



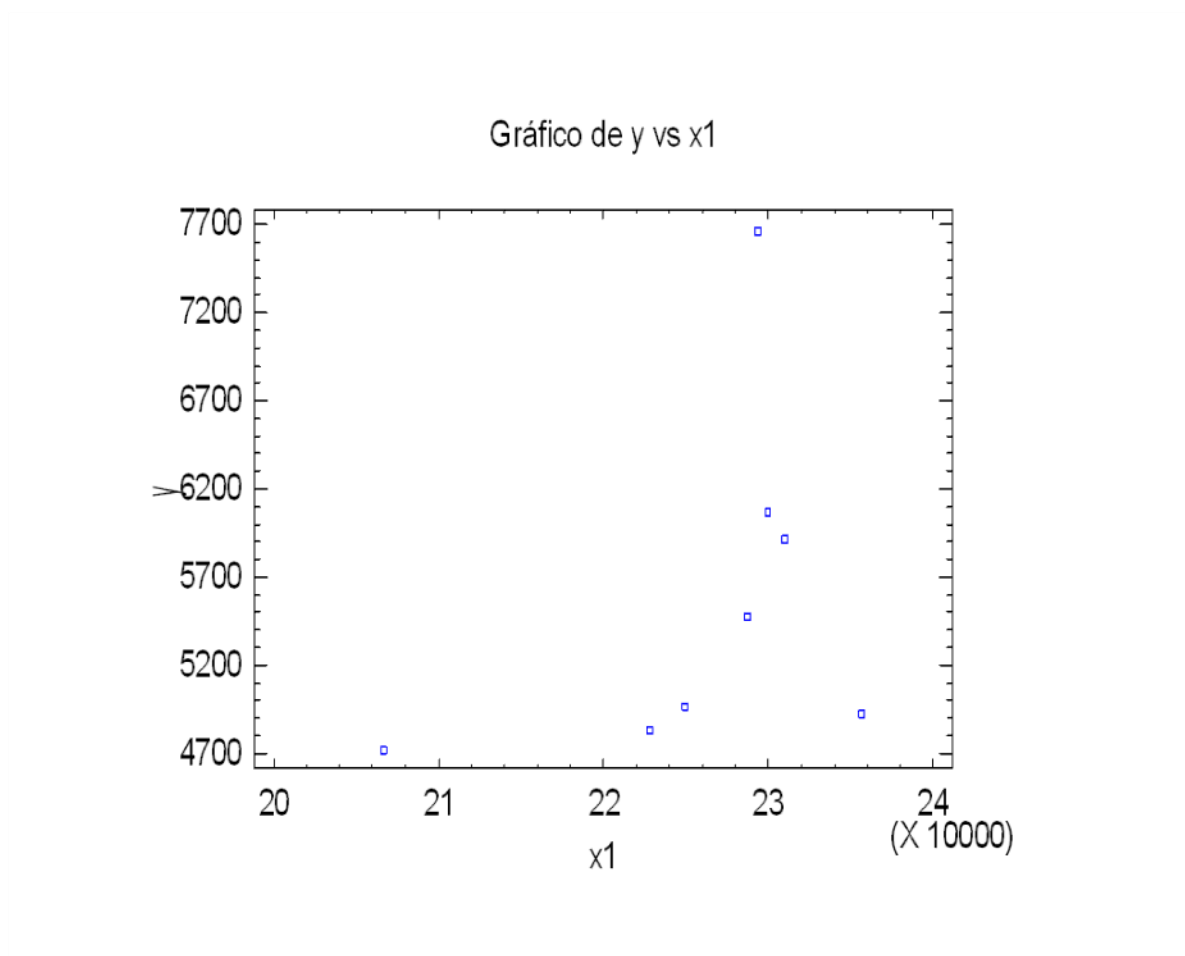
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 17: Histograma de frecuencia para la variable x2 cantidad de planteamientos solucionados en los procesos



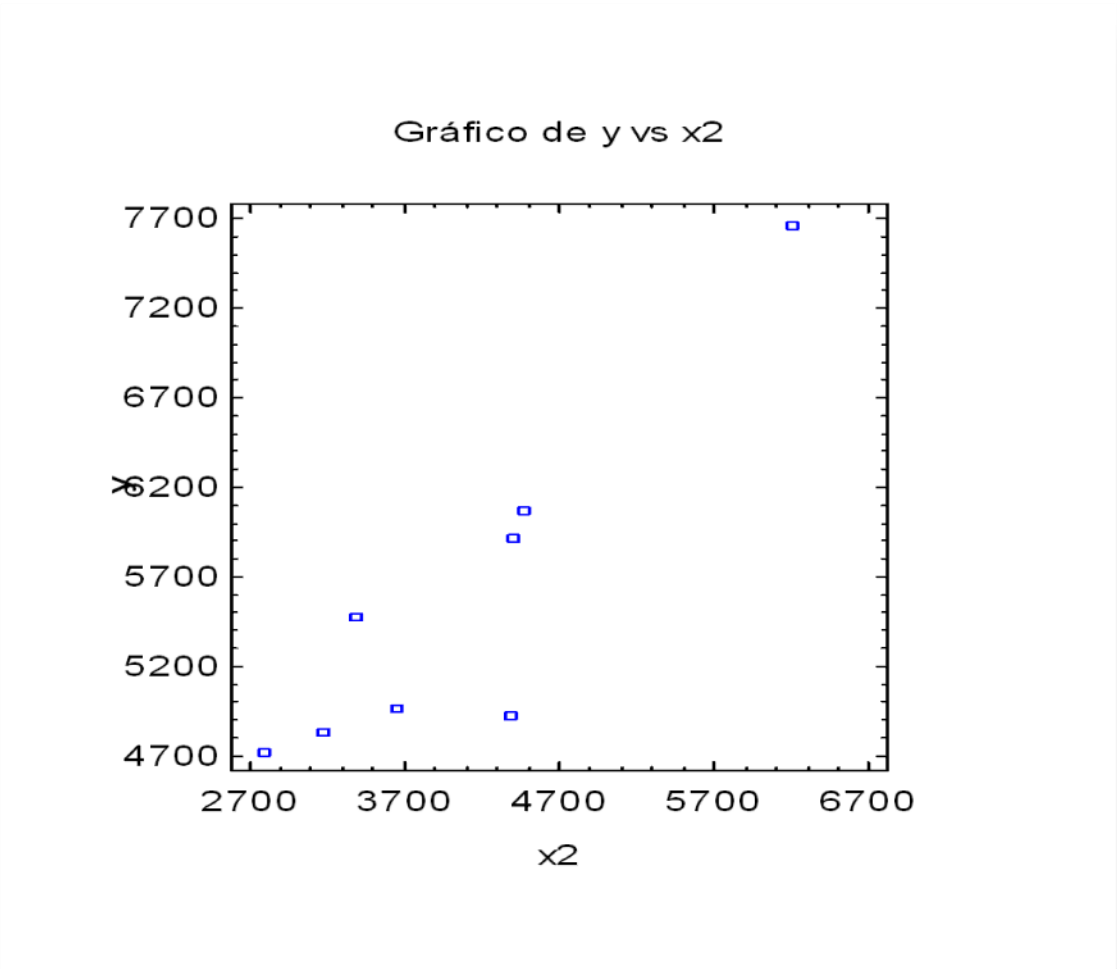
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 18: Gráfico de dispersión para la variable y con x1



Fuente: Elaboración Propia

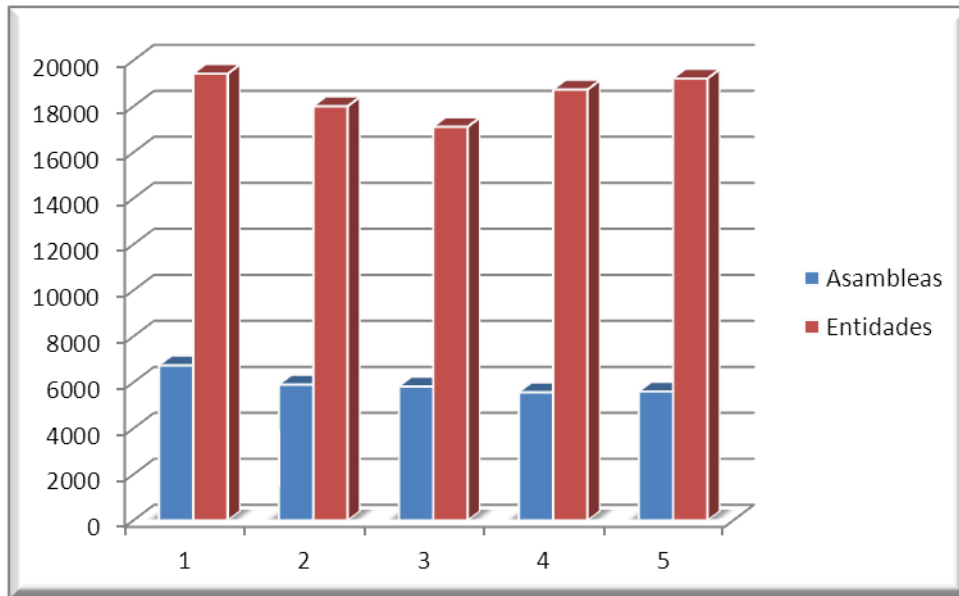
Anexo 19: Gráfico de dispersión para la variable y con x2



Fuente: Elaboración Propia

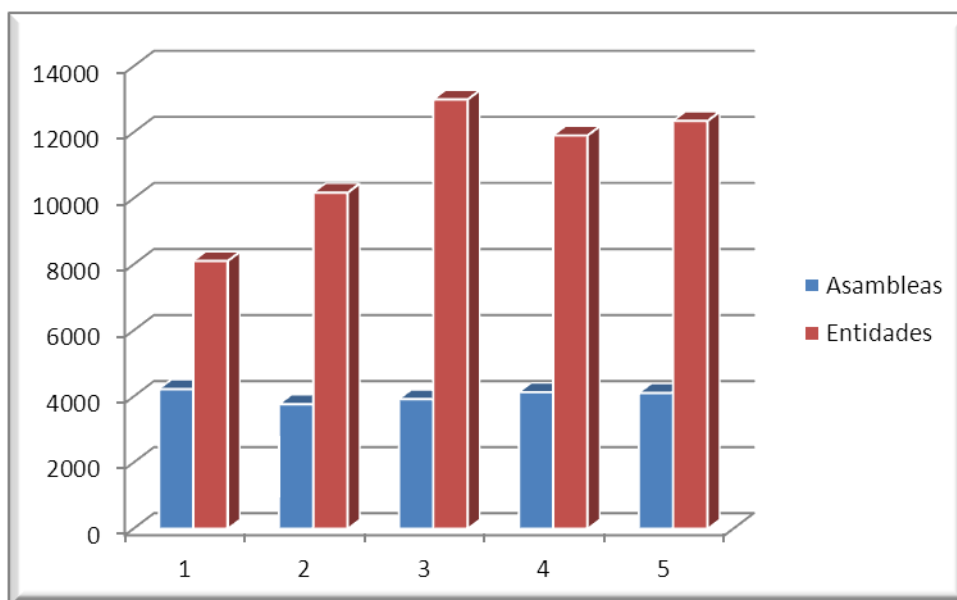
Anexo 20: Comportamiento de las quejas y las visitas en el proceso de las oficinas de atención a la población

Comportamiento de las visitas en las oficinas de atención a la población



Fuente: Elaboración Propia

Comportamiento de las quejas en las oficinas de atención a la población



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 21: Demografía

Población de Pueblo Griffo según sexo y edad.

Edades	Masculino	Femenino	Total
0-1	61	57	118
1-4	308	322	630
5-9	374	328	702
10-11	132	128	260
12-14	243	239	482
15-19	413	424	837
20-24	343	356	699
25-49	1911	2272	4183
50-59	710	818	1528
60-64	296	321	617
65-69	226	204	430
70-74	121	137	258
≥75	213	286	499
Total	5351	5892	11243

Fuente: Asamblea Municipal

Descripción del consejo por circunscripciones.

Circunscripciones.	Cantidad de electores	Zonas de CDR	Cantidad de CDR
46	1597	3	30
47	1037	2	17
72	921	2	18
82	1252	2	17
93	840	2	15
121	981	2	14
122	867	2	14
Total	7495	15	125

Fuente: Asamblea Municipal

Anexo 22: Listado de los expertos

No.	Nombre	1er apellido	2do apellido	Organismo	Años de experiencia	Cargo
1	Olivia	Gutiérrez		DPPF	26	Esp. OT
2	Yamila	López	Godoy	DPTSS	5	Esp. Prov. GRH
3	Lucía	Capada	Díaz de Villegas	DPTSS	14	Directora provincial
4	Luisa	Padrón	Ojeda	DPTSS	5	Esp. Ppal. en GRH
5	Saira	Sánchez	Herrera	DPFP	2	Subdirectora de precios
6	Guillermo	de la Hoz	Gómez	CITMA	5	Jefe Udad. De Org. Y Gestión
7	Reinaldo A.	Acosta	Milián	CITMA	26	Jefe Udad. Supervisión
8	Andrés	Martínez	Ravelo	DPEP	25	Subdirector de Análisis y Control
9	Maritza	Cruz	García	DPFP	15	Directora Provincial
10	Kirenia	Rodríguez	Dueñas	OPEI	1	Adiestrada
11	Jorge Luis	Pérez	Marrero			Subdirector Economía, RRHH y Admón.
12	Amarilis			DPPF		Subdirectora
13	Ana Lilia	Castillo	Coto	UCF	30	Profesora DDDL-FCEE

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 23: Evaluación de las características por los expertos

	Expertos															
Características	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Suma	D	D ²
1	1	1	5	5	3	1	1	1	3	2	1	2	1	27	-109.5	11 990.25
2	4	16	1	9	5	4	7	4	5	4	4	7	3	73	-63.5	40 32.25
3	3	2	6	1	1	3	4	3	1	1	3	1	4	33	-103.5	10 712.25
4	6	12	15	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	88	-48.5	2 352.25
5	2	10	11	15	10	15	8	10	14	10	8	8	8	129	-7.5	56.25
6	5	3	8	10	8	7	6	5	7	7	7	6	6	85	-51.5	2 652.25
7	13	15	13	8	12	8	10	15	10	15	15	10	10	154	17.5	306.25
8	14	11	3	11	15	11	15	11	11	11	11	15	11	150	13.5	182.25
9	8	7	2	2	9	6	3	7	9	8	9	9	7	86	-50.5	2 550.25
10	15	14	16	18	20	20	14	14	13	17	14	14	14	203	66.5	4 422.25
11	17	17	17	14	14	18	16	17	16	16	16	17	17	212	75.5	5 700.25
12	12	4	12	4	13	10	11	12	12	12	12	11	12	137	0.5	0.25
13	7	6	9	3	4	13	13	9	4	9	5	4	9	95	-41.5	1 722.25
14	19	18	19	16	19	16	17	19	17	18	19	18	19	234	97.5	9 506.25
15	11	8	10	17	16	14	18	16	15	14	13	16	15	183	46.5	2 162.25
16	9	9	7	7	2	2	2	2	2	3	2	3	2	52	-84.5	7 140.25
17	18	5	18	12	18	12	12	18	18	19	18	12	18	198	61.5	3 782.25
18	10	13	4	13	11	9	9	8	8	6	10	19	13	133	-3.5	12.25
19	20	19	20	19	17	17	20	20	20	20	17	13	20	242	105.5	11 130.25
20	16	20	14	20	7	19	19	13	19	13	20	20	16	216	79.5	6 320.25
totales														2 730		8 6733

Fuente: Elaboración Propia