



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL
MENCIÓN: GEOTÉCNIA Y TRANSPORTE



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE
SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO
DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:
EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL
MENCIÓN: GEOTÉCNIA Y TRANSPORTES

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL
MENCIÓN: GEOTECNIA Y TRANSPORTES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE
SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO
DE LA CIUDAD DE JULIACA
AÑO 2024

TESIS PRESENTADA POR:
EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL
MENCIÓN: GEOTECNIA Y TRANSPORTES

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO :



Dr. ARNALDO YANA TORRES

MIEMBRO DEL JURADO :



Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

MIEMBRO DEL JURADO :



Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS :



Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: TECNOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN – P50



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 583-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 20 de diciembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-014586 presentado por el (a) Bachiller, EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, quien solicita nominación de Jurados y Fecha y hora de sustentación de tesis, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller. EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, con número de DNI. 41794659 y con número de matrícula 1720100075, ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024**, para optar el GRADO de MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL Mención: GEOTECNIA Y TRANSPORTES de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN;**

Que, mediante Resolución N° 1774-2024-USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N° 2164-2024-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA Y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **TECNOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN - P50;**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN:**

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 00064 de fecha 20 de diciembre del 2024 se nomina Jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico;*

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe final de la Investigación (BORRADOR DE TESIS), del (la) Bach: EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, para optar el GRADO de MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL, Mención: GEOTECNIA Y TRANSPORTES, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. ARNALDO YANA TORRES
Primer miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Segundo miembro	: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Asesor	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	: Jueves 26 de diciembre del 2024
Hora	: 04:30 p.m.
Lugar	: Aula N° 309 EPG-UANCV-JULIACA

ARTÍCULO CUARTO. - el Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECCIÓN (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 02164-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 02 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-014611 de fecha 28 de noviembre de 2024, el (la) Bach. EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, con DNI N° 41794659, código de matrícula N° 1720100075, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); INFORME N° 001075-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 02 de diciembre de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-014611 el (la) Bach. EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024** Línea de investigación **TECNOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN - P50**, para optar el GRADO de MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL, mención: **GEOTECNIA Y TRANSPORTES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 001075-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024** presentado por el (la) Bach. EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)

Jr. Loreto N° 450 - ☎ (051) 329145 - Pag. Web: www.epg@uancv.edu.pe - Juliaca - Perú

DISTRIBUCIÓN:
DIRECCIÓN EPG, INTERESADO.

Scanned with
CamScanner



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01774-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 30 de octubre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-013345 de fecha 29 de octubre de 2024, el (la) Bach. EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, con DNI N° 41794659, código de matrícula N° 1720100075, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; INFORME N° 00752-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 30 de octubre de 2024, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-013345 el (la) Bach. EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024** Línea de investigación **TECNOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN - P50**, para optar el GRADO de MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL, mención: **GEOTECNIA Y TRANSPORTES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR** Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00752-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024** presentado por el (la) Bach. EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

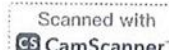
Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (o)

Jr. Loreto N° 450 - ☎ (051) 329145 - Pág. Web: www.epg@uancv.edu.pe - Juliaca - Perú

DISTRIBUCIÓN:
DIRECCIÓN EPG, INTERESADO.
ARCHIVO EPG.





14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41794659
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-9146-2056
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos de investigación	
Línea de investigación	TECNOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN - P50
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: CIUDAD DE JULIACA País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA -15.49805, -70.13589 https://maps.app.goo.gl/ZrHHTbmnUUtLuYPu7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	OCTUBRE 2024 - DICIEMBRE 2024
URL de disciplinas OCDE	Ingeniería civil https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.01.00 Ingeniería del transporte https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.01.05
- Librería	



DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EDGAR NEPTALI CONDORI CALAPUJA, identificado con DNI Nro. 41794659 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL MENCIÓN: GEOTECNIA Y TRANSPORTE,

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 05 de Setiembre del 2025

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico de todo corazón a Cristian y Katy,
quienes ha sido mi mayor motivación para
cumplir con esta anhelada meta.



AGRADECIMIENTO

Gracias infinitas a mis padres, ha sido el pilar de este logro, a mis hermanos quienes supieron brindarme su tiempo para apoyarme, sin ustedes todo esto no hubiera sido posible, su amor y sacrificio han sido la luz que guío mi camino a través de este viaje académico.



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática	15
1.2. Formulación del planteamiento del problema	18
1.2.1. Pregunta general	18
1.2.2. Preguntas específicas	18
1.3. Justificación de la investigación	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación práctica.....	19
1.3.3. Justificación metodológica.....	20
1.4. Objetivos.....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
1.5. Importancia y alcance de la investigación	21
1.5.1. Importancia de la investigación	21
1.5.2. Alcance de la investigación	23



1.6.	Limitaciones y delimitaciones de la investigación	24
1.6.1.	Limitaciones de la investigación	24
1.6.2.	Delimitaciones de la investigación	26
1.7.	Hipótesis	28
1.7.1.	Hipótesis general	28
1.7.2.	Hipótesis específicas	28
1.8.	Variables e indicadores	28
1.8.1.	Conceptualización de variables.....	28
1.8.2.	Operacionalización de variables.....	32

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	33
2.1.1.	A nivel internacional.....	33
2.1.2.	A nivel nacional.....	39
2.1.3.	A nivel local.....	45
2.2.	Bases teóricas	51
2.2.1.	Gestión Administrativa.....	51
2.2.2.	Servicio de transitabilidad.....	174
2.3.	Marco conceptual	204

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Enfoque de la investigación	223
3.2.	Método aplicado en la investigación	223
3.3.	Tipo de investigación.....	224
3.4.	Nivel de investigación.....	224



3.5.	Diseño de investigación	224
3.6.	Población y muestra	225
3.6.1.	Población	225
3.6.2.	Muestra	225
3.7.	Validez y confiabilidad del instrumento de investigación	226
3.7.1.	Validez de los instrumentos.....	226
3.7.2.	Confiabilidad de los instrumentos.....	226
3.8.	Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis.....	226

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.	Presentación, análisis e interpretación de datos	227
4.1.1.	Correlación general	228
4.1.2.	Correlación específica 1	229
4.1.3.	Correlación específica 2	231
4.1.4.	Correlación específica 3	232
4.1.5.	Correlación específica 4	233
4.2.	Proceso de la prueba de hipótesis.....	235
4.2.1.	Hipótesis general	235
4.2.2.	Hipótesis específica 1	236
4.2.3.	Hipótesis específica 2.....	238
4.2.4.	Hipótesis específica 3.....	239
4.2.5.	Hipótesis específica 4	240
4.3.	Discusión de resultados	241
	CONCLUSIONES	246
	RECOMENDACIONES	248



REFERENCIAS.....	250
ANEXOS	265
Anexo 1: Matriz de consistencia	266
Anexo 2: Matriz de datos	267
Anexo 3: Instrumento	269
Anexo 4: Validación de instrumento	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5: Evidencia de recojo de datos	¡Error! Marcador no definido.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	32
Tabla 2. Estadístico de fiabilidad	226
Tabla 3. Índice de interpretación de correlación	227
Tabla 4. Gestión administrativa y servicio de transitabilidad.....	228
Tabla 5. Planeación y servicio de transitabilidad	229
Tabla 6. Organización y servicio de transitabilidad	231
Tabla 7. Dirección y servicio de transitabilidad	232
Tabla 8. Control y servicio de transitabilidad.....	234
Tabla 9. Prueba de normalidad	235
Tabla 10. Prueba de hipótesis general.....	236
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 1.....	237
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 2.....	238
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 3.....	239
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 4.....	240



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión administrativa y servicio de transitabilidad	228
Figura 2. Planeación y servicio de transitabilidad	230
Figura 3. Organización y servicio de transitabilidad.....	231
Figura 4. Dirección y servicio de transitabilidad	233
Figura 5. Control y servicio de transitabilidad.....	234



RESUMEN

La finalidad del presente estudio fue; determinar la relación entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024. La metodología considerada fue un enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo de nivel correlacional y con un diseño no experimental; se utilizó como instrumento el cuestionario para evaluar los informes de indagación, con muestra de 385 personas de la ciudad de Juliaca año 2024. Los instrumentos utilizados fueron la técnica de encuesta e instrumentos de cuestionario. Los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva muy fuerte al 97.3% de confianza entre la gestión administrativa y el servicio de transitabilidad. Por lo tanto, en términos generales se concluyó que según el estadístico de correlación Rho de Spearman, las dos variables de estudio se relacionan muy fuerte positivamente ($R=0.973$); así mismo como consecuencia de la significancia aproximada es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0.05 (0.000 es menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gestión, administrativa, servicio, transitabilidad, viabilidad.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and trafficability service in the center of the city of Juliaca in the year 2024. The methodology considered was a quantitative approach, hypothetical deductive method, correlational level type and with a non-experimental design; the questionnaire was used as an instrument to evaluate the inquiry reports, with a sample of 385 people of the city of Juliaca year 2024. The instruments used were the survey technique and questionnaire instruments. The results showed that there is a very strong positive correlation at 97.3% confidence between administrative management and trafficability service. Therefore, in general terms it was concluded that according to Spearman's Rho correlation statistic, the two study variables are very strongly positively related ($R=0.973$); likewise, as the approximate significance is 0.000, which is less than the significance level of 0.05 (0.000 is less than 0.05), the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Key words: Management, administrative, service, trafficability, viability.



INTRODUCCIÓN

Analizar la relación entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio de transitabilidad en el centro urbano de Juliaca, es un contexto caracterizado por el crecimiento poblacional y la creciente demanda de movilidad eficiente, este estudio busca identificar las deficiencias en la planificación, organización y control del tránsito, y proponer estrategias que permitan mejorar la fluidez vehicular, la seguridad vial y la satisfacción de los usuarios. La investigación tiene como propósito contribuir al desarrollo de una gestión pública más eficiente, orientada a la optimización de recursos y a la sostenibilidad de la movilidad urbana.

En los próximos capítulos se expondrá un esquema que detalla la evolución de la presente investigación. En el primer capítulo del trabajo se trataron varios temas. En primer lugar, se abordó la descripción de la situación problemática, seguido por la presentación general del problema y los problemas específicos. Posteriormente, se expuso la justificación de la investigación, los objetivos generales y específicos, así como la importancia y el alcance del estudio. También se discutieron las limitaciones y alcances del trabajo, las hipótesis generales y específicas, se definieron las variables e indicadores a considerar. El segundo capítulo, dedicado a establecer el marco teórico, se enfocó en analizar el marco conceptual, los fundamentos teóricos y el contexto de la investigación. En el Capítulo III se abordó la metodología de la investigación, que incluyó aspectos como la definición de la población y muestra, los procedimientos e instrumentos de recolección de datos, la evaluación de la validez y confiabilidad, así como la descripción de la estrategia empleada para verificar las hipótesis planteadas. Asimismo, se consideraron la población y la



muestra en el estudio. En el cuarto capítulo del documento, se abordaron los hallazgos obtenidos, se presentaron las conclusiones alcanzadas. Además de los resultados de las correlaciones encontradas, también se presentaron las hipótesis. Llegado el momento de analizar los apéndices finales, es pertinente abordar las fuentes bibliográficas utilizadas.



CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

En el contexto global, la transitabilidad urbana representa un desafío significativo para muchas ciudades, especialmente aquellas en vías de desarrollo, donde el acelerado crecimiento del parque automotor y la infraestructura vial insuficiente generan congestionamiento, contaminación y elevados tiempos de desplazamiento. Según Calatayud, et al. (2021), la congestión en América Latina y el Caribe implica pérdidas económicas cercanas al 2 %–4 % del PIB regional, afectando negativamente la calidad de vida y la productividad urbana. Además, Rodrigues, et al. (2021) sostienen que una inadecuada gestión administrativa de la movilidad urbana agrava estos problemas, y que se requieren políticas integrales que combinen planificación urbana, regulación eficiente y tecnologías avanzadas para controlar los flujos vehiculares.

En el Perú, estas deficiencias son aún más notables en ciudades intermedias como Juliaca, donde la infraestructura vial no ha respondido al aumento del parque automotor, con un crecimiento del 5,8 % en el flujo de vehículos ligeros a nivel nacional para julio de 2023, según datos del Instituto



Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023). Este incremento, junto con la informalidad del transporte y la débil regulación, contribuye a una congestión aguda, mayores siniestros viales y deterioro ambiental en zonas urbanas densas, especialmente en centros históricos y zonas comerciales. El Ministerio del Ambiente (MINAM, 2023) identifica la movilidad urbana deficiente como una de las principales barreras para alcanzar ciudades sostenibles, y aunque se han impulsado medidas limitadas —como restricciones de horarios o pilotaje de transporte público—, estas no abordan el problema de fondo.

Juliaca, capital de la provincia de San Román en Puno, ejerce un rol fundamental como eje comercial y de transporte del sur del país. Su ubicación estratégica en la red vial nacional, con conexiones hacia Cuzco, Arequipa, Puno y otros destinos, ocasiona una sobrecarga vehicular en el centro urbano, donde la infraestructura es claramente insuficiente (Butrón Quispe, 2015). Estudios como el de Cruz Balcona y Ccamapaza Baca (2016) han identificado, mediante sistemas de información geográfica, zonas críticas de accidentes en la carretera Puno–Juliaca, mayormente ubicadas en tramos urbanos con alta movilidad y curvas complejas, lo que refleja la inexistencia de control eficiente y planificación efectiva.

La situación se agrava por la alta tasa de siniestralidad en la región. Según informes del Observatorio Nacional de Seguridad Vial del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (La Decana Radio, 2025), Puno se posiciona como la tercera región con mayor número de fallecidos por accidentes de tránsito en el país, con 211 muertos y 603 heridos entre enero y agosto de 2025. La emergencia hospitalaria también refleja esta problemática:



incrementos del 30 % en la atención de víctimas de accidentes en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón evidencian una crisis persistente del tránsito local (La Decana Radio, 2025). Además, hechos lamentables como el atropello fatal de una anciana de 87 años en Juliaca (Diario Correo, 2023), el choque múltiple con cuatro fallecidos y más de 30 heridos en la vía a Puno (Andina, 2025), y una sucesión de accidentes letales en carreteras de la región (Diario Correo, 2022), confirman la alta peligrosidad del entorno vial.

La infraestructura también es un factor crítico: muchas vías presentan bermas estrechas que dificultan maniobras de evasión y aumentan el riesgo de accidentes, sobre todo en rutas como Juliaca–Huancané o Juliaca–Azángaro (Pachamama Radio, 2025). Este conjunto de factores—infraestructura deficiente, alta siniestralidad, congestión crónica y vacío administrativo—consolida un escenario crítico en el centro de Juliaca, donde residentes y peatones se exponen diariamente a entornos inseguros y desordenados.

Este conjunto de evidencias evidencia de manera clara la urgencia de implementar una gestión administrativa sólida, eficiente y bien estructurada en el ámbito de la transitabilidad urbana de la ciudad de Juliaca. La investigación titulada “Gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca, año 2024” adquiere una justificación incuestionable en este contexto, ya que busca contribuir con un análisis riguroso y fundamentado que permita generar conocimiento relevante para la toma de decisiones en materia de movilidad urbana. El estudio no solo pretende diagnosticar la situación actual, sino también brindar aportes prácticos que orienten la formulación de estrategias y políticas encaminadas a mejorar la organización del tránsito,

reducir la congestión vehicular y garantizar un desplazamiento más seguro y ordenado tanto para conductores como para peatones.

Asimismo, el desarrollo de esta investigación resulta pertinente porque responde a una problemática que afecta directamente a la competitividad económica y a la calidad de vida de la población. En el caso específico del centro urbano de Juliaca, donde convergen actividades comerciales, financieras y de servicios, una adecuada gestión de la transitabilidad es clave para optimizar la accesibilidad, dinamizar las actividades productivas y garantizar un entorno vial sostenible. Por ello, este trabajo de investigación se justifica en la medida en que aspira a aportar información empírica y confiable que sirva de soporte para el diseño de soluciones viables, las cuales no solo fortalezcan la seguridad vial y la eficiencia del transporte, sino que también promuevan un desarrollo urbano más equilibrado y acorde a las necesidades actuales y futuras de la población juliacaña.

1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024?

1.2.2. Preguntas específicas

1. ¿Cuál es la relación entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024?
2. ¿Cuál es la relación entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024?



3. ¿Cuál es la relación entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024?
4. ¿Cuál es la relación entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación encuentra su fundamento teórico en la interrelación entre gestión administrativa y servicios públicos, particularmente en el área de transitabilidad urbana. Estudios previos han demostrado que una gestión administrativa eficiente puede optimizar servicios de movilidad en entornos urbanos, mejorando tanto la circulación como la seguridad vial. Este estudio busca contribuir a la literatura existente al analizar cómo una gestión administrativa específica, aplicada al contexto del centro urbano de Juliaca, puede influir en la transitabilidad y en la calidad de vida de sus ciudadanos. Aportará un marco conceptual aplicable a otras ciudades con problemáticas de movilidad urbana similares.

1.3.2. Justificación práctica

Este estudio es relevante para la ciudad de Juliaca, ya que el tráfico urbano en su centro presenta problemas graves que afectan la economía local, la calidad de vida de los habitantes y la eficiencia del transporte. Los hallazgos podrán ser utilizados por las autoridades municipales y otros actores para implementar mejoras específicas en la gestión de la transitabilidad, contribuyendo a un sistema de transporte más ordenado y seguro. Además, esta investigación podría guiar políticas públicas orientadas a optimizar la

infraestructura vial y los sistemas de circulación, brindando un impacto positivo en la actividad comercial y social del centro de la ciudad.

1.3.3. Justificación metodológica

Desde una perspectiva metodológica, esta investigación empleará un enfoque cuantitativo para analizar datos de tráfico y gestión administrativa, combinados con técnicas cualitativas que incluyen entrevistas a funcionarios municipales y encuestas a ciudadanos. Esta metodología mixta permitirá obtener una visión integral del impacto de la gestión administrativa en la transitabilidad del centro de Juliaca. Al utilizar instrumentos validados y un diseño riguroso, se asegurará la fiabilidad y validez de los resultados, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y propuestas de solución en contextos urbanos con características similares.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024

1.4.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca.
2. Determinar la relación entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca.
3. Determinar la relación entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca.



4. Determinar la relación entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca.

1.5. Importancia y alcance de la investigación

1.5.1. Importancia de la investigación

La gestión administrativa constituye un eje fundamental en la planificación, organización y ejecución de estrategias orientadas a optimizar la transitabilidad en los espacios urbanos. En el caso particular del centro de la ciudad de Juliaca, un territorio caracterizado por una elevada densidad vehicular y peatonal, el análisis de este fenómeno cobra especial relevancia, ya que permite comprender cómo una adecuada administración del tránsito puede generar impactos positivos en diferentes dimensiones.

En el **aspecto social**, una gestión administrativa eficaz contribuiría de manera significativa a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, ya que permitiría reducir el tiempo que actualmente se pierde en situaciones de congestión vehicular, además de garantizar una movilidad más ordenada, inclusiva y segura tanto para conductores como para peatones. Esto no solo implica mayor comodidad en los desplazamientos cotidianos, sino también un acceso más equitativo a servicios, actividades laborales y espacios de recreación.

Desde la **perspectiva económica**, el ordenamiento del flujo vehicular incide directamente en el fortalecimiento del comercio y de la productividad local. Una circulación más ágil en el centro urbano facilita el transporte de bienes y servicios, reduce los costos asociados al tiempo de traslado y mejora la competitividad de las micro y pequeñas empresas, que dependen en gran



medida de un sistema de tránsito funcional para el abastecimiento y distribución de sus productos.

En el ámbito ambiental, el descongestionamiento vehicular mediante una administración adecuada del tránsito permite reducir los niveles de contaminación atmosférica y sonora generados por la permanencia prolongada de vehículos en las vías. La disminución de emisiones de gases contaminantes no solo impacta positivamente en la salud de la población, sino que también contribuye al cumplimiento de compromisos nacionales e internacionales relacionados con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático.

Finalmente, en la dimensión administrativa, el fortalecimiento de la gestión basada en evidencia empírica y en el uso de datos objetivos resulta clave para una toma de decisiones más eficiente en el ámbito municipal. Una administración que integra criterios técnicos y enfoques estratégicos favorece el diseño de políticas públicas orientadas a resultados, garantizando que las acciones implementadas en materia de movilidad respondan efectivamente a las necesidades de la población y al mismo tiempo promuevan la eficiencia institucional.

En el contexto, de la presente investigación, se presenta como un aporte sustantivo, al buscar evidenciar cómo la adecuada aplicación de prácticas administrativas puede transformar la dinámica urbana de Juliaca, generando beneficios sostenibles en lo social, lo económico, lo ambiental y lo institucional.

1.5.2. Alcance de la investigación

El alcance de la presente investigación se delimita en varios aspectos fundamentales que permiten acotar su estudio y garantizar la pertinencia de los resultados.

En el **plano geográfico**, el estudio se centra en el área urbana correspondiente al centro de la ciudad de Juliaca, específicamente en aquellas vías principales de alto tránsito vehicular y peatonal, así como en los puntos críticos donde la congestión se presenta con mayor frecuencia. Esta delimitación resulta relevante debido a que el centro urbano constituye el espacio donde convergen la mayor parte de actividades comerciales, administrativas y de servicios, lo que intensifica los problemas de movilidad y exige propuestas de gestión administrativa adaptadas a su dinámica particular.

Desde el punto de **vista temporal**, la investigación se enmarca en el año 2024, contemplando la realidad actual de la transitabilidad en Juliaca y evaluando las políticas y acciones municipales implementadas en dicho periodo. Sin embargo, más allá de un análisis coyuntural, el estudio también considera la proyección de sus hallazgos hacia el mediano y largo plazo, con el propósito de contribuir al diseño de estrategias sostenibles que puedan mantenerse vigentes y efectivas en años posteriores.

En cuanto al **temático**, la investigación aborda la relación existente entre la gestión administrativa y el servicio de transitabilidad, enfatizando aspectos como la planificación urbana, la regulación del tránsito y el uso de recursos tecnológicos aplicados a la movilidad. Estos elementos resultan



esenciales para comprender cómo una gestión eficiente puede incidir en la fluidez del transporte, la reducción de la congestión y la mejora de la experiencia de los ciudadanos en su desplazamiento diario.

Finalmente, en el ámbito **práctico**, el estudio busca ofrecer estrategias concretas y adaptables que puedan ser implementadas por las autoridades locales y los organismos competentes. Estas propuestas estarán orientadas a mejorar la fluidez vehicular, promover el respeto a las normas de tránsito, fomentar la cultura vial entre conductores y peatones, y garantizar una movilidad más ordenada y segura en el centro de la ciudad. De esta manera, la investigación no solo pretende describir la problemática, sino también aportar alternativas viables que contribuyan al bienestar social, al fortalecimiento de la gestión municipal y al desarrollo urbano sostenible de Juliaca.

1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

1.6.1. Limitaciones de la investigación

En el desarrollo de la presente investigación se reconocen ciertas limitaciones que podrían influir en el alcance y profundidad de los resultados obtenidos. Una primera limitación está relacionada con **el acceso a la información**, ya que puede presentarse dificultad para recopilar datos actualizados y confiables acerca de la transitabilidad urbana y los mecanismos de gestión administrativa implementados en la ciudad de Juliaca. La ausencia de registros sistematizados y la falta de disponibilidad de bases de datos oficiales en tiempo real pueden restringir la obtención de un panorama completo de la problemática.



Otra limitación corresponde a **la resistencia de los actores clave** vinculados al estudio, como autoridades locales, transportistas, comerciantes y ciudadanos. En algunos casos, la disposición limitada a colaborar en encuestas, entrevistas o procesos de observación puede dificultar la recolección de información representativa. Esta situación responde, en parte, a la desconfianza hacia los procesos de investigación o a la percepción de que los resultados no generarán un impacto directo e inmediato en la realidad cotidiana de la ciudad.

Asimismo, **los recursos disponibles** constituyen una restricción significativa, puesto que la investigación se encuentra condicionada por limitaciones presupuestarias y de tiempo que dificultan la realización de observaciones prolongadas, monitoreos extensivos o análisis de gran escala. Estos factores obligan a priorizar ciertos espacios y periodos de estudio, lo que puede reducir la amplitud de la información recopilada y el nivel de detalle alcanzado en los análisis.

Finalmente, es importante señalar la influencia de **factores externos** que escapan al control del investigador, tales como condiciones climáticas adversas, variaciones estacionales en el flujo vehicular, conflictos sociales o eventos imprevistos que puedan alterar la dinámica del tránsito en la ciudad. Estas eventualidades pueden interferir en la planificación de las actividades de campo y, en algunos casos, afectar la validez de los datos recolectados al no corresponder con la situación habitual de la transitabilidad en Juliaca.

En conjunto, estas limitaciones no invalidan la pertinencia de la investigación, pero sí deben ser consideradas al momento de interpretar los

resultados y formular conclusiones, ya que ofrecen un marco realista sobre las condiciones en que se desarrolló el estudio.

1.6.2. Delimitaciones de la investigación

El presente estudio presenta delimitaciones necesarias que permiten acotar el alcance de la investigación y centrar los esfuerzos analíticos en los aspectos más relevantes del problema planteado.

En cuanto al **ámbito geográfico**, la investigación se desarrolla exclusivamente en el centro urbano de la ciudad de Juliaca, concentrándose en las principales vías de tránsito vehicular y peatonal, así como en los puntos críticos donde la movilidad se ve seriamente afectada por la congestión, el desorden y la falta de control administrativo. Esta delimitación territorial responde a la necesidad de focalizar el análisis en la zona con mayor densidad de circulación y donde los problemas de transitabilidad se manifiestan de manera más evidente, dejando fuera áreas periféricas o residenciales que presentan dinámicas de movilidad distintas.

Respecto a **la temporalidad**, el estudio se circunscribe al año 2024, tomando en cuenta que los diagnósticos, análisis y propuestas se elaboran en función de la realidad observada durante este periodo. Sin embargo, se reconoce que las conclusiones y recomendaciones pueden proyectarse hacia los años siguientes, en tanto ofrecen insumos que podrían ser aplicados en la planificación futura de la gestión del tránsito urbano.

En relación con **la población objetivo**, la investigación se enfoca en los actores directamente vinculados con la problemática de la transitabilidad en el centro de Juliaca. Esto incluye a las autoridades municipales y entidades



responsables de **la gestión del tránsito**, a los transportistas que circulan por las principales vías, a los comerciantes asentados en el área central que se ven afectados por la congestión, y a los ciudadanos que utilizan cotidianamente estas rutas. Esta delimitación permite recoger percepciones y evidencias desde diversos ángulos, aunque excluye a otros grupos poblacionales que no están directamente relacionados con la dinámica del tránsito en la zona estudiada.

Finalmente, en lo que concierne al **aspecto temático**, la investigación se centra específicamente en analizar la relación entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio de transitabilidad. En este sentido, se delimitan fuera del estudio otros factores relevantes en la movilidad urbana, como el diseño o construcción de nueva infraestructura vial, los sistemas de transporte público masivo o las políticas de planificación territorial de largo plazo.

Este enfoque temático preciso permite profundizar en la interacción entre la gestión administrativa municipal y la eficiencia del tránsito urbano, sin dispersar el análisis hacia variables adicionales que, si bien influyen en la movilidad, exceden los objetivos definidos del presente trabajo.

En suma, estas delimitaciones resultan fundamentales para estructurar una investigación clara, coherente y viable, garantizando que los recursos y esfuerzos se concentren en los elementos que inciden directamente en el objeto de estudio planteado.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

1.7.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación significativa entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.
2. Existe una relación significativa entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.
3. Existe una relación significativa entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.
4. Existe una relación significativa entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

1.8. Variables e indicadores

1.8.1. Conceptualización de variables

- **Variable 1: Gestión administrativa**

En el entorno urbano, la gestión administrativa implica la planificación detallada, la organización eficiente y la minuciosa supervisión de los diversos servicios públicos, con el propósito fundamental de mejorar sustancialmente la calidad de vida de todos los residentes de la metrópolis. Según el enfoque de Fayol (1916), la administración abarca una serie de funciones fundamentales que incluyen la previsión, la organización, la dirección y el control, elementos esenciales para lograr una gestión eficaz y eficiente de los



servicios públicos urbanos en las ciudades modernas. La adecuada gestión de la transitabilidad peatonal y vehicular es de suma importancia para el desarrollo e implementación de políticas y estrategias orientadas a optimizar la movilidad urbana y reducir de manera significativa los problemas de congestión en áreas urbanas densamente pobladas. Este enfoque estratégico es fundamental para alcanzar de manera efectiva y eficiente los objetivos establecidos previamente.

En el ámbito de la gestión pública, se han desarrollado enfoques contemporáneos que buscan de manera constante mejorar la eficiencia y la efectividad de las organizaciones gubernamentales, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Estos diferentes enfoques se centran en la implementación de diversas estrategias innovadoras y eficaces para abordar de manera efectiva los desafíos y problemáticas actuales que enfrentan las diversas administraciones públicas a nivel nacional e internacional.

Los enfoques contemporáneos en la gestión pública, tales como la Nueva Gestión Pública (NGP), promueven una administración centrada en la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas, con el objetivo de brindar servicios de calidad y excelencia a la ciudadanía. Según la investigación realizada por Denhardt y Denhardt en el año 2015, se destaca que los administradores públicos tienen la importante responsabilidad de crear valor de manera efectiva para los ciudadanos a través de la implementación y ejecución de políticas de gestión que contribuyan significativamente a mejorar la accesibilidad y movilidad en entornos urbanos caracterizados por una elevada congestión vehicular. En la ciudad de Juliaca, los enfoques

mencionados anteriormente son sumamente relevantes y adecuados, dado que se busca de manera prioritaria optimizar la movilidad urbana a través de la implementación de políticas integrales de transporte público, así como una gestión municipal orientada hacia la promoción de la participación proactiva y constante de la comunidad en general.

- **Variable 2: Servicio de transitabilidad**

El concepto de transitabilidad se puede entender como la capacidad que tiene una ciudad para asegurar un desplazamiento fluido y sin obstáculos de los vehículos, de manera que sea conveniente y accesible para todos los habitantes que la conforman. El concepto en cuestión abarca una amplia gama de elementos, como por ejemplo la extensa red de carreteras, la compleja normativa de circulación vial y la planificación detallada del territorio urbano en su totalidad. Estos diversos factores, cuando se combinan de manera adecuada, contribuyen significativamente a la movilidad de forma segura y eficaz en el entorno urbano actual (Muñoz, 2018). En las ciudades que se encuentran en pleno desarrollo y expansión, como es el caso de Juliaca, resulta fundamental contar con un sistema de transporte público eficiente y bien estructurado. Esto no solo contribuirá a elevar el nivel de vida de los residentes, sino que también será un factor determinante para fomentar el crecimiento económico de la región (Gómez, 2019).

La transitabilidad urbana se ve significativamente afectada por una variedad de factores, entre los cuales se destacan la calidad y el estado de la infraestructura vial, la eficacia en la regulación y supervisión del tránsito, así como la implementación de políticas públicas en materia de transporte. La



infraestructura vial, que abarca carreteras, autopistas, calles, avenidas, señalización horizontal y vertical, así como sistemas de semáforos y semáforos peatonales, juega un papel crucial en la movilidad y accesibilidad, especialmente en áreas metropolitanas con una elevada concentración demográfica, tal como lo indicaron Pérez y Martínez en su investigación realizada en el año dos mil veinte. El control efectivo del tránsito vehicular, que implica la supervisión y gestión tanto del transporte público como del transporte privado, juega un papel crucial en asegurar un desplazamiento fluido y evitar la saturación de las vías (Ramos, 2019).

1.8.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Gestión administrativa	Planeación	Fijación de objetivos	
		Establecimiento de Políticas	
		Programas	
		Presupuesto	
	Organización	División del trabajo	
		Coordinación	
		Descripción de funciones	
		Toma de decisiones	
	Dirección	Comunicación	
		Motivación	
		Liderazgo	
		Actividades de control	
Control	Información y comunicación		
	Vigilancia y monitoreo		
	Servicio de transitabilidad	Peatonal	Vereda
			Áreas verdes
Ubicación de postes			
Vehicular		Rampas vehiculares	
		Pavimento de adoquinado	
		Bermas	
		Sardineles	

Nota. Elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

Montoya (2020) elaboro este trabajo investigativo para obtener el grado de Doctorado denominado "Propuesta de planificación del mantenimiento de carreteras en países en desarrollo basado en sistemas de gestión de pavimentos" en donde objetivo de esta investigación es desarrollar un procedimiento útil que permita la obtención, análisis, procesamiento y actualización de datos de condiciones de pavimentos, con la visión de generar insumos para la implementación de estrategias sustentables de conservación y mantenimiento de caminos, basadas en sistemas de gestión de pavimentos. La pertinencia de esta propuesta radica en que las agencias administradoras de carreteras de la mayoría de los países en vías de desarrollo cuentan con recursos, personal y datos limitados para planear las intervenciones que se realizan en las redes de caminos. El modelo propuesto deviene de un trabajo que se ha realizado desde 2014 hasta la fecha, en la Autopista Centinela-La Rumorosa, localizada en el estado de Baja California, México. Los resultados integran los datos obtenidos de analizar las condiciones superficiales y



estructurales de su pavimento y de la zona de estudio, así como de las condiciones operativas del eje, incluyendo un proceso de georeferenciación para la determinación de puntos críticos en la red y simulación para determinar los efectos de los trabajos de conservación y mantenimiento realizados anualmente. Se concluye que el modelo de planeación propuesto contribuye en la mejora del desempeño de la autopista, ya que permite planificar y administrar la asignación de recursos en la toma de decisiones oportunas sobre conservación y mantenimiento. Lo anterior, permite a las agencias administradoras de caminos de países en desarrollo, brindar un sistema de transporte de calidad a sus usuarios.

Guerra (2021) llevó a cabo una investigación para la obtención de su grado de Licenciatura titulada "Impacto de la pandemia en el transporte masivo de ciudades colombianas". Este trabajo tuvo como propósito central realizar una revisión de literatura orientada a analizar de manera integral los efectos que la pandemia ocasionó en el transporte masivo de las principales ciudades del país, específicamente Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín. Dichas urbes fueron seleccionadas debido a que cuentan con sistemas de transporte masivo consolidados, de amplia trayectoria en su funcionamiento y con una significativa demanda de pasajeros, lo cual las convierte en referentes representativos para evaluar los cambios ocurridos en este sector. La investigación se enfocó en cuantificar la magnitud del impacto de la pandemia en la movilización de pasajeros dentro de estos sistemas, permitiendo evidenciar de manera comparativa la disminución de la demanda y los cambios en los patrones de movilidad urbana. De igual modo, se identificaron las principales implicaciones de la crisis sanitaria en la demanda de



transporte, así como las limitaciones y restricciones que influyeron en la oferta del servicio. Asimismo, se analizaron los efectos económicos generados por la drástica reducción del número de usuarios, lo cual repercutió en la sostenibilidad financiera de los sistemas de transporte masivo en Colombia. En términos generales, el estudio no solo aportó datos sobre la variación en la cantidad de pasajeros movilizados, sino que también permitió caracterizar el efecto de la pandemia en las dinámicas operativas y económicas del transporte masivo. Este análisis resultó relevante porque ofreció un panorama cuantitativo y cualitativo de cómo un evento externo de gran magnitud, como la emergencia sanitaria por la COVID-19, impactó directamente en la prestación de un servicio esencial para la movilidad urbana, generando la necesidad de replantear estrategias de gestión y sostenibilidad en el sector.

Oliveros (2022) desarrolló una investigación para optar el grado de Maestría titulada "El transporte terrestre masivo en las ciudades, ¿Una respuesta efectiva a la problemática del transporte urbano en Colombia? Su necesidad—Su deficiencia: un dilema soluble". En este estudio, el autor sostiene que los sistemas de transporte masivo, en las modalidades implementadas en las principales ciudades del país, constituyen una alternativa relevante y, en muchos aspectos, una verdadera solución frente a la creciente problemática del transporte urbano de pasajeros. El trabajo reconoce que la introducción de los buses de tránsito rápido (BRT) ha generado un impacto positivo en la movilidad urbana, contribuyendo a mejorar la eficiencia en el traslado de usuarios y a reducir parcialmente los problemas derivados de la congestión vehicular. Sin embargo, se enfatiza que estos avances no resultan suficientes por sí solos, ya que los sistemas aún



presentan limitaciones que requieren ajustes en distintos ámbitos. En particular, se señala la necesidad de fortalecer el marco jurídico que regula el transporte, optimizar los aspectos técnicos relacionados con la operación de los sistemas y garantizar sostenibilidad económica para asegurar su funcionamiento en el mediano y largo plazo. Asimismo, el estudio subraya que, dependiendo de las características propias de cada ciudad colombiana, es indispensable implementar mecanismos de transporte complementarios que funcionen de manera articulada con los sistemas masivos. Este enfoque permitiría generar un círculo virtuoso de movilidad urbana, en el cual el transporte masivo se combine con otras modalidades, logrando así una solución más integral y efectiva. En este sentido, la investigación aporta una mirada crítica y propositiva al señalar que el dilema entre la necesidad y las deficiencias del transporte masivo puede resolverse mediante la implementación de reformas estructurales y una adecuada planificación intermodal que responda a las realidades particulares de cada ciudad.

Larrotta y Gomez (2020) desarrollaron una investigación de tesis para optar el grado de licenciatura titulada "Transitabilidad de la vía terciaria en la vereda El Cucharal, municipio de Fusagasugá". Este estudio se enfocó en analizar la problemática que atraviesan las vías terciarias en Colombia, evidenciando que, en muchos casos, dichas carreteras no cumplen con los estándares mínimos de construcción requeridos para garantizar una adecuada transitabilidad. Esta deficiencia genera consecuencias significativas, especialmente para el sector agropecuario, al incrementar los tiempos de recorrido y dificultar el transporte de productos hacia los principales centros de acopio y distribución. La investigación resalta que la



baja calidad en la infraestructura vial repercute directamente en los procesos de importación y exportación de materia prima, lo que limita la capacidad de abastecimiento tanto del municipio de Fusagasugá como de otras regiones del país. A partir de ello, se argumenta que la deficiente transitabilidad de las vías terciarias no solo constituye un obstáculo para la movilidad local, sino que también afecta el desarrollo económico regional y nacional, al restringir la competitividad del sector agropecuario y limitar su integración en cadenas productivas más amplias. De este modo, el trabajo enfatiza la necesidad de planificar, ejecutar y mantener proyectos de infraestructura vial que respondan a criterios técnicos adecuados y a las necesidades del territorio. Al mejorar las condiciones de las vías terciarias, no solo se optimizaría el transporte de bienes y servicios, sino que también se impulsaría el desarrollo sostenible de las comunidades rurales y se fortalecería la economía nacional mediante una mayor fluidez en el intercambio de productos agrícolas.

Sención et al., (2021) desarrollaron un artículo científico titulado "Transitabilidad peatonal en un trecho de la Vía España con edificios con espacios de transición: cañón urbano entre Plaza Regency y El Rey", en el cual analizaron la dinámica de movilidad peatonal en un sector específico de la ciudad de Panamá, comprendido entre el Supermercado Rey, el puente peatonal, Plaza Concordia y Plaza Regency. El estudio se centró en la peatonalidad dentro del denominado "cañón urbano" de la Vía España, empleando como base metodológica un modelo lógico de multivariantes que permitió examinar los patrones de desplazamiento de los peatones en este espacio de alta circulación. La investigación utilizó un procedimiento de observación estructurada mediante el registro audiovisual, colocando dos



cámaras para filmar de manera simultánea ambos lados del cañón urbano durante un periodo de una hora —entre las 12:30 p.m. y 1:30 p.m. del 5 de julio de 2018—. El objetivo principal consistió en cuantificar trayectos, desvíos y comportamientos de los peatones en relación con los espacios de transición disponibles en el área, especialmente las aceras perimetrales asociadas a los edificios del sector. Los resultados mostraron que entre un 60 % y un 85 % de los transeúntes utilizaron los espacios de transición, es decir, las áreas de sombra y las aceras adyacentes a los edificios, en particular en las inmediaciones de Plaza Regency y del Supermercado Rey. El análisis detalló que, en el entorno de Plaza Regency, los peatones tendían a realizar pequeñas desviaciones en sus trayectos para desplazarse dentro de las zonas sombreadas, buscando mayor comodidad y protección climática. En contraste, en el sector del Supermercado Rey, el flujo peatonal presentó un recorrido más continuo, lineal y definido, evidenciando un comportamiento distinto según las características físicas y funcionales del espacio urbano. Este estudio aportó evidencia empírica sobre la importancia de los espacios de transición en la movilidad peatonal y cómo el diseño urbano influye directamente en la transitabilidad y en la elección de trayectorias de los usuarios. Asimismo, resaltó la necesidad de considerar estos factores en los procesos de planificación urbana para fomentar entornos más accesibles, seguros y funcionales para los peatones.

Burgos (2019) desarrolló una tesis doctoral titulada “La gestión del transporte urbano: una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de Chile”, en la cual se analizó el desafío que representa el crecimiento acelerado y expandido de la ciudad de Santiago frente a la



capacidad de su sistema de transporte público. El autor enfatizó que la localización de las viviendas, al no estar planificada de manera coordinada con la infraestructura y la oferta de transporte, genera una serie de externalidades negativas que terminan siendo asumidas directamente por los usuarios, como mayores tiempos de viaje, costos adicionales y una movilidad deficiente. La investigación incluyó una evaluación del modelo de gestión del transporte urbano desde la perspectiva de la gobernanza, destacando cómo la planificación y coordinación institucional influyen en la eficiencia del sistema y en la satisfacción ciudadana. Se caracterizó inicialmente la situación actual de Santiago respecto a la gestión del transporte público, para posteriormente contrastarla con un caso colombiano en donde se aplica un modelo descentralizado sustentado en un esquema de Área Metropolitana. Asimismo, se realizaron entrevistas a actores clave del sector, con el fin de identificar las variables que condicionan la posibilidad de avanzar hacia un modelo de transporte integrado, tanto en lo operativo como en lo institucional, adaptado a la realidad metropolitana actual. Finalmente, el estudio permitió concluir que los sistemas de transporte urbano requieren de una gestión estratégica que supere las limitaciones estructurales y políticas, y que solo mediante un enfoque integral y coordinado se pueden enfrentar los retos impuestos por el crecimiento urbano y la creciente demanda de movilidad en las grandes ciudades como Santiago de Chile.

2.1.2. A nivel nacional

Luna (2022) desarrollo la tesis de licenciatura denominada "Mejoramiento del servicio de transitabilidad y seguridad vial del camino vecinal Av. Roosevelt de la ciudad de Chancay-Huaral-lima, 2020" el objetivo:



Determinar la relación entre el mejoramiento del servicio de transitabilidad y seguridad vial del camino vecinal Av. Roosevelt de la ciudad de Chancay - Huaral – Lima, 2020. Método: Tiene un diseño correlacional un enfoque de investigación descriptiva, cuantitativa, transversal, el tipo de investigación es aplicada cuyo paradigma de forma deductivo, la muestra está representada por 277 personas. Resultados, la correlac. de Rho de Spearman. es 0.697 de acuerdo a la proporción de Bisquerra esta correlación es positiva y alta. Como indicamos, a medida que se mejore el servicio de transitabilidad, teniendo en cuenta la accesibilidad a predios cercanos, mitigación de polvo y tiempo de viaje. La seguridad Vial se mejorará paulatinamente en el camino vecinal de la Av. Roosevelt del distrito de Chancay. Conclusión: La significancia asintótica ($p=0.000$) es menor que el rango de significancia ($p_valor=0.5$). por lo cual, existe amplia certeza estadística para desestimar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna. Del mismo modo, el mejoramiento del servicio de transitabilidad se relaciona con la seguridad vial del camino vecinal Av. Roosevelt de la ciudad de Chancay - Huaral – Lima, 2020.

Torres (2024) desarrollo el trabajo investigativo denominado “Ejecución de obras viales y eficacia en la transitabilidad en un gobierno local del norte, 2023” para la obtención del grado de maestría. La presente investigación se centra en el análisis de la ejecución de proyectos viales en el distrito de Aguas Verdes durante el período comprendido entre los años 2020 y 2022, con el propósito de examinar su incidencia en la movilidad local. El estudio parte de la premisa de que una implementación técnicamente rigurosa de las obras de infraestructura vial constituye un factor determinante para optimizar el tránsito urbano y, en consecuencia, mejorar la calidad de vida de la población. Desde



un enfoque metodológico, se aplicó un diseño de investigación básica con predominio del enfoque cuantitativo, utilizando herramientas estadísticas para la recolección, procesamiento y análisis numérico de los datos. Particular relevancia tuvo la georreferenciación de las intervenciones realizadas en zonas que anteriormente eran intransitables durante las temporadas de lluvias, lo que permitió evaluar de manera objetiva los cambios en las condiciones de accesibilidad y circulación. Asimismo, se analizaron integralmente los procesos de planificación, contratación, supervisión y liquidación de un total de diez obras viales ejecutadas en dicho período. El estudio estableció una correlación directa entre los niveles de inversión en infraestructura vial y ciertos indicadores de eficiencia del tránsito. Los resultados revelaron un avance significativo, evidenciado en la pavimentación de 10 575 metros lineales de vías, de los cuales el 90 % se ejecutó bajo la modalidad de precios unitarios y con adecuados mecanismos de supervisión técnica. De manera específica, se identificó una correlación positiva moderada ($r = 0,614$) entre el mejoramiento de la infraestructura vial y el incremento en la eficiencia del tránsito local. No obstante, se detectó que el 40 % de las obras aún no habían sido formalmente liquidadas a pesar de encontrarse en operación, lo que refleja limitaciones en el cierre administrativo y financiero de los proyectos. En cuanto a las propuestas derivadas de la investigación, se enfatiza la necesidad de optimizar los estudios de preinversión con el fin de priorizar de manera más precisa las intervenciones que generen mayor impacto en la movilidad. Igualmente, se recomienda fortalecer las capacidades técnicas de los equipos municipales responsables de la gestión del ciclo de inversión, desde la formulación hasta la supervisión y evaluación



de las obras. Aunque los hallazgos demuestran mejoras en la movilidad vehicular y peatonal del distrito, persisten brechas estructurales en las fases de planificación, ejecución y monitoreo, las cuales limitan el aprovechamiento pleno de los beneficios de las inversiones realizadas. Por tanto, se concluye que existe una relación positiva entre la inversión en proyectos viales y la eficiencia del tránsito, pero se subraya la urgencia de perfeccionar los mecanismos de formulación, implementación, seguimiento y sostenibilidad de las futuras intervenciones. Finalmente, entre las recomendaciones estratégicas se incluyen dos aspectos claves: en primer lugar, incorporar dentro de los estudios de impacto un análisis de variables socioeconómicas como el empleo, el valor de las propiedades y el dinamismo de las actividades productivas, lo cual permitirá estimar los beneficios indirectos de las obras viales; y en segundo lugar, evaluar la sostenibilidad de las intervenciones mediante la medición sistemática de indicadores de desempeño en los años posteriores a la ejecución, con el fin de garantizar que los beneficios logrados se mantengan en el tiempo y se consoliden como parte del desarrollo urbano y social de Aguas Verdes..

Acosta (2020) desarrollo la tesis de Licenciatura denominada "Propuesta vial para mejorar la transitabilidad vehicular en la intersección de las avenidas prolongación Francisco Bolognesi y José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque" La presente tesis se basa en un enfoque del campo de la Ingeniería de Tránsito, la cual sirve para una planificación, diseño, operación y la gestión de transporte, con la finalidad de proporcionar una adecuada transitabilidad, de manera más segura, rápida y que se ajuste más a las necesidades de los transportistas y a la población



en general. Tiene como objetivo brindar una propuesta vial en la intersección de las avenidas Prolongación Francisco Bolognesi y José Leonardo Ortiz, para mejorar la transitabilidad vehicular. La investigación presenta un diseño no experimental, al no manipularse variables, cuya finalidad es la observación de una realidad tal como se presenta para luego ser analizada. Dicha intersección, como materia de estudio, implicó un estudio del tráfico, un levantamiento topográfico. Con el nuevo diseño geométrico de la intersección, se realizó una simulación vehicular. Como resultado, se aplicaron dos propuestas. Con la primera, se obtuvo mejores resultados en el área de conflicto, puesto que presentó una mejor distribución del flujo vehicular, orden y señalización. Asimismo, se presentó un promedio de disminuciones de 52.07%, respecto al tiempo de viaje, y un promedio de disminuciones de 1.46 %, en relación con la distancia de recorrido. Se concluye que, con la nueva propuesta vial, la transitabilidad vehicular, en la intersección de las avenidas Prolongación Francisco Bolognesi y José Leonardo Ortiz, se mejoraran los tiempos y distancias de recorrido.

Herrera (2022) desarrollo la tesis de licenciatura denominada "Mejoramiento del servicio de transitabilidad de una trocha carrozable. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana del Centro]" La finalidad de la tesis fue plantear una propuesta de mejoramiento del servicio de transitabilidad de una trocha carrozable., consultando y analizando la normativa existente, manuales y recomendaciones técnicas correspondiente a la teoría general y el diseño de la geometría de la carretera. La tesis fue de nivel descriptivo entorno a la variable y sus dimensiones; además es una investigación aplicada que también respondió a un diseño no experimental de corte transversal. De



acuerdo a esta metodología el estudio se establece en describir los procedimientos del proyecto de mejora por lo cual empleó la observación como herramienta principal. Entre los resultados se obtuvo que los criterios del servicio de transitabilidad para el mejoramiento de una trocha carrozable son, la capacidad de vía, nivel de servicio, estudio de la demanda, estudio de la oferta y el crecimiento del tránsito, también se demostró que los criterios preliminares de diseño geométrico para el mejoramiento de una trocha carrozable son, los aspectos ambientales, estudios topográficos, estudios hidrológicos, la velocidad de diseño, y la distancia de visibilidad, en el caso de los criterios principales de diseño geométrico para el mejoramiento de una trocha carrozable fueron, el afirmado, la pendiente, la calzada y las cunetas. Por ende, se concluye que el mejoramiento de servicio de transitabilidad de una trocha carrozable comprende el desarrollo de un diseño geométrico y criterios de transitabilidad.

Peredo y Panduro (2023) desarrollo la tesis de licenciatura denominada "Análisis de la accesibilidad e impacto del tránsito en el Óvalo Ureta ubicado en la ciudad de Chiclayo–Lambayeque" La ciudad de Chiclayo se ha visto envuelta por problemas de distinta índole que han afectado su desarrollo; sin embargo, es el sector de transporte donde particularmente tienen una deuda pendiente con la sociedad. El presente proyecto de investigación se caracteriza por tener un enfoque mixto; basada en una parte cualitativa y cuantitativa, el cual está orientado a estudiar los patrones de comportamiento y su interacción con el entorno, así como la estimación de los parámetros indicadores del tránsito vehicular y peatonal y obtener la percepción de la gente a cerca de la movilidad. Por lo que, en base a toda la información



adquirida se busca plantear propuestas de solución que conlleven a la mejora de la situación actual. En la metodología utilizada para esta investigación mixta se hizo uso en la parte cualitativa del método Design Thinking, el cual viene siendo aplicado en los últimos años con el fin de afiatar las preguntas a realizar en las encuestas y obtener resultados que sean los más convenientes para el trabajo realizado. Por otro lado, para la parte cuantitativa se hará uso del programa VISSIM para realizar la micro simulación de lo que actualmente se observa en el área de estudio, posteriormente a ello, tomando en cuenta las opiniones de las personas encuestadas, se presentaron las posibles soluciones que pueden satisfacer las necesidades del público. En cuanto al análisis de los resultados se muestra que dentro de las conclusiones y recomendaciones del público en general existe una mayor tendencia a que se implementen semáforos, cruces peatonales y paraderos autorizados. Además, se comprueba que la calidad tanto peatonal como vehicular resultó deficiente.

2.1.3. A nivel local

Ramos (2022) desarrollo el trabajo investigativo para la obtención de la licenciatura denominado "Influencia del control interno en la gestión administrativa de Institución Educativa Luz Andina Reina de las Américas de Juliaca, periodo 2021" desarrollo la tesis La investigación tuvo como objetivo determinar la Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Luz Andina Reina de las Américas de Juliaca en el 2021, para lo cual se tomaron las variables, control interno con las siguientes dimensiones; ambiente de control, actividades de control, supervisión, información y comunicación y evaluación de riesgos y la variable gestión



administrativa con las siguientes dimensiones; planeación, organización, dirección y control. Esta investigación utilizó el método de investigación científico, con un nivel exploratorio de diseño no experimental de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por los trabajadores de la Institución Educativa Luz Andina Reina de las Américas en el 2021. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, se tomó como población al personal docente y administrativo de la Institución Educativa Luz Andina Reina de las Américas de Juliaca en el periodo 2021 y la muestra estuvo conformada por 21 personas en total a las que se les aplicó las encuestas para la obtención de los datos estadísticos, los datos obtenidos indicaron que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existiendo una correlación positiva de 0,705 lo que indica que si el control interno mejora esto influirá en la mejora de la gestión administrativa.

Montalico (2022) El presente trabajo de investigación corresponde a la tesis de licenciatura titulada "Diseño de viaducto para mejorar la transitabilidad vehicular en la intersección de la avenida Juliaca y la carretera Puno–Tiquillaca, Puno–2022". La propuesta se planteó a partir de la identificación de una problemática de movilidad en uno de los principales accesos viales por el norte hacia el centro de la ciudad de Puno, donde la congestión vehicular y las deficiencias en la infraestructura existente generan retrasos significativos y riesgos de seguridad vial. El proyecto se desarrolló en estricto cumplimiento con la normatividad peruana vigente en materia de diseño y construcción de infraestructura vial. Para ello, se emplearon diversas técnicas de levantamiento de información, entre ellas el reconocimiento visual del área de estudio, el aforo vehicular con el propósito de medir la intensidad y



composición del tránsito en diferentes horarios, así como el levantamiento topográfico y el estudio geotécnico para conocer las condiciones físicas y mecánicas del terreno sobre el cual se proyectaría la estructura. En cuanto al diseño metodológico, la investigación se clasificó como aplicada, dado que buscó resolver una problemática concreta de la realidad local. Se adoptó un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo de corte transversal, lo que permitió analizar de manera objetiva la situación de tránsito y proponer soluciones fundamentadas en datos técnicos. El diseño del viaducto propuesto en la intersección de la avenida Juliaca y la carretera Puno–Tiquillaca fue evaluado en términos de su pertinencia frente a la demanda vehicular actual y proyectada a un horizonte de 20 años, tomando en consideración el crecimiento urbano y la dinámica regional de movilidad. Para validar la propuesta se utilizaron herramientas de simulación y análisis de alto nivel, como el software Synchro 8, empleado en la modelación y evaluación del flujo vehicular, y el programa CSIBridge, aplicado al análisis estructural de la sección compuesta del viaducto. Estos recursos tecnológicos permitieron garantizar la factibilidad técnica del proyecto y proyectar su impacto positivo en la reducción de la congestión y la mejora de la transitabilidad. La importancia de esta investigación trasciende el ámbito local, ya que no solo responde a las necesidades de los desplazamientos diarios entre las ciudades de Puno y Juliaca, sino que también contribuye a fortalecer la conectividad regional y nacional, al ser esta intersección un punto estratégico dentro de la red vial que articula diversos flujos de transporte. De este modo, el proyecto no únicamente se concibe como una solución puntual



de infraestructura, sino como un aporte significativo al desarrollo socioeconómico y a la integración territorial en el sur del Perú.

Apaza (2017) elaboró una tesis de licenciatura titulada "Determinación de modelos matemáticos de caracterización de flujo vehicular para el centro histórico de la ciudad de Juliaca", cuyo propósito principal fue dar respuesta a la creciente problemática del tránsito vehicular en esta ciudad, fenómeno que no es ajeno a lo que ocurre en muchas urbes del mundo. El autor partió de la premisa de que, en la medida en que una sociedad se torna más urbana y económicamente próspera, los problemas asociados al transporte y la movilidad tienden a intensificarse, tal como sucede en la ciudad de Juliaca, donde el tránsito se ha vuelto desordenado, caótico y cada vez más difícil de controlar. La investigación se estructuró en siete capítulos, en los cuales se analizó detalladamente la situación del tránsito en el centro histórico, identificando sus principales deficiencias y proponiendo alternativas de solución. En dichos apartados se abordaron aspectos como la recolección de datos de campo a través de aforos vehiculares, el tratamiento estadístico de la información, así como la formulación de modelos matemáticos que permiten caracterizar y explicar los patrones de flujo vehicular en la zona de estudio. El trabajo se apoyó en gráficos, tablas e imágenes que ilustran con claridad los problemas existentes y los casos específicos detectados en las vías analizadas, lo que permitió obtener un diagnóstico preciso de la situación del transporte en Juliaca. A partir de este diagnóstico, se plantearon acciones y lineamientos técnicos orientados a mejorar la fluidez del tránsito vehicular, aportando evidencia científica que contribuye a la gestión del transporte



urbano en la ciudad y ofreciendo insumos útiles para futuras políticas públicas de movilidad en la región de Puno.

Mamani (2024) desarrollo la tesis de Licenciatura de nominada El presente trabajo de investigación, titulado "Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Comsurpe de la ciudad de Juliaca, 2024", se desarrolló con el propósito de analizar la manera en que los procesos de gestión administrativa influyen en los niveles de productividad de los trabajadores de dicha organización. En la actualidad, la gestión administrativa constituye un eje fundamental dentro de cualquier entidad, dado que busca incrementar la productividad, orientar los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos y maximizar el aprovechamiento de los recursos materiales, financieros y humanos disponibles. El objetivo principal de este estudio consistió en determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Comsurpe durante el año 2024. Para alcanzar este propósito, la investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo básico y con un diseño no experimental de corte transversal, lo que permitió observar las variables en su contexto real sin manipulación alguna. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa, de los cuales se encuestó a un total de 79 colaboradores, seleccionados para obtener información confiable y representativa. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de cuestionarios estructurados, y posteriormente la información fue procesada con el software estadístico SPSS versión 22, herramienta que facilitó la organización, análisis e interpretación de los resultados. Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman,



adecuado para establecer la relación entre las variables de carácter ordinal. Los resultados obtenidos revelan que, según la percepción mayoritaria de los trabajadores encuestados, la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Comsurpe se sitúa en un nivel medio, lo cual indica que si bien existen prácticas administrativas que favorecen la eficiencia laboral, aún se observan oportunidades de mejora. Asimismo, se evidenció una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa global y la productividad laboral, lo que respalda la hipótesis planteada en la investigación. Al analizar las dimensiones específicas de la gestión administrativa, se encontró que las áreas de planificación y dirección administrativa presentan una relación positiva débil pero significativa con la productividad, lo que refleja que estas funciones, aunque aportan, requieren fortalecerse para generar un mayor impacto. Por otro lado, las dimensiones de organización y control administrativo mostraron una relación positiva moderada y significativa con la productividad laboral, lo cual evidencia que la estructuración de procesos, la distribución de funciones y los mecanismos de supervisión tienen un papel más decisivo en el rendimiento de los trabajadores. En síntesis, el estudio demuestra que la gestión administrativa constituye un factor clave en el nivel de productividad de los colaboradores de Comsurpe, pero subraya la necesidad de consolidar estrategias más sólidas en planificación y dirección, a fin de alcanzar un desempeño organizacional más elevado y sostenible..

Benites (2022) desarrolló un artículo científico titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal”, cuyo propósito fue establecer un marco teórico y metodológico que permita



comprender los vínculos entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Para tal fin, el autor realizó un exhaustivo análisis documental que abarcó tanto artículos científicos como tesis de pregrado, posgrado y doctorado, publicadas en el periodo comprendido entre los años 2010 y 2021. La búsqueda y selección de estos materiales se efectuó en reconocidas bases de datos académicas como Scielo, Dialnet, Redalyc y Google Scholar, lo que garantizó la validez y pertinencia de las fuentes revisadas. El estudio se centró en tres artículos que sirvieron como punto de partida para estructurar la investigación bajo un enfoque multidimensional. A partir de este análisis, se aplicó una metodología de carácter cuantitativo, descriptivo y correlacional, sustentada en el modelo metodológico propuesto por Sampieri (2014). Asimismo, la investigación tomó como eje conceptual la teoría funcional de la administración, la cual contempla las dimensiones de planificación, organización, dirección y control como pilares esenciales en la gestión. Como resultado, se logró demostrar que la gestión administrativa no solo incide de manera significativa en la calidad de los servicios prestados, sino que además existe una relación de influencia directa entre ambas variables. De este modo, el artículo de Benites constituye un aporte relevante al estudio de la gestión administrativa, al evidenciar que su correcta aplicación genera mejoras sustanciales en los procesos de atención y satisfacción del usuario, confirmando que la gestión administrativa eficaz es un factor clave para optimizar la calidad de servicio en distintas organizaciones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa



Hoy en día, el éxito organizacional depende en gran medida de la calidad de la gestión administrativa. No solo es esencial para organizaciones orientadas al servicio como la educación, la salud y la banca, sino que también es aplicable a organizaciones orientadas a la toma de decisiones. La gestión administrativa utilizada en las organizaciones empresariales hoy en día se ocupa del logro eficiente y efectivo de los objetivos organizacionales. Este logro de la eficiencia organizacional general es el objetivo principal de la gestión. Es necesario abordar cuestiones relacionadas con la funcionalidad de la gestión administrativa, los roles de los gerentes administrativos y el alcance de la gestión administrativa (Lapuenta y Van de Walle, 2020).

La gestión administrativa se ocupa de hacer las cosas a través de las personas en un entorno dinámico y competitivo. La principal preocupación de un gerente es canalizar los recursos necesarios para mantener y/o aumentar la eficiencia y la efectividad. Este papel funcional de la gestión no se limita a las actividades de recursos humanos. El nivel operativo de toma de decisiones incluye la programación de la producción, la elaboración del presupuesto operativo, el control de inventarios, el control de calidad y la implementación de planes de producción u operativos. Consistente con estas actividades a nivel micro, la administración se relaciona con la preparación e implementación de planes operativos, el control presupuestario y el control de gestión de calidad. Los gerentes tienen que llevar a cabo su rol administrativo en un contexto organizacional complejo y dinámico. La gestión administrativa está asociada con la gestión de personas en una organización con más de 30 empleados. La estrategia y la planificación son actividades clave para una organización; estas afectan el funcionamiento del negocio, sus actividades y



los roles de la organización. Los directores y/o la junta completan el rol de administración y liderazgo. Este programa de posgrado en gestión administrativa se refiere a la gestión de organizaciones dinámicas y complejas (Lapuente y Van de Walle, 2020).

La forma más temprana registrada del concepto de gestión proviene de China, cuando el emperador Yu nombró a hombres para organizar los recursos para la fabricación de cerámica, ruedas, barcos y otros artículos necesarios para la existencia humana. Las pirámides de Egipto también son un testimonio del logro de la organización gerencial desde los tiempos más antiguos. Sin embargo, en términos históricos, el desarrollo del pensamiento y la práctica de la gestión ha sido un proceso largo, cuyas formas organizativas cambiaron poco hasta hace al menos dos siglos. El pensamiento clásico de la gestión comenzó en el siglo XVIII, por lo que los primeros dos siglos en la historia de la gestión se pueden ver mejor ya sea en términos de la administración pública general que comenzó a desarrollarse durante este período, o como el contexto para el posterior detalle sobre la aparición de un pensamiento de gestión más específico (Zhang et al., 2023).

La esencia del paradigma gerencial clásico se ejemplifica en el trabajo sobre administración industrial y general, y en los principios de la administración científica. Estos dos tipos principales de paradigmas no son solo lenguajes en el sentido de diferentes maneras de explicar los mismos fenómenos. Más bien, estas teorías de gestión representan diferentes perspectivas sobre lo que es importante, o lo que debería ser importante, en la forma de actuar de un gerente, al menos con respecto a la forma 'mejor' o, en otras palabras, la forma 'dominante' de organización. Hasta hace unos



cuarenta años, solo había dos paradigmas clásicos que podían agruparse bajo la era del "management tradicional". En la transición del siglo XX desde la era tradicional, surgieron diversas prácticas de gestión aplicadas que se volvieron paradigmáticas en sí mismas, notablemente la gestión democrática, los enfoques humano y conductual, la gestión de operaciones, las teorías de sistemas y contingencias, y varias combinaciones de las anteriores (Zhang et al., 2023).

La forma más temprana registrada del concepto de gestión proviene de China, cuando el emperador Yu nombró a hombres para organizar los recursos para la fabricación de cerámica, ruedas, barcos y otros artículos necesarios para la existencia humana. Las pirámides de Egipto también son un testimonio del logro de la organización gerencial desde los tiempos más antiguos. Sin embargo, en términos históricos, el desarrollo del pensamiento y la práctica de la gestión ha sido un proceso largo, cuyas formas organizativas cambiaron poco hasta hace al menos dos siglos. El pensamiento clásico de la gestión comenzó en el siglo XVIII, por lo que los primeros dos siglos en la historia de la gestión se pueden ver mejor ya sea en términos de la administración pública general que comenzó a desarrollarse durante este período, o como el contexto para el posterior detalle sobre la aparición de un pensamiento de gestión más específico (Zhang et al., 2023).

La esencia del paradigma gerencial clásico se ejemplifica en el trabajo sobre administración industrial y general, y en los principios de la administración científica. Estos dos tipos principales de paradigmas no son solo lenguajes en el sentido de diferentes maneras de explicar los mismos fenómenos. Más bien, estas teorías de gestión representan diferentes



perspectivas sobre lo que es importante, o lo que debería ser importante, en la forma de actuar de un gerente, al menos con respecto a la forma 'mejor' o, en otras palabras, la forma 'dominante' de organización. Hasta hace unos cuarenta años, solo había dos paradigmas clásicos que podían agruparse bajo la era del "management tradicional". En la transición del siglo XX desde la era tradicional, surgieron diversas prácticas de gestión aplicadas que se volvieron paradigmáticas en sí mismas, notablemente la gestión democrática, los enfoques humano y conductual, la gestión de operaciones, las teorías de sistemas y contingencias, y varias combinaciones de las anteriores (Zhang et al., 2023).

Los gerentes administrativos suelen ser responsables de las operaciones de todo un segmento o área de una organización. Otros títulos que a veces se utilizan para esta posición incluyen director, oficial principal, vicepresidente o gerente administrativo principal. Ayudan a desarrollar programas y políticas que conduzcan a los objetivos de una organización en cuanto a misión, propósito y dirección estratégica. Los gerentes administrativos trabajan con otros en los niveles más altos de la organización, y en organizaciones gubernamentales y sin fines de lucro, ayudan a trabajar en las direcciones creadas por los funcionarios electos en nombre del público. A menudo trabajan con colegas en otras partes de la misma organización y, a veces, realizan parte de su trabajo en casa o en otros lugares. El trabajo de los gerentes administrativos de alto nivel ayuda al éxito de toda la organización, por lo que estas personas suelen ser elegibles para ganar salarios más altos (Ozdemir et al., 2021).



Most top-level administrative managers have a bachelor's or master's degree and experience in their fields of expertise. La experiencia como director de proyectos o programas, gerente de oficina, gerente financiero, director de recursos humanos u otros tipos de gerentes también es útil. El conjunto de habilidades acumuladas para todos estos roles incluye habilidades de gestión tradicionales, así como liderazgo, habilidades interpersonales, comunicación, pensamiento estratégico, planificación y otros tipos de competencias administrativas y de gestión especializadas. El puesto tiene un alcance, impacto y escala significativos, generalmente está a nivel del equipo de alta dirección y es más autónomo que ser un gerente intermedio. Las relaciones clave incluyen a funcionarios electos o miembros de la junta que establecen la dirección organizacional general y a otros miembros del equipo de alta dirección con quienes un gerente administrativo principal colabora diariamente para llevar a cabo el trabajo (Ozdemir et al., 2021).

- El trabajo de un gerente puede ser grande y complejo. Los gerentes realizan la planificación, las finanzas, el personal, el marketing, las operaciones diarias y las relaciones públicas. Son responsables del rendimiento general de una organización o de una parte importante de la misma. También son responsables de asegurar que la empresa gestione bien cada una de sus funciones individuales y que todas las funciones puedan trabajar juntas simultáneamente. En general, los gerentes administrativos pueden esperar realizar las siguientes funciones en mayor o menor medida: planificar actividades, tomar decisiones extensas, organizar y coordinar el trabajo de otros, liderar y motivar a otros, hacer que otros rindan cuentas, delegar y controlar recursos. Si examinamos estas partes del cuerpo con



detalle, concluimos que hay cuatro funciones principales involucradas en la gestión administrativa. Los detalles se proporcionan a continuación (Guo, 2020).

- Planificación y Toma de Decisiones: El propósito básico del trabajo de un gerente es ayudar a una organización a lograr lo que se propone hacer, lo cual es una función de la gestión. Un administrador está involucrado en los procesos que definen cuáles son los objetivos de la organización y cómo se lograrán. Cuando un gerente está involucrado en la planificación, las decisiones tomadas representan declaraciones de políticas generales, a través de las cuales la organización anuncia su propósito, las actividades que llevará a cabo, cómo logrará esos propósitos y sus principales expectativas sobre lo que logrará. Por separado, la planificación es la toma de decisiones mediante la cual el gerente asume compromisos en nombre de la organización. Otro proceso de toma de decisiones ocurre mediante la coordinación de los servicios de empleados especializados para resolver problemas organizacionales específicos. Esto se llama decisiones operativas o resolución de problemas (Guo, 2020).

La comunicación efectiva es fundamental en la gestión administrativa. Sin ella, los gerentes administrativos no pueden funcionar como miembros efectivos del equipo, ofrecer contribuciones útiles al éxito de la organización y construir relaciones que fomenten y beneficien tanto la responsabilidad lateral como la vertical. Algunas comunicaciones son verbales, otras son escritas y otras son digitales. Programar, proporcionar recordatorios puntuales a los estudiantes o al personal, o comunicar actualizaciones sobre plazos sería el uso más efectivo de un medio digital. Animar a un compañero de trabajo a



probar su presentación contigo o compartir un asunto sensible con un colega podría ser mejor transmitido por escrito o hablando directamente con la persona (Christensen y Lægreid, 2020).

Existen diversas barreras para la comunicación, incluyendo diferencias culturales y de idioma, estilos agresivos en contraposición a los pasivos y asertivos, y problemas tecnológicos. Modelar y adaptar las estrategias de comunicación es esencial. Cuando compartas una preocupación o solicites la opinión de un compañero de trabajo, siempre practica la escucha activa. En lugar de descartar la perspectiva, experiencia o idea creativa de otra persona, participa en una conversación. Para iluminar y definir los obstáculos en los canales de comunicación, considere emplear políticas de puertas abiertas, boletines informativos, anuncios y mecanismos de retroalimentación como una oportunidad para aclarar malentendidos o sugerir aclaraciones. Las prácticas de comunicación y los tipos de comunicación deben coincidir con el marco, la cultura y el contexto de la organización. Este alineamiento es importante porque influye en qué tan cómodos estarán los empleados al utilizar el enfoque mientras realizan sus tareas laborales. Cuando las formas de comunicación no están alineadas con la cultura organizacional, definitivamente afectará el grado de involucramiento de los empleados en sus profesiones. Los gerentes administrativos contribuirán al proceso de toma de decisiones, la satisfacción y la productividad dentro de la organización al involucrar activamente a los empleados. Es importante que tus compañeros de trabajo expresen sus ideas y emociones genuinas sin dudar, y que lo hagan abiertamente. Quieres sinceridad y precisión. Cuanto más directo seas, más inmediata será la conversación y menor será la posibilidad de malentendidos.



Da un ejemplo de buena conducta cambiando tu comportamiento (Christensen y Lægreid, 2020).

Los gerentes necesitan actuar éticamente en el desempeño de sus trabajos, ya que algunas de sus decisiones tienen implicaciones significativas para los empleados, accionistas, comunidades, inversores, contribuyentes y muchos otros interesados. Para ayudar a los gerentes que trabajan en la administración profesional, este capítulo investiga marcos éticos clave que ofrecen perspectivas distintas pero complementarias para la toma de decisiones: el consecuencialismo, la deontología y la ética de la virtud. Este capítulo es relevante para las personas o unidades que trabajan en funciones administrativas. Los administradores deben tomar decisiones respecto a los principios, políticas y directrices de las organizaciones y deben asegurarse de que las acciones tomadas no pongan en peligro ni entren en conflicto con el interés público, y donde sea posible, promover los productos y servicios entregados. Los administradores públicos – que funcionan principalmente en el gobierno, universidades, organizaciones de servicio público y diversas organizaciones basadas en empresas, industrias y comercio – tienen responsabilidades y poderes que se traducen a través de políticas públicas en la prestación de servicios, incluyendo educación, atención médica, infraestructura, servicios de empleo y otros servicios públicos o contractuales público-privados. Al violar los estándares éticos, los gerentes administrativos pueden tener un efecto significativo y negativo en la moral y la productividad de aquellos a quienes gestionan y de aquellos a quienes son responsables. Una cultura de explotación o egoísmo es un riesgo a largo plazo para la fibra de la organización, que se debilita y se rompe. Esto puede ser particularmente



perjudicial en la prestación de servicios públicos, donde la característica central es la compleja y omnipresente interrelación y la dependencia pública de dichos servicios. Los gerentes deben ser responsables de las decisiones corporativas, y esto puede implicar su responsabilidad personal, especialmente si no supervisan y gestionan los excesos. Los directores administrativos también asumen la importante tarea de promocionar la imagen de la organización que representan como ética y transparente. El comportamiento ético de los individuos y, por ende, de los gerentes, se basa en su carácter como personas éticas. El gerente administrativo tiene la responsabilidad adicional de fomentar culturas éticas en el personal. El comportamiento ético se demuestra por el valor que el personal añade al estar al servicio o ser de ayuda para los demás. El comportamiento ético atraviesa los requisitos legislativos, particularmente cuando las nuevas reglas operan sobre problemas aún no identificados. El éxito permanente tiene valores éticos y de servicio público incorporados en su base conductual. El comportamiento ético es atemporal. El comportamiento oportunista del personal, basado en soluciones ad-hoc, es disruptivo para las relaciones y la eficiencia, efectividad y, en última instancia, los resultados satisfactorios de la empresa. El personal debe entender esto durante su inducción en una empresa y el refuerzo de valores a través de códigos de refuerzo. El comportamiento ético está mandado por la legislación en áreas como la anti-discriminación y la equidad, donde no se permiten excepciones. Los valores son las guías, y las reglas son los motores para lograr la excelencia en el servicio público y el desarrollo de la gestión pública (Weiss, 2021).



La influencia transformadora del crecimiento tecnológico ocurrió relativamente temprano en la práctica de la gestión administrativa. Muchas de las ideas fundamentales sobre la eficacia y eficiencia de la información han impulsado los sistemas integrados que utilizamos hoy en día. Dado que la información en una organización puede llevar a una ventaja competitiva, la digitalización de los datos organizacionales es vital para la toma de decisiones y la mejora de procesos. La innovación es importante no solo para la gestión de los procesos administrativos, sino también para la organización en su conjunto. La innovación, al igual que una estructura de gestión bien funcionante, puede ser una fuente importante de ventaja competitiva para una organización. Las prácticas y la cultura innovadoras se basan en valores de mejora continua que no se limitan al personal de línea o a los gerentes, y al establecer una atmósfera que valore la mejora de procesos, ambas pueden lograrse con una sola inversión en el entorno cultural de la organización. Los investigadores en gestión administrativa han estado motivados durante mucho tiempo a investigar el papel de la tecnología en la función administrativa. Los diversos avances tecnológicos explorados por los estudiosos de la gestión administrativa arrojan resultados mixtos. Tecnologías como la automatización, la inteligencia artificial, el análisis de datos y otras mejoras administrativas se ven generalmente como formas de mejorar la función de gestión administrativa. Sin embargo, las tecnologías también traen sus propios riesgos en forma de necesidades de habilidades de los empleados, preocupaciones de ciberseguridad y cambios en la organización del trabajo. Se acepta generalmente que una fuerza laboral adaptable generada a través de una infraestructura de recursos humanos adecuada y valores culturales



apropiados puede mitigar los riesgos asociados con las mejoras tecnológicas (Huy et al., 2021).

Gestión de Recursos Humanos (HRM) - las políticas, prácticas y sistemas que influyen en el comportamiento, las actitudes y el rendimiento de los empleados son vitales para la perspectiva de la gestión administrativa. Las funciones de la gestión de recursos humanos son predecir, gestionar, recompensar y retener las capacidades de la mano de obra. Los gestores de recursos humanos son responsables de garantizar que la estrategia de gestión administrativa se aplique de forma que asegure una mano de obra eficaz y productiva. Los gestores administrativos asumen la responsabilidad general de los recursos humanos. En la gestión de los recursos humanos, los gestores administrativos llevan a cabo muchas actividades y funciones, entre las que se incluyen: reclutamiento y selección; dotar a los empleados de las habilidades y capacidades necesarias para desempeñar su trabajo; garantizar que el rendimiento de los empleados se ajusta a los estándares mediante la evaluación del rendimiento, el entrenamiento y la disciplina; el derecho de daños y la equidad en el trato a los empleados. Los gestores administrativos interesados en desarrollar una ventaja competitiva a través de la gestión de recursos humanos deben tener en cuenta otras actividades importantes. En primer lugar, los RRHH deben estar alineados con la estrategia de gestión para garantizar que la selección, la formación, el desarrollo y la gestión del rendimiento de la mano de obra sean adecuados. Estas actividades establecen una infraestructura firme para apoyar el éxito administrativo (Soliman et al., 2021).



Además, los gestores administrativos deben centrarse en una mano de obra cada vez más diversa. La diversidad se refiere a las diferencias de raza, sexo, edad, etnia, orientación sexual, religión y función organizativa que están representadas en el lugar de trabajo. Desde una perspectiva integradora, la gestión de la diversidad de la plantilla también puede impulsar la creatividad y la innovación. Dada la importancia estratégica de la gestión de RRHH, las actividades de RRHH también deben ajustarse a la ley. El cumplimiento supone un reto para los gestores administrativos. En particular, los gestores administrativos deben asegurarse de que generan datos fiables en los que basar las decisiones importantes relacionadas con los empleados. A lo largo de los años, los sistemas de información de RRHH han evolucionado para ayudar a gestionar todos los datos generados por la función de RRHH. En la actualidad, las empresas grandes y pequeñas utilizan los sistemas de información de RR.HH. para gestionar e informar de forma más eficaz sobre los datos de RR.HH (Soliman et al., 2021).

Pero la gestión de los recursos humanos puede suponer un reto para los administradores. La rotación de personal, la baja moral de los empleados y los problemas de satisfacción en el trabajo pueden afectar negativamente a la capacidad de una unidad administrativa para ofrecer programas de instrucción desarrollados, impartidos y evaluados con eficacia. Además, una mano de obra motivada puede distinguir un programa que es adecuado de uno que produce calidad; los miembros del personal de calidad pueden proporcionar una serie de servicios esenciales al campus o a la organización. Sin embargo, los recursos humanos no siempre son una prioridad. El tiempo y la financiación suelen dedicarse a lo que se considera más urgente e



importante; como consecuencia, la gestión de los recursos humanos suele pasar a un segundo plano. Los gestores y administradores se quedan atrapados en nada más que ocuparse del aquí y ahora, gestionando por crisis, y no se toman el tiempo necesario para dedicarse a la planificación a largo plazo o incluso a la toma de decisiones estratégicas. Además, los efectos secundarios de no concentrarse en un personal de calidad y en las necesidades relacionadas con los RRHH pueden ser significativos. Los profesionales reflexionan sobre estas cuestiones y exploran estrategias para crear una plantilla comprometida y satisfecha (Soliman et al., 2021).

Un estándar consistente de excelencia en las organizaciones requiere un sistema, o un conjunto de procesos interconectados, mediante el cual una organización pueda garantizar que sus servicios y productos estén a la altura. Estos sistemas a veces se denominan sistemas de gestión de la calidad porque su objetivo es gestionar la producción y las características de la calidad misma. Varios marcos de gestión populares intentan definir la cultura de una organización en torno a la calidad y enfatizan no sólo la calidad del producto externo sino también la calidad de la gestión y la cultura de la organización misma. Por supuesto, uno de los primeros pasos para gestionar la calidad es definir qué es la calidad. Si una organización realmente quiere ofrecer excelencia el 100% del tiempo, ¿cómo se define la excelencia? (Wilson y Campbell, 2020).

La clave aquí es definir sistemáticamente qué estándar deberá cumplir una organización de forma continua. Si la calidad pretende, más o menos, satisfacer exhaustivamente los requisitos funcionales del cliente, la organización necesitará mecanismos para preguntar directamente al cliente



cuáles son esos requisitos. Esto podría implicar comentarios directos de los clientes, grupos focales, encuestas, entrevistas o cualquier número de mecanismos para extraer impresiones cuantitativas o cualitativas. Los mecanismos de retroalimentación tienen que ser herramientas activas en la gestión de una organización centrada en el cliente, ya que el solo hecho de creer que se están satisfaciendo las necesidades del cliente puede eventualmente conducir a un deslizamiento del mercado. Por lo tanto, definir estándares de calidad es fundamental, lo que involucra todo, desde el nivel de servicio cortés y atento de los empleados hasta la apariencia y el desempeño sin errores de los resultados finales que recibe un cliente. Será necesario realizar un seguimiento y gestionar sistemáticamente todos estos "estándares" para garantizar un resultado de calidad (Wilson y Campbell, 2020).

En las operaciones administrativas, los directivos deben disponer de un sistema para identificar, evaluar y mitigar los riesgos. Un riesgo, en este contexto, es una amenaza potencial que puede limitar algún aspecto de los resultados deseados por la organización. Por consiguiente, hay muchos tipos de riesgos, incluidos los riesgos operativos, los riesgos financieros, los riesgos de reputación, los riesgos de proyecto y los riesgos legales o reglamentarios. Los administradores pueden utilizar muchos métodos para analizar los riesgos asociados a sus planes o proyectos, entre ellos hacer uso de las siguientes herramientas de análisis: Análisis DAFO, evaluación comparativa y análisis de la matriz de riesgos (Hubbard, 2020).

La administración necesita un método para identificar los riesgos a los que puede estar expuesta la organización. Un método que puede utilizarse



para identificar los riesgos es un análisis DAFO de los puntos fuertes, los puntos débiles, las oportunidades y las amenazas que plantea un plan concreto. Se utiliza una matriz de riesgos para evaluar la gravedad y la probabilidad de exposición de los activos a las amenazas. Después de que los administradores identifiquen y evalúen los diversos riesgos a los que pueden estar expuestos, deben mitigarlos. El marco de gestión de riesgos se utiliza para estandarizar y diseñar un enfoque sistemático de gestión de riesgos. Algunos de los métodos más comunes utilizados para mitigar los riesgos son la evitación de riesgos, la investigación, la recopilación de información, la planificación previa, los seguros y los planes de contingencia. El éxito en la mitigación de riesgos también depende de que se comuniquen eficazmente los riesgos y las opciones propuestas para gestionarlos y evitarlos (Hubbard, 2020).

Una buena y eficaz gestión de riesgos requiere un proceso continuo de aprendizaje, adaptación, supervisión y proactividad ante los acontecimientos cotidianos ordinarios y las emergencias extraordinarias. El énfasis inicial debe ponerse en evitar la puesta en marcha de nuevos planes que puedan generar demasiados riesgos o en modificar los proyectos propuestos para minimizar las vulnerabilidades operativas. Los administradores gubernamentales también deben establecer una cultura del riesgo, formar a los trabajadores para que estén continuamente alerta y aplicar listas de comprobación y otras herramientas que faciliten la concienciación sobre el riesgo y las decisiones sobre su mitigación en toda la organización. Es importante contratar un seguro en cuanto esté claro que se va a iniciar un proyecto. Una buena cobertura de seguro puede ser difícil de adquirir si la organización ya está comprometida y



surgen riesgos inesperados. Es igualmente importante contar con un sólido plan de contingencia en caso de que haya que suspender una actividad concertada o reasignar misiones si surgen amenazas. Elija los proyectos en función de las necesidades y los beneficios de la comunidad y no de la conveniencia administrativa, y asegúrese de que el proyecto esté diseñado de modo que haya oportunidades continuas de reevaluarlo y garantizar la flexibilidad (Hubbard, 2020).

Conceptos de Gestión Administrativa

La gestión administrativa en el contexto urbano implica la planificación, organización y supervisión de los servicios públicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Según Fayol (1916), la administración comprende funciones como la previsión, la organización, la dirección y el control, elementos necesarios para un manejo eficiente de los servicios públicos urbanos. Este enfoque es esencial para la gestión de la transitabilidad, ya que permite estructurar políticas y estrategias destinadas a optimizar la movilidad y reducir la congestión en áreas urbanas.

Enfoques Contemporáneos en Gestión Pública

Los enfoques actuales en gestión pública, como la Nueva Gestión Pública (NGP), promueven una administración enfocada en la eficiencia y la calidad del servicio al ciudadano. Denhardt y Denhardt (2015) sostienen que los administradores públicos deben buscar crear valor para la ciudadanía, adaptando las políticas de gestión para mejorar la accesibilidad y movilidad en entornos urbanos congestionados. Estos enfoques son relevantes para

Juliaca, donde se busca mejorar la transitabilidad mediante políticas de transporte urbano y una gestión centrada en la participación ciudadana.

Factores que Afectan la Transitabilidad Urbana

La transitabilidad urbana depende de múltiples factores, como la infraestructura, la regulación del tráfico, y el diseño vial. Según Muñoz (2018), en ciudades de crecimiento rápido, como Juliaca, la densidad poblacional y el uso intensivo de vehículos particulares e informales afectan directamente la fluidez del tráfico y la calidad de los desplazamientos. Para enfrentar estos desafíos, es crucial una administración que fomente el uso de transporte público y mejore la infraestructura vial.

Impacto de la Gestión Administrativa en los Servicios de Transitabilidad

La eficiencia en la gestión administrativa influye directamente en los servicios públicos, incluyendo la transitabilidad. Ramos y Gutiérrez (2019) explican que la gestión del tránsito urbano requiere la implementación de indicadores de desempeño para medir el impacto de las políticas en tiempo real y hacer ajustes. Además, destacan la importancia de la transparencia y la participación ciudadana para lograr que las políticas de movilidad sean aceptadas y efectivas.

Problemáticas de Transitabilidad en el Contexto de Juliaca

Estudios específicos sobre Juliaca destacan problemas de transitabilidad asociados a la infraestructura vial limitada y al crecimiento desordenado. Según el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020),



Juliaca presenta altos niveles de congestión en su centro debido al incremento del transporte informal, la falta de semaforización adecuada y la infraestructura insuficiente. Esto sugiere la necesidad de una gestión administrativa más proactiva que contemple tanto la inversión en infraestructura como la regulación efectiva del tránsito.

Estrategias y Modelos de Gestión en la Transitabilidad Urbana

En la literatura sobre modelos de gestión del tráfico urbano, Ortiz (2017) sugiere la implementación de indicadores de calidad, como el Índice de Congestión y el Tiempo de Recorrido Promedio, para evaluar el impacto de las políticas de transitabilidad. Estos indicadores permiten medir la eficacia de las políticas de tránsito en tiempo real y evaluar áreas de mejora. Ortiz también destaca el papel de los modelos predictivos para anticipar y mitigar problemas de tráfico en ciudades de tamaño intermedio, como Juliaca (Bethune et al., 2022).

En la actualidad, el entorno social y comunicativo se ha visto transformado de manera significativa, hasta el punto de alterar prácticas cotidianas tan elementales como los saludos y la inmediatez que estos implicaban en la interacción cara a cara. Sin embargo, a pesar de estas modificaciones, la tecnología ha dado lugar a nuevas formas de dependencia que reconfiguran los modos de relacionarnos y de producir significados. Las múltiples posibilidades que ofrecen las herramientas tecnológicas deben entenderse, simultáneamente, como factores que posibilitan la continuidad de las dinámicas sociales y como elementos que introducen niveles adicionales de complejidad en las interacciones humanas (Bethune et al., 2022).



La estrecha relación entre el cambio tecnológico y lo que podría denominarse una política de la visibilidad se convierte en un eje explicativo para comprender fenómenos contemporáneos como el sentimiento de nostalgia por la des-territorialización, al que aluden diversos analistas. Esta nostalgia se produce frente a la creciente dependencia tecnológica, que desplaza lo físico y lo inmediato hacia planos virtuales y mediados por dispositivos digitales. En este sentido, la visibilidad política y social ya no se construye únicamente a partir de la interacción presencial, sino que depende, en gran medida, de los flujos de datos e información generados por sistemas informáticos de alta complejidad (Bethune et al., 2022).

En el ámbito burocrático, la política de la visibilidad se traduce hoy en lo que podría llamarse una política de la base de datos, pues la organización y circulación de la información dependen directamente de la calidad y el tipo de datos que proporcionan las tecnologías informáticas avanzadas. De esta manera, las infraestructuras tecnológicas no solo posibilitan el registro, almacenamiento y clasificación de la información, sino que además ofrecen nuevas formas de viabilidad, que no se reducen a un control arbitrario, sino que configuran relaciones estructurales de otra naturaleza, vinculadas a la lógica digital (Bethune et al., 2022).

Debe subrayarse que no existe un único tipo de visibilidad tecnológica, sino diversos modos de clasificación y representación que mantienen vínculos más cercanos o más distantes con los planos de lo perceptible. Así, las tecnologías generan jerarquías de lo visible y de lo invisible, de lo relevante y de lo prescindible, a través de sistemas de categorización y filtrado (Bethune et al., 2022).



Incluso en aplicaciones aparentemente simples, como el correo de voz, se evidencian estas diferencias: por un lado, hay organizaciones que utilizan números de llamada locales para facilitar la coordinación de equipos en procesos rutinarios, como la preparación y ejecución de órdenes de trabajo; por otro, existen instituciones que emplean la tecnología de voz como un repositorio de información permanente, que opera como un archivo vivo para actualizaciones regulares y accesible durante las 24 horas del día. Ambos usos ilustran cómo la tecnología redefine tanto la organización interna como la visibilidad externa, al tiempo que crea nuevas dependencias y formas de interacción mediada (Bethune et al., 2022).

La creación e implementación de sistemas receptivos constituye un desafío complejo que no puede subestimarse. Estos sistemas, diseñados para responder de manera ágil y eficiente a las demandas internas y externas de una organización, enfrentan múltiples obstáculos que surgen de las condiciones contemporáneas de operación. En efecto, los problemas y restricciones actuales pueden configurar un entorno restrictivo que dificulta el cambio y limita las posibilidades de mejora en las respuestas organizacionales (Gjorgievski et al., 2021).

Esta sección se orienta a ofrecer una panorámica general de algunos de esos problemas, con el fin de destacar que la necesidad de desarrollar capacidades de respuesta no es arbitraria ni opcional, sino que se encuentra determinada por el contexto en el que las organizaciones operan. Dicho de otro modo, la capacidad de respuesta surge como una exigencia estructural frente a restricciones diversas, tales como limitaciones normativas,



resistencias culturales, deficiencias en los recursos o la rapidez de las transformaciones tecnológicas (Gjorgievski et al., 2021).

Al mismo tiempo, para aquellas organizaciones o actores que aún no perciben la urgencia de ser receptivos, resulta fundamental dejar en claro que la falta de adaptabilidad no constituye una alternativa más sencilla ni menos costosa. Por el contrario, en numerosos ámbitos se demuestra que no ser receptivo implica mayores dificultades, retrasos e ineficiencias, dado que se incrementa la resistencia al cambio, se multiplican los costos de oportunidad y se desaprovechan recursos valiosos que podrían destinarse a la innovación y al fortalecimiento de los procesos internos (Gjorgievski et al., 2021).

En suma, la receptividad organizacional no debe entenderse únicamente como una ventaja competitiva deseable, sino como una condición necesaria para la supervivencia y sostenibilidad en entornos dinámicos, donde las restricciones externas e internas obligan a replantear de manera constante las formas de actuar y de responder (Gjorgievski et al., 2021).

La implementación de la capacidad de respuesta organizacional, entendida como el proceso mediante el cual una entidad se vuelve más ágil y flexible frente a los cambios de su entorno, no constituye una tarea sencilla. Este esfuerzo, lejos de ser lineal, suele implicar tantos desafíos como oportunidades, pues en la práctica las organizaciones se enfrentan a barreras estructurales y culturales que dificultan la transformación. Una de las principales dificultades radica en la inercia organizacional, es decir, la tendencia de las instituciones a mantener sus rutinas, procedimientos y formas de operar aun cuando estas ya no resultan funcionales para responder



a las nuevas demandas. Superar dicha inercia exige un proceso de movilización integral, que involucra no solo la modificación de las prácticas de gestión y de los procesos de negocio, sino también la transformación de las creencias, valores y comportamientos de quienes integran la organización (Gjorgievski et al., 2021).

En este escenario, los empleados y directivos suelen mostrar resistencia, ya sea por temor al riesgo, por la incertidumbre que generan los cambios o por la vulnerabilidad que surge de la redistribución de recursos y responsabilidades. Estas condiciones se convierten en obstáculos recurrentes que dificultan la implementación de sistemas receptivos. A ello se suma que, en contextos donde existe una presión creciente por ser más receptivos, las organizaciones disponen de un margen muy limitado para los errores y contratiempos, tanto en términos de tolerancia cultural como de disponibilidad de recursos financieros y humanos. Las dificultades para desarrollar sistemas receptivos son reales y justificadas, y responden al hecho de que la mayoría de las entidades no están originalmente diseñadas para gestionar cambios con rapidez. Pocas cuentan con un espacio de recursos que les permita enfrentar de manera eficiente y efectiva los retos no previstos, lo cual constituye la raíz de los problemas asociados a la implementación de la capacidad de respuesta en las estructuras socio-técnicas de la sociedad contemporánea (Gjorgievski et al., 2021).

Sin embargo, la naturaleza centrada en el cliente de los sistemas receptivos hace que la inercia organizacional no pueda asumirse como un obstáculo insuperable. Por el contrario, se convierte en un reto estratégico que demanda acciones específicas. Entre los consejos más relevantes para



superar estas barreras se destaca la necesidad de ajustar las estrategias organizacionales, fomentando una cultura institucional que valore la capacidad de respuesta como un principio rector. Ello implica fortalecer los procesos de comunicación, incentivar el aprendizaje continuo, reconocer la importancia de la innovación y establecer mecanismos de gestión del cambio que reduzcan la resistencia y favorezcan la adaptación. En síntesis, aunque las barreras que impiden el desarrollo de sistemas receptivos representan un desafío considerable, también constituyen una oportunidad para replantear los modelos de gestión, consolidar la confianza en los equipos de trabajo y asegurar que la organización esté mejor preparada para enfrentar los escenarios dinámicos e inciertos de su entorno (Gjorgievski et al., 2021).

En la actualidad, el principal motor de cambio en numerosos sectores se orienta hacia la necesidad de construir organizaciones más receptivas, capaces de adaptarse a las crecientes exigencias de su entorno. Este impulso no surge de manera espontánea, sino que se encuentra condicionado por dos factores clave: por un lado, el temor a una competencia cada vez más intensa en mercados globalizados, y por otro, la restricción de los recursos disponibles, lo cual obliga a las instituciones a optimizar sus capacidades y a diseñar ofertas más efectivas y diferenciadas (Gjorgievski et al., 2021).

No obstante, es importante señalar que persisten conceptos erróneos e incluso cierta ignorancia respecto a lo que realmente significa ser receptivo y a las implicaciones prácticas que ello conlleva. A pesar de estas limitaciones, se observa un movimiento sostenido por parte de organizaciones que han hecho esfuerzos concretos por implementar modelos de receptividad en sus dinámicas de gestión. Un ejemplo ilustrativo de esta tendencia lo constituye la



apertura de un centro de contacto con el cliente en el año 2000, cuya implementación respondió a un problema tangible: un elevado número de correspondencias enviadas a la ciudadanía eran devueltas con la indicación “no conocido en esta dirección”. Este hecho puso de manifiesto la necesidad de contar con un sistema de interacción más ágil y directo con los usuarios, lo cual derivó en la creación de un canal institucional de comunicación receptiva (Gjorgievski et al., 2021).

De manera similar, una autoridad local decidió promover internamente la contratación de personal con un perfil específico: trabajadores motivados, flexibles y capaces de adaptarse a demandas cambiantes. Esta estrategia fue acompañada de una campaña publicitaria exitosa para captar asesores de contacto con el cliente, lo que resultó en miles de solicitudes recibidas para puestos relativamente básicos. Este resultado evidenció no solo el atractivo de la propuesta, sino también la existencia de un capital humano dispuesto a contribuir en el fortalecimiento de la cultura de receptividad. Es precisamente esta motivación renovada la que ofrece a las organizaciones una oportunidad valiosa: la de fomentar un entorno institucional que valore la capacidad de respuesta como una ventaja competitiva y como un principio de gestión sostenible. Al aprovechar este impulso, las instituciones pueden sentar las bases para transformar sus estructuras, consolidar la confianza con los usuarios y garantizar una adaptación continua frente a escenarios de cambio (Gjorgievski et al., 2021).

La medición de la capacidad de respuesta se ha convertido en un eje central de análisis en numerosas investigaciones paralelas, las cuales han buscado no solo describir este fenómeno, sino también cuantificar su aporte



a diferentes dimensiones organizacionales. Estos estudios han demostrado que la capacidad de respuesta no es un concepto abstracto, sino un factor que puede evaluarse y vincularse con indicadores concretos de desempeño, tales como la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente o la adaptabilidad institucional. Sin embargo, más allá de determinar la magnitud de sus efectos, una de las principales inquietudes que persiste en el ámbito académico y profesional consiste en definir con claridad los mecanismos para medir la capacidad de respuesta. El reto radica en que esta no se manifiesta de manera uniforme en todas las organizaciones ni en todos los sectores, sino que adopta formas diversas según los contextos, las demandas y los recursos disponibles (Han et al., 2020).

En este sentido, se han desarrollado metodologías amplias y variadas que buscan captar la complejidad del concepto. Por ejemplo, en el ámbito tecnológico y de las telecomunicaciones, se han diseñado modelos para analizar los impactos del networking a gran escala, evaluando cómo la velocidad de interconexión y la flexibilidad en las redes determinan la capacidad de adaptación. De manera similar, en el campo de la gestión de servicios, se han establecido enfoques para estudiar los efectos de los servicios gestionados en la provisión de calidad, considerando indicadores como la disponibilidad, la continuidad y la personalización de la atención al cliente. Estos ejemplos ilustran que la medición de la capacidad de respuesta no puede abordarse desde un único marco metodológico, sino que requiere de instrumentos diferenciados, multidimensionales y situados, capaces de reflejar tanto los beneficios tangibles como las limitaciones que enfrenta cada



organización al intentar responder con agilidad y eficacia a su entorno (Han et al., 2020).

En el ámbito de la gestión y la investigación aplicada se reconoce de manera general que la excelencia en el rendimiento solo puede alcanzarse cuando existe la posibilidad de medir de forma sistemática aquellas características fundamentales de la actividad, proceso o sistema que se desea evaluar. La medición, en este sentido, no es un fin en sí mismo, sino un medio indispensable para identificar fortalezas, detectar debilidades y establecer rutas de acción orientadas a la optimización continua. Esta perspectiva ha permeado las metodologías contemporáneas de evaluación y gestión de calidad, las cuales coinciden en que un elemento esencial para la mejora continua de un servicio o sistema es la definición clara de los indicadores que permitan monitorear de manera objetiva los aspectos que influyen en su desempeño. Dicho de otro modo, aquello que no puede ser medido difícilmente puede ser gestionado ni mejorado (Han et al., 2020).

En el marco de este módulo, centrado en la evaluación de la capacidad de respuesta de un servicio, resulta imprescindible abordar desde el inicio una reflexión sistemática sobre qué dimensiones específicas pueden y deben ser objeto de medición y monitoreo. Ello implica no solo delimitar los factores internos y externos que inciden en la capacidad de respuesta, sino también establecer parámetros observables que funcionen como guías para la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, considerar tempranamente los aspectos a medir ofrece la posibilidad de orientar las prácticas organizacionales hacia objetivos de mejora claramente definidos, evitando esfuerzos dispersos o iniciativas aisladas. De este modo, la medición se



convierte en un componente estratégico que no solo evidencia el estado actual del servicio, sino que también proyecta escenarios de cambio y consolida la cultura de aprendizaje organizacional (Han et al., 2020).

Uno de los principales desafíos que enfrentan quienes se encargan de diseñar y gestionar sistemas de medición del rendimiento radica en garantizar que las métricas utilizadas no solo sean estándar, objetivas y verificables, sino que además se encuentren alineadas con los aspectos que realmente resultan significativos para el cliente o usuario final. En otras palabras, la validez de una métrica no se mide únicamente por su precisión técnica, sino también por su pertinencia respecto a las expectativas y necesidades de quienes reciben el servicio. Es fundamental comprender que el acto de medir debe estar acompañado de un propósito claro: la búsqueda de la mejora continua. Si la medición no conduce a la identificación de oportunidades de perfeccionamiento, ni genera cambios en la práctica, corre el riesgo de convertirse en un ejercicio meramente burocrático, con escaso valor agregado. En este sentido, la retroalimentación adquiere un papel central dentro del proceso de evaluación, ya que permite cerrar el ciclo entre el diagnóstico y la acción, vinculando directamente los resultados de la medición con las estrategias de mejora del servicio (Han et al., 2020).

El desarrollo de una metodología adecuada para medir la capacidad de respuesta constituye, por tanto, un reto complejo, que demanda tanto rigor conceptual como sensibilidad práctica. Este proceso implica seleccionar indicadores que reflejen con fidelidad la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios y responder a las demandas de su entorno, sin perder de vista las particularidades del servicio en cuestión. Una estrategia



recomendable consiste en complementar la reflexión conceptual con la revisión de estudios de caso y experiencias de buenas prácticas. Estos ejemplos ofrecen evidencia empírica sobre cómo diferentes organizaciones han abordado con éxito la medición de la capacidad de respuesta, y proporcionan aprendizajes valiosos que pueden adaptarse a otros contextos. De esta forma, la integración de teoría y práctica enriquece el proceso, permitiendo construir sistemas de medición más pertinentes, sostenibles y orientados a la generación de valor tanto para la organización como para sus usuarios (Han et al., 2020).

Seguridad: En el campo de las ciencias sociales, muchos conceptos carecen de una definición precisa y consensuada, lo que genera ambigüedad en su estudio y aplicación. Uno de los casos paradigmáticos es el concepto de "seguridad", considerado un pilar dentro de la disciplina de las Relaciones Internacionales. Pese a su centralidad, el manual de referencia más utilizado en esta área reconoce que la seguridad es un término "difícil de definir", sin proporcionar una delimitación explícita de su significado. La característica más llamativa de este concepto es su variabilidad, tanto en la forma como en el contenido. En lo que respecta a la forma, distintos teóricos presentan sus propias definiciones como si se tratara de un único objeto de discusión, cuando en realidad están abordando concepciones diferenciadas y, en ocasiones, hasta contradictorias. Esto evidencia la polisemia del término y la ausencia de un marco universal que permita homogeneizar su interpretación (Sørensen et al., 2022).



Desde el punto de vista sustantivo, los significados atribuidos a la seguridad han experimentado importantes transformaciones, especialmente en el período posterior a la Segunda Guerra Mundial. Estas variaciones reflejan no solo los cambios en los escenarios internacionales y en la configuración del sistema mundial, sino también las modificaciones en los límites que condicionan el comportamiento de los Estados. En este sentido, mientras que en la Guerra Fría la seguridad se vinculaba casi exclusivamente con la defensa militar y la disuasión nuclear, en décadas posteriores se amplió para incluir dimensiones económicas, ambientales, sociales y humanas, dando lugar a enfoques más holísticos como la seguridad humana. La pluralidad de interpretaciones, lejos de ser un problema menor, pone de manifiesto la naturaleza dinámica y contextual del concepto. La seguridad no es un término estático, sino que se resignifica en función de las amenazas percibidas, las prioridades políticas de los Estados y las transformaciones estructurales del orden internacional. Por ello, comprender la seguridad exige no solo revisar sus múltiples definiciones teóricas, sino también analizar los contextos históricos que le otorgan sentido y los intereses que subyacen en cada formulación (Sørensen et al., 2022).

Las principales aportaciones en torno al concepto de seguridad giran en torno a las implicaciones de tomar en serio esta noción en el análisis de las relaciones internacionales y de la política global. Si se asume que la seguridad constituye una preocupación universal, es decir, compartida por todos los actores estatales y no estatales, y si además se reconoce que la mera existencia de un enemigo ya no es condición necesaria ni suficiente para explicar el origen de los conflictos armados, las consecuencias analíticas y



prácticas resultan de gran alcance. Este planteamiento abre la discusión sobre uno de los problemas centrales de la investigación social en seguridad: el grado de asertividad militar que adoptan los Estados está determinado en gran medida por la interacción entre sus propias preocupaciones de seguridad y la percepción de las acciones de los demás. En este marco, los otros Estados son considerados, ante todo, como actores potencialmente peligrosos, lo cual refuerza la lógica de la desconfianza y la competencia estratégica (Sørensen et al., 2022).

No obstante, la paradoja fundamental que se desprende de este razonamiento es que unas preocupaciones excesivas por la seguridad pueden generar justamente lo contrario: escenarios de inseguridad ampliada, en los que la búsqueda desmedida de protección conduce a una espiral de tensiones, armamentismo y confrontación. Este fenómeno se conoce como dilema de seguridad, donde las medidas de defensa adoptadas por un Estado, con el fin de aumentar su seguridad, son percibidas como amenazas por otros, desencadenando respuestas similares que incrementan la vulnerabilidad general del sistema internacional. Ante este panorama, se proponen posibles vías para interrumpir la espiral de inseguridad y avanzar hacia dinámicas más constructivas. Entre ellas destacan la generación de confianza mutua entre los Estados, la institucionalización de mecanismos multilaterales de diálogo y resolución de conflictos, y el fortalecimiento de regímenes internacionales orientados a la cooperación en seguridad colectiva. Si estas alternativas logran consolidarse, el resultado podría ser la configuración de una política mundial más cooperativa, en la que la seguridad deje de entenderse únicamente en términos de rivalidad militar y pase a concebirse como un bien



compartido, sustentado en la interdependencia y la corresponsabilidad (Sørensen et al., 2022).

El uso del término “seguridad” y, de manera más amplia, la expansión de su alcance en expresiones como “seguridad nacional” y “seguridad internacional”, constituye un aspecto de gran relevancia en los estudios de las ciencias sociales y, en particular, en el campo de las Relaciones Internacionales. Comprender estas implicaciones no solo resulta valioso para quienes analizan la política mundial, sino que en muchos contextos se convierte en un requisito indispensable, dado que la seguridad se configura como un concepto transversal que atraviesa las agendas estatales, regionales y globales. En efecto, familiarizarse con los matices asociados a estas expresiones permite identificar los diferentes planos en los que se construye el discurso sobre la seguridad. Mientras la seguridad nacional suele vincularse a la preservación de la soberanía, la integridad territorial y la estabilidad interna de los Estados, la seguridad internacional se proyecta hacia el mantenimiento del orden global, la prevención de conflictos y la gestión de amenazas transnacionales como el terrorismo, el crimen organizado, las crisis migratorias o los desafíos ambientales (Heath, 2022).

Por ello, más allá de un ejercicio académico, el estudio crítico de estas nociones constituye una exigencia práctica, pues condiciona la manera en que se diseñan las políticas públicas, se articulan las alianzas estratégicas y se definen las prioridades de acción en escenarios de cooperación o conflicto. De ahí la importancia de insistir en la necesidad de desarrollar sensibilidades conceptuales, es decir, la capacidad de reconocer la complejidad, la historicidad y la naturaleza cambiante del término seguridad. Retomar este



llamado implica recordar al lector que no basta con emplear el concepto de manera superficial o rutinaria, sino que es necesario atender a sus implicaciones semánticas, políticas y normativas. Solo así es posible avanzar hacia una comprensión más integral de la seguridad como categoría de análisis, evitando reduccionismos y fortaleciendo el debate académico y profesional en torno a su significado (Heath, 2022).

La evolución del concepto de seguridad desde una concepción predominantemente militar hacia una perspectiva más amplia y multidimensional ha sido un proceso lento, pero en muchos sentidos ya consolidado en la teoría y en la práctica. Durante décadas, la seguridad se vinculó casi exclusivamente con la defensa nacional, la preparación bélica y la protección frente a amenazas externas de carácter militar. No obstante, las transformaciones globales y los cambios en la naturaleza de las amenazas han obligado a revisar y reformular dicho paradigma. Las discusiones desarrolladas en el capítulo anterior permiten constatar que incluso los actores tradicionalmente más enfocados en la dimensión militar como los establecimientos militares nacionales se han visto en la necesidad de ampliar su campo de acción y considerar roles en escenarios no militares, tanto a nivel interno como en el plano internacional. Estas funciones abarcan desde la gestión de desastres naturales y emergencias sanitarias, hasta la participación en operaciones de mantenimiento de la paz, la asistencia humanitaria y la colaboración en tareas de seguridad pública Heath, 2022).

Asimismo, resulta evidente que una parte importante de la creciente atención hacia las amenazas no militares como el terrorismo, el crimen organizado transnacional, la inseguridad cibernética, la degradación



ambiental o las pandemias responde a que estas son percibidas de manera cada vez más clara como riesgos directos para la seguridad de los Estados y de los individuos. Del mismo modo, la preocupación por la protección de la privacidad personal y de los datos en sociedades altamente digitalizadas se ha incorporado al discurso de la seguridad, en tanto se reconoce que su vulneración puede tener implicaciones tan graves como una amenaza física tradicional. En consecuencia, estas percepciones han legitimado la implementación de programas y acciones aceleradas por parte de aquellos actores a quienes las sociedades han designado como garantes de la seguridad. Así, fuerzas armadas, cuerpos policiales, agencias de inteligencia y organismos multilaterales han expandido sus competencias y capacidades para responder a un abanico cada vez más diverso de riesgos, lo que confirma que la seguridad ya no puede entenderse exclusivamente en clave militar, sino como un concepto en permanente redefinición, atravesado por dimensiones políticas, sociales, económicas, tecnológicas y ambientales (Heath, 2022).

El término "seguridad" se encuentra ampliamente difundido y utilizado en el lenguaje académico, político y social. No obstante, a pesar de su reconocimiento universal, no existe una definición única o consensuada que logre aglutinar las distintas perspectivas de los investigadores y especialistas. En general, las definiciones más comunes de seguridad incluyen cláusulas que especifican los tipos de amenazas, los actores involucrados (principalmente los Estados) o el grado de protección frente a necesidades potenciales bajo condiciones de riesgo o peligro. Este marco conceptual se consolidó especialmente a partir de la segunda mitad del siglo XX, cuando emergió con fuerza la noción de seguridad nacional, entendida como la



capacidad de los Estados para defender su soberanía, integridad territorial y estabilidad frente a amenazas externas. Esta concepción reemplazó progresivamente la noción clásica de la prevención de guerras, que había predominado en la tradición estratégica desde los escritos de pensadores militares como Clausewitz y Sun Tzu (Clapp et al., 2022).

Sin embargo, las transformaciones del escenario internacional en las últimas décadas, sumadas al crecimiento de amenazas no militares como el terrorismo, el cambio climático, las crisis económicas, los flujos migratorios, las pandemias o la ciberinseguridad han contribuido a la expansión del concepto de seguridad más allá de su sentido militar tradicional. En este contexto, la seguridad comenzó a concebirse no solo como una función de defensa, sino también como una dimensión transversal que afecta al desarrollo sostenible, la cohesión social y el bienestar humano (Clapp et al., 2022).

De este modo, aunque con variaciones según las corrientes teóricas y los enfoques disciplinares, el término seguridad ha logrado trascender los límites de las capacidades y políticas militares, proyectándose hacia diferentes niveles de análisis. En el nivel estatal, sigue vinculada a la protección del territorio y el mantenimiento del orden político. En el nivel social, se relaciona con la preservación de identidades culturales, derechos colectivos y estabilidad comunitaria. Y en el nivel humano, se asocia con la garantía de derechos fundamentales, la satisfacción de necesidades básicas y la reducción de vulnerabilidades que afectan la vida cotidiana de las personas. En síntesis, el concepto de seguridad ha pasado de ser un constructo esencialmente militar y estatal a convertirse en una categoría



multidimensional y dinámica, que refleja los cambios en el sistema internacional y la creciente interdependencia global (Clapp et al., 2022).

Una política de seguridad no debe entenderse únicamente desde una perspectiva militar o de defensa, sino como un conjunto de iniciativas intersectoriales que pueden abarcar ámbitos tan diversos como el desarrollo económico, el control y la reducción de armamentos, la lucha contra la pobreza, la gestión y resolución de conflictos, la protección de la salud pública e incluso la promoción de políticas culturales y lingüísticas. Este carácter transversal de la seguridad refleja su papel como condición necesaria para el bienestar integral de las sociedades y para la estabilidad de las relaciones internacionales. Dentro de este marco, algunos de los elementos centrales de la cooperación en seguridad incluyen: la gestión y mitigación de conflictos y riesgos; la atención a cuestiones urgentes relacionadas con la vida y la dignidad humana; el fortalecimiento de medidas de confianza mutua entre los Estados; los esfuerzos de desarme, control de armas y no proliferación; y, de manera creciente, el apoyo a políticas internacionales de carácter cooperativo y multilateral orientadas a la seguridad ambiental y a la protección de los bienes comunes globales. Estas dimensiones ponen de relieve que la seguridad contemporánea no se limita a evitar amenazas, sino que también busca generar entornos de paz sostenible y desarrollo compartido (Clapp et al., 2022).

En consecuencia, cuando la seguridad se aplica a estas áreas, su propósito y alcance adquieren un tono más positivo, al orientarse hacia la promoción de la cooperación, la prevención de crisis y la protección de los derechos humanos. Por el contrario, la negación de la seguridad, entendida



como la ausencia de políticas adecuadas, puede derivar en escenarios problemáticos: desinversión en Estados frágiles o fallidos, excesiva dependencia de la disuasión basada en armas y tecnologías, o rupturas en los procesos de cooperación regional y multilateral. Aunque estas respuestas de carácter reactivo pueden ofrecer beneficios parciales en determinados contextos, se centran principalmente en las dimensiones negativas de la seguridad, vinculadas al temor, la contención y la rivalidad, en lugar de promover visiones integrales y constructivas. De ahí que los enfoques actuales insistan en la necesidad de reformular la política de seguridad hacia un paradigma más inclusivo, humano y cooperativo, capaz de atender tanto los desafíos tradicionales como las nuevas amenazas globales, y de generar oportunidades de desarrollo y paz duradera (Clapp et al., 2022).

El concepto de seguridad, cuyos orígenes se remontan a la antigua Grecia y a los cimientos mismos de la filosofía política, ha atravesado un largo recorrido histórico que derivó en una transformación radical durante los siglos XIX y XX. En la Grecia clásica, la seguridad se entendía principalmente como la garantía de continuidad y estabilidad de la comunidad política. Esta abarcaba la preservación del orden, la prosperidad y el poder del Estado, así como la capacidad de la polis para proteger a sus ciudadanos, defenderse frente a amenazas externas y garantizar la armonía interna (Kinnvall y Mitzen, 2020).

En esencia, los parámetros de la seguridad giraban en torno a la fortaleza de la comunidad política y de sus instituciones particularmente la polis, concebida como la instancia encargada de asegurar su propia supervivencia y propiciar su desarrollo. La seguridad, en este sentido, no se



limitaba a un ámbito sectorial, sino que se identificaba con el modo de vida colectivo y con la totalidad del orden político. De allí que las prácticas asociadas a ella, tales como emprender guerras, preservar la paz, promover la tranquilidad interna, mantener la conformidad y el consenso, establecer alianzas o firmar tratados, fueran percibidas como expresiones naturales del quehacer político. Sin embargo, este entramado cíclico y dialéctico, aunque fascinante, también puso en evidencia el punto débil del concepto: nuevas dimensiones de la seguridad, como la prosperidad económica, la estabilidad social, el progreso nacional o la integridad territorial, no cuestionaban los principios establecidos, sino que funcionaban como complementos de un marco conceptual orientado a la protección, el mantenimiento y la supervivencia del Estado. En otras palabras, las discusiones sobre seguridad reforzaban la coherencia interna del paradigma tradicional en lugar de subvertirlo (Kinnvall y Mitzen, 2020).

Con algunas excepciones esporádicas y marginales, esta visión predominó prácticamente sin cambios hasta mediados del siglo XX. Fue solo con el advenimiento de la Guerra Fría cuando el concepto comenzó a expandirse y a complejizarse. La irrupción de amenazas nucleares, la proliferación de conflictos ideológicos y la creciente interdependencia global marcaron el inicio de un proceso de replanteamiento y revisión de los estudios de seguridad. Hacia finales del siglo XX, el campo había experimentado un giro decisivo: la seguridad dejó de concebirse únicamente como una condición vinculada a la sociedad o al Estado-nación para comprenderse como una estrategia de actores e instituciones frente a un abanico diverso de desafíos y amenazas, tanto militares como no militares (Blondeel et al., 2021). En este



nuevo marco, la seguridad se proyectaba más allá de las fronteras estatales, abarcando preocupaciones como los derechos humanos, el medioambiente, la economía global y, más recientemente, la ciberseguridad (Kinnvall y Mitzen, 2020).

No obstante, la propia noción de seguridad continúa implicando de manera inevitable una referencia a un tipo de orden político y comunitario. Al definir qué debe entenderse por seguridad, se iluminan simultáneamente los contornos de un modelo de organización política, de una estructura institucional y de un tipo particular de comunidad. Así, la seguridad no solo describe un estado deseable, sino que también orienta y condiciona la forma en que concebimos las relaciones de poder y la interacción social. Desde esta perspectiva, sería un error que la disciplina de las Relaciones Internacionales soslayara estas implicaciones teóricas, ya que constituyen un campo fértil para comprender cómo se construye y transforma el conocimiento sobre la seguridad. Reflexionar sobre estas dimensiones no solo enriquece el análisis conceptual, sino que también amplía nuestra visión del panorama político global, mostrando cómo las distintas interpretaciones de la seguridad responden a contextos históricos, estructuras de poder y disputas ideológicas específicas (Kinnvall y Mitzen, 2020).

Por otro lado, resulta llamativo observar que gran parte de la literatura sobre seguridad conserva un carácter pintoresco, opaco y profundamente arraigado, lo cual puede generar la impresión de extrañeza cuando se intenta justificar el interés académico en un tema tan central para las preocupaciones políticas contemporáneas. No obstante, el tipo de seguridad que interesa aquí no es el individual ni el meramente social, sino la seguridad en el sentido



político internacional, es decir, aquella que alude a la protección y supervivencia de los Estados-nación en sus interacciones y confrontaciones a través de las fronteras. Se trata de un fenómeno de carácter discursivo, pero estrechamente vinculado a factores materiales y tangibles: soldados desplegados en territorios estratégicos, arsenales y tecnologías militares, alianzas formalizadas con objetivos de defensa, y líneas fronterizas que delimitan y separan centros de autoridad política. Estos elementos encarnan de manera constante el desafío mutuo que define la lógica del sistema internacional (Kinnvall y Mitzen, 2020).

El concepto académico de seguridad, aunque enriquecido por debates teóricos abstractos, se mantiene profundamente anclado en esta fisicalidad concreta. De hecho, su núcleo básico remite de manera directa al bienestar físico y a la integridad material de los Estados y de las comunidades políticas. En este sentido, el término seguridad, en su etimología y en sus primeras acepciones, se relaciona más estrechamente con la protección de lo inmediato y lo tangible que con las discusiones más metafísicas o abstractas que suelen dominar el campo de las Relaciones Internacionales. Por ello, aunque con frecuencia se le dé por sentada, la seguridad constituye un punto de apoyo inmediato y necesario para la reflexión académica. Su análisis permite conectar lo conceptual con lo empírico, lo discursivo con lo material, y lo político con lo militar. En consecuencia, abordar el estudio de la seguridad internacional no solo implica explorar un campo de investigación central en la disciplina, sino también reconocer cómo la dimensión física de la seguridad territorios, recursos, poblaciones y ejércitos sigue siendo un elemento clave



en la configuración de la política global contemporánea (Kinnvall y Mitzen, 2020).

En las últimas décadas se ha consolidado una tendencia creciente dentro del campo de los estudios de seguridad a emplear la noción de “seguridad” como un significante flotante, es decir, un término cuya amplitud semántica permite múltiples usos y apropiaciones, aunque sin un consenso estable sobre su significado. En este sentido, la seguridad se ha convertido en lo que algunos autores denominan un concepto esencialmente disputado, en la medida en que diferentes actores ya sean Estados, instituciones internacionales, comunidades académicas o grupos sociales lo interpretan de acuerdo con sus propias circunstancias históricas, intereses políticos y contextos culturales. El hecho de que la seguridad admita múltiples definiciones y enfoques no implica necesariamente un obstáculo para su estudio. Por el contrario, esta pluralidad abre la posibilidad de establecer un diálogo académico más amplio y crítico, en el que se analice no solo la manera en que el concepto es utilizado, sino también las suposiciones teóricas y políticas que subyacen a cada enfoque y las implicaciones prácticas que derivan de aplicarlo en determinadas formas. De este modo, el debate sobre seguridad se convierte en un terreno fértil para la confrontación de perspectivas y para la construcción de un marco más reflexivo sobre los usos del término en la política internacional (Peoples y Vaughan 2020).

Este capítulo ha explorado el estudio de la seguridad internacional desde una perspectiva geográfica, lo que ha permitido evidenciar que, lejos de ser un concepto homogéneo, la seguridad se presenta de manera fragmentada y diferencial según los espacios territoriales, las regiones y las



dinámicas de poder que configuran cada área. Los hallazgos han resultado particularmente reveladores al mostrar, por un lado, una visión altamente parcial de las preocupaciones de seguridad predominantes, centradas en ciertos territorios y problemáticas mientras se invisibilizan otras, y por otro, al poner de manifiesto la superposición problemática entre los discursos de “seguridad” y de “intereses” en la práctica política. Esta superposición señala un desafío fundamental: cuando la seguridad se instrumentaliza para justificar intereses particulares, se corre el riesgo de desnaturalizar su carácter universal y de convertirla en un recurso retórico para legitimar determinadas agendas. Ello resalta la necesidad de avanzar hacia un análisis más crítico y plural que reconozca tanto la historicidad del concepto como su función política en la configuración de relaciones internacionales y de poder (Peoples y Vaughan 2020).

Se ha sostenido que los hallazgos previamente expuestos justifican de manera amplia la necesidad de adoptar un enfoque geográfico en el análisis del concepto de seguridad y de sus implicaciones prácticas y teóricas. En este sentido, el capítulo final de la obra se propone extraer y sistematizar las principales consecuencias de estos resultados para una comprensión más rigurosa y crítica de la seguridad en el ámbito contemporáneo (Peoples y Vaughan 2020).

En primer lugar, se plantea retomar la relación entre los estudios de seguridad y la geografía política, con el fin de demostrar cómo los discursos y prácticas de seguridad no solo se expresan en abstracciones teóricas, sino que se materializan en espacios concretos, territorios, fronteras y regiones específicas. La seguridad, en consecuencia, no puede desligarse de su



dimensión espacial, ya que las amenazas, vulnerabilidades y respuestas adoptan formas diferentes según los contextos geográficos y las estructuras de poder que los configuran. En este marco, la discusión sobre el uso de la seguridad como un significante flotante se ejemplifica de manera clara a través de la noción de “seguridad humana”. Este concepto, que surgió con fuerza a finales del siglo XX, amplió de manera significativa el campo de referencia de la seguridad, al definirla no solo en términos de protección frente a amenazas militares, sino también frente a riesgos como el hambre, las enfermedades, la represión política y la pobreza extrema. La seguridad humana desplaza así el foco desde la protección del Estado hacia la protección de los individuos y comunidades, destacando la interdependencia entre derechos humanos, desarrollo y estabilidad política (Peoples y Vaughan 2020).

No obstante, el análisis avanza hacia una perspectiva aún más amplia con la introducción del concepto de “seguridad global”. Esta propuesta reconoce que, en un mundo interconectado y altamente interdependiente, los riesgos trascienden fronteras y afectan de manera simultánea múltiples dimensiones de la vida humana. En consecuencia, la seguridad global incorpora no solo las amenazas políticas, militares, económicas y ecológicas, sino también aquellas que ponen en peligro la integridad cultural de las sociedades y la capacidad de imaginar futuros positivos frente a los impactos del cambio climático, la globalización desigual o las transformaciones tecnológicas disruptivas. En suma, este enfoque geográfico y multidimensional permite comprender la seguridad como un concepto dinámico y plural, cuya interpretación y aplicación varía según los territorios,



los actores implicados y las amenazas percibidas. Asimismo, evidencia que el estudio de la seguridad no puede limitarse a la protección militar del Estado, sino que debe abarcar la protección integral de las personas, las comunidades y el planeta en su conjunto (Peoples y Vaughan 2020).

Si se observan únicamente las amenazas de carácter militar, el panorama internacional contemporáneo revela que los conflictos tradicionales entre el centro y la periferia están adquiriendo mayor relevancia que las disputas interestatales clásicas, al punto de perfilarse como el principal motor de la violencia regional y global. En este escenario, en numerosas regiones del mundo las sociedades enfrentan desafíos internos cada vez más complejos, estrechamente vinculados al debilitamiento o incluso al colapso de las estructuras estatales, fenómeno que se traduce en lo que suele denominarse Estados en declive o Estados fallidos. Estos conflictos internos adoptan con frecuencia la apariencia de guerras civiles, en las cuales distintos sectores de una misma sociedad se enfrentan entre sí bajo denominaciones diversas clanes, tribus o facciones, aunque en esencia se trata de luchas entre comunidades que comparten un mismo territorio nacional. Tales enfrentamientos, si bien tienen lugar dentro de las fronteras de un Estado, se ven exacerbados por la injerencia externa, ya sea mediante el financiamiento de actores locales, la provisión de combatientes extranjeros, o la infiltración de grupos terroristas transnacionales que convierten los conflictos internos en escenarios híbridos de violencia (Elie, 2024).

Es fundamental recordar que en gran parte del mundo las fronteras nacionales fueron delimitadas de manera artificial, respondiendo más a los intereses estratégicos y económicos de las potencias coloniales que a las



realidades sociales, culturales o identitarias de las poblaciones locales. Este origen arbitrario explica por qué, en muchos casos, las fronteras estatales carecen de legitimidad a los ojos de las comunidades que habitan esos territorios, lo que conduce a una erosión de la autoridad del Estado y a un cuestionamiento de su capacidad para garantizar orden y cohesión. En consecuencia, no resulta sorprendente que en un número considerable de contextos las fronteras estatales estén perdiendo importancia práctica, fenómeno que se traduce en una disminución del respeto por el Estado de derecho, en la desintegración del principio de nación dentro del Estado y en una creciente dependencia de patrocinadores externos que sostienen o manipulan a los actores en conflicto. Todo ello refleja una transformación profunda en la naturaleza de la seguridad internacional, donde los desafíos ya no se limitan a las rivalidades clásicas entre Estados soberanos, sino que emergen con fuerza desde el interior de las sociedades, aunque invariablemente conectados con dinámicas transnacionales (Elie, 2024).

En este escenario contemporáneo, en el que los Estados ejercen un control limitado o prácticamente nulo sobre amplias secciones de sus territorios, se generan espacios vacíos de autoridad que resultan altamente propicios para el accionar de criminales, grupos terroristas y redes dedicadas a actividades ilícitas. Dichos actores encuentran en estas zonas de debilidad institucional un terreno fértil para expandir sus operaciones, ya sea con el objetivo de exportar agendas ideológicas incumplidas hacia otras regiones o con la intención de desestabilizar gobiernos y sociedades que son percibidos como alineados con los valores y estructuras de la civilización occidental. Cada vez con mayor frecuencia, las organizaciones terroristas

transnacionales aprovechan las condiciones de los llamados Estados fallidos, donde la degradación de las instituciones políticas y administrativas deja tras de sí vacíos de poder. En estos contextos, tales organizaciones encuentran oportunidades excepcionales de reclutamiento, ya que las poblaciones marginadas, desprotegidas o carentes de perspectivas económicas son más susceptibles de incorporarse a sus filas (Elie, 2024).

Al mismo tiempo, la ausencia de un Estado con capacidad efectiva para imponer su autoridad en sectores estratégicos de la sociedad como las fronteras, los recursos naturales o las redes urbanas de transporte y comunicación facilita la reactivación de economías ilícitas. Actividades como el contrabando, el narcotráfico, la minería ilegal o el tráfico de armas se consolidan como fuentes de financiamiento para estas organizaciones, reforzando su presencia y capacidad operativa. Con la globalización reduciendo las distancias e interconectando sociedades, se producen transformaciones profundas en la geografía geoeconómica mundial, que han favorecido el surgimiento de organizaciones terroristas de alcance verdaderamente global. Estas estructuras no se circunscriben a un único credo, ideología o territorio, sino que operan en contextos diversos, integrando seguidores de distintas religiones y culturas (Elie, 2024).

La expansión de estas organizaciones se ve potenciada por fenómenos como la globalización de los medios de comunicación, que facilita la difusión masiva de sus mensajes; el avance del transporte internacional, que agiliza la movilidad de personas y recursos; la tecnología digital, que permite coordinar acciones transfronterizas en tiempo real; el crecimiento acelerado de las megaciudades, que proveen anonimato y densidad poblacional para operar; y



la proliferación de las finanzas globales, que habilita el movimiento de capitales de forma ininterrumpida. Bajo estas condiciones, muchos de estos actores sostienen que las formas de guerra premodernas, basadas en tácticas irregulares, insurgencias locales y violencia difusa, resultan más efectivas que cualquier confrontación militar convencional frente a Occidente. Así, se configura un nuevo paradigma de conflicto donde lo local y lo global se entrelazan, y donde la debilidad estatal se convierte en un factor determinante para la expansión de redes terroristas y delictivas de escala mundial (Elie, 2024).

La incorporación de consideraciones éticas en las prácticas de seguridad constituye un desafío complejo que no puede resolverse mediante decisiones rápidas o unilaterales tomadas desde las jerarquías superiores. Más bien, requiere de un proceso continuo de reflexión crítica, en el que cada medida de protección sea cuidadosamente evaluada a la luz de sus posibles consecuencias. Esto implica analizar no solo los efectos inmediatos sobre los activos, datos sensibles e infraestructuras que sostienen tanto las actividades empresariales como las dinámicas sociales, sino también las repercusiones a mediano y largo plazo que dichas medidas puedan tener en la vida de las personas y en las comunidades involucradas (Karale, 2021)

Cada decisión adoptada en materia de seguridad debe enmarcarse en un contexto ético más amplio, que considere a todas las partes potencialmente afectadas, ya sea de manera directa empleados, usuarios, ciudadanos o indirecta sociedades enteras, generaciones futuras, medioambiente. En este sentido, se vuelve indispensable superar la visión meramente instrumental de la seguridad como un asunto técnico, para



reconocer que cada intervención en este ámbito conlleva una dimensión ética que no puede ser ignorada. El momento actual resulta especialmente oportuno para desarrollar una ética específica de la seguridad. Los avances en investigación y desarrollo han puesto a disposición de los profesionales un conjunto de nuevas herramientas y metodologías, desde tecnologías digitales avanzadas hasta sistemas de vigilancia inteligentes y modelos de análisis predictivo. Sin embargo, sin un marco ético sólido que guíe su uso, estos profesionales corren el riesgo de implementar soluciones que, aun siendo técnicamente eficaces, pueden comprometer principios fundamentales como la privacidad, la dignidad y el bienestar humano (Karale, 2021).

Conviene recordar que la finalidad esencial de la investigación y el desarrollo en materia de seguridad consiste en diseñar soluciones técnicas que permitan proteger aquello que las sociedades valoran frente a amenazas provenientes de personas, grupos o eventos que pueden generar daños. No obstante, en el corazón mismo de todos estos problemas de seguridad se encuentran las personas, con sus derechos, vulnerabilidades y aspiraciones. En consecuencia, la verdadera innovación en seguridad no radica únicamente en el perfeccionamiento de los dispositivos o estrategias técnicas, sino en la capacidad de integrarlos dentro de un marco ético-humanista que garantice que la protección de bienes materiales, datos e infraestructuras no se realice a expensas de la libertad, la justicia o la dignidad de quienes buscan ser protegidos. Solo a través de esta integración será posible avanzar hacia una concepción de la seguridad que no solo defienda recursos, sino que también preserve la humanidad de la seguridad misma (Karale, 2021).



El desarrollo de estándares éticos en el ámbito de la seguridad resulta fundamental para construir un sentido compartido de lo que se considera aceptable o inaceptable en el uso de medidas y tecnologías de protección. Esta orientación no solo establece parámetros claros para el diseño e implementación de dichas medidas, sino que también asegura que quienes desarrollan nuevas herramientas tecnológicas lo hagan a partir de convicciones sólidas sobre lo que es correcto, justo y apropiado dentro de la sociedad. No obstante, es necesario subrayar que la finalidad de un marco de seguridad ética no radica en imponer un código rígido de conducta que deba ser adoptado universalmente pues ello sería un planteamiento utópico y poco realista. El objetivo es más bien facilitar la reflexión crítica y promover un espacio de diálogo común, a través del cual se fomente un mayor compromiso y se logre una comprensión más profunda de cómo las personas, las organizaciones y los Estados se relacionan con la seguridad en distintos contextos (Karale, 2021).

Actualmente, la mayoría de las investigaciones y prácticas vinculadas a la seguridad tienden a ignorar las dimensiones éticas, ya sea por la carencia de directrices prácticas o porque los profesionales del área se consideran poco preparados para abordar cuestiones de este tipo. Este vacío es problemático e incluso inaceptable, ya que implica que decisiones de gran trascendencia se toman sin considerar adecuadamente sus consecuencias sociales, políticas o culturales. De ahí que los informáticos, ingenieros y expertos en seguridad que diseñan y aplican métodos de protección deban contar con una comprensión clara de las posibles implicaciones de sus decisiones y disponer de un marco ético que sirva como guía en los procesos



de toma de decisiones. Para lograrlo, se requiere una formación interdisciplinaria que trascienda lo técnico e incorpore saberes provenientes de la sociología, el derecho, la historia y la ciencia política, disciplinas que permiten analizar la seguridad desde una perspectiva integral y contextualizada (Karale, 2021).

Además, cualquier decisión relativa al desarrollo o implementación de tecnologías de seguridad debe situarse en el marco más amplio en el que dichas tecnologías serán utilizadas. Esto supone considerar no solo la herramienta en sí misma, sino también cómo interactúa con otras tecnologías de seguridad ya existentes, y de qué manera se inserta en un sistema más complejo de gestión de riesgos y amenazas. En otras palabras, las decisiones no pueden ser aisladas, sino que deben entenderse como parte de un proceso más amplio de resolución de problemas, en el que cada medida adoptada contribuye o limita las soluciones disponibles. Por lo tanto, al final del proceso, la guía para tomar decisiones no provendrá exclusivamente de la ética ni únicamente de la tecnología, sino de una síntesis dinámica entre ambas. La verdad, en este caso, surge de un equilibrio que articula principios éticos con soluciones técnicas, reconociendo que la seguridad no es solo un desafío tecnológico, sino también un asunto profundamente humano y social (Karale, 2021).

Desde sus orígenes como disciplina, los estudios de seguridad convencionales han centrado su atención en la explicación de la guerra, otorgando un lugar preponderante a los asuntos militares, a la amenaza del uso de la fuerza y a las implicaciones que ello conlleva para la organización y el funcionamiento de la política internacional. Bajo este enfoque, la seguridad



se ha entendido principalmente desde una óptica realista y estatal-centrista, en la que el poder militar y la defensa territorial constituían los ejes fundamentales de análisis. Sin embargo, las comprensiones contemporáneas de la política internacional han ampliado este marco de referencia, reconociendo que la seguridad no puede reducirse únicamente a cuestiones bélicas. Ámbitos como el desarrollo económico y social, la defensa de los derechos humanos, los avances científicos y tecnológicos, la protección del medio ambiente y otros fenómenos transnacionales ofrecen claves esenciales para profundizar en la comprensión del concepto de seguridad. Estos factores ponen de relieve que la seguridad es multidimensional y que su estudio debe incorporar una mayor diversidad de perspectivas (Bilgin, 2021).

Dentro de esta evolución, es importante destacar que muchos de estos temas particularmente los relacionados con el bienestar humano, la sostenibilidad y la justicia social han estado históricamente vinculados a las mujeres y al género. No obstante, las perspectivas de género siguen siendo marginales dentro de los grandes debates de la política mundial y de los estudios de seguridad. Aunque la disciplina ha avanzado en reconocer la interdependencia entre seguridad y factores no militares, la integración de una mirada de género continúa en gran medida en la periferia del discurso académico dominante. De hecho, al igual que en el pasado, la política internacional contemporánea suele presentarse, incluso en las estadísticas y estudios de las ciencias sociales, desde marcos sesgados hacia lo masculino, invisibilizando las experiencias, contribuciones y necesidades específicas de las mujeres. Esta ausencia no solo empobrece el análisis, sino que limita la



posibilidad de construir una visión más inclusiva y realista de los problemas de seguridad en el mundo actual (Bilgin, 2021).

Superar las restricciones que caracterizan a los debates actuales requiere un reconocimiento explícito del papel de las mujeres y de sus contribuciones diferenciadas en la política internacional. Esto supone no solo visibilizar su participación en la resolución de conflictos, en los procesos de paz o en la gestión de crisis, sino también incorporar la perspectiva de género como categoría analítica central en la definición de amenazas, en la formulación de políticas de seguridad y en la construcción de respuestas institucionales. En síntesis, avanzar hacia una concepción más amplia e inclusiva de la seguridad implica trascender el paradigma militar-tradicional y reconocer que las aportaciones femeninas y las perspectivas de género constituyen un elemento indispensable para enriquecer la disciplina y para diseñar estrategias más justas, efectivas y sostenibles en el ámbito de la política mundial (Bilgin, 2021).

Las cuestiones de género en la seguridad poseen una relevancia significativa por múltiples razones, no solo por la necesidad de justicia e inclusión, sino también por su impacto directo en la manera en que se conciben, diseñan e implementan las políticas de seguridad a nivel nacional e internacional. El presente análisis ha sido concebido con el propósito de examinar los diferentes enfoques y corrientes de pensamiento en los estudios de seguridad, considerando no solo los desarrollos tradicionales de la disciplina, sino también la influencia del medio ambiente, los avances científicos y tecnológicos y, sobre todo, las implicaciones que estos factores



tienen para las Relaciones Internacionales desde una perspectiva de género en contextos políticos y teóricos diversos (Bilgin, 2021).

La representación de las mujeres en este campo ha estado históricamente condicionada por estereotipos que las ubican como madres, cuidadoras, mediadoras naturales en procesos políticos o como sujetos visibles de carácter no conflictivo. Esta construcción simbólica va más allá de la mera discriminación de género y de la exclusión femenina en los espacios de toma de decisiones estratégicas de alto nivel. Implica, además, una limitación en la manera en que la disciplina entiende el papel de las mujeres en relación con la seguridad. Sin embargo, ser madre o esposa, ser cuidadora o desempeñar roles de protección comunitaria, no equivale a impotencia ni a falta de agencia política. Muy por el contrario, los atributos vinculados al cuidado y a las relaciones constituyen un recurso fundamental que debe ser revalorizado como aporte a la construcción de paz y seguridad. Las feminidades aportan características singulares que enfatizan la importancia del cuidado, la empatía y la cooperación. No obstante, en la política internacional, los Estados siguen siendo los principales proveedores de seguridad, incluso en contextos donde ellos mismos resultan inseguros o frágiles. Desde esta perspectiva, aquello que se considera beneficioso para la seguridad estatal se convierte en un asunto eminentemente político, enmarcado en intereses de poder y supervivencia. La evidencia histórica demuestra que las guerras son libradas por Estados, que los soldados son mayoritariamente hombres y que la protección masculina suele basarse en el combate. Sin embargo, esta dinámica también ha derivado en que la vulnerabilidad de los hombres en escenarios bélicos termine constituyéndose



en una amenaza indirecta para las mujeres, quienes a menudo se ven expuestas a formas específicas de violencia y exclusión en tiempos de conflicto (Bilgin, 2021).

En este marco, resulta esencial visibilizar y subrayar las inseguridades particulares que enfrentan las mujeres ciudadanas, las cuales no siempre coinciden con las de los hombres ni pueden ser abordadas a través de los mismos mecanismos. Reconocer estas diferencias no significa fragmentar el concepto de seguridad, sino enriquecerlo al incorporar dimensiones de género que tradicionalmente han sido marginadas. Por tanto, solo un enfoque de seguridad inclusivo, que integre las habilidades únicas de las mujeres junto con las de los hombres en procesos colaborativos de prevención de conflictos, mediación y construcción de paz, podrá generar condiciones sostenibles de seguridad humana a largo plazo. Ello implica replantear la seguridad como un proyecto compartido, orientado no únicamente a la defensa del Estado, sino a la protección y el bienestar integral de todas las personas, independientemente de su género (Bilgin, 2021).

Empatía: La empatía puede definirse como la capacidad de comprender, interpretar y compartir los sentimientos de otras personas, lo que permite construir vínculos sólidos y cultivar relaciones interpersonales saludables. Esta habilidad no se limita a un acto de percepción emocional, sino que constituye una herramienta fundamental para la conexión humana auténtica, pues posibilita reconocer la experiencia del otro y responder de manera adecuada a sus necesidades emocionales y sociales. En momentos de dificultad personal, la empatía adquiere un valor aún mayor. La capacidad de comunicarse con eficacia, de escuchar activamente y de generar un



espacio de comprensión mutua contribuye significativamente al bienestar psicológico y a la salud mental. En este sentido, enfrentar adversidades se torna menos arduo cuando se cuenta con un entorno de apoyo basado en la empatía, ya que esta no solo permite comprender el dolor ajeno, sino también fortalecer la resiliencia individual y colectiva (Van Dijke et al., 2020).

De igual manera, la empatía es esencial para interpretar con claridad los momentos de amistad, celebración o alegría, ya que estos adquieren mayor sentido cuando son compartidos desde una perspectiva de reconocimiento mutuo. Para ello, resulta indispensable observar las relaciones humanas a través de una lente empática, que permita valorar los lazos significativos no solo en contextos de crisis, sino también en las experiencias cotidianas de bienestar y satisfacción. Todos los grupos humanos se encuentran inevitablemente interconectados a través de relaciones interpersonales. Estas conexiones se expresan en el intercambio de bienes y servicios, en las intersecciones culturales, en los vínculos sociales y en la manera en que las vidas de las personas se entrelazan. En la sociedad global contemporánea, marcada por la interdependencia y la comunicación inmediata, las dinámicas relacionales adquieren un carácter decisivo para la supervivencia personal y colectiva, pues la cooperación, la confianza y la empatía se convierten en recursos estratégicos frente a los desafíos comunes (Van Dijke et al., 2020).

Los factores sociales, políticos y personales desempeñan un papel determinante en la forma en que los individuos se relacionan entre sí. Estos elementos pueden favorecer la equidad, la solidaridad y la empatía, o bien propiciar la enemistad, la traición y la desconfianza. En este sentido, las



relaciones humanas no son estáticas, sino que se encuentran en constante tensión entre la construcción de vínculos positivos y la aparición de conflictos o rupturas. Hacer que las relaciones interpersonales funcionen implica reconocer la complejidad de estos factores y asumir el desafío de fomentar la comunicación, el respeto y el apoyo mutuo. Tanto en los vínculos personales como en los colectivos, la empatía se presenta como el componente central que permite superar diferencias, promover el entendimiento y consolidar redes de apoyo que fortalezcan tanto al individuo como a la comunidad en su conjunto (Van Dijke et al., 2020).

El trabajo en equipo emocional constituye un pilar esencial para alcanzar una comunicación efectiva y para propiciar el desarrollo de relaciones sólidas y constructivas. En el plano interpersonal, este tipo de vínculos demanda la capacidad de cultivar tanto la empatía como la simpatía, entendidas como la disposición de comprender, interpretar y conectar con las experiencias de los demás a un nivel no solo cognitivo, sino también afectivo e inspirador (Van Dijke et al., 2020).

Cuando no existe una adecuada armonía en el trabajo emocional, la comunicación se torna fragmentada o superficial, lo que puede derivar en una ausencia de beneficios tanto en el plano individual como en el colectivo. En este sentido, la calidad de las interacciones humanas depende en gran medida de la capacidad de los participantes para gestionar sus emociones, escuchar activamente y generar un clima de confianza mutua. La psicología, como disciplina científica y social, ha puesto de relieve la importancia de las relaciones en múltiples contextos, señalando de manera consistente que los factores que favorecen la mejora de las condiciones sociales y el



fortalecimiento de los vínculos comunitarios son fundamentales para la salud y el bienestar. En los programas académicos, este énfasis se traduce en la enseñanza de estrategias para desarrollar relaciones de apoyo, prevenir dinámicas disfuncionales y promover procesos de cambio terapéutico, todos ellos basados en la capacidad empática y en la construcción de amistades genuinas (Van Dijke et al., 2020).

Así, la aplicación práctica de la empatía se vuelve especialmente relevante en entornos profesionales y sociales donde las relaciones humanas son centrales. En el ámbito terapéutico, la empatía constituye una herramienta indispensable para generar confianza entre el paciente y el profesional de la salud. En la enfermería, facilita el cuidado integral, atendiendo tanto las necesidades físicas como las emocionales de los pacientes. En los cargos políticos, permite a los líderes comprender las demandas ciudadanas y responder de manera más inclusiva. En la docencia, fomenta un ambiente educativo que favorece la motivación, el respeto y el aprendizaje significativo. Finalmente, en el liderazgo organizacional, ya sea en su dimensión cognitiva o afectiva, la empatía fortalece la cohesión de los equipos y potencia la eficacia colectiva. En definitiva, el trabajo en equipo emocional y el cultivo de la empatía trascienden lo personal para convertirse en competencias sociales y profesionales estratégicas, indispensables para construir comunidades más saludables, inclusivas y resilientes (Van Dijke et al., 2020).



La empatía, como categoría de análisis, resulta difícil de encasillar en una definición única y rígida debido a su naturaleza compleja y multifacética. Su carácter polisémico ha dado lugar a múltiples interpretaciones que, lejos de constituir una debilidad conceptual, enriquecen el debate académico en torno a su comprensión y aplicación. En este sentido, la presente sección busca ofrecer diversas perspectivas teóricas que permitan ampliar el diálogo en torno a la teoría de la empatía, la cual ha cobrado una relevancia creciente tanto en las ciencias sociales como en la psicología, la filosofía moral y las prácticas profesionales vinculadas al bienestar humano. El objetivo no es simplificar el concepto, sino reconocer su pluralidad y explorar los matices que lo conforman (Yalçın y DiPaola, 2020).

Para ello, se presenta una definición operativa influyente de empatía, concebida como una herramienta analítica que facilite la construcción de consensos mínimos y abra nuevos caminos para la discusión. Esta definición funcional pretende servir de puente entre las distintas disciplinas y enfoques, permitiendo vincular el plano conceptual con sus aplicaciones prácticas en contextos interpersonales, educativos, clínicos y políticos. Finalmente, la sección se dedica a una exploración de las implicaciones teóricas y prácticas derivadas de la adopción de determinadas concepciones de la empatía. Reflexionar sobre tales implicaciones no solo permite identificar los alcances y limitaciones del concepto, sino también trazar rutas para su utilización en el análisis de fenómenos contemporáneos como la construcción de relaciones de apoyo, la resolución pacífica de conflictos y el diseño de políticas públicas inclusivas (Yalçın y DiPaola, 2020).



La intención última es articular diversas perspectivas teóricas para ofrecer una elucidación integral de los aspectos centrales de la empatía, destacando su valor como categoría transversal que contribuye tanto a la comprensión de la experiencia humana como al fortalecimiento de los vínculos sociales y comunitarios. (Yalçın y DiPaola, 2020).

La exploración teórica de la empatía humana está atravesada por una amplia gama de matices y distinciones conceptuales, lo que ha dado lugar a diversas tipologías y divisiones empleadas en el marco de la teoría de la empatía. Entre ellas, la más evidente y ampliamente reconocida es la que diferencia los aspectos cognitivos de los aspectos afectivos de la empatía. La empatía cognitiva se activa cuando un individuo es capaz de adoptar la perspectiva de otra persona durante una interacción. Este proceso no se limita a comprender racionalmente la situación del otro, sino que implica reconocer sus estados mentales, intenciones y percepciones para ajustar la propia respuesta de manera coherente con su experiencia. En cambio, la empatía afectiva, también denominada empatía emocional, se relaciona de forma más directa con la vivencia emocional compartida, es decir, con la capacidad de resonar con los sentimientos de otra persona y experimentar, en cierto grado, sus emociones (Yalçın y DiPaola, 2020).

Dadas las posibles intersecciones y tensiones entre lo cognitivo y lo afectivo, los modelos contemporáneos de la empatía suelen representarla como un fenómeno de múltiples capas, donde cada dimensión modula, complementa o matiza a las demás. Así, en distintas interacciones relacionales, la empatía puede manifestarse de manera más cognitiva, más emocional o en una combinación dinámica de ambas, dependiendo del



contexto y de las necesidades de los actores implicados. En este marco, la teoría de la mente ocupa un lugar central, entendida como la capacidad general de reconocer y sintonizar de manera consciente con la perspectiva y los estados mentales de otra persona. La teoría de la mente constituye, por tanto, un fundamento conceptual que se superpone con la empatía cognitiva, ya que permite estimar e interpretar las creencias, intenciones y emociones ajenas (Yalçın y DiPaola, 2020).

Una vez consolidada esta habilidad de perspectiva compartida, la empatía cognitiva puede considerarse la aplicación práctica de la teoría de la mente, en la medida en que se traduce en la capacidad de responder de manera empáticamente informada dentro de una interacción real. En este sentido, la teoría de la mente no desaparece, sino que funciona como un antecedente y a la vez un sucesor conceptual de la empatía cognitiva, ofreciendo un marco explicativo que fortalece nuestra comprensión de cómo las personas logran conectar intelectualmente con la experiencia ajena y desplegar respuestas coherentes. En definitiva, el estudio de la empatía no puede reducirse a una sola dimensión, sino que requiere un análisis integral que contemple la articulación entre lo cognitivo, lo afectivo y lo intersubjetivo, reconociendo la riqueza y complejidad de este fenómeno en la construcción de relaciones humanas significativas (Yalçın y DiPaola, 2020).

La empatía ha sido conceptualizada de manera distinta según la disciplina desde la cual se aborda psicología, filosofía, neurociencias, educación o ciencias sociales, razón por la cual aún no existe una definición universalmente aceptada del término. No obstante, a pesar de la diversidad de aproximaciones, es posible identificar temas comunes que atraviesan



algunas de las definiciones más influyentes y que ofrecen un marco de comprensión compartido. En primer lugar, existe un consenso general en reconocer que la empatía es un fenómeno complejo y multidimensional, compuesto por varios elementos interrelacionados. Así, se enfatiza que la empatía no se limita a una mera reacción emocional, sino que abarca también respuestas motivacionales y conductuales, es decir, disposiciones que impulsan a la acción y que orientan la manera en que las personas se relacionan y responden ante los demás (Fernandez y Zahavi, 2020).

En segundo lugar, tanto la empatía como términos afines, como “sentir con los otros”, sugieren la existencia de una identificación estrecha entre el observador y el observado. Esta identificación puede producirse en contextos interpersonales cotidianos, donde el observador es una persona que responde al sufrimiento o la alegría de otra, pero también en entornos de investigación psicológica o social, donde el sujeto observado se convierte en el centro de análisis y comprensión. Dicha identificación puede manifestarse de diferentes formas. Por un lado, puede basarse en la resonancia emocional, lo que explica que la mayoría de las definiciones contemporáneas destaquen los componentes afectivos de la empatía como su núcleo fundamental. Sin embargo, la empatía no se agota en la dimensión emocional, pues también puede implicar procesos de razonamiento o simulación cognitiva, mediante los cuales el observador se pone en el lugar del otro y comprende, de manera reflexiva, sus estados internos (Fernandez y Zahavi, 2020).

El lado emocional de la empatía ha sido objeto de especial atención, al considerarse que involucra tanto una capacidad empática crónica —una disposición estable y duradera de algunas personas para empatizar de



manera constante— como la manifestación situacional y espontánea de la empatía, que surge en respuesta a un estímulo o afecto percibido en un momento específico. Esta doble perspectiva ayuda a comprender la empatía no solo como un rasgo de personalidad, sino también como una experiencia dinámica y contextual que emerge en la interacción humana. En suma, aunque la empatía carece de una definición única y definitiva, su estudio revela una riqueza conceptual que combina lo emocional, lo cognitivo y lo conductual, mostrando que se trata de un proceso clave en la construcción de lazos sociales, en la comprensión del otro y en la promoción de relaciones humanas más justas y significativas (Fernandez y Zahavi, 2020).

Los múltiples esfuerzos por definir o describir la empatía coinciden en capturar distintos aspectos de su realidad experiencial, o bien las consecuencias observables de un estado empático. Cada definición aporta una pieza al rompecabezas, y cuando el propósito se limita a describir o predecir el comportamiento en situaciones específicas, estas aproximaciones retrospectivas o ex post facto suelen resultar suficientes. No obstante, cuando el objetivo es construir un marco que permita responder al “por qué” del comportamiento empático, se vuelve indispensable contar con una conceptualización inicial más rigurosa y cuidadosamente elaborada. El problema central radica en la ambigüedad terminológica: si un mismo concepto puede tener múltiples significados según el autor, la disciplina o el contexto de uso, no resulta sorprendente que tanto sus defensores como sus críticos manifiesten confusión y discrepancias en torno a su interpretación. Este escenario refleja la necesidad de abordar la empatía no desde la imposición de una definición única y excluyente, sino desde el reconocimiento



de que se trata de un concepto plural y multidimensional, susceptible de ser analizado a partir de diversas dimensiones complementarias (Fernandez y Zahavi, 2020).

En consecuencia, el propósito de esta sección no es argumentar a favor de una definición en detrimento de otra, sino más bien identificar y exponer las dimensiones clave que atraviesan las distintas concepciones de la empatía. Estas dimensiones abarcan lo emocional, lo cognitivo, lo motivacional y lo conductual, así como sus interrelaciones dinámicas en distintos contextos interpersonales y sociales. Reconocer esta diversidad no debilita el concepto, sino que lo enriquece y ofrece un marco más flexible para su aplicación en la investigación y en la práctica (Fernandez y Zahavi, 2020).

Posteriormente, el análisis se desplazará hacia un terreno más específico: el estudio de qué sucede cuando los procesos empáticos fallan o se ven alterados. En particular, se examinarán las condiciones neuronales, genéticas o del desarrollo que pueden generar déficits significativos en el procesamiento límbico, el cual constituye una base neurológica esencial para la resonancia emocional y la respuesta empática. Explorar estas fallas permitirá no solo comprender mejor los límites de la empatía, sino también ofrecer claves para el diseño de intervenciones clínicas, terapéuticas o educativas orientadas a fortalecer esta capacidad fundamental en las relaciones humanas (Fernandez y Zahavi, 2020).

Un requisito fundamental para que cualquier relación interpersonal pueda existir, consolidarse y desarrollarse es la presencia de una reciprocidad amplia en los procesos comunicativos, la cual debe manifestarse tanto en el



plano verbal a través del lenguaje, el diálogo y la expresión oral como en el no verbal, mediante gestos, posturas, miradas o entonaciones que transmiten significados complementarios. La comunicación, entendida en este sentido integral, constituye el vehículo mediante el cual las personas construyen vínculos, comparten experiencias y generan confianza mutua. Diversos estudios empíricos han puesto de relieve la relevancia de poseer habilidades comunicativas de alto nivel para promover interacciones sociales efectivas. Dichas habilidades permiten no solo transmitir mensajes con claridad, sino también favorecer la comprensión mutua, reducir conflictos y establecer relaciones duraderas y sostenibles entre las partes implicadas. Así, la comunicación se convierte en un recurso estratégico que trasciende el intercambio de información para convertirse en una herramienta de cohesión social y desarrollo humano (Yoon y Lee, 2021).

En consecuencia, los individuos o grupos que buscan fortalecer su comunicación verbal y no verbal suelen mostrarse receptivos al aprendizaje de nuevas competencias comunicativas, orientadas al perfeccionamiento de la escucha activa, la expresión asertiva y la interpretación adecuada de señales no verbales. Este proceso de aprendizaje, a su vez, va acompañado de una disposición a profundizar en sus capacidades empáticas, entendidas como la habilidad de ponerse en el lugar del otro y responder de manera sensible a sus emociones y necesidades (Yoon y Lee, 2021).

La empatía, en niveles elevados, no solo mejora la calidad del mensaje emitido, al hacerlo más comprensible y genuino, sino que también enriquece la experiencia comunicativa al facilitar un clima de confianza, respeto y apertura. Esta dinámica puede tener efectos especialmente positivos en



contextos educativos y formativos, donde la interacción empática entre docentes y estudiantes fortalece los procesos de enseñanza aprendizaje. De esta manera, el desarrollo de competencias comunicativas y empáticas constituye un pilar para la construcción de asociaciones educativas sólidas y sostenibles, capaces de proyectarse hacia el futuro con mayores garantías de éxito y de contribuir a la formación integral de los individuos involucrados (Yoon y Lee, 2021).

Un aspecto clave que debe resaltarse en cualquier interacción es la capacidad de escuchar de manera atenta y profunda, no solo para captar las palabras expresadas, sino también para procesar e interpretar con precisión el contenido implícito del mensaje. Este ejercicio implica aprovechar el lenguaje no verbal gestos, tono de voz, pausas, expresiones faciales y posturas como un recurso esencial para comprender la esencia de la conversación y, en consecuencia, interpretar de manera más fiel las intenciones y emociones del interlocutor. En este sentido, la escucha empática se convierte en una estrategia fundamental. Sus ejemplos más representativos incluyen el esfuerzo consciente por conectar con el mundo emocional del otro, reconociendo y validando sus experiencias afectivas más allá de lo explícitamente dicho. Al no limitarse al contenido verbal, la escucha empática permite acceder a los matices emocionales de la comunicación y, con ello, enriquecer la comprensión mutua (Yoon y Lee, 2021).

Puede argumentarse que la ausencia de empatía en un intercambio comunicativo genera un terreno fértil para los malentendidos. Esto ocurre porque la falta de sensibilidad hacia las dimensiones no verbales de la interacción conduce a interpretaciones equivocadas del mensaje. En la



práctica, los errores de interpretación suelen ser consecuencia de una escucha deficiente y de la incapacidad de ofrecer una respuesta empáticamente ajustada. Por el contrario, cuando se busca mejorar la calidad de las señales comunicativas mediante la práctica de una escucha profunda y reflexiva, se logra acceder con mayor precisión al estado emocional del hablante, lo cual abre el horizonte para establecer acuerdos más informados, realistas y colaborativos. Esta forma de interacción alcanza niveles elevados de comprensión y empatía, ya que articula tanto lo racional como lo emocional en la construcción del significado compartido (Yoon y Lee, 2021).

De hecho, este tipo de interacciones transaccionales basadas en la escucha empática resultan decisivas para fortalecer relaciones educativas y formativas. En un diálogo entre quien plantea una pregunta y un experto que responde, la escucha profunda no solo facilita la comprensión conceptual, sino que también genera un vínculo de confianza y apego que favorece la motivación y el aprendizaje. Estos procesos, además, encuentran sustento en la investigación contemporánea, que muestra cómo la empatía activa impacta positivamente tanto en el plano emocional como en el neuroquímico, reforzando las conexiones humanas y potenciando la efectividad comunicativa (Yoon y Lee, 2021).

El conflicto, en su esencia, suele originarse a partir de malentendidos o percepciones incompletas entre las partes implicadas. Con frecuencia, los actores involucrados se aferran a una única perspectiva, lo que limita la posibilidad de encontrar puntos de encuentro y acentúa las diferencias. En este contexto, la práctica de la empatía ponerse en el lugar del otro y tratar de ver la situación desde su punto de vista se convierte en un recurso invaluable,



ya que amplía el marco de interpretación y abre caminos hacia la reconciliación. La empatía, por tanto, puede funcionar como un agente mediador decisivo en tiempos de disputa. Al promover la capacidad de reconocer y validar las emociones y necesidades de la otra parte, contribuye a desactivar dinámicas defensivas que suelen bloquear los intentos de diálogo. De hecho, una de las principales barreras para la resolución de conflictos es la intensidad emocional desbordada, que conduce a que uno o ambos actores adopten posturas defensivas, cierren sus canales de comunicación y rechacen de manera automática cualquier propuesta de compromiso (Goldberg et al., 2020).

Cuando las circunstancias se tornan particularmente tensas o “cargadas”, el conflicto deja de ser un intercambio racional y se convierte en una confrontación en la que predominan la rigidez y la negación del otro. En estos casos, la ausencia de disposición al compromiso puede perpetuar el enfrentamiento y erosionar aún más las relaciones interpersonales o institucionales. Introducir una “bota de empatía”, es decir, un esfuerzo consciente por comprender los sentimientos, motivaciones y preocupaciones de la contraparte, tiene el potencial de reducir las tensiones y facilitar un clima de apertura. Al ponerse en el lugar del otro, no solo se genera un entendimiento más profundo de sus posturas, sino que también se favorece la creación de un terreno común para el diálogo (Goldberg et al., 2020).

De este modo, la empatía no solo enriquece la comprensión mutua, sino que también se convierte en una herramienta práctica para la resolución de conflictos, ya que permite transformar un enfrentamiento rígido en una oportunidad de negociación colaborativa. A través de esta práctica, ambas



partes pueden reconocer la legitimidad de las preocupaciones ajenas, lo cual, paradójicamente, fortalece la posibilidad de que sus propias ideas sean escuchadas y valoradas dentro del proceso de resolución (Goldberg et al., 2020).

En los procesos de resolución de conflictos, resulta de gran utilidad encontrar estrategias que permitan ponerse en el lugar de la otra persona, ya que este ejercicio contribuye a humanizar a las partes enfrentadas. Con frecuencia, quienes participan en una disputa se hallan excesivamente enfocados en sus propios argumentos o enredados en emociones intensas, lo que dificulta la apertura hacia alternativas de solución. En este sentido, la empatía se convierte en un recurso clave para reducir tensiones y generar condiciones más favorables para el diálogo. Una de las formas prácticas de promover este reconocimiento mutuo es a través de gestos simbólicos como las disculpas públicas, que no solo expresan voluntad de reconciliación, sino que también validan la experiencia del otro. Se ha observado que cuando un mediador asume la perspectiva de una de las partes o de ambas de manera directa, en lugar de mantener una posición estrictamente neutral o "bi-enfocada", se logran con mayor frecuencia acuerdos cooperativos y relaciones más sostenibles en el tiempo (Goldberg et al., 2020).

Asimismo, la disposición a considerar la perspectiva de los demás se ha asociado, tanto de manera directa como indirecta, con la gestión más amistosa y constructiva de conflictos en ámbitos como los disputas financieras, laborales o comunitarias. Este enfoque reduce la tendencia a la crítica destructiva y favorece interacciones basadas en la comprensión y el respeto mutuo. Los resultados empíricos en este campo muestran que, desde



las diferentes formas de mediación, los participantes reportan una mayor satisfacción con las estrategias de inducción empleadas, y tienden a percibir los procesos de resolución como más justos y equitativos. En otras palabras, la introducción de la empatía en la mediación no solo mejora los resultados objetivos del acuerdo, sino también la legitimidad subjetiva del proceso, fortaleciendo así la confianza entre las partes (Goldberg et al., 2020).

Otra estrategia eficaz consiste en recurrir al apoyo de terceros imparciales, quienes pueden “traducir” o transmitir el punto de vista de una de las partes a la otra, ampliando el campo de comprensión y evitando que los mensajes sean recibidos de forma defensiva. Este recurso ha demostrado ser útil en diversos contextos históricos y actuales, ya que permite introducir nuevas perspectivas sin que se perciban como una confrontación directa. El desafío, sin embargo, radica en seleccionar adecuadamente a estos terceros participantes. Estos deben ser capaces de adoptar genuinamente la perspectiva del otro y transmitirla de manera clara, equilibrada y respetuosa. Si cumplen esta función de forma adecuada, incluso cuando apoyen explícitamente la posición del demandante, facilitan que la contraparte comprenda mejor el trasfondo del conflicto y, en última instancia, se avance hacia soluciones mutuamente beneficiosas (Goldberg et al., 2020).

La empatía constituye una de las fuerzas fundamentales que impulsan la vida social humana, y su relevancia se intensifica de manera particular en el contexto de las relaciones románticas. En este tipo de vínculos, la intimidad emocional se construye y se fortalece a partir de la capacidad de cada miembro de la pareja para conectar profundamente con la experiencia interna del otro, llegando a comprender su dolor, su alegría o sus preocupaciones sin



necesidad de explicaciones verbales extensas. Este nivel de conexión empática se traduce en la construcción y el mantenimiento de la confianza mutua, elemento indispensable para la estabilidad de la relación. De hecho, numerosos estudios sugieren que la mayoría de los momentos de tensión o ruptura en las parejas surgen no tanto de los conflictos inevitables de la convivencia, sino de la decisión consciente o inconsciente de no brindar apoyo emocional al compañero o compañera. En tales circunstancias, la ausencia de empatía genera una brecha en la comunicación afectiva, debilitando los cimientos de la confianza (Eastwick et al., 2023).

Por el contrario, cuando las personas practican la apertura emocional y se muestran dispuestas a revelar empáticamente sus pensamientos y sentimientos más genuinos, la relación adquiere mayor profundidad y solidez. Esta autenticidad compartida alimenta la reciprocidad afectiva, que a su vez fortalece la inversión emocional de cada miembro en el proyecto común de pareja. El resultado de este proceso es un incremento en la provisión mutua de apoyo emocional, lo que se traduce en un mayor grado de satisfacción y bienestar en la relación. Las parejas que cultivan la empatía no solo logran resolver mejor los conflictos, sino que también desarrollan una mayor capacidad de resiliencia frente a las dificultades externas, construyendo vínculos más equilibrados y duraderos (Eastwick et al., 2023).

En definitiva, la empatía actúa como un vínculo invisible pero esencial que mantiene unidas a las parejas, pues permite la validación emocional, refuerza la confianza y alimenta la satisfacción afectiva, convirtiéndose en la clave de relaciones románticas más saludables, auténticas y sostenibles en el tiempo (Eastwick et al., 2023).



Dado que la comunicación empática constituye la piedra angular de una terapia matrimonial exitosa, no resulta sorprendente que los beneficios en las relaciones de pareja estén estrechamente asociados a los efectos positivos que generan los intercambios empáticos, incluso cuando estos ocurren a través de medios digitales o de la comunicación mediada por computadora. La empatía, en este sentido, se convierte en un elemento indispensable no solo en la fase de selección de pareja, donde influye en la compatibilidad y atracción inicial, sino también en el proceso continuo de construcción y mantenimiento del vínculo. A medida que la relación se desarrolla, las parejas necesitan aprender a mantener niveles constantes de empatía, tanto en los momentos de bienestar como en aquellos de tensión o dificultad. En las etapas positivas, la empatía fomenta la complicidad, la alegría compartida y la validación mutua. En los períodos de conflicto o desafío, en cambio, permite profundizar la comprensión recíproca, regular las emociones negativas y facilitar una toma de decisiones conjunta más reflexiva y equilibrada (Eastwick et al., 2023).

Las parejas que logran integrar la empatía en sus interacciones cotidianas se encuentran en una trayectoria sólida hacia una conexión estable y sostenible, ya que este recurso fortalece la confianza y el compromiso. Sin embargo, resulta fundamental subrayar que la empatía no debe entenderse como un recurso momentáneo o situacional, limitado a momentos críticos o excepcionales. Más bien, debe ser concebida como una inversión constante y consciente, orientada al desarrollo de una relación duradera y resiliente. En situaciones adversas, adoptar de manera deliberada el punto de vista más empático posible se convierte en un ejercicio de gran relevancia, ya que



permite contrarrestar las actitudes defensivas y fomentar la apertura hacia soluciones constructivas. De esta manera, la empatía se configura no solo como una habilidad interpersonal, sino también como un pilar ético y afectivo en el que se sustenta la viabilidad de un proyecto de vida en común (Eastwick et al., 2023).

En definitiva, la empatía debe ser vista como una práctica sostenida y cultivada a lo largo del tiempo, cuya presencia constante asegura que la relación pueda adaptarse a los cambios, superar las dificultades y mantener un nivel de satisfacción y compromiso que garantice su continuidad (Eastwick et al., 2023).

Uno de los ejes centrales en el estudio del desarrollo de la empatía ha sido la necesidad de comprender los procesos evolutivos que explican cómo esta capacidad se construye y fortalece a lo largo de la infancia y la adolescencia, así como los factores psicológicos, sociales y ambientales que influyen en dicho crecimiento. La empatía no surge de manera espontánea ni aislada, sino que se moldea en interacción constante con el entorno y bajo la influencia de diversos agentes significativos. Durante la infancia, el impacto de los demás resulta especialmente decisivo. Los modelos de referencia más cercanos, como padres, cuidadores y familiares, desempeñan un papel fundamental en la promoción de comportamientos empáticos, ya que los niños tienden a reproducir las actitudes observadas en sus figuras de apego. La evidencia empírica acumulada en diversas investigaciones revela una correlación sólida y consistente entre el grado de empatía infantil y las actitudes maternas, especialmente en lo que respecta a la disposición



afectiva, la calidez y la capacidad de respuesta emocional (Abdullah y Salim, 2020).

Asimismo, estudios longitudinales han mostrado que los valores transmitidos por las madres, más allá de las prácticas inmediatas de crianza, ejercen una influencia de largo plazo en la predicción de la empatía en los hijos. Esto sugiere que no solo los gestos cotidianos, sino también los principios éticos y las creencias sostenidas por los padres configuran las bases de la sensibilidad empática en el desarrollo infantil. En la adolescencia y la juventud temprana, este papel formativo se amplía e incorpora de manera decisiva la influencia de los educadores y maestros. A través de múltiples actividades pedagógicas como dinámicas de grupo, proyectos colaborativos, debates y programas de educación socioemocional, los docentes moldean la forma en que los adolescentes aprenden a comprender las emociones ajenas, a responder de manera solidaria y a reconocer la interdependencia social. En este proceso, la escuela se convierte en un escenario privilegiado para fortalecer la empatía como una competencia transversal, crucial para la vida comunitaria y ciudadana. En definitiva, el desarrollo de la empatía a lo largo de la vida temprana está marcado por la interacción de factores familiares y educativos. Mientras que los padres, y en particular las madres, actúan como primeros mediadores emocionales, los docentes cumplen un papel complementario al proporcionar experiencias estructuradas que consolidan y expanden la capacidad de ponerse en el lugar de los demás. Esta convergencia entre familia y escuela resalta la importancia de diseñar estrategias intencionales de socialización y educación emocional, capaces de garantizar que la empatía evolucione como un rasgo estable y funcional en la



construcción de la personalidad y de las relaciones sociales (Abdullah y Salim, 2020).

Las actividades conductuales y sociales constituyen herramientas altamente efectivas para llegar a las víctimas de experiencias adversas, al mismo tiempo que promueven y fortalecen habilidades sociales de diverso tipo. Estas actividades permiten a los individuos involucrarse en dinámicas de interacción que, además de favorecer la resiliencia, estimulan la capacidad de relacionarse de manera más saludable con los demás. Una baja comprensión emocional de los otros suele estar vinculada a una empatía deficiente, la cual a menudo se origina en la incapacidad de atender y reconocer de forma adecuada las señales sociales que emergen en la comunicación interpersonal. La falta de atención a estas señales puede dar lugar a interacciones rígidas o conflictivas, dificultando la construcción de vínculos de apoyo (Abdullah y Salim, 2020).

Por el contrario, distintas investigaciones han demostrado que el desarrollo de habilidades sociales sólidas puede desempeñar un papel determinante en el fomento de la empatía. El vínculo es bidireccional: un alto nivel de conducta prosocial como ayudar, compartir o cooperar tiende a reforzar la empatía, y a su vez, la empatía facilita la emergencia de comportamientos sociales positivos. Sin embargo, algunos estudios advierten que las diferencias individuales en el desempeño de estas habilidades se relacionan de manera débil con el desarrollo emocional, lo que sugiere que no basta con poseer destrezas sociales si estas no van acompañadas de una conciencia empática auténtica. Una de las consecuencias más significativas de ignorar los costos sociales de la falta de empatía es su asociación con



diversos déficits relacionales. Entre ellos se encuentran el aislamiento social, la deficiencia en las habilidades comunicativas y la conducta agresiva, todos ellos factores que afectan negativamente la autoestima y la salud emocional de los individuos. Estos problemas suelen manifestarse con especial fuerza en la infancia y la adolescencia, etapas críticas del desarrollo social, y si no son abordados de manera adecuada, pueden persistir y agravarse en la adultez (Abdullah y Salim, 2020).

Finalmente, las investigaciones empíricas han demostrado que, una vez que un grupo ha sido conformado, el fomento deliberado de la conciencia social y la empatía resulta altamente valioso. Estrategias como talleres de sensibilización, programas de aprendizaje socioemocional o dinámicas de cooperación permiten incrementar los niveles de empatía en diferentes poblaciones a lo largo del tiempo, con beneficios duraderos tanto para los individuos como para las comunidades en las que se insertan (Abdullah y Salim, 2020).

Las atribuciones de empatía no son universales ni homogéneas; por el contrario, tienden a variar en función de factores como el trasfondo cultural de quienes la reciben o el género de la persona que la expresa. En contextos de culturas colectivistas y en sociedades caracterizadas por una baja distancia de poder, la empatía adquiere una centralidad notable, ya que se enfatiza el valor de las relaciones interpersonales y la comprensión social como pilares de la convivencia. En estos entornos, la capacidad de mostrarse empático no solo se interpreta como una virtud individual, sino también como un comportamiento esperado y socialmente reforzado. El género constituye otro eje que incide en la percepción de la empatía. Numerosos estudios han



señalado que las evaluaciones sobre quién muestra o no empatía pueden estar condicionadas por estereotipos y expectativas sociales vinculadas al rol de género. Por ejemplo, los hombres tienden a ser percibidos con menor frecuencia que las mujeres como personas capaces de expresar simpatía o comprensión emocional en situaciones cargadas de afectividad. Esta diferencia no necesariamente refleja una incapacidad real, sino más bien las normas sociales y los guiones culturales que definen lo que se considera comportamiento apropiado para cada género (Tomkova et al., 2022).

Sin embargo, los hallazgos sobre las diferencias culturales y de género no son siempre consistentes. Las discrepancias pueden deberse, en gran medida, a los criterios metodológicos empleados en las investigaciones, incluyendo la selección de las poblaciones estudiadas y los instrumentos de medición utilizados. Esto plantea serias preguntas en torno a la generalizabilidad y comparabilidad de los resultados, lo que invita a interpretar estas conclusiones con cautela y a promover estudios más inclusivos y culturalmente sensibles. En el ámbito de la socialización temprana, las diferencias en los valores parentales desempeñan un papel clave en el desarrollo de la empatía en niños y niñas. Investigaciones realizadas en la clase media euroamericana sugieren que, en muchas sociedades occidentales industrializadas, las niñas en edad preescolar suelen ser orientadas explícitamente hacia el reconocimiento y la respuesta empática ante situaciones de angustia ajena, fomentando conductas como la expresión emocional, la compasión y el compartir de sentimientos. Esta orientación socializa a las niñas en prácticas relacionales que constituyen precursores críticos del desarrollo empático general (Tomkova et al., 2022).



No obstante, este efecto de socialización diferencial entre géneros puede debilitarse o incluso desaparecer en aquellas sociedades que promueven una menor diferenciación de roles de género, donde tanto niños como niñas son expuestos a expectativas más equilibradas respecto a la expresión emocional y la reciprocidad afectiva. En dichos contextos, la empatía tiende a cultivarse como una competencia humana universal, más allá de las distinciones de género, lo que abre la puerta a una comprensión más inclusiva y equitativa de su desarrollo (Tomkova et al., 2022).

Las competencias interculturales, ya sea en el ámbito laboral, escolar o en los espacios sociales más amplios, ponen un fuerte énfasis en la conciencia cultural a nivel grupal. Sin embargo, es importante reconocer que las diferencias culturales también pueden manifestarse en el plano individual, influyendo en la forma en que cada persona interpreta, comunica y responde emocionalmente en sus interacciones cotidianas. En la práctica, las sociedades modernas están conformadas por una diversidad de culturas étnicas, regionales, profesionales, socioeconómicas e institucionales que coexisten y se superponen, configurando un mosaico cultural complejo. Este escenario se hace aún más evidente en las sociedades occidentales contemporáneas, caracterizadas por un alto nivel de diversidad demográfica y por la interacción frecuente entre personas de orígenes culturales distintos. En este contexto, se alienta a los participantes de interacciones multiculturales a desarrollar competencias comunicativas interculturales y de género, capaces de facilitar el entendimiento entre hombres y mujeres, así como entre representantes de distintas culturas del mundo (Tomkova et al., 2022).



Un tema recurrente dentro de este marco es la diferencia de género en la expresión de la empatía. Si bien algunas investigaciones sugieren que tales diferencias pueden ser más bien superficiales, la evidencia apunta a que hombres y mujeres son capaces de sentir, experimentar y expresar empatía de manera similar en términos de procesos internos. No obstante, son las expectativas sociales y los roles de género los que moldean y normativizan la forma en que esta empatía se manifiesta públicamente. Dichas expectativas, mediadas por los procesos de socialización socioemocional, establecen patrones diferenciados de expresión emocional para hombres y mujeres en distintas sociedades. De este modo, los roles de género impuestos culturalmente y los procesos de socialización asociados influyen directamente en el desarrollo de la empatía, particularmente en la infancia y la adolescencia, y con frecuencia afectan de manera más marcada a los niños y a los varones jóvenes. Esto sucede independientemente de las respuestas emocionales que puedan sentir de forma genuina, pues la presión cultural condiciona la expresión visible de dichas emociones. No obstante, a pesar de estas diferencias percibidas y de los tamaños del efecto reportados en estudios, la evidencia acumulada indica que la empatía masculina y femenina son mucho más similares que diferentes, lo que sugiere que las diferencias radican en las normas culturales de expresión, más que en la capacidad empática en sí misma (Tomkova et al., 2022).

En términos regionales, los patrones culturales también juegan un papel decisivo. Por ejemplo, entre los europeos americanos y los británicos blancos, se observa una tendencia marcada a abrirse emocionalmente con sus amigos cercanos. En el caso de las mujeres jóvenes euroamericanas, los



estudios muestran que suelen confiarse a sus madres y mejores amigas, abordando en sus conversaciones temas amplios relacionados con la justicia, el mundo social y las experiencias personales. En contraste, investigaciones sobre la infancia y adolescencia en Alemania revelan que los niños alemanes son más propensos a compartir acciones y creencias negativas que positivas con sus amigos cercanos. Además, atribuyen con mayor frecuencia emociones negativas a sus mejores amigos que emociones positivas, lo que indica un patrón cultural específico en la forma de procesar y compartir experiencias emocionales (Tomkova et al., 2022).

Las diferencias culturales también se evidencian en anécdotas cotidianas: un estudiante de intercambio relató que en Alemania, un amigo de un amigo puede llorar contigo como muestra de apoyo y solidaridad emocional. En contraste, en Estados Unidos la respuesta social habitual tiende a ser “tómalo con calma”, minimizando la intensidad de la emoción expresada. En Francia, por su parte, una reacción común podría ser “estás siendo tonto”, lo que refleja un estilo cultural más crítico o racionalizador frente a la vulnerabilidad emocional. En suma, las competencias interculturales en torno a la empatía y la expresión emocional revelan no solo diferencias entre géneros, sino también variaciones significativas entre contextos culturales y regionales. Estas diferencias invitan a reflexionar sobre la importancia de reconocer la diversidad de expresiones emocionales y de promover la empatía intercultural como una herramienta clave para el entendimiento mutuo en un mundo globalizado (Tomkova et al., 2022).

Dimensiones de la gestión administrativa



Planeación

La gestión administrativa es una disciplina que busca sacar lo mejor de las personas y las organizaciones. Fundamental para el éxito organizacional es la capacidad de pronosticar y planificar. Un objetivo de la planificación de la gestión administrativa es sistematizar el proceso de pensamiento y garantizar que se hayan considerado todos los aspectos importantes de una decisión antes de tomarla. Un plan bien elaborado ayudará a guiar a una organización hacia sus metas y objetivos, así como a disuadir a las personas de emprender iniciativas o ideas que no sean congruentes con la dirección de la organización. La planificación es la vía a través de la cual una organización intenta moldear y gestionar su futuro, idear un estado futuro deseado e invertir recursos de una manera que pueda esperarse razonablemente que dé como resultado el logro del estado futuro deseado. Este capítulo está dedicado a examinar un subconjunto de los principios del campo de la gestión administrativa. Todas las ideas que aquí se presentan podrían ser, y en algunos casos, son, temas de textos especializados por derecho propio. Los siguientes "departamentos" de temas se agrupan dentro de la disciplina general de la gestión administrativa. Toda organización necesita una estructura diseñada para brindar coordinación y brindar a las personas una dirección clara y poco común. Cada organización debe desarrollar, monitorear y mantener planes integrales, a menudo denominados plan estratégico, para poder gastar y administrar sus recursos de manera inteligente. Por ello, este texto está dedicado a la necesidad de planificación y examina el proceso y producto de la planificación de la gestión administrativa (Awan et al., 2022).



La planificación de la gestión administrativa se erige como una función vital de la gestión dentro de cualquier organización. Los administradores modernos pueden considerar una serie de técnicas y teorías de planificación. El uso de la planificación puede ser especialmente importante para el éxito de las organizaciones. La planificación es la función en la que un gerente desarrolla un plan de acción detallado diseñado para ayudar a la organización a alcanzar metas y objetivos estratégicos específicos. La relación entre planificación y éxito organizacional está bien documentada en la literatura sobre gestión. La planificación, como función, proporciona orientación y enfoque para ayudar a los gerentes a tomar decisiones informadas. Al utilizar la planificación, los gerentes modernos pueden lograr las metas y objetivos de la organización (Bhakuni y Saxena, 2023).

Los resultados de algunos estudios sugirieron que el uso de técnicas de planificación estaba vinculado con la obtención de mayores niveles de desempeño y competitividad en sus organizaciones. Un consejo práctico es alentar a los gerentes a utilizar técnicas que puedan ayudarlos a optimizar sus esfuerzos. Al utilizar técnicas de planificación adecuadas, los gerentes pueden disminuir la incertidumbre y el riesgo que a menudo acompañan a la toma de decisiones organizacionales. Las técnicas de planificación pueden ayudar a las organizaciones públicas y privadas a alinear la asignación de recursos limitados con su misión y objetivos estratégicos. Además de estas fuertes asociaciones con el desempeño organizacional, la planificación es una función de gestión fundamental. Planificar es mirar hacia el futuro con cierta imaginación y elaborar un plan integral adaptado a esos fines. El uso de técnicas de planificación puede ayudar a los administradores a hacer



exactamente eso: aprovechar al máximo sus recursos, tiempo y habilidades siguiendo un plan de acción bien pensado y fundamentado (Bhakuni y Saxena, 2023).

La planificación de la gestión administrativa requiere varios conceptos fundamentales para su puesta en práctica eficaz. La planificación estratégica adopta una visión amplia que demuestra cómo se posicionará la empresa en los próximos años. Se define mediante objetivos organizativos acumulativos, sistemas de valores e hitos futuros. La planificación táctica es la transformación del plan estratégico de una organización en pequeños pasos con los que se pueden evaluar los logros. Esta planificación sincroniza las acciones de las distintas unidades de negocio y sus autoridades -ya sean de alto nivel o de rango medio- mediante el establecimiento de objetivos, normas y plazos. Los objetivos estratégicos siempre sirven de base para los planes tácticos, mientras que los objetivos y políticas de estos planes tácticos pueden diferir de los del plan estratégico. Un plan operativo es la conexión final en la pirámide de planificación administrativa de tres pasos. Se trata de trazados orientativos de operaciones globales. En consecuencia, son planes detallados de cómo una organización debe utilizar los activos para pasar de un día a otro (Kundurur, 2023).

La planificación táctica se ocupa del primer año del plan estratégico, mientras que la planificación operativa se centra en el primer año del plan táctico. Existe un estrecho vínculo entre los planes estratégico, táctico y operativo. La visión organizativa domina los tres. Un esfuerzo de planificación operativa que funcione en el vacío no lo consigue. La conexión entre los tres tipos de planificación permite a la administración de la empresa, desde los



altos niveles hasta los niveles táctico y operativo, comprender claramente las intenciones, los objetivos y el contexto de gestión de la empresa. Dispone de planes operativos, tácticos y estratégicos que vinculan las prácticas laborales y el desarrollo de los trabajadores con objetivos corporativos más amplios. Encarga a diversos sectores de la empresa la elaboración de planes tácticos y operativos para alcanzar ese objetivo. El esquema del camino de la teología y la visión de la escuela -al igual que el plan estratégico de la escuela- guía todas las formas del plan de la escuela. En la actualidad, la misma estrategia, dirigida por la visión estratégica de la escuela, cuenta con el apoyo de una estrategia muy unida (Kundururu, 2023).

La planificación de la gestión administrativa es un medio sistemático de alcanzar el éxito organizativo. El proceso de planificación incluye las siguientes etapas

- Establecimiento de metas y objetivos. Las metas son declaraciones generales de lo que una organización pretende lograr, mientras que los objetivos son hitos específicos y mensurables que apoyan o están alineados con las metas de una organización. El propósito de establecer objetivos es proporcionar dirección, centrar el esfuerzo e iniciar la motivación. Por ejemplo, entre los ejemplos de objetivos del plan en el ámbito de la extensión se incluyen la ampliación de las asociaciones comunitarias y la impartición de educación de extensión, y entre los planes se incluye el desarrollo de programas que recluten a poblaciones desatendidas para clases específicas de una cultura (Lăzăroiu et al., 2020).



- Evaluar los recursos. Comprender las limitaciones y los recursos necesarios para llevar a cabo un proyecto es fundamental para determinar su viabilidad. Por ejemplo, las evaluaciones de planificación de proyectos proporcionan descripciones detalladas de los recursos, las limitaciones y los calendarios de trabajo para restaurar las corrientes de salmón (Lăzăroiu et al., 2020).

- Desarrollar planes. Una serie de instrumentos de planificación puede llevarle a profundizar en metas y objetivos (Lăzăroiu et al., 2020).

Los directivos disponen de muchas herramientas y técnicas que les ayudan a que la planificación sea más eficiente y eficaz. Disponen de numerosas herramientas y muchas veces es necesario utilizar varias de ellas juntas para hacer una evaluación adecuada o influir en los demás. Las herramientas de planificación incluyen, entre otras, el análisis DAFO, la secuenciación de objetivos, las jerarquías de objetivos, los presupuestos, la planificación financiera, la gestión de riesgos, la evaluación de decisiones, la gestión del tiempo y el análisis del campo de fuerzas. Esta lista de técnicas y otras más pueden utilizarse para mejorar el plan que un líder tiene en marcha (Benzaghta et al., 2021).

El análisis DAFO es una herramienta de análisis muy utilizada para evaluar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de una organización. Los presupuestos son una variedad directa de la planificación financiera que proporciona información para la toma de decisiones, de modo que los recursos puedan asignarse de forma que la organización avance hacia sus objetivos. La planificación financiera, especialmente cuando se combina



con los presupuestos, es un vínculo clave entre lo que una organización quiere hacer y los recursos reales de que dispone para llevar a cabo su misión y sus objetivos (Benzaghta et al., 2021).

Los preparativos para la gestión de riesgos pueden ser algo tan sencillo como contratar un seguro en caso de que se produzca el riesgo; y con otros riesgos, la planificación puede ser un proceso detallado de implicación de muchas partes de la organización para intentar evitar que se produzca el riesgo y, en caso de que se produzca, planificar una estrategia de qué hacer. Hay muchas culturas convergentes para la gestión de riesgos, todas ellas con el objetivo de utilizar eficazmente los recursos para disminuir la probabilidad de que el riesgo ocurra o el impacto que tenga en caso de que ocurra. Los análisis de la gestión de riesgos tienden a ser más cualitativos que cuantitativos, centrándose en lo que puede ocurrir o no en función de las probabilidades. La herramienta elegida para analizar los riesgos es el análisis de preguntas, que obliga a una organización a contemplar los peores escenarios posibles y a razonar sobre los distintos sucesos, así como a intentar identificar todos los resultados potenciales (Benzaghta et al., 2021).

Muchas organizaciones se enfrentan a retos cuando se embarcan en el proceso de planificación de la gestión administrativa. Llevar a cabo una buena planificación puede ser muy difícil cuando los recursos son limitados y hay que educar o reclutar a las partes interesadas. También puede ser muy difícil para algunas organizaciones comunicarse eficazmente. En muchas organizaciones gubernamentales, la comunicación se envía a los empleados sin ninguna colaboración ni consentimiento. La planificación también puede ser un reto en organizaciones con una cultura que se resiste al cambio. A la



hora de la verdad, las buenas ideas pueden convertirse rápidamente en viejas noticias. Para algunas organizaciones, el estado futuro que se describe durante la planificación de la gestión administrativa puede considerarse palabrería (De Bernardi et al., 2021).

Algunas organizaciones han tenido éxito a la hora de abordar cada una de estas preocupaciones. En organizaciones con recursos limitados, se ha recurrido a la colaboración para ir más allá del alcance inmediato del plan y proporcionar beneficios a las partes interesadas siempre que ha sido posible. Los miembros del equipo pueden colaborar para validar los impulsores estratégicos y garantizar que se ha identificado el resultado adecuado para la organización. Este enfoque también anima a otros a ayudar en la aplicación cuando sea necesario. En algunas organizaciones, la transferencia de conocimientos se ha utilizado para implicar a todos en el proceso estratégico. Los equipos reciben la información que necesitan para ver cómo mejorará su trabajo a través de una misión, visión, valores y objetivos comunes. De este modo, todos los miembros del equipo están de acuerdo en mejorar la organización, no sólo en hacer las cosas en su pequeño silo. También proporciona información sobre cómo pueden adaptarse y mejorarse los servicios ofrecidos dentro de la organización para adaptarlos a los nuevos tiempos. La colaboración y la transferencia de conocimientos son herramientas eficaces para garantizar una cultura y un apetito por el cambio. En la mayoría de las organizaciones, las prácticas de planificación de la mejora continua también deben existir en paralelo (De Bernardi et al., 2021).

Organización



Aunque el concepto de «administración» no ha recibido la debida atención en las teorías de la organización y la gestión, la importancia de la administración es evidente en contextos aplicados, como la administración pública, el sector sanitario, la gestión de organizaciones sin ánimo de lucro y las organizaciones empresariales. En los sistemas administrativos contemporáneos, las Organizaciones de Gestión Administrativa (OGA) asumen las responsabilidades de coordinar, dotar de personal, planificar, organizar y controlar las actividades operativas. A medida que el entorno de las organizaciones empresariales se vuelve dinámico, las OAM asumen la responsabilidad principal de la gestión de las actividades operativas cotidianas y de aumentar el rendimiento de la organización. Aunque los estudiosos y los profesionales prestan gran atención a los niveles estratégicos superiores, las operaciones diarias requieren prácticas de gestión estructuradas. Este ensayo trata de responder a las preguntas de cómo y por qué son importantes los AMO para mejorar el rendimiento de las organizaciones. Dada la importancia y la contribución de la gestión administrativa a los objetivos de la organización, tratamos de ilustrar el papel de las OAM en el éxito de las organizaciones. Partiendo de la importancia de la administración para proporcionar estabilidad dentro-fuera, nuestro objetivo es mostrar cómo las prácticas de recursos humanos, las capacidades y las relaciones con las partes interesadas son necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos (Okunuga et al., 2022).

Cuando se hace correctamente, se observa que las OAM ayudan a la dirección a cumplir mejor los objetivos operativos diarios. La ausencia de una buena administración puede dar lugar a estructuras estratégicas rígidas que imponen un enfoque ambiental para ajustarse a los registros organizativos de



una manera que inhibe casi por completo una administración eficaz. Los AMO pueden indicar la orientación gerencial o administrativa de las estrategias organizativas y la cultura organizativa. Para la investigación organizativa práctica o aplicada, las implicaciones son que los formadores y la facultad de gestión, junto con otras escuelas de negocios, pueden utilizar la estrategia AMO para aclarar el contexto del argumento relativo a la estrategia organizativa y el funcionamiento organizativo. Es esencial que la aplicación eficaz de una estrategia requiera que los directivos inferiores se centren en la consecución eficiente de los objetivos operativos y, en algunos casos, en la resolución inmediata de problemas. Y lo que es más importante, si un centro estructurado y un contacto interno personalmente agudo por parte de la dirección pueden mejorar el rendimiento en la función pública organizativa, las asociaciones industriales y las comunidades de investigación sin ánimo de lucro, se reconoce el valor de la gestión administrativa (Okunuga et al., 2022).

La Organización de Gestión Administrativa (OGA) es una función de la organización. AMO es una función que consta de funciones, principios de organización de una estructura administrativa y procedimientos administrativos, mientras que los elementos incluyen la planificación, la organización, la dotación de personal, la dirección y el control. La organización como AMO tiene la responsabilidad de cubrir el ejercicio de la autoridad y la coordinación de los presupuestos. En relación con otros componentes de la organización, la organización como AMO es un elemento de gestión de personas, es decir, un sistema social orientado a los objetivos principales de la organización, cuyo papel es garantizar la formación de una organización eficiente que mantenga la disponibilidad humana esencial para alcanzar los



objetivos organizativos a largo plazo. El control y la planificación, aunque dependen de la organización administrativa, también forman parte de la actividad de gestión (Naqshbandi et al., 2024).

En la teoría económica de la organización, el proceso de consecución de los objetivos se define con la ayuda del concepto de una combinación de cuatro funciones básicas de la gestión, a saber, planificar, organizar, dirigir y controlar. Esta función de gestión tiene su propia estructura, especialmente en la aplicación y creación de un flujo regular de trabajo. Fundamentalmente, la AMO es una responsabilidad que abarca cuatro funciones principales, a saber, la planificación, la organización, el personal y las funciones de control que son esencialmente todo en el ámbito de la gestión. Sin embargo, como organización empresarial, la importancia del buen funcionamiento de las funciones AMO para alcanzar los objetivos mutuos o garantizar el éxito de la organización depende más que nunca de la gestión administrativa o AMO. Las organizaciones AMO responsables de todas las tareas relacionadas con la gestión del sistema social siempre tendrán razón en la organización, así como el rendimiento individual garantizado con la identificación de las necesidades psicológicas y humanas en cada proceso de ese rendimiento (Naqshbandi et al., 2024).

El papel de la Organización de Gestión Administrativa (OGA) se considera vital para el éxito y la sostenibilidad de una organización en cualquier sector de actividad en los países en desarrollo o desarrollados. Las actividades de gestión se llevan a cabo con eficacia cuando se integran o estructuran en un enfoque intencionado y receptivo, que conduce a la consecución de los objetivos deseados de la organización. Las buenas



prácticas de administración y la documentación de tales resultados de las políticas contribuyen a aumentar la competencia y la eficacia generales de la gestión para cualquier Organización de Gestión Administrativa (OGA) bien estructurada. Este desarrollo también contribuirá significativamente a la optimización de los recursos con una reducción de los costes (Akdere y Egan, 2020).

El papel de la Organización de Gestión Administrativa (OGA) en una organización más amplia penetra a través de diferentes prácticas existentes en las organizaciones, como la Gestión de Proyectos, la Gestión de la Cadena de Suministro, la Gestión de Operaciones, la Logística y la Gestión Empresarial. En resumen, la AMO es vital para el éxito de una organización porque trabaja con un equipo de profesionales altamente certificados en diversos campos del quehacer organizativo, aplicando principios y filosofías de administración y gestión ampliamente aceptados (Akdere y Egan, 2020).

Las mejores prácticas de administración y gestión, ya sea en la gestión profesional o en el rendimiento estratégico, se miden por los resultados cualitativos establecidos a partir del manual administrativo, mientras que la eficacia y la eficiencia se reflejan en los índices de rendimiento organizativo, ya sea directa o indirectamente. El AMO es el arma de las empresas para obtener ventajas competitivas en las operaciones modernas, y debido a la naturaleza estratégica de su papel y responsabilidades en la facilitación y dirección efectivas de estas organizaciones sobre la base de manuales bien establecidos, planificados y directivos, se ha convertido en una herramienta líder para las principales empresas upstream. Gracias a sus actividades, AMO



consigue más de dos tercios del 80% de los resultados directos de la organización (Akdere y Egan, 2020).

Una organización eficaz de la gestión administrativa redundará en el éxito de la organización. Durante más de una década, la investigación sobre la eficacia de los equipos ha señalado que la comunicación y la coordinación interdepartamentales son vitales para el rendimiento de los equipos. La bibliografía es clara en cuanto a la importancia de integrar los departamentos empresariales. El trabajo en equipo interdepartamental eficaz que comienza con un AMO eficiente se manifestará en el resultado del proyecto. Las estrategias reconocidas que se analizan en esta sección para una AMO bien integrada incluyen la creación de equipos y la planificación estratégica. La AMO debe diseñar planes estratégicos y emplear métodos que ayuden a la normalización y, por tanto, a estructurar la organización. La planificación estratégica no sólo proporciona una base sistemática para las decisiones, sino que debe ser adaptable, dado el entorno empresarial dinámico (El Manzani et al., 2023).

Una empresa gestionada eficazmente es aquella que emplea todos los medios de la tecnología moderna para mejorar la administración de los departamentos. Las herramientas tecnológicas disponibles que debe utilizar AMO en la planificación estratégica incluyen la gestión de las relaciones con los clientes, los sistemas de planificación de recursos empresariales, los sistemas de gestión de proyectos y las herramientas de gestión en tiempo real o indicadores clave de rendimiento. Los sistemas y herramientas mencionados están diseñados para ayudar a los administradores de los departamentos, permitiéndoles mejorar el rendimiento de sus empleados en



el día a día. Además, los sistemas aportan valor estratégico al AMO al proporcionarle datos históricos de rendimiento e información sobre previsiones que le permiten elaborar planes estratégicos de marketing válidos. Estas herramientas también pueden ser beneficiosas para administrar las necesidades de los clientes, vendedores y proveedores de una empresa (El Manzani et al., 2023).

Aunque no se trata de una lista exhaustiva de obstáculos potenciales, el papel de la OAM a la hora de ayudar a las comunidades a alcanzar estos niveles de eficacia y eficiencia puede verse obstaculizado por una serie de retos. En primer lugar, la resistencia al cambio está bien documentada y es habitual en sectores ajenos a la administración pública. Las ideologías previas de la gestión científica han dejado una huella indeleble y han dado a la profesión la reputación de ser rezagada en la adopción de herramientas y tecnología. Los estudiosos de la administración pública argumentan que esta resistencia no se debe a que los empleados públicos sean vagos, deshonestos o intrínsecamente defectuosos, sino más bien a que son seres humanos, que se preocupan constantemente por sus obligaciones laborales al tiempo que son conscientes de las diversas injusticias potenciales que son impotentes para solucionar, proteger o incluso identificar. Compartir ese temor oblicuo -que si levantamos la cabeza por encima del parapeto, nos eliminarán- tiende a formar una solidaridad de clase baja, y eso es lo que se expresa en la literatura de «resistencia». La resistencia es pasiva, aunque la respuesta puede ser activa hasta llegar a la acción industrial. Desde 1995, este tipo de enfoque institucionalista, que afirmaba que la cultura dominante se resistía al cambio, ha sido rebatido eficazmente, primero por profesionales empíricos de



la «gestión del cambio» con un interés innegable en cuestionar la investigación sobre la motivación, y después por una serie de estudiosos que sostienen que las subculturas y los focos de resistencia pueden existir realmente, pero son inherentemente limitados y muy rara vez constituyen, dentro de la organización en todo caso, un obstáculo determinante para el cambio. La cuestión de por qué el cambio técnico es difícil de gestionar sigue abierta e interesante si se subdivide en ámbitos como el riesgo financiero, las inseguridades y complacencias profesionales, el encaje entre los distintos profesionales, el tiempo de adaptación y, por supuesto, las formas sindicales y otras formas de toma y disputa. Este cambio de paradigma en el mundo académico ha provocado numerosos cambios en la gestión de los recursos humanos. Las páginas siguientes tratan sobre la gestión del cambio en lugar de la «resistencia» al mismo, sobre cómo dirigir a las personas en lugar de que sean ellas las artífices de su propia desgracia (Mbukanma y Strydom, 2022).

Las tecnologías cambian tan deprisa que los gestores públicos tienen dificultades para gestionar, cambiar y adaptarse a los nuevos productos y formas de trabajar. - Los gestores públicos suelen tener dificultades para conseguir que sus empleados acepten las nuevas tendencias tecnológicas y de gestión y para demostrar su eficacia. - La mayoría no comprende la importancia de la cultura dentro de la organización. - No sólo los planes escritos no siempre llegan a buen puerto, sino que la mayoría de nuestras organizaciones no tienen planes. - Muchos de nosotros ya estamos convencidos de que a pesar de las normas y procedimientos, de las políticas escritas de todo tipo, lo que ya no es posible, porque algunos individuos nunca



cambiarán su cultura organizativa ni sus procedimientos y normas. - Existen innumerables nuevos modelos, herramientas y técnicas que podrían ayudar a las organizaciones públicas a aumentar la aceptación de los trabajadores durante lo que, de otro modo, podrían ser procesos de cambio largos y polémicos. En las páginas siguientes se recogen algunas ideas. Además, todas ellas sugieren que estos cuatro contraargumentos podrían, en algunos casos, apoyar las siguientes recomendaciones: - Dar un paso atrás y comprender cómo la naturaleza humana en el trabajo es un factor decisivo a la hora de determinar la eficacia de determinadas estrategias de gestión del cambio en determinadas organizaciones. Un liderazgo estratégicamente orientado puede prevalecer sobre las bolsas de cinismo compartido. Evidentemente, esto requiere un liderazgo fuerte. - Desarrollar culturas organizativas adecuadas que reduzcan los problemas con empleados que, de otro modo, podrían resultar problemáticos. - Para que la gestión del cambio sea eficaz, sobre todo en proyectos de duración limitada, el cambio fuera del aula debe ser rápido y marcado (Mbukanma y Strydom, 2022).

Dirección

El mundo de las organizaciones es complejo; se componen de muchos aspectos que tienen poco en cuenta las restricciones y están formadas por personas con capacidades y actitudes diferentes. Aunque algunos creen que el origen de al menos el 90% de los problemas está en la administración, es cierto que con una buena dirección administrativa es posible que las cosas funcionen con éxito. La administración es tan valiosa que gobierna a las personas y dirige la jerarquía. Por lo tanto, este ensayo se centrará esencialmente en los efectos de los aspectos administrativos dentro de una



organización, cuya importancia no radica en lo que hay que hacer, sino en lo que estas cosas van a lograr sus objetivos. Este ensayo se divide en varios capítulos para abordar los aspectos fundamentales de la gestión administrativa y los recursos esenciales para el éxito organizativo. Comienza con una argumentación en profundidad a este respecto. Continúa su estudio centrándose en el tema de la gestión, uno de los puntos fuertes y requisitos indispensables para el éxito de las organizaciones modernas. A continuación se examinan otros aspectos clave, a saber, la inclinación al liderazgo y el arte de la comunicación dentro de la gestión. También hay una respuesta a los retos a los que se enfrenta la dirección en el contexto actual. La dirección administrativa es fundamental dentro de una organización porque, sin ella, la organización no tendría un proyecto que perseguir ni tomaría decisiones importantes y estratégicas que definirían su rumbo. El poder administrativo dirige y ordena las decisiones y comportamientos dentro de una organización para realizar el trabajo en base al proyecto establecido. El liderazgo aparece en el ámbito de la administración. Son los líderes quienes suelen ocupar puestos clave en la administración porque su papel no se limita a proporcionar orientación, sino que también se interesan como mediadores relacionales para ayudar a los líderes de todos los niveles a garantizar la legitimidad, la unidad, la coordinación y la eficacia dentro de una organización (Settembre et al., 2021).

El término «gestión administrativa» tiende a desafiar una definición precisa porque todo en la gestión tiene que ver con la administración. Sin embargo, los fundamentos teóricos de la disciplina constituyen una forma conveniente de entender la tradición, los principios y las prácticas del campo.



Aunque los puntos de partida de la mayoría de los debates sobre gestión administrativa se encuentran en las primeras obras de ciertos teóricos, cuyas teorías administrativas modernas sentaron las bases conceptuales del pensamiento y la práctica administrativos contemporáneos, es probable que su debate se beneficie de cierto contexto histórico. Un teórico rechazó el pensamiento tradicional sobre el liderazgo, sustituyó el tradicional contrato autoritario-laboral por un contrato social-laboral, y fue realista sobre el principio de «unidad de mando». Otro teórico tenía una disposición positiva hacia la autoridad tradicional en sus tipologías de liderazgo, concebía el «poder de mando» y trataba de aclarar la «deferencia a la autoridad» y el «empoderamiento». Dejando a un lado todas estas críticas, estos teóricos y otros han abierto y desarrollado el estudio de la gestión y la administración, y la escuela clásica de teoría administrativa ha dejado una huella duradera en la erudición literaria sobre gestión y administración (Turyahikayo, 2021).

Sin embargo, a medida que las organizaciones responden a los fenómenos internos y externos, la visión clásica de la organización como una entidad relativamente estable e inmutable en la que los miembros abordan su trabajo de forma muy similar pasa a la historia. La capacidad administrativa de la organización se concibe ahora cada vez más como una unidad dinámica y hasta cierto punto autoorganizada del sistema social. Este sistema tiene, o se supone que tiene, un propósito claro, o una serie de propósitos, que requiere actividades organizadas e integradas para cumplir estos objetivos. Además, las economías más dinámicas y complejas, como la moderna, dan lugar a la existencia de entidades organizativas cuya finalidad no es la mera



generación de beneficios, sino que pueden estar asociadas a estados, organismos voluntarios, unidades de gobierno local o empresas con ánimo de lucro. Un área importante para estas unidades de organización es la gestión administrativa en el siglo XXI. La gestión administrativa es la base filosófica de la práctica organizativa y de gestión contemporánea (Turyahikayo, 2021).

Las teorías de gestión administrativa han evolucionado a través de una serie de paradigmas. Los primeros modelos, como la gestión científica, se centraban en la eficiencia. Aceptando que la eficiencia estaba relacionada con las capacidades de los trabajadores, los teóricos se propusieron identificar la «mejor» forma de realizar las tareas y asignaron a los trabajadores en consecuencia. Para poner a prueba sus principios de eficiencia, varias escuelas de Estados Unidos instauraron prácticas de «gestión educativa» a principios del siglo XX. Al llegar al mundo laboral, Frederick W. Taylor trabajó como aprendiz y obrero en un taller mecánico. Más tarde trabajó como autor, profesor y capataz. Publicó Los principios de la gestión científica en 1911. El interés académico por su teoría decayó a principios de la década de 1920, pero ha resurgido en las dos últimas décadas (Bielai et al., 2024).

Un acontecimiento histórico significativo en la evolución del pensamiento sobre la gestión administrativa fue el «descubrimiento» del elemento humano por parte de Elton Mayo. Tras la Segunda Guerra Mundial, William Whyte realizó descripciones detalladas de la vida laboral en seis organizaciones en busca de pruebas de que la administración se estaba convirtiendo en una profesión. El ejercicio de la racionalidad y el control - ambos valores administrativos fundamentales- caracterizaban el éxito de los ejecutivos. En las dos décadas siguientes, George Homans, Peter Blau y



James March publicaron estudios que erosionaron lentamente los principios de jerarquía. Aun así, la universalidad de los valores culturales permitió recuperar la planificación administrativa a medida que las ciencias políticas adoptaban el «enfoque sistémico» global. El advenimiento de los ordenadores personales autónomos, Internet y los medios sociales como objetos de teoría aporta el enfoque más reciente sobre la información y los sistemas globales, que sigue basándose en los supuestos de Taylor y en las modernas teorías de oposición que promulgan las emociones (Bielai et al., 2024).

La gestión administrativa es fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que alberga la infraestructura necesaria para guiar tanto a los miembros como a las actividades de la organización hacia el cumplimiento de la misión estratégica y los objetivos políticos. El campo de la gestión rebosa de diversas teorías que exploran cómo los gestores dirigen administrativamente operaciones de éxito. Si bien los conceptos de planificación, organización, dirección y control se han debatido durante años como actividades de gestión fundamentales independientes pero interdependientes, recientemente se ha hecho hincapié en una mayor claridad conceptual sobre el modo en que estas ideas pueden desarrollarse para optimizar y, en algunos casos, sustituir los recursos y talentos organizativos. Además, una variedad de modelos y funciones sirven como puntos de entrada para explorar exhaustivamente las aplicaciones cotidianas de la gestión administrativa entre los jefes administrativos y sus empleados (Scupola y Mergel, 2022).

Otro concepto fundamental en el debate académico y práctico de la gestión administrativa es la gestión del cambio: el intrincado proceso que



permite a los individuos y a una organización en general pasar de lo que hacen actualmente a lo que se espera que hagan en el futuro. Utilizando varias etapas y reclutando tareas variadas, la gestión del cambio sirve para incrustar la reforma operativa en las prácticas organizativas establecidas. No integrar estos conceptos y funciones críticos en el tejido de las prácticas de gestión excluye o explica continuamente la disidencia organizacional respecto del cumplimiento de las políticas. Para desbloquear todo el potencial de esta metodología para el éxito organizacional general, este estudio cruza estos temas críticos, profundizando en este delicado equilibrio entre la implementación y las contribuciones potenciales de los miembros de la organización (Scupola y Mergel, 2022).

La dirección de la gestión administrativa es crucial para el éxito y la sostenibilidad organizacional. Los beneficios de una dirección clara adaptada a las necesidades estratégicas de la organización se pueden ver en una cultura laboral positiva, el rendimiento de los empleados y el aumento de la productividad. Además, comunicar los objetivos organizacionales a nivel gerencial es importante ya que allana el camino para que otros niveles alineen sus objetivos de unidad y personales con la misión y visión de la organización. Aunque tener la mejor gestión no significa necesariamente que una organización tendrá la dirección estratégica para lograr el éxito, no se puede argumentar en contra de la importancia de las habilidades gerenciales efectivas en relación con la unidad del propósito de dirección y la vital importancia de la organización. Además, una dirección efectiva del desempeño administrativo estratégico le da a la organización la adaptabilidad para cambiar y evolucionar a medida que el entorno a su alrededor cambia,



superando a sus competidores al utilizar los recursos de maneras nuevas e innovadoras. La comunicación adecuada y la retroalimentación a los empleados son necesarias para evaluar los problemas de los empleados o los problemas de rendimiento, informarles sobre cuáles son y discutir medios prácticos. Las sólidas prácticas administrativas gerenciales guían a las organizaciones en la dirección de recursos hacia programas que se espera que produzcan los resultados más deseables. Por ejemplo, las organizaciones basadas en el rendimiento integraron el rendimiento medible a través de acuerdos formales de servicio. El sistema utilizó métricas basadas en la satisfacción del cliente para asegurar que la satisfacción estuviera cumpliendo y superando las necesidades de los clientes. Las herramientas de establecimiento de dirección y su comunicación pueden, sin duda, ayudar a las organizaciones a establecer la dirección que la gestión desea que sigan para lograr las misiones organizacionales. Con los estilos de gestión modernos, sin embargo, es necesario centrarse en asegurar realmente que los líderes en cualquier nivel sean capaces de llevar a la organización en la dirección deseada. Suena básico, pero el liderazgo actual tiene claramente la gestión de la organización en su núcleo como su enfoque principal (Lăzăroi, et al., 2020).

La planificación estratégica es un proceso crítico para decidir los objetivos de una organización y determinar las formas más eficientes de alcanzar estos resultados. Las instituciones de educación superior representan un componente integral de toda economía moderna, ya que proporcionan los medios educativos necesarios para la fuerza laboral. En este sentido, la planificación estratégica puede ayudar a las autoridades



pertinentes a alinear los planes de estudio con los requisitos y necesidades de la industria. Como resultado, los administradores pueden alejarse del enfoque tradicional de gestión burocrática hacia un conjunto de principios más orientados al mercado. El papel principal de la gestión administrativa está sujeto al proceso de planificación de la organización, que requiere un análisis metódico de diversas alternativas que tienen el potencial de cumplir con los objetivos de la institución. El sistema de planificación ofrece opciones que tienen la capacidad de convertirse en decisiones significativas para la organización. La planificación se delinea como un trabajo tanto del intelecto como del corazón (El Khatib et al., 2022).

La declaración de misión institucional proporciona visión y un marco ético sólido para la gestión estratégica. La declaración de misión es importante porque proporciona un contexto para una variedad de prácticas y eventos de toma de decisiones administrativas. Dicho de otra manera, la declaración de misión es alegóricamente similar a la brújula moral personal del CEO, que gobierna el curso de su mandato en la organización. El primer componente de la gestión estratégica implica la formulación de opciones de políticas que pueden emplearse para ayudar en la consecución de los objetivos estratégicos de la institución. Los planes estratégicos sirven como una brújula al ayudar a las instituciones a crear una hoja de ruta que guía el proceso de toma de decisiones de cada parte interesada de la organización. Estos planes también ayudan a las instituciones a organizar sus recursos y actividades dirigidas a la eficiencia operativa en varios niveles de la gestión organizacional. Los administradores, por lo tanto, pueden, por ejemplo, desarrollar y diseñar planes de contratación y reclutamiento, asignación de



recursos, programas de desarrollo y capacitación del personal, y actividades académicas extracurriculares como sociedades de honor, grupos de enfoque y seminarios de carrera basados en la orientación y los principios incorporados en el plan estratégico. Existen técnicas para la planificación estratégica; estas incluyen el análisis FODA, el benchmarking, los cuadros de mando integral, la planificación de escenarios, etc (El Khatib et al., 2022).

La comunicación es un ingrediente importante en la planificación. En ese sentido, cuatro principios generales que subyacen en la comunicación son la propiedad, las oportunidades, la comprensión y el respeto. Además, se indica que al emplear estos principios, el resultado aumentará la probabilidad de lograr la aceptación de las partes interesadas en las iniciativas estratégicas. Las aplicaciones del mundo real servirán para ilustrar el papel de la estrategia en la influencia de la dirección de una institución. El plan estratégico de una institución tiene como objetivo principal establecerla como una de las diez instituciones más exitosas a nivel mundial para un año específico. Para lograr este objetivo, la institución ha asignado fondos significativos que se inyectarán en proyectos importantes para mejorar los servicios, las instalaciones, las operaciones académicas y de gestión de inversiones. En conclusión, el alcance de la planificación estratégica de una institución puede ser tan mínimo o tan integral como lo desee la autoridad gobernante de la institución. El proceso de planificación estratégica de algunas instituciones es ayudado y guiado por las directrices del gobierno. Mientras que algunos en todo el mundo establecen su dirección estratégica considerando los recursos disponibles y previstos, haciendo comparaciones



con la misión, los objetivos, el desempeño previo y abordando cuestiones urgentes de sostenibilidad y responsabilidad global (El Khatib et al., 2022).

El liderazgo es un aspecto importante de la gestión administrativa. Los buenos líderes tienen un impacto sustancial en el trabajo de un equipo y contribuyen a la creación y mantenimiento de la cultura en una organización. Los profesionales emergentes en bibliotecas y gestión de la información deben aprender a desarrollar su propio estilo de liderazgo, al mismo tiempo que comprenden y aprecian el estilo de la persona a la que reportan. La falta de habilidades de liderazgo puede crear desafíos de gestión que pueden llevar a la insatisfacción de los empleados y a un bajo rendimiento. La conexión entre el liderazgo y la motivación y el compromiso de los empleados es quizás la más evidente de todas las teorías conductuales sobre la gestión. La conexión entre el liderazgo y la motivación y el compromiso de los empleados es una de las más evidentes de todas las teorías conductuales sobre la gestión. Las habilidades de liderazgo a nivel de supervisión desarrollan y expanden la motivación, así como el potencial motivacional de los empleados a quienes lideran. Los supervisores con habilidades de liderazgo superiores no solo aumentan la capacidad de sus empleados para alcanzar los objetivos organizacionales, sino que también mejoran el nivel de interés y deseo de los empleados para lograr esos objetivos individuales y organizacionales. El liderazgo puede entrelazarse entre las relaciones que los superiores tienen con aquellos que les reportan; entre las interacciones hacia afuera y hacia arriba, y la interacción entre el equipo de trabajo en general. Existen varios estilos de liderazgo, pero uno que tiene relevancia para cualquier entorno de práctica es el liderazgo transformacional. El liderazgo transformacional se ha



vinculado con el éxito en la gestión administrativa, y puede ser especialmente ventajoso cuando se aplica a la gestión del cambio y al impulso del éxito en el siglo XXI. El liderazgo transformacional se trata de implementar nuevas ideas, de un cambio continuo para mantener la relevancia, de ser flexible y adaptable, y de mejorar continuamente (Akdere y Egan, 2020).

Investigar la motivación ha sido un tema central en el comportamiento organizacional y administrativo durante más de un siglo. Se ha convertido en un enfoque clave en las técnicas de gestión administrativa para comprender mejor la motivación de los empleados y poder implementarla de manera efectiva en el lugar de trabajo. Los psicólogos y académicos han trabajado durante muchos años para entender y desarrollar la teoría de la motivación y han propuesto cinco teorías principales. Los gerentes podrán comprender mejor qué inspira a los empleados al conocer estas teorías y qué se debe prevenir. Las aplicaciones de la información sobre la teoría de la inspiración y el mecanismo de la inspiración están dirigidas al administrador debido a la oportunidad de inspirar a los trabajadores mientras aprenden técnicas de gestión para prevenir las oportunidades de los motivos de los empleados no exitosos. El empoderamiento es una solución creada por la motivación que los gerentes utilizan. Uno de los primeros esfuerzos para hacer que la participación fuera significativa en la empresa propuso la idea de comprender por qué estos deseos podrían ser positivos al presentar a cada persona en la organización con un conjunto de demandas. Se determinó que un requisito primordial era esforzarse mientras fuera necesario. En la empresa, cada empleado ahora demuestra la necesidad de varios requisitos esenciales. El



objetivo sería afectar la calidad de la gestión que se demuestra hacia arriba, así como crear jugadores desde la silla (Kalogiannidis, 2021).

La gestión administrativa implica una visión multifacética de la definición y supervisión de procesos. Traducido a una práctica efectiva del día a día, esta función incluye la definición y comunicación de los objetivos organizacionales, junto con la priorización y movilización de recursos, el establecimiento estático de roles y expectativas, y la administración detallada de las tareas que constituyen la totalidad del negocio organizacional. En cualquier momento dado en la mayoría de las organizaciones, habrá una administración de bajo nivel en la línea del frente de los detalles del proceso o del trabajo de casos, así como una definición de alto nivel de los objetivos comerciales a largo y corto plazo. El choque de estos imperativos a menudo opuestos que se encuentran con frecuencia es a menudo el sonido de la vida cotidiana en las organizaciones (Pirzadeh et al., 2020).

La priorización efectiva y la coordinación del esfuerzo orientada a objetivos pueden verse significativamente obstaculizadas cuando las vías de información y comunicación están obstruidas o funcionan en direcciones opuestas. La mera existencia de buenos vínculos de comunicación puede ser un indicador de una cultura laboral abierta, honesta y abiertamente cooperativa, incluso cuando excluimos sus impactos prácticos en la productividad y los procesos empresariales. La desmitificación, la buena o mejor información y la coordinación ayudan. Con el aumento del trabajo flexible y remoto, es probable que el papel de las tecnologías de comunicación sincrónica o casi sincrónica se vuelva proporcionalmente más importante. Los buenos gerentes juzgan la importancia de lo que se necesita decir y su



proximidad a su gente y actúan en consecuencia. Los requisitos fluyen hacia abajo desde un nivel de liderazgo que ha considerado los objetivos organizacionales generales, las cuestiones prácticas y las cuestiones de las personas. El liderazgo debe estar compuesto por miembros del escalón ejecutivo, bloqueando la cadena de comunicaciones. Deberían estar trabajando para un gerente senior que supervise las operaciones estratégicas y tenga la responsabilidad general. Necesitan ser perspicaces en la información para saber qué estrategia buscar en el nivel de alta dirección, y necesitan un buen control administrativo en sus oficinas para supervisar que esto se entregue. Luego toman decisiones y las entregan para afectar los objetivos organizacionales, mientras que los gerentes de nivel inferior organizan a las tropas para implementar esas decisiones. La comunicación efectiva también puede respaldar estos procesos de toma de decisiones. Dadas estas exigencias organizativas y el bajo nivel de comunicación efectiva entre los niveles, quizás no sea sorprendente que esta sea un área de debilidad organizativa conocida. La comunicación es el verdadero punto de la gestión administrativa (Pirzadeh et al., 2020).

Los gerentes y los académicos de gestión han estado "trabajando en" los procesos de toma de decisiones durante mucho tiempo. La toma de decisiones es, por lo tanto, una parte importante de lo que los estudiantes contemporáneos están estudiando cuando estudian gestión. En la gestión administrativa, la toma de decisiones es una de las claves importantes para el éxito empresarial en las organizaciones. Los tomadores de decisiones tienen que tomar decisiones en varios niveles operativos dentro de una empresa. Las



decisiones en los niveles organizacionales, sin embargo, son tres: nivel estratégico, nivel táctico y nivel operativo (Clack, 2021).

Normalmente se afirma que cuanto más alto es el nivel organizativo, más vital o esencial es la decisión. En el caso de una organización empresarial fundada, sin embargo, incluso un pequeño error puede arruinar el futuro de la organización. Por lo tanto, la toma de decisiones también es una parte importante y una preocupación para el personal no operativo o subordinado en la empresa. En la práctica, existe una variedad de procesos de toma de decisiones y también un gran número de aspectos que deben tenerse en cuenta en el camino hacia una decisión. Hay una variedad de métodos y técnicas analíticos, e incluso enfoques de diferente carácter, que se pueden utilizar para apoyar el proceso de toma de decisiones de los gerentes. El rango de apoyo a la toma de decisiones abarca la identificación de objetivos, la evaluación de estrategias alternativas, así como la descripción, la evocación y la predicción de eventos futuros, es decir, el análisis de las consecuencias de problemas y oportunidades futuras, la elaboración de soluciones efectivas, el establecimiento de planes de consumo, y así sucesivamente. Por ejemplo, los economistas utilizan principalmente el análisis de costo-beneficio, los matemáticos hacen uso de la teoría de decisiones y la técnica de los árboles de decisión, y los gerentes utilizan una variedad de recursos que incluyen tanto estas técnicas como enfoques de sistemas y organización y métodos. Desde una perspectiva futura, será la combinación de la tecnología de la información, las técnicas y la creatividad humana la que proporcionará pronósticos exitosos, es decir, decisiones. Principalmente, los eventos futuros están representados por decisiones humanas y actividades tomadas o no. Por



lo tanto, la calidad de la toma de decisiones es crítica para el éxito de una organización (Clack, 2021).

Siguiendo la investigación operativa y la teoría de la decisión, la provisión de datos empíricos y el conocimiento del comportamiento humano y la fisiología en general, cuando son normales, han sido las tareas de investigación más difíciles para los equipos de investigación. Las situaciones de decisión prospectivas son a menudo extremadamente complejas, involucrando muchas dificultades y restricciones. El tomador de decisiones en este punto no podrá hacer uso de técnicas de resolución de problemas directamente. Los procesos estructurados de resolución de problemas requieren las especificaciones del sistema de objetivos de manera que se puedan encontrar los criterios de decisión y juzgar las decisiones según dichos criterios. Algunas decisiones se toman en un entorno donde la inconsecuencialidad es la norma. En la situación típica de toma de decisiones, los gerentes deben tener en cuenta los efectos de largo alcance de cada decisión. Es solo el gerente superior, el resultado estadístico y la teoría de decisiones los que recomiendan calcular la utilidad esperada resultante para cada alternativa de decisión. Para cada alternativa, el gerente superior utiliza la siguiente técnica de toma de decisiones (Clack, 2021).

La gestión administrativa ineficaz puede perjudicar enormemente a una organización. Una estructura organizativa bien mantenida, en contraste, diseña procesos de gestión que facilitan la coordinación. Vincula los procesos de comunicación con la dirección suprema, aclara las bases para la toma de decisiones y la acción, y proporciona un sentido de identidad. Dada la función fundamental de la estructura en la construcción de una organización, no es



sorprendente que aquí surjan con frecuencia preguntas de gestión administrativa sobre el control de la complejidad y la coordinación. En las pequeñas organizaciones, el diseño administrativo suele ser más simple que en las más grandes porque muchas funciones son llevadas a cabo por los empleados mientras se comunican entre sí. Sin embargo, incluso en grupos pequeños, la gestión administrativa es un tema relevante, como lo demuestra el estándar de gestión que consiste en levantarse para tener discusiones simultáneas, inapropiadas y sobre el escritorio en horribles jerarquías (Taher, 2021).

En general, el propósito de descomponer y rediseñar una organización es reducir el mecanismo general de la organización en aras de los objetivos que pretende alcanzar. La estrategia que persigue define una estructura que es adecuada a las necesidades particulares de la organización. El diseño organizacional abarca muchas áreas, incluyendo la comunicación interna, el manejo de la información y la toma de decisiones. Como tal, las organizaciones buscan diferenciarse; los rediseños a menudo toman la forma de intentos de eliminar estructuras laberínticas que impiden la comunicación, obstaculizan la acción y desmotivan a los empleados. La dirección y la toma de decisiones se orientan mejor hacia lo innovador, lo flexible y lo lateral en su lugar. Los sistemas se llaman 'planos' u horizontales para indicar que subvierten la gestión vertical tradicional. Es probable que las estructuras estén pobladas por gerentes que actúan como gerentes, aprovechando el dinamismo de los gerentes generales responsables de las limitaciones de la planificación, los estándares, los acuerdos colectivos, etc., mientras que el mérito se asegura localmente (Taher, 2021).



Los avances tecnológicos están ayudando a muchos de nosotros a optimizar nuestras operaciones diarias y tienen el potencial de revolucionar la gestión administrativa también. La computación en la nube nos ha permitido almacenar y gestionar una variedad de datos y programas para las operaciones de manera más eficiente. Además, la computación en la nube ha roto barreras para que los socios de subcontratación tengan acceso sin problemas a los sistemas y datos. La inteligencia artificial y el análisis de datos te permiten clasificar la información más interesante y pertinente para tus tareas específicas. Además, las características de IA de los chatbots y plataformas cognitivas similares están mejorando la comunicación para correcciones y entrenamiento en tiempo real (Mahmood et al., 2023).

Uno de los atributos clave de cualquier tipo de dirección gerencial es la eficiencia de la comunicación, la toma de decisiones y la gestión de las operaciones. Por lo tanto, dependiendo del tamaño y la naturaleza de la empresa, el uso de alguna de la tecnología mencionada anteriormente podría mejorar la comunicación bilingüe y intercultural con una adición mínima de personal de oficina o capacitación. No obstante, al igual que con cualquier tipo de cambio de gestión—administrativo o de otro tipo—existen riesgos de utilización. Los empleados pueden resistirse al cambio, o los costos anuales de capacitación y de los sistemas reemplazados pueden no ser justificables o representar un retorno justo de la inversión. El desafío es equilibrar las necesidades operativas y las ideas gerenciales con el mantenimiento de un nivel de costos competitivo. Cuando se implementa correctamente, la utilización de la tecnología financiera podría permitir a las empresas simplificar y agilizar las operaciones, la recopilación y el análisis de datos de gestión, y



las decisiones financieras. Algunos ya están cosechando recompensas y mejorando la eficiencia (Mahmood et al., 2023).

Cuando se trata de mantenerse al día con los avances tecnológicos y los cambios necesarios en la gestión administrativa posibles gracias a la tecnología, saber por dónde empezar puede ser abrumador. Sin embargo, la tecnología de asistentes virtuales puede ayudar a que la investigación de TI y las interfaces sean más amigables para el usuario. El mejor enfoque podría ser comprender los usos y beneficios de las capacidades específicas de las funciones de TI, ejemplos de tales ahorros de costos y otros cambios de gestión, y entender qué tecnología está causando impacto. De esta manera, las tendencias y necesidades de las operaciones y las finanzas podrían comunicarse de manera efectiva dentro de los mercados financieros para evaluar mejor los rendimientos de las empresas tecnológicas asociadas. Dar el salto hacia la mejora y aceleración de los procesos puede comenzar con la adopción de tecnología financiera como la automatización del software contable, soluciones en la nube, aplicaciones y servicios (Mahmood et al., 2023).

La gestión administrativa está llena de situaciones desafiantes. El arte está en reconocer los problemas y ser capaz de corregirlos tomando acciones que puedan aliviar los síntomas y reducir los obstáculos. Algunos de los problemas señalados por mis estudiantes son las limitaciones de recursos, la resistencia del personal al cambio y la falta de control dentro del entorno. Una empresa tenía cinco gerentes que interpretaron las instrucciones de manera diferente. El resultado fueron diferentes direcciones de cada uno de los cinco gerentes. Algunos de los problemas resultantes, además de las diferentes



interpretaciones de las direcciones, fueron problemas de coordinación, agitación entre los empleados, luchas de poder y expectativas poco claras. En los tres escenarios, los gerentes están intentando valientemente resolver los problemas en cuestión. Desafortunadamente, no están tratando de encontrar una solución a largo plazo. Hay soluciones disponibles, pero estos gerentes no están logrando mejorar continuamente sus organizaciones (Errida y Lotfi, 2021).

Las prácticas que se pueden implementar para ayudar a los administradores simplificando estos asuntos comienzan abordando las siguientes preguntas. ¿Qué se puede hacer administrativamente hablando para reducir cada una de las barreras enumeradas? ¿Qué prácticas son las más efectivas para iniciar el proceso de identificación e implementación de soluciones a los desafíos de las barreras en la gestión administrativa? Dado que el campo de la gestión administrativa se basa en el conocimiento teórico, estas prácticas deben estar fundamentadas en la teoría del comportamiento organizacional y el desarrollo organizacional. Hay seis prácticas aceptadas, y el subobjetivo mostrará un escenario de la vida real en el que las organizaciones han logrado eliminar las barreras de la gestión administrativa. Créalo o no, las otras cinco prácticas identificadas también mostrarán cómo simplificar este ámbito utilizando principios de comportamiento organizacional y desarrollo organizacional (Errida y Lotfi, 2021).

En la mayoría de los contextos organizacionales, es el papel de la gestión administrativa establecer la dirección de la organización y asignar recursos para lograr los objetivos estratégicos. En términos simples, los administradores deben mantener a la organización en la dirección correcta.



Esencial para este rol es la comprensión de las consideraciones éticas inherentes al proceso de gestión administrativa. Independientemente del nivel de gestión, los administradores deben tomar decisiones que sean justas, honestas, equitativas y que demuestren integridad. Además, los procesos de desarrollo e implementación de estrategias deben asegurar que la organización se comporte de manera transparente, actúe con integridad y asuma la responsabilidad social corporativa. El equipo de gestión es responsable del funcionamiento diario fluido de la organización y, si es necesario, de mejorar ese funcionamiento. La mayoría de las organizaciones otorgan una cantidad considerable de discreción en el funcionamiento de esa organización en particular. Así, muchos gerentes deben tomar decisiones sobre las operaciones comerciales que tendrán un impacto significativo en los empleados, inversores, clientes, proveedores y la comunidad en general. Como resultado de esas decisiones, la moral de los empleados, la reputación de la propia organización, el bienestar mental y financiero de los clientes y proveedores de la organización, y el bienestar de la comunidad en general serán significativos. De hecho, una organización que funcione mal impactará significativamente a la comunidad en general. Una incertidumbre significativa rodea las decisiones a nivel organizacional. Los problemas potenciales a considerar incluyen la ética, la ley, la moral y los valores, entre otros. De principal preocupación es la posibilidad de caer en comportamientos poco éticos cuando los factores críticos son ambiguos o están en conflicto. Un administrador puede encontrarse en una posición en la que debe elegir entre dos soluciones, ninguna de las cuales es ideal debido a un resultado negativo significativo. Las habilidades de pensamiento crítico y la comprensión de la



ética y la moral son esenciales para un administrador que desea tomar decisiones informadas. La ética y la legalidad son componentes críticos de cualquier proceso de toma de decisiones. Los administradores deben mantener altos estándares éticos y de legalidad en todos los niveles de la administración, especialmente al tomar decisiones que puedan impactar a la comunidad en general. Si no se mantienen tales estándares, la reputación ética de una organización y su éxito financiero y social en general se verán afectados. Aunque tales organizaciones pueden parecer funcionales a corto plazo, es probable que fracasen en general sin un marco ético bien desarrollado. Si la toma de decisiones poco éticas es realmente prevalente (o incluso percibida como tal) dentro de una organización dada, los empleados de esa organización pueden involucrarse en comportamientos de denuncia. Los métodos para abordar la disidencia de los empleados y obstaculizar el comportamiento poco ético se discuten ampliamente. Una de estas estrategias es fomentar una cultura ética organizacional (Lam et al., 2021).

El trabajo administrativo de alta tecnología y los recursos humanos desarrollados para concentrar a los trabajadores del conocimiento que están en contacto con tecnologías nuevas y emergentes plantean un desafío y una oportunidad para los administradores organizacionales. El movimiento para transferir el control del trabajo administrativo de oficina y del personal lejos de las capas de la gerencia media y colocarlo bajo la dirección de trabajadores del conocimiento experimentados es probable una vez que la tecnología dedicada se vuelva más sofisticada. Es probable que la toma de decisiones por parte de las computadoras se combine con algunos tipos de dirección y control por parte de la alta dirección y la gerencia central en el futuro. Esta



innovación aliviaría el problema básico que ahora surge cuando las instalaciones informáticas descentralizadas luchan por tomar decisiones que son prerrogativa de la dirección central (Dib y Rababah, 2020).

A medida que las presiones del cambiante mundo laboral configuran una nueva visión de cómo podrían funcionar las organizaciones en el siglo XXI, la naturaleza de las tareas administrativas y las prácticas organizativas también evolucionarán. A medida que se perciban los sistemas emergentes de este cambio, se propondrán nuevas estrategias organizativas de dirección para la gestión administrativa y programas para su dirección. En particular, hay cuatro factores que probablemente tendrán un impacto significativo en la administración de las organizaciones: las presiones del mercado para la innovación; la cambiante composición de la fuerza laboral; un enfoque en el bienestar de los empleados; y nuevas formas de trabajo colaborativo, quizás enfatizando misiones y objetivos compartidos. La administración se volverá menos una jerarquía vertical con control de arriba hacia abajo, y más descentralizada. La descentralización de la dirección ya está ocurriendo en algunas organizaciones. Los equipos de procesadores de reclamaciones de salud en los centros de llamadas están organizados en una serie de equipos funcionales vinculados, con los gerentes de equipo asumiendo el papel de entrenadores en lugar de controladores. Se anima a los miembros del equipo a resolver problemas localmente, en el lugar de trabajo. En las organizaciones globales, también, contribuir y lograr una visión corporativa general y trabajar de manera colaborativa para alcanzarla está convirtiéndose en algo más importante que los procesos de gestión cara a cara o formales. Además, la calidad de las relaciones laborales se está convirtiendo en una consideración



más importante que las habilidades y la experiencia individuales. La pregunta es cuánto tiempo se sostendrán la descentralización y la inclusividad y en qué dirección se dirigirán en el futuro. Además, reconocer los problemas de empoderamiento, dirección e inclusividad obligará a adoptar un enfoque más amplio en la construcción de las habilidades administrativas de todos y en las herramientas para apoyar a los tomadores de decisiones. Los líderes visionarios en el futuro buscarán en sus empleados un gran conocimiento, habilidad, sabiduría y cultura, por lo que el acceso a ellos, así como el desarrollo, la lealtad y la confianza generados por la inclusividad, deberán ser tomados en consideración. Si estas áreas darán forma al desarrollo de la práctica administrativa sigue siendo una incógnita; sin embargo, se espera que la conciencia de las tendencias anticipadas dé forma a la educación y el desarrollo de los líderes administrativos. Para mantenerse relevante, la educación y formación en gestión tendrá que ser holística en el futuro, enfocándose en particular en cualquiera de las siguientes agendas emergentes: desarrollo del liderazgo en el manejo de la inclusividad y el empoderamiento; desarrollo de herramientas de decisión para un uso más amplio, incorporando conocimientos de toda la organización; gestión de la información, el conocimiento y la sabiduría en los sistemas administrativos; planificación de escenarios y análisis de tendencias a futuro (Dib y Rababah, 2020).

Control

Comprender las cuatro funciones de la gestión es vital al discutir cómo se puede lograr el éxito organizacional. Una de estas funciones clave es la administración, que ha sido ampliamente incorporada en muchas teorías de



gestión. La administración sirve como un proceso necesario que vincula a las personas que persiguen los objetivos organizacionales. Sin embargo, para lograr estos objetivos, la administración requiere algunas reglas de operación. Muchas teorías de gestión se derivan de esto y intentan diferenciar los procedimientos para adaptarse mejor a diversas situaciones laborales, aunque comparten bases conceptuales similares. Enfatizan la necesidad administrativa, la asignación de recursos, la especialización y la necesidad de roles de liderazgo y control en las organizaciones (World Health Organization, 2021).

El control funciona como un mecanismo para asegurar que se cumplan los objetivos y planes establecidos de la organización. El control, como herramienta de gestión administrativa, se implementa antes de la fase de planificación del trabajo para mantener el poder gerencial y asegurar la conformidad del personal. Dada la importancia del control en la gestión administrativa, reconocer los beneficios del control en las tareas de gestión organizacional es beneficioso. Los equipos de gestión administrativa se establecen para realizar tareas esenciales de la organización, que son las siguientes: Planificación: Establecer estándares de rendimiento y directrices; Organización: Seleccionar personal y asignar mano de obra disponible; Dotación de personal: Orientar, capacitar, transferir o incluso despedir empleados; y Controlar: Asegurar la consistencia del trabajo y tomar medidas para remediar las inconsistencias, si se encuentran. Dado el amplio alcance del control, se discutirá con más detalle a lo largo de esta revisión de la literatura (World Health Organization, 2021).



El concepto de control desempeña un papel fundamental en el ámbito de la gestión de cualquier organización. Es una parte esencial del marco de gestión y alcanza una aplicabilidad multifuncional en varios paradigmas de gestión. Muchas deliberaciones y hallazgos de investigación han discutido este concepto de manera elaborada, junto con sus diversas dimensiones e implicaciones sistémicas. Los diversos mecanismos de control operan en diferentes niveles de gestión y representan varias perspectivas desde las cuales se visualizan (Wang et al., 2022).

Preocupaciones de Control Operativo y Estratégico: En el ámbito administrativo y gerencial, hay discusiones y debates sobre las preocupaciones de control estratégico y operativo de diferente relevancia y alcance. El control estratégico se refiere a la visión, misión, metas, objetivos, entorno y recursos de una organización para facilitar el proceso de toma de decisiones estratégicas de los ejecutivos de alto nivel y superiores de una organización. El control estratégico facilita la evaluación y valoración de los planes estratégicos y el proceso de gestión. Representa el entorno externo e interno a largo plazo de la organización con el fin de identificar los problemas críticos y los métodos para abordarlos, con el objetivo de alcanzar los objetivos y guiar los planes ejecutivos, los recursos y las operaciones. Así, el control estratégico se ocupa de los enfoques de toma de decisiones y las áreas de juicio, riesgo e incertidumbre, y formula el entorno y la estrategia para adoptar operaciones rentables (Wang et al., 2022).

Es una herramienta de control de gobernanza y administración para ayudar, guiar y desarrollar las decisiones de alto nivel y superiores. Un entorno de control o un sistema de control se considera un proceso afectado por los



gerentes de la organización y otros que diseñan e implementan políticas y procedimientos adecuados; esto a menudo se denomina directivo. Las decisiones que afectan la forma en que la organización maneja estas políticas y procedimientos son tomadas por personas selectas en la organización, generalmente para las operaciones diarias.

Bases Teóricas: Entre la investigación de operaciones, que tiene como objetivo representar el mundo en términos matemáticos, y el análisis de sistemas, que se centra en los hechos, la observación y la recopilación de datos. El control, como noción teórica, está incluido en algunos de los enfoques de gestión explicados a continuación (Wang et al., 2022).

Sistemas Socio-Técnicos: El enfoque de sistemas se manifestó en la década de 1950. En los Estados Unidos, el Instituto Tavistock de Relaciones Humanas en la década de 1950 investigó el impacto potencial de los cambios tecnológicos en las personas que operan dentro de ellos, y viceversa (Wang et al., 2022).

Teoría del Control: El enfoque de sistemas llevó al desarrollo de mecanismos de información y control que tenían la intención de asegurar que una organización obtuviera los resultados deseados. El enfoque cibernético postula que una organización puede considerarse una serie de canales por los cuales deben pasar las entradas. Si la salida del canal que representa a la organización no cumple con los objetivos expresados a través de la retroalimentación, se debe realizar un ajuste en el punto de entrada al canal. La retroalimentación debe ser suficiente para permitir que los ajustes se realicen con precisión. Las organizaciones que utilizaban este enfoque se



llamaban organizaciones de control o cibernéticas, con el aparato indicando el posible control de los procesos. Este grupo de técnicas proporcionaba las herramientas para la gestión, mientras que las personas eran responsables de las operaciones (Wang et al., 2022).

El control representa una función cardinal de la gestión administrativa. Permite a las organizaciones vincular sus objetivos con sus resultados, y por ende, su desempeño. Un "sistema de control" puede definirse como el funcionamiento regular del sistema administrativo que conecta los procedimientos oficiales con los eventos, roles, actividades y decisiones reales. El control hace posible asegurar que los objetivos organizacionales se logren cuando se operacionalizan. Contribuye a una mejor asignación y uso de los recursos de una organización, incluyendo aquellos que logran un rendimiento cada vez mejor y ciertas formas mejoradas de toma de decisiones. El control eficiente contribuye a optimizar el rendimiento en función de los objetivos, mientras que la garantía de que este rendimiento se proporciona contribuye a optimizar la toma de decisiones. En el contexto actual, el control se considera una función esencial y distintiva de los procesos gerenciales básicos: planificación, organización, coordinación y formación (Sitkin et al., 2020).

En el contexto de un sistema de gestión, el control, entre otros atributos, permite a los interesados (principalmente, la dirección y aquellos interesados en los resultados del rendimiento) supervisar la gestión operativa (la alta y media dirección y los proveedores de servicios inmediatos) para establecer la realidad de la realización del rendimiento de los objetivos de rendimiento establecidos. El control desempeña un papel crucial para los actores en un



entorno para asegurar que los bienes colectivos puedan ser gestionados de manera efectiva y eficiente. En ese sentido, es intrínsecamente parte de una función de evitación de excusas para asegurar la funcionalidad de las actividades y servicios para los interesados. El proceso de gestión de actividades y servicios colectivos se vuelve comprensible como una serie de resultados de decisiones. Los sistemas de control que armonizan los objetivos y el rendimiento de las tareas se han convertido en una característica clave de la rendición de cuentas pública válida (Sitkin et al., 2020).

El control es ampliamente reconocido como un aspecto crítico de la gestión y administración de organizaciones de diferentes tipos en diversos contextos. La relación entre el control y el rendimiento organizacional es un tema de considerable debate. Investigaciones extensas en el campo de la gestión y el comportamiento organizacional han demostrado una y otra vez la relación positiva entre los sistemas de control efectivos y una serie de resultados organizacionales, que incluyen la eficiencia del flujo, la productividad de los trabajadores, el reconocimiento del rendimiento, el compromiso organizacional, la flexibilidad de los recursos humanos y la ventaja competitiva. El efecto del control en el tiempo y el costo de los regímenes regulatorios también está bien documentado. La estrecha relación entre los mecanismos de control formal y el precio de las acciones fue demostrada por los infames casos de gestión de ganancias y fallos en la gobernanza corporativa en empresas que cotizan en bolsa (Felício et al., 2021).

El control efectivo permite a una organización ser competitiva al proporcionar a los principales impulsores de la producción la información de



gestión necesaria para cambiar los procesos de trabajo con el fin de reducir el desperdicio, hacer el trabajo más eficiente y, en el proceso, producir bienes y servicios de manera más eficiente en relación con los bienes que sirven como referencia. También puede ayudar a las empresas a superar posibles impedimentos de separación entre el principal y el agente al señalar a los propietarios o trabajadores que la organización está siendo gestionada en sus intereses. Dado que la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de una organización están entrelazados con su capacidad para controlar adecuadamente, este texto postula que el control es el principio fundamental de una administración capaz, y uno que se explora en detalle a lo largo del resto de este capítulo (Félicio et al., 2021).

No hay un diseño único que haya demostrado garantizar la efectividad en todas las organizaciones. Para que cualquier sistema sea efectivo, debe alinearse y relacionarse con la cultura existente de la organización. Para comenzar a diseñar un sistema, se debe realizar una evaluación de los elementos culturales existentes de la organización de arriba hacia abajo. ¿Cuáles son los impulsores de valor para el grupo y los individuos? ¿Qué estructura está en su lugar? ¿Cuáles son los objetivos y están claramente comunicados y entendidos por todos? Entender estas piezas ayudará a informar qué debe incorporar un nuevo sistema. Al diseñar un sistema de control, aquí hay algunas piezas clave a considerar: El diseño debe empoderar a los empleados y aprovecharlos como parte de la estructura de control general. El diseño del trabajo, en particular, debe tenerse en cuenta. La cultura organizacional, con su historia, rituales, historias, líderes y jerarquía, impactará enormemente la probabilidad de implementar cualquier



sistema de control. En general, es muy importante medir cuánto control podrá soportar una organización a medida que aumenta el control. Solo porque se implemente un control no significa que se seguirá (Azeem et al., 2021).

El control puede diseñarse en los trabajos y sistemas de gestión del rendimiento, y una vez que se adopte el cambio, la facilidad de implementación de un sistema de control aumentará considerablemente. Una forma efectiva de implementar sistemas de control en las organizaciones es a través del sistema de gestión del rendimiento, teniendo en cuenta a los individuos y equipos. El liderazgo debe seguir los siguientes pasos al implementar cualquier nuevo sistema: Comunicar claramente los objetivos estratégicos y a largo plazo de la organización, así como experimentar las posibles consecuencias de un bajo rendimiento como resultado de no seguir el nuevo sistema de control. Recompensar y tener consecuencias vinculadas al desempeño en relación con el sistema de control. Utilice las descripciones de trabajo y el modelo de competencias para vincularlo a un plan de administración salarial y/o administración de incentivos que recompense un rendimiento superior bajo el sistema de control frente a un rendimiento inferior. Siga esto mediante un monitoreo cercano a través de una detección y corrección más frecuentes, cuando sea necesario, de las actividades que están ocurriendo a medida que se implementa el nuevo sistema. Una vez implementado, es muy importante medir el sistema para ver si está funcionando. Tener un análisis de monitoreo cercano y confrontar a alguien si es necesario. Finalmente, ajusta el sistema si es necesario, nuevamente con un monitoreo cercano de cómo está funcionando el sistema. Este modelo se relaciona con el inicio de la implementación de un sistema; sin embargo,



cualquier cambio en un sistema debe hacerse teniendo en cuenta estos pasos. Aunque claro y conciso, seguir estos pasos podría ser un proceso bastante curioso. Los factores que influyen en el estudio incluyen la cultura organizacional, la hoja de ruta de implementación, los desafíos, los obstáculos, el conflicto, la gestión del cambio y la comunicación a lo largo del proceso (Azeem et al., 2021).

2.2.2. Servicio de transitabilidad

Concepto de Servicio de Transitabilidad

El concepto de servicio de transitabilidad hace referencia a la capacidad que poseen las ciudades y sus sistemas de transporte para garantizar el desplazamiento adecuado, seguro y eficiente de los diferentes actores viales, tales como peatones, ciclistas, conductores particulares, transporte público y transporte de carga. No se limita únicamente a la fluidez del tráfico vehicular, sino que integra una visión más amplia que contempla la calidad y funcionalidad de la infraestructura vial, el diseño y mantenimiento de las vías, la señalización adecuada, los mecanismos de regulación y control del tránsito, así como los procesos de planificación urbana que permiten coordinar la movilidad con el crecimiento poblacional y económico (Muñoz, 2018).

De esta manera, el servicio de transitabilidad se entiende como un conjunto de acciones, políticas y condiciones físicas que permiten garantizar que los desplazamientos dentro de un territorio se realicen de forma continua, ordenada y accesible para todos los usuarios, priorizando no solo la eficiencia en los tiempos de recorrido, sino también la seguridad vial, la reducción de



externalidades negativas y la equidad en el acceso a la movilidad. Según Gómez (2019), en las ciudades en expansión, como es el caso de Juliaca, contar con un sistema de transitabilidad funcional es un factor determinante para el bienestar de los ciudadanos, ya que la movilidad adecuada se traduce en una mejora sustancial en la calidad de vida, al facilitar el acceso a servicios de salud, educación, empleo y recreación.

Asimismo, el servicio de transitabilidad contribuye al desarrollo económico regional, dado que una infraestructura vial bien planificada y gestionada favorece la reducción de costos logísticos, promueve la competitividad de los sectores productivos y facilita la integración de mercados. En contextos urbanos donde la demanda de transporte crece constantemente debido al aumento poblacional y a la expansión territorial, la transitabilidad eficiente constituye una herramienta estratégica para afrontar los desafíos de la congestión, el deterioro ambiental y la inequidad social. Por ello, se convierte en un elemento clave para la sostenibilidad urbana, pues promueve la movilidad inclusiva y fomenta un equilibrio entre el desarrollo urbano y la preservación del entorno.

En síntesis, el servicio de transitabilidad no solo se limita a garantizar que las personas se desplacen de un lugar a otro, sino que engloba un enfoque integral en el que intervienen la infraestructura, la gestión pública, las normativas de tránsito y la planificación territorial. Estos componentes, al interactuar de manera coordinada, permiten consolidar sistemas de movilidad más eficientes, seguros y sostenibles, con un impacto directo en la calidad de vida y en la competitividad económica de las ciudades.



Factores Determinantes del Servicio de Transitabilidad

Los factores que inciden en la transitabilidad urbana son diversos y se encuentran interrelacionados, destacando principalmente la calidad de la infraestructura vial, los mecanismos de regulación y control del tránsito, así como las políticas de transporte implementadas por las autoridades competentes. En términos generales, la transitabilidad de una ciudad no depende únicamente de la existencia de vías, sino de un conjunto de elementos que aseguran su funcionalidad, accesibilidad y seguridad.

De acuerdo con Pérez y Martínez (2020), la infraestructura constituye el eje central de la movilidad urbana, ya que su diseño, construcción y mantenimiento determinan en gran medida la eficiencia de los desplazamientos. Elementos como el estado de las carreteras, la presencia de señalización clara y adecuada, la instalación y funcionamiento de sistemas de semáforos, así como la disponibilidad de pasos peatonales y ciclovías, resultan esenciales para garantizar un tránsito ordenado y fluido, sobre todo en aquellas zonas con alta densidad poblacional y un parque automotor en crecimiento constante.

Por otro lado, Ramos (2019) enfatiza que el control del tránsito es un factor igualmente determinante en la transitabilidad, puesto que no basta con disponer de infraestructura si no se regula de manera adecuada su uso. Este control involucra la gestión tanto del transporte público como del privado, con el fin de establecer un equilibrio entre la oferta y la demanda de movilidad, evitar la congestión vehicular y reducir los tiempos de traslado. La implementación de normas de circulación, la supervisión del cumplimiento de



reglamentos, así como la aplicación de sanciones a las infracciones, constituyen medidas imprescindibles para mantener un flujo constante y seguro en las vías urbanas.

Asimismo, las políticas de transporte diseñadas a nivel municipal o regional tienen un papel fundamental, ya que orientan la planificación de la movilidad de acuerdo con los objetivos de desarrollo urbano sostenible. Estas políticas pueden promover, por ejemplo, el fortalecimiento del transporte público masivo, la incorporación de sistemas de transporte no motorizado, la gestión de estacionamientos, o incluso la restricción de circulación en determinadas áreas con el fin de reducir la congestión y la contaminación ambiental.

En síntesis, la transitabilidad urbana es el resultado de una interacción dinámica entre infraestructura, control y políticas públicas. Una adecuada articulación de estos factores no solo mejora la fluidez del tránsito, sino que también impacta de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos, optimiza la productividad económica de las ciudades y contribuye a la sostenibilidad de los entornos urbanos en el largo plazo.

Problemas de Transitabilidad en Ciudades Intermedias

En contextos urbanos caracterizados por un crecimiento acelerado, como es el caso de la ciudad de Juliaca, los problemas de transitabilidad adquieren una mayor magnitud debido a la confluencia de múltiples factores sociales, económicos y estructurales. Entre estos, el crecimiento poblacional sostenido se presenta como un elemento clave, ya que la expansión demográfica genera un incremento en la demanda de movilidad, lo cual



supera la capacidad instalada del sistema de transporte existente. Esta situación no solo provoca un aumento en el número de vehículos particulares y de transporte público, sino también una presión constante sobre la infraestructura vial ya construida, la cual resulta insuficiente para absorber los nuevos flujos de tránsito. Un aspecto particularmente relevante es el incremento del transporte informal, fenómeno que, de acuerdo con Mendoza (2021), introduce serias dificultades en la gestión de la movilidad urbana. La informalidad en este sector produce una competencia desordenada entre operadores, dado que no se respetan rutas, paraderos ni horarios establecidos, lo que conlleva a un uso ineficiente de las vías. Como consecuencia, se genera un tránsito vehicular más lento, con interrupciones constantes en el flujo, afectando tanto la fluidez como la seguridad vial de peatones y conductores. Este desorden repercute directamente en la calidad del servicio de transporte y en la percepción de los ciudadanos respecto a la movilidad urbana.

Asimismo, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú (2020) advierte que otro factor determinante en la problemática de transitabilidad en ciudades intermedias como Juliaca es la falta de inversión sostenida en infraestructura vial, así como la ausencia de políticas públicas efectivas y de largo plazo. La carencia de proyectos orientados a la modernización de vías, la construcción de intercambios viales, la implementación de sistemas inteligentes de gestión del tránsito o la promoción del transporte sostenible, generan un rezago significativo frente a las demandas actuales de movilidad. Esta situación se traduce en un aumento de



la congestión vehicular, mayores tiempos de viaje y un deterioro en la productividad económica de la ciudad.

En este sentido, la combinación del crecimiento poblacional, la expansión del transporte informal y las limitaciones de la infraestructura existente configuran un escenario complejo que requiere respuestas integrales y coordinadas. No se trata únicamente de construir más vías, sino de implementar políticas de planificación urbana, fortalecimiento del transporte formal y regulación efectiva de los servicios, con el objetivo de garantizar una transitabilidad adecuada que contribuya al bienestar de los ciudadanos y al desarrollo sostenible de la región (MTC, 2020).

Políticas y Estrategias para Mejorar la Transitabilidad

Las políticas públicas de movilidad y las estrategias de control del tráfico constituyen herramientas fundamentales para enfrentar los desafíos de la transitabilidad en entornos urbanos caracterizados por altos niveles de congestión vehicular. Estas medidas no solo buscan optimizar el flujo del tránsito, sino también generar condiciones de accesibilidad y seguridad que contribuyan al bienestar de la ciudadanía. En este sentido, la planificación de la movilidad urbana se concibe como un proceso integral que debe considerar aspectos de infraestructura, gestión del transporte y participación social, lo que implica la coordinación de esfuerzos entre el Estado y distintos actores involucrados en la dinámica urbana. Ortiz (2017) sostiene que la aplicación de políticas orientadas a la restricción del tráfico vehicular ha mostrado resultados positivos en varias ciudades latinoamericanas. Dichas restricciones, que pueden incluir limitaciones de circulación en horarios de alta



demanda o en áreas críticas, permiten descongestionar las vías principales y reducir los tiempos de desplazamiento. A su vez, la creación de zonas peatonales representa otra estrategia efectiva, ya que fomenta el tránsito seguro de las personas, disminuye la contaminación ambiental y contribuye a recuperar espacios públicos para el uso ciudadano.

De igual forma, el fomento del transporte público se convierte en un eje central para mejorar la transitabilidad urbana. La promoción de este servicio, mediante incentivos, modernización de flotas o ampliación de la cobertura, contribuye a disminuir la dependencia del vehículo particular y, con ello, a reducir los niveles de congestión. Estas prácticas, cuando se implementan de manera planificada y sostenible, tienen un impacto significativo no solo en la movilidad, sino también en la calidad de vida y en la reducción de los efectos ambientales asociados al tránsito vehicular. No obstante, la eficacia de estas políticas depende en gran medida de una administración eficiente, capaz de articular la acción del gobierno con la participación activa de los distintos actores sociales: transportistas, empresarios, usuarios y ciudadanía en general. La gobernanza en materia de movilidad exige, por tanto, mecanismos de concertación, fiscalización adecuada y procesos de seguimiento que garanticen el cumplimiento de las normas y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo (Ortiz, 2017).

En consecuencia, puede afirmarse que las políticas públicas de movilidad y el control del tráfico no deben verse como medidas aisladas, sino como parte de un modelo integral de gestión urbana, donde confluyen infraestructura, regulación y participación social, en búsqueda de una transitabilidad más eficiente, inclusiva y sostenible.



Modelos de Evaluación del Servicio de Transitabilidad

La evaluación del servicio de transitabilidad constituye un proceso fundamental dentro de la gestión de la movilidad urbana, ya que permite medir de manera objetiva la eficiencia de las políticas implementadas y el funcionamiento real de la infraestructura vial. Para este fin, se emplean diversos indicadores de desempeño, entre los que destacan el Índice de Congestión, el Tiempo de Recorrido Promedio y la Velocidad de Circulación, los cuales ofrecen una visión cuantitativa y cualitativa sobre la dinámica del tránsito en determinadas zonas urbanas. Dichos indicadores no solo muestran el nivel de saturación de las vías, sino que también permiten analizar los impactos en la calidad de vida de los usuarios y en la productividad de las ciudades. El Índice de Congestión, por ejemplo, se utiliza para determinar el grado en que las vías urbanas se encuentran sobrecargadas de vehículos en horas punta o durante determinados periodos del día, reflejando así la presión que soporta la infraestructura vial. El Tiempo de Recorrido Promedio mide la duración de los desplazamientos en condiciones reales de tráfico, siendo un parámetro esencial para conocer la eficiencia del transporte urbano. Por su parte, la Velocidad de Circulación permite establecer comparaciones entre la velocidad teórica de una vía y la velocidad real alcanzada por los usuarios, lo cual evidencia los niveles de congestión y la fluidez del tránsito.

En su estudio aplicado a ciudades intermedias, García y López (2021) resaltan que la utilización sistemática de estos indicadores ofrece información clave para el diseño y ajuste de políticas públicas. Según los autores, el monitoreo continuo de tales parámetros constituye una herramienta de gran valor para identificar tendencias, detectar puntos críticos y proponer



soluciones adaptadas a las necesidades específicas de cada territorio. Este seguimiento constante permite además evaluar la efectividad de las estrategias implementadas, como la optimización de rutas, la regulación del transporte informal o la creación de corredores exclusivos para transporte público. De esta manera, la incorporación de indicadores de desempeño en la gestión de la transitabilidad no solo fortalece la toma de decisiones basada en evidencia, sino que también garantiza un proceso de retroalimentación que ayuda a perfeccionar las políticas de movilidad. En consecuencia, se establece un marco técnico y operativo que facilita la mejora progresiva de la transitabilidad, con impactos directos en la eficiencia económica, la sostenibilidad ambiental y la calidad de vida de los ciudadanos.

Análisis del Servicio de Transitabilidad en Áreas Urbanas

En diversas ciudades, especialmente en las de tamaño mediano y pequeño, el análisis del servicio de transitabilidad urbana de las calles tiene un impacto directo en la calidad de vida de sus habitantes. La calidad y el tráfico en el sistema arterial de las ciudades son la base para el desarrollo de un análisis, el cual se debe considerar para entender las condiciones de las calles o la movilidad urbana. Por ello, el estudio a detalle de los factores que influyen en la transitabilidad urbana da lugar a propuestas de mejora para este ramo del desarrollo social (Apolo y Navarro, 2023).

La transitabilidad se puede definir como una medida o tendencia para que los usuarios vayan y vengan correctamente, sin problemas de seguridad y a tiempo. El periodo de espera durante todo el viaje es un factor estable que influye en la decisión de realizar o no un viaje e incluso en la elección del modo



de transporte. Los avances en tecnologías móviles han provocado la popularización de un número cada vez mayor de servicios móviles hiperlocales que hacen recomendaciones a los usuarios en tiempo real, asegurando una mejor experiencia de viaje. Media cultura general la transitabilidad y los niveles y condiciones de servicio en las zonas urbanas, substanciando con ello, el análisis del servicio de transitabilidad en áreas urbanas (Apolo y Navarro, 2023).

El seguimiento y evaluación del tránsito en áreas urbanas son aspectos necesarios para el buen desarrollo de las actividades de la vida diaria. Las personas necesitan de un sistema que efectivamente y en tiempo real describa y analice el estado actual del tráfico vehicular. El estudio y análisis del servicio de transitabilidad son tareas indispensables para permitir que las personas se desplacen, tanto en un área urbana como dentro de un vehículo particular, con la menor congestión y el menor desperdicio de combustible. La transitabilidad está definida como el seguimiento o control que tiene que realizar una entidad gubernamental o persona física por sus medios para evaluar o controlar los servicios de vialidad, circulación y servicios concursales de un área urbana, con la finalidad de analizar su funcionamiento y proponer las mejoras necesarias que puedan contribuir a la eficiencia de dichos servicios (Mori y Vergara, 2023).

Un ambiente con poca transitabilidad en periodos específicos puede ser terapéutico; por ejemplo, ciudades como Tokio cuentan con sistemas masivos de transporte que hacen que el nivel de tránsito de calles y avenidas, en ciertos momentos, sea extremadamente deficiente; sin embargo, su alta calidad de vida se debe principalmente a la eficiencia del transporte público.



En contraste, ciudades como Cancún exhiben un bajo nivel de transitabilidad, debido principalmente al mal uso del transporte público y del transporte particular, y eso también afecta directamente la calidad de vida. La transitabilidad en Cancún es resultado de un mal trazado de calles y avenidas; deficiente sentido de planeación de desarrollo vial en las zonas urbanas; ausencia de normas y reglamentos para el buen uso de la vialidad; falta de educación para los usuarios de las vías; falta en la aplicación y cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos; insuficiencia del sistema de transporte público; o todos ellos a la vez. Los problemas derivados de falta de transitabilidad en las vías y avenidas de un área urbana no pueden suprimirse, ni a corto, ni a mediano, ni siquiera a largo plazo, sin embargo los índices de deficiencia del sistema sí pueden ser reducidos, con el propósito no de borrar las deficiencias, sino de hacer que su impacto se sienta sólo en determinados puntos y sectores, y no en toda la ciudad (Mori y Vergara, 2023).

La transitabilidad

El itinerario o camino para llegar a un lugar se denomina tránsito y el servicio o condición del tránsito es la transitabilidad. Cuando se trata de las personas, la transitabilidad mide las condiciones para un desplazamiento que viene definido por unas personas que van vinculadas a un tiempo de desplazamiento, calificándolo de adecuada o inapropiada. La transitabilidad es una característica o modalidad de desplazamiento (ver punt 1.2.), capaz de satisfacer las expectativas o exigencias de los usuarios de un determinado espacio urbano, en relación con el esfuerzo que conlleva llevar a cabo un recorrido durante un determinado intervalo de tiempo La transitabilidad o servicio al tránsito es la función de la entidad territorial de satisfacer las



necesidades de intercomunicación de las personas y expresar el nivel de calidad de impuestos sobre los esfuerzos que éstas están dispuestas a aceptar para vincular distintos puntos en el espacio. El grado de transitabilidad de una vía se mide por el tiempo utilizado para cubrir una distancia determinada (Orosco y Chauca).

La transitabilidad es un aspecto de fundamental importancia en la calidad de vida del ser humano. Acorde con el sitio web de la Alcaldía de la Ciudad de México, la calidad de vida se refiere al bienestar general de la sociedad en todos los campos de las actividades humanas que le permiten a una persona desarrollar sus potencialidades básicas, física, mental, social, económica, intelectual, participativa, cultural, religiosa, etcétera. En el sitio de Movilidad CDMX, la movilidad se entiende como la habilidad para moverse dentro de un área urbana de manera eficiente, ya sea para trabajar, estudiar, visitar a familiares, amigos, recrearse o realizar actividades de cualquier otro tipo (Corrochano et al., 2022).

Esta movilidad se realiza en diferentes medios de transporte, dentro de los cuales se puede contar el transporte público, el transporte privado, el taxi, o la caminata. En el último caso, la caminata, se considera también la transitabilidad, que es la facilidad con que se puede caminar en un espacio determinado. La transitabilidad está relacionada con los aspectos que influyen en el desplazamiento; es decir, la calidad de servicio que se tiene para desplazarse. Por ejemplo, para caminar, la transitabilidad nada más analiza si existen banquetas, si tienen el ancho adecuado, la pendiente correcta y si no se encuentra nada que obstruya el paso (Corrochano et al., 2022).



Para entender la transitabilidad en un área urbana y su efecto en la calidad de vida e movilidad urbana, también es necesario entender los factores que influyen en ella. La transitabilidad indica lo fácil que una persona puede caminar y alcanzar los destinos de interés. El espacio público constituye la red necesaria para conectar los destinos de interés, dotando a la red de mayor sensibilidad, identidad y expresión cultural. Por esta razón, los corredores viales pueden ser atractivos, agradables y estimulantes para los usuarios, dependiendo del uso del suelo, las actividades humanas, elementos urbanos, arquitectura, áreas verdes y el comportamiento social del lugar (Narváez et al., 2024).

La transitabilidad en las aceras puede estar afectada por estos factores o bien por obstáculos o elementos de uso, proyectados o no en el espacio peatonal. En ambos casos, el espacio se puede reducir y funciona como estorbo; elementos pueden ser: material de piso, postes, árboles, anuncios, comercio, comerciantes ambulantes, estacionamiento de autos en la acera, obras ejecutadas por la administración pública para la mejora de la transitabilidad, que también pueden funcionar como elementos para su peatón, etc. En este contexto, el análisis de la transitabilidad se realiza específicamente en el espacio peatonal que corresponde a la vereda (Narváez et al., 2024).

Metodología para el análisis del servicio de transitabilidad

Una metodología para el análisis del servicio de transitabilidad en áreas urbanas (lo que implica administración, gestión, regulación, control y otras actividades que garanticen la transitabilidad) para que transporte de personas



y mercancías, por medio de servicios públicos y particulares, pueda cumplir con su función, es ayudada por un análisis cuantitativo que resulta natural mediante los recursos informáticos que permiten estudiar las dificultades que dificultan el buen servicio y/o la restricción a la transitabilidad de una ciudad. También se ha usado un análisis cualitativo, dando los instrumentos para que los gobiernos locales también mejoren la transitabilidad. La transitabilidad de una ciudad es importante porque tiene un impacto en la calidad de vida de sus ciudadanos. Sin embargo, la información para el análisis de la transitabilidad del servicio no es homogénea, normalmente los análisis son sólo para servicios de transporte público (Apolo y Navarro, 2023).

El estudio de la transitabilidad con análisis mixto de métodos posibilita la incorporación de herramientas cualitativas. De manera que la información disponible para el análisis no tiene que reducirse a los datos que aporten las instituciones de transporte y pueda incluirse la opinión directa y sistémica de los propios usuarios del servicio. De esta forma los gobiernos pueden lograr una mayor calidad del servicio y con ello una mayor calidad de vida. Cada vez son más comunes las aplicaciones electrónicas móviles de información para los usuarios. Como consecuencia colocan a los gobiernos ante otra perspectiva (Apolo y Navarro, 2023).

Metodos cuantitativos:

Los métodos cuantitativos que se utilizan para determinar y evaluar el servicio de transitabilidad permiten asignar indicadores a los diferentes niveles de servicio (N.S.) para todo tipo de áreas urbanas o carreteras a nivel urbano y/o interurbano. La implementación de estos métodos involucra la planeación



de las actividades requeridas en el trabajo y los instrumentos para recolectar datos de campo, que a menudo pueden incluir cuestionarios para obtener opiniones y análisis comparativos relacionados con la calidad de tránsito y la movilidad urbana (Giraldo et al., 2022).

El análisis de un área o conjunto de áreas con diferentes tipos de condiciones urbanas puede llevarse a cabo de dos formas: la primera se enfoca únicamente en la informatividad que puede aportar el análisis cuantitativo para ubicarlas en el nivel técnico, pero la realidad debe complementarse con el análisis de percepción; la segunda utiliza este análisis únicamente en los factores que permiten identificar la respuesta técnica ante el servicio de transitabilidad en diferentes áreas urbanas. En cualquier caso, el análisis debe permitir realizar comparativos e identificar puntos destacados o críticos de la transitabilidad de calles en áreas urbanas (Giraldo et al., 2022).

Metodos cualitativos:

Los métodos cualitativos proporcionan un amplio exceso de información, pues se enfocan en el análisis del entorno y la problemática de manera detallada, abordando aspectos sociales, culturales o históricos. Se obtienen conclusiones sobre el área según las características estipuladas para el estudio, como en el caso del análisis de la transitabilidad urbana en un municipio donde, para la recolección de datos, se consideran los factores social, histórico y cultural (Apolo y Navarro, 2023).

La transitabilidad es un servicio municipal que afecta en cierto grado la calidad de vida de las personas. La transitabilidad implica la posibilidad de tránsito que tienen las personas, objetos o vehículos para moverse y



desplazarse en un espacio concreto de una ciudad. Para que el servicio de transitabilidad sea efectivo, se deben tener calles, carreteras y avenidas correctamente pavimentadas, señalizadas y en óptimas condiciones que permitan una movilización segura y funcional. En el caso de Quillacollo, la excesiva congestión vehicular durante las horas punta impide la movilización eficiente de personas y bienes; además, la falta de aceras obliga a que los peatones circulen por la calzada, exponiéndolos al riesgo. El servicio de transitabilidad también está relacionado con las políticas públicas implementadas por el Gobierno Central y la Gobernación de Cochabamba (Apolo y Navarro, 2023).

Instrumentos de recolección de datos:

La investigación pone en práctica un conjunto de métodos cuantitativos para el análisis de la transitabilidad en áreas urbanas. La aplicación de esta metodología requiere la selección de una zona específica para el estudio, con el objeto de obtener información relevante acerca de la transitabilidad en el área, utilizando las herramientas y técnicas llamadas "Métodos del Análisis Cuantitativo para la Transitabilidad en áreas Urbanas". Primeramente, se realiza una aproximación teórica que permite comprender los factores relacionados con el problema abordado. Posteriormente, el modelo se aplica en un área urbana, en la cual se evalúa la transitabilidad desde un enfoque cuantitativo, discreto y estático, mediante métodos específicos de esta naturaleza. En una tercera instancia, se emplean métodos estadísticos apropiados para analizar los resultados, con el fin de demostrar la capacidad descriptiva) del modelo para evaluar un fenómeno existente y previo (Trebejo, 2021).



La investigación cuantifica el servicio de transitabilidad mediante cuatro parámetros: distancia, velocidad, calidad del alumbrado y calidad del pavimento. Para ello, se recurre a ciertos instrumentos de recolección de la información que permitan realizar mediciones precisas. La combinación de estos métodos dota de rigor al análisis cualitativo, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio de transitabilidad y a identificar problemas que afectan la vida cotidiana y la movilidad dentro del espacio urbano (Trebejo, 2021).

Su estudio y aplicación

La transitabilidad en los entornos urbanos guardan una relación estrecha con la calidad de vida de sus habitantes y la productividad de las ciudades. Los problemas que deterioran el traslado de personas y mercancías dentro de la ciudad generan efectos colaterales en la economía local, como: incremento de los tiempos de traslado, pérdidas en las actividades productivas, fuentes de contaminación, y en la seguridad personal y colectiva. Debido a la importancia del tema y la falta de estudios que analicen la transitabilidad del transporte privado, el presente trabajo propone una herramienta de análisis aplicable a zonas urbanas. Para ello, se realiza un análisis cuantitativo en un área urbana determinada y se examinan los factores que influyen en el rendimiento del servicio de transitabilidad, demostrando la utilidad del método al aplicarlo a la zona centro de la ciudad de Bursa, Turquía. "El funcionamiento de cualquier sistema de transporte» indica que el servicio de transitabilidad se define como» la facilidad que ofrece un itinerario por una zona para satisfacer sus propios pasajeros». La transitabilidad de un área se determina por asignación de los niveles de transitabilidad de todos sus caminos. Cuanto mayor sea la transitabilidad de



una zona, más accesible será para movimientos desde otros lugares. Cuando todas las calles en el área de estudio operan sin problemas y se puede realizar el movimiento hacia la mayoría de los lugares, los niveles de transitabilidad del área son razonablemente altos. Todas las calles no presentan problemas y existen dificultades para realizar los viajes hacia la mayoría de los lugares, entonces el nivel de transitabilidad es bajo. Situaciones como tráfico pesado, congestión causada por el estacionamiento en la vía pública, accidentes, construcción, baches y mala iluminación afectan negativamente la transitabilidad. De acuerdo con la COPOCEL, «el servicio de transitabilidad hace referencia a los medios para movilizar adecuadamente a las personas en una ciudad y su zona de influencia», y está determinado por el grado de servicio en la vía pública, su conexión con las demás partes de la ciudad y los niveles de congestión dentro de la misma. Por su parte, la Transitabilidad, S.A. de C.V. expresa que el servicio de transitabilidad en automóvil es «una unidad de información cuyo objetivo es determinar los niveles alcanzados por el tránsito vehicular, y que representa el resultado del análisis estadístico del comportamiento global de los viajes en el automóvil privado en zonas urbanas». En los últimos años, el auge en actividades de prestación de servicios ha promovido una evolución en las ciudades. Las ciudades han sentido la necesidad de adaptarse para ser funcionales, eficientes, atractivas y competitivas, y por ello mitigan la estructura, funciones, complejidad y los fenómenos peligrosos o limitadores gracias al ejercicio de las políticas públicas. La transitabilidad debe considerarse como un servicio público, que en consecuencia debe tener una normatividad específica. La transitabilidad debe garantizar la seguridad, comodidad, economía, rapidez,



acceptable ubicación y condiciones sanitarias, al tiempo que minimice el impacto ambiental de la movilidad urbana. También debe plantear los sistemas de precio, subsidios, tarifas y la regulación para minimizar el consumo de energéticos. Los servicios de transitabilidad, como cualquier otro, requieren la formalización de una política nacional urbana para integrar los componentes de habitabilidad, crecimiento demográfico, desarrollo económico y sustentabilidad de la ciudad. Las aplicaciones móviles pueden contribuir en la mejora del servicio. Por ejemplo, en el caso del transporte público, su utilización potencia la valoración del servicio de transitabilidad por parte del usuario final. Esta herramienta no sólo puede ayudar a los usuarios en toda la información del sistema de autobuses, sino que también puede para que los administradores diseñen estrategias para mejorar los servicios del autobús (Tadeo y Eloy, 2023).

El crecimiento de las urbes responde a múltiples factores que aumentan demandas, necesidades y requerimientos relacionados con la movilidad. La calidad de vida de los ciudadanos se ve afectada como consecuencia del incumplimiento en la satisfacción de las exigencias. La transitabilidad es un servicio público, garantizado como un derecho por la Constitución Política del Perú y las entidades estatales que tienen la responsabilidad de garantizar un servicio adecuado y eficiente Cervera (Cervera, 2023).

El presente trabajo académico tiene como objetivo establecer una metodología para el análisis de la transitabilidad en una determinada zona urbana. Para ello se tomaron 50 calles, separadas por cuadros de 150m de largo por 100m de ancho. El análisis cuantitativo permitirá fijar el valor del

índice de transitabilidad, que luego se complementa con un análisis cualitativo para verificar las condiciones físicas en la que se brinda el servicio sobre las calles y avenidas, a través de una evaluación de los servicios de transitabilidad, clasificación del tránsito, evaluación de la transitabilidad del área, descripción de los resultados y propuestas de solución (Cervera, 2023).

Impacto de la Transitabilidad en la Calidad de Vida

El análisis del servicio de transitabilidad en áreas urbanas es una tarea fundamental para entender los inconvenientes y dificultades que los ciudadanos deben enfrentar diariamente al desplazarse. Estos inconvenientes pueden estar relacionados con el mal estado de las vías, los servicios de transporte público o particular, la congestión vehicular, la contaminación ambiental o la contaminación acústica. El objetivo de este análisis es realizar un estudio desde un enfoque cuantitativo y cualitativo, que permita comprender en profundidad la importancia de la transitabilidad y cómo afecta a la movilidad urbana y a la calidad de vida. Además, se emplean instrumentos de recopilación de información relevantes para respaldar el estudio (Chumioque, 2024).

Para determinar si la transitabilidad satisface las necesidades de los habitantes de una zona urbana, se toman en cuenta factores como la movilidad urbana; la repercusión entre la calidad de vida, la transitabilidad y la planificación urbana; la formulación de planes y programas de tránsito, tránsito y transporte; y su impacto en la economía, la seguridad y la salud pública. De la misma manera, se determinan cuáles políticas públicas afectan la transitabilidad y qué mejoras se pueden implementar para optimizar el



servicio. Asimismo, se analizan tecnologías de la información que podrían favorecer el servicio, ya sea facilitando el traslado de las personas o destinándolas a otro tipo de actividades. Finalmente, también se consideran el cambio climático y la congestión vial, con el propósito de comprender la problemática actual, prever posibles escenarios futuros y sensibilizar a los usuarios del servicio (Chumioque, 2024).

Relación entre Transitabilidad y Bienestar

El análisis de las condiciones de transitabilidad en una determinada ciudad puede determinar la movilidad de esta, que a su vez tiene una relación directa con la calidad de vida de sus habitantes. La calidad de vida es un conjunto de condiciones que pueden afectar alguna o todas las áreas de la vida de un individuo, pero al mismo tiempo una vida ciudadana cómoda y segura para los habitantes puede contribuir a la calidad de vida del individuo. En función de ello, la transitabilidad también está relacionada con la calidad de vida. Por ejemplo, la falta de respeto a las señales de tránsito y al peatón, y ciertas acciones corporales de conductores, pueden alterar la calidad del servicio de transitabilidad y contribuyen a deteriorar la calidad de vida (Sullca, 2023).

La transitabilidad o transitabilidad está referida a la circulación o tránsito de personas o vehículos. La transitabilidad es un análisis que mide y reta las condiciones que deben tener determinadas áreas para ser transitadas. Hoy en día, el interés de personas, gobiernos o instituciones de control consiste en mantener un buen servicio de transitabilidad que facilite la movilidad de las personas y brinde comodidad y seguridad. En los últimos años, con la



aparición de tecnologías móviles, los usuarios pueden consultar el estado del tránsito en determinadas ciudades a través de aplicaciones y páginas web especializadas. Sin embargo, es necesaria la intervención de un ente regulador que emita información oficial sobre las condiciones del tránsito. Por ejemplo, la Ley N° 1818 en materia de seguridad vial considera como autoridad de tránsito al organismo o entidad responsable de la administración y gestión del tránsito en los sistemas viales (Sullca, 2023).

Efectos en la Movilidad Urbana

Es importante señalar que un mínimo de transitabilidad que permita el libre desplazamiento de los habitantes también debe garantizar un nivel adecuado de calidad de vida, logrado gracias a otra serie de factores que forman parte del paisaje urbano. Además, los pasos peatonales deben ser accesibles para todos, incluyendo personas mayores, niños y aquellas con discapacidades. Con esto se puede concluir que la transitabilidad, como todos los aspectos de la infraestructura urbana, cumple un papel dentro de la calidad de vida y sus carencias o excedentes generan impactos en la sociedad. Los problemas de transitabilidad pueden incidir de manera directa en el servicio y calidad del transporte público, causando retrasos (Apolo y Navarro, 2023).

Una política pública que incide directamente en este servicio debe contemplar dichas afectaciones y establecer mecanismos para evitarlas en la medida de sus capacidades. Análisis anteriores han argumentado que el aspecto más vulnerable del transporte público es su naturaleza funcional, la cual depende de elementos externos, principalmente la congestión del tránsito. Por otro lado, la congestión también afecta la calidad de vida, al



propiciar estrés en quienes conducen, aumentar los niveles de contaminación y generar mayor incidencia en accidentes (Apolo y Navarro, 2023).

Políticas Públicas y Transitabilidad

Las normas y leyes establecidas por los gobiernos nacionales, regionales o locales tienen como finalidad establecer las políticas públicas que regulan, operan o proporcionan una serie de beneficios a los ciudadanos de una nación o territorio. Este es el caso de las políticas públicas en materia de tránsito y transporte donde se establecen diferentes regulaciones, que regularán las diferentes operaciones en materia de tránsito en una ciudad. Para el caso de la legislación peruana, tanto a nivel nacional como metropolitano, estas regulaciones delimitan las acciones para la construcción de veredas, zonas de reducción del derecho de vía, cerramientos, etc. Estos elementos afectan directa e indirectamente al ciudadano y como consecuencia limitan el derecho de tránsito (Capitanachi y Ortega, 2024).

La transitabilidad de las zonas urbanas, a pesar de ser un servicio público regulado y altamente reconocido, no cuenta en la actualidad con estudios ni análisis especializados, ni con un organismo público encargado de administrar y mejorar este servicio. Por lo tanto, las políticas públicas en materia de transitabilidad no son definidas ni aplicadas, y la calidad del servicio en la actualidad se evidencia en función de los daños o inconvenientes que presentan para los usuarios peatones, pero no necesariamente con parámetros que se ajusten a las verdaderas necesidades y exigencias en este ámbito. La aplicación del servicio de transitabilidad conforme a políticas de servicio, así como una correcta ejecución económica,



social, comercial y técnica, permitirá a los gobiernos definir una serie de parámetros para incrementar la calidad en la prestación del servicio. Esto permitirá entender el nivel de atención de la transitabilidad en una ciudad desde la perspectiva del ciudadano, y desde esta visión, desarrollar planes a futuro que permitan una mejora para la calidad de vida urbana, la movilidad y la accesibilidad (Capitanachi y Ortega, 2024).

Propuesta de Mejora

Para mejorar la transitabilidad urbana se requiere considerar diversas propuestas estructurales. Son necesarias reformas en las políticas públicas que promuevan la concesión de más espacios y una mejor orientación para las vías, ya que es fundamental permitir el fácil acceso y la rápida movilización. Actualmente, el desplazamiento dentro de las ciudades consume mucho tiempo y es complicado. Estudios han demostrado que en ciertas zonas de la ciudad de Reynosa se pueden tardar hasta 50 minutos para recorrer un tramo de tan solo tres kilómetros; sin embargo, tras tomar la ruta recomendada por la aplicación Waze, el tiempo se reduce a menos de diez minutos. Esto pone en manifiesto que la política pública relacionada con la transitabilidad no es suficiente, de ahí la importancia de analizar e implementar mejoras en estos ámbitos (Bourgeois, 2024).

El desarrollo tecnológico también constituye una ayuda importante para la transitabilidad. Existen aplicaciones como Waze, que indican el trayecto más corto y los tiempos aproximados para los desplazamientos, con el objetivo de que las personas no pierdan tanto tiempo y puedan llegar lo más rápido posible. Por tanto, para mejorar la transitabilidad, se requiere que las

instituciones busquen más la conquista de áreas para el tránsito, que las vías tengan una mejor orientación y que las aplicaciones desarrolladas apoyen a la población, de tal forma que el transporte se convierta en un servicio eficiente y capaz de garantizar para los usuarios una buena movilidad en las ciudades (Bourgeois, 2024).

Tecnología y Transitabilidad

Entre el desarrollo de políticas públicas y el bienestar ciudadano se puede encontrar la tecnología. La tecnología ha dado un gran salto, que va desde el desarrollo de las aplicaciones para teléfonos inteligentes, las tecnologías de información y comunicación, hasta el desarrollo de grandes programas informáticos personalizados de distintas áreas, además de la automatización de casi todos los procesos (Juscamaita, 2024).

En concreto, una de estas áreas es la asistencia, apoyo y apoyo a la planificación del transporte, en especial, a la movilidad urbana, que es un factor determinante de la calidad de vida de la población, en cuanto a la mejora del nivel de movilidad es mayor, se obtienen beneficios culturales, sociales y económicos (Juscamaita, 2024).

Innovaciones Tecnológicas en el Transporte

Una innovación tecnológica potencial que pueda mejorar el problema planteado en el punto anterior es la creación de aplicaciones móviles que ayuden a determinar cuál es el mejor transporte público que un usuario puede elegir para llegar a un punto A desde un punto B de la manera más rápida y sencilla posible. Además, que exista una diferenciación de las rutas según los



horarios, el tráfico, las condiciones climáticas y lo abarrotadas que estén (Trebejo, 2021).

El Servicio de Transitabilidad permite a cualquier vehículo realizar el contacto con otro, ya sea para cambiar la zona, el número o el sentido por donde está circulando. Esto es posible desde cualquier parte del mundo mediante comandos que se envían a la estación base para lograr el contacto entre distintos vehículos. De esta manera, puede realizar una ruta con su propio medio de transporte vehicular (Trebejo, 2021).

Aplicaciones Móviles y su Impacto

El sistema de transitabilidad, en concreto, es el factor más amplio y crítico dentro del análisis del servicio de transitabilidad, pues a través de este se determina el estado y las condiciones de congestión predominantes que existen en alguna vialidad del Área Metropolitana. La supervisión del sistema aporta un panorama objetivo de la transitabilidad en la zona y, con base en estos indicadores, se pueden identificar las vialidades que presentan condiciones deficientes. Entre las causas principales se encuentran la falta de coordinación en la ejecución de obras públicas, la imposición de políticas gubernamentales no adecuadas o la inexistencia de una política pública. El sistema de transitabilidad resulta de gran utilidad para rehacer estos proyectos o establecer un nuevo marco normativo que regule eficazmente esas situaciones (Palomino, 2025).

La Estatal de Seguridad Vial considera que la transitabilidad se define, principalmente, por la cantidad de usuarios que transitan a través de una vialidad, ya sean peatones, ciclistas, motociclistas, transporte público o



transporte privado. Se contempla, asimismo, la existencia o ausencia de vehículos en forma estacionaria sobre la arteria. También se incluyen indicadores que evalúan el estado que guardan las vialidades, las unidades de transporte público y los usuarios en cuanto a la modalidad para transportarse. En el género de indicadores prevalece el número de elementos que se emplean para el transporte dentro de las fronteras de la planicie de inundación. Finalmente, se consideran los indicadores de servicio y tecnología, ya que permiten identificar aquellos servicios eficientes y aquellos que requieren atención. En sentido general, estos indicadores revelan el impacto que tiene la aplicación de una tecnología determinada Zapata (Palomino, 2025).

Desafíos Futuro en la Transitabilidad Urbana

Los problemas de transitabilidad en áreas urbanas podrán intensificarse si no se analizan y utilizan como base para la implementación de políticas públicas en las ciudades. La calidad de vida también se verá afectada, pues la movilidad urbana incide considerablemente en ella. La tecnología ha llegado para facilitar la vida del ser humano. En este sentido, la aparición de aplicaciones móviles para smartphones ha simplificado el acceso a información actualizada mediante visualizaciones, gráficos, mapas, entre otros. No obstante, aún queda mucho por hacer para asegurar que el tránsito de vehículos pueda fluir de manera segura cada día (Capitanachi y Ortega, 2024).

La transitabilidad es un concepto en urbanismo que analiza las condiciones para el tráfico vehicular y peatonal de manera justa, segura,



cómoda y económica. Las deficiencias detectadas en el servicio de transitabilidad conducen a la insatisfacción de los usuarios y la pérdida inevitable de principios básicos en una ciudad. El problema se agrava cuando se considera que la transitabilidad es una de las demandas fundamentales y prioritarias de las comunidades urbanas (Capitanachi y Ortega, 2024).

Problemas de Congestión

La transitabilidad, entendida como el nivel de circulación de vehículos y peatones por las vías urbanas, es indispensable para proporcionar un servicio vial orientado a la movilidad de sus usuarios. La ausencia de una adecuada transitabilidad provoca un debilitamiento en todas las actividades humanas que hacen uso de las vías de comunicación, impactando negativamente los diversos aspectos de la vida en sociedad. El análisis de estas situaciones urgió a una creación más estricta y clara de reglas viales, además de la implantación de sistemas de tránsito que permitan garantizar un mejor servicio y que respondan a la demanda causada por el crecimiento urbano (Baltazar, 2022).

La Congestión se define como una condición de tránsito caracterizada por una deformación del ciclo semafórico, desajustes de los llamados "enlaces" (encadenamiento coordinado de varios semáforos para dejar fluir el tránsito desde una dirección); o por un aumento en los tiempos de espera, lo que altera el comportamiento del flujo vehicular, generando una desaceleración y una interrupción del movimiento que afectan a los vehículos que nos anteceden y a los que le siguen. Dicha parada o desaceleración del tránsito vehicular puede parecer algo natural o consecuencia de la falta de



cultura vial, pero debemos desviarnos de esta idea y observar de fondo el porqué se genera esta situación (Baltazar, 2022).

Estudios Comparativos

La transitabilidad es uno de los servicios más relevantes en las ciudades del mundo. Existen diferentes definiciones para interpretarla, pero la mayoría de ellas coinciden en considerar las condiciones que debe tener un espacio público para permitir el libre desplazamiento de sus habitantes, sin importar el medio de transporte utilizado. Por esta razón, el Derecho Urbano dispone de normativas diseñadas para asegurar que este servicio se preste adecuadamente. Sin embargo, en contextos de desarrollo urbano acelerado, algunas áreas no son atendidas de manera óptima por la Administración, lo que genera problemas en la movilidad urbana y afecta la calidad de vida de la población (Tadeo y Eloy, 2023).

Estas dificultades han estimulado el desarrollo de nuevas aplicaciones móviles para la gestión de diferentes servicios en los centros urbanos; entre ellas, se incluye una propuesta para el reporte de problemas en la transitabilidad de las calles y carreteras. Para evaluar el estado actual de este servicio, se ha implementado una metodología que combina índices cuantitativos y cualitativos, aplicados mediante diversos instrumentos en una zona urbana del Perú. El análisis de los resultados permite determinar el grado de transitabilidad en la ciudad y su influencia en la calidad de vida de los ciudadanos (Tadeo y Eloy, 2023).

En general, la transitabilidad es la facilidad con que se puede transitar en diferentes tipos de infraestructuras; puede ser física o virtual. La



transitabilidad física es la que posibilita el paso del peatón o vehículo, mientras que la transitabilidad virtual está relacionada con la comunicación entre personas que se encuentren a distancia, ya sea a través de las redes informáticas o sociales. Por lo tanto, cualquier objeto que permita una caracterización o descripción detallada está vinculado con la transitabilidad virtual, pues algunos usuarios de sistemas reconocen o describen diferentes objetos mientras están caminando, transitando o viajando por el espacio concibiendo de esta manera objetos. Cualquier tipo de servicio puede estar vinculado con la transitabilidad física mientras esté conectado con la movilidad y el transporte urbano. De esta forma, el análisis del servicio de transitabilidad y que respondan a las necesidades del cliente puede generar mayor optimización en la movilidad y el transporte urbano. La transitabilidad es un factor que determina la calidad de vida, ya que se pueden diseñar diferentes actividades cuyos beneficios impactan en la movilidad urbana (Apolo y Navarro).



2.3. Marco conceptual

- **Accesibilidad urbana**

La accesibilidad urbana se entiende como la capacidad de los habitantes de una ciudad para desplazarse de manera eficiente, segura y cómoda hacia distintos destinos, tales como centros de trabajo, zonas comerciales, instituciones educativas, áreas recreativas y servicios públicos esenciales. Este concepto no solo abarca la distancia física entre los puntos de interés, sino también la disponibilidad de transporte público, la infraestructura peatonal y ciclovías, la conectividad entre vías y la facilidad de uso de los distintos modos de transporte. La accesibilidad urbana es un factor determinante para la equidad social, ya que permite que todos los ciudadanos, independientemente de su condición económica o ubicación geográfica,



puedan acceder a oportunidades de educación, empleo y recreación (Litman, 2020). Además, una adecuada accesibilidad contribuye a mejorar la calidad de vida urbana, reduce la congestión vehicular, fomenta la movilidad sostenible y fortalece la cohesión social al garantizar que los espacios urbanos sean inclusivos y funcionales para todos los usuarios. En contextos de rápido crecimiento urbano, como Juliaca, la evaluación y mejora de la accesibilidad urbana se vuelve esencial para planificar un desarrollo ordenado, eficiente y seguro, promoviendo un entorno que optimice el tiempo de traslado, disminuya riesgos de accidentes y aumente la eficiencia en la movilidad urbana (Litman, 2020).

- **Aforo vehicular**

El aforo vehicular se define como el proceso sistemático mediante el cual se mide y registra el flujo de vehículos que circulan por un tramo específico de vía en un período determinado. Este procedimiento no solo implica contar la cantidad de vehículos que transitan, sino también clasificar el tipo de vehículos (autos, motos, buses, camiones), registrar las horas punta y analizar patrones de movilidad a lo largo del día, la semana o el año (Apaza, 2017). La información obtenida a partir de los aforos vehiculares permite evaluar la capacidad vial de las vías, identificar puntos críticos de congestión, determinar la eficiencia del tránsito y proyectar necesidades futuras de infraestructura. Además, los datos recopilados sirven como insumo para la planificación urbana, la regulación del tránsito, la toma de decisiones en políticas públicas y el diseño de estrategias de transporte sostenible. En ciudades como Juliaca, donde el crecimiento urbano y vehicular es acelerado,



los aforos vehiculares son esenciales para comprender las dinámicas de movilidad, anticipar problemas de congestión y optimizar la transitabilidad urbana de manera integral (Apaza, 2017).

- **Bermas**

El concepto de berma hace referencia a una franja de terreno ubicada entre el borde de la carretera o camino y la cuneta, zanja o estructura de drenaje, cuya función principal es garantizar la seguridad vial y facilitar el flujo de agua de escorrentía. Las bermas no solo actúan como áreas de amortiguamiento ante posibles accidentes, sino que también contribuyen a mantener la estabilidad de los taludes y a prevenir la erosión del terreno adyacente a la vía (Calcina y Cruz, 2019). En ingeniería vial, las bermas se diseñan considerando factores como el tipo de tránsito vehicular, la pendiente del terreno, el clima y la velocidad máxima de circulación. Además, sirven como espacio de emergencia para vehículos que necesiten detenerse, y como soporte para el mantenimiento y conservación de la vía. En contextos geográficos, la berma también puede referirse a zonas planas o elevadas en terrenos inclinados que facilitan la construcción de infraestructura vial, permitiendo un mejor drenaje y reducción de riesgos por deslizamientos. Su adecuada planificación y mantenimiento son fundamentales para garantizar un tránsito seguro y eficiente, además de prolongar la vida útil de la carretera.

- **Capacidad vial**

La capacidad vial se define como el número máximo de vehículos que una carretera, avenida o calle puede soportar en condiciones óptimas de operación sin generar congestión ni interrupciones significativas en el flujo



vehicular. Este concepto no solo considera la cantidad de vehículos, sino también factores como el tipo de vía, ancho de carriles, presencia de intersecciones, semaforización, velocidad de circulación y comportamiento del conductor. La determinación de la capacidad vial es fundamental para la planificación urbana, ya que permite dimensionar correctamente las infraestructuras de transporte, prevenir congestiones, mejorar la seguridad vial y optimizar la eficiencia del sistema de movilidad (Muñoz, 2018). Además, conocer la capacidad vial de los distintos tramos urbanos posibilita realizar proyecciones de crecimiento del tráfico, establecer políticas de regulación del tránsito y diseñar estrategias de transporte sostenible, contribuyendo directamente a la mejora de la transitabilidad urbana y la calidad de vida de los ciudadanos (Muñoz, 2018). En ciudades intermedias como Juliaca, donde el aumento del parque automotor supera con frecuencia la capacidad de las vías principales, la evaluación precisa de la capacidad vial se convierte en una herramienta esencial para implementar soluciones integrales de movilidad.

- **Control de tránsito**

El control de tránsito se refiere al conjunto de normas, reglamentos, señalización, dispositivos físicos y tecnológicos, así como procedimientos implementados para regular el flujo de vehículos y peatones en las vías urbanas y rurales, con el objetivo de garantizar una movilidad segura, eficiente y ordenada. Este concepto abarca elementos como señales verticales y horizontales, semáforos, reductores de velocidad, carriles exclusivos, zonas peatonales y mecanismos de vigilancia electrónica, que permiten orientar, advertir y sancionar el comportamiento de los usuarios del transporte (Ramos,



2019). Además, el control de tránsito implica la planificación estratégica de la circulación vehicular, el diseño de rutas alternas, la gestión de horas punta y la coordinación con los sistemas de transporte público para minimizar la congestión y los riesgos de accidentes. La correcta implementación de medidas de control de tránsito no solo contribuye a mejorar la fluidez vehicular, sino que también incrementa la seguridad de conductores y peatones, fomenta el respeto a las normas de tránsito y optimiza la utilización de la infraestructura vial existente (Ramos, 2019). En ciudades como Juliaca, donde el crecimiento del parque automotor supera la capacidad de las vías principales, el control de tránsito se convierte en un elemento esencial para garantizar la ordenación del tráfico y la eficiencia del sistema de movilidad urbana.

- **Coordinar**

El término coordinar implica organizar, armonizar y sincronizar diversos elementos para que funcionen de manera conjunta hacia un objetivo común. En el ámbito administrativo y organizacional, coordinar involucra liderar, planificar y supervisar actividades, recursos y procesos, asegurando que cada componente del sistema contribuya de manera coherente al cumplimiento de metas (González y Estivel, 2020). Esta acción requiere establecer relaciones de compatibilidad y congruencia entre elementos heterogéneos, de manera que se reduzcan conflictos, se optimicen recursos y se logre eficiencia en la ejecución de tareas. En un sentido más amplio, coordinar abarca desde la gestión de equipos y logística hasta la planificación estratégica de proyectos, garantizando que todas las acciones estén alineadas con la visión y los

objetivos organizacionales. La coordinación efectiva es esencial en entornos urbanos, donde múltiples actores, como autoridades locales, transportistas y ciudadanos, deben interactuar para mantener un flujo vehicular ordenado y seguro.

- **Desplazamiento seguro**

Desplazamiento seguro se entiende como la capacidad de los ciudadanos de transitar por la ciudad minimizando los riesgos de accidentes de tráfico, garantizando la integridad física de conductores, peatones y ciclistas. Este concepto implica la correcta planificación y mantenimiento de la infraestructura vial, la adecuada señalización horizontal y vertical, la implementación de normas de tránsito claras y la educación continua de los usuarios de las vías (Pérez & Martínez, 2020). Un desplazamiento seguro no solo protege a los individuos frente a incidentes, sino que también contribuye a la eficiencia del sistema de movilidad urbana, optimiza los tiempos de viaje y promueve la confianza de los ciudadanos en el transporte urbano. En ciudades con alta densidad vehicular y crecimiento rápido, como Juliaca, garantizar un desplazamiento seguro es fundamental para reducir la siniestralidad, fomentar la movilidad sostenible y mejorar la calidad de vida de la población (Pérez & Martínez, 2020).

- **Diseño vial**

El diseño vial se refiere al proceso integral de planificación, diseño y construcción de calles, avenidas, intersecciones y cruces, con el objetivo de garantizar la seguridad, eficiencia y comodidad de todos los usuarios de la vía, incluyendo conductores, peatones y ciclistas. Este concepto abarca la



determinación de dimensiones de carriles, la incorporación de señalización adecuada, la planificación de rutas peatonales y ciclovías, así como la integración de dispositivos de control de tránsito como semáforos y reductores de velocidad. Un diseño vial bien ejecutado contribuye a reducir accidentes, mejorar la fluidez del tráfico, optimizar tiempos de desplazamiento y facilitar el acceso a diferentes zonas de la ciudad (Da Silva et al., 2023). Además, el diseño vial debe considerar factores como el volumen vehicular, la tipología de vehículos, las condiciones climáticas y el entorno urbano, para crear un sistema de movilidad sostenible, seguro y adaptado a las necesidades de la población. En ciudades intermedias como Juliaca, donde la infraestructura vial suele ser insuficiente frente al crecimiento del parque automotor, el diseño vial adecuado se vuelve un elemento estratégico para mejorar la transitabilidad urbana y la calidad de vida de los ciudadanos (Da Silva et al., 2023).

- **Eficiencia del transporte**

se refiere a la capacidad de un sistema de transporte para movilizar personas y bienes optimizando los recursos disponibles, reduciendo los tiempos de viaje y los costos operativos, y garantizando un flujo continuo y seguro de tráfico. Este concepto abarca tanto la gestión de la infraestructura vial como la planificación de rutas, la coordinación del transporte público y privado, y la implementación de tecnologías inteligentes que permitan una operación más fluida y confiable (Oliveros, 2022). Una alta eficiencia en el transporte urbano contribuye a la productividad económica de la ciudad, facilita el acceso a servicios esenciales y mejora la calidad de vida de los ciudadanos, al reducir el tiempo perdido en congestiones y optimizar la



movilidad de manera sostenible. En contextos urbanos intermedios como Juliaca, donde el crecimiento del parque vehicular supera la capacidad de las vías existentes, lograr eficiencia en el transporte se vuelve un factor crítico para la planificación de la movilidad y la gestión administrativa de la transitabilidad (Oliveros, 2022).

- **Establecimiento de políticas**

El establecimiento de políticas se refiere al proceso estructurado mediante el cual se diseñan, desarrollan y adoptan directrices que regulan la toma de decisiones y orientan acciones en organizaciones, gobiernos o sociedades. Este proceso incluye la identificación de problemas, la definición de objetivos estratégicos, la evaluación de alternativas y la implementación de medidas específicas para lograr metas previamente establecidas (Almeida y Eugênio, 2020). La elaboración de políticas requiere la participación de actores clave, como expertos técnicos, legisladores y grupos de interés, y está influida por factores sociales, culturales, económicos y políticos. Las políticas públicas, cuando se aplican de manera efectiva, permiten la regulación del tránsito, el diseño de infraestructura urbana y la implementación de estrategias de movilidad sostenible. Además, el seguimiento y la evaluación de políticas garantizan que sean efectivas, adaptables y capaces de generar resultados sostenibles en el tiempo.

- **Fijación de objetivos**

La fijación de objetivos es un proceso estratégico y metodológico mediante el cual se determinan metas claras, específicas y medibles que orientan las acciones hacia un propósito definido. Este proceso incluye la

identificación de prioridades, la evaluación de recursos disponibles, la definición de indicadores de desempeño y la alineación de los objetivos con la misión y visión de la organización (Lalama y Lalama, 2019). La correcta fijación de objetivos permite mejorar la eficiencia en la planificación y la toma de decisiones, optimizando el uso de recursos y garantizando resultados concretos. En el contexto de la gestión urbana, establecer objetivos claros sobre movilidad y transitabilidad contribuye a diseñar estrategias efectivas, evaluar avances, identificar problemas y ajustar políticas según las necesidades reales de la ciudad y sus ciudadanos.

- **Funciones**

El término funciones se refiere a los roles, responsabilidades o actividades asignadas a una entidad, individuo o sistema dentro de un marco definido. Estas funciones son esenciales para asegurar que los objetivos se cumplan de manera ordenada y eficiente (Quiroz y Díaz, 2020). En contextos administrativos, cada función se diseña para cumplir un propósito específico y contribuir al equilibrio del sistema organizacional. Por ejemplo, en el ámbito legislativo, las funciones del Congreso incluyen la representación política, la legislación, el control financiero y la supervisión de políticas públicas. De manera similar, en la gestión del tránsito, las funciones de las autoridades locales comprenden planificación, regulación, monitoreo y sanción, lo que garantiza que el sistema de movilidad funcione de manera coherente y segura.

- **Fluidez vehicular**

Se entiende como la capacidad de los vehículos de desplazarse de manera continua por las vías urbanas sin interrupciones significativas,



manteniendo un flujo constante que permita optimizar los tiempos de traslado y reducir los niveles de congestión. Este concepto no solo considera la cantidad de vehículos en circulación, sino también factores como la sincronización de semáforos, la señalización vial, el diseño de intersecciones y la adecuada gestión del tránsito (Muñoz, 2018). La fluidez vehicular es un indicador clave de la eficiencia del tránsito urbano, ya que refleja la efectividad de las políticas de movilidad, la infraestructura disponible y la coordinación de los distintos actores del sistema de transporte. En ciudades intermedias como Juliaca, donde el aumento del parque automotor y la limitada capacidad de las vías generan frecuentes congestiones, mejorar la fluidez vehicular se vuelve un elemento estratégico para optimizar la transitabilidad, reducir el tiempo de viaje y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Muñoz, 2018).

- **Gestión administrativa**

Se entiende como el conjunto de procesos sistemáticos y coordinados mediante los cuales una organización, institución o entidad pública planifica, organiza, dirige y controla los recursos humanos, financieros y materiales con el fin de alcanzar objetivos específicos. En el contexto urbano, la gestión administrativa incluye la planificación estratégica de la movilidad, la regulación del tránsito, la supervisión de la infraestructura vial y la implementación de políticas públicas orientadas a mejorar la eficiencia y seguridad del transporte (Benites, 2022). Una adecuada gestión administrativa permite optimizar la asignación de recursos, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y garantizar que las acciones emprendidas cumplan con los estándares de calidad y sostenibilidad. En ciudades intermedias como Juliaca, la gestión

administrativa se vuelve crucial para coordinar las diversas actividades relacionadas con la transitabilidad urbana, prevenir congestiones, mejorar la seguridad vial y promover un entorno urbano más eficiente y ordenado (Benites, 2022).

- **Gestión de infraestructura**

Se refiere al conjunto de procesos y prácticas orientadas a la administración, planificación, mantenimiento y optimización de todos los elementos físicos y tecnológicos que componen la red vial de una ciudad. Esto incluye calles, avenidas, cruces, señalización, semáforos, bermas, sardines y demás componentes que permiten un flujo vehicular seguro y eficiente (Burgos, 2019). La gestión de infraestructura no solo implica la construcción y reparación de las vías, sino también la supervisión continua del estado de los recursos existentes, la implementación de tecnologías inteligentes de tránsito y la coordinación con políticas de movilidad urbana para mejorar la seguridad y fluidez vehicular. En ciudades intermedias como Juliaca, donde el crecimiento urbano y el aumento del parque automotor ejercen presión sobre la infraestructura existente, una gestión eficiente de la infraestructura vial es fundamental para reducir la congestión, prevenir accidentes y garantizar la accesibilidad y la calidad de vida de los ciudadanos (Burgos, 2019).

- **Impacto ambiental**

Se refiere a los efectos que generan las actividades de transporte y tránsito urbano sobre el entorno natural, incluyendo la emisión de gases contaminantes, partículas en suspensión, ruido ambiental y consumo excesivo de recursos naturales. Evaluar el impacto ambiental del tránsito permite

implementar políticas de movilidad sostenible, promover el uso de transporte limpio y reducir los riesgos asociados a la contaminación para la salud y calidad de vida de los ciudadanos (Ortiz, 2017).

- **Indicadores de desempeño vial**

Se entienden como métricas y parámetros cuantitativos empleados para medir la eficiencia, seguridad y funcionalidad de las vías urbanas. Entre los más utilizados se incluyen el índice de congestión, la velocidad promedio de circulación, el tiempo de recorrido y la densidad vehicular. Estos indicadores permiten a las autoridades y planificadores evaluar el rendimiento de la infraestructura vial, identificar puntos críticos de congestión, y diseñar estrategias de mejora para optimizar la transitabilidad y la calidad del servicio urbano (García & López, 2021).

- **Infraestructura vial**

Se refiere al conjunto de elementos físicos y estructurales que facilitan el tránsito seguro y eficiente de vehículos y peatones en entornos urbanos. Esto incluye pavimentos, aceras, señalización vertical y horizontal, semáforos, barandas de protección, mobiliario urbano y sistemas de drenaje. La calidad y el mantenimiento de la infraestructura vial son determinantes para garantizar la fluidez vehicular, reducir accidentes, optimizar tiempos de recorrido y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Da Silva et al., 2023).

- **Monitoreo**

El monitoreo es un proceso sistemático de observación, registro y análisis continuo de variables o procesos con el objetivo de evaluar su



desempeño y facilitar la toma de decisiones informadas (Betancourt et al., 2020). Se aplica en diversas áreas, como el monitoreo ambiental, de infraestructura, de salud y social. En la gestión del tránsito, el monitoreo permite identificar congestiones, tiempos de espera, flujo vehicular y comportamiento de los usuarios, lo que facilita la implementación de ajustes estratégicos para mejorar la movilidad urbana. Por ejemplo, el uso de tecnologías digitales y cámaras de vigilancia permite obtener información en tiempo real, generar reportes de desempeño y planificar intervenciones rápidas que reduzcan el riesgo de accidentes y optimicen el flujo vehicular.

- **Normativa de tránsito**

Se refiere al conjunto de leyes, reglamentos, disposiciones y normas técnicas que regulan el comportamiento de conductores, peatones y operadores de transporte urbano con el objetivo de garantizar la seguridad vial, el orden en la circulación y la protección de todos los usuarios de la vía. Esta normativa abarca aspectos como límites de velocidad, señalización obligatoria, prioridades de paso, sanciones por infracciones y regulaciones específicas para transporte público y carga. La correcta aplicación y cumplimiento de la normativa de tránsito es esencial para prevenir accidentes, optimizar la movilidad urbana y mejorar la calidad del servicio de transitabilidad (Ortiz, 2017).

- **Pavimento**

El pavimento es la estructura formada por capas de materiales diseñadas para soportar el tránsito de vehículos y peatones, proporcionando una superficie funcional y durable. Se clasifica en pavimentos flexibles, con

capa superior de asfalto, y pavimentos rígidos, construidos con concreto (Da Silva et al., 2023). El diseño moderno de pavimentos considera factores como volumen y tipo de tráfico, condiciones climáticas, propiedades del suelo y durabilidad requerida, con el objetivo de maximizar su vida útil. Asimismo, los pavimentos permeables han emergido como una solución sostenible, permitiendo el drenaje del agua de lluvia y mitigando inundaciones en áreas urbanas, contribuyendo a la protección ambiental y a la eficiencia en la gestión urbana.

- **Peatonalidad**

Se entiende como el grado y la calidad de participación de los peatones en el uso de las vías urbanas, abarcando aceras, cruces peatonales, pasos elevados, zonas de transición y espacios públicos destinados a la circulación peatonal. La peatonalidad adecuada implica un diseño urbano que priorice la seguridad, la comodidad y la accesibilidad de los transeúntes, reduciendo riesgos de accidentes y promoviendo la movilidad sostenible. Estudios recientes destacan que la planificación estratégica de la peatonalidad contribuye a la fluidez del tránsito, al bienestar de los ciudadanos y al aprovechamiento eficiente del espacio urbano (Sención et al., 2021).

- **Presupuesto**

El presupuesto es un plan financiero detallado que proyecta los ingresos y gastos de una entidad durante un periodo específico. Su elaboración permite asignar recursos de manera eficiente, controlar gastos y evaluar el desempeño financiero, asegurando que se cumplan los objetivos propuestos (Melo et al., 2020). En el contexto de gestión urbana, un

presupuesto adecuado para movilidad y transitabilidad incluye la planificación de inversiones en infraestructura vial, mantenimiento de pavimentos, señalización, semaforización y sistemas de control de tránsito, permitiendo que las decisiones se fundamenten en criterios financieros y estratégicos.

- **Regulación del tránsito**

Se refiere al conjunto de acciones, mecanismos y estrategias implementadas por las autoridades competentes para organizar, controlar y supervisar la circulación de vehículos, transporte público y peatones en entornos urbanos. Su objetivo principal es garantizar un flujo vehicular ordenado, reducir la congestión, minimizar riesgos de accidentes y asegurar el cumplimiento de la normativa vial. La regulación del tránsito incluye la gestión de semáforos, señalización horizontal y vertical, control de accesos, implementación de carriles exclusivos, y coordinación con planes de movilidad urbana. Una regulación efectiva contribuye a la eficiencia del transporte, la seguridad vial y la calidad del servicio de transitabilidad (Ramos, 2019).

- **Sardinel**

El sardinel es un elemento constructivo utilizado como borde o delimitador en calles, aceras, jardines y caminos. Su función principal es separar zonas de tránsito vehicular y peatonal, garantizando seguridad y orden en la vía pública (Santana, 2022). Además, contribuye al drenaje eficiente de agua pluvial y protege la infraestructura vial del desgaste, evitando daños en aceras y calzadas. Los sardines también facilitan la señalización visual de los límites de circulación y mejoran la estética urbana.

- **Seguridad vial**

Se define como el conjunto de condiciones, medidas y estrategias que buscan proteger a conductores, pasajeros, peatones y otros usuarios de las vías frente a accidentes y riesgos durante la movilidad urbana. Esta seguridad se garantiza mediante la correcta planificación y mantenimiento de la infraestructura vial, la implementación de señalización adecuada, el cumplimiento de normas de tránsito y la educación vial de los ciudadanos. Un sistema de seguridad vial efectivo permite reducir la siniestralidad, mejorar la confianza en la movilidad urbana y promover una circulación más ordenada y eficiente (Pérez & Martínez, 2020).

- **Señalización**

Se entiende como el conjunto de elementos gráficos, físicos y tecnológicos diseñados para orientar, informar y regular la movilidad de vehículos, transporte público y peatones en vías urbanas y carreteras. Incluye señales verticales (como señales de advertencia y reglamentarias), señales horizontales (marcas en el pavimento, pasos peatonales, carriles exclusivos), semáforos, paneles informativos y sistemas de control inteligentes. La señalización adecuada contribuye a la seguridad vial, facilita la fluidez del tránsito, reduce la probabilidad de accidentes y permite que los usuarios comprendan de manera clara las normas y rutas de circulación (Da Silva et al., 2023).

- **Toma de decisiones**

La toma de decisiones es un proceso mediante el cual un individuo, grupo u organización selecciona entre diversas alternativas con el objetivo de resolver problemas o alcanzar metas específicas (Díez et al., 2019). Este proceso involucra análisis de información, evaluación de riesgos, consideración de aspectos éticos y sociales, y la integración de conocimientos técnicos y prácticos. En el ámbito de la gestión administrativa del tránsito, la toma de decisiones adecuada permite implementar políticas, asignar recursos, establecer prioridades y responder eficazmente a situaciones imprevistas, garantizando seguridad y eficiencia en el flujo vehicular. La calidad de las decisiones impacta directamente en la eficacia de la gestión y en la percepción de los ciudadanos sobre el servicio de transitabilidad.

- **Transporte informal**

Se refiere al sistema de movilidad urbana que opera sin la regulación completa de las autoridades competentes, incluyendo vehículos y rutas no registrados oficialmente, horarios flexibles y ausencia de controles formales sobre tarifas o seguridad. Este tipo de transporte, común en ciudades intermedias como Juliaca, puede generar competencia desordenada, incrementar la congestión vehicular y comprometer la seguridad vial, al tiempo que dificulta la planificación de políticas de movilidad urbana integrales. A pesar de sus desventajas, el transporte informal cumple un rol importante en la accesibilidad y cobertura del transporte para sectores de la población con limitaciones económicas o falta de alternativas formales (Mendoza, 2021).

- **Transitabilidad urbana**



Se define como la capacidad de una ciudad para facilitar el desplazamiento seguro, eficiente y ordenado de vehículos, transporte público y peatones a través de sus vías y espacios urbanos. Este concepto abarca múltiples dimensiones, incluyendo la calidad y mantenimiento de la infraestructura vial, la implementación de normas y regulaciones de tránsito, la planificación urbana estratégica, la señalización adecuada y la gestión del flujo vehicular. Una transitabilidad urbana óptima permite reducir la congestión, minimizar riesgos de accidentes, mejorar la eficiencia en los desplazamientos y favorecer la accesibilidad a servicios, zonas comerciales, educativas y recreativas, contribuyendo así a la calidad de vida y desarrollo económico de la ciudad (Muñoz, 2018).

- **Tránsito vehicular**

Se entiende como el movimiento y desplazamiento de vehículos en vías urbanas y carreteras, medido a través de indicadores como flujo vehicular, velocidad promedio, densidad y tiempo de recorrido. Este concepto es fundamental para la planificación y gestión de la movilidad urbana, ya que permite identificar zonas de congestión, evaluar la capacidad vial y tomar decisiones informadas sobre la infraestructura, señalización y regulación del tránsito. Un adecuado análisis del tránsito vehicular contribuye a mejorar la eficiencia de los desplazamientos, la seguridad vial, y la accesibilidad urbana, favoreciendo la calidad de vida de los ciudadanos y la productividad económica de la ciudad (Apaza, 2017).

- **Velocidad de circulación**



Se define como el indicador que mide la rapidez promedio con la que los vehículos se desplazan a lo largo de una vía o tramo urbano determinado. Este parámetro es fundamental para evaluar la eficiencia del tránsito, identificar zonas de congestión, optimizar tiempos de desplazamiento y planificar intervenciones en la infraestructura vial. La velocidad de circulación también permite comparar el desempeño de distintas vías, establecer límites adecuados y diseñar políticas de movilidad que reduzcan retrasos, incrementen la seguridad vial y mejoren la accesibilidad urbana (García & López, 2021).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación tuvo enfoque cuantitativo, dado que el objetivo de la investigación fue comprender un fenómeno y arrojar luz sobre él mediante la recopilación y el examen de datos numéricos, dicho de otro modo, el propósito del estudio fue detectar patrones, correlaciones y tendencias para llegar a conclusiones plausibles basadas en el análisis de los datos y en generalizaciones sobre una población más amplia (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Método aplicado en la investigación

En la investigación se utilizó un método hipotético-deductivo, ya que la investigación implicó proporcionar una descripción de cada fenómeno único antes de llegar a una conclusión. Por otro lado, el razonamiento deductivo va de lo general a lo específico, donde compara la conclusión con la relación entre dos variables, que está respaldada por pruebas inequívocas de la presencia de ambas variables (Hernández et al. 2019)



3.3. Tipo de investigación

La investigación fue básica, pues como parte de su objetivo general solo se ha realizado una investigación teórica, sin intervención o alteración de los investigadores en los componentes de la misma, no se realizó experimentos (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Nivel de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), dado que la investigación correlacional se distingue por la evaluación del vínculo estadístico entre dos variables sin la manipulación de las propias variables, el estudio fue una exploración correlacional. Con el fin de obtener información útil sobre patrones, tendencias y relaciones, la misión de este estudio es determinar el grado de asociación entre las variables, así como la dirección en la que apunta.

3.5. Diseño de investigación

A efectos de esta investigación, se utilizó un diseño no experimental. Este diseño se centró en el examen de hechos y acontecimientos que han tenido lugar en el mundo real después de que hayan ocurrido. El estudio de las propiedades, características, rasgos y cualidades de un hecho o acontecimiento concreto es posible gracias a esta técnica, que resulta útil porque permite investigar la información factual y los acontecimientos que ocurren en el mundo real en un instante de tiempo determinado. Por otro lado, la investigación correlacional lleva a cabo un análisis e investigación de la conexión entre hechos y acontecimientos que ocurren en el mundo real, con el objetivo de establecer el grado en que las variables están relacionadas entre sí (Hernández y Mendoza, 2018).



3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Se tomará en cuenta a la población económicamente activa del año 2024 siendo 245933 personas mayores de edad.

3.6.2. Muestra

Se va a considerar a 385 personas, de la ciudad de Juliaca.

Selección de muestra

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + (Z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Total de la población = 245933

Z = Nivel de confianza = 1,96

p = proporción esperada del evento = 0.5

q = proporción de fracaso del evento = 0.5

e = error de estimación = 5%

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 245933 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(245933 - 1) \cdot 0,05^2 + (1.96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 385$$

Se halla la muestra constituida por 385 personas de la ciudad de Juliaca



3.7. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

3.7.1. Validez de los instrumentos

Este estudio ha sido confirmado por especialistas y como resultado se adjunta en el anexo. El cuestionario fue validado por dos expertos; Dra. Maryluz Cruz Colca (experto 1) lo validó con un puntaje de 750, Doc. 29590767; Dra. Gladys Maruja Torres Condori (experto 2) lo validó con un puntaje de 750, Doc. 02360070.

3.7.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para la prueba de confiabilidad se usó Alfa de Cronbach

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	2

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

3.8. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis

Para garantizar que el diseño estadístico para la comprobación de hipótesis es preciso y fiable, se examinará mediante la prueba estadística correspondiente a la prueba de normalidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de datos

En este capítulo se realiza el análisis de los resultados de la investigación, que se realizó en el centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Tabla 3

Índices de interpretación de correlación

Valor	Criterio
De -0.80 a -1.00	Correlación negativa muy fuerte
De -0.60 a -0.79	Correlación negativa considerable
De -0.40 a -0.59	Correlación negativa media
De -0.20 a -0.39	Correlación negativa débil
De 0.00 a -0.19	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
De 0.00 a 0.19	Correlación positiva muy débil
De 0.20 a 0.39	Correlación positiva débil
De 0.40 a 0.59	Correlación positiva media
De 0.60 a 0.79	Correlación positiva considerablemente
De 0.80 a 1.00	Correlación positiva muy fuerte

Nota. Elaboración propia basado en Supo (2017).

4.1.1. Correlación general

Determinar la relación entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024

Tabla 4

Gestión administrativa y servicio de transitabilidad

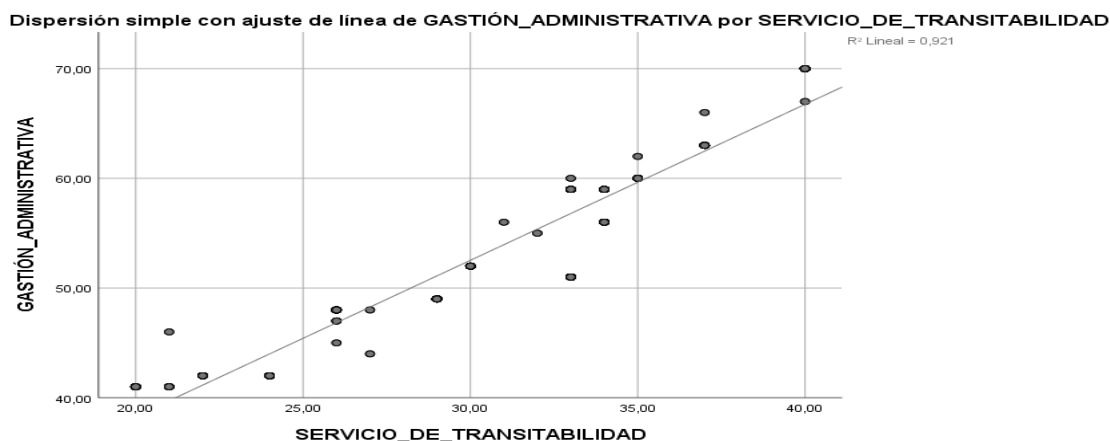
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIO DE TRANSITABILIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,973**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	SERVICIO DE TRANSITABILIDAD	Coefficiente de correlación	,973**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS

Figura 1

Gestión administrativa y servicio de transitabilidad



Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

Interpretación:

En la tabla 4 figura 1, sobre la valoración de las dos variables, se observa que el Coeficiente de correlación es de 0.973 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte. Cabe mencionar que, en el centro de la ciudad de Juliaca año 2024, se constató que existe una correlación positiva muy fuerte del 97.3% de confianza entre la gestión administrativa y servicio de transitabilidad.

4.1.2. Correlación específica 1

Determinar la relación entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca

Tabla 5*Planeación y servicio de transitabilidad*

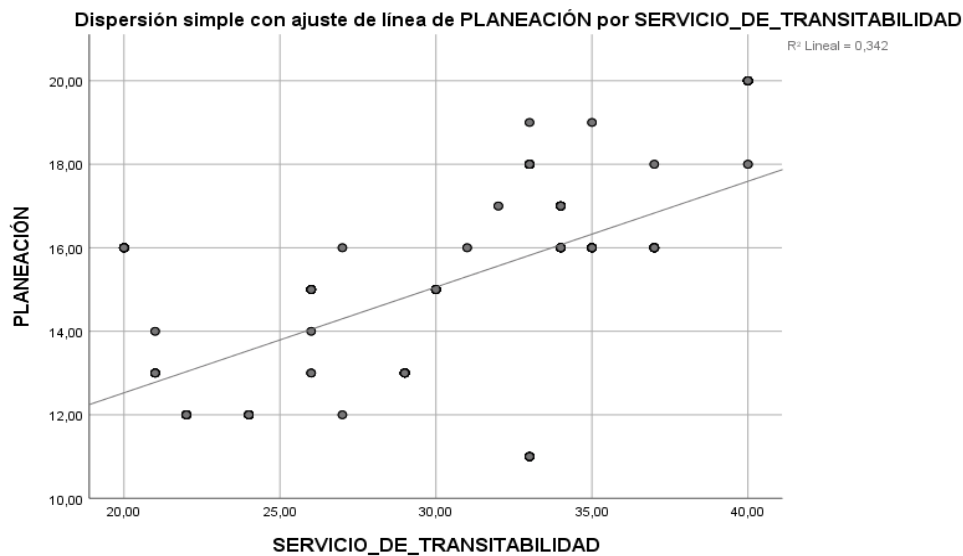
		SERVICIO DE PLANEACIÓN TRANSITABILIDAD		
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	SERVICIO DE TRANSITABILIDAD	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

Figura 2

Planeación y servicio de transitabilidad



Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

Interpretación:

En la tabla 6 figura 2, sobre la valoración de las dos variables, se observa que el Coeficiente de correlación es de 0.611 indicando claramente una correlación positiva considerable. Cabe mencionar que, en el centro de la ciudad de Juliaca año 2024, se constató que existe una correlación positiva considerable del 61.1% de confianza entre la planeación y servicio de transitabilidad.

4.1.3. Correlación específica 2

Determinar la relación entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca.

Tabla 6

Organización y servicio de transitabilidad

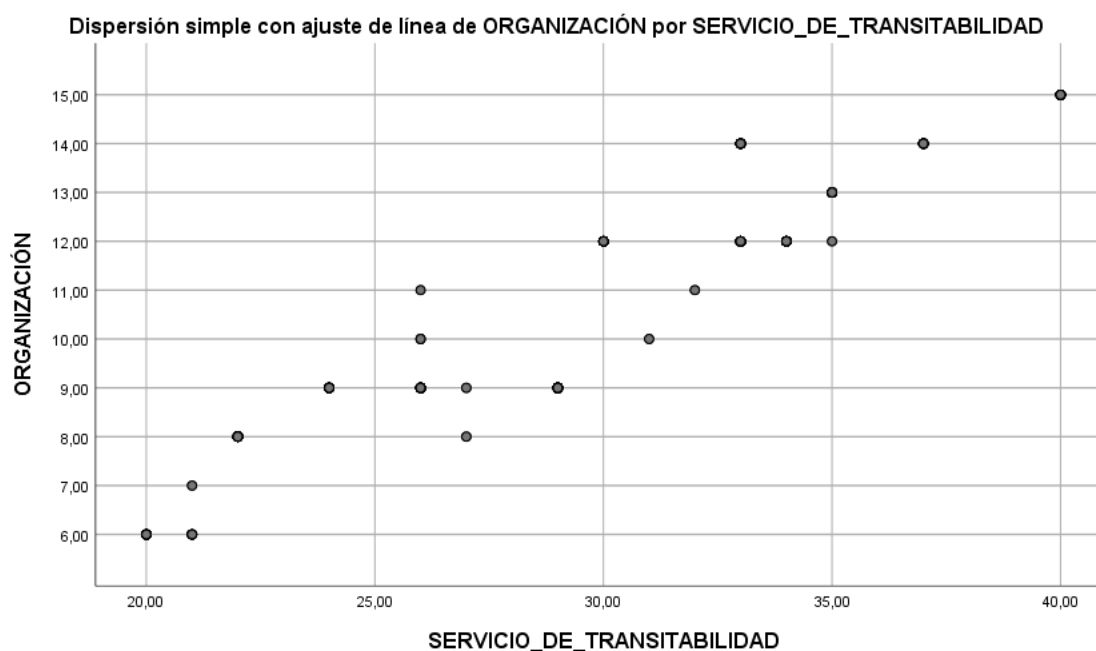
			ORGANIZACIÓN	SERVICIO DE TRANSITABILIDAD
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,925**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	SERVICIO DE TRANSITABILIDAD	Coefficiente de correlación	,925**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS

Figura 3

Organización y servicio de transitabilidad



Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS

Interpretación:

En la tabla 7 figura 3, sobre la valoración de las dos variables, se observa que el Coeficiente de correlación es de 0.925 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte. Cabe mencionar que, en el centro de la ciudad de Juliaca año 2024, se constató que existe una correlación positiva muy fuerte del 92.5% de confianza entre la organización y servicio de transitabilidad.

4.1.4. Correlación específica 3

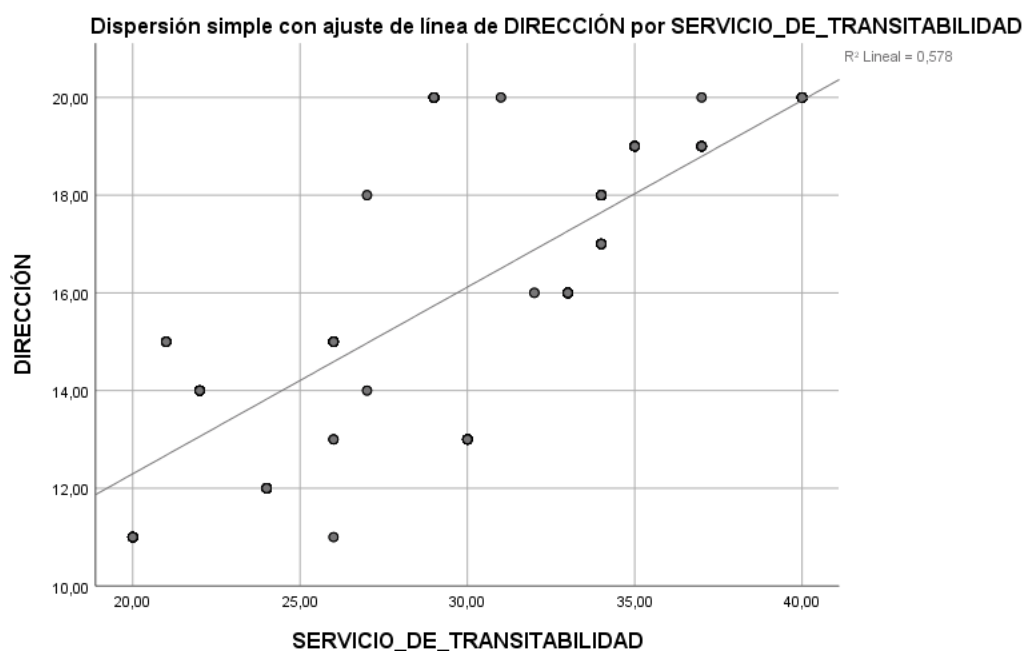
Determinar la relación entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca.

Tabla 7*Dirección y servicio de transitabilidad*

		SERVICIO DE	
		DIRECCIÓN	TRANSITABILIDAD
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,738**
		N	385
SERVICIO DE TRANSITABILIDAD		Coeficiente de correlación	,738**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS

Figura 4*Dirección y servicio de transitabilidad*

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS

Interpretación:

En la tabla 8 figura 4, sobre la valoración de las dos variables, se observa que el Coeficiente de correlación es de 0.738 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte. Cabe mencionar que, en el centro de la ciudad de Juliaca año 2024, se constató que existe una correlación positiva moderada del 73.8% de confianza entre la dirección y servicio de transitabilidad.

4.1.5. Correlación específica 4

Determinar la relación entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca.

Tabla 8

Control y servicio de transitabilidad

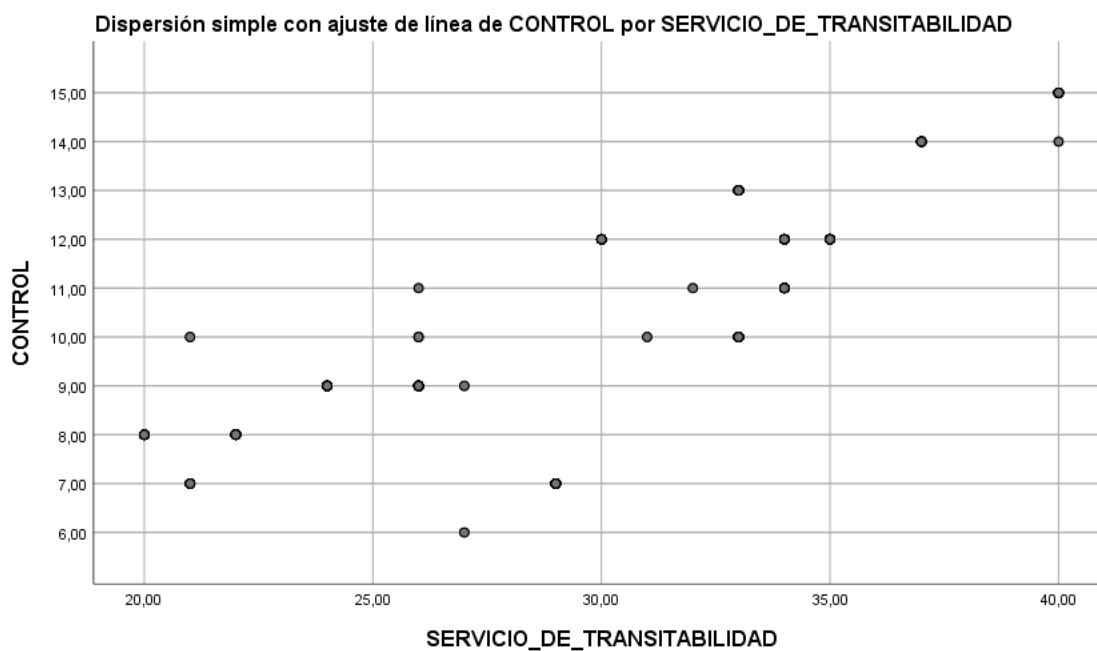
			CONTROL	SERVICIO DE TRANSITABILIDAD
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	SERVICIO DE TRANSITABILIDAD	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS

Figura 5

Control y servicio de transitabilidad



Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS

Interpretación:

En la tabla 9 figura 5, sobre la valoración de las dos variables, se observa que el Coeficiente de correlación es de 0.832 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte. Cabe mencionar que, en el centro de la ciudad de Juliaca año 2024, se constató que existe una correlación positiva moderada del 83.2% de confianza entre el control y servicio de transitabilidad.

4.2. Proceso de la prueba de hipótesis

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GASTIÓN ADMINISTRATIVA	,132	385	,000	,932	385	,000
SERVICIO DE TRANSITABILIDAD	,184	385	,000	,940	385	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS

4.2.1. Hipótesis general

Hipótesis Nula H0: No existe una relación significativa entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Hipótesis Alterna H1: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Prueba estadística

La selección de la prueba se fundamenta en el análisis no paramétrico Tau b de Kendall, ya que la evaluación de la normalidad de los datos revela que no presentan una distribución normal, lo cual respalda la adopción de decisiones basadas en este procedimiento estadístico.

Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H0.

Si p-valor (Sig.) \geq 0.05 se acepta la H0 y se rechaza la H1

Decisión y conclusión estadística

Tabla 10

Prueba de hipótesis general

	Error estándar Valor asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,917	,009	81,787	,000
N de casos válidos	385			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

Interpretación:

Como consecuencia de la significancia aproximada en la tabla 11 es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0.05 (0.000 es menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.2. Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula H0: No existe una relación significativa entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Hipótesis Alternativa H1: Existe una relación significativa entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Prueba estadística

La selección de la prueba se fundamenta en el análisis no paramétrico Tau b de Kendall, ya que la evaluación de la normalidad de los datos revela que no presentan una distribución normal, lo cual respalda la adopción de decisiones basadas en este procedimiento estadístico.

Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H0.

Si p-valor (Sig.) \geq 0.05 se acepta la H0 y se rechaza la H1

Decisión y conclusión estadística

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 1

	Error estándar Valorasintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,847	,015	45,505	,000
N de casos válidos	385			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

Interpretación:

Como consecuencia de la significancia aproximada en la tabla 12 es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0.05 (0.000 es menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.3. Hipótesis específica 2

Hipótesis Nula H0: No existe una relación significativa entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024

Hipótesis Alterna H1: Existe una relación significativa entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Prueba estadística

La selección de la prueba se fundamenta en el análisis no paramétrico Tau b de Kendall, ya que la evaluación de la normalidad de los datos revela que no presentan una distribución normal, lo cual respalda la adopción de decisiones basadas en este procedimiento estadístico.

Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H0.

Si p-valor (Sig.) \geq 0.05 se acepta la H0 y se rechaza la H1

Decisión y conclusión estadística

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 2

	Error estándar		T	Significación
	Valorasintótico ^a		aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,650	,031	20,609	,000
N de casos válidos	385			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

Interpretación:

Como consecuencia de la significancia aproximada en la tabla 13 es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0.05 (0.000 es menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.4. Hipótesis específica 3

Hipótesis Nula H0: No existe una relación significativa entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Hipótesis Alterna H1: Existe una relación significativa entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Prueba estadística

La selección de la prueba se fundamenta en el análisis no paramétrico Tau b de Kendall, ya que la evaluación de la normalidad de los datos revela que no presentan una distribución normal, lo cual respalda la adopción de decisiones basadas en este procedimiento estadístico.

Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H0.

Si p-valor (Sig.) \geq 0.05 se acepta la H0 y se rechaza la H1

Decisión y conclusión estadística

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 3

	Error estándar T		Significación
	Valor asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,650	,031	20,609
N de casos válidos	385		,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

Interpretación:

Como consecuencia de la significancia aproximada en la tabla 14 es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0.05 (0.000 es menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.5. Hipótesis específica 4

Hipótesis Nula H0: No existe una relación significativa entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Hipótesis Alterna H1: Existe una relación significativa entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Prueba estadística

La selección de la prueba se fundamenta en el análisis no paramétrico Tau b de Kendall, ya que la evaluación de la normalidad de los datos revela que no presentan una distribución normal, lo cual respalda la adopción de decisiones basadas en este procedimiento estadístico.

Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H0.

Si p-valor (Sig.) \geq 0.05 se acepta la H0 y se rechaza la H1

Decisión y conclusión estadística**Tabla 14***Prueba de hipótesis específica 4*

	Valor	Error estándar T asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,683	,019	34,837	,000
N de casos válidos	385			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico en SPSS.

Interpretación:

Como consecuencia de la significancia aproximada en la tabla 15 es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0.05 (0.000 es menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024, frente a ello los resultados demostraron que existe un relación positiva muy fuerte entre ambas variables según el resultado de correlación general es de 0.973; por tanto se puede afirmar que la gestión administrativa en el centro de la ciudad de Juliaca año 2024, se desarrolló correctamente haciendo referencia al servicio de transitabilidad en 97.3%; es así que se resalta la importancia de analizar cada una de las variables en el centro de la ciudad de Juliaca año 2024.

Este resultado coincide con el de Montoya (2020) quien en su investigación resalta, la propuesta de planificación del mantenimiento de carreteras en países en desarrollo basado en sistemas de gestión de pavimentos, en donde consiste en establecer un método eficiente para adquirir, examinar, procesar y mantener al día las condiciones del pavimento, con el propósito de recopilar información para las estrategias de sostenibilidad en la preservación de las vías de comunicación. El modelo presentado se fundamenta en un estudio llevado a cabo en la autopista Centinela, La Rumorosa en Baja California, México, desde el año 2014 hasta la actualidad. Los resultados presentan datos sobre las condiciones superficiales y estructurales, el área de investigación, las condiciones de operación, la



georreferenciación de puntos críticos en la red y la simulación de las consecuencias de las actividades de mantenimiento anual. El modelo presentado tiene como objetivo mejorar la eficiencia de la autopista al facilitar la planificación y administración de la asignación de recursos con el fin de tomar decisiones oportunas en cuanto a la conservación y mantenimiento. Esto posibilita a los gestores viales en naciones en vías de desarrollo ofrecer un sistema de transporte de excelencia a sus usuarios. La investigación destaca la falta de recursos y la escasez de datos personales disponibles para los encargados de la administración de carreteras en países en desarrollo.

El primer objetivo específico fue determinar la relación entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca, en donde los resultados demostraron que existe una correlación positiva considerable del 0.611 entre la planeación y el servicio de transitabilidad. Lo cual concuerda con Luna (2022) en donde el objetivo principal de la investigación fue determinar y analizar detalladamente la relación existente entre el proceso de optimización de la infraestructura vial y su impacto directo en la garantía y protección de la integridad de los usuarios que transitan por las vías terrestres. Se ha destacado la importancia de tener en cuenta, al momento de realizar mejoras en la infraestructura vial, aspectos como la accesibilidad a las propiedades colindantes, la minimización de la emisión de partículas de polvo y la optimización de los tiempos de traslado. La mejora continua de la seguridad vial será un proceso gradual y constante, respaldado por evidencia empírica y análisis detallados de datos estadísticos confiables. La optimización y el perfeccionamiento del servicio de transitabilidad están



directamente relacionados con la garantía y protección de la seguridad vial en las vías públicas.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca, en donde los resultados demostraron que existe una correlación positiva muy fuerte del 0.925 entre la organización y el servicio de transitabilidad, lo cual concuerda con Ramos (2022) ya que en el contexto del detallado estudio de investigación, se realizó un minucioso trabajo cuyo objetivo principal fue examinar detenidamente la influencia del Control Interno en la eficaz Gestión Administrativa de la organización. En el desarrollo de esta investigación, se tomaron en cuenta como variables fundamentales el adecuado control interno y la eficiente gestión administrativa. Los datos obtenidos en el estudio detallado y exhaustivo revelaron de manera contundente el rechazo categórico de la hipótesis nula planteada inicialmente, y a su vez, confirmaron de forma inequívoca la aceptación rotunda de la hipótesis alternativa propuesta, lo cual pone de manifiesto de manera clara y precisa la existencia incuestionable de una correlación positiva entre las variables analizadas. Esto nos lleva a concluir que la implementación de medidas para fortalecer el control interno resultará en una notable mejora en la eficiencia de la gestión administrativa.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca, en donde los resultados demostraron que existe una correlación positiva muy fuerte del 0.738 entre la dirección y el servicio de transitabilidad, lo cual concuerda con Guerra (2021) resaltando que su revisión exhaustiva de la literatura se enfoca



detalladamente en el impacto significativo y profundo de la pandemia en las importantes ciudades colombianas de Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín. Estas metrópolis cuentan con sistemas de transporte público masivo que han sido desarrollados a lo largo de muchos años y que son utilizados por una gran cantidad de personas a diario. Se realizó una cuantificación detallada del impacto que tuvo en la movilización de pasajeros el sistema de transporte masivo en Colombia. Además, durante el estudio se logró identificar detalladamente las diversas implicaciones que la pandemia ha tenido en la demanda de pasajeros, y se llevó a cabo una exhaustiva caracterización del impacto que este fenómeno ha tenido en la oferta de transporte masivo. Además, será posible calcular de manera precisa el impacto económico que la pandemia ha tenido en el sistema de transporte público masivo.

El cuarto objetivo específico fue Determinar la relación entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca, en donde los resultados demostraron que existe una correlación positiva muy fuerte del 0.832 entre el control y el servicio de transitabilidad, lo cual concuerda con Torres (2024) donde el estudio se centró en analizar la implementación de proyectos de infraestructura vial en Aguas Verdes y su impacto en la movilidad a nivel local. Se plantea que, mediante una implementación técnica sólida, se podrá establecer una asociación con el tránsito. Esto implica la evaluación de procesos de planificación, contratación, supervisión y liquidación. Utilizando técnicas estadísticas para el análisis numérico de datos y la medición de variables de interés. Una de las propuestas es la optimización de los estudios para la priorización de intervenciones, así como el fortalecimiento de los equipos técnicos municipales a lo largo de todo el ciclo de inversiones en



infraestructuras viales. Aunque se han registrado progresos en el sistema de transporte en Aguas Verdes, aún existen deficiencias en cuanto a la planificación, ejecución y seguimiento, lo cual restringe la posibilidad de maximizar los beneficios. En resumen, se confirma una correlación positiva entre la inversión en infraestructura vial y la mejora en la movilidad. No obstante, se identifican oportunidades para optimizar la formulación, implementación, seguimiento y sostenibilidad de proyectos viales futuros. Como recomendaciones, se sugiere incorporar análisis de impacto en variables socioeconómicas, como el empleo, el valor de las propiedades y las actividades productivas. Esto permitirá cuantificar los beneficios indirectos de las obras viales. También se propone evaluar la sostenibilidad de las intervenciones viales a lo largo del tiempo mediante la medición de indicadores en los años siguientes a la ejecución de las obras.



CONCLUSIONES

Primera: La conclusión con respecto al objetivo general es determinar la relación entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024, en donde posee un coeficiente de correlación de 0.973, el cual indica una fuerte correlación positiva. Además, según prueba de hipótesis, P valor obtenido resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda: Respecto al primer objetivo específico es determinar la relación entre la planeación y servicio de transitabilidad, en donde posee un coeficiente de correlación de 0.611, el cual indica una moderada correlación positiva. Además, según prueba de hipótesis, P valor obtenido resulta inferior al nivel de significancia ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera: La relación entre la organización y servicio de transitabilidad, resulta el coeficiente de correlación de 0.925, el cual indica una fuerte correlación positiva, y la prueba de hipótesis, obtenido resulta P valor menor a la significancia ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta: La conclusión respecto al tercer objetivo específico es determinar la relación entre la dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024, en donde posee un coeficiente de correlación de 0.738, el cual indica una moderada correlación positiva. Además, según prueba de hipótesis, como consecuencia de la significancia es de 0.000, donde el valor



obtenido resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Quinta: La conclusión con respecto al cuarto objetivo específico es determinar la relación entre el control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024, en donde posee un coeficiente de correlación de 0.832, el cual indica una fuerte correlación positiva, según prueba de hipótesis, la significancia es de 0.000, donde el valor obtenido resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



RECOMENDACIONES

Primera: Al alcalde y regidores de la ciudad de Juliaca, a que continúe con su adecuada labor, administración y gestión municipal ya que, según los resultados obtenidos, la gestión administrativa posee una correlación muy fuerte con respecto al servicio de transitabilidad. Como también se recomienda considerar encuestas o mesas de diálogo con los ciudadanos para obtener perspectivas y propuestas. explorar el uso de herramientas como semáforos inteligentes, monitoreo por GPS, o aplicaciones de movilidad para proponer soluciones innovadoras.

Segunda: Al alcalde y regidores de la ciudad de Juliaca, que propongan una medida de solución inmediata ya que, según los resultados obtenidos, en mejorar la adecuada planeación por el crecimiento urbano que influye en la transitabilidad, Identificar los principales problemas en la movilidad del centro de la ciudad y proponer estrategias para mejorar el servicio.

Tercera: Al alcalde y regidores de la ciudad de Juliaca, se recomienda, evaluar la organización del tránsito influye en la movilidad del centro de Juliaca. Diagnosticar los principales problemas organizativos en el servicio de transitabilidad. Proponer medidas organizativas para mejorar la fluidez y seguridad vial.

Cuarta: Al alcalde y regidores de la ciudad de Juliaca año 2024, que mejoren considerablemente la ejecución de la dirección en el municipio de Juliaca ya que, según los resultados obtenidos, en la ciudad de Juliaca es adecuada, pero podría mejorar la dirección, según los resultados obtenidos, posee una correlación considerable con respecto al servicio de transitabilidad. También



se recomienda, analizar cómo la dirección estratégica influye en el servicio de transitabilidad. Diagnosticar las debilidades en la gestión directiva del tránsito. Proponer estrategias directivas para mejorar la fluidez y seguridad del tránsito en Juliaca.

Quinta: Al alcalde y regidores de la ciudad de Juliaca año 2024, que continúe con su adecuada labor, compromiso, y gestión municipal ya que, según los resultados obtenidos, el control posee una correlación muy fuerte con respecto al servicio de transitabilidad. También se recomienda, evaluar cómo los mecanismos de control influyen en el servicio de transitabilidad. Identificar deficiencias en el control del tránsito vehicular y peatonal. Proponer medidas de control efectivas para mejorar la fluidez y seguridad del tránsito.



REFERENCIAS

- Baltazar Salazar, G. J. (2022). Mejoramiento del servicio de transitabilidad del camino vecinal y factores de calidad de vida en el distrito de Aucallama–Huaral, 2020. Tesis de Licenciatura [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6090>
- Zapata Palomino, L. A. (2025). Impacto vial en la transitabilidad vehicular-tramo Av. Huancavelica, entre Cuzco y Av. Ferrocarril-Huancayo 2024. Tesis de Licenciatura [Universidad Peruana Los Andes] Repositorio Universidad Peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/9206>
- Juscamaita Ccanto, J. M. (2024). Movilidad peatonal en la calidad de vida urbana del sector 10, asentamiento humano Justicia Paz y Vida, El Tambo 2023. Tesis de Licenciatura [Universidad Peruana Los Andes] Repositorio Universidad Peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7677>
- Bourgeois, C. (2024). Haití en las Américas. Puntos de quiebre en las políticas migratorias y movilidades haitianas en el continente (2010-2023). Cuadernos Inter. ca mbio sobre Centroamérica y el Caribe, 21(1), e59150-e59150. <https://doi.org/10.15517/ca.v21i1.59150>
- Capitanachi, D. R. M., & Ortega, M. F. (2024). Caminabilidad y proximidad como directrices para una correcta movilidad peatonal en los bordes urbanos: estudio de caso. Revista Mesoamericana de Investigación, 4(5), 1-13. <https://doi.org/10.31644/RMI.V4N5.2024.A14>
- Sullca Tito, D. N. (2023). Mejoramiento y ampliación de los servicios de transitabilidad de pistas y veredas para la mejora de calidad de vida en la localidad de Gashampampa, distrito de San Miguel de Cauri, provincia de Lauricocha-región Huánuco-2023. Tesis de Licenciatura [Universidad de Huánuco] Repositorio Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4587>
- Chumioque Delgado, M. R. (2024). Mejoramiento del Servicio de Transitabilidad Vehicular y Peatonal en la Zona Centro del Distrito de Reque–Provincia de Chiclayo–Departamento de Lambayeque. Tesis de Licenciatura [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/13677>
- Cervera Murillas, MA (2023). El transporte público de pasajeros en Colombia: ¿Es un ámbito del Derecho de la Competencia, del derecho administrativo, de la libre competencia? O, por el contrario: ¿es un servicio público, sometido a las leyes del mercado libre, arbitrario y autosuficiente?. Tesis de Licenciatura [Universidad del Rosario] Repositorio Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/41979>



- Tadeo, A., & Eloy, K. (2023). Evaluación de los niveles de servicios y su efecto en la transitabilidad en los accesos al puente Huallaga en la ciudad de Huánuco, 2023. Tesis de Licenciatura [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] Repositorio Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3825>
- Trebejo Espinoza, J. (2021). Servicio de transitabilidad y eficiencia de tránsito vehicular en trocha carrozable de Cancal a Matibamba en el distrito de Huasta–Bolognesi–Ancash, 2020. Tesis de Licenciatura [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5556>
- Giraldo-Ospina, T., Galindo-Díaz, J., & Vásquez-Varela, L. R. (2022). Métodos cuantitativos de evaluación del espacio público: aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Tecnura*, 26(73), 142-161. <https://doi.org/10.14483/22487638.18817>
- Narváez, Y. V., Sierra, V. P., González, B. Z., & Cárdenas, F. P. (2024). Obstáculos en el camino: cómo afectan las aceras a la movilidad peatonal. *Revista Digital Universitaria*, 25(5), 7. <http://doi.org/10.22201/ceide.16076079e.2024.25.5.5>
- Corrochano, B. R. A., Solís-Trapero, E., Gutiérrez, I. G. C., & Galán-Álvarez, A. (2022). Caminabilidad y movilidad en ciudades medias: un análisis a partir de los desplazamientos escolares. *Ciudad y Territorio Estudios Territoriales*, 54(M), 37-66. <https://doi.org/10.37230/CyTET.2022.M22.2>
- Orosco Atao, H. A., & Chauca Daza, T. L. (2023). Propuesta de diseño de una red ciclovial aplicando el Índice de Ciclabilidad y Synchrono en la zona 7 de Comas, Lima, para mejorar la transitabilidad de los usuarios. Tesis de Licenciatura [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/670292>
- Mori Balarezo, D. S., & Vergara Torres, R. D. P. (2023). Comparación entre los métodos Instituto del Asfalto y AASHTO 93 para diseñar pavimento flexible en AH Brisas del Mar, 2022. Tesis de Licenciatura [Universidad Nacional del Santa] Repositorio Universidad Nacional del Santa. <http://hdl.handle.net/20.500.14278/4296>
- Apolo Carreño, E., & Navarro Vasquez, F. (2023). La gestión pública municipal afecta la transitabilidad y calidad de vida en Los Robles de Oquendo–Callao-2021. Tesis de Licenciatura [Universidad Peruana Los Andes] Repositorio Universidad Peruana Los Andes. <http://hdl.handle.net/20.500.12848/5867>
- Abdullah, S. H., & Salim, R. M. A. (2020). Parenting style and empathy in children: The mediating role of family communication patterns. *HUMANITAS: Indonesian Psychological Journal*, 17(1), 34-45.



<https://pdfs.semanticscholar.org/7041/1ad471ba8c1a4c0f35027ac63eeb7128f8fc.pdf>

- Agu, E. E., Nwabekee, U. S., Ijomah, T. I., & Abdul-Azeez, O. Y. (2024). The role of strategic business leadership in driving product marketing success: Insights from emerging markets. *International Journal of Frontline Research in Science and Technology*, 3(02), 001-018. <https://doi.org/10.56355/ijfrst.2024.3.2.0044>
- Ahmad, F., Shaheen, M., Ahmed, Z., Riasat, R., & Muneeb, S. (2023). Comprehending the influence of brain games mode over playfulness and playability metrics: a fused exploratory research of players' experience. *Interactive Learning Environments*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/10494820.2023.2205906>
- Aldossary, N. G., Fatima, D. A., & Aldarwish, Z. Q. (2022). The Impact of accreditation on patient safety and quality of care as perceived by nursing staff in a cardiac care centre in the eastern province, kingdom of Saudi Arabia. *Saudi Journal of Nursing and Health Care*, 5(8), 167-175. DOI: 10.36348/sjnhc.2022.v05i08.002
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28. <https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.3>
- Alison F. (2021). Tesis calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal Ecuador: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS MGSS-184.pdf>
- Almeida, F., & Eugênio, M. (2020). Captura y corrupción política en Sudamérica: fundamentos para la edificación de un sistema regional de integridad política. , 1. <https://doi.org/10.14201/GREDOS.145497>.
- Almeida, P., & Eugênio, L. (2020). *Policy formulation and implementation in public administration*. *Journal of Public Policy*, 35(2), 112–129. <https://doi.org/10.1017/jpp.2020.15>
- AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407-420. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
- Apaza, A. (2017). *Determinación de modelos matemáticos de caracterización de flujo vehicular para el centro histórico de la ciudad de Juliaca* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional del Altiplano.
- Arrarás, J. I., & Manrique, E. (2019, April). La percepción de la depresión y de su tratamiento. In *Anales del sistema sanitario de Navarra* (Vol. 42, No. 1, pp.



- 5-8). Gobierno de Navarra. Departamento de Salud.
<https://dx.doi.org/10.23938/assn.0591>
- Atenas, J., Havemann, L., & Timmermann, C. (2023). Reframing data ethics in research methods education: a pathway to critical data literacy. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 20(1), 11. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00380-y>
- Barreda M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud region Arequipa de la universidad Cesar vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79751>
- Benites, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal* [Artículo científico]. *Revista de Administración Pública*, 40(1), 55–72. <https://doi.org/10.3390/rap.2022.40.1.55>
- Betancourt, M., López, R., & Vargas, P. (2020). Digital monitoring systems for urban management. *Journal of Urban Technology*, 27(4), 23–40. <https://doi.org/10.1080/10630732.2020.1754321>
- Betancourt-Cravioto, M., Falcón-Lezama, J., Rojas-Estrella, F., Saucedo-Martínez, R., & Tapia-Conyer, R. (2020). The MONITOR Ecosystem: A Digital Health Intervention for the Early Detection, Control, Follow-Up, and Management of COVID-19 in Mexico. *Viral Outbreaks* [Working Title]. <https://doi.org/10.5772/intechopen.95260>.
- Bethune, E., Buhalis, D., & Miles, L. (2022). Real time response (RTR): Conceptualizing a smart systems approach to destination resilience. *Journal of Destination Marketing & Management*, 23, 100687. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.100687>
- Bilgin, P. (2021). How not to Globalise IR: 'Centre' and 'Periphery' as Constitutive of 'the International'. *Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 18(70), 13-27. <https://doi.org/10.33458/uidergisi.960548>
- Blondeel, M., Bradshaw, M. J., Bridge, G., & Kuzemko, C. (2021). The geopolitics of energy system transformation: A review. *Geography Compass*, 15(7), e12580. <https://doi.org/10.1111/gec3.12580>
- Bora, A. (2024). *Sociology of Law: Towards a Responsive Theory*. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-45781-5>
- Burgos, M. (2019). *La gestión del transporte urbano: Una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de Chile* [Tesis doctoral]. Universidad de Chile.
- Buzan, B., & Hansen, L. (2023). La evolución de los estudios de seguridad internacional. Universidad Iberoamericana AC. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4sDIEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=seguridad&ots=w8A1uXr2SC&sig=GQwGCJZ4mxJFM9xyBNaY0W6sODk#v=onepage&q=seguridad&f=false>



- Calcina Mamani, A. N., & Cruz Mamani, E. G. (2019). Prevención de riesgos debido al ruido en la construcción de bermas y veredas por la empresa J. Cayo en Socabaya-Arequipa 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1837>
- Calcina, J., & Cruz, R. (2019). *Infraestructura vial y seguridad de tránsito*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Caraballo, C., Ndumele, C. D., Roy, B., Lu, Y., Riley, C., Herrin, J., & Krumholz, H. M. (2022, October). Trends in racial and ethnic disparities in barriers to timely medical care among adults in the US, 1999 to 2018. In *JAMA Health Forum* (Vol. 3, No. 10, pp. e223856-e223856). American Medical Association. doi:10.1001/jamahealthforum.2022.3856
- Cárdenas Paz, C. K. (2023). Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023.
- Castillo, R. (2019). Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa. *Tec Empresarial*, 13(2), 3-18. <http://dx.doi.org/10.18845/te.v13i2.4491>
- Chaves, C. d. (2016). Satisfacción de usuarios de atención primaria de salud con enfermería en la región central de Portugal. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n2.v1.582>
- Chumpitaz M. (2018). Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada-Lima Perú: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuquitaype Granada, M. S. (2018). Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado atendido por el profesional de nutrición del hospital III Goyeneche Universidad Nacional de San Agustín : <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5917>
- Clapp, J., Moseley, W. G., Burlingame, B., & Termine, P. (2022). The case for a six-dimensional food security framework. *Food Policy*, 106, 102164. <https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2021.102164>
- Da Silva, G., Dias, R., Aparecido, C., & Marques, C. (2023). ANÁLISE DA VAZÃO DE UM CURSO D'ÁGUA DEVIDO AO USO DO PAVIMENTO PERMEÁVEL: UM ESTUDO DE CASO EM SANTA FÉ DO SUL – SP. UNIFUNEC CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR. <https://doi.org/10.24980/ucm.v12i14.5990>.
- Da Silva, R., Oliveira, T., & Pereira, M. (2023). Pavement design and sustainable urban mobility. *International Journal of Pavement Engineering*, 24(6), 1075–1090. <https://doi.org/10.1080/10298436.2022.2134567>



- Das, S., & Canel, C. (2023). Linking manufacturing and competitive strategies for successful firm performance: A review and reconceptualization. *Journal of Strategy and Management*, 16(1), 148-172. <https://doi.org/10.1108/JSMA-02-2022-0043>
- Dave, T., Athaluri, S. A., & Singh, S. (2023). ChatGPT in medicine: an overview of its applications, advantages, limitations, future prospects, and ethical considerations. *Frontiers in artificial intelligence*, 6, 1169595. <https://doi.org/10.3389/frai.2023.1169595>
- Dempsey, P. C., Biddle, S. J., Buman, M. P., Chastin, S., Ekelund, U., Friedenreich, C. M., ... & Bull, F. (2020). New global guidelines on sedentary behaviour and health for adults: broadening the behavioural targets. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 17, 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12966-020-01044-0>
- Díaz Mamani, R. M., & Encalada Llunco, S. C. (2020). calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del hospital III Goyeneche Arequipa 2020. Repositorio.unsa.edu.pe. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11770>
- Díaz, J., & Rivas, P. (2023). *Movilidad urbana y congestión vehicular en ciudades intermedias del sur del Perú: El caso de Juliaca*. *Revista de Transporte y Territorio*, (29), 45–67. <https://doi.org/10.34096/rtt.i29.11852>
- Díez, F., Martínez, A., & Gómez, L. (2019). Decision making in public organizations: Theory and practice. *Public Administration Review*, 79(5), 652–664. <https://doi.org/10.1111/puar.13001>
- Díez-Gómez, D., Guillén, M., & Rodríguez, M. (2019). Revisión de la Literatura sobre la Toma de Decisiones Éticas en Organizaciones. *Información tecnológica*. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300025>.
- Donohue, J. M., Cole, E. S., James, C. V., Jarlenski, M., Michener, J. D., & Roberts, E. T. (2022). The US Medicaid program: coverage, financing, reforms, and implications for health equity. *Jama*, 328(11), 1085-1099. <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2796374>
- Eastwick, P. W., Finkel, E. J., & Joel, S. (2023). Mate evaluation theory. *Psychological Review*, 130(1), 211. <https://doi.org/10.1037/rev0000360>
- Elie, S. D. (2024). Universal Ideational Warfare: Preemptive Ideocide in the Global South. *Bandung*, 11(2), 257-294. <https://doi.org/10.1163/21983534-11020001>
- Espinoza, L., & Gonzales, F. (2020). *Gestión del tránsito urbano y seguridad vial en ciudades peruanas: Retos y perspectivas*. *Revista de Urbanismo*, (43), 112–129. <https://doi.org/10.5354/0717-5051.2020.58117>
- Fernandez I. (2018). Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario del centro de salud chilca huancayo:



<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1099/TESES%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fernandez, A. V., & Zahavi, D. (2020). Basic empathy: Developing the concept of empathy from the ground up. *International Journal of Nursing Studies*, 110, 103695. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103695>
- Filatotchev, I., Ireland, R. D., & Stahl, G. K. (2022). Contextualizing management research: An open systems perspective. *Journal of Management Studies*, 59(4), 1036-1056. <https://doi.org/10.1111/joms.12754>
- Frías-Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 23. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gajewska, T., Zimon, D., Kaczor, G., & Madzík, P. (2020). The impact of the level of customer satisfaction on the quality of e-commerce services. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(4), 666-684. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2019-0018>
- García, L., & López, J. (2021). Evaluación de la transitabilidad urbana mediante indicadores de desempeño. *Revista de Ingeniería Civil y Vialidad*, 18(2), 34–50. <https://doi.org/10.1016/j.ricv.2021.03.005>
- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & Ramos-Rendón, K. C. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud quintana roo*, 9(35), 11-15. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150>
- Gjorgievski, V. Z., Markovska, N., Abazi, A., & Duić, N. (2021). The potential of power-to-heat demand response to improve the flexibility of the energy system: An empirical review. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 138, 110489. <https://doi.org/10.1016/j.rser.2020.110489>
- Goldberg, S. B., Sander, F. E., Rogers, N. H., & Cole, S. R. (2020). *Dispute resolution: Negotiation, mediation, arbitration, and other processes*. Aspen Publishing.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tAGBEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR21&dq=SB+Goldberg,+FEA+Sander,+NH+Rogers,+SR+Cole+-+2020+-+books.google.com.+Dispute+resolution:+Negotiation,+mediation,+arbitration,+and+other+processes&ots=7TDiawTr56&sig=624IUDhTfZxE9pl7qvSQGMlhTel#v=onepage&q&f=false>
- Golden, T. L., & Wendel, M. L. (2020). Public health's next step in advancing equity: re-evaluating epistemological assumptions to move social determinants from theory to practice. *Frontiers in Public Health*, 8, 131. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00131>



- Gómez, P., & Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (5), 121-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8286985>
- González, I. A. C., & Estivel, H. Y. (2020). Incidencia del trabajo del coordinador docente para la mejora de la calidad en los procesos de enseñanza aprendizaje. *UCE Ciencia. Revista de postgrado*, 8(2). <https://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/196>
- González, M., & Estivel, R. (2020). Coordination in organizational management. *Revista de Estudios Organizacionales*, 18(2), 45-60. <https://doi.org/10.22201/reo.2020.18.2.004>
- Grewal, R., Kitchen, S. A., Nguyen, L., Buchan, S. A., Wilson, S. E., Costa, A. P., & Kwong, J. C. (2022). Effectiveness of a fourth dose of covid-19 mRNA vaccine against the omicron variant among long term care residents in Ontario, Canada: test negative design study. *Bmj*, 378. <https://doi.org/10.1136/bmj-2022-071502>
- Han, Y., Chong, W. K., & Li, D. (2020). A systematic literature review of the capabilities and performance metrics of supply chain resilience. *International Journal of Production Research*, 58(15), 4541-4566. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1785034>
- Heath, J. B. (2022). Making sense of security. *American Journal of International Law*, 116(2), 289-339. <https://doi.org/10.1017/ajil.2021.63>
- Huaman D. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud I-4 los algarrobos, piura tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud Piura Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49124/Huamanc3%a1n_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2023). *Perú: Parque automotor y estadísticas de transporte, 2023*. INEI. <https://www.inei.gob.pe>
- Karale, A. (2021). The challenges of IoT addressing security, ethics, privacy, and laws. *Internet of Things*, 15, 100420. <https://doi.org/10.1016/j.iot.2021.100420>
- Kinnvall, C., & Mitzen, J. (2020). Anxiety, fear, and ontological security in world politics: Thinking with and beyond Giddens. *International theory*, 12(2), 240-256. <https://doi.org/10.1017/S175297192000010X>



- Kordzadeh, N., & Ghasemaghahi, M. (2022). Algorithmic bias: review, synthesis, and future research directions. *European Journal of Information Systems*, 31(3), 388-409.
- Lai, J. C. (2021). Creating Coherency in Conversion of (In) tangible Property in New Zealand'. <https://ssrn.com/abstract=4370828>
- Lalama, R. A., & Lalama, A. B. (2019). América Latina y los objetivos de desarrollo sostenible: Análisis de su viabilidad. *Revista de ciencias sociales*, 25(1), 12-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113713>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Leeftink, A. G., Bikker, I. A., Vliegen, I. M. H., & Boucherie, R. J. (2020). Multi-disciplinary planning in health care: a review. *Health Systems*, 9(2), 95-118. <https://doi.org/10.1080/20476965.2018.1436909>
- Litman, T. (2020). *Evaluating accessibility for transport planning*. Victoria Transport Policy Institute. <https://www.vtpi.org/access.pdf>
- Litman, T. (2022). *Evaluating traffic congestion: Congestion reduction strategies*. Victoria Transport Policy Institute. <https://vtpi.org/congrelief.pdf>
- Ma, L. L., Wang, Y. Y., Yang, Z. H., Huang, D., Weng, H., & Zeng, X. T. (2020). Methodological quality (risk of bias) assessment tools for primary and secondary medical studies: what are they and which is better?. *Military Medical Research*, 7, 1-11. <https://doi.org/10.1186/s40779-020-00238-8>
- Maffett, M. G., & Brusa, J. O. (2022). THE EFFECT OF ONLINE ADVERTISING ON CONSUMER BUYING INTEREST IN ONLINE SELLING APPLICATIONS WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE (Case Study of Medical Doctor and Nurses in Chicago). *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 3(4), 136-143. <https://doi.org/10.59733/medalion.v3i4.63>
- Marcelo D. (2013). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T>
- Marcelo D. (2020). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicio de hospitalización de la clínica Ricardo Palma en Lima Peru: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176



- Melo, S., Torres, J., & Rojas, F. (2020). Budget planning and financial control in municipal management. *Latin American Journal of Public Administration*, 15(2), 33–50. <https://doi.org/10.1108/LAJPA-15-2020-002>
- Melo-Becerra, L., Ramos-Forero, J., & Gómez, C. (2020). El Presupuesto General de la Nación: Una aproximación a las partidas de transferencias e inversión. *Revista Desarrollo y Sociedad*. <https://doi.org/10.32468/be.1136>.
- Mendoza, R. (2021). Impacto del transporte informal en la transitabilidad urbana en ciudades intermedias del Perú. *Revista Peruana de Urbanismo y Transporte*, 5(1), 15–30. <https://doi.org/10.35866/rput.2021.5.1.15>
- Ministerio del Ambiente [MINAM]. (2023). *Informe nacional sobre sostenibilidad urbana y transporte*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/minam>
- Mirolli, M., Simione, L., Martoni, M., & Fabbri, M. (2021). Accept anxiety to improve sleep: the impact of the COVID-19 lockdown on the relationships between mindfulness, distress, and sleep quality. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(24), 13149. <https://doi.org/10.3390/ijerph182413149>
- Misra, G., Cawkwell, F., & Wingler, A. (2020). Status of phenological research using Sentinel-2 data: A review. *Remote Sensing*, 12(17), 2760. <https://doi.org/10.3390/rs12172760>
- Moallemi, E. A., Malekpour, S., Hadjidakou, M., Raven, R., Szetey, K., Ningrum, D., ... & Bryan, B. A. (2020). Achieving the sustainable development goals requires transdisciplinary innovation at the local scale. *One Earth*, 3(3), 300-313. [https://www.cell.com/one-earth/fulltext/S2590-3322\(20\)30415-2](https://www.cell.com/one-earth/fulltext/S2590-3322(20)30415-2)
- Montalvo et al. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital santa rosa de puerto maldonado : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Muñoz, P. (2018). *Transitabilidad urbana y calidad de vida en ciudades intermedias*. Lima: PUCP.
- Narens, L., & Skyrms, B. (2020). *The Pursuit of Happiness: Philosophical and Psychological Foundations of Utility*. Oxford University Press. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MNUBEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=L+Narens,+B+Skyrms+-+2020+-+books.google.com.+The+Pursuit+of+Happiness:+Philosophical+and+Psychological+Foundations+of+Utility.&ots=Li89NKepH9&sig=eu8C02wVf0H8o2RAw-2a1jOS350#v=onepage&q=L%20Narens%2C%20B%20Skyrms%20-%202020%20-%20books.google.com.%20The%20Pursuit%20of%20Happiness%3A%20Philosophical%20and%20Psychological%20Foundations%20of%20Utility.&f=false>



- Nawi, F. A. M., Tambi, A. M. A., Samat, M. F., & Mustapha, W. M. W. (2020). A review on the internal consistency of a scale: the empirical example of the influence of human capital investment on Malcom Baldrige quality principles in TVET institutions. *Asian People Journal (APJ)*, 3(1), 19-29. <https://doi.org/10.37231/apj.2020.3.1.121>
- Nundy, S., Cooper, L. A., & Mate, K. S. (2022). The quintuple aim for health care improvement: a new imperative to advance health equity. *Jama*, 327(6), 521-522. <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2788483>
- Ortiz, F. (2017). Políticas de movilidad urbana y su impacto en la transitabilidad. *Revista Latinoamericana de Transporte*, 22(3), 65–80. <https://doi.org/10.1080/rlat.2017.22.3.65>
- Pallasmaa, J. (2024). *The eyes of the skin: Architecture and the senses*. John Wiley & Sons. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=drbtEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=J+Pallasmaa+-+2024+-+books.google.com.+The+eyes+of+the+skin:+Architecture+and+the+senses.&ots=PfmWuNrzam&sig=tjOlaJM7Dw1ZZq92ODQ7ZJyop2Q#v=onepage&q=J%20Pallasmaa%20-%202024%20-%20books.google.com.%20The%20eyes%20of%20the%20skin%3A%20Architecture%20and%20the%20senses.&f=false>
- Peoples, C., & Vaughan-Williams, N. (2020). *Critical security studies: An introduction*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429274794>
- Pérez, J., & Martínez, R. (2020). Infraestructura y control del tránsito en ciudades densamente pobladas. *Revista de Ingeniería y Transporte Urbano*, 12(2), 101–118. <https://doi.org/10.1016/j.ritu.2020.02.005>
- Pozzi, R., Rossi, T., & Secchi, R. (2023). Industry 4.0 technologies: critical success factors for implementation and improvements in manufacturing companies. *Production Planning & Control*, 34(2), 139-158. <https://doi.org/10.1080/09537287.2021.1891481>
- Pradhan, B., Bhattacharyya, S., & Pal, K. (2021). IoT-based applications in healthcare devices. *Journal of healthcare engineering*, 2021(1), 6632599. <https://doi.org/10.1155/2021/6632599>
- Quiroz, C., & Díaz, C. (2020). Las funciones del Congreso mexicano. , 23, 27-49. <https://doi.org/10.17979/afdudc.2019.23.0.6010>.
- R., C. (2008). Calidad de servicio percibido según modelo servqual, del hospital Santa Maria del socorro, y su relación con la satisfaccion de los pacientes, *Revista de la enfermera vanguardista*.
- Raghupathi, V., & Raghupathi, W. (2020). Healthcare expenditure and economic performance: insights from the United States data. *Frontiers in public health*, 8, 156. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00156>



- Ramos, A. (2019). Control y regulación del tránsito vehicular en áreas urbanas. *Journal of Urban Transport Management*, 10(4), 55–70. <https://doi.org/10.1080/jutm.2019.10.4.55>
- Richey, R. G., Roath, A. S., Adams, F. G., & Wieland, A. (2022). A responsiveness view of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 62-91. <https://doi.org/10.1111/jbl.12290>
- Rodrigues, C., Silva, M., & Pereira, J. (2021). *Urban mobility management and administrative efficiency: Evidence from Latin American cities*. *Journal of Transport Geography*, 92, 103027. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2021.103027>
- Rodríguez Eguizabal, E., Gil de Gómez, M. J., San Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado Vázquez, V., Sánchez Calavera, M. A., & Magallón Botaya, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta sanitaria*, 36, 232-239. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Romaña de Lavalle, V. (2023). Satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022.
- Ruydiaz K. (2021). Satisfacción del usuario : un reto para la calidad del cuidado : <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
- Sabates-Wheeler, R., Wilmink, N., Abdulai, A. G., De Groot, R., & Spadafora, T. (2020). Linking social rights to active citizenship for the most vulnerable: The role of rights and accountability in the ‘making’ and ‘shaping’ of social protection. *The European Journal of Development Research*, 32(1), 129-151. <https://doi.org/10.1057/s41287-019-00223-5>
- Santana Vera, N. M. (2022). Renovación de vereda, berma, rampa y sardinel; en la calle José Balta (cuadra N° 03), calle Lima (cuadra N° 02) y calle Aurelio de la Fuente (cuadra N° 01) distrito de Mollendo-Arequipa. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/13119>
- Sauer, J., Sonderegger, A., & Schmutz, S. (2020). Usability, user experience and accessibility: towards an integrative model. *Ergonomics*, 63(10), 1207-1220. <https://doi.org/10.1080/00140139.2020.1774080>
- Schiopu, I., & Munteanu, A. (2021). Attention Networks for the Quality Enhancement of Light Field Images. *Sensors (Basel, Switzerland)*, 21. <https://doi.org/10.3390/s21093246>.
- Sisalema K. (2019). En el estudio titulado calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consultas externas del hospital general guasmo sur en guayaquil:



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sørensen, G., Møller, J., & Jackson, R. H. (2022). Introduction to international relations: theories and approaches. Oxford university press. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FbNLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=G+S%C3%B8rensen,+J+M%C3%B8ller,+RH+Jackson+-+2022+-+books.google.com.+Introduction+to+international+relations:+theories+and+approaches.&ots=UHRf3mNJ4y&sig=PksU-yIfEodulQBgOGD1eIYLPjA#v=onepage&q&f=false>
- Teshome G. (2019). Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el centro terciario de Etiopía : <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31427889/>
- Tomkova, A., Cigarska, B. N., & Ondrijova, I. (2022). Communication Skills and Attributes of Machiavellian Manifestations in Employees. The Journal of Organizational Management Studies, 2022. DOI: 10.5171/2022.828417
- Torres C. et al. (2018). Recuperado el 04 de febrero de 2023, de Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno : <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
- Torres S. (2021). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san jose del cusco.: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Tran, B. Q. (2021). Strategies for effective patient care: Integrating quality communication with the patient-centered approach. Social and Personality Psychology Compass, 15(1), e12574. <https://doi.org/10.1111/spc3.12574>
- Uddin, M. G., Nash, S., & Olbert, A. I. (2021). A review of water quality index models and their use for assessing surface water quality. Ecological Indicators, 122, 107218. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2020.107218>
- Uriarte Laura, G., Ugarte Aroste, Z. F., & Zevallos Calderón, M. J. (2023). Satisfacción laboral de la Enfermera y calidad de atención en los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado; Arequipa 2023. *Repositorio.unac.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8067>
- Van Dijke, J., van Nistelrooij, I., Bos, P., & Duyndam, J. (2020). Towards a relational conceptualization of empathy. Nursing Philosophy, 21(3), e12297. <https://doi.org/10.1111/nup.12297>
- Vasquez D. (2021). Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona chota, universidad nacional de cajamarca: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4675#:~:text=La%20i>



nvestigaci%C3%B3n%2C%20Calidad%20de%20atenci%C3%B3n,atenci%C3%B3n%20de%20salud%20y%20la

- Vithanage, S. C., Sing, M., Davis, P., & Pillay, M. (2022). Systematic review on the identification of safety risks in off-site manufacturing (OSM). *Journal of engineering, design and technology*, 20(4), 935-964. <https://doi.org/10.1108/JEDT-12-2020-0498>
- Waddington, K. (2023). "Kindly see to the matter": local communities and the development of rural public health, 1870-1920. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/63519/9783111015583.pdf?sequence=1#page=38>
- Whelan, A., & McGuinness, S. (2020). The determinants of degree programme satisfaction. *Studies in Higher Education*, 46, 2262 - 2278. <https://doi.org/10.1080/03075079.2020.1716323>.
- Yalçın, Ö. N., & DiPaola, S. (2020). Modeling empathy: building a link between affective and cognitive processes. *Artificial Intelligence Review*, 53(4), 2983-3006. <https://doi.org/10.1007/s10462-019-09753-0>
- Yoon, N., & Lee, H. K. (2021). AI recommendation service acceptance: Assessing the effects of perceived empathy and need for cognition. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1912-1928. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050107>
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221-232. https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Zaid-2/publication/341043587_The_Impact_of_Total_Quality_Management_and_Perceived_Service_Quality_on_Patient_Satisfaction_and_Behavior_Intention_in_Palestinian_Healthcare_Organizations/links/5eaaac3592851cb26766e00a/The-Impact-of-Total-Quality-Management-and-Perceived-Service-Quality-on-Patient-Satisfaction-and-Behavior-Intention-in-Palestinian-Healthcare-Organizations.pdf
- Zea Aramburu, V. M. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud del consultorio COVID-19, Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa-2021.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Zhao, X., Bai, M., Yang, X., Liu, J., Yu, D., & Chang, J. (2021). Short-term probabilistic predictions of wind multi-parameter based on one-dimensional convolutional neural network with attention mechanism and



multivariate copula distribution estimation. *Energy*, 234, 121306.
<https://doi.org/10.1016/j.energy.2021.121306>

Zorzetti, M., Signoretti, I., Salerno, L., Marczak, S., & Bastos, R. (2022). Improving agile software development using user-centered design and lean startup. *Information and Software Technology*, 141, 106718.
<https://doi.org/10.1016/j.infsof.2021.106718>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2024

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024?</p> <p>Específicos * ¿Cuál es la relación entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024? * ¿Cuál es la relación entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024? * ¿Cuál es la relación entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024? * ¿Cuál es la relación entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024??</p>	<p>General Determinar la relación entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.</p> <p>Específicos * Determinar la relación entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca. * Determinar la relación entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca. * Determinar la relación entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca. * Determinar la relación entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>General Existe una relación significativa entre gestión administrativa y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.</p> <p>Específicos * Existe una relación significativa entre planeación y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024. * Existe una relación significativa entre organización y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024. * Existe una relación significativa entre dirección y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024. * Existe una relación significativa entre control y servicio de transitabilidad del centro de la ciudad de Juliaca año 2024.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: * Planeación * Organización * Dirección * Control</p> <p>Variable 2: Servicio de transitabilidad</p> <p>Dimensiones: * Peatonal * Vehicular</p>	<p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>POBLACIÓN: 245933 personas mayores de edad</p> <p>MUESTRA: 385 personas.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>ESCALA DE VALORACIÓN DE 1 muy malo 2 Malo 3 Regular 4 Bueno 5 Muy bueno</p>

Anexo 2: Matriz de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
p1	Númerico	8	0	Brindaron infor...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p2	Númerico	8	0	Las señalizacio...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p3	Númerico	8	0	En el consultori...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p4	Númerico	8	0	Los pasillos y a...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p5	Númerico	8	0	En informes rec...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p6	Númerico	8	0	Fue atendido p...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p7	Númerico	8	0	A la falta de alg...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p8	Númerico	8	0	La enfermera d...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p9	Númerico	8	0	La enfermera d...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p10	Númerico	8	0	Rapidez en la a...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p11	Númerico	8	0	Rapidez en la a...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p12	Númerico	8	0	El tiempo que d...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p13	Númerico	8	0	Amabilidad y re...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p14	Númerico	8	0	Su privacidad fu...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p15	Númerico	8	0	Para responder...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p16	Númerico	8	0	La enfermera le...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p17	Númerico	8	0	El trato por part...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p18	Númerico	8	0	La gravedad de ...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p19	Númerico	8	0	La enfermera br...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p20	Númerico	8	0	La enfermera le...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p21	Númerico	8	0	Al finalizar la at...	{1, Muy mal...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p22	Númerico	8	0	El tiempo que p...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p23	Númerico	8	0	Las señalizacio...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p24	Númerico	8	0	Los trámites qu...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p25	Númerico	8	0	El tiempo de es...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p26	Númerico	8	0	La comodidad ...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p27	Númerico	8	0	El trato por part...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p28	Númerico	8	0	El trato por part...	{1, Péximo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000
1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
4	1	1	5	3	5	4	5	3	2	3	1	3	3	2	3
5	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3
6	1	3	5	3	3	3	3	5	2	2	1	3	3	2	3
7	1	1	1	1	5	1	5	5	2	2	1	2	2	2	2
8	1	1	5	1	5	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2
9	1	1	5	1	5	1	1	5	2	2	1	3	2	2	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	6	4	5	5	5	4	1	1	1	3	2	2	3
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
18	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2
21	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	5	1	5	1	1	4	2	2	1	3	2	2	2

Vista de datos Vista de variables



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32
1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	5	3	5	4	5
5	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	5	3	3	3	3
6	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	5	3	3	3	5
7	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	5	1	5
8	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1
9	3	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1
10	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	3	2	3	3	2	2	2	2	1	5	1	1	1	6	4	5	5	5
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	3	2	3	3	3	1	2	2	1	5	1	1	1	5	1	5	1	1

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
4	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3
5	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	1	1	2	3	2	2	3
6	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	3	3
7	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2
8	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3
9	2	1	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3
10	2	1	1	1	4	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3
11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
21	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	-	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3
27	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables



Anexo 3: Instrumento FICHA DE CUESTIONARIO SEQUAL

Para responder a este cuestionario usted debe marcar con una (x), en el recuadro que crea conveniente, todas las preguntas deberán ser marcadas

Valoración:

1 muy malo

2 Malo

3 Regular

4 Bueno

5 Muy bueno

Cuestionario de variable 1: Gestión administrativa					
Enunciados	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Planeación					
Existe una planificación previa de las actividades que se desarrollarán en su área.					
Los trabajadores son motivados para la consecución de los objetivos organizacionales.					
En busca de proyectar mejoras, la organización aplica el diagnóstico de problemas.					
Se destinan partidas para capacitaciones con la finalidad de mejorar los procedimientos administrativos					
Dimensión: Organización					
Se han establecido claramente las funciones y jerarquías de los trabajadores.					
Existe coordinación las diferentes áreas de trabajo para una buena ejecución de las actividades laborales.					
La organización cuenta con personal idóneo en cada una de las áreas.					
Dimensión: Dirección					
Tus aportes son considerados en la toma de decisiones para el logro de los objetivos institucionales					
Se propicia una comunicación asertiva en todo el personal de la institución.					
La gestión promueve la motivación del personal para la consecución de metas propuestas.					
En la institución se cuenta con un órgano de control eficiente.					
Dimensión: Control					
Se verifican el desarrollo de las actividades planificadas					
Existe información en tiempo real sobre inventario de bienes.					
Se desarrolla control de la calidad de los servicios que presta la institución.					



Anexo 4: Validación de instrumento
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA

- 1.1. EXPERTO : PERCY G. PUMA P.V.M.A.
1.2. ESPECIALIDAD : Cs. ADM.
1.3. CARGO ACTUAL : DOCENTE
1.4. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER
1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TEST DE LIKERT DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 20242023

1.1. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: EDGAR NEFTALI CONDORI CALAPUJA

Table with 10 indicators and 20 criteria columns (00-96) for evaluation. Indicators include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA.

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino, Peña, Zevallos & Licóln (2015, p. 217).

II. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

- 2.1. Se acepta () 3.2. Se modifica () 3.3. Se rechaza ()

Table with 4 columns: N° DNI, FIRMA DEL EXPERTO, N° CELULAR, LUGAR Y FECHA. Contains handwritten data: 02374215, signature, 991783751, Juliaca.



Anexo 4: Validación de instrumento FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA

- 1.1. EXPERTO : OSCAR VIAMONTE CALLA
 1.2. ESPECIALIDAD : ING. CIVIL
 1.3. CARGO ACTUAL : DOCENTE
 1.4. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TEST DE LIKERT DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 20242023

1.1. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: EDGAR NEFTALI CONDORI CALAPUJA

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	65	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables																				
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación																				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																				
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación																				
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																				

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino, Peña, Zevallos & Licón (2015, p. 217).

II. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

- 2.1. Se acepta () 3.2. Se modifica () 3.3. Se rechaza ()

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° CELULAR	LUGAR Y FECHA
02371556		951624616 (02)	Juliaca,/...../.....



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 05/09/2025

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte, Teléfono, email, Facultad y/o Escuela de Posgrado, Escuela Profesional o Mención, Título o Grado Académico a optar, Asesor, Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones, Trabajo de Investigación, Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional, Trabajo Académico, Título, Palabras claves, ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV?, 1,2



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: TECNOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN – P50



05 / 09 / 2025

Firma de Autor

huella digital

Fecha