

Universidad Autónoma del Estado de México

Facultad de Planeación Urbana y Regional

Licenciatura en Planeación Territorial

Academia de Marco Jurídico y Administración

Apuntes de Gestión Metropolitana 1

“Nueva Gestión Pública en México”

Construcción de conceptos: incertidumbre y conflicto

Elaboró: Dra. En G. y A.P. Graciela M. Suárez Díaz.

Fecha de elaboración: febrero de 2016.

Índice

Presentación	3
Incertidumbre: El concepto	4
Conflicto Político	5
Ética Gubernamental	9
Toma de decisión posnormal	12
Conflicto social	12
Conclusiones	22
Bibliografía	22

“Nueva Gestión Pública en México

Presentación

Al inicio de la unidad 1 se introduce al estudiante a las reflexiones en torno a la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre, lo cual constituye una característica de las condiciones metropolitanas en México debido entre otros aspectos a la falta de un orden de gobierno metropolitano.

Se plantean dos conceptos que son de gran importancia para la toma de decisiones con respecto a temas metropolitanos los cuales son Incertidumbre y conflicto en los que se puede caer en un error al querer señalar similitudes o semejanzas debido a que son conceptos totalmente distintos que implican cosas distintas unas de otras.

Los términos se refieren a la incertidumbre como un proceso dinámico que se construye por medio de elementos cada vez menos controlables y por otro lado el Riesgo se integra por procesos que tienden a la complejidad al momento de la toma de decisión, estas son las limitantes que ponen en duda la coordinación y la gestión metropolitana debido a una gran incapacidad de colaboración entre ellos, sin embargo el querer hacer las cosas; como bien dice la lectura, no es garantía de que se cumplan debido a estos dos aspectos, simplemente no queda en los buenos deseos sino que debe de haber coordinación y un deber ser para llegar a concretas soluciones en la toma de decisiones.

IDEA CENTRAL. : ANALIZAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA INCERTIDUMBRE O EL CONFLICTO Y LA GESTIÓN DE LA ZONA METROPOLITANA.

¿La gestión solamente compete al gobierno, o también a otros integrantes de la sociedad civil? Y esto es lo púnico que pueden hacer los gobiernos para gestar la metrópoli?

Al incidir poderosamente sobre la física cuántica el físico alemán Werner K. Heisemberg no podía esperarse décadas después que el “principio de la incertidumbre”, que le había merecido el Premio Nobel, sería considerado como herramienta de análisis de las ciencias sociales.

“... hay que prepararse para nuestro mundo incierto y esperar lo inesperado”

Edgar Morín

Incertidumbre: El concepto

La incertidumbre no es otra cosa que la convicción de que la realidad no es previsible, lo que nos lleva, en consecuencia, a concluir que sólo pueden ofrecerse conjeturas. La realidad es, pues, una contingencia y nuevas realidades son posibles. Como podría argumentar cualquier reflexión filosófica sobre la física cuántica los humanos materializan propiedades de una sociedad porque han elegido medir esas propiedades. En otras palabras, en la física clásica el

observador estaba en una especie de laboratorio protegido. En términos de física cuántica el “observador” es partícipe activo. Al igual, en términos cuánticos, un instante es producto de los factores de ese instante que constituyen la realidad de ese instante. Ese instante es un impulso de vida no fragmentable para su explicación, pero instrumento indispensable para un cuerpo social “atractor” que actúa sobre las posibilidades.

Incertidumbre política

En otras palabras nada complejo se hará único. En términos políticos, en una sociedad que medianamente ha comenzado a pensar, la libertad toma el sitio clave y todo planteamiento reductivo a su propia “verdad” no tendrá ninguna posibilidad de éxito o preeminencia. Significa que hay que escapar del pensamiento reductor que no ve más que los elementos y de su opuesto que no ve más que el todo. La incertidumbre no podrá ser eliminada, sólo gestionada con un pensamiento cognoscitivo. Una clara conciencia político-social permitirá, para seguir con los términos de Morín, una “traducción” adecuada del mundo exterior que, señalamos nosotros, agota a los participantes en un círculo vicioso.

El ejercicio de pensar es altamente peligroso pues destruye viejas creencias y saca de antiguos encierros. Un paradigma controla al discurso. El discurso sólo puede cambiar si se cambia el paradigma. Todo nuevo paradigma es un planteamiento de incertidumbre, pues genera ideas que deberán ser sometidas a prueba. Ninguna de ellas llegará para quedarse por los tiempos.

Conflicto político

Un **conflicto** es una lucha o disputa entre dos o más partes. También puede significar pelea, enfrentamiento armado o guerra. Usado en sentido figurado, sin que exista el uso de la fuerza, un conflicto puede ser una oposición, discusión, un problema, un apuro o una situación complicada (por ejemplo, conflicto laboral o conflicto de intereses). Esta palabra procede del latín *conflictus*.

Ante la carencia de la normatividad para dar vida a la gestión metropolitana ante los sucesos complejos que suponen los territorios metropolitanos y la ineficacia del sistema gubernamental surgen los conceptos de incertidumbre y conflicto y riesgo como elementos que construyen un esquema de gestión amplio para la metrópoli en el ámbito pos normal.

La incertidumbre es un proceso dinámico que se construye por medio de elementos cada vez menos controlables; comienza con los procesos emanados de la ciencia básica para dar paso a la metodología diseñada para la toma de decisiones de los consultores especializados y que se puede explicar mediante el estudio de la epistemología y la ética.

En tanto el riesgo; se integra por procesos que tienden a la complejidad al momento de la toma de decisión.

Incertidumbre y gestión metropolitana

“la buena voluntad política” para hacer cosas dentro de las instancias de coordinación no garantiza que se hagan; esto es muestra de la incertidumbre que limita a las instancias de coordinación y obstaculiza el logro de sus objetivos, aún los más simples.

Incertidumbre pos normal

La ciencia posnormal propone el concepto de incertidumbre como eje rector de la toma de decisiones, los autores de la ciencia posnormal proponen la elaboración de un gráfico en el que se sintetice la función que desempeña cada concepto en la interpretación de la ciencia.

Visto así la incertidumbre se organiza en tres niveles:

- La incertidumbre acotada por la técnica: se acota a cero, no existe o es marginal al análisis; es resuelta con la concreción y aplicación adecuada de los procedimientos convencionales propios de cada ciencia.
- La establecida por unos procesos metodológicos; se acota mediante el juicio personal derivado de la experiencia de la consultoría profesional: en este nivel la incertidumbre es afrontada más por la destreza de alto nivel que por la propia manipulación de la técnica
- Y la interpretada por la ética social y la epistemología. es el factor que más limita la incertidumbre y el que más crea nuevos procesos es el epistemológico.

Epistemología

La epistemología estudia el origen, la estructura, los métodos y la validez del conocimiento, y también se conoce como la teoría del conocimiento y está relacionada con la metafísica, la lógica y la filosofía de la ciencia.

Es una de las principales áreas de la filosofía, que comprende la posibilidad del conocimiento, es decir, si es posible que el ser humano logre el conocimiento total

y genuino, y da origen el conocimiento.

La epistemología también se puede considerar parte de la filosofía de la ciencia. La epistemología se ocupa de la naturaleza, del origen y de la validez del conocimiento, y estudia también el grado de certeza del conocimiento científico en sus diferentes áreas, con el objetivo principal de estimar su importancia para el espíritu humano.

¿Cuáles son las características de la ética social de los diversos agentes que actúan en la zmvm? Y ¿cuál es la construcción epistemológica del nuevo esquema de gestión?

Existe un cambio cualitativo en la gobernabilidad que hace que no haya hegemonía en la forma de ejercer el poder. Esto ocasiona que cada ejecutivo repositone la cuestión de la ética como un valor clave para legitimar un gobierno ante sus gobernados.

Es posible descifrar el formato del comportamiento y los valores que abandera cada gobernante para así reconocer la lógica de sus actos.

Hoy día el trabajo ético de los gobiernos frente a lo metropolitano trata de posicionar a cada gobernado como el mejor frente a su vecino; con esta intención uno busca ser más legítimo que el otro.

Así también es necesario incluir como elementos de estudio a los entes empresariales y sociales que construyen el fenómeno metropolitano.

Para entender lo que es la ética metropolitana se debe emprender el estudio de la ética gubernamental y sus vínculos con el gobierno.

Ética gubernamental

Es estudio de la ética metropolitana se acerca más al estudio de los desencuentros de los gobiernos que inciden en la toma de decisiones del valle de México, que a la suma de los esfuerzos para adoptar una actitud única ante los problemas metropolitanos.

Las responsabilidades que genera la falta de actuación sobre el territorio propio tienen consecuencias administrativas y políticas que pueden ser castigadas por los gobernados en tiempos electorales.

La falta de responsabilidad metropolitana y el deterioro ambiental no son objeto de castigo de los gobiernos, tan es así que las comisiones metropolitanas trabajan o no, esto no representa mayor problema para ningún político ante sus potenciales votantes.

Dentro de la zona metropolitana se cuenta con una sociedad cuyo comportamiento da indicios de que transita de una epistemología moderna a una cultura posmoderna; y hay además un espacio territorialmente “dividido” con formatos de gobiernos distintos, dentro de la cual se construye la epistemología metropolitana.

Así, en este contexto. ¿A quiénes corresponde opinar?, dentro de la arquitectura legal imperante solo cuenta la opinión de los agentes gubernamentales, los únicos “investidos” por una ley para expresar su opinión.

De aquí que el esquema posnormal aplicado al tema de ética posnormal nos invita a pensar de otra manera e incluir como entes para la epistemología metropolitana a los empresarios y los agentes sociales. Estos tres grupos (gubernamental, empresarial y no gubernamental) son verdaderos concentradores de conocimientos y confrontan cotidiana aunque informalmente sus opiniones sobre distintos temas.

Otros agentes “no gubernamentales” que aportan significados al fenómeno metropolitano son algunas ONG que se dedican a lo relacionado con la vivienda y tienen una participación importante.

Concepto de incertidumbre posnormal metropolitana

- La incertidumbre es una característica de lo metropolitano en la ZMVM.
- Una correcta combinación de lo técnico, lo metodológico y lo ético-epistemológico puede acotar la incertidumbre.
- Actualmente la técnica no brinda aportaciones sustanciales a la incertidumbre en la toma de decisiones metropolitanas, el método se presenta en dos formas: la consultoría de bajo perfil que sustenta la toma de decisiones políticas; y la desarrollada por las universidades.
- Las instituciones de gobierno han olvidado incluir en la discusión metropolitana a los sectores social y empresarial que participan de la complejidad de la ciudad y con ello el actual sistema de coordinación ha evitado trabajar el aparato posnormal.

- Las instancias gubernamentales no han aceptado que el comportamiento ético metropolitano es una ganancia ante sus electores; la ética empresarial prefiere limitar la incertidumbre de manera negativa valiéndose de la corrupción; las organizaciones sociales no tienen posibilidades reales de participación metropolitana por que no cuentan con un marco legal que las apoye; son pocas las organizaciones civiles y no gubernamentales que pueden influir en las decisiones; su forma de trabajo es posterior a la toma de decisión.
- El trabajo ético dentro de la comisión metropolitana no puede sumar el tipo de comportamiento de cada una de las partes, no agota toda la construcción de la ética metropolitana, y por ende es difícil su intervención para acotar la incertidumbre.

Lo que se pone en juego en la decisión y la gestión metropolitana.

Si bien lo relativo a la incertidumbre no suele ser reconocido por las instancias de coordinación metropolitana, la toma de decisiones les parece central, pero sin riesgo.

El esquema de coordinación como gestión metropolitana para el valle de México se ha caracterizado durante su tiempo de vida por dos deficiencias: la inconsistencia en los procesos de toma de decisiones, dada su no obligatoriedad y, en los casos en los que se tomó alguna decisión, por su no participación.

Lo que pretende esta construcción del concepto de lo “que se pone en juego en la decisión” posnormal metropolitana es reconocer el vínculo entre la decisión y el

conflicto, y con ello los riesgos producidos por los intereses que intervienen, y por otro lado reconocer que el metropolitano es un conflicto político en donde participan agentes sociales y gubernamentales.

Toma de decisión posnormal

El caso metropolitano es particularmente sensible a esta participación, pues en la evaluación de los riesgos acumulados en la zona metropolitana, el conocimiento puramente científico se ve rápidamente rebasado por los componentes de incertidumbre e ignorancia para tomar decisiones.

En la planeación metropolitana es estudio del riesgo y la toma de decisiones puede replantear los procesos de gestión, pero sólo si se entiende como un factor de resolución de controversias entre quienes detentan el poder, considerando en este proceso la participación de los portadores de acciones colectivas.

El riesgo metropolitano en la ZMVM se enfrenta a la despreocupación de quienes toman decisiones sobre lo metropolitano, que no gestan los recursos que requiere la ciudad ni construyen un gran acuerdo metropolitano con la gente. En este sentido la responsabilidad o irresponsabilidad de tomar o no una decisión tiene fuertes impactos sociales y económicos.

Conflicto social

Este es el conflicto que mejor define lo metropolitano en el valle de México, dados los altos contenidos de complejidad y de desencuentro, y es el ámbito que mejor puede ser reinterpretado por lo posnormal. Surge cuando se pretende proteger privilegios que no se pueden compartir o ceder, y se inicia cuando una de las partes percibe que la otra ha rebasado los límites.

Las características básicas de este tipo de conflicto son que no es predecible, y que el proceso de solución puede llevar a esquemas disfuncionales en el comportamiento de los agentes sociales y con ello a la imposibilidad de solucionar los esquemas metropolitanos.

Actualmente el único espacio de negociación para este tipo de conflicto es el mediático, y quienes participan suelen ser agentes provenientes de tres ámbitos: gubernamental, empresarial, y social... Es tal la falta de procesos certeros, que la toma de decisiones sistemáticamente ha resultado en desencuentros que paralizan el trabajo de gestión metropolitano.

Para Simon el ser humano es adaptativo a su entorno, pero este solo recoge parte de la información que le es disponible debido a la gran cantidad existente de información y a la complejidad de almacenarla completamente para ello utiliza representaciones mentales.

La mayor restricción en la toma de decisiones se fundamenta en la racionalidad limitada ya que influyen características personales, culturales o ambientales que disminuyen la racionalidad en el proceso de toma de decisiones. Aunque no es la única restricción, sino que también influyen otro tipo de características como

pueden ser los compromisos de satisfacción es decir aquellos que no llegan a ser óptimos.

Cognoscitivos, este factor tiende a limitar la racionalidad. Existen limitaciones cognoscitivas que afectan a la personalidad de los individuos como pueden ser entre otros, los límites en la memoria y en la percepción, elementos claves en el proceso de decisión.

La capacidad de la mente humana para almacenar y para recuperar información es limitada, ya que ese almacenamiento se hace mediante selección pues solo se almacena una parte de la información disponible dependiendo del impacto y de los intereses actuales del individuo.

La lógica de la acción colectiva Mancur Olson economista y sociólogo destacó la base lógica de la participación en los grupos de presión **“Acción colectiva organizada”**

“solo un incentivo individual y selectivo estimularía a una persona racional de un grupo latente y actuar con un espíritu grupal “es decir esto solo un beneficio reservado estrictamente a miembros un grupo motivaría a alguien a unirse y contribuiría al grupo. Esto significa que los individuos actúan colectivamente para proporcionar bienes privados, no para proporcionar bienes públicos.

Teoría de los Juegos (Nash) “Una mente maravillosa” Es una rama de la economía que estudia las decisiones en las que para que un individuo tenga éxito tiene que tener en cuenta las decisiones tomadas por el resto de los agentes que intervienen en la situación.

La teoría de juegos se ha utilizado en la gestión, estrategia, psicología o incluso en biología. Para representar gráficamente se utilizan matrices, y árboles de decisión.

- **Equilibrio de Nash**

¿Cuál será el comportamiento de equilibrio de los agentes de más altos ante las amenazas de la subversión a sus vidas y a su patrimonio? En el contexto de un modelo de teoría de juegos, una de las dos estrategias que se discuten, pagar el "contrato de seguridad" que la guerrilla ofrece bajo la forma de extorsión, es un equilibrio de Nash, tanto en su forma convencional como en su forma evolutiva estable. El artículo también discute la plausibilidad de la conducta asociada a dicha estrategia y demuestra que está seguirá dominando en la situación colombiana mientras no cambien las expectativas de los agentes acerca de la intensidad y durabilidad del conflicto.

- **Dilema del prisionero**

Para ilustrar la *Tragedia de los comunes*, Hardin había concluido que los individuos tienden a aumentar sus comportamientos egoístas cuando se enfrentan a situaciones de escasez en la explotación de cualquier recurso natural o bien común, de tal manera que se involucran en circunstancias no cooperativas y por lo mismo aceleran la degradación del bien que se encuentra en riesgo. "La ruina es el destino hacia el cual todos los hombres se precipitan, persiguiendo cada uno su propio interés en una sociedad que cree en la libertad de los bienes comunes". De acuerdo con esta premisa, quienes se apropian de esos recursos caen en juegos con una estrategia dominante: la no cooperación. Con ello la tragedia del bien común es evidente. Elinor Ostrom sugiere que esta idea no es del todo cierta, ya que las restricciones que se consideran inmutables en un juego del tipo de *dilema del prisionero* no siempre lo son; "[...] No todos los usuarios de recursos naturales

son incapaces de cambiar sus restricciones; en tanto que los individuos sean vistos como prisioneros, las prescripciones políticas tomarán como referencia esta metáfora. Por ello, prefiero abordar la cuestión de cómo incrementar las capacidades de los participantes para cambiar las reglas coercitivas del juego a fin de alcanzar resultados distintos a las despiadadas tragedias" (p. 33).

- **Dilema de Monty Hall**

El problema de Monty Hall, también conocido como la paradoja o el dilema de Monty Hall, es, muy posiblemente, el problema matemático-recreativo de probabilidad más conocido que existe junto con El dilema de los tres prisioneros, propuesto por Martin Gardner en 1959. Debe su nombre a Monty Hall, presentador del concurso televisivo Let's Make a Deal, emitido entre 1963 y 1986 en EEUU (Batanero, Fernandes y Contreras, 2009). En este concurso se presentaban tres puertas al concursante, de las cuales dos ocultaban cabras y una, un coche. El concursante comenzaba eligiendo una puerta, tras lo cual, el presentador, conocedor de lo que se ocultaba detrás cada una de ellas, abría una tras la que había una cabra, preguntando al concursante si deseaba mantener su elección inicial o cambiarla por la otra puerta que seguía cerrada. Este dilema motivó que, a partir de 1975, muchos matemáticos trataran de encontrar una estrategia ganadora, lo que le dio al concurso la fama de la que goza hoy día (Batanero, et.al., 2009). En la actualidad, la solución a este dilema es harto conocida y, en lo que a Educación respecta, varios autores han escrito sobre este problema como recurso didáctico para la enseñanza de la probabilidad. Sin embargo, la Educación está en continuo cambio y la irrupción de las TIC en la enseñanza y el progresivo aumento de su impacto educativo es prueba de ello (Osorio, Suárez y Uribe, 2013). Por ello, el presente artículo se centra en un tratamiento didáctico del problema de Monty Hall mediante Mobile Learning a partir de la aplicación The Monty Hall Game, desarrollada por Physical Code y disponible para dispositivos

móviles con sistema operativo Android. El objetivo principal es ofrecer, a la comunidad educativa, una propuesta pedagógica sobre la enseñanza de la probabilidad a través de las TIC para Educación Primaria y Secundaria, a fin de contribuir al desarrollo de las Competencias del alumnado a través de la resolución de problemas, dado que las paradojas constituyen un estimulante para la reflexión y el desarrollo del pensamiento matemático (Mason, Burton y Stacey, 1988; Agnelli y Peparrelli, 2011), con miras a la adquisición posterior de contenidos de mayor complejidad, como los modelos probabilísticos (Serrano, Ortiz y Rodríguez, 2009).

Propósitos de la Nueva Gestión Pública –Óptimo desempeño del sector público (eficiente, eficaz y de calidad), reemplazo de estructuras, mayor flexibilidad y fortalecimiento de las capacidades estratégicas.

Gestión Estratégica: propuesta vanguardista de la nueva gestión pública

Entre las diversas innovaciones técnico-administrativas que propone la nueva gestión pública debe mencionarse que se distinguen dos que tienen una gran trascendencia en el modelo, a saber: la gestión estratégica y la gestión de calidad.

- **Gestión Estratégica-** Pasa a una interpretación dinámica (Willson) Define el Gobierno en acción es el ejecutivo el operante y el más visible, aspecto del gobierno.

Concepto: “dar seguimiento a la actividad organizacional para asegurar que esta se mantenga orientada hacia los objetivos centrales de valor estratégico

,formulados en la visión y evaluar los entornos para una vez identificados los obstáculos resistencias ,apoyos y amenazas ,anticipar contingencias y las acciones que conduzcan a esos objetivos.

En este contexto teórico, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (**OCDE**) ha instrumentado ocho estrategias para aplicar en la Nueva Gestión Pública:

- 1.- Devolver autoridad y otorgar flexibilidad (dar al administrador libertad en las decisiones, facultad de decisión y flexibilidad en el manejo de recursos públicos).
- 2.- Asegurar el desempeño, el control y la rendición de cuentas.
- 3.- Desarrollar la competencia y la elección.
- 4.- Proveer servicios 'responsivos' a los ciudadanos (orientación estratégica, participación al ciudadano, transparencia y acceso a la información).
- 5.- Mejorar la gerencia de recursos humanos.
- 6.- Optimizar la tecnología de la información.
- 7.- Mejorar la calidad de la regulación.
- 8.- Fortalecer las funciones de dirección del gobierno central.

La gestión estratégica conlleva a la teoría que sobre planeación estratégica se ha desarrollado en los últimos años, así tenemos que: “La planificación estratégica es el instrumento de gobierno, que disponen las sociedades civilizadas, para definir la “carta de navegación” de la nación.

La planificación estratégica sirve para poner en marcha el Proyecto Nacional, que engloba una planificación estratégica jurídico políticas en la operación de los poderes del Estado; es de mediano y largo plazo, se refiere a la gestión de los grandes objetivos nacionales que se renuevan constantemente con innovaciones y cuestionamientos transformaciones sociales, económicas y tecnológicas y de cómo se configure la forma de ejercicio de los poderes públicos y de la relación entre éstos y de sus interacciones con los ciudadanos y sus organizaciones. Se mueve en el nivel nacional (proyecto de nación) e institucional (lo encomendado a cada estado y a sus organismos). En lo que se refiere a la planificación operativa, ésta se refiere a la forma de conducir una organización hacia los escenarios deseados y explicitados en la “planificación estratégica”. Planificación estratégica y planificación operativa se articulan mediante la gestión por objetivos y resultados. La nueva gestión estratégica requiere una dirección adecuada, mediante la organización y la óptima aplicación de los recursos, con una vigilancia constante y acorde a las exigencias de la sociedad.

Gestión de Calidad: atributo de la nueva gestión pública y la
gobernanza

El otro componente innovador de la nueva gestión pública lo constituye la gestión de la calidad. Si bien la teoría y práctica sobre gestión de calidad inicia en Estado Unidos, y posteriormente es adoptada por países como Japón, como un instrumento útil para medir y mejorar la calidad en lo que a productos y servicios se refiere. El resultado de ello fue la primacía competitiva que en los últimos años ha alcanzado este país en dicha materia, en el mercado mundial al impulsar la investigación de mercado a través de encuestas, entrevistas y pruebas con consumidores, ello les permitió diferenciar sus productos, pero además, de esta manera, los estudios de mercado y la investigación sobre la satisfacción del cliente pasaron a ser parte significativa de los programas de calidad y marcaron un

cambio importante en el enfoque al cliente (Moyado, 2002: p.3). De esta manera se introduce el principio de la calidad como un nuevo paradigma. Los teóricos se dan a la tarea de proponer ideas alrededor de la calidad en la gestión pública como una nueva herramienta que permitirá una mayor eficiencia en las instituciones públicas, viéndolas como entes competitivos y con la finalidad de que la ciudadanía, les reconozca calidad y legitimidad.

Guillermo A. Malvicino, subraya que: “La calidad adquiere de esta forma una dimensión diferente de las que tradicionalmente ha mostrado, revelándose como un activo político que va a impactar directamente en el fortalecimiento de la legitimidad institucional. Reconociendo como real y legítimo el incremento de la exigencia de los consumidores finales locales o internacionales en cuanto a bienes y servicios adecuados a sus expectativas, se impone analizar los aspectos que conforman la calidad y de qué manera es posible planificar hacia el futuro mecanismos útiles y realistas que permitan dar respuestas a este nuevo enfoque en la interrelación cliente-proveedor”.

La certificación implica así, la participación de un tercero ajeno a la administración pública, que dará su voto de calidad en la prestación del servicio y que permitirá que el usuario o la sociedad en este caso alcance una mayor certeza, seguridad y transparencia en el servicio a que tiene derecho, de esta manera que es cada vez más común observar los sellos distintivos de la certificación en oficinas gubernamentales, hospitales públicos, prestadoras de servicios públicos, universidades públicas, etc.

En la transición de la administración a la nueva gestión pública, entre las causas que detonan esta transformación están precisamente las tres dimensiones que consideramos pilares del nuevo modelo de gestión pública. En efecto como nos describe nítidamente Cabrero (2004: p11-12), frente a la crisis fiscal, financiera, de eficacia y de credibilidad que caracterizaba el Estado Bienestar de los 70 y los 80,

se prefiguraba en los noventa un “buen gobierno” como “ ... aquél que en el conjunto de redes de agencias funcione bien, es decir con eficiencia en el ejercicio de los fondos públicos, con eficacia en la interacción de agentes y agencias externas, y con legitimidad en la prestación del bien o servicio que produce”, traducido esto último en la satisfacción del ciudadano y con rendición de cuentas. Estos tres elementos forman a su vez las características del modelo de gobernabilidad. En esta forma se observa la estrecha relación entre el modelo de la nueva gestión pública y la gobernabilidad o más concretamente el fenómeno de la ingobernabilidad.

Para Arbos y Giner la gobernabilidad es la cualidad propia de una comunidad política según la cual sus instituciones de gobierno actúan eficazmente dentro de su espacio de un modo considerado legítimo por la ciudadanía, permitiendo así el libre ejercicio de la voluntad política del poder ejecutivo mediante la obediencia cívica del pueblo (Olías Lima, 2002). Este es entonces el pivote del modelo de gobernanza que trasciende radicalmente al concepto de gobernabilidad, la participación de la sociedad en el gobierno. Si bien gobernabilidad alude al proceso directivo de una sociedad, el concepto va mucho más allá.

La Gobernabilidad consiste en la posibilidad o probabilidad de que el gobierno gobierne a su sociedad, la ingobernabilidad, significa la posibilidad de que el gobierno deje de gobernar a su sociedad o no la gobierne, provocando con ello, conflictos, crisis políticas, problemas económicos y sociales. Afirma el autor que la capacidad de gobernar es el proceso de gobernar con sus prácticas de interlocución y negociación con los actores sociales.

Gobernanza es entonces, un nuevo proceso directivo, una nueva relación entre gobierno y sociedad, la gobernanza incluye a la gobernabilidad, en tanto requiere la acción de un gobierno capaz y eficaz. En este sentido, gobernanza significa el cambio de proceso / modo / patrón de gobierno: el paso de un centro a un sistema

de gobierno, en el que se requieren y activan los recursos del poder público, de los mercados y de las redes sociales.

Conclusiones

Los esquemas actuales, fundamentados en las comisiones metropolitanas que han sido creadas mediante el acuerdo de los gobiernos centrales del distrito federal y el estado de México, así como de la Sedesol, no son el camino adecuado para resolver la problemática.

Hace falta construir la epistemología de lo metropolitano en el valle de México con base en la definición de la incertidumbre, característica básica de este fenómeno territorial, y en la aceptación de que existen riesgos en la toma de decisiones.

Las características actuales de las sociedades que habitan la ZMVM, exigen que cualquier proceso que lleve a tomar decisiones incluya la participación de los ciudadanos, de los empresarios y de todos los agentes gubernamentales.

Los conceptos de incertidumbre y conflicto posnormal para la zona metropolitana del valle de México pueden constituir elementos rectores para el diseño de un sistema de gestión innovador en ese espacio territorial.

Bibliografía

Ángel Lara, H. (2002). El gobierno de los bienes comunes: la evolución de las instituciones de acción colectiva. *Región y sociedad*, 14(24), 263-269.

Del Pilar Castillo, M., & Salazar, B. (1996). Jugando a la violencia en Colombia: el dilema de pagar o no pagar. *Cuadernos de economía (Santafé de Bogotá)*, 15(25), 185-197.

Díaz de León, C. G. (2013). Nueva Gestión Pública y Gobernanza: Desafíos en su Implementación New Public Management and Governance: Challenges in Implementation. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(1), 177-194.

Escrich, S. G., Gigante, B. G., & García, M. G. (2015). The Monty Hall Game: una propuesta de Mobile Learning para el aprendizaje de la probabilidad. *DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia*, (32), 1-12.

Estrada, S., & Pacheco-Vega, R. (2009). Sistemas y políticas de investigación, desarrollo e innovación: Algunas propuestas. *Espiral (Guadalajara)*, 15(44), 31-76.

Malvicino, G. A. (2001, November). La gestión de la calidad en el ámbito de la administración pública. Potencialidades para un cambio gerencial. In *Ponencia presentada en el VI Congreso Internacional del CLAD, Buenos Aires, Argentina*(pp. 5-9).

Monsalve, S. (2003). John Nash y la teoría de juegos. *Lecturas matemáticas*, 24, 137-149.

Serrano, L., Ortiz, J. J., & Rodríguez, J. D. (2009). La simulación como recurso didáctico en la enseñanza de la probabilidad. *Tendencias actuales de la investigación en educación estocástica*, 157-178.

