

ACCIONES PARA EL PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS SUBSIDIOS EN LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA VIVIENDA EN EL MUNICIPIO PEDRO BETANCOURT

Tec. Elaine Castellanos Silva¹, MSc Magaly Reyes Roldán²,

*1. Dirección Municipal de la Vivienda –Pedro Betancourt., Calle
18 %16 y 18 Matanzas, Cuba.*

*2. Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Pedro Betancourt,
Calle 29 #1803 e/ 18 y 20 Pedro Betancourt, Matanzas.*



Resumen

La presente investigación se desarrolló en la Dirección Municipal de Vivienda en el municipio Pedro Betancourt, tiene como título: “Acciones para el perfeccionamiento de la gestión de los Subsidios en la dirección municipal de vivienda en el municipio Pedro Betancourt. Siendo el objetivo general diagnosticar el comportamiento de los subsidios en un período 2012-2015. Beneficios aportados. Para iniciar la ejecución de la investigación se empleó como concepción metodológica general la gestión del conocimiento y métodos generales de análisis y síntesis, deducción e inducción, utilizándose técnicas como: Cuestionarios, Selección de expertos, Método Kendall, Tormenta de ideas, diagrama causa efecto, encuestas, además de los Métodos de observación y análisis de la información, procesándose la información mediante las tablas dinámicas estadísticas. El análisis de la información teórica y los resultados prácticos permitió arribar a las siguientes conclusiones: priorizar las células básicas habitacionales, conservaciones menores y conservaciones mayores, morosidad del título de propiedad por parte de sus propietarios, falta del personal capacitado para la evaluación técnico - económico en los consejos más distantes, falta de visitas técnicas a las viviendas subsidiadas, desmotivación por parte del personal técnico, permitiendo identificar los resultados o beneficios proporcionados por los subsidios en el municipio Pedro Betancourt.

Palabras claves: Gestión, Subsidios, viviendas

Introducción

La integración de los conocimientos adquiridos en el Diplomado permite cambios necesarios en las organizaciones de base que tributa el trabajo desde la administración Pública en el perfeccionamiento de nuestra gestión, en marcando en la actualización del Modelo Económico Cubano a través del Lineamientos (Gratuidades y Subsidios) como un Instrumento para fortalecer el trabajo en la entidad.

L: 173 Eliminar las gratuidades indebidas y los subsidios excesivos bajo el principio de compensas a las personas necesitadas y no subsidiar productos de manera general.

Así como los Lineamientos 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298 y 299

Para la introducción de este trabajo partimos de la Constitución de la República de Cuba, donde hace referencia en su artículo 9. El Estado refiere: realiza la voluntad del pueblo trabajador y trabaja por lograr que no haya familia que no tenga una vivienda confortable.

En Cuba los servicios de subsidio que presta la vivienda son de gran importancia para la mejora del fondo constructivos de la población, nuestro municipio pretende realizar la investigación acerca del impacto que ha generado en el territorio el subsidio enmarcado en un período desde el 2012 hasta el 2015, la posible satisfacción desde lo moral, físico y



espiritual en las familias con falta de solvencia económica con el fin de solucionar sus problemas habitacionales.

La estrategia de comunicación en la Dirección de Vivienda municipal se ha realizado a través de las divulgaciones en la radio de base, en la integración con el Consejo de Administración Municipal, en las charlas , conversatorios desde los proyectos socioculturales que insertan a las comunidades para actualizarlos sobre las temáticas priorizadas por la población, carteles , propagandas en lugares públicos y la atención a la población en fechas señaladas.

La calidad es la base de la supervivencia y el desarrollo de las organizaciones, un factor fundamental de las actividades económicas y que sin ellas, las mismas no cumplen sus objetivos. Puede también adoptar otros nombres como eficacia, eficiencia o efectividad, pero todos estos conceptos, con ligeros matices, responden al mismo principio.

Fundamentación del Problema

La Dirección Municipal de Vivienda de Pedro Betancourt actualmente no esta exento de varias dificultades que atentan contra el buen funcionamiento de la misma, proporcionados por desmotivación de los trabajadores, cubrimiento de plantillas, unificación de la estructura organizativa, falta de financiamiento, falta de áridos en los almacenes, déficit en la logística para garantizar el buen desempeño del trabajo. Por la que se justifica la formulación del siguiente **Problema Investigativo**: ¿Cómo perfeccionar la gestión de los subsidios en la Dirección Municipal de Vivienda en el municipio Pedro Betancourt ?.

Objetivo General: Elaborar acciones en el perfeccionamiento de la gestión de los subsidios en la Dirección Municipal de Vivienda en el municipio Pedro Betancourt.

Objetivo específico:

1. Diagnosticar el comportamiento de los subsidios en un período 2012-2015.
2. Elaborar el marco teórico que fundamenta los elementos conceptuales de la investigación.
3. Representar los procesos de servicios que se desarrollan en la entidad.
4. Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes.
5. Analizar las causas que afectan el desempeño de los servicios.
6. Proponer acciones de mejora a los problemas encontrados.

Desarrollo



La dirección Municipal de Vivienda se rige para la ejecución de su trabajo por el Manual para uso de funcionarios del sistema de vivienda, vinculado al lineamiento 173, dando respuesta a la implementación del acuerdo 7387/2013 del CECM, enfatizando en el Reglamento para el otorgamiento de subsidios a personas naturales para realizar acciones constructivas en su vivienda, para el otorgamiento de subsidios a personas naturales para realizar acciones constructivas, además se procede a la aplicación de procedimiento para la actuación de las direcciones municipales de la vivienda en el otorgamiento de subsidios a las personas naturales, con destino a acciones constructivas en su vivienda, para la aplicación de procedimientos para la actuación de las direcciones municipales de la vivienda en el procedimiento de subsidios a personas naturales con destino a acciones constructivas en su vivienda.

El municipio de Pedro Betancourt se encuentra ubicado en la región centro-sur de la provincia Ciénaga de Zapata, Jagüey y Jovellanos en la parte centro sur de la provincia de Matanzas, cuenta con una extensión de 378 Km². Por su posición geográfica no lo cruzan las principales vías de acceso a los centros económicos de la provincia y el país; sino que se comunica por carretera ferrocarril a través del circuito sur de poca vialidad y por vías secundarias hacia municipios de mayor desarrollo como Unión, Jagüey y Jovellanos. Su población residente es de 31555.0 habitantes, de ellos 15.496 son hembras y 16.059 son varones, representando un total de 25355 habitantes en la zona urbana y 6200 la población rural, ubicadas fundamentalmente en los núcleos poblacionales urbanos en 5 consejos populares y 19 organismos que responden al desarrollo del territorio.

El 80.4 % de la población vive en zonas urbanas, contando con un total de viviendas particulares de 11.210, en casa 10.20, apartamentos 935, cuartería 41, bohío 10, improvisadas 9 y otras 11. Las Viviendas de tipo Casas y Apartamentos con residentes ocupados según materiales predominantes se comporta de la siguiente manera construcciones de un total de 11.139, 5858 son de placas o losa, 257 son de viga o losa, madera y teja 1290, madera y papel 40, planchas metálicas 707, madera o guano 34 y otros 26. El 20.9% de la población de Pedro Betancourt tiene 60 años y más, porcentaje algo superior al de la población de 0-14 años (15.2%), comportando se de la siguiente manera de 0-14 años en 4.786, entre 15-59 en 20.159 y con 60 años 6.610 habitantes.

La división política administrativa del municipio está estructurada en cinco zonas de defensa coincidiendo con los cinco Consejos Populares. 08-04 Pedro Betancourt, 08-05 Pedroso-Socorro, 08-03 Güira de Macurijes, 08-02 Bolondrón, 08-01 Manolito.

Informaciones estadísticas comportamiento de Viviendas de tipo Casas y Apartamentos con residentes ocupados según materiales predominantes en el techo, pisos y paredes en el censo 2012 comparados con Cuba y la provincia de Matanzas último censo 2012. Ver tablas 1.1, 1.2, 1.3

Tabla 1.1 Viviendas de tipo Casas y Apartamentos con residentes ocupados según materiales predominantes en el techo



Provincia/Municipio	Total	Losa cerámica o mosaico	Cemento	Madera	Tierra	Otro
CUBA	3620152	2142473	1245132	15658	201481	15408
MATANZAS	231360	153601	74436	490	2275	558
Matanzas	49547	40646	8031	70	673	127
Pedro Betancourt	11139	5346	5667	22	82	22

Tabla 1.2 Viviendas de tipo Casas y Apartamentos con residentes ocupados según materiales predominantes en el piso.

Provincia/Municipio	Total	Placa o losa de hormigón	Vigas o losa	Madera y tejas	Madera y papel embreado	Plancha de fibrocemento	Plancha metálica	Madera y guano	Otro
CUBA	3620152	1875216	66678	293272	67858	788770	412114	88477	27767
MATANZAS	231360	148054	7233	15564	896	48163	9530	729	1191
Matanzas	49547	35948	1905	4101	206	6147	1012	55	173
Pedro Betancourt	11139	5858	257	1290	40	2927	707	34	26

Tabla 1.3 Viviendas de tipo Casas y Apartamentos con residentes ocupados según materiales predominantes en las paredes.

Provincia/Municipio	Total	Hormigón, bloques o ladrillo	Madera	Adobe o embarre	Tabla de palma	Otros
---------------------	-------	------------------------------	--------	-----------------	----------------	-------



CUBA	3620152	2898625	553379	18906	125424	23818
MATANZAS	231360	212731	11552	788	1902	4387
Matanzas	49547	47335	1131	201	179	701
Pedro Betancourt	11139	10283	332	30	120	374

Caracterización de la entidad objeto de estudio

La Dirección Municipal de la vivienda de Pedro Betancourt se encuentra ubicada en el municipio del mismo nombre, ubicado en la región centro sur de la provincia Matanzas y limita con los municipios: Limonar, Unión de Reyes, Ciénaga de Zapatas, Jagüey Grande y Jovellanos, posee una extensión territorial de 378 Km². Su población 32 000 habitantes por Km², distribuidos fundamentalmente en los núcleos poblacionales urbanos con 6 Consejos Populares y una pequeña parte en zonas rurales vinculados a la ganadería. La población adulta en edad laboral se corresponde con 10 000 hombres y 11 000 mujeres.

La entidad objeto de estudio pertenece al Instituto Nacional de la Vivienda y posee domicilio legal en calle 22 No. 2721 entre 27 y 29, la misma tiene una superficie total de 132,48m², distribuidos en una recepción, 6 departamentos, el archivo y se le subordina la oficina de tramites ubicada en calle 27 No. 2709 entre 22 y 24 del mismo municipio. El objeto social esta destinado a fortalecer el ordenamiento legal en el sistema de la vivienda por la vía de prevenir y enfrentar los actos violatorios de la ley y perfeccionamiento jurídico en los tramites que implican a la población, otros órganos y organismos.

Para el cumplimiento de su objeto social esta entidad realiza las siguientes actividades:

- Tasación de las viviendas y terrenos en el cual se obtiene el precio legal.
- Contratos de arrendamientos, resoluciones declarando los medios básicos 905 y 906.
- Control de entrada y salida de expedientes.
- Se investigan y se tasan todos los trámites del departamento legal y se procesan.



- Se realizan contratos con: ETECSA, Hidrología, la OBE, DEMOS y Correos.
- Se confeccionan nóminas para el pago de los trabajadores.
- Se realizan todos los controles económicos y contables de la gestión administrativa.
- Se controla la gestión de los vehículos automotrices que prestan servicios a esta entidad.

La misión está encaminada a tramitar todos los asuntos legales referentes a las viviendas y locales enclavados en el territorio con la mejor eficiencia y eficacia posible.

Su visión es tramitar todos los asuntos legales utilizando el menor tiempo posible, para satisfacer las necesidades de la población y organismos implicados

Estructura organizativa por departamentos

La Dirección Municipal de la Vivienda de Pedro Betancourt está estructurada por un Consejo de Dirección que lo conforman 7 miembros: el Director, el Especialista de Atención a la Población, el jefe del Departamento Jurídico, el Jefe de Departamento de Inspección, el Jefe de Departamento de Administración de Vivienda, el Jefe Departamento de Control de Fondos y el Especialista de la Oficina de Trámites.

A continuación se muestra el organigrama correspondiente a la entidad, ver figura 1.1

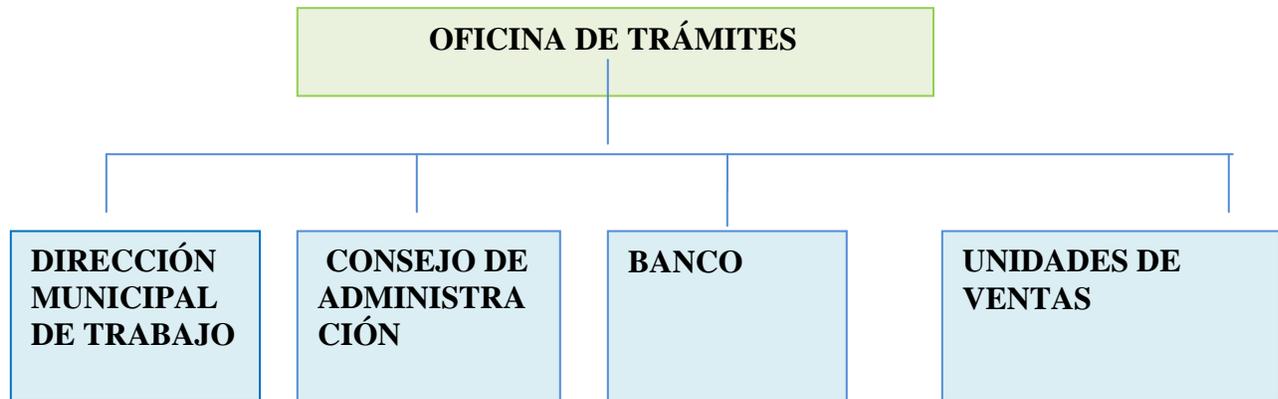


Figura 1.1 Organigrama de la Dirección Municipal de la Vivienda de Pedro Betancourt

Fuente: elaboración propia.

Fuerza de Trabajo



La fuerza de trabajo de la Dirección Municipal de la Vivienda de Pedro Betancourt esta compuesta por 25 trabajadores, de ellos 2 son hombres y 23 mujeres, de forma general puede representarse de la siguiente manera: por edad, nivel de escolaridad y categoría ocupacional:

Tabla 1.4 Categoría ocupacional. Fuente: elaboración propia.

Categoría	Cantidad de trabajadores
Cuadros	4
Servicios	2
Técnicos	19
Total	25

Nivel Escolar

En la Dirección Municipal de la vivienda el nivel de escolaridad se corresponde como sigue: de un total de 25 trabajadores, 12 de ellos son universitarios para un 44% de la fuerza laboral, 10 son graduados de Pre-universitarios para un 40% y 4 con un nivel de técnico medio, para un 16%, ver tabla 1.5.

Tabla 1.5 Nivel escolar de los trabajadores de la Dirección Municipal de la Vivienda de Pedro Betancourt Fuente: elaboración propia.

Nivel Escolar de los trabajadores			
Universitario	Pre-universitario	Técnico Medio	Total
11	10	4	25



Rango de edades

Como se puede observar en la tabla 1.6 la mayor cantidad de trabajadores promedia en más de 40 años, el resto está por debajo de este rango, manteniendo buena estabilidad laboral por lo que demora su edad de jubilación.

Tabla 1.6 Rango de edades. Fuente: elaboración propia.

Rango de edades	Trabajadores
30	3
30 -35	3
35-40	4
40-45	7
45-50	7
+ 50	1

Generalidades del comportamiento de los subsidios en el municipio en el período 2012- hasta mayo 2015

Tabla 1.7 comportamiento de los subsidios en el municipio en el período 2012- hasta mayo 2015. Fuente elaboración propia

Personas atendidas	Personas recepcionadas	Célula básica Habitacional(CBH)	Conservación Menor (MR)	Conservación Mayor (MY)
936	923	401	325	197



Tablas1.8 resultados de financiamientos de subsidios aprobados y concluidos

Aprobados	Financiamiento	Concluidas	Financiamiento Concluido
(CBH) 121	5134825,80	19	843472,99
(MR) 764	743000,00	100	340028,20
(MY) 80	397440,00	42	194397,30
Total 441	6297058,80	161	1377898,49

Métodos y herramientas para medir impacto de los subsidios en el territorio.

Método de Selección de los expertos

Para la selección del experto se utiliza el llamado coeficiente de competencia (Oñate Ramos, 1988), el cual se determina de acuerdo con la opinión del experto sobre su nivel de conocimiento con respecto al problema que se está resolviendo y con las fuentes que le permiten comprobar su valoración. El coeficiente de competencia se calcula de la forma siguiente:

$$K = (K_c + K_a) / 2$$

Donde:

K_c. Es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto.

K_a. Es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto.

Tormenta de Ideas La tormenta de ideas es una técnica para la generación de ideas propiamente. Un grupo de personas va exponiendo sus ideas a medida que le van surgiendo, de manera que cada uno tiene la oportunidad de ir perfeccionando las ideas de los otros

Diagrama de Causa - Efecto (*Cause & Efecto Diagrama*).



Un diagrama de **Causa - Efecto** es la representación de varios elementos (**causa**) de un sistema que pueden contribuir a un problema (**efecto**). Algunas veces es denominado diagrama Ishikawa o diagrama Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado. Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de intervención.

Método Kendall o de los expertos

Consiste en la recopilación de información ponderada de un grupo de expertos

De cuales serian las causas que afectan la calidad.

El método unifica el criterio de varios especialistas con conocimiento de la temática, de manera que cada integrante del panel (se debe trabajar con siete expertos como mínimo) haya ponderado según el orden de importancia que cada cual entienda a criterio propio.

En la selección del experto se tendrá en cuenta la experiencia, el nivel de información que pueda aportar y el nivel técnico que tenga. Este método posee un procedimiento matemático y estadístico que permite validar la fiabilidad del criterio de los expertos mediante el coeficiente Kendall (w).

La dirección municipal de vivienda establece sus propios métodos de trabajo colectivo, para recopilar la mayor información dentro de la base, para la investigación se utilizó varios trabajadores con experiencia en la actividad, conocimientos y creatividad, que apoyaron el tema del objeto de estudio, mostrando los resultados de las herramientas utilizadas.

Resultados

De los 10 expertos iniciales se tomaron según los requerimientos del método (8) que solamente pueden aportar información al tema de investigación

Tabla 2 .1. Selección de los expertos. Fuente de elaboración propia

Exp.	Nombre y Apellidos
E1	Elaine Castellanos
E2	Marta Toledo



E3	Enrique Pujol
E4	Maria Isabel
E5	Dainerys Febles
E6	Ileana García
E7	Marta Duarte
E8	Yaquelin Morales

Resultado de la tormenta de ideas

Causas arrojadas por los expertos:

Disminución de la cuantía del personal que labora en las actividades de supervisión

1. Insatisfacción del cliente externo (morosidad del cliente externo en recibir el subsidio)
2. falta de control y supervisión de algunas direcciones implicadas en el territorio.
3. falta del personal capacitado para la evaluación técnico - económico en los consejos más distantes
4. carencia de recursos materiales(áridos) y déficit en la logística
5. falta de financiamiento.
6. unificación de la estructura organizativa
7. desmotivación (estimulación salarial)

Este coeficiente se utiliza para comprobar si existe o no concordancia entre los juicios emitidos por un grupo de (expertos) a partir de la presentación de un problema y la posibilidad de que cada uno de ellos emita un determinado criterio.



El método unifica el criterio de varios especialistas con conocimiento de la temática, de manera que cada integrante del panel haya ponderado según el orden de importancia que cada cual entienda a criterio propio, (se trabajará con siete expertos). Ver tabla 2.6

Tabla 2.6 Resultados de la aplicación del método Kendall. Fuente Elaboración propia

Código	Indicadores/expertos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	$\sum_{j} A_i$	Δ	Δ^2
1	Insatisfacción del cliente externo (morosidad del cliente externo en recibir el subsidio)	1	1	1	2	1	3	2	1	2	(14)	-21	441
2	falta de control y supervisión de algunas direcciones implicadas en el territorio.	2	2	2	1	3	2	3	2	1	(18)	-17	289
3	falta del personal capacitado para la evaluación técnico - económico en los consejos más distantes.	3	3	4	3	2	4	4	4	3	(30)	-5	25
4	carencia de recursos materiales(áridos) y déficit en la	4	4	5	4	4	1	2	5	4	(33)	-2	4



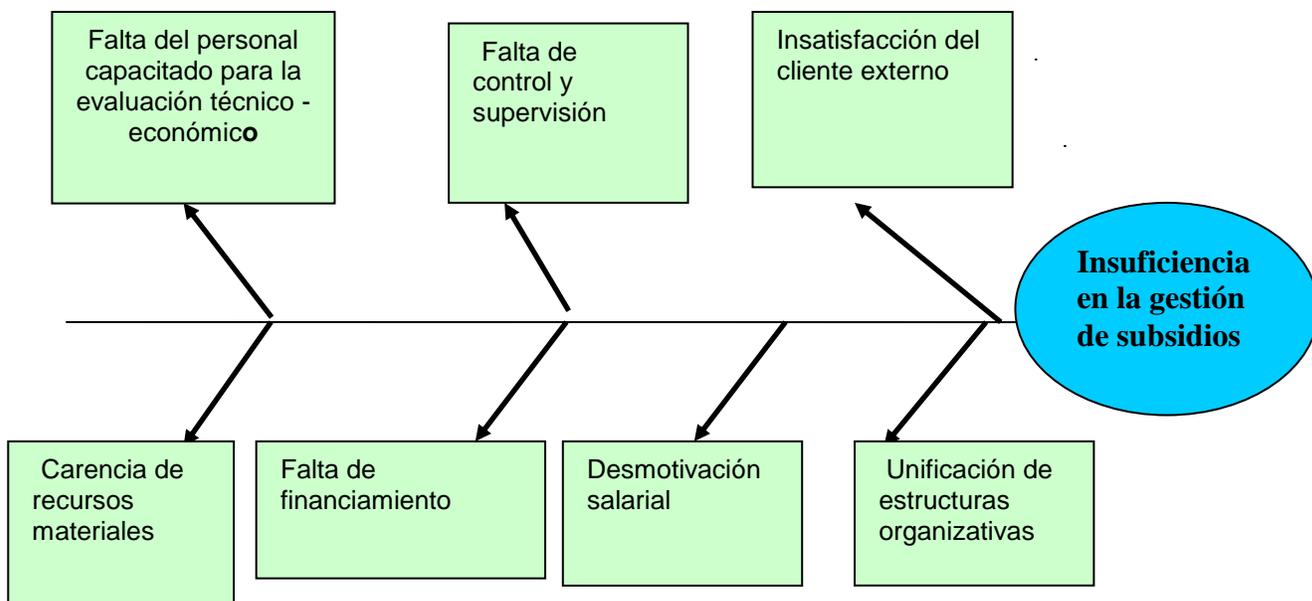
	logística												
5	falta de financiamiento.	5	5	3	5	5	6	1	3	5	38	3	9
6	unificación de la estructura organizativa	6	6	6	6	7	5	6	6	6	54	19	361
7	desmotivación (estimulación salarial)	7	7	7	7	6	7	7	7	7	62	27	629
Total											249		1858

$T = 249 / 7 = 35$ Donde : T : Rango promedio.

K : Número de variables a evaluar (7)., M : Número de expertos (7).

$W = 12 * 1858 / 81(343 - 7)$, $W = 122296 / 27216$. $W = 0.82$ Se obtuvo que $W = 0.82$, lo que significa que existe una concordancia del 82% entre el criterio de los expertos.





Análisis de la satisfacción del cliente Externo

Para llevar a cabo este paso en la metodología se realizó una revisión de documentación y se conversó con la dirección de la entidad para sondear el servicio que se evaluaría.

Clientes externos

Entre los métodos empleados fue la encuesta avalada por la diplomante Toledo Silva 2014, se consideró además : El Libro de quejas y sugerencias, ubicado en un buzón en la recepción de la entidad, donde el cliente deposita de forma escrita todas las inquietudes y opiniones que posee sobre la entidad, así como las recomendaciones en el momento de su visita a la unidad, también se utiliza el sistema de encuestas a clientes para medir la calidad de servicios que se presta y el grado de satisfacción de los mismos. Ver Anexo 1

Se selecciona el muestreo probabilístico y dentro de él, el aleatorio simple, con el fin de solicitar la opinión de las personas que solicitan los servicios de la DMV, mediante el uso de la encuesta antes elaborada; conociendo que se incurre en errores ya que la mayoría de los clientes van a tener la oportunidad de ser seleccionados, no se pueden obtener afirmaciones definitivas o concluyentes acerca de los resultados derivados de la muestra por no poder completar el número de encuestados totales; pero el número de encuestados que participaron en este tipo de muestreo permiten dar información exploratoria de la investigación, y sea una base para generar hipótesis y para garantizar posteriores estudios concluyentes.



Encuesta aplicada para la investigación de la satisfacción del cliente externo.

$$n = \frac{N * K^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + K^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{N.K^2.P.Q}{e^2(N-1) + K^2.P.Q} = \frac{1798.2^2.0.5.0.5}{(0.05)^2(1798-1) + 2^2.0.5.0.5} = 327,4 \approx 328$$

Para este estudio se aplicaron 98 encuestas a clientes externos durante el primer semestre del año 2014, teniendo en cuenta los días (Lunes, jueves y viernes) considerando que en estos días se acumula la mayor cantidad de clientes en la entidad, que por falta de tiempo no se pudo aplicar la cantidad de encuestas según el cálculo del tamaño de la muestra.

Después de aplicada las encuestas se proceden a su análisis, primeramente en el Software SPSS para determinar la validez y fiabilidad de la encuesta en cuestión, los resultados del procesamiento se muestran en el anexo 6 Análisis de Fiabilidad y Validez. El instrumento es fiable y válido con valores de R square = 0,791, resultado superior a 0.7, por lo que se concluye que existe relación entre las variables independientes y las dependientes establecidas por los investigadores y es fiable con valor de Alpha = 0,894 superior a 0.7, lo que demuestra que la escala definida en las preguntas de la encuesta es correcta; por lo que son confiables los resultados de la encuesta. Ver Anexo 2

Para este estudio se aplicaron 98 encuestas a clientes externos durante el primer semestre del año 2014, teniendo en cuenta los días (Lunes, jueves y viernes) considerando que en estos días se acumula la mayor cantidad de clientes en la entidad, que por falta de tiempo no se pudo aplicar la cantidad de encuestas según el cálculo del tamaño de la muestra

Propuesta de acciones

Indicadores	Acciones	Responsable	Participante	Tiempo	Recursos
-------------	----------	-------------	--------------	--------	----------



Insatisfacción del cliente externo	<p>1. Eliminar las dificultades que inciden en la demora de este trámite mejorando el Ciclo de servicio</p> <p>2. Realizar convenios con la oficina de correo para venta de sellos, para agilizar el trámite por parte del cliente.</p> <p>3. El especialista de la Oficina de Trámite solicitará al PAC el dictamen técnico de la vivienda, agilizando el proceso.</p>	Directora de Vivienda	Especialistas - Técnicos	Mensualmente	Humanos
Falta de control y supervisión	4. Accionar en el trabajo grupal, estableciendo cronograma de trabajo y revisión sistemática	Directora de Vivienda	Consejo de Dirección	Mensual	Humanos
Falta del personal capacitado para la evaluación técnico - económico	<p>Crear un Programa de capacitación con el apoyo de la Filial Universitaria Municipal</p> <p>Capacitar al personal para realizar las actividades o funciones que les correspondan.</p>	Directora de Vivienda	Personal implicado	Trimestral	Humanos
Capacitar al personal para realizar las actividades o funciones que les correspondan.	Entrenar al personal en los puestos de trabajo. Revisión del plan de trabajo individual	Directora de Vivienda	Personal implicado	Trimestral	Humanos



Conclusiones

Con la realización de este trabajo quedó demostrado que:

1. Se cumplió el objetivo de la investigación a partir de la elaboración de las acciones para el perfeccionamiento de la gestión de los Subsidios en la dirección municipal de vivienda en el municipio Pedro Betancourt.
2. El Diagnóstico reflejó que existe problemas en Insatisfacción del cliente externo (morosidad del cliente externo en recibir el subsidio),falta de control y supervisión de algunas direcciones implicadas en el territorio, falta del personal capacitado para la evaluación técnico - económico en los consejos más distantes ,carencia de recursos materiales(áridos) y déficit en la logística , falta de financiamiento, unificación de la estructura organizativa, desmotivación (estimulación salarial).

Bibliografías

ALFARO, M.E. (1990) Aspectos prácticos del proceso de programación y evaluación. Documentación Social. Nº 81. Madrid. .

CROSBY, Philip. (1992) Zero defects. Quality progress, Fev

FOLLETO. La Constitución de la República de Cuba

GUZÓN, ADA. Estrategias municipales para el desarrollo. En: Desarrollo local en Cuba: retos y perspectivas. (Comp. Ada Guzón). Editorial Academia. La Habana. p. 50. 2006

HARRINGTON, H.J. (1997). Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A., Colombia

Importancia de la calidad: Disponible en Internet. URL:
<http://www.monografias.com/trabajos75/historia-importancia-calidad/historia-importancia-calidad.shtm>. Consultado el 20 de junio de 2014

JURAN, Joseph M &Gryna Frank, M. (1988) Manual de control de la Calidad. Juran Instituto. Cuarta Edición. Vol. # 2. Mc Graw - Hill.

LINEAMIENTOS de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución

Manual para uso de funcionarios del sistema de la vivienda . Implementación del acuerdo 7387/2013 CECM



.NC-ISO 9000: 2005. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

SEGURA Domínguez, Alain. (2006). Metodología de Diagnóstico y Evaluación de la Calidad para la implementación de Sistemas de Gestión de la calidad. Tesis presentada en opción al grado científico de Máster en Administración de Empresas. Matanzas

Tabloide Universidad para todos “Cultura por la Calidad. (2006)

Tesis de Diploma Toledo . Silva . M. C 2014. Titulo: Evaluación de la calidad de los servicios en la Dirección Municipal de la Vivienda en Pedro Betancourt

VALLS Figueroa, (2006). Evaluación y análisis de la calidad percibida en destinos Turísticos sol y playa. Tesis Doctoral. CUJAE, La Habana, Cuba.

