

TÍTULO: APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA IWA 4 PARA LA CALIDAD DE LA GOBERNANZA MUNICIPAL.

TITLE: APPLICATION OF THE IWA 4 METHODOLOGY FOR MUNICIPAL GOVERNANCE QUALITY.

III Congreso Internacional Universidad-Sociedad 2024

II Simposio sobre gestión tecnológica y de innovación para la transformación social

Autores:

1. Dr C María Roxana Solórzano Benítez .
ORCID 0000-0002-6241-6760
Profesora e Investigadora Titular. Centro de Desarrollo Local y Comunitario
correo: roxana@cedel.cu
2. Esp. Roylan Pupo Rodríguez.
ORCID 0009-0007-8395-1424
Especialista en Informática del Centro de Desarrollo Local y Comunitario.
correo: roylan@cedel.cu

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal evaluar la aplicación de la Metodología IWA 4 con el fin de mejorar la calidad de la gobernanza municipal. En la introducción, se destaca la importancia de abordar aspectos clave como la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas y eficiencia en la gestión municipal para fortalecer la gobernabilidad a nivel local. La metodología empleada se basa en la implementación estructurada de la Metodología IWA 4, que utiliza indicadores y criterios específicos para evaluar diversos aspectos de la gobernanza local. En la sección de materiales y métodos, se describe el enfoque analítico utilizado, centrándose en la transparencia en la toma de decisiones, la accesibilidad de la información para los ciudadanos, la efectividad de los mecanismos de participación ciudadana, y la gestión financiera y administrativa. La investigación implica una colaboración activa con actores municipales y la sociedad civil, fomentando la participación de todas las partes interesadas en el proceso de evaluación. Se aplican acciones correctivas según sea necesario, y se realiza un seguimiento continuo para medir el progreso a lo largo del tiempo. En los resultados, se destacan mejoras significativas en la transparencia gubernamental, un aumento en la participación ciudadana en la toma de decisiones locales, una gestión más eficiente de los recursos municipales y una mayor rendición de cuentas por parte de las autoridades locales. Finalmente, en las conclusiones, se subraya que la aplicación de la Metodología IWA 4 emerge como una estrategia eficaz para fortalecer la calidad de la gobernanza municipal, contribuyendo así al desarrollo sostenible de las comunidades locales. Este enfoque estructurado y participativo se presenta como una herramienta valiosa para mejorar la gobernabilidad a nivel municipal y, por ende, para el beneficio de la sociedad en su conjunto.

PALABRAS CLAVES: METODOLOGÍA, GOBERNANZA MUNICIPAL

ABSTRACT

The present research aims to assess the application of the IWA 4 Methodology to enhance the quality of municipal governance. In the introduction, the significance of addressing key aspects such as transparency, citizen participation, accountability, and efficiency in municipal management is emphasized to strengthen local governance. The methodology employed is based on the structured implementation of the IWA 4 Methodology, utilizing specific indicators and criteria to evaluate various aspects of local governance. The materials and methods section describes the analytical approach, focusing on transparency in decision-making, accessibility of information for citizens, effectiveness of mechanisms for citizen participation, and financial and administrative management. The research involves active collaboration with municipal stakeholders and civil society, promoting the participation of all interested parties in the evaluation process. Corrective actions are applied as necessary, and continuous monitoring is conducted to measure progress over time. The results highlight significant improvements in government transparency, increased citizen participation in local decision-making, more efficient management of municipal resources, and greater accountability by local authorities. In conclusion, it is underscored that the application of the IWA 4 Methodology emerges as an effective strategy to strengthen the quality of municipal governance, contributing to the sustainable development of local communities. This structured and participatory approach is presented as a valuable tool for enhancing governance at the municipal level and, consequently, for the benefit of society as a whole.

KEYWORDS: METHODOLOGY, MUNICIPAL GOVERNANCE

INTRODUCCIÓN

En cuanto a la seguridad pública y protección, el 75% de la población opina que el gobierno local demuestra una sólida coordinación institucional con otros niveles gubernamentales, respaldada por una estrategia eficaz para prevenir la violencia, la delincuencia y el crimen. Este grupo considera que el gobierno local cuenta con el equipamiento necesario, procedimientos bien establecidos y un personal debidamente capacitado. En contraste, el 25% restante sostiene la percepción opuesta, indicando que no observan acciones preventivas por parte del gobierno local y que su personal carece tanto de equipamiento suficiente como adecuado.

Se ha establecido un marco integral que aborda el desarrollo humano, la equidad y la justicia a través de diversos instrumentos internacionales, entre los cuales se destacan la Agenda Local 21 de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la Agenda Desde Lo Local y los estándares de calidad ISO, entre otros. En consonancia con los criterios de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), se creó el Comité Técnico 176 y, a través de él, el Acuerdo de Taller Internacional (IWA) con el propósito de establecer la directriz ISO/IWA4 para el Sistema de Gestión de la Calidad en Gobiernos Locales.

Este esfuerzo fue impulsado por la Fundación Internacional para el Desarrollo de los Gobiernos Confiables, y en 2005 se aprobó el documento IWA 4:2005, titulado "Sistemas de gestión de la Calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en el gobierno municipal". La conceptualización original de la IWA 4 se atribuye al Dr. Carlos Gadsden (2006), secretario ejecutivo de la Fundación Internacional para el Desarrollo de los Gobiernos Confiables. En 2009, el IWA 4 se revisó para adaptarlo a los requisitos de la edición 2008 de ISO 9001. Con iniciativa internacional originada en México, el documento IWA 4 se ha transformado en la norma ISO

18091:2014, denominada "Sistemas de gestión de calidad. Guía de aplicación de ISO 9001:2008 para los Gobiernos locales".

La norma ISO 9001, al ser aplicable a diversas organizaciones, establece requisitos mínimos de manera general, lo que puede dificultar su interpretación y aplicación en sectores específicos como la administración pública. En este contexto, la IWA 4/ISO 18091 emerge como una herramienta crucial para la implementación eficiente de sistemas de gestión de calidad en gobiernos locales. Esta guía no solo se centra en la implementación del sistema en procesos generales, sino que profundiza en aspectos relacionados con la gestión institucional y la participación ciudadana.

En el ámbito gubernamental local, la transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para ganar la confianza de los ciudadanos, y para ello, una organización exitosa necesita ser guiada y controlada de manera sistemática y transparente. La Guía IWA 4/ISO 18091 se convierte así en una herramienta integral que aborda las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, contribuyendo al éxito sostenible de la implementación de sistemas de gestión de calidad en el gobierno local (ISO, 2019).

La implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad conforme a ISO 18091 conlleva una serie de ventajas y beneficios significativos:

- Mejora de la eficiencia en la gestión de procesos: Este enfoque se centra en optimizar los procesos de gestión gubernamental, resultando en una mayor eficiencia operativa.
- Mejora de la calidad del servicio al ciudadano: A través de la revisión continua y sistemática de los procesos gubernamentales, se logra una mejora constante en la atención al ciudadano y se fomenta el desarrollo social inclusivo y sostenible.
- Mayor capacitación del personal: La revisión exhaustiva de la formación y las necesidades de reciclaje del personal contribuye a un nivel más elevado de capacitación y competencia.
- Apoyo a los objetivos del milenio de las Naciones Unidas: El sistema actúa como una herramienta valiosa para respaldar el cumplimiento de los objetivos del milenio de las Naciones Unidas, promoviendo la sostenibilidad y el fortalecimiento de ciudades inteligentes.
- Establecimiento de un lenguaje común: Facilita la comunicación entre políticos y técnicos al proporcionar un lenguaje y un entendimiento comunes, permitiendo la comparación entre países y gobiernos locales.
- Generación de confianza en la institución y su gobierno: Al alcanzar niveles óptimos de gestión y desempeñar funciones de manera eficiente y transparente, el gobierno local aumenta la confianza de los ciudadanos en la institución.
- Estímulo para la mejora en otros ámbitos: Un buen gobierno local no solo beneficia a sus habitantes, sino que también tiene efectos positivos en otros gobiernos regionales y nacionales.

- Ampliación y mejora de servicios: La optimización de recursos resulta en una mayor capacidad para atender las necesidades del ciudadano, proporcionando más y mejores servicios de manera eficiente.

MATERIALES Y MÉTODOS

La Metodología IWA 4, conocida como International Workshop Agreement 4, constituye un sistema integral de gestión de calidad municipal que brinda directrices precisas e indicadores de verificación. Esta metodología establece un marco para consolidar gobiernos locales confiables, permitiendo a dichas entidades realizar un autodiagnóstico, adaptar sus estructuras administrativas y tomar acciones oportunas para garantizar un gobierno municipal confiable para los ciudadanos.

El IWA 4 también impulsa procesos de control y seguimiento a la gestión de políticas públicas desde la perspectiva ciudadana. Evalúa la eficacia integral y madurez del gobierno local en áreas como Institucional para el buen gobierno, Económico sostenible, Social incluyente y Ambiental sostenible.

La implementación del IWA 4 en Gobiernos Locales conlleva beneficios notables, incluyendo mejoras en la comunicación gobierno-ciudadano, ahorro en la gestión de recursos públicos, incremento en la eficiencia de procesos, mayor transparencia, continuidad del éxito, reducción de tiempos de respuesta, lucha contra la corrupción y mejora en la valoración pública y participación.

La Metodología IWA 4 emerge como una herramienta orientada a potenciar el desempeño de los gobiernos locales, fomentando condiciones propicias para el desarrollo integral entre municipios. La Guía ISO/IWA4, como estándar, consta de tres elementos principales: lineamientos técnicos que reflejan los principios de aplicación de la ISO 9001:2008 para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, dos anexos que delimitan procesos típicos para la gestión integral de gobiernos locales y describen el "Sistema Integral de diagnóstico, evaluación, verificación y seguimiento para el desarrollo de gobiernos locales confiables". Este último sirve como punto de partida para la implementación de un sistema de gestión de calidad integral, buscando construir confiabilidad.

Para llevar a cabo la evaluación, la metodología IWA 4 emplea un conjunto exhaustivo de 33 indicadores y 136 subindicadores con el objetivo de identificar tanto las fortalezas como las debilidades en la gestión del gobierno local. La implementación de esta metodología en un gobierno local sigue una serie de pasos:

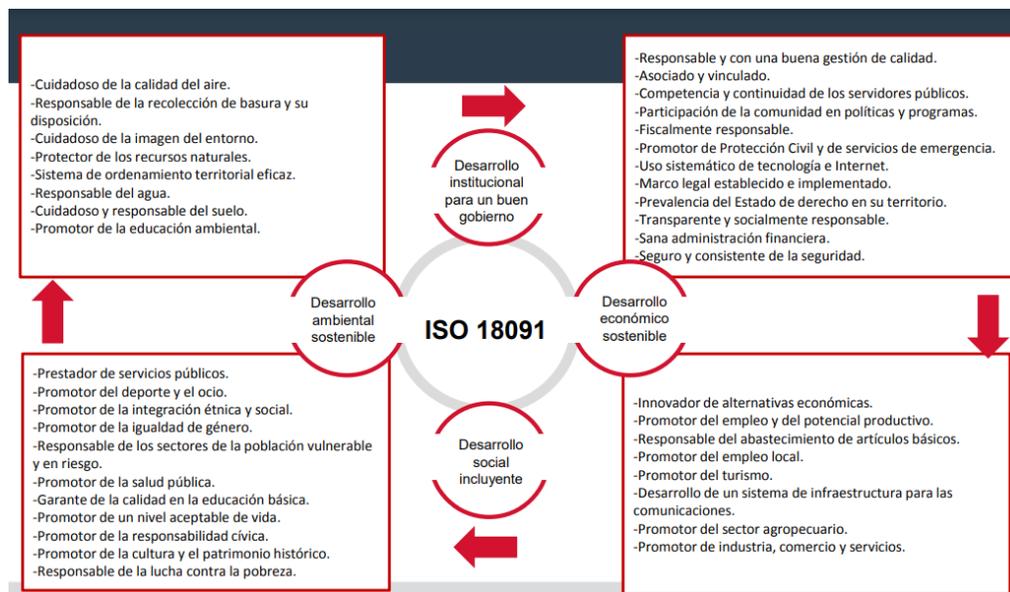
- Autodiagnóstico del Gobierno Local: Se realiza una evaluación inicial de las condiciones operativas del gobierno local, analizando su gestión frente a los 33 indicadores y 136 subindicadores. El propósito es identificar claramente las fortalezas y debilidades.
- Evaluación Directiva: En esta fase, el equipo de gobierno realiza una autoevaluación exhaustiva sobre los 33 indicadores, proporcionando una visión interna de la gestión.
- Evaluación Operativa: Se lleva a cabo una evaluación más detallada, contrastando la gestión con los 136 subindicadores, y requiriendo la presentación de evidencias para respaldar los resultados.

- **Análisis de Resultados:** Como consecuencia de las evaluaciones, el municipio recibe una calificación en verde, amarillo o rojo, indicando su nivel de cumplimiento. Se realiza un análisis minucioso de las causas subyacentes de los déficits en los indicadores con calificación más baja.
- **Planes de Mejora:** Posteriormente, se establecen planes de mejora con el objetivo de abordar las áreas identificadas como deficientes durante la evaluación.

Adicionalmente, un componente esencial de la aplicación del Modelo IWA 4 es la formación de un Comité de Calidad, en el cual participan representantes de la sociedad civil. Este comité desempeña un papel clave al verificar los avances logrados por la implementación del Modelo y contribuye proactivamente al desarrollo de propuestas para su continuo perfeccionamiento.

La Metodología IWA 4 evalúa el grado de eficacia integral y madurez del gobierno local a través de la respuesta a diferentes cuestiones relacionadas con las áreas de gestión siguientes:

- ✓ Institucional para el buen gobierno
- ✓ Económico sostenible
- ✓ Social incluyente
- ✓ Ambiental sostenible



Fuente: [https://www.intedya.com/componentes/editor/ckfinder/userfiles/files/PIC_18091%20Rev%2000\(1\)](https://www.intedya.com/componentes/editor/ckfinder/userfiles/files/PIC_18091%20Rev%2000(1))

RESULTADOS

En el municipio, por la cercanía y el tipo de relacionamiento entre las instituciones y la ciudadanía, existen condiciones idóneas para entender y atender con objetividad situaciones específicas de la ciudadanía. Desde este nivel de la estructura territorial del Estado, pueden trabajarse con certeza los tipos y grado de expresiones de desigualdad social y favorecer la disposición de las personas para participar en el mejoramiento de su situaciones y condiciones de

vida. Todo esto exige del involucramiento de instituciones y organizaciones; así como de la acción consciente de la sociedad toda (Hernández, 2023).

En el contexto actual de Cuba, se destaca el mayor protagonismo del municipio, respaldado por los artículos 168 y 169 de la Constitución de la República de Cuba (2019). Estos artículos establecen el principio de autonomía municipal y promueven un modelo de desarrollo que fomenta la autogestión local. Además, plantean una nueva relación entre el municipio y la provincia, donde el gobierno provincial actúa como coordinador entre las estructuras centrales del Estado y los municipios.

Según la Constitución de la República de Cuba (2019), el municipio es el espacio donde se desarrollan procesos y acciones clave, y donde se encuentran las comunidades y barrios que son fundamentales en la dinámica social y económica. En este ámbito conviven tanto el gobierno local, encargado de coordinar y gestionar el desarrollo del territorio, como los actores responsables de brindar servicios públicos y producir bienes necesarios. La población juega un papel fundamental como merecedora y beneficiaria de todas las acciones y esfuerzos destinados a promover la prosperidad.

Pérez Hernández, L., Tabares Neyra, L. M., & Díaz Legón, O. J. (2022). A pesar de reconocer la presencia de otros niveles territoriales que pueden ajustarse a la definición de desarrollo local, se aboga por equiparar lo local con el municipio. Esta equiparación se respalda en diversas razones: el municipio representa simultáneamente el primer punto de contacto con la estructura política-estatal y el extremo del esquema político-territorial de un Estado; las necesidades fundamentales de una persona se manifiestan principalmente dentro de los límites municipales; se establece una proximidad entre las autoridades locales y los ciudadanos, facilitando un diálogo más inmediato y permitiendo que estos últimos ejerzan un control más directo sobre las acciones de los primeros; en este nivel, junto a las autoridades locales, conviven diversos grupos como asociaciones de vecinos, partidos políticos, empresarios y organizaciones de la sociedad civil, que, al perseguir objetivos comunes, pueden generar sinergias en pos de un plan de desarrollo compartido; finalmente, cada municipio alberga un conjunto de recursos naturales, infraestructuras y capital humano que sirven como base para las estrategias de desarrollo.

Numerosos documentos respaldan el extenso proceso de reformas en el contexto cubano, entre ellos: la Constitución de la República, la Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista, las Bases del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030: Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos, y los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021, aprobados por el III Pleno del Comité Central del Partido Comunista de Cuba y respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular en 2017. A estos se suma la recientemente aprobada Política para Impulsar el Desarrollo Territorial y las Bases para la organización de un sistema de trabajo para la gestión estratégica del desarrollo municipal y provincial.

En el proceso de actualización del modelo económico y social cubano, se busca impulsar el desarrollo de los territorios (municipio y provincia) alineado con la estrategia del país. El objetivo es fortalecer los municipios como instancias fundamentales, dotándolos de la autonomía necesaria, sostenibilidad, una sólida base económico-productiva, sociocultural, institucional y

medioambiental, al tiempo que se reducen las principales disparidades entre ellos. Este enfoque se basa en el aprovechamiento de recursos endógenos y exógenos, así como en la articulación interactoral, interterritorial y multinivel.

Estos conceptos están directamente alineados con lo expresado en la Conceptualización del Modelo Económico y Social, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social, y los Lineamientos de la Política Económica y Social, todos aprobados en el VII Congreso del PCC.

En el contexto actual, se identifican diversas barreras que pueden limitar la gestión de los procesos de desarrollo municipal. Entre las principales limitaciones se destacan: la capacidad limitada de los gobiernos municipales para promover iniciativas que mejoren la calidad de vida de los habitantes y para planificar, regular, controlar y fiscalizar actividades y procesos; la falta de un debate suficiente sobre desarrollo local, lo que conduce a diferentes interpretaciones, a veces contradictorias; la superposición y la falta de claridad en los roles desempeñados por cada nivel de gobierno; la carencia de capacidades institucionales, mecanismos de gestión, integración y visión estratégica en los gobiernos municipales; la falta de articulación adecuada de las herramientas de planificación municipal y la ausencia de una perspectiva local-territorial; los estilos y métodos de trabajo que siguen un enfoque vertical y sectorial en el municipio; la falta de institucionalidad en los procesos de desarrollo local y en sus instrumentos específicos; la desconexión entre los programas nacionales, proyectos y acciones promovidos desde otros niveles y las estrategias de desarrollo local; la limitación en la formulación de proyectos y estudios de viabilidad; la falta de definición de indicadores para medir y evaluar los procesos; la falta de coordinación entre el trabajo comunitario y los procesos de desarrollo local; la insuficiente incorporación de los resultados de la ciencia y la tecnología generados en centros de investigación y universidades de todo el país; y un marco jurídico caracterizado por su falta de flexibilidad (Guzón, 2020).

Con el propósito de diagnosticar el estado de desarrollo institucional para un óptimo desempeño gubernamental a escala municipal, se llevó a cabo una encuesta exhaustiva. Esta encuesta abordó diversos aspectos, como el enfoque de los gobiernos municipales en el desarrollo sostenible y la resiliencia mediante un sistema integral de calidad, los niveles de asociación y compromiso para colaborar con las partes interesadas pertinentes, la profesionalización de los servidores públicos, la responsabilidad fiscal con una gestión financiera sólida, el uso sistemático de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el e-gobierno, el Estado de Derecho y los Derechos Humanos, la transparencia, comunicación, rendición de cuentas y acceso a la información para el gobierno abierto, la cultura democrática y el compromiso de la comunidad en políticas públicas y programas, así como la protección civil y servicios de emergencias, junto con la seguridad pública y protección en general dentro de la localidad.

Este diagnóstico se llevó a cabo mediante la aplicación de la encuesta en 12 municipios representativos del país. Los resultados obtenidos de la muestra de municipios seleccionados, que incluyen Plaza de la Revolución, Cotorro, Diez de Octubre, Sancti Spíritus, Trinidad, Yaguajay, Bahía Honda, Candelaria, Güira de Melena, Holguín, Gibara y Rafael Freire, se presentan a continuación.

Desarrollo Sostenible y Resiliencia .El 91.7% de los encuestados considera que las actividades del gobierno local están planificadas y orientadas hacia el desarrollo sostenible, gestionadas y evaluadas mediante sistemas específicos en ciertos procesos o departamentos. Sin embargo, se

percibe una falta de consolidación de un sistema de gestión de calidad con un enfoque claro en el desarrollo sostenible y la resiliencia.

Cooperación a Diferentes Niveles. El 83.3% de los encuestados indicó que el gobierno local participa en actividades de cooperación a nivel nacional, regional e internacional. Aunque existen relaciones, políticas y actividades con otros niveles de gobierno, así como con entidades públicas, sociales y privadas, no se evidencia una coherencia total con la planificación local y, en algunas instancias, las actividades no se desarrollan de manera consistente con las partes interesadas.

Profesionalización de los Servidores Públicos. El 58.3% de los encuestados considera que el gobierno local cuenta con algunos procedimientos para la profesionalización y formación de sus empleados públicos. A pesar de contar con perfiles de trabajo y un diagnóstico de necesidades de formación, se percibe que estos no son completamente adecuados. Por otro lado, el 41.7% opina que el gobierno local ofrece algunas actividades de formación para sus servidores públicos, pero carece de perfiles de puesto o un diagnóstico exhaustivo de necesidades de formación.

Recaudación de Impuestos e Ingresos Propios. Para el 75% de los encuestados el gobierno local tiene un sistema efectivo de recaudación de impuestos e ingresos propios. Existe un impuesto a la propiedad con un sistema de registro de tierras y un balance financiero que considera la gestión de su deuda pública. Sin embargo, un 16.7% considera que el gobierno local depende de transferencias de otros niveles de gobierno para financiar sus actividades y no tiene un control adecuado de su deuda pública.

Uso sistemático de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. En cuanto al uso sistemático de las tecnologías de la información y la comunicación y gestión de datos para el e-gobierno, el 66.7% considera que el gobierno local utiliza tecnologías de información y comunicación para procesos internos. Sin embargo, las TIC no se utilizan para la comunicación bidireccional con los ciudadanos o para proporcionar sus servicios. No está claro la planificación e implementación de políticas para las TIC y la gestión de datos.

Estado de Derecho y Derechos Humanos. En relación al Estado de Derecho y Derechos Humanos el 91.7% manifiesta que el gobierno local tiene instituciones con un sistema legal vigente para garantizar el Estado de Derecho y los Derechos Humanos de manera accesible y oportuna en todo su territorio. No se evidencian altos niveles de actualización y eficiencia del mismo.

Transparencia, Comunicación, Rendición de Cuentas y acceso a la Información Sobre la transparencia, comunicación, rendición de cuentas y acceso a la información para el gobierno abierto, el 66.7% considera que el gobierno local implementa ciertas acciones para asegurar la transparencia, imparcialidad, confiabilidad e integridad para permitir y promover la rendición de cuentas efectiva. Los clientes/ciudadanos tienen acceso limitado a documentos, procedimientos y detalles relacionados con la estructura organizacional, los programas presupuestarios y el modo en cómo se gasta el dinero. Un 25% piensa que no existe una efectiva rendición de cuentas. No se manifiesta una total transparencia y acceso a la documentación para los clientes/ciudadanos.

Cultura democrática y compromiso de la comunidad sobre la cultura democrática y compromiso de la comunidad en políticas públicas y programas, el 66.7% considera que el gobierno local tiene algunos procedimientos para promover la participación ciudadana y la cultura democrática.

Incluyen la participación de los ciudadanos en algunas políticas y programas públicos y algunas actividades para promover la cultura democrática. Para el 25.0% el gobierno local tiene un sistema para promover la participación ciudadana y la cultura democrática. Tiene procedimientos para incluir la participación de los ciudadanos en el diseño, implementación, seguimiento, control y evaluación de sus políticas y programas públicos así como la promoción de una cultura democrática.

Resiliencia, Protección Civil y servicios de emergencias Sobre la resiliencia, protección civil y servicios de emergencias el 50% de los encuestados cree que el gobierno local ha definido un plan de protección civil y procedimientos para prevenir y auxiliar a la población en caso de una emergencia. Cuenta con un mapa de riesgos, provee servicios de asistencia de emergencia y periódicamente lleva a cabo inspecciones y actividades preventivas. Tiene una estrategia para recuperarse de los efectos de una amenaza. Sin embargo para un 41.7% consideran que no se tiene una estrategia para recuperarse de los efectos de una amenaza.

Seguridad Pública y Protección. Finalmente sobre la seguridad pública y protección el 75% piensa que el gobierno local tiene coordinación institucional con otros niveles de gobierno y una estrategia para prevenir la violencia, la delincuencia y el crimen. Cuenta con equipo, procedimientos y formación. Por otra parte el 25% cree que no tiene acciones de prevención y su personal no cuenta con equipo suficiente o adecuado.

Los aprendizajes extraídos de las circunstancias actuales refuerzan la importancia de adoptar un enfoque de gobierno que involucre a diversos actores sociales, aprovechando las mejores experiencias y promoviendo la conciliación de opiniones y recursos. En el proceso de modernización del Estado, se implementan herramientas y plataformas que potencian las interacciones entre el sector público, los ciudadanos, las empresas, la sociedad civil, la academia y otras entidades. Estas iniciativas, a su vez, impulsan cambios organizativos y reformas orientadas al bien común.

En este contexto, la gobernanza emerge como una herramienta crucial, derivada de la búsqueda constante de soluciones y nuevas formas de interacción entre la ciudadanía y el Estado. Su objetivo principal es mejorar la gestión pública, haciendo hincapié en un mayor control, seguimiento y estímulo de los gobiernos locales para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos en las entidades bajo su jurisdicción.

CONCLUSIONES

La aplicación de la metodología IWA 4 para evaluar la calidad de la gobernanza municipal en 12 municipios cubanos ha proporcionado valiosas percepciones y resultados que contribuyen significativamente a la comprensión de la eficacia y eficiencia de la gestión local. El enfoque metodológico ha permitido analizar de manera integral diversos aspectos relacionados con la gobernanza, considerando tanto la participación ciudadana como la eficacia de las instituciones gubernamentales.

En términos de materiales y métodos, la implementación de la metodología IWA 4 se ha basado en un enfoque participativo que involucra a múltiples actores, desde autoridades locales hasta representantes de la sociedad civil. Esta inclusividad ha enriquecido la recopilación de datos y ha proporcionado una imagen más completa de la realidad gubernamental en cada municipio.

En cuanto a los resultados, se observa una diversidad de desempeño entre los municipios, lo que destaca la importancia de abordar las particularidades locales al evaluar la calidad de la gobernanza. Los hallazgos ofrecen insights valiosos para la toma de decisiones a nivel municipal, identificando áreas de mejora y buenas prácticas que pueden ser replicadas en otros contextos.

En resumen, la aplicación de la metodología IWA 4 en estos 12 municipios cubanos ha arrojado luz sobre la calidad de la gobernanza, sirviendo como un instrumento útil para promover la transparencia, la participación ciudadana y la eficiencia en la gestión local. Estos resultados no solo benefician a los municipios evaluados, sino que también proporcionan lecciones aprendidas valiosas para futuras aplicaciones de la metodología en otros contextos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD.(2008).Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (pág. 4). El Salvador: CLAD
Constitución de la República de Cuba. (2019).

Fundación Internacional Para el desarrollo de Gobierno Confiable (FIDEGOC). (s.f.). IWA 4 International Workshop Agreement 4. Obtenido de <https://docplayer.es/81698516-Iso-iwa-4-fundacioninternacional-para-gobiernos-confiables-fundacion-internacional-para-el-desarrollo-degobiernos-confiables.html>

Gandsden Carrasco Carlos. (2006). Reconocimiento Internacional de Gobiernos Locales Confiables.

Guzón, Ada (2020): «Estrategias municipales para el desarrollo», en Guzón, Ada (comp.), Desarrollo Local en Cuba. Retos y perspectivas, Editorial Academia, La Habana, pp. 64-90.

ISO,O.I.(2019).ISO18091:2019SistemadeGestiónde laCalidad-Directricesparalaaplicacióndela Norma ISO 9001 en el Gobierno Local. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:18091:ed-2:v1:es:sec:A>

Madariaga Cuellar, M. C. (2019). Metodología IWA 4: Marco para la consolidación de gobiernos confiables desde una perspectiva ciudadana. Tesis de especialización. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas, Dirección de Posgrado. Bogotá.

Pérez Hernández, L., Tabares Neyra, L. M., & Díaz Legón, O. J. (2022). Lo local -municipal- como espacio de desarrollo en Cuba: Notas para el perfeccionamiento del régimen jurídico de la administración local. [Enlace al artículo en ResearchGate: <https://www.researchgate.net/publication/360901459>]