

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**PROYECTO DE GRADO**

**Propuesta de un programa de desarrollo humano de formación del Parque Automotor  
de la Universidad Amazónica de Pando en la ciudad de Cobija.**

**Postulante** : Ruth Karina Yuchina Diaz

**Tutora** : Lic. Solange Veruschka Murillo Moscoso

**Cobija - Pando - Bolivia**  
**2024**

## **DEDICATORIA**

A mi madre (+), por su dedicación y sacrificio. Ser mi mayor fuente de inspiración y motivación para alcanzar cada meta. Lo que me ha permitido crecer y desarrollarme como persona y profesional.

A mi querida hija, que con su amor y apoyo incondicional me han permitido llegar a este momento tan significativo en mi vida académica

A mis hermanas y sobrinas, que han sido mi fuente de inspiración y motivación en momentos de dificultad y duda.

A mis compañeros, amigos y familiares, que han compartido conmigo momentos de alegría y frustración, y que han sido fundamentales en mi crecimiento personal y académico.

A mis docentes, que me han guiado y orientado, y que han contribuido significativamente a mi formación como profesional

A la universidad amazónica de Pando, por brindarme la oportunidad de crecer y desarrollarme en un entorno académico de excelencia

Este proyecto de grado es el resultado de mi esfuerzo y dedicación, y es un tributo a todos aquellos que me han apoyado a lo largo de mi trayectoria académica, este logro es tan mío como de ustedes, quienes siempre creyeron en mí

*Con todo el amor y gratitud*

*Ruth Karina Yuchina Diaz.*

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincera gratitud a mi familia, cuyo apoyo incondicional y amor fueron fundamentales para superar cada desafío durante este proceso. A mis amigos, por sus palabras de ánimo y compañía en los momentos más importantes, siempre brindándome su confianza y energía positiva. Agradezco también a mis docentes, quienes con su guía y conocimientos enriquecieron mi formación académica, y a mis compañeros, con quienes compartí aprendizajes, retos y logros que marcaron esta etapa de mi vida. Un especial agradecimiento a mi tutora, Lic. Solange Veruschka Murillo, por su invaluable orientación, paciencia y dedicación en cada paso de este proyecto. Su compromiso y profesionalismo fueron esenciales para alcanzar este objetivo. A todos ustedes, que de una u otra manera contribuyeron a la culminación de este proyecto, les expreso mi profundo agradecimiento. Este logro no habría sido posible sin su apoyo constante.

*Con todo mi amor y gratitud sincera.*

## Índice

<b>1.</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>REFERENCIA GEOGRÁFICA DEL PROYECTO</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DENOMINACIÓN DEL PROYECTO</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>8</b>
8.1.	Objetivo General	8
8.2.	Objetivos Específicos	8
<b>9.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
9.1.	Capacitación	9
9.2.	Definición de programa	12
9.3.	Definición de desarrollo humano	13
9.5.	Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow	14
9.6.	Teoría de los Dos Factores de Herzberg	16
9.7.	Teoría del Capital Humano de Becker	18
9.8.	Teoría de la Motivación y el Rendimiento de Vroom	20
<b>10.</b>	<b>MARCO REFERENCIAL</b>	<b>22</b>
<b>11.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>26</b>
11.1.	Tipo de estudio	26
11.4.	Población	28
11.5.	Muestra	28
11.6.	Técnicas e instrumentos de investigación	28
<b>12.</b>	<b>PROPUESTA CENTRAL</b>	<b>31</b>
12.1.	Realizar un diagnóstico de las necesidades formativas del personal del Parque Automotor, mediante encuestas y entrevistas con una cobertura del 100% de los colaboradores.	33
12.2.	Matriz de Alta Factibilidad Estratégica	38
12.3.	Matriz de Brechas de Competencias del Parque Automotor de la UAP	42

12.4.	Identificar los cursos, talleres y/o capacitaciones de formación adecuados para los colaboradores del Parque Automotor.	46
12.5.	Matriz de Priorización de Capacitación	46
12.6.	Síntesis de la Información -Análisis de las Encuestas y Entrevistas	49
12.7.	Diseñar un programa de desarrollo humano de formación basado en las necesidades identificadas con al menos tres áreas de capacitación prioritarias para el personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando.	55
<b>13.</b>	<b>PRESUPUESTO DE LA INVERSIÓN DE LA PROPUESTA</b>	<b>61</b>
<b>14.</b>	<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>62</b>
<b>15.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>63</b>
15.1.	Conclusión	63
15.2.	Recomendaciones	64
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>65</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>

## Índice de tabla

Tabla 1.	Estudios sobre Capacitación	22
Tabla 2.	Competencias requeridas	43
Tabla 3.	Resultados de las Encuesta	54
Tabla 4.	Áreas de capacitación	60
Tabla 5.	Capacitaciones y sus elementos	61
Tabla 6.	Presupuesto (expresados en bolivianos)	65

## Índice de figura

Figura 1.	Ubicación del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando	3
Figura 2.	Análisis FODA del Parque Automotor	34
Figura 3.	Matriz MAFE del Parque Automotor	39
Figura 4.	Matriz Priorización de Capacitaciones del Parque Automotor	47
Figura 5.	Cronograma de actividades	66
Figura 6.	Puesto en el Parque Automotor	78
Figura 7.	Años de experiencia laboral en el puesto actual	80
Figura 8.	Ha participado anteriormente en un programa de formación	81
Figura 9.	Si respondió "Sí", ¿cómo calificaría la efectividad de los programas?	83
Figura 10.	Ha recibido alguna capacitación desde que ingresó a su puesto actual	84
Figura 11.	Si respondió "Sí", ¿con qué frecuencia ha recibido capacitación?	85
Figura 12.	Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta en su trabajo diariamente	87
Figura 13.	Qué modalidad de formación prefiere	88
Figura 14.	Qué tipo de formación considera necesaria para mejorar su desempeño	90
Figura 15.	¿Cree que la falta de formación aumentaría el riesgo de accidentes?	92
Figura 16.	Cree que un programa de desarrollo humano mejoraría su desempeño laboral	93
Figura 17.	Con qué frecuencia le gustaría recibir capacitación	94
Figura 18.	Con qué frecuencia le gustaría recibir capacitación	94
Figura 19.	Personal del parque automotor	96
Figura 20.	Lavandería parque automotor	96
Figura 21.	Colaboradores parque automotor	97
Figura 22.	Encuesta parque automotor	97
Figura 23.	Colaboradores del parque automotor	98
Figura 24.	Colaboradores del parque automotor	98

## **Resumen**

El proyecto titulado Propuesta de un Programa de Desarrollo Humano de Formación para el Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando en la ciudad de Cobija, abordó la problemática de la insuficiente capacitación del personal del parque automotor, la cual genera importantes brechas en competencias técnicas y humanas. La formulación del problema se planteó ¿Cuáles son las herramientas necesarias para la elaboración de un programa de desarrollo humano de formación, que mejore las capacidades y el bienestar del personal del Parque Automotor en la Universidad Amazónica de Pando? El objetivo general del proyecto fue diseñar un programa integral que fortaleciera las capacidades técnicas y humanas del personal, contribuyendo a mejorar la operatividad, la calidad del servicio y el bienestar laboral. La metodología adoptada incluyó un enfoque descriptivo con técnicas cualitativas, tales como encuestas, entrevistas estructuradas, observación directa y análisis documental. Herramientas estratégicas como el Análisis FODA, la Matriz de Brechas de Competencias y la Matriz de Priorización de Capacitación permitieron identificar y analizar las necesidades formativas del personal, priorizando áreas como el mantenimiento preventivo, el uso de tecnologías vehiculares modernas y la gestión de flotas. Como conclusión, se determinó que la implementación de un programa integral de capacitación es esencial para cerrar las brechas de competencias, reducir costos operativos, aumentar la sostenibilidad del parque automotor y fortalecer la satisfacción de los usuarios.

**Palabras claves:** Capacitación, Desarrollo Humano, Parque Automotor.

## **Abstract**

The project entitled Proposal for a Human Development Training Program for the Automotive Park of the Amazonian University of Pando in the city of Cobija, addressed the problem of insufficient training of automotive fleet personnel, which generates important gaps in technical and human. The formulation of the problem was posed: What are the necessary tools for the development of a human development training program that improves the capabilities and well-being of the staff of the Automotive Park at the Amazonian University of Pando? The general objective of the project was to design a comprehensive program that strengthens the technical and human capabilities of the staff, contributing to improving operability, service quality and labor well-being. The methodology adopted included a descriptive approach with qualitative techniques, such as surveys, structured interviews, direct observation and documentary analysis. Strategic tools such as the SWOT Analysis, the Skills Gap Matrix and the Training Prioritization Matrix made it possible to identify and analyze the training needs of personnel, prioritizing areas such as preventive maintenance, the use of modern vehicle technologies and the fleet management. In conclusion, it was determined that the implementation of a comprehensive training program is essential to close skills gaps, reduce operating costs, increase the sustainability of the vehicle fleet and strengthen user satisfaction.

**Keywords:** Training, Human Development, Automotive Park.

## 1. ANTECEDENTES

El desarrollo humano, entendido como un enfoque integral orientado al crecimiento personal y organizacional, constituye un pilar fundamental en el ámbito de la administración moderna. No obstante, en la actualidad, la gestión de recursos humanos enfrenta desafíos significativos, especialmente en lo relativo a la formación continua, lo cual limita la capacidad de las organizaciones para adaptarse a los avances tecnológicos y los nuevos métodos de trabajo.

En un contexto global, el crecimiento acelerado del parque automotriz ha estado estrechamente relacionado con la expansión urbana y la globalización de los mercados, generando una demanda creciente de profesionales capacitados en la gestión y mantenimiento de este sector. Universidades y centros de formación técnica de países como Alemania, Japón y Estados Unidos han liderado la implementación de programas de capacitación que responden a estas necesidades.

En Bolivia, el parque automotriz ha experimentado un crecimiento sostenido durante las últimas dos décadas. Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2023), este aumento se debe principalmente a la importación de vehículos usados y a la expansión de la infraestructura vial, con un impacto notable en ciudades como La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

En este contexto, la Universidad Amazónica de Pando (UAP) desempeña un papel clave en la región norte de Bolivia, utilizando su parque automotor como un recurso estratégico para garantizar la movilidad de estudiantes, docentes y personal administrativo. Esto facilita actividades académicas, de investigación y de extensión, además de fortalecer la conectividad entre sus campus y las comunidades circundantes, superando barreras geográficas significativas. Sin embargo, un análisis de su gestión revela que la mayoría del personal asociado al parque automotor, incluidos conductores y técnicos de mantenimiento, carece de formación continua, lo cual dificulta la incorporación de nuevas tecnologías y prácticas modernas en sus operaciones.

La importancia del desarrollo humano en el ámbito laboral ha sido ampliamente documentada en la literatura científica, destacándose como un factor esencial para la mejora de la eficiencia

organizacional y la satisfacción laboral. En este sentido, diversos autores han contribuido con teorías relevantes:

Abraham Maslow (1943), en su obra *Una teoría de la motivación humana*, enfatiza la inversión en el capital humano como un factor fundamental para potenciar la productividad y promover la satisfacción en el trabajo.

Gary Becker (1993), en *Capital Humano*, argumenta que la educación y la formación de los empleados son inversiones clave que incrementan las competencias y conocimientos, traduciéndose en un mayor rendimiento y en una ventaja competitiva para las organizaciones.

Frederick Herzberg (1966), a través de su teoría de los dos factores, establece la diferenciación entre factores higiénicos (como condiciones laborales y seguridad) y factores motivadores (como reconocimiento y crecimiento personal). Herzberg resalta que el desarrollo humano, centrado en la autorrealización, es esencial para alcanzar niveles óptimos de satisfacción y motivación laboral.

Estos postulados teóricos sustentan la idea de que la inversión en programas de capacitación y desarrollo del capital humano genera beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones, impactando positivamente en el desempeño y en la calidad del ambiente laboral.

En el caso del parque automotor de la UAP, la implementación de un enfoque estratégico que incluya programas de formación continua y desarrollo humano tendría el potencial de transformar significativamente la dinámica operativa, mejorando la calidad del servicio de transporte y beneficiando a la comunidad universitaria. Dichas acciones no solo fomentarían un entorno de trabajo más seguro y eficiente, sino que también contribuirían a la profesionalización del personal, alineándose con la misión académica y social de la institución.

## 2. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

La entidad beneficiaria será la Sección del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando.

## 3. REFERENCIA GEOGRÁFICA DEL PROYECTO

El proyecto se llevará a cabo en la región norte de Bolivia, con un enfoque en el área comprendida entre las coordenadas  $-11^{\circ}02'06''\text{S}$   $-68^{\circ}45'32''\text{W}$ . Esta zona se caracteriza por su clima tropical, con una altitud promedio de 235 metros sobre el nivel del mar. El área de estudio abarca aproximadamente 1.480,17 m<sup>2</sup>, limitada Al norte con la República de Brasil y al este con el departamento del Beni. La región es de gran importancia debido a sus recursos naturales. Con una población de 130,761 habitantes. Específicamente en la ciudad de Cobija, la Universidad Amazónica de Pando en la sección del Parque Automotor.



*Figura 1.* Ubicación del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando.  
Fuente: Google Eart

#### **4. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO**

Propuesta de un programa de desarrollo humano de formación del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando en la ciudad de Cobija.

#### **5. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El objeto de estudio de esta investigación es la propuesta de un programa de desarrollo humano enfocado en la formación y capacitación del personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando. Este parque automotriz constituye un recurso estratégico para garantizar la movilidad y la conectividad de estudiantes, docentes y personal administrativo en una región geográficamente compleja como el norte amazónico de Bolivia.

El problema radica en la carencia de programas estructurados de capacitación continua y de desarrollo humano para los colaboradores del parque automotor de la UAP. Esta deficiencia genera una brecha en la profesionalización del personal y en la calidad del servicio ofrecido, lo cual repercute directamente en la satisfacción de la comunidad universitaria que depende de este servicio. La insatisfacción expresada por los usuarios ha afectado la reputación de la universidad, evidenciando la necesidad de una intervención estructural.

Entre las principales causas de esta problemática se identifican La ausencia de articulación efectiva entre los directivos de la UAP y el personal del parque automotor limita la ejecución eficiente de las actividades académicas, de extensión y de interacción universitaria; el personal carece de habilidades técnicas actualizadas, afectando su desempeño y capacidad para adaptarse a las demandas del entorno laboral; deficiencias en Seguridad Operativa, la falta de formación específica incrementa los riesgos asociados al manejo y mantenimiento de los vehículos; ineficiencia del Servicio, la carencia de programas de formación afecta la capacidad del parque automotor para cumplir con estándares óptimos de calidad en la prestación del servicio. Incumplimiento de Normas, el no implementar políticas de capacitación establecidas en las Normas Básicas del Sistema de Administración del Personal contraviene principios

fundamentales de desarrollo profesional y eficiencia institucional, como lo establece el Decreto Supremo N° 26115 y la Ley 1178 SAFCO.

La problemática descrita ha generado efectos adversos tanto en el ámbito organizacional como en el bienestar de los usuarios:

Retrasos, errores en la gestión de rutas y una falta de confiabilidad general que afecta las actividades académicas y administrativas; aumento de Riesgos, la capacitación insuficiente incrementa la probabilidad de accidentes, comprometiendo la seguridad de los usuarios y del personal.

Las deficiencias en el servicio impactan negativamente en la percepción de calidad por parte de estudiantes, docentes y personal administrativo; el desempeño Laboral Deficiente, la falta de motivación, el estrés y la baja moral del personal resultan en una menor productividad, mayor rotación y un menor compromiso con los objetivos institucionales; deterioro Institucional, la ausencia de mejoras continuas en el recurso humano afecta la reputación de la UAP y su capacidad para cumplir con su misión académica y social.

Esta situación representa un problema significativo debido a que compromete el cumplimiento de la misión de la UAP como institución de educación superior al limitar la calidad de sus servicios logísticos y operativos. Además, el incumplimiento de las normativas nacionales, como las establecidas por el Sistema Nacional de Administración del Personal (SNAP), no solo reduce la eficiencia administrativa, sino que también pone en riesgo la sostenibilidad operativa del parque automotor.

El desarrollo humano y la formación continua son elementos esenciales para garantizar un entorno laboral eficiente, seguro y alineado con los estándares de calidad requeridos en el sector público. Por tanto, abordar esta problemática mediante un programa de desarrollo humano no solo contribuirá a superar las limitaciones actuales, sino que también potenciará la capacidad de la UAP para cumplir con su rol social y académico en la región amazónica de Bolivia.

## **6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las herramientas necesarias para la elaboración de un programa de desarrollo humano de formación, que mejore las capacidades y el bienestar del personal del Parque Automotor en la Universidad Amazónica de Pando?

## **7. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo humano es un componente esencial para cualquier organización, ya que representa una inversión estratégica en el capital humano, elemento clave para garantizar el éxito y la sostenibilidad a largo plazo. En este contexto, es fundamental que el personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando (UAP) desarrolle y perfeccione sus habilidades, abarcando tanto su bienestar individual como el impacto que genera a nivel institucional y comunitario. Este proceso de mejora puede lograrse mediante iniciativas de desarrollo humano dentro o fuera de la institución educativa.

Este proyecto se enmarca dentro de los objetivos estratégicos de la UAP, que incluyen la búsqueda de la excelencia académica, la promoción del bienestar de la comunidad universitaria y el fortalecimiento de la sostenibilidad institucional. La implementación de un programa de desarrollo humano contribuirá significativamente a estos objetivos, garantizando que el personal del parque automotor esté adecuadamente capacitado, motivado y preparado para desempeñar sus funciones con excelencia. Además, una eficiente gestión de la flota vehicular y un equipo competente son elementos esenciales para cumplir con la misión educativa de la universidad, al facilitar el acceso a la educación y promover la integración entre la comunidad universitaria y el entorno regional.

La elaboración de un programa de formación y desarrollo humano no solo tiene como objetivo mejorar las competencias técnicas del personal, sino también fomentar un entorno laboral más profesional y motivador. Este tipo de iniciativas permite construir una cultura organizacional positiva, donde los trabajadores se sientan valorados y respaldados. Como resultado, no solo se incrementa la retención del personal actual, sino que también se atrae a nuevos talentos,

promoviendo un ciclo virtuoso de crecimiento y desarrollo. Asimismo, un equipo capacitado está mejor preparado para enfrentar los desafíos derivados de la adopción de nuevas tecnologías, las limitaciones de recursos en tiempos de crisis y las exigencias del entorno, lo que refuerza la lealtad hacia la institución.

El presente proyecto tiene un valor científico y académico significativo, ya que aporta posibles soluciones a un problema administrativo concreto relacionado con la operación del parque automotor de la UAP. Su implementación beneficiará directamente al personal de esta área al mejorar su eficiencia, seguridad y desempeño.

Además, los impactos positivos de este programa trascienden al ámbito universitario, ya que un parque automotor eficiente y seguro no solo facilita las actividades académicas y administrativas, sino que también fortalece los proyectos de interacción y extensión universitaria. Esto incluye iniciativas orientadas a las comunidades rurales, mejorando su acceso a servicios educativos y otros recursos. De esta manera, se genera un beneficio amplio para la comunidad universitaria y para la sociedad en general, consolidando el rol de la UAP como un agente de desarrollo regional y social.

## **8. OBJETIVOS**

### **8.1. Objetivo General**

Proponer un programa de desarrollo humano de formación con la finalidad de mejorar las capacidades y el bienestar del personal del Parque Automotor en la Universidad Amazónica de Pando de la ciudad de Cobija.

### **8.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de las necesidades formativas del personal del Parque Automotor, mediante encuestas y entrevistas con una cobertura del 100% de los colaboradores.
- Identificar los cursos, talleres y o capacitaciones de formación adecuados para los colaboradores del parque automotor.
- Diseñar un programa de desarrollo humano de formación basado en las necesidades identificadas con al menos tres áreas de capacitación prioritarias para el personal del parque automotor de la Universidad Amazónica de Pando.

## **9. MARCO TEÓRICO**

El marco teórico de esta propuesta de programa de desarrollo humano para el Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando (UAP) se fundamenta en diversas teorías y conceptos de capacitación, programas, desarrollo humano. Estos enfoques proporcionan una base sólida para entender la importancia de invertir en el programa de desarrollo humano de formación del personal, y cómo esto puede influir en la eficiencia y calidad del servicio. A continuación, se presentan los conceptos y teorías más relevantes:

### **9.1. Capacitación**

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 2009, p. 322).

Indicando claramente que es el proceso de desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes para mejorar el desempeño laboral y alcanzar objetivos organizacionales.

Para complementar lo expuesto citamos Chiavenato (2009), quien indica los siguientes conceptos sobre el contenido, objetivo, ciclo y medios para detectar las necesidades de capacitación.

#### **9.1.1. Contenido de la capacitación**

El contenido de la capacitación abarca cuatro formas de cambio de la conducta:

1. Transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos. Normalmente, la información es general, de preferencia sobre el trabajo, como

información respecto de la empresa, sus productos y servicios, su organización, políticas, reglas y reglamentos, etcétera. También puede cubrir la transmisión de nuevos conocimientos.

2. Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que se realizarán.

3. Desarrollo o modificación de actitudes: es decir, la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas.

4. Desarrollo de conceptos: la capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que piensen en términos globales y amplios.

### **9.1.2. Objetivos de la capacitación**

Estos deben estar alineados con los objetivos y necesidades de ambas partes tanto la organización como sus miembros.

1. Reducir la rotación de personal.
2. Aumentar la lealtad y compromiso de los empleados.
3. Mejorar la imagen y reputación de la organización.
4. Aumentar la satisfacción laboral y reducir el estrés.
5. Mejorar la calidad de vida en el trabajo

### **Medios para detectar las necesidades de capacitación**

La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función. Entre las que se destaca a continuación:

1. Evaluación de desempeño
2. Observación
3. Reuniones interdepartamentales
4. Reorganización del trabajo
5. Análisis y perfil de puesto

### **9.1.3. La capacitación es una inversión y no un gasto**

Cabe mencionar la efectividad de una capacitación siendo inversión ya que genera valor a largo plazo, mejora la productividad y eficiencia teniendo un impacto positivo. De manera que la capacitación ayuda como herramienta estratégica para el crecimiento y éxito de cualquier organización. Adaptándose a cambios y tecnologías nuevas.

La capacitación es una inversión en el capital humano de una organización, ya que:

1. Mejora la productividad y eficiencia.
2. Incrementa la calidad del trabajo.
3. Fomenta la innovación y creatividad.
4. Aumenta la motivación y satisfacción laboral.
5. Reduce la rotación de personal.
6. Mejora la imagen y reputación de la organización.
7. Incrementa la competitividad en el mercado.
8. Prepara a los empleados para nuevos desafíos y responsabilidades.

Una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir, la elección y prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas o percibidas. En otras palabras, una vez detectadas y determinadas las necesidades de capacitación, se prepara su programa.

## **9.2. Definición de programa**

En el ámbito administrativo, un programa se define como un plan estructurado que establece las acciones, metas y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión eficiente de una organización o proyecto.

Como manifiesta los autores Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio:

“Un programa administrativo incluye metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo una acción” (Hernández et al, 20144, p. 133).

### **9.2.1. Características**

1. Proporcionan un plan a seguir.
2. Evitan la duplicidad de funciones.
3. Permiten ejercer un mejor control.
4. Coordinan varias actividades de la empresa.
5. Pueden ser a corto y largo plazos.
6. Permiten establecer una cronología.
7. Ayudan a identificar las alternativas.
8. Están integrados de muchas etapas.

### **9.2.2. Clasificación**

- a) Integrales. Conjunto de normas y procedimientos generales.
- b) Departamentales. Normas y procedimientos que se enfocan a una función concreta.
- c) A largo plazo. Abarcan cinco o más años.
- d) A corto plazo. Comprenden lapsos de dos o menos años.
- e) Tácticos.

f) Operativos

### **9.2.3. Programa de capacitación**

“El programa de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores” (Fletcher S. , 2000, p. 23).

### **9.3. Definición de desarrollo humano**

El desarrollo humano se puede referir al proceso de la creación de un entorno en el que las personas puedan desarrollar su máximo potencial y llevar una vida productiva y creativa de acuerdo con sus necesidades e intereses. Se trata de expandir las libertades y capacidades de las personas, otorgándoles más oportunidades para elegir y llevar la vida que desean.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD2020). Define el desarrollo humano como un proceso de ampliación de las opciones y oportunidades que las personas tienen para llevar una vida que deseen. Este concepto se mide a través del Índice de Desarrollo Humano (IDH), que considera factores como la esperanza de vida, la educación y el ingreso per cápita (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020).

El desarrollo humano se refiere a la expansión de las capacidades de las personas para llevar una vida que ellas valoran y tienen razones para valorar. Su enfoque se centra en la libertad y las oportunidades que tienen las personas para desarrollar su potencial (Sen, 1999, p. 272).

#### **9.4. Formación**

La formación se destaca por su importancia de considerarse una necesidad individual, social y emocional en el proceso aprendizaje del ser humano.

“La formación es un proceso para satisfacer las necesidades de crecimiento y autorrealización de los individuos” (Maslow, 1943, p. 370).

Esta teoría enfatiza la importancia de considerar las necesidades individuales y el crecimiento personal en la formación, lo que ha influido significativamente en la educación y el desarrollo organizacional.

#### **9.5. Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow**

en su teoría menciona que: “Es fundamental comprender cómo las necesidades humanas influyen en la motivación y el comportamiento en el contexto laboral y organizacional” (Maslow, 1943, p. 371).

Esta teoría postula que las necesidades humanas están dispuestas en una estructura jerárquica, donde las necesidades más básicas deben satisfacerse antes de que las necesidades más altas puedan emerger y motivar a las personas hacia el logro y la autorrealización.

##### **9.5.1. Necesidades Básicas**

Las Necesidades Básicas, también conocidas como Necesidades Fisiológicas, son el primer nivel de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow. Estas necesidades son fundamentales para la supervivencia y el bienestar físico de los seres humanos.

“Las necesidades fisiológicas son aquellas relacionadas con la supervivencia física, como la alimentación, el agua, el sueño y el refugio. Las necesidades de seguridad abarcan la protección

contra el peligro, la estabilidad, el orden y la seguridad personal y laboral” (Maslow, 1943, p. 374).

En el ámbito laboral, la satisfacción de estas necesidades básicas es crucial para que los empleados se sientan seguros y estables en su entorno de trabajo. Por ejemplo, proporcionar condiciones de trabajo seguras y estables es fundamental para que los empleados se sientan protegidos y puedan concentrarse en sus tareas laborales sin distracciones ni preocupaciones por su seguridad física.

### **9.5.2. Necesidades Superiores**

Las Necesidades Superiores, también conocidas como Necesidades Psicológicas o Necesidades de Orden Superior, son los niveles más altos de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow. En esta incluyen la afiliación, el reconocimiento y la autorrealización. Se refieren al deseo humano de ser aceptado por otros, establecer relaciones sociales y sentirse parte de un grupo.

El reconocimiento abarca la necesidad de ser valorado y apreciado por el trabajo realizado, mientras que la autorrealización implica el deseo de alcanzar el potencial personal y profesional máximo (Maslow, 1943, p. 84).

En el ámbito laboral, satisfacer estas necesidades superiores es crucial para motivar a los empleados hacia el crecimiento personal y el logro profesional. Por ejemplo, proporcionar oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento por el buen desempeño y un ambiente de trabajo que fomente la colaboración y el sentido de comunidad puede satisfacer las necesidades de pertenencia, reconocimiento y autorrealización de los empleados, motivándolos a alcanzar su máximo potencial y contribuir de manera significativa al éxito organizacional.

### **9.5.3. Aplicación en el Contexto Organizacional**

Para, Maslow tiene aplicaciones directas en la gestión de recursos humanos y en el diseño de programas de desarrollo humano en las organizaciones. Comprender las necesidades básicas y superiores de los empleados permite a los gerentes y líderes crear entornos de trabajo que fomenten la motivación, el compromiso y el bienestar. Al satisfacer adecuadamente estas necesidades, las organizaciones pueden mejorar la satisfacción laboral, reducir la rotación de personal y promover un ambiente laboral positivo y productivo.

En síntesis, la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow proporciona un marco sólido para comprender cómo las necesidades humanas fundamentales influyen en la motivación y el comportamiento en el trabajo. Al satisfacer adecuadamente estas necesidades, las organizaciones pueden promover el desarrollo humano, mejorar el rendimiento y fomentar un entorno laboral satisfactorio y saludable.

## **9.6. Teoría de los Dos Factores de Herzberg**

Su contribución es importante en el campo de la psicología organizacional y la motivación laboral. La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1959), es crucial para entender cómo los diferentes tipos de factores influyen en la motivación y la satisfacción laboral de los empleados. Herzberg identificó dos categorías principales de factores que afectan el comportamiento en el trabajo: los factores motivacionales y los factores de higiene.

### **9.6.1. Factores Motivacionales**

Los factores motivacionales son aquellos que están relacionados con el contenido del trabajo y que, cuando están presentes en el entorno laboral, pueden llevar a la satisfacción intrínseca y al aumento del rendimiento. Estos factores incluyen el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, la responsabilidad y el logro personal esenciales para el desarrollo del trabajo de forma significativa y gratificante (Herzberg, 1966, p. 53).

En el escenario laboral del Parque Automotor de la UAP, la aplicación de factores motivacionales podría implicar la implementación de programas que promuevan el reconocimiento por el desempeño excepcional, oportunidades de capacitación y desarrollo de habilidades para los conductores y personal de mantenimiento. Esto no solo podría mejorar su satisfacción laboral, sino también motivarlos a desempeñarse mejor y a contribuir más efectivamente al servicio de transporte universitario.

### **9.6.2. Factores de Higiene**

Los factores de higiene, por otro lado, son aquellos que se relacionan con el entorno en el que se realiza el trabajo, pero que no necesariamente conducen a la satisfacción cuando están presentes, sino que evitan la insatisfacción cuando están ausentes. Estos factores incluyen las condiciones de trabajo, el salario, las políticas y administración de la empresa, la seguridad laboral y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

En el entorno del Parque Automotor de la UAP, es crucial asegurar condiciones laborales adecuadas y justas, salarios competitivos y políticas organizacionales transparentes y equitativas. Si bien estos factores por sí solos no conducen a una alta satisfacción laboral, su ausencia puede crear insatisfacción y desmotivación entre el personal.

### **9.6.3. Aplicación Práctica**

La teoría de Herzberg sugiere que, para motivar y satisfacer al personal del Parque Automotor de la UAP de manera efectiva, la universidad debería enfocarse tanto en mejorar los factores motivacionales como en asegurar la presencia adecuada de los factores de higiene. Esto implica no solo proporcionar oportunidades de crecimiento y reconocimiento, sino también crear un entorno laboral seguro, justo y estable.

En esencia, la teoría de los dos factores de Herzberg ofrece una perspectiva valiosa para diseñar estrategias efectivas de gestión de recursos humanos que puedan mejorar la satisfacción y el

rendimiento del personal en organizaciones como el Parque Automotor de la UAP. Al entender y aplicar estos principios, la universidad puede promover un ambiente laboral más motivador y productivo para todos los empleados involucrados en la operación y mantenimiento de su flota de vehículos.

## **9.7. Teoría del Capital Humano de Becker**

La teoría del capital humano, según Gary Becker (1993), es fundamental para entender cómo la inversión en educación, formación y desarrollo de habilidades puede mejorar tanto el rendimiento individual como el organizacional. Becker argumenta que el capital humano, definido como el conjunto de habilidades, conocimientos y capacidades que posee una persona y que pueden ser aplicados productivamente en el trabajo, es crucial para el crecimiento económico y la eficiencia organizacional.

### **9.7.1. Conceptos Clave de la Teoría del Capital Humano**

“El capital humano se adquiere a través de la inversión en educación y formación. Esta inversión no solo aumenta el capital humano individual, sino que también mejora la productividad general de la fuerza laboral y, en última instancia, contribuye al desarrollo económico de una sociedad”. (Stanley Becker, 1993, p. 17-23)

### **9.7.2. Aplicación en el Contexto Organizacional**

En el ámbito organizacional, la teoría del capital humano sugiere que las empresas y las instituciones pueden mejorar su eficiencia y calidad del trabajo mediante la inversión en el desarrollo continuo de habilidades y conocimientos de su personal. En el caso del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando (UAP), esto implica que la implementación de programas de capacitación continua y desarrollo profesional para conductores y personal de mantenimiento puede llevar a mejoras significativas en la eficiencia operativa y la seguridad del servicio de transporte.

### **9.7.3. Beneficios de la Inversión en el Capital Humano**

- **Mejora de Competencias y Habilidades:** La capacitación continua permite a los empleados adquirir nuevas habilidades y conocimientos que son directamente aplicables a sus funciones en el parque automotor. Esto incluye formación en nuevas tecnologías vehiculares, técnicas avanzadas de mantenimiento y seguridad, entre otros.
- **Incremento en la Productividad:** Empleados mejor capacitados tienden a ser más productivos, ya que pueden realizar sus tareas de manera más eficiente y efectiva. Esto se traduce en una mejora en la puntualidad de los servicios de transporte, reducción de tiempos de inactividad por mantenimiento y una mejor gestión de la flota de vehículos.
- **Reducción de Costos y Mejora en la Seguridad:** Un personal bien capacitado no solo es más eficiente, sino que también puede contribuir a la reducción de costos operativos y mejorar la seguridad general de las operaciones de transporte. Esto es crucial para asegurar la integridad de los servicios ofrecidos por el parque automotor de la UAP.

### **9.7.4. Implicaciones Estratégicas**

La teoría del capital humano proporciona una base sólida para el desarrollo de políticas y estrategias de recursos humanos que promuevan el crecimiento y el desarrollo tanto individual como organizacional. Al invertir en el desarrollo humano del personal del parque automotor, la UAP no solo fortalece su capacidad operativa, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más profesional y motivado, lo que contribuye a la misión educativa y administrativa de la universidad.

En síntesis, la aplicación de la teoría del capital humano en el Parque Automotor de la UAP puede generar beneficios significativos, mejorando la eficiencia operativa, la calidad del servicio de transporte y fortaleciendo la capacidad del personal para enfrentar los desafíos emergentes en la gestión de flotas de vehículos universitarios.

## **9.8. Teoría de la Motivación y el Rendimiento de Vroom**

“Es una teoría clave en la psicología organizacional que explora cómo las decisiones y comportamientos de los individuos en el trabajo están motivados por la expectativa de resultados deseables y las recompensas asociadas”. (Vroom V. H., 1964, p. 14-31)

Esta teoría se fundamenta en tres conceptos interrelacionados: expectativa, instrumentalidad y valencia.

### **9.8.1. Expectativa**

"La expectativa es la creencia de que el esfuerzo individual puede conducir a un rendimiento deseado" (Vroom V. H., 1964, p. 15)

### **9.8.2. Instrumentalidad**

"La instrumentalidad se refiere a la creencia de que el rendimiento puede conducir a una recompensa o resultado deseado" (Vroom V. H., 1964, p.15).

### **9.8.3. Valencia**

"La valencia se refiere al valor o atracción que tiene la recompensa o resultado para el individuo" (Vroom V. H., 1964, p.20)

### **9.8.4. Aplicación en el Parque Automotor de la UAP**

Para el Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando (UAP), la teoría de Vroom destaca la importancia de diseñar programas de desarrollo y recompensas que sean percibidos como valiosos por los empleados. Esto implica no solo proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, sino también asegurarse de que las recompensas ofrecidas

sean vistas como justas y significativas para los empleados que contribuyen al éxito operativo del parque automotor.

#### **9.8.5. Implicaciones Prácticas**

Para aplicar efectivamente la teoría de la expectativa en el Parque Automotor de la UAP, la universidad debe:

- Establecer expectativas claras y alcanzables sobre el desempeño y los resultados esperados.
- Asegurar que las recompensas y reconocimientos estén vinculados directamente al desempeño efectivo y sean percibidos como equitativos por todos los empleados.
- Evaluar y ajustar continuamente los sistemas de recompensas para garantizar que sigan siendo efectivos y motivadores para el personal.

La teoría de la expectativa de Vroom proporciona un marco útil para entender cómo las percepciones de los empleados sobre la relación entre esfuerzo, desempeño y recompensas influyen en su motivación y compromiso en el trabajo. Al aplicar estos principios en el Parque Automotor de la UAP, la universidad puede fortalecer la motivación del personal y mejorar el rendimiento general en la gestión y mantenimiento de su flota vehicular.

#### **9.8.6. Integración de Teorías en el Programa de Desarrollo Humano**

La integración de estas teorías en el diseño de un programa de desarrollo humano para el Parque Automotor de la UAP proporciona una base sólida para abordar las necesidades y mejorar el rendimiento del personal. La teoría de Maslow sugiere la necesidad de satisfacer las necesidades básicas del personal antes de que puedan alcanzar su pleno potencial. Herzberg y Becker destacan la importancia de proporcionar tanto condiciones laborales adecuadas como oportunidades de desarrollo profesional. La teoría de la motivación y el rendimiento de Vroom refuerzan la importancia de crear un entorno laboral motivador, donde las expectativas de rendimiento y las recompensas estén claramente definidas y sean valoradas por los empleados.

En compendio, un programa de desarrollo humano basado en estas teorías puede mejorar significativamente las competencias, el bienestar y la motivación del personal del Parque Automotor de la UAP, lo que se traducirá en un servicio de transporte más eficiente y de mayor calidad para toda la comunidad universitaria

## 10. MARCO REFERENCIAL

Para respaldar la presente investigación se examinaron diferentes estudios a fin de buscar aportes que beneficien al desarrollo de la misma entre los cuales se mencionan a continuación:

Tabla 1

### *Estudios sobre Capacitación*

N°	Título	Autor	Año	Problema	Objetivo	Resultado
1	Capacitación y desarrollo del capital humano en el Gobierno Autónomo Municipal de Nueva Esperanza	Pablo Tirina Berrocal	2016	¿En qué medida la capacitación y el desarrollo del capital humano del Gobierno Autónomo Municipal de Nueva Esperanza, permitirá mejorar las habilidades y destrezas, desarrollar actitudes de manera que contribuya al logro de los objetivos institucionales?	Elaborar un plan de capacitación y desarrollo orientado a mejorar la calidad de prestación de los servicios, fortalecer las competencias laborales y contribuir al desarrollo del personal administrativo del gobierno autónomo municipal de nueva esperanza, en concordancia con la normativa vigente que rigen la función pública.	El plan de capacitación y desarrollo del capital humano para el gobierno autónomo municipal de nueva esperanza ha sido criteriosamente elaborado en base a la detección de necesidades de capacitación (DNC), considerando su ejecución en el corto plazo a fin de fortalecer el desarrollo de habilidades y

---

						destrezas personales y colectivas del personal que forma parte de la Institución.
2	Proyecto de capacitación en química para los maestros interinos de los establecimientos educativos del nivel medio de la ciudad de Cobija.	Lic. Nancy Acuña Alvares	1997	¿Cómo diseñar la capacitación para los miembros interinos de química?	Diseñar un proyecto curricular de capacitación para los maestros interinos de la ciudad de Cobija de los establecimientos del nivel medio así, se mejoraría mucho la educación y preparación de los maestros interinos, mejorando al mismo tiempo la preparación de los alumnos bachilleres permitiéndoles llegar bien preparados en la asignatura de química a las instituciones de educación superior.	De acuerdo a los resultados los maestros interinos en la asignatura de química tienen necesidad de un curso de capacitación y actualización de sus conocimientos en la asignatura para que tengan dominio y contenido y mejorar así el nivel de enseñanza-aprendizaje.

3	Propuesta de capacitación para el fortalecimiento de componente protección en el programa de unidades de educación pre-escolar y nutrición municipal de Cobija	Roxana Ramos Roca	2010	Insuficiente incumplimiento del componente de protección.	Fortalecer el componente de protección del programa unidades de educación pre-escolar y nutrición municipal de Cobija, con una propuesta de capacitación mediante talleres participativos a educadores y padres de familia.	Cubrió las necesidades identificadas en el diagnóstico participativo y en el análisis árbol de problemas, dando cumplimiento a los objetivos trazados. Se obtuvo una buena recepción por parte de los asistentes y transcurrió con total normalidad.
4	Plan de capacitación como propuesta de mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la UAP.	Ana Paula Bandeira Olmos	2021	¿De qué manera incide el plan de capacitación en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Administrativa y Financiera de la Universidad Amazónica de Pando?	Determinar un plan de capacitación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la dirección administrativa y financiera de la UAP.	En un 87% de los colaboradores están dispuestos a recibir la capacitación, por que ayudara a mejorar el desarrollo y superación de sus conocimientos a los colaboradores administrativos de la Dirección Administrativa y Financiera de la

---

UAP, por lo cual se recomienda implementar un plan de capacitación para cada unidad con una ejecución de 2-3 veces al año. con la finalidad de que el personal mejore sus habilidades y destrezas para un mejor desempeño laboral.

---

Fuente: Elaboración propia

De esta manera las investigaciones referentes, anteriormente expuestas evidencian lo importante de capacitar e impulsar al desarrollo del desempeño del talento humano, estas investigaciones mencionadas aportan significativamente con: la detección de las necesidades de capacitación (DNC), el fortalecimiento de las habilidades y destrezas, mejorar el desempeño laboral el análisis de problemas y el diagnóstico participativo, que servirán de apoyo como sustento importante para realizar la propuesta de programa de desarrollo humano de formación del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando en la ciudad de Cobija.

## **11. METODOLOGÍA**

En el desarrollo del presente proyecto de investigación, se definieron los elementos metodológicos que sustentan el proceso investigativo, los cuales se describen a continuación:

### **11.1. Tipo de estudio**

#### **11.1.1. Estudio Descriptivo**

El presente proyecto de grado se desarrolló bajo un estudio descriptivo, lo que permitió observar, analizar y comprender detalladamente el contexto del objeto de estudio. Este enfoque facilitó la obtención de información relevante sobre la situación actual del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando, identificando las problemáticas existentes y estableciendo las bases para la formulación de una propuesta de solución.

Según Stewart, L. (2024). El estudio descriptivo es un tipo de investigación que se centra en detallar las características de un fenómeno, evento o población específica. Este tipo de estudio no busca establecer relaciones causales, sino comprender y describir el estado actual de los hechos o situaciones observadas. Su principal objetivo es proporcionar una representación clara y detallada de las variables involucradas.

### **11.2. Enfoque**

Se utilizó el enfoque cualitativo este enfoque permitió recopilar información directamente de las personas involucradas, interpretar estas experiencias y percepciones para obtener un entendimiento y utilizar técnicas como la entrevista para explorar el tema desde el punto de vista de los participantes sobre el tema en cuestión.

Según Berríos, R. (2023), la investigación cualitativa es inductiva y flexible, permitiendo que el diseño evolucione en función de los datos recopilados. Además, destaca la

importancia de una perspectiva holística que considere al objeto de estudio en su totalidad y dentro de su contexto. Este enfoque es especialmente útil para comprender cómo las personas perciben y experimentan su realidad social y cultural.

### **11.3. Métodos**

Según Hernández et al. (2014), "el método descriptivo busca especificar propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. Mide o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar" (p. 92).

Este método se alinea perfectamente con los objetivos del presente proyecto, que busca detallar y caracterizar las condiciones actuales del parque automotor de la Universidad Amazónica de Pando.

Asimismo, Sampieri et al. (2014) "destacan que el método descriptivo consiste en la observación y medición de fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación de las variables" (p, 82).

Esto es relevante para el proyecto, ya que permitió recopilar información directa sobre las prácticas operativas y de gestión en el parque automotor de la UAP, identificando factores críticos como la falta de capacitación y las brechas de habilidades en el personal.

El método descriptivo no solo permite especificar propiedades relevantes, sino que también proporciona una base firme para realizar análisis que conduzcan a intervenciones efectivas. En este caso, el análisis descriptivo permitió identificar las áreas críticas que requieren atención para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos por el parque automotor, alineándose con los objetivos estratégicos de la UAP de garantizar un transporte.

#### **11.4. Población**

El estudio tiene como población objetivo a todo el personal del Parque Automotor de la UAP, el cual está conformado por un responsable y 19 colaboradores. En total, la población de esta investigación estará compuesta por 20 personas.

#### **11.5. Muestra**

Debido a que la población del Parque Automotor de la UAP, cuenta con un número de colaboradores reducido se determinó un tamaño de muestra finita, siendo esto un total de veinte (20) funcionarios que forman parte de análisis muestral.

#### **11.6. Técnicas e instrumentos de investigación**

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información en este proyecto de grado fueron los siguientes:

##### **11.6.1. Documentación**

La técnica de documentación consistió en la revisión de material bibliográfico, normativo e institucional relacionado con el Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando (UAP). Esto incluyó el análisis de informes, manuales de procedimientos, normativas legales, y estudios previos relevantes. Este método permitió construir el marco teórico y contextualizar la problemática abordada.

Según Chiavenato, I. (2009). "La documentación consiste en el proceso de recopilación, análisis y uso de información proveniente de diversas fuentes escritas, audiovisuales o digitales, con el propósito de fundamentar investigaciones y proyectos, y de proporcionar datos relevantes sobre un tema específico"(p.54).

### **11.6.2. Observación**

La observación fue aplicada de manera directa y no participante, con el propósito de registrar las dinámicas operativas y organizacionales del Parque Automotor de la UAP. Este enfoque permitió identificar de manera objetiva las deficiencias, fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos diarios del personal. Los datos obtenidos fueron registrados en una guía estructurada para garantizar la sistematicidad del análisis.

"La observación es una técnica de recolección de datos que consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o eventos tal como ocurren en su contexto natural, sin intervención del investigador en los mismos"(p.92).

### **11.6.3. Encuestas**

La encuesta como método de recolección de datos, puede ser administrado de varias formas, estas se utilizaron para obtener datos en las que se consideraron criterios como experiencia, diversidad de perspectivas y disposición para participar. Fueron administradas en línea a través de formularios abiertos en la plataforma Google Forms, permitiendo a los participantes responder a su propio ritmo; las respuestas fueron recolectadas de manera digital para facilitar su almacenamiento y análisis, se aseguró la confidencialidad y anonimato de los participantes para fomentar respuestas honestas y completas, las cuales fueron valiosas para obtener datos cualitativos; sobre opiniones, comportamientos y características de una población. Permitiéndome analizar tendencias y patrones en los datos recopilados.

Este enfoque cualitativo mediante encuestas proporcionó una visión integral y rica en detalles, permitiendo construir un análisis más humano y significativo de las experiencias relacionadas con el parque automotor de la UAP.

"La encuesta es un método de recolección de datos que utiliza preguntas estructuradas para obtener información de una muestra representativa de personas". (Creswell, 2009, p.123)

#### **11.6.4. Entrevistas**

La entrevista, como técnica de recolección de datos, se utilizó para obtener información detallada y profunda sobre las experiencias, opiniones, y percepciones de los participantes de la sección del parque automotor de la Universidad amazónica de Pando. Se diseñó una guía con preguntas base, dejando espacio para explorar respuestas más profundas y emergentes durante la interacción. Mencionando que también se seleccionó como participantes a personas directamente relacionadas con la sección del parque automotor. Cada entrevista duró entre 30 y 60 minutos, dependiendo de la profundidad de las respuestas. Se adoptó un enfoque amigable y neutral, promoviendo un ambiente cómodo para que los participantes se expresaran con confianza. Dando la Garantía de confidencialidad y consentimiento informado de los participantes, en la que se permitió como registro de información solo fotografía como evidencia.

Este método fue esencial para profundizar en aspectos subjetivos y obtener datos cualitativos que enriquecen la comprensión del fenómeno estudiado.

"La entrevista es una técnica de recolección de datos que se utiliza para obtener información detallada y profunda sobre las experiencias y opiniones de los participantes". (Creswell, 2009, p.176)

## 12. PROPUESTA CENTRAL

La Universidad Amazónica de Pando (UAP) es una institución pública de educación superior ubicada en la ciudad amazónica de Cobija, Bolivia. Fue creada mediante el Decreto Supremo N° 20511, emitido el 21 de septiembre de 1984. Su estatuto fue aprobado en octubre de 1997 durante la VI Conferencia Nacional de Universidades y ratificado en mayo de 1999 por el Congreso Nacional de Universidades. La UAP inició sus actividades académicas el 3 de diciembre de 1993.

Actualmente, la Universidad Amazónica de Pando se define como una institución pública y autónoma, comprometida con la formación de profesionales idóneos, con excelencia académica, pensamiento crítico y un fuerte compromiso social. Su misión incluye el desarrollo de la investigación científica y tecnológica, así como la promoción de la interacción social en un contexto de diversidad e interculturalidad, contribuyendo al desarrollo integral de la región amazónica.

En cuanto a su visión, la UAP proyecta que para el año 2025 será una universidad reconocida a nivel nacional e internacional, con carreras acreditadas, laboratorios y procesos administrativos certificados. Esto estará acompañado de una gestión orientada a resultados, cuyo enfoque principal será el bienestar de la comunidad universitaria y su aporte al desarrollo de la región amazónica y del país.

La UAP se enfoca en tres pilares fundamentales: la formación académica, la investigación y la proyección social, priorizando temas relacionados con la Amazonía y las problemáticas específicas de la región. Su objetivo es formar profesionales que desarrollen investigaciones relevantes, fomenten el pensamiento crítico y promuevan soluciones en un marco de diversidad social e interculturalidad.

En este contexto, la sección del parque automotor, dependiente de la Unidad de Bienes y Servicios de la UAP, surgió como una respuesta a la creciente flota vehicular de la institución. Originalmente, esta sección operaba directamente bajo la unidad mencionada. Sin embargo,

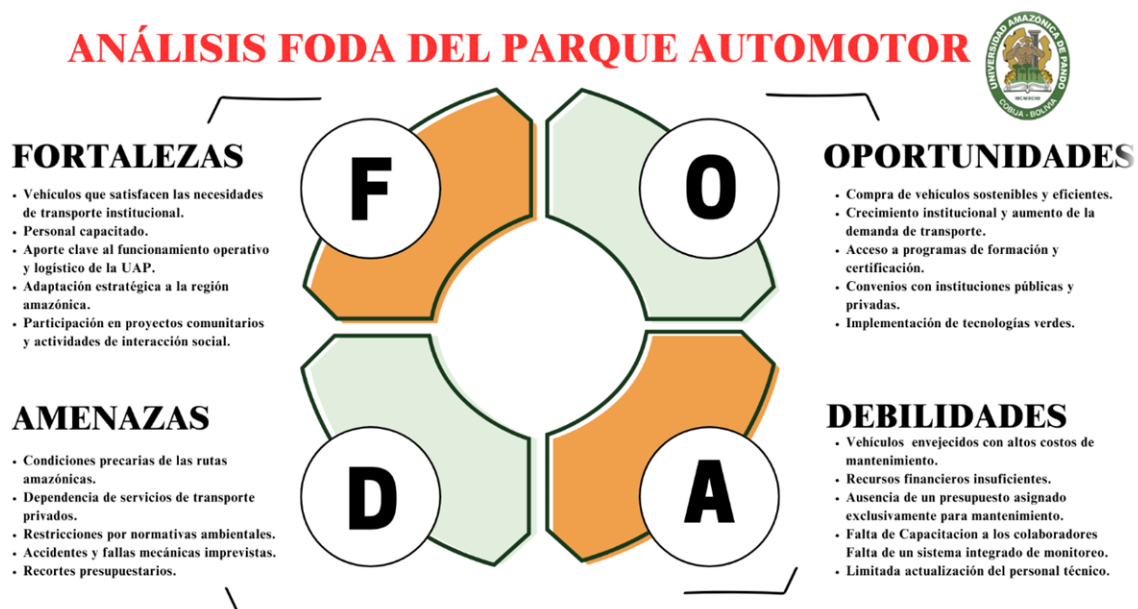
debido al incremento de vehículos, se reorganizó y estableció como una sección autónoma con un enfoque estratégico. Esta área desempeña un rol operativo fundamental dentro de la universidad, garantizando el soporte logístico necesario para sus actividades académicas, administrativas y sociales.

Para fortalecer esta sección, se plantea la elaboración de un programa de desarrollo humano y formación, diseñado como una herramienta estratégica e integral para mejorar la eficiencia, productividad y seguridad en el trabajo. Este programa abordará las necesidades específicas de los empleados, brindándoles conocimientos y habilidades que optimicen su desempeño. Con ello, se busca no solo elevar la calidad operativa del parque automotor, sino también contribuir al desarrollo profesional de sus colaboradores, alineándose con los objetivos institucionales de la UAP.

A lo largo de esta investigación, se logró cumplir con los objetivos específicos planteados mediante la implementación de herramientas metodológicas adecuadas. Para ello, se utilizaron técnicas como la documentación, la observación directa, las encuestas y las entrevistas, que permitieron recopilar información relevante y representativa. Estas herramientas facilitaron la identificación de las necesidades formativas del personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando, brindando un fundamento para el diseño de un programa de desarrollo humano. Además, el análisis de datos obtenidos permitió proponer cursos y talleres específicos que respondan a las demandas del contexto operativo, fortaleciendo las competencias de los colaboradores y contribuyendo al desarrollo eficiente de la institución.

**12.1. Realizar un diagnóstico de las necesidades formativas del personal del Parque Automotor, mediante encuestas y entrevistas con una cobertura del 100% de los colaboradores.**

Con la información recopilada de las encuestas y entrevistas realizadas se pudieron analizar y sintetizar u ordenar aquellos componentes para la elaboración del Análisis FODA, se representa a continuación, a través de la siguiente Matriz:



*Figura 2. Análisis FODA del Parque Automotor.*

Fuente: Elaboración Propia.

**12.1.1. Fortalezas**

- **Vehículos que satisfacen las necesidades de transporte institucional.**

La universidad dispone de una flota funcional que, aunque no está actualizada, satisface actividades académicas y administrativas esenciales.

- **Personal capacitado para la operación y mantenimiento de los vehículos.**

Los recursos humanos cuentan con experiencia y habilidades técnicas que garantizan la operatividad diaria.

- **Contribución significativa al funcionamiento operativo y logístico de la UAP.**

Es una pieza clave para el desarrollo de actividades académicas, de extensión y administrativas.

- **Adaptación estratégica a la región amazónica.**

La organización y operatividad del parque automotor enfrentan con éxito las dificultades propias del entorno geográfico, como rutas difíciles y climas extremos.

- **Participación en actividades de vinculación social y proyectos comunitarios.**

El parque automotor facilita la movilidad hacia comunidades rurales, apoyando proyectos sociales y fortaleciendo la interacción universidad-sociedad.

### **12.1.2. Oportunidades**

- **Adquisición de nuevos vehículos con tecnología eficiente y sostenible.**

Se pueden adquirir vehículos híbridos o eléctricos, reduciendo costos operativos y cumpliendo con normativas ambientales.

- **Crecimiento institucional y aumento de la demanda de transporte.**

La expansión de actividades académicas y administrativas requiere mayor capacidad operativa del parque automotor.

- **Acceso a programas de formación y certificación.**

Los técnicos pueden actualizarse en mantenimiento vehicular y gestión de flotas, mejorando su desempeño profesional y adoptando nuevas tecnologías.

- **Convenios con instituciones públicas y privadas.**

La colaboración con socios estratégicos puede generar financiamiento, donaciones o intercambios técnicos para renovar y mejorar la flota.

- **Implementación de tecnologías verdes.**

La adopción de vehículos sostenibles (eléctricos o híbridos) reduce el impacto ambiental y posiciona a la UAP como una institución comprometida con el medio ambiente.

### 12.1.3. Debilidades

- **Flota envejecida con altos costos de mantenimiento.**

Los vehículos más antiguos generan un rendimiento bajo y requieren reparaciones frecuentes, elevando los gastos operativos y limitando la eficiencia.

- **Recursos financieros insuficientes.**

La falta de fondos limita las posibilidades de renovar la flota y adoptar tecnologías modernas que optimicen los servicios.

- **Ausencia de un presupuesto asignado exclusivamente para mantenimiento.**

La falta de recursos financieros específicos pone en riesgo la continuidad de las operaciones básicas del parque automotor.

- **Falta de capacitación a los colaboradores**

La falta de capacitación en los colaboradores no solo limita el desarrollo de habilidades técnicas y blandas necesarias para desempeñar sus funciones con eficacia, sino que también reduce la capacidad de la organización para adaptarse a las demandas cambiantes del entorno. Esta debilidad genera un impacto negativo en la calidad del servicio, la productividad y la motivación del personal.

Además, según Becker (1993), la formación continua es clave para el desarrollo del capital humano, lo que no solo mejora el rendimiento individual, sino que también fortalece la ventaja competitiva de la organización. En el caso del Parque Automotor, la ausencia de programas de capacitación puede llevar a deficiencias operativas, mayor desgaste de los recursos, y menor tanto satisfacción de los colaboradores.

Por lo tanto, la falta de formación perpetúa la improvisación en las tareas, aumenta el riesgo de errores críticos y debilita la imagen institucional frente a la comunidad universitaria. Incorporar un enfoque sistemático de capacitación es fundamental para transformar esta debilidad.

- **Falta de un sistema integrado de monitoreo.**

No disponer de herramientas tecnológicas para gestionar el uso, mantenimiento y programación de vehículos dificulta la eficiencia operativa.

#### **12.1.4. Amenazas**

- **Condiciones precarias de las rutas amazónicas.**

Las malas condiciones de las carreteras aceleran el desgaste de los vehículos, aumentando costos de mantenimiento y riesgos de daños mayores.

- **Dependencia de servicios de transporte privados.**

En picos de alta demanda, la universidad debe recurrir a transporte externo, lo que incrementa costos y afecta la autonomía institucional.

- **Restricciones por normativas ambientales.**

Regulaciones más estrictas sobre emisiones vehiculares podrían afectar los vehículos antiguos, limitando su uso y aumentando la necesidad de renovación.

- **Accidentes y fallas mecánicas imprevistas.**

Estas eventualidades generan altos costos, retrasos en los servicios y riesgos adicionales, afectando la operatividad del parque automotor.

- **Recortes presupuestarios.**

Cambios en las prioridades financieras institucionales pueden reducir los fondos asignados al parque automotor, impactando negativamente su capacidad de operación.

#### **12.1.5. Conclusión del Análisis FODA**

La matriz FODA ofrece una visión integral de la situación actual del Parque Automotor de la UAP, destacando sus principales fortalezas, como su personal capacitado y su contribución al desarrollo institucional. También identifica oportunidades relevantes, como la posibilidad de renovar la flota y adoptar tecnologías sostenibles. Sin embargo, las debilidades, como la flota envejecida y la falta de presupuesto específico, limitan su capacidad de evolución, mientras que amenazas externas, como condiciones de rutas precarias y restricciones presupuestarias, incrementan los riesgos operativos.

Este análisis fué una herramienta fundamental para cumplir con el Objetivo Específico N° 1, ya que permitió priorizar acciones estratégicas, como la modernización de la flota, la capacitación técnica y la implementación de tecnologías de monitoreo, garantizando una gestión más eficiente y sostenible del parque automotor.

## **12.2. Matriz de Alta Factibilidad Estratégica**

También se utilizó la Matriz de Alta Factibilidad Estratégica (MAFE) como una herramienta analítica para desarrollar posibles estrategias derivadas directamente del análisis FODA. Esta herramienta permitió identificar y priorizar acciones que garantizaran el aprovechamiento de las fortalezas internas de la organización, maximizando las oportunidades externas y minimizando el impacto de las amenazas del entorno. Al integrar de manera estructurada los factores identificados en el análisis FODA, la matriz MAFE facilitó la formulación de estrategias concretas y alineadas con los objetivos del proyecto, asegurando un enfoque estratégico y bien fundamentado para la toma de decisiones.

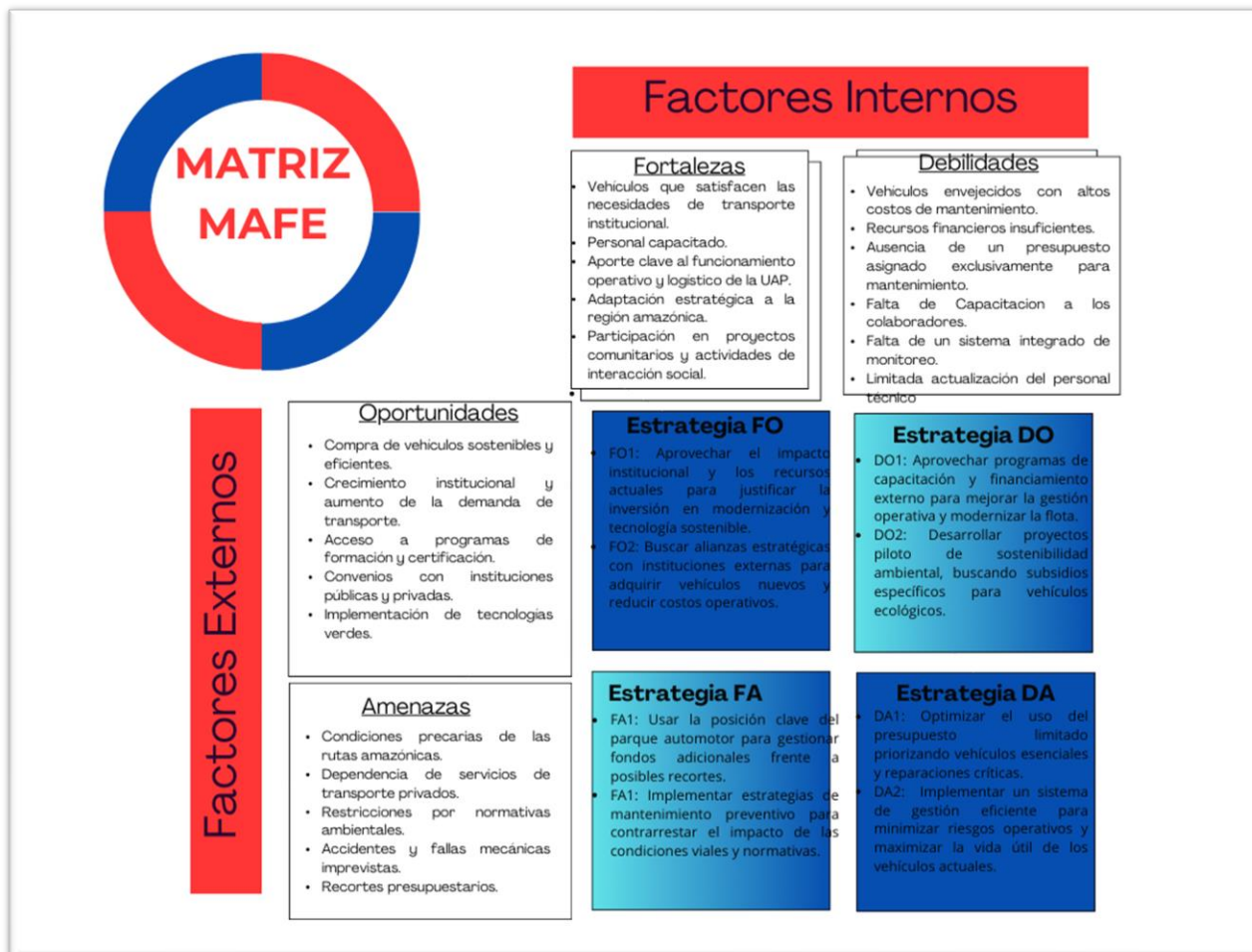


Figura 3. Matriz MAFE del Parque Automotor.

Fuente: Elaboración Propia.

### 12.2.1. Fortalezas + Oportunidades (FO)

- Aprovechar el impacto institucional y los recursos actuales para justificar la inversión en modernización y tecnología sostenible.
- Buscar alianzas estratégicas con instituciones externas para adquirir vehículos nuevos y reducir costos operativos.

### **Estrategias para maximizar el uso de las fortalezas internas para aprovechar oportunidades externas.**

Las fortalezas identificadas, como el personal capacitado y la flota vehicular adaptada a la región amazónica, pueden potenciarse mediante la adquisición de nuevos vehículos sostenibles. Por ejemplo, contar con un equipo técnico competente facilita la implementación de tecnologías verdes y nuevos sistemas vehiculares, promoviendo la sostenibilidad y eficiencia operativa.

Diseñar programas de capacitación avanzada en tecnologías vehiculares para preparar al personal técnico para operar vehículos híbridos o eléctricos adquiridos mediante convenios estratégicos.

#### **12.2.2. Fortalezas + Amenazas (FA)**

- Usar la posición clave del parque automotor para gestionar fondos adicionales frente a posibles recortes.
- Implementar estrategias de mantenimiento preventivo para contrarrestar el impacto de las condiciones viales y normativas.

### **Estrategias para usar las fortalezas internas para contrarrestar amenazas externas.**

Las fortalezas, como la experiencia del personal y la contribución logística clave del parque automotor, pueden ser esenciales para mitigar los riesgos asociados con condiciones precarias de las rutas amazónicas y la dependencia de servicios externos.

Implementar un sistema de mantenimiento preventivo riguroso, gestionado por el personal capacitado, para reducir el impacto del desgaste acelerado en las rutas y minimizar fallas mecánicas que interrumpan los servicios.

### **12.2.3. Debilidades + Oportunidades (DO)**

- Aprovechar programas de capacitación y financiamiento externo para mejorar la gestión operativa y modernizar la flota.
- Desarrollar proyectos piloto de sostenibilidad ambiental, buscando subsidios específicos para vehículos ecológicos.

#### **Estrategias para superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.**

Las debilidades, como la falta de un sistema de monitoreo integrado y talleres bien equipados, pueden resolverse mediante la colaboración con instituciones externas que ofrezcan financiamiento o intercambios técnicos. Por ejemplo, un convenio con un proveedor de tecnología vehicular podría incluir la instalación de software de monitoreo como parte del acuerdo.

Establecer alianzas con instituciones públicas y privadas para implementar tecnologías modernas que permitan digitalizar la gestión vehicular y optimizar el mantenimiento.

### **12.2.4. Debilidades + Amenazas (DA)**

- Optimizar el uso del presupuesto limitado priorizando vehículos esenciales y reparaciones críticas.
- Implementar un sistema de gestión eficiente para minimizar riesgos operativos y maximizar la vida útil de los vehículos actuales.

#### **Estrategias para reducir las debilidades internas y evitar que las amenazas externas las amplifiquen.**

La combinación de una flota envejecida con restricciones presupuestarias y condiciones ambientales adversas puede ser mitigada mediante una planificación estratégica que priorice la

asignación de recursos para áreas críticas. Asimismo, la falta de actualización técnica del personal puede superarse con capacitaciones específicas para enfrentar desafíos como normativas ambientales más estrictas.

Diseñar un plan de renovación gradual de la flota, comenzando con los vehículos más críticos, mientras se capacita al personal en nuevas normativas ambientales y tecnologías relacionadas.

#### **12.2.5. Conclusión de la Matriz de Alta Factibilidad Estratégica**

La aplicación de la Matriz de Alta Factibilidad Estratégica (MAFE) permitió diseñar estrategias viables y alineadas con las necesidades identificadas en el análisis FODA del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando. Esta herramienta facilitó maximizar las fortalezas internas, como el personal capacitado y la flota adaptada a la región, para aprovechar oportunidades externas como la adopción de tecnologías sostenibles y programas de formación técnica avanzada. Además, permitió abordar debilidades como la falta de talleres equipados y sistemas de monitoreo, mientras se mitigaban amenazas externas, como las condiciones adversas de las rutas y los recortes presupuestarios. En resumen, la MAFE proporcionó un marco estratégico para priorizar acciones efectivas, optimizar recursos, reducir riesgos y fortalecer el desarrollo integral del parque automotor, alineándose con los objetivos institucionales.

#### **12.3. Matriz de Brechas de Competencias del Parque Automotor de la UAP**

La Matriz de Brechas de Competencias permite identificar y analizar las diferencias entre las competencias requeridas para el desempeño óptimo de los colaboradores del Parque Automotor y las habilidades actuales que poseen. Este análisis facilita la definición de prioridades de capacitación para mejorar el rendimiento y alinearlos con los objetivos estratégicos de la Universidad Amazónica de Pando.

Tabla 2

*Competencias requeridas.*

Competencia	Requerida	Actual	Brecha	Prioridad de Capacitación
Mantenimiento preventivo	Alto	Medio	Alta	Alta
Uso de tecnologías nuevas	Alto	Bajo	Muy alta	Muy alta
Gestión de flota vehicular	Medio	Medio	Baja	Baja

Fuente: Elaboración propia.

### 12.3.1. Mantenimiento Preventivo

- **Descripción de la competencia**

Esta habilidad incluye la capacidad para realizar diagnósticos preventivos, identificar problemas potenciales en los vehículos y llevar a cabo reparaciones antes de que se conviertan en fallas mayores.

- **Brecha identificada**

Aunque el personal actual tiene conocimientos básicos, no alcanza el nivel requerido para manejar procedimientos técnicos más avanzados, lo que incrementa la dependencia de servicios externos.

- **Justificación de la prioridad**

Abordar esta brecha es crucial para garantizar la eficiencia operativa del parque automotor, reducir costos de mantenimiento correctivo y evitar interrupciones en el servicio.

### 12.3.2. Uso de Tecnologías Nuevas

- **Descripción de la competencia**

Esta habilidad abarca el manejo de herramientas digitales y tecnologías modernas aplicadas al diagnóstico vehicular, monitoreo de flotas y planificación operativa.

- **Brecha identificada**

La falta de formación en nuevas tecnologías limita la adopción de herramientas modernas, lo que afecta la capacidad de implementar procesos más eficientes y sostenibles.

- **Justificación de la prioridad**

Esta brecha es una de las más críticas, ya que la modernización tecnológica es esencial para mejorar la productividad y adaptarse a normativas ambientales y de sostenibilidad.

### **12.3.3. Gestión de Flota Vehicular**

- **Descripción de la competencia**

Implica habilidades para planificar, coordinar y optimizar el uso de los vehículos, asegurando su disponibilidad y reduciendo costos operativos.

- **Brecha identificada**

El personal cumple con un nivel básico de esta competencia, pero carece de estrategias avanzadas para la gestión integral de la flota, como el uso de software especializado.

- **Justificación de la prioridad**

Aunque la brecha es baja, fortalecer esta área puede complementar las mejoras en otras competencias y garantizar un manejo más eficiente de los recursos disponibles.

#### **12.3.4. Conclusión de la Matriz de Brechas de Competencias del Parque Automotor de la UAP**

La Matriz de Brechas de Competencias destaca áreas clave que requieren intervención inmediata para mejorar el desempeño del Parque Automotor. La capacitación en mantenimiento preventivo y uso de tecnologías nuevas debe priorizarse debido a su alto impacto en la operatividad y sostenibilidad. Asimismo, la gestión de flota vehicular puede abordarse de manera progresiva para complementar los avances logrados en las otras competencias. Este enfoque garantizará un desarrollo integral del personal y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

A través de la aplicación de las herramientas FODA, MAFE y la Matriz de Brechas de Competencias, se logró cumplir con el primer objetivo específico: realizar un diagnóstico integral de las necesidades formativas del personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando. El análisis FODA permitió identificar de manera estructurada las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, proporcionando una base para evaluar la situación actual.

La Matriz MAFE complementó este análisis al formular estrategias concretas y viables, alineadas con las capacidades internas y las condiciones externas. Finalmente, la Matriz de Brechas de Competencias identificó las discrepancias específicas entre las habilidades actuales del personal y las requeridas, priorizando áreas para la capacitación. Estas herramientas, utilizadas de manera complementaria, garantizaron un enfoque técnico y metodológico para identificar las necesidades formativas y sentar las bases de un plan estratégico orientado a la mejora continua y al desarrollo integral del Parque Automotor.

#### **12.4. Identificar los cursos, talleres y/o capacitaciones de formación adecuados para los colaboradores del Parque Automotor.**

El cumplimiento del objetivo específico de identificar los cursos, talleres y/o capacitaciones de formación adecuados para los colaboradores del Parque Automotor se logró mediante la aplicación de herramientas estratégicas como la Matriz de Priorización de Capacitación. Esta herramienta permitió analizar de manera estructurada las necesidades formativas detectadas, priorizando aquellas áreas con mayor impacto operativo, como el mantenimiento preventivo y el uso de tecnologías vehiculares.

Este logro es fundamental para el cumplimiento del objetivo general de la investigación, ya que la adecuada formación del personal contribuye directamente a mejorar la eficiencia operativa, optimizar recursos y garantizar un servicio sostenible y alineado con las demandas institucionales. A través de este enfoque, se establecieron bases sólidas para la implementación de un programa de capacitación integral que fortalezca el desarrollo humano y técnico del Parque Automotor.

#### **12.5. Matriz de Priorización de Capacitación**

La Matriz de Priorización de Capacitación organiza y evalúa las posibles opciones de formación en función de su impacto, urgencia, costo y factibilidad, permitiendo priorizar las actividades más relevantes para los colaboradores del Parque Automotor.

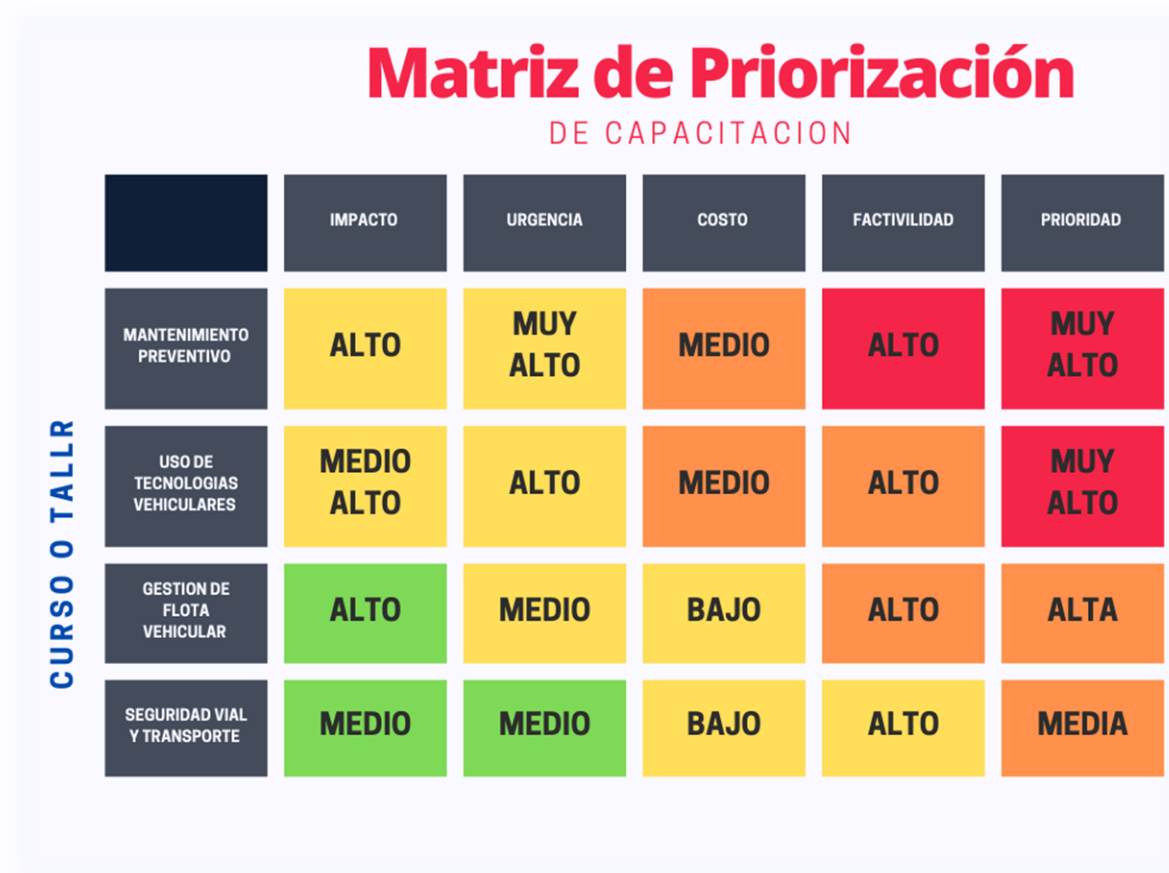


Figura 4. Matriz Priorización de Capacitaciones del Parque Automotor.

Fuente: Elaboración Propia.

### Análisis de la Matriz

#### 12.5.1. Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo fue identificado como la mayor prioridad dentro de las necesidades formativas del personal del Parque Automotor debido a su impacto significativo en la operatividad y eficiencia de los vehículos. Esta competencia permite realizar diagnósticos oportunos, prevenir fallas mayores y prolongar la vida útil de la flota vehicular. Al capacitar al personal en esta área, no solo se reduce la dependencia de servicios externos, sino que también se minimizan los costos derivados de reparaciones correctivas imprevistas, que suelen ser más costosas y disruptivas para las operaciones institucionales. La implementación de un enfoque

preventivo asegura que los vehículos estén siempre en condiciones óptimas para cumplir con las actividades académicas, administrativas y de extensión, fortaleciendo el desempeño general del parque automotor.

### **12.5.2. Uso de tecnologías vehiculares**

La capacitación en el uso de tecnologías vehiculares modernas es fundamental para modernizar las operaciones del parque automotor y avanzar hacia una gestión más sostenible. Esta área incluye el manejo de herramientas digitales, software de monitoreo, sistemas de diagnóstico avanzado y tecnologías innovadoras como vehículos híbridos o eléctricos. Priorizar esta competencia en paralelo al mantenimiento preventivo permite integrar prácticas más eficientes, reducir el impacto ambiental y optimizar la operatividad. Al estar alineada con las tendencias tecnológicas y normativas ambientales actuales, esta capacitación posiciona al parque automotor como una unidad innovadora, capaz de responder a los retos del entorno operativo y contribuir al desarrollo sostenible de la institución.

### **12.5.3. Gestión de flota vehicular**

La gestión de flota vehicular fue considerada de alta importancia para optimizar el uso de los recursos disponibles y mejorar la programación de los vehículos. Esta competencia incluye habilidades para planificar rutas, asignar vehículos de manera eficiente, controlar costos operativos y realizar un seguimiento continuo del estado de la flota. Al capacitar al personal en esta área, se busca garantizar una asignación adecuada de los recursos, evitar el uso ineficiente de los vehículos y fortalecer la capacidad de respuesta del parque automotor frente a las demandas institucionales. Aunque esta área presenta una brecha menor en comparación con otras competencias, su desarrollo complementa las mejoras logradas en mantenimiento preventivo y uso de tecnologías, asegurando un sistema de transporte integral y eficiente.

#### **12.5.4. Seguridad vial y transporte**

La formación en seguridad vial y transporte es relevante, ya que contribuye a la prevención de accidentes y a la protección del personal, los usuarios y los recursos materiales de la institución. Aunque su urgencia es menor en comparación con competencias más críticas como el mantenimiento preventivo y el uso de tecnologías, su implementación es esencial para establecer un entorno operativo seguro y confiable. Esta área incluye conocimientos sobre normas de tránsito, prácticas de manejo defensivo y protocolos de respuesta ante emergencias. Fortalecer la seguridad vial reduce riesgos operativos, mejora la confianza de los usuarios y refuerza la imagen institucional como una entidad comprometida con la protección y el bienestar de su comunidad.

#### **12.5.5. Conclusión de la Matriz de Priorización de Capacitación**

La Matriz de Priorización de Capacitación representó una herramienta para organizar y evaluar las necesidades formativas del personal del Parque Automotor, permitiendo establecer prioridades de manera técnica y fundamentada. A través de su implementación, se identificaron y jerarquizaron las áreas de capacitación más críticas, como el mantenimiento preventivo, el uso de tecnologías vehiculares, la gestión de flota y la seguridad vial.

El uso de esta herramienta contribuyó significativamente al proyecto al ofrecer un enfoque estructurado que permitió abordar las brechas formativas de manera prioritaria, sentando las bases para un programa de capacitación alineado con los objetivos institucionales. Además, facilitó la toma de decisiones fundamentadas, orientadas a fortalecer las competencias del personal, optimizar recursos, reducir riesgos operativos y promover la sostenibilidad.

#### **12.6. Síntesis de la Información -Análisis de las Encuestas y Entrevistas**

El presente análisis muestra los resultados obtenidos a partir de entrevistas y encuestas realizadas a los colaboradores del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando,

los cuales sirvieron como base para identificar las principales brechas de formación y las áreas prioritarias de capacitación. Estas herramientas permitieron diagnosticar con precisión las necesidades formativas, destacando desafíos como la falta de capacitación específica en normativas administrativas, tecnologías modernas, y mantenimiento vehicular.

Con esta información, se estructuraron las propuestas de un programa de desarrollo humano orientado a fortalecer las competencias técnicas y administrativas, garantizar la actualización continua y fomentar un entorno laboral seguro y colaborativo. Dicho programa busca responder a las demandas identificadas, promoviendo un impacto positivo en la eficiencia operativa, la seguridad y la satisfacción del personal, así como en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad universitaria.

### 12.6.1. Encuestas

Tabla 3

*Resultados de las Encuestas*

Aspecto Evaluado	Hallazgos	Interpretación/Acciones Recomendadas
Puestos del personal	- Choferes: 65% - Mecánicos: 15%	Priorizar capacitación en habilidades de conducción y mantenimiento vehicular avanzado.
Experiencia laboral	- Más de 3 años: Capacitación avanzada. - 1 a 3 años: Actualización de habilidades. - Menos de 1 año: Capacitación básica y orientación.	Diseñar programas diferenciados según niveles de experiencia.
Participación en formación previa	- 70% con experiencia previa: Requieren programas avanzados. - 30% sin experiencia previa: Necesitan capacitación básica y orientación inicial.	Asegurar que los nuevos empleados reciban formación básica y que los experimentados accedan a formación específica.

Frecuencia de capacitación	- Capacitación poco frecuente o nula para la mayoría de empleados.	Establecer un programa regular de formación para garantizar la actualización continua.
Desafíos principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de conocimientos técnicos.</li> <li>- Recursos insuficientes.</li> <li>- Problemas de comunicación interna.</li> <li>- Falta de compañerismo.</li> </ul>	Invertir en formación técnica, mejorar la provisión de recursos y fomentar la comunicación y el trabajo en equipo.
Modalidades preferidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres prácticos: 80%.</li> <li>- Cursos en línea: 15%</li> </ul>	Diseñar programas predominantemente prácticos con opciones de formación virtual para complementar.
Áreas de formación solicitadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento vehicular.</li> <li>- Seguridad vial y primeros auxiliares.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Relaciones humanas y servicio al cliente.</li> </ul>	Desarrollar cursos específicos en cada una de estas áreas, priorizando las competencias técnicas y habilidades blanda
Impacto de la capacitación	- Brechas en capacitación que afectan la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral.	Implementar programas estructurados que promuevan el desarrollo de competencias y el compromiso laboral.
Valores identificados	- Honestidad, lealtad, trabajo en equipo y apoyo mutuo.	Incorporar formación en valores organizacionales y fortalecer la cultura del trabajo colaborativo.

---

Fuente: Elaboración propia.

## **12.6.2. Entrevistas**

### **Desafíos Identificados**

- La falta de capacitación específica afecta tanto la gestión administrativa como las competencias técnicas, impactando negativamente la operatividad y eficiencia del Parque Automotor.
- Los colaboradores enfrentan dificultades en áreas como normativas administrativas, uso de tecnologías modernas, y gestión de trámites, reflejando una necesidad de actualización continua.

### **Áreas Prioritarias de Capacitación**

#### **Mantenimiento preventivo y mecánica avanzada**

La necesidad de mejorar diagnósticos y reparaciones para evitar fallas mayores y reducir costos.

#### **Primeros auxilios**

Importante para la seguridad laboral y el manejo adecuado de emergencias.

#### **Computación y uso de software**

Fundamental para modernizar la gestión vehicular y administrativa.

#### **Gestión administrativa y normativa**

Necesaria para atender eficientemente los trámites y cumplir con normativas vigentes.

## **Cultura organizacional y comunicación**

Relevante para mejorar el trabajo en equipo, la colaboración y la estructura interna.

## **Preferencias de Capacitación**

- Mayor efectividad en formatos presenciales y prácticos, especialmente en áreas técnicas como mantenimiento y primeros auxilios.
- Modalidades híbridas (teoría en línea y práctica presencial) para optimizar tiempos y asegurar aplicabilidad.

### **12.6.3. Fusión con las Herramientas en cumplimiento a los Objetivos Específicos**

#### **Análisis FODA**

- **Fortalezas:** Personal comprometido con su desarrollo profesional y disposición institucional para implementar un programa de capacitación.
- **Oportunidades:** Disponibilidad de herramientas digitales y preferencia por métodos híbridos que permiten diseñar capacitaciones modernas y flexibles.
- **Debilidades:** Brechas en conocimientos técnicos, falta de capacitación continua y problemas en la gestión administrativa.
- **Amenazas:** Persistencia de ineficiencias operativas y descoordinación interna sin un plan de capacitación claro.

#### **Matriz MAFE**

La información de las entrevistas y encuestas alimenta las estrategias FO, FA, DO y DA:

- **FO (Fortalezas + Oportunidades)**

Diseñar un programa integral con capacitaciones en mantenimiento preventivo, tecnologías modernas y normativas administrativas, aprovechando el compromiso del personal y las herramientas disponibles.

- **FA (Fortalezas + Amenazas)**

Utilizar la disposición del personal y la relevancia del parque automotor para gestionar recursos adicionales que mitiguen la falta de cohesión interna y problemas administrativos.

- **DO (Debilidades + Oportunidades)**

Establecer capacitaciones híbridas en normativas y uso de tecnologías para resolver las deficiencias administrativas.

- **DA (Debilidades + Amenazas)**

Priorizar cursos prácticos en mantenimiento preventivo y primeros auxilios para reducir riesgos laborales y mejorar la operatividad.

### **Matriz de Brechas de Competencias**

- **Mantenimiento preventivo:** Identificado como prioritario por su impacto en la operatividad, reduciendo la dependencia de servicios externos y los costos.
- **Uso de tecnologías modernas:** Crucial para modernizar la gestión vehicular y administrativa, alineándose con la necesidad de herramientas digitales.

- **Gestión administrativa:** Responde directamente a las brechas normativas y la ineficiencia en trámites identificadas en las entrevistas.
- **Cultura organizacional:** Relevante para fortalecer el trabajo en equipo, la colaboración y la comunicación.

### **Cumplimiento del Objetivo Específico 3**

La integración de la información obtenida con las herramientas utilizadas permitió establecer un diagnóstico claro y priorizar las áreas de capacitación. Esto proporciona una base para cumplir con el tercer objetivo específico: Diseñar un programa de formación integral que mejore la eficiencia operativa y promueva el desarrollo humano del Parque Automotor.

Se desarrollarán capacitaciones orientadas a fortalecer competencias críticas, garantizar la actualización técnica y administrativa, y fomentar una cultura organizacional sólida, lo que asegura un impacto positivo en el desempeño general del parque automotor y en la satisfacción de sus colaboradores.

**12.7. Diseñar un programa de desarrollo humano de formación basado en las necesidades identificadas con al menos tres áreas de capacitación prioritarias para el personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando.**

#### **12.7.1. Programa Integral de Desarrollo Humano para el Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando**

El presente programa de desarrollo humano ha sido diseñado a partir de un análisis de las necesidades formativas del personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando. Este diagnóstico permitió identificar áreas para la mejora del desempeño técnico y humano, destacándose tres prioridades principales: Atención al Cliente, Gestión de Mantenimiento Vehicular y Primeros Auxilios.

El objetivo principal del programa es fortalecer las competencias del equipo, promoviendo un entorno de trabajo más seguro, eficiente y enfocado en la excelencia del servicio. Su implementación contribuirá al desarrollo personal y profesional de los empleados, además de impactar positivamente en la calidad de los servicios brindados a la comunidad universitaria.

Tabla 4.

*Áreas de capacitación*

Área de capacitación	Propósito	Contenido	Metodología
Atención y servicio al cliente	Desarrollar habilidades interpersonales y de comunicación para mejorar la experiencia del usuario.	Técnicas de comunicación efectiva. Manejo de conflictos y resolución de quejas. Estrategias de orientación y asistencia a los usuarios.	Talleres participativos con simulaciones y estudios de caso.
Gestión de mantenimiento vehicular	Optimizar competencias técnicas para diagnósticos preventivos y correctivos en la flota vehicular	Mantenimiento preventivo y correctivo. Uso de herramientas y tecnologías de diagnóstico vehicular. Gestión de inventarios y planificación de mantenimientos.	Capacitación práctica con simulaciones en los vehículos y análisis de casos reales.
Primeros Auxilios	Proveer conocimientos básicos de atención médica de emergencia para garantizar la seguridad.	Manejo de emergencias en el lugar de trabajo. Técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP). Tratamiento inicial de heridas, quemaduras y fracturas.	Talleres prácticos con instrucción guiada por especialización.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.

*Capacitaciones y sus elementos*

Capacitación	Objetivo	Contenido Modular	Metodología	Duración y Frecuencia	Indicadores de Evaluación	Presupuesto
Atención al Servicio al Cliente	Optimizar las competencias del personal en la interacción profesional con usuarios internos y externos, promoviendo un servicio de calidad.	Módulo 1: Fundamentos del Servicio al Cliente. –	Talleres prácticos con simulaciones reales.	3 días (24 horas), anual con actualizaciones semestrales.	Nivel de satisfacción del cliente.  Mejoras en tiempos de respuesta y resolución.	Instructores (2 expertos): Bs.- 600
		Módulo 2: Habilidades de Comunicación.				Material didáctico: Bs.- 200
		Módulo 3: Manejo de Quejas y Expectativas.	Dinámicas grupales y role-playing.			Logística y equipos: Bs.- 150
		Módulo 4: Cultura Organizacional y Trabajo Colaborativo.	Evaluación teórica y práctica.			Refrigerios: Bs.- 100
						Total: Bs.- 1,050
Gestión de Mantenimiento Vehicular	Fortalecer las competencias técnicas del personal en el mantenimiento vehicular preventivo y correctivo.	Módulo 1: Fundamentos del Mantenimiento Preventivo.	Clases teóricas y prácticas en taller.	5 días (40 horas), semestral.	Disminución de fallas mecánicas.  Reducción en costos de mantenimiento externo.	Instructores (2 técnicos expertos): Bs.- 1,200
		Módulo 2: Diagnóstico y Solución de Fallas.				Material didáctico: Bs.- 250
		Módulo 3: Reparación de Sistemas Críticos.	Uso de vehículos y herramientas reales.			Uso de taller y equipos: Bs.- 200
		Módulo 4: Seguridad en el Mantenimiento.	Evaluación práctica y técnica.			Repuestos y consumibles: Bs.- 300
		Módulo 5: Gestión de Inventarios y Repuestos.				Total: Bs.- 1,950
Primeros Auxilios	Capacitar al personal para responder ante emergencias laborales,	Módulo 1: Fundamentos de los Primeros Auxilios.	Talleres interactivos con simulaciones.	3 días (24 horas), anual con refuerzos bianuales.	Tiempo de respuesta ante emergencias.	Instructores (2 paramédicos): Bs.- 600

Capacitación	Objetivo	Contenido Modular	Metodología	Duración y Frecuencia	Indicadores de Evaluación	Presupuesto
	minimizando riesgos y promoviendo un entorno seguro.	Módulo 2: Manejo Inicial de Lesiones.	Uso de equipos de emergencia reales.		Nivel de dominio en técnicas de primeros auxilios.	Material didáctico: Bs.- 200
		Módulo 3: RCP y Uso de DEA.	Evaluación mediante simulacros.			Logística y equipos: Bs.- 150
		Módulo 4: Manejo de Emergencias Críticas.				Total: Bs.- 950
		Módulo 5: Psicología en Situaciones de Crisis.				

Fuente: Elaboración propia.

### 12.7.2. Impacto Esperado

La implementación del Programa Integral de Desarrollo Humano para el Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando tendrá un impacto significativo en diversos niveles, promoviendo transformaciones positivas tanto en la operación interna como en la percepción externa de los servicios ofrecidos. Entre los principales resultados esperados se encuentran:

#### **Incremento en la Eficiencia Operativa**

La capacitación técnica y la implementación de mejores prácticas optimizarán la gestión de la flota vehicular, reduciendo tiempos de inactividad y fallas mecánicas recurrentes.

El mantenimiento preventivo se convertirá en una práctica estándar, asegurando la disponibilidad de los vehículos y prolongando su vida útil.

#### **Reducción de Accidentes Laborales**

La formación en protocolos de seguridad y primeros auxilios establecerá una sólida cultura de prevención entre el personal, minimizando riesgos durante las operaciones diarias.

La sensibilización en el uso de equipos de protección personal (EPP) reforzará la seguridad en el lugar de trabajo, promoviendo un entorno más seguro para todos los colaboradores.

**Mejora en la Percepción y Satisfacción de los Usuarios**

Un servicio al cliente profesional y enfocado en las necesidades del usuario incrementará la satisfacción de estudiantes, docentes y personal administrativo que dependen del parque automotor.

La reducción en tiempos de respuesta, sumada a una atención más eficiente y empática, fortalecerá la confianza en el servicio ofrecido por la institución.

### **Potenciación del Compromiso y la Motivación del Personal**

La inversión en desarrollo humano será percibida por los colaboradores como un reconocimiento a su valor dentro de la organización, fomentando mayor lealtad y compromiso con los objetivos institucionales.

La adquisición de nuevas competencias técnicas y humanas elevará la autoestima y motivación del personal, impactando positivamente en su desempeño.

### **Alineación con los Valores Institucionales**

El programa refuerza el compromiso de la UAP con la excelencia y la sostenibilidad, asegurando que el parque automotor opere bajo estándares modernos y eficientes.

La profesionalización del equipo técnico se traducirá en un servicio más acorde con las expectativas de una institución educativa de prestigio.

## **Proyección Estratégica**

Este programa no solo tiene un impacto inmediato en la operatividad del parque automotor, sino que sienta las bases para una mejora continua y sostenible. A largo plazo, la UAP se posicionará como un referente en la implementación de programas de desarrollo humano, destacándose por su enfoque en la excelencia y el bienestar comunitario. Además, el fortalecimiento de estas capacidades será un factor clave para consolidar el rol de la universidad como un agente de cambio en la región amazónica, contribuyendo al desarrollo social y económico de la comunidad.

Con este enfoque, el Programa de Desarrollo Humano reafirma el compromiso de la Universidad Amazónica de Pando de promover un ambiente laboral seguro, eficiente y profesional, asegurando la satisfacción de sus usuarios y el crecimiento continuo de su equipo humano.

### 13. PRESUPUESTO DE LA INVERSIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 6.

*Presupuesto (expresados en bolivianos)*

DETALLE	UNID.	CANTIDAD	C/U (bs.)	TOTAL (bs.)
Servicio de imprenta, fotocopiado y fotográfico.	Global	100	0.50	50.00
Capacitación del personal	Global	3	2.000.00	6.000.00
Alimentación y otros similares.	Global	25	15.00	375.00
Materiales de escritorio u oficina.	Global	25	10	250.00
Total	Global	-	-	6,675.00

Fuente: Elaboración propia

## 14. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

<b>CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE GRADO</b>				
ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE		NOVIEMBRE
Título, Antecedentes, Nombre de la Entidad, Referencia, Denominación del Proyecto				
Descripción del Problema, Formulación, Justificación y Objetivos				
Marco Teórico				
Marco Referencial				
Metodología				
Propuesta Central				
Presupuesto de Inversión de la propuesta Cronograma				
Conclusiones y recomendaciones				
Presentación del informe en Formato Físico y Digital				

*Figura 5.* Cronograma de actividades

Fuente: Elaboración propia

## **15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **15.1. Conclusión**

El presente proyecto logró responder a los objetivos específicos planteados, utilizando herramientas analíticas sólidas y metodologías adecuadas para garantizar resultados confiables y útiles. En primer lugar, se realizó un diagnóstico de las necesidades formativas del personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando. Para ello, se aplicaron encuestas, entrevistas y la técnica de observación directa, complementadas con un análisis FODA que permitió identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con el desempeño del personal. Estas herramientas facilitaron la identificación de áreas críticas de mejora, sentando las bases para el diseño de un programa de capacitación integral.

En segundo lugar, se diseñaron los cursos y talleres más adecuados para atender las brechas de competencias detectadas. A través de la Matriz de Priorización de Capacitación, se jerarquizaron las necesidades formativas en atención y servicio al cliente, gestión de mantenimiento vehicular y primeros auxilios.

El diseño del programa se fundamentó también en teorías relevantes del desarrollo humano, como la Jerarquía de Necesidades de Maslow, la Teoría de los Dos Factores de Herzberg y la Teoría del Capital Humano de Becker. Estas teorías fueron integradas en el marco teórico para asegurar que el programa no solo atendiera aspectos técnicos, sino también fomentara la motivación, el compromiso y la autorrealización del personal. La aplicación de la Matriz de Brechas de Competencias ayudó a identificar y priorizar las habilidades críticas que requerían desarrollo inmediato, asegurando la efectividad de las propuestas formativas.

En este sentido, el presente proyecto demostró que una intervención estructurada y basada en diagnósticos sólidos puede transformar el desempeño de una unidad operativa clave como el Parque Automotor. La implementación del Programa Integral de Desarrollo Humano contribuirá significativamente al mejoramiento de la calidad del servicio, la profesionalización del personal

y la sostenibilidad operativa, reafirmando el compromiso de la Universidad Amazónica de Pando con la excelencia académica, administrativa y social.

## **15.2. Recomendaciones**

De acuerdo a las conclusiones anteriores a este apartado se establecen las siguientes recomendaciones:

- Implementación de un Programa Integral de Capacitación Continua

Diseñar y ejecutar un programa estructurado de capacitación anual que abarque las áreas prioritarias identificadas, como mantenimiento preventivo, uso de tecnologías vehiculares y gestión de flotas.

- Fortalecimiento de la Infraestructura y Recursos Operativos

Invertir en la mejora de talleres y herramientas de diagnóstico vehicular, así como en la adquisición de tecnologías modernas que permitan al personal aplicar los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones.

- Establecimiento de Alianzas Estratégicas

Buscar convenios con instituciones educativas, organizaciones públicas y privadas para el desarrollo de programas de formación técnica avanzada. Estas alianzas pueden incluir talleres especializados, acceso a certificaciones en tecnologías emergentes y financiamiento para la modernización de la flota vehicular del Parque Automotor.

## REFERENCIAS

- Automotor, P. (2023). *Antecedentes*. Recuperado de <https://www.ine.gob.bo/index.php/estadisticas-economicas/transportes/parque-automotor-cuadros-estadisticos/>
- Automotor, P. (2023). *Instituto Nacional de Estadísticas* . Obtenido de <https://www.ine.gob.bo/index.php/estadisticas-economicas/transportes/parque-automotor-cuadros-estadisticos/>
- Berríos, R. (2023), *Enfoque cualitativo y sus diseños de Investigación*. Recuperado de: <https://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2023/12/Copy-of-Presentacion-Enfoque-cualitativo-y-sus-disenos-de-investigacion-CEA.pdf>
- Curso de administracion de empresas (2024). *Programas de capacitacion* . Recuperado de: <https://cursodeadministraciondeempresas.com/los-programas-en-la-administracion>
- Chiavenato. (2009). Administracion de Recursos HUmanos. En I. Chiavenato, *El capital humano de las organizaciones* (pág. 322). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Creswell, J. W. (2009). *Diseño de investigacion: enfoques cualitativos, cuantitativos y de metodos mixtos*. Sage Publications. Recuperado de: <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>
- Fletcher, S. (2000). *Diseño de capacitacion basada en competencias laborales*. En S. Fletcher. *Panorama,2000*. Recuperado de: [https://books.google.com.bo/books/about/Dise%C3%B1o\\_de\\_capacitaci%C3%B3n\\_basada\\_en\\_compe.html?id=SyphAAAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.bo/books/about/Dise%C3%B1o_de_capacitaci%C3%B3n_basada_en_compe.html?id=SyphAAAACAAJ&redir_esc=y)

Fletcher, S. (2000). *Diseño y evaluación de programas de capacitación*. Pearson Educación.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90915108.pdf>

Gloogle Eart (2024.). *Ubicación geografica del Parque Automotor*. Recuperado de:

[https://earth.google.com/web/@-11.03515643,-68.75906926,231.85683907a,124.14779788d,30y,0h,0t,0r/data=CgRCAggBQgIIAEoNCP\\_\\_\\_\\_\\_wEQAA](https://earth.google.com/web/@-11.03515643,-68.75906926,231.85683907a,124.14779788d,30y,0h,0t,0r/data=CgRCAggBQgIIAEoNCP_____wEQAA)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Recuperado de:

[https://scholar.google.com.bo/scholar?q=Hern%C3%A1ndez,+R.,+Fern%C3%A1ndez,+C.,+%26+Baptista,+P.+\(2014\).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+\(6%C2%AA+ed.\).+McGraw-Hill.&hl=en&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.bo/scholar?q=Hern%C3%A1ndez,+R.,+Fern%C3%A1ndez,+C.,+%26+Baptista,+P.+(2014).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+(6%C2%AA+ed.).+McGraw-Hill.&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)

Herzberg, F. (1966). *El trabajo y la naturaleza del hombre*. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

INE. (2023). *Parque Automotor*. Obtenido de <https://www.ine.gob.bo/index.php/estadisticas-economicas/transportes/parque-automotor-cuadros-estadisticos/>

Maslow, A. (1943). *Una teoría de la motivación humana*. *Psychological Review*, 370-396.

Recuperado de: <https://mercadeo1grupo3.wordpress.com/2014/03/11/una-teoria-de-la-motivacion-humana-publicada-en-la-revista-cientifica-psychological-review-50-370-396-en-el-ano-1943-autor-abraham-maslow/>

Maslow, A. (1954). *Motivacion y Personalidad*. 2da edicion. Recuperado de:

<https://mercadeo1grupo3.wordpress.com/2014/03/11/una-teoria-de-la-motivacion-humana-publicada-en-la-revista-cientifica-psychological-review-50-370-396-en-el-ano-1943-autor-abraham-maslow/>

Porter, L., Lawler, E., Homewood, I., & Valencia, I. (1968). *Actitudes y desempeño gerencial*.

Recuperado de:

<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2924618>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/301/30117056011.pdf>. Obtenido de PNUD.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*.

McGraw-Hill. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Sen, A. (1999). *Desarrollo y libertad*. Nueva York, Estados Unidos: Planeta.

[https://indigenasdelperu.files.wordpress.com/2015/09/desarrollo\\_y\\_libertad\\_-\\_amartya\\_sen.pdf](https://indigenasdelperu.files.wordpress.com/2015/09/desarrollo_y_libertad_-_amartya_sen.pdf)

Stanley Becker, G. (1993). *Capital humano*. prensa de la universidad de Chicago. Recuperado

de: <https://www.redalyc.org/pdf/111/11146910004.pdf>

Stewart, L. (2024). *¿Qué es la investigación descriptiva y cómo se utiliza?* Recuperado a partir de:

<https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva>

Vroom, V. H. (1964). *Trabajo y Motivación*. Wiley. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4794955.pdf>

# ANEXOS

## **ANEXOS**

### **Entrevista**

La entrevista realizada al jefe de la Unidad de Bienes y Servicios de la Universidad Amazónica de Pando proporciona información clave sobre las necesidades de capacitación y desarrollo humano en el Parque Automotor. A continuación, se realiza un análisis detallado de los puntos más relevantes:

#### **1. Desafíos y Necesidades Identificadas**

**Desafíos laborales:** El entrevistado destaca la dificultad principal de atender eficientemente las solicitudes y requerimientos administrativos. Este reto puede reflejar la sobrecarga de trabajo o la falta de personal capacitado en gestión administrativa, lo cual podría ser abordado con capacitación en áreas de gestión administrativa o atención al cliente.

**Necesidades de desarrollo humano:** El entrevistado hace énfasis en que el desarrollo humano implica capacitar al personal para su crecimiento y fortalecimiento profesional. El hecho de que mencione esto resalta la importancia de un enfoque integral en la capacitación, que no solo se limite a la técnica, sino también al bienestar y la formación continua del equipo.

#### **2. Áreas de Capacitación Prioritarias**

**Mecánica:** Se identifica como una de las áreas clave de capacitación. Esto es lógico, dado que el Parque Automotor depende de la capacidad de los técnicos para mantener en funcionamiento la flota vehicular. La necesidad de fortalecer las competencias en mecánica destaca la importancia de la capacitación técnica avanzada para mejorar la eficiencia y reducir los costos de mantenimiento.

**Primeros Auxilios para Choferes:** Esta área también es crucial, dado el entorno de trabajo que implica posibles situaciones de emergencia. Los choferes, al estar expuestos a riesgos, deben

tener formación básica en primeros auxilios, lo cual también contribuye a la seguridad laboral y a un manejo adecuado de accidentes menores.

Conocimientos Básicos de Computación: La capacitación en computación es fundamental para mejorar la eficiencia administrativa, especialmente en el contexto actual donde la digitalización es esencial. Esto incluye habilidades en el uso de software de gestión de vehículos, manejo de inventarios y generación de reportes.

### **3. Preferencia por Capacitación Presencial y Práctica**

El entrevistado expresa una preferencia por la capacitación presencial y práctica, lo cual es un punto clave para diseñar programas efectivos. Considera que este enfoque es más efectivo para abordar los desafíos específicos, como el mantenimiento de los vehículos y la formación en primeros auxilios. Esto sugiere que los participantes aprenderán mejor si pueden interactuar con los equipos y materiales, y realizar ejercicios prácticos que refuercen los conocimientos teóricos.

### **4. Visión del Programa de Desarrollo Humano**

El entrevistado espera que el programa de desarrollo humano sea funcional y que permita superar los desafíos específicos, aplicando los conocimientos adquiridos en el entorno de trabajo. Esto implica que la capacitación no solo debe ser teórica, sino que debe estar alineada con las necesidades prácticas y las demandas del día a día.

La disposición del entrevistado a apoyar el programa de desarrollo humano resalta el compromiso organizacional y la importancia que se le da al fortalecimiento del personal como una estrategia clave para el éxito institucional.

### **5. Cultura Organizacional y Valores**

Aunque el entrevistado no conoce en detalle la cultura organizacional del Parque Automotor, resalta la importancia de seguir conductas reglamentarias, promover una comunicación efectiva

dentro del equipo, y fomentar valores fundamentales como la confianza, confidencialidad y el cumplimiento de normativas.

Este énfasis en la comunicación interna y el cumplimiento de normas sugiere que el equipo podría necesitar mejorar en estos aspectos para trabajar de manera más eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

## **6. Valoración del Parque Automotor**

El entrevistado valora al Parque Automotor como una sección fundamental de la universidad, lo que subraya la relevancia de esta área para el funcionamiento general de la UAP. Esta valoración resalta la necesidad de gestionarla con cuidado y bajo la normativa, sugiriendo que hay un interés en que el parque automotor no solo funcione bien, sino que sea un modelo de eficiencia y cumplimiento normativo.

Su disposición para participar activamente en futuras actividades del programa de desarrollo también refleja una actitud proactiva y el reconocimiento de la importancia de la formación continua para el personal.

La entrevista resalta la importancia de la capacitación práctica y el compromiso institucional para fortalecer al personal del Parque Automotor, aunque también subraya la necesidad de trabajar en la gestión administrativa y en la mejora de la comunicación y el cumplimiento de normas internas.

La entrevista realizada al sub jefe de la Unidad de Bienes y Servicios del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando proporciona información valiosa sobre los desafíos, necesidades de capacitación, y percepciones del entrevistado en cuanto al desarrollo humano, la cultura organizacional y el ambiente de trabajo. A continuación, se presenta un análisis detallado de los aspectos más apreciables.

## **1. Desafíos Laborales**

**Gestión de trámites administrativos:** El entrevistado identifica como uno de sus mayores desafíos el manejo eficiente de trámites administrativos, lo que requiere un conocimiento profundo de las normativas vigentes y una constante actualización. Este aspecto subraya la importancia de la capacitación continua en el ámbito administrativo, para asegurarse de que el personal esté al tanto de los cambios normativos y sea capaz de gestionarlos de manera eficiente.

**Relevancia del conocimiento normativo:** Se resalta que el manejo adecuado de los trámites está intrínsecamente relacionado con la competencia en normativas, lo cual refleja una necesidad de capacitación especializada en este aspecto, para reducir errores y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos dentro del Parque Automotor.

## **2. Necesidades de Capacitación y Desarrollo**

**Capacitación continua:** El entrevistado considera que la capacitación continua es esencial para mejorar sus competencias y habilidades, especialmente en el ámbito administrativo. La necesidad de fortalecer su conocimiento sobre normativas específicas y de adquirir herramientas externas destaca una clara carencia de conocimientos especializados en ciertas áreas. Esto pone de manifiesto la necesidad de programas de capacitación enfocados en la actualización normativa y en herramientas administrativas externas, como software especializado o mejores prácticas de gestión.

**Desarrollo personal y profesional:** El entrevistado identifica el interés personal y la capacitación adecuada como elementos clave para superar los desafíos laborales. Este enfoque refleja un deseo de crecimiento profesional tanto desde el punto de vista de la formación como de la motivación personal, lo que podría traducirse en un mayor compromiso con la institución si se satisface la necesidad de desarrollo profesional.

### **3. Preferencias en Métodos de Capacitación**

Teoría y práctica: El entrevistado prefiere capacitaciones que combinan teoría y práctica, lo que sugiere que considera que el aprendizaje debe ser aplicable directamente a las situaciones que enfrenta en su trabajo diario. Esta preferencia resalta la necesidad de cursos prácticos, como talleres o actividades en los que los conocimientos se pongan en práctica de forma inmediata.

Modalidades en línea: Valora la flexibilidad de las capacitaciones en línea, lo que es especialmente relevante en el contexto laboral actual, donde el tiempo es limitado y las modalidades a distancia permiten compaginar el aprendizaje con las responsabilidades diarias. Esta preferencia también indica que el personal podría beneficiarse de una modalidad híbrida (teoría en línea, práctica presencial), para una mejor adaptación a las demandas laborales.

### **4. Cultura Organizacional**

Positiva, pero en desarrollo: El entrevistado describe la cultura organizacional del Parque Automotor como positiva, aunque en proceso de desarrollo debido a que se trata de una sección nueva. Esto implica que, si bien hay aspectos favorables, aún existen áreas que requieren ser fortalecidas, particularmente en términos de estructura organizativa y cohesión interna.

Necesidad de capacitación interna: Para consolidar la cultura organizacional, el entrevistado resalta la necesidad de mayor capacitación, lo que sugiere que el personal no solo necesita formación técnica, sino también formación en valores organizacionales, como el trabajo en equipo, la colaboración y la comunicación efectiva.

### **5. Comunicación y Colaboración en el Equipo**

Orden y trabajo en equipo: El entrevistado destaca la necesidad de un orden claro que fomente la colaboración y comunicación efectiva dentro del equipo. Esta observación pone de manifiesto la importancia de una gestión organizacional adecuada, donde la comunicación fluida y el

trabajo en equipo sean parte integral de las actividades diarias, lo que facilitaría la resolución de problemas y la mejora de la eficiencia.

## **6. Valores Identificados en el Trabajo**

Honestidad, lealtad, trabajo en equipo y apoyo mutuo: Los valores que el entrevistado menciona son fundamentales para crear un entorno laboral armonioso y eficiente. Estos valores están alineados con las mejores prácticas organizacionales y refuerzan la importancia de la cultura colaborativa y la ética profesional dentro del equipo de trabajo.

Valoración de un entorno laboral positivo: El énfasis en estos valores sugiere que el entrevistado valora mucho el clima laboral y cree que estos principios son fundamentales para el buen funcionamiento de la unidad y para enfrentar los desafíos organizacionales.

## **7. Percepción sobre el Crecimiento de la Sección**

Evaluación positiva, pero con necesidad de mejora continua: El entrevistado evalúa positivamente el crecimiento y desarrollo del Parque Automotor, pero subraya la importancia de continuar con el enfoque en la capacitación para consolidar la sección. Este comentario refleja una visión equilibrada, reconociendo los avances logrados, pero también la necesidad de perseverar en la mejora continua, especialmente en áreas claves como la capacitación y la consolidación de la estructura organizacional.

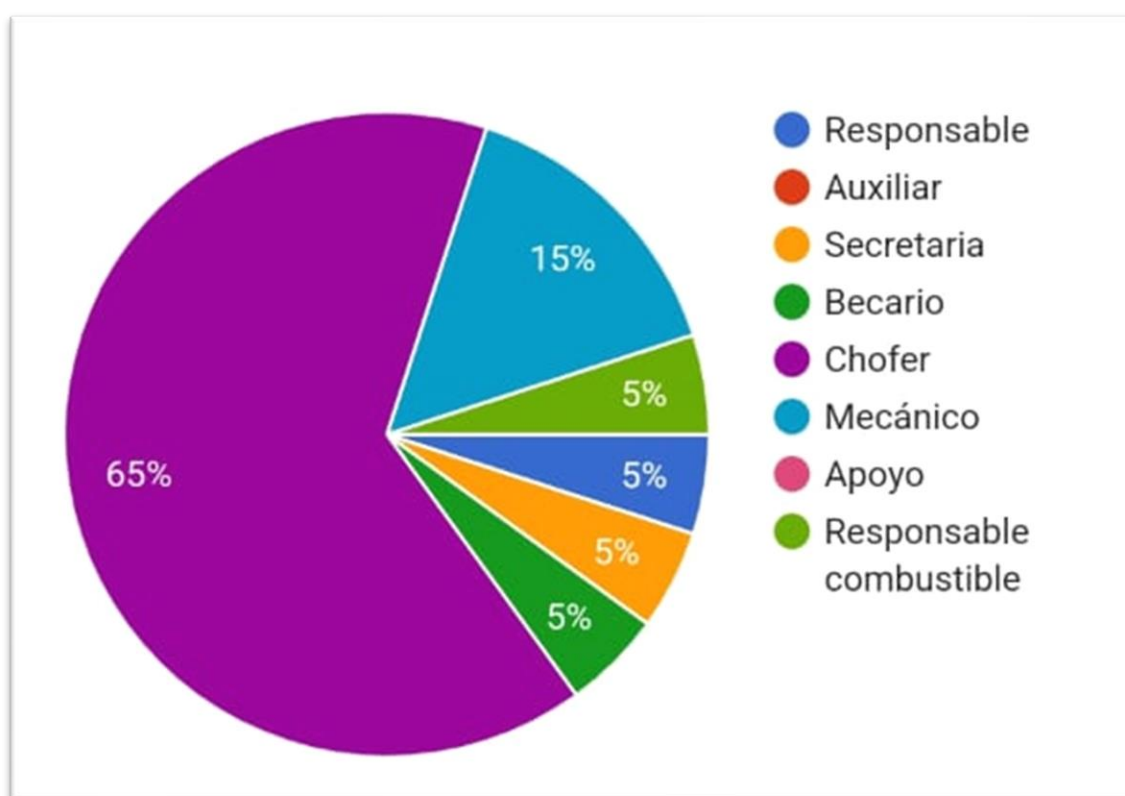
## **8. Compromiso y Disposición**

El entrevistado se muestra dispuesto a participar activamente en futuras actividades relacionadas con el programa de desarrollo humano, y se compromete a aportar su conocimiento y experiencia al éxito del programa. Esta actitud refleja un compromiso proactivo con el desarrollo institucional, lo cual es positivo para la implementación de cualquier programa de capacitación, ya que contará con el apoyo de un miembro experimentado y motivado del equipo.

Este análisis resalta la importancia de la capacitación continua y una gestión eficiente de la estructura organizacional para asegurar el éxito del Parque Automotor y la consolidación de sus capacidades.

### Encuesta

Figura e interpretación de la encuesta realizada a 20 miembros de la sección del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando.



*Figura 7.* Puesto en el Parque Automotor

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

El hecho de que la mayoría de los empleados sean choferes (65%) y mecánicos (15%) sugiere que el enfoque prioritario de la capacitación debe estar en estas dos áreas. Para los choferes, la formación debe incluir no solo la mejora de las habilidades de conducción, sino también el mantenimiento preventivo de los vehículos. Para los mecánicos, la capacitación debe centrarse en tecnologías avanzadas de mantenimiento y reparación.

Aunque los otros puestos representan un porcentaje menor, la diversidad de roles indica que también es importante ofrecer formación específica para cada puesto. Esto asegura que todas las funciones, desde la gestión administrativa hasta la supervisión, estén bien cubiertas y optimizadas para una operación eficiente y sin interrupciones.

La distribución de roles y la variabilidad en las necesidades de capacitación sugieren que un programa de desarrollo humano integral debe ser diseñado para cubrir las distintas áreas del Parque Automotor, con énfasis en choferes y mecánicos, pero con una formación adecuada para otros roles que también contribuyan al funcionamiento general de la unidad.

Este análisis sugiere que la capacitación y desarrollo humano deben ser cuidadosamente diseñados y dirigidos para abordar las necesidades específicas de cada grupo dentro del Parque Automotor, lo que permitirá mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido.

### Años de experiencia laboral en el puesto actual

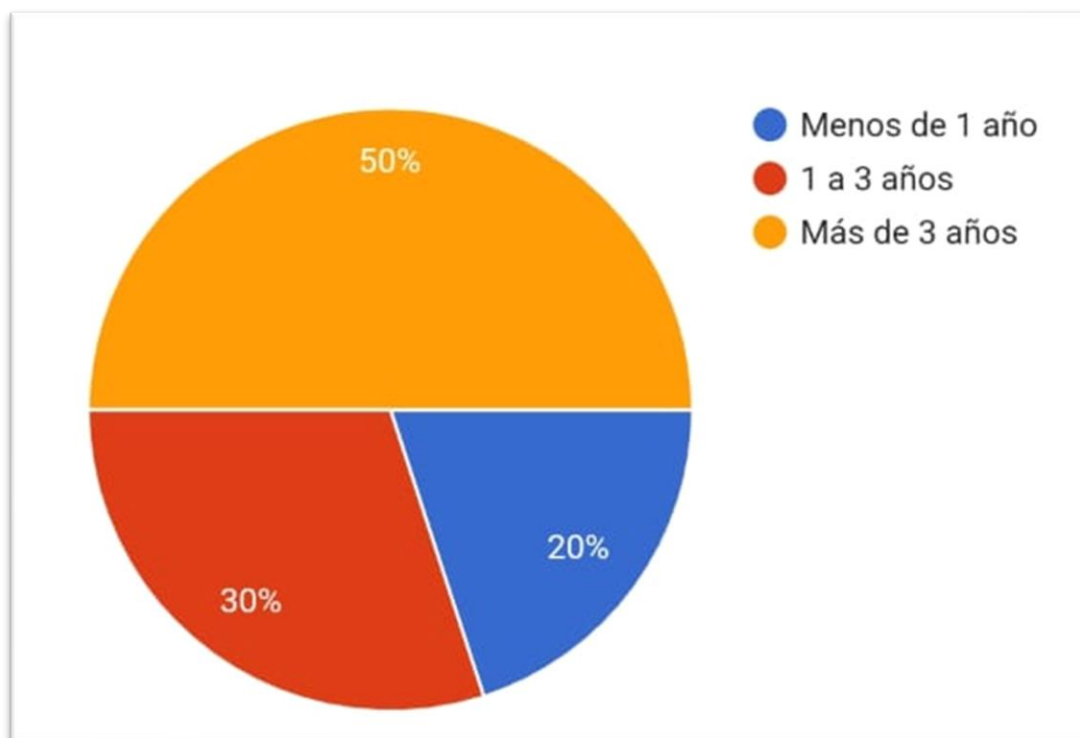


Figura 8. Años de experiencia laboral en el puesto actual

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

La distribución de la experiencia laboral muestra que existen diversas necesidades de capacitación según el tiempo de experiencia de los empleados.

Los empleados con más de 3 años de experiencia necesitan capacitación práctica avanzada que pueda optimizar sus habilidades empíricas. Mientras que con 1 a 3 años de experiencia requieren actualización de habilidades y profundización en áreas específicas para mantenerse al día con los cambios en el entorno laboral. Enfatizando que los empleados con menos de 1 año de experiencia necesitan capacitación básica y orientación para comprender los procedimientos internos y adaptarse a la cultura organizacional.

Es fundamental que el programa de capacitación y desarrollo humano sea diferenciado y se adapte a las necesidades específicas de cada grupo. Los empleados con más experiencia

requieren formación que refuerce su base empírica, los de experiencia moderada necesitan un enfoque especializado y los nuevos empleados necesitan una introducción básica y orientación. Destacando que una capacitación adecuada, diseñada según los niveles de experiencia, tiene el potencial de mejorar la eficiencia, la calidad del trabajo y la satisfacción de los empleados. Además, facilita la integración de los nuevos empleados al equipo y mejora el desempeño general de la unidad.

### Ha participado anteriormente en un programa de formación

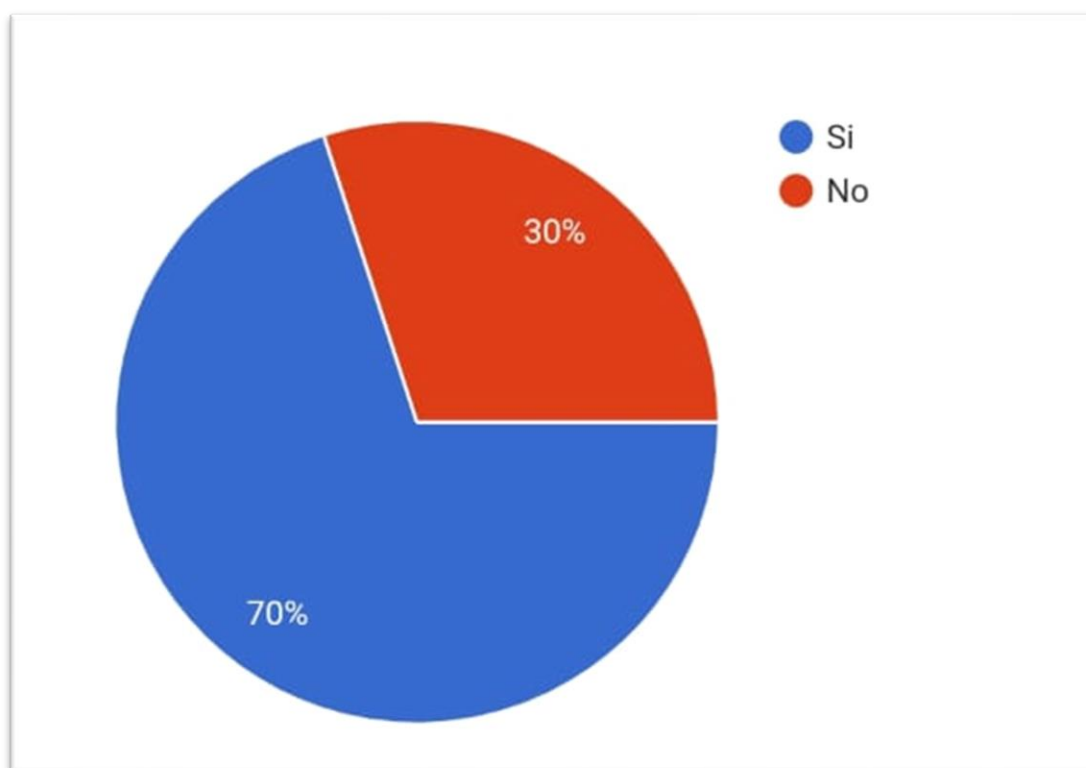


Figura 9. Ha participado anteriormente en un programa de formación

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Los datos sugieren que para la capacitación es necesario, dada la diferencia en la experiencia de formación entre los empleados.

Para los empleados con experiencia previa en formación (70%), los programas deben ser más avanzados, enfocados en la actualización de habilidades y el desarrollo de competencias más específicas.

Para los empleados sin experiencia previa en formación (30%), los programas deben centrarse en proporcionar capacitación básica, introducción a las tareas y procesos fundamentales, así como orientación organizacional.

La experiencia previa de un gran porcentaje de los empleados en programas de formación puede hacer que futuros programas sean más efectivos. Estos empleados ya comprenden la importancia de la capacitación y probablemente estarán más comprometidos y dispuestos a participar en futuras sesiones. Para los empleados sin experiencia previa en formación, se debe garantizar que reciban capacitación básica para que puedan seguir el ritmo de los demás y no queden rezagados. Un programa de formación bien diseñado, que considere las necesidades específicas de ambos grupos, puede optimizar la eficiencia y fortalecer las habilidades del personal de manera integral. Además, la capacitación debe ser vista como una inversión continua en el crecimiento y desarrollo de los empleados, lo que finalmente beneficiará a la organización en términos de productividad y eficacia operativa.

### Si respondió "Sí", cómo calificaría la efectividad de los programas

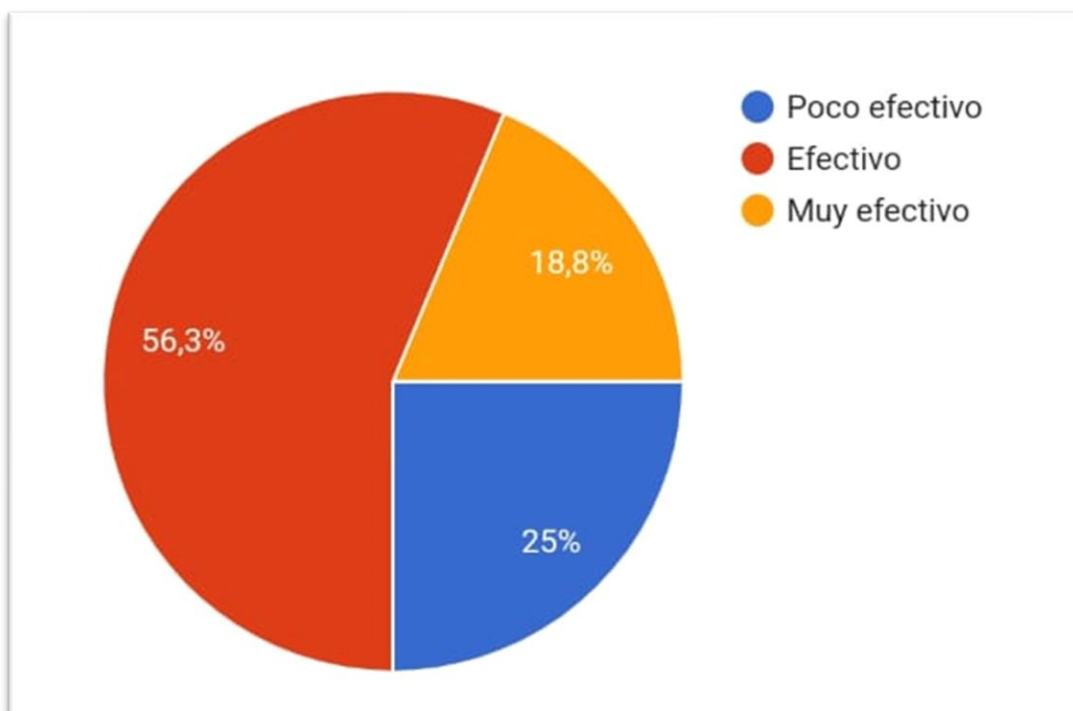


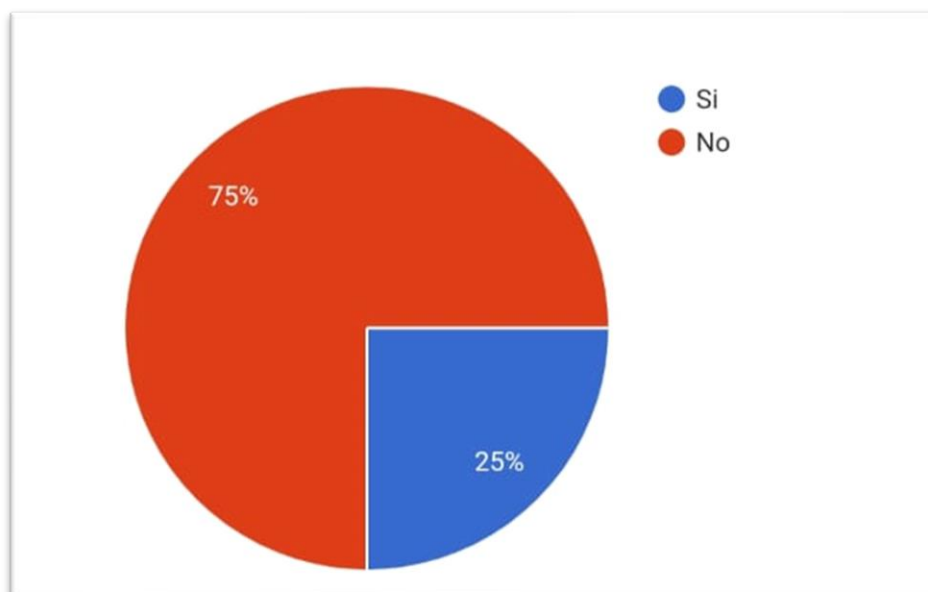
Figura 10. Si respondió "Sí", ¿cómo calificaría la efectividad de los programas?

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Aunque la mayoría tiene una opinión positiva, existe una proporción considerable de empleados que perciben los programas como poco efectivos o no los consideran excepcionales. Esto sugiere que, aunque los programas tienen impacto, es fundamental evaluarlos continuamente y hacer ajustes para maximizar su efectividad y alcance.

### Ha recibido alguna capacitación desde que ingresó a su puesto actual



*Figura 11.* Ha recibido alguna capacitación desde que ingresó a su puesto actual

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

El dato muestra una clara situación de carencia en la capacitación de los empleados en sus puestos actuales, lo que puede tener implicaciones importantes para el desempeño y el desarrollo del equipo.

El bajo porcentaje indica que una minoría de los empleados ha tenido la oportunidad de actualizar o desarrollar habilidades relacionadas directamente con su rol actual. Esto sugiere una posible brecha en el desarrollo continuo de competencias necesarias para optimizar su desempeño.

La mayoría de los empleados no ha tenido acceso a formación formal desde que ingresaron a su puesto actual. Esto puede tener un impacto negativo en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral, ya que los empleados podrían sentir que no están recibiendo el apoyo necesario para desempeñarse de manera efectiva.

La situación pone de manifiesto que la universidad, especialmente en la sección del parque automotor de la UAP, debe priorizar la inversión en programas de formación. Esto no solo mejoraría las habilidades y el conocimiento de los colaboradores, sino que también contribuiría a mejorar el desempeño general, el compromiso y la alineación con los objetivos de la organización. Ya que existe una brecha significativa en la capacitación de los empleados en sus roles actuales, lo que resalta una necesidad crítica de intervención por parte de la universidad para garantizar que los colaboradores estén adecuadamente preparados y motivados para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva.

### Si respondió "Sí", con qué frecuencia ha recibido capacitación



Figura 12. Si respondió "Sí", ¿con qué frecuencia ha recibido capacitación?

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

El análisis de los datos revela una situación preocupante respecto a la capacitación de los empleados, lo que podría tener un impacto significativo en el desarrollo de habilidades y la productividad organizacional.

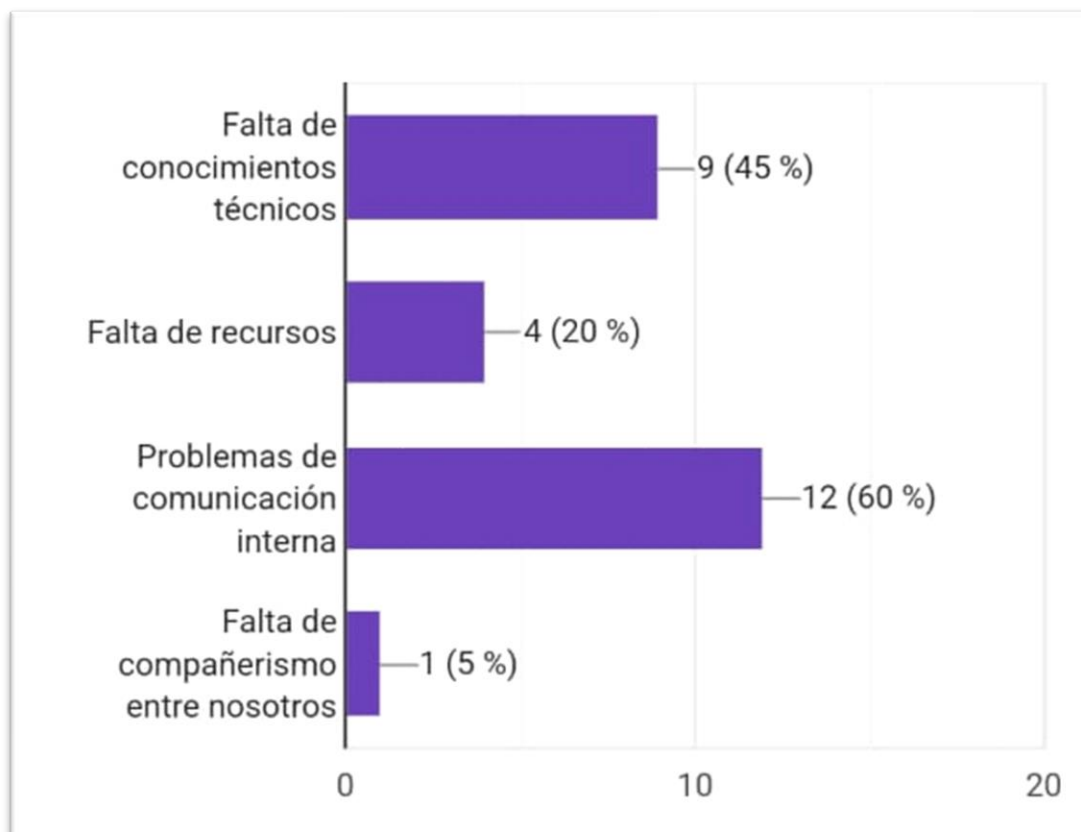
El 70.6 % indica que la capacitación no es una práctica común en la organización. Esta falta de formación estructurada puede limitar el desarrollo profesional de los empleados, reducir la calidad del trabajo y afectar negativamente el desempeño general. La organización debería priorizar la asignación de recursos para diseñar e implementar programas de capacitación efectivos.

Aunque el 17.6 % indica que, este grupo tiene acceso a capacitación, la frecuencia anual es insuficiente para mantener un aprendizaje continuo y adaptarse a cambios en el entorno laboral. Este dato sugiere la necesidad de fomentar no solo una capacitación inicial para los nuevos empleados, sino también programas regulares y sostenidos que refuercen y actualicen las competencias a lo largo del tiempo.

Mientras que el 11.8 % de este grupo tiene mayor frecuencia de formación, el hecho de que sea empírica (probablemente no estructurada o formal) refleja una falta de planeación estratégica en los programas de desarrollo. Esto podría contribuir a una brecha de habilidades, afectando la productividad y la eficiencia. Es fundamental desarrollar un plan de capacitación formal y estructurado, que pueda aplicarse de manera regular y uniforme.

La organización enfrenta una brecha significativa en la capacitación de sus empleados, tanto en frecuencia como en calidad. Esto puede estar afectando la productividad y el desarrollo de habilidades críticas. Implementar un plan de capacitación formal, regular y accesible para todos los empleados es clave para abordar esta problemática y mejorar el desempeño organizacional.

**Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta en su trabajo diariamente (selección múltiple)**



*Figura 13.* Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta en su trabajo diariamente

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Casi la mitad de los empleados carece de los conocimientos técnicos necesarios para desempeñar sus funciones de manera óptima. Esto indica una deficiencia en la formación y preparación técnica.

Un quinto de los empleados identifica la falta de recursos como una barrera para su desempeño. Los recursos pueden incluir materiales, equipos, tecnología o tiempo suficiente.

Más de la mitad de los empleados perciben fallas en la comunicación interna, lo cual puede generar malentendidos, conflictos y falta de coordinación entre equipos.

Aunque el porcentaje es bajo, la falta de compañerismo sigue siendo un factor relevante que puede influir negativamente en la motivación y el ambiente laboral.

La organización enfrenta desafíos significativos en cuatro áreas principales: conocimientos técnicos, recursos, comunicación interna y compañerismo. De estas, los problemas de comunicación interna y la falta de conocimientos técnicos destacan como los más críticos debido a su alta prevalencia y su impacto potencial en el desempeño. Estas acciones, deben ser tomadas en conjunto, para que puedan mejorar el desempeño laboral, fortalecer las relaciones laborales y aumentar la productividad.

#### Qué modalidad de formación prefiere

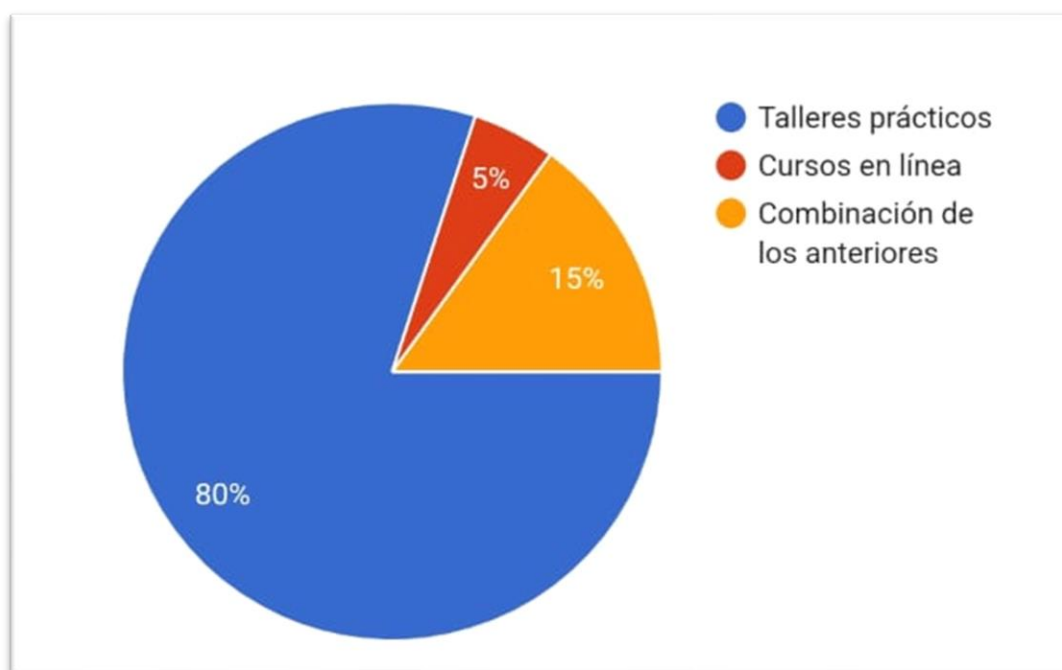


Figura 14. Qué modalidad de formación prefiere

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

El análisis de las preferencias de los empleados respecto a los métodos de capacitación revela tendencias claras que pueden guiar la planificación de futuros programas de formación.

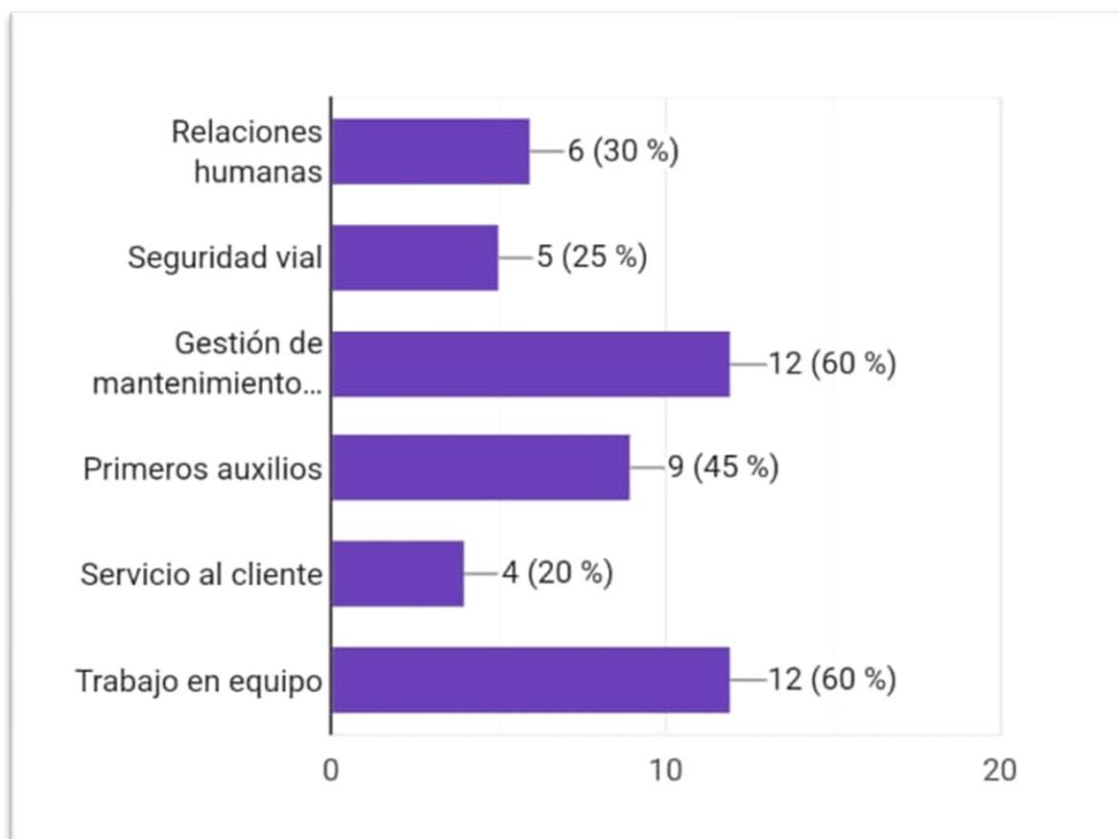
La gran mayoría de los empleados (80 %) prefiere talleres prácticos, lo que refleja una inclinación hacia experiencias de aprendizaje basadas en la práctica y la interacción en vivo.

Una minoría significativa (15 %), prefiere cursos en línea, mostrando que, aunque la formación virtual no es la opción predominante, sigue siendo valorada por ciertos empleados, probablemente debido a su flexibilidad y accesibilidad.

Un pequeño porcentaje de empleados prefiere una combinación de talleres prácticos y cursos en línea. Esto refleja que, aunque es una minoría, algunos empleados valoran la flexibilidad y los beneficios de ambas modalidades.

Los datos reflejan una clara preferencia por los talleres prácticos, lo que sugiere que los programas de formación deben priorizar el aprendizaje práctico y presencial. Sin embargo, es importante no descuidar a los empleados que prefieren cursos en línea o una combinación de ambas modalidades, ya que estas opciones pueden complementar la formación principal y atender necesidades específicas. Al adaptar los programas de capacitación a estas preferencias, la organización puede mejorar la participación, satisfacción y efectividad del aprendizaje.

**Qué tipo de formación considera necesaria para mejorar su desempeño (selección múltiple)**



*Figura 15.* Qué tipo de formación considera necesaria para mejorar su desempeño

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

De manera significativa estos datos revelan las principales prioridades y áreas de interés en capacitación y desarrollo para los miembros del Parque Automotor. Cada punto refleja aspectos clave para mejorar el desempeño, la seguridad y la interacción dentro y fuera del equipo.

Una mayoría significativa considera que estas áreas son prioritarias. Esto refleja una preocupación por garantizar que los vehículos estén en óptimas condiciones, lo que contribuye

a la seguridad, eficiencia operativa y ahorro de costos. Además, el énfasis en el trabajo en equipo indica la importancia de la colaboración para lograr los objetivos comunes del equipo.

Una proporción considerable de los empleados reconoce la importancia de estar preparados para manejar emergencias, lo cual es clave para garantizar la seguridad en el lugar de trabajo.

Aunque menos prioritarias que las áreas técnicas, las habilidades blandas como las relaciones humanas y el servicio al cliente son valoradas por una parte significativa del equipo. Estas habilidades son fundamentales para mejorar la interacción tanto con clientes externos como entre colegas.

Aunque representa un porcentaje menor, la seguridad vial sigue siendo considerada fundamental, especialmente para los conductores y el personal relacionado. Este interés refleja la importancia de reducir riesgos y prevenir accidentes en el desempeño de las actividades diarias.

Los datos indican que las áreas técnicas (mantenimiento vehicular y seguridad vial) y la seguridad laboral (primeros auxilios) son las principales prioridades para el equipo. Sin embargo, las habilidades blandas y el servicio al cliente, aunque menos prioritarios, son igualmente relevantes para mejorar las interacciones y la experiencia de los clientes.

### Cree que la falta de formación aumentaría el riesgo de accidentes en su trabajo

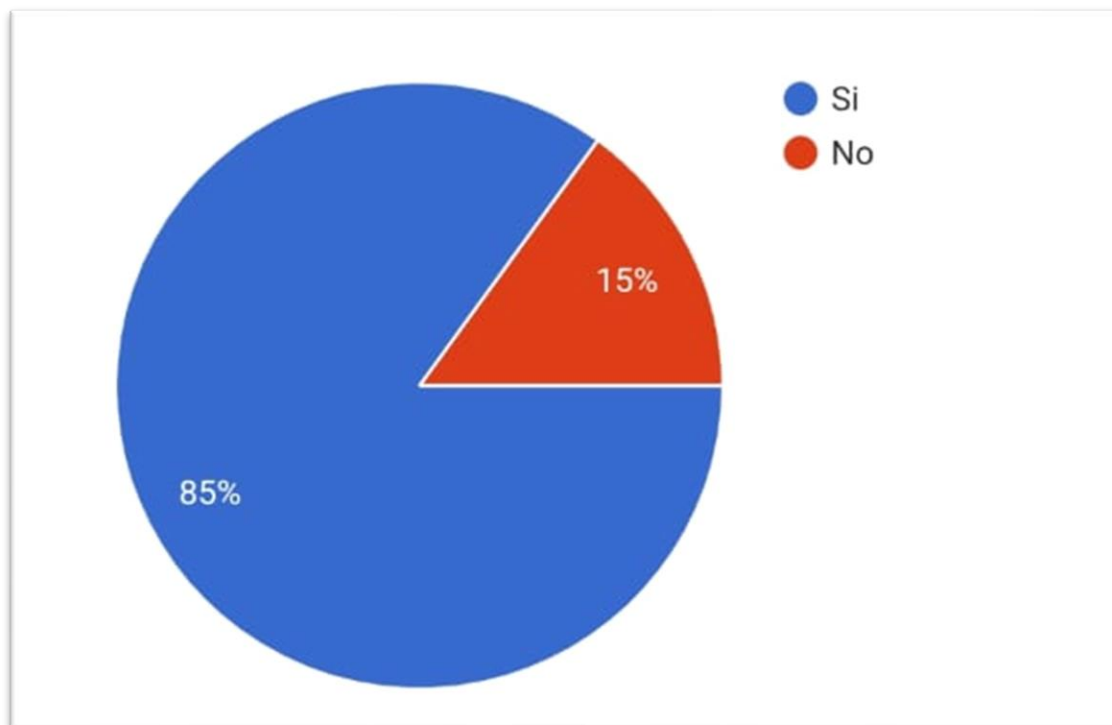


Figura 16. % ¿Cree que la falta de formación aumentaría el riesgo de accidentes en su trabajo?

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

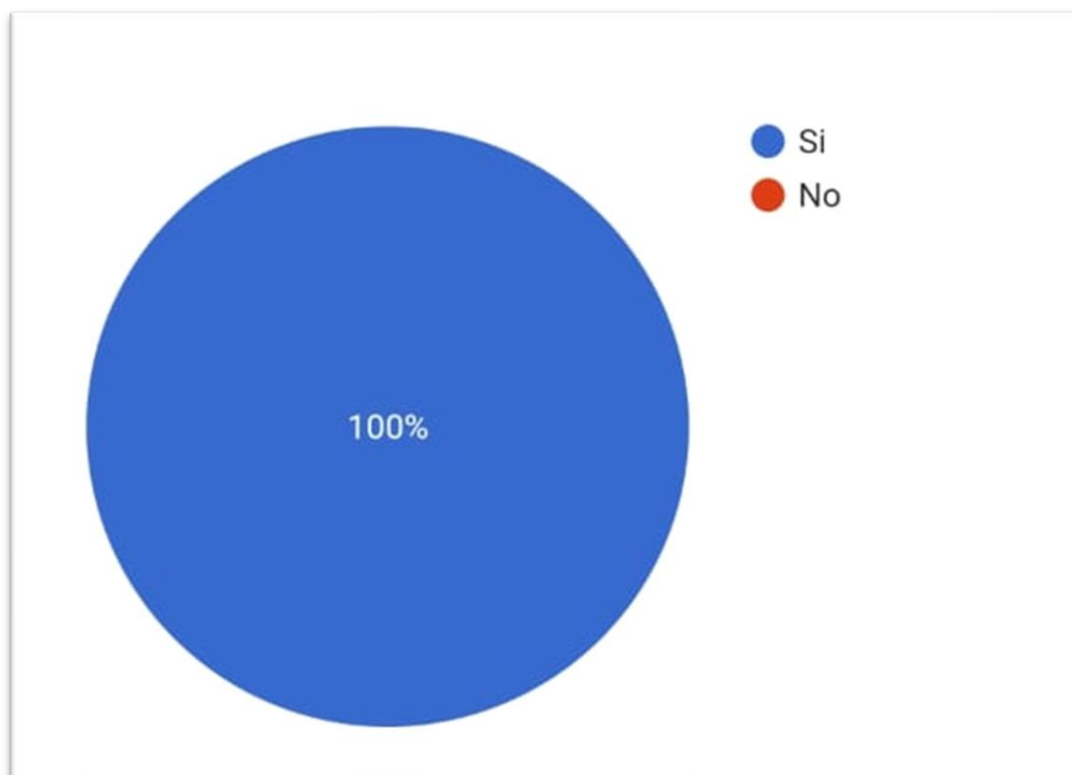
Esto refleja una percepción mayoritaria entre los empleados del Parque Automotor sobre la relación entre la formación y la seguridad laboral.

La mayoría de los empleados reconoce la conexión directa entre una formación insuficiente y un aumento en los riesgos laborales, especialmente en un entorno donde los vehículos y equipos son parte central de las operaciones.

Este grupo representa una minoría que no asocia directamente la falta de formación con riesgos laborales. Esto podría deberse a una falta de información o una percepción equivocada de las condiciones de seguridad en el trabajo.

La gran mayoría de los empleados (85%) está consciente de que la formación es clave para prevenir accidentes laborales, lo que refuerza la necesidad de priorizarla como una estrategia central en la gestión de riesgos en el Parque Automotor. Sin embargo, el 15% restante, aunque es una minoría, podría ser una señal de la necesidad de reforzar la cultura de seguridad dentro de la organización. Cabe destacar que al doptar estas medidas contribuirá a un entorno de trabajo más seguro, reduciendo el riesgo de accidentes y aumentando el compromiso de los empleados con la seguridad.

**Cree que un programa de desarrollo humano y capacitación continua mejoraría su bienestar y desempeño laboral**



*Figura 17.* Cree que un programa de desarrollo humano y capacitación continua mejoraría su bienestar y desempeño laboral

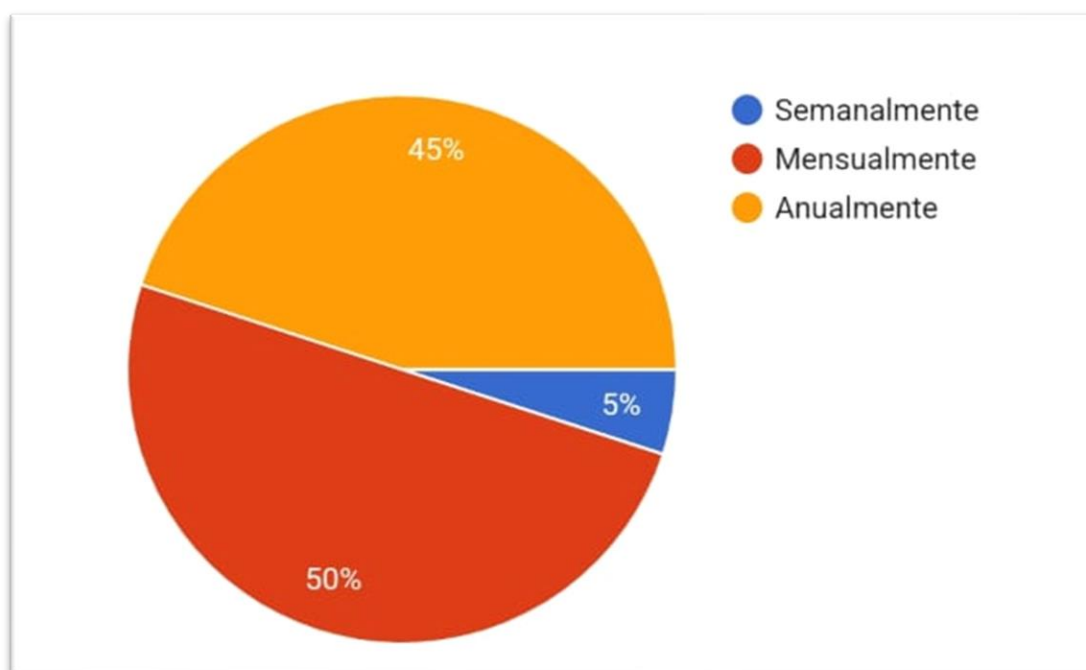
Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

El dato de que el 100% de los participantes coincide en que un programa de desarrollo humano y capacitación continua mejoraría su bienestar y desempeño laboral es un indicador significativo de la percepción y las expectativas de los empleados respecto a su crecimiento profesional y personal.

El consenso absoluto sobre la importancia de un programa de desarrollo humano y capacitación continua refuerza la necesidad de que la organización lo implemente como una prioridad estratégica. Esto no solo impulsará el desempeño laboral, sino que también contribuirá a un ambiente de trabajo positivo, motivador y enfocado en el bienestar integral de los empleados. Al actuar sobre esta necesidad, la organización puede posicionarse como un empleador que valora y potencia a su equipo.

### Con qué frecuencia le gustaría recibir capacitación



*Figura 18.* Con qué frecuencia le gustaría recibir capacitación

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

Estos datos revelan diferentes preferencias respecto a la frecuencia de las capacitaciones, lo que tiene implicaciones importantes para la planificación y diseño de los programas de formación en la organización.

Solo un pequeño grupo prefiere una capacitación semanal, probablemente aquellos que tienen un interés o necesidad específica de aprendizaje constante. Sin embargo, esta frecuencia puede ser percibida como demasiado demandante por otros participantes.

Casi la mitad de los participantes considera que una capacitación mensual es adecuada. Esto sugiere que este grupo valora actualizaciones regulares que les permitan mantener sus habilidades y conocimientos frescos, sin ser demasiado frecuentes o invasivas.

La mitad de los participantes prefiere una capacitación anual, lo que sugiere una inclinación hacia sesiones más intensivas, completas y menos frecuentes. Este grupo podría valorar programas más estructurados que cubran múltiples temas en profundidad.

Las preferencias sobre la frecuencia de las capacitaciones reflejan una diversidad de necesidades entre los empleados:

- Los mensuales (45%) y los anuales (50%) representan una clara mayoría.
- Los semanales (5%) son un grupo específico, pero minoritario.

Estas diferencias indican la necesidad de adoptar un enfoque mixto para atender las expectativas de todos los empleados.

## **Cómo cree que un programa de formación podría mejorar su desempeño laboral**

### **Interpretación**

De manera significativa los resultados muestran muestra cómo los empleados perciben los beneficios de la formación en diferentes aspectos de su trabajo, lo que puede ayudar a la organización a focalizar sus esfuerzos de capacitación de manera estratégica.

Una gran mayoría de los empleados (75%) considera que la formación aumentaría su motivación y confianza en el trabajo. Esto indica que los empleados valoran las oportunidades de aprendizaje como una manera de sentirse más competentes y seguros en sus roles.

El 65% de los empleados cree que la formación mejoraría sus habilidades técnicas necesarias para el trabajo. Esto indica que, además de la motivación y confianza, existe un deseo palpable de mejorar las competencias directamente relacionadas con el desempeño en sus funciones.

Un 35% de los empleados considera que la formación les permitirá ser más eficientes y productivos. Aunque la cifra es significativa, es menos alta que en otros aspectos, lo que puede sugerir que los empleados perciben la formación como valiosa para mejorar el desempeño, pero quizás no como un factor inmediato de productividad.

El 35% de los empleados considera que la formación mejoraría su capacidad para tomar decisiones informadas. Esto sugiere que los empleados ven la capacitación como una herramienta útil no solo para adquirir conocimientos técnicos, sino también para mejorar sus habilidades de análisis y juicio en situaciones laborales.

Un 35% de los empleados considera que la formación puede reducir los errores en el trabajo. Esto refleja una percepción de que el aprendizaje continuo ayuda a perfeccionar las habilidades y a reducir la posibilidad de cometer fallos, especialmente en tareas complejas o que requieren precisión.

Los datos reflejan que los empleados reconocen múltiples beneficios derivados de la formación, especialmente en áreas clave como la motivación y confianza, habilidades técnicas, y la reducción de errores. Aunque un porcentaje menor de empleados percibe una mejora directa en la productividad y la toma de decisiones, estos beneficios también son relevantes y contribuyen a un mejor desempeño organizacional.

### **En su opinión, qué cambios serían necesarios para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio del Parque Automotor**

#### **Interpretación**

Entre las respuestas de los colaboradores, el conjunto de puntos presentados refleja áreas clave en las que la organización puede enfocarse para mejorar su desempeño y eficiencia, tanto a nivel operativo como organizacional.

La comunicación efectiva es esencial para garantizar que todos los miembros de la organización, desde los empleados hasta los solicitantes externos, estén alineados y bien informados.

La capacitación continua es un aspecto clave para mejorar el desempeño, especialmente en áreas donde las habilidades técnicas son fundamentales, como la conducción y el mantenimiento de vehículos.

La infraestructura y el equipamiento adecuado son cruciales para realizar el trabajo de manera eficiente y segura. Una maestranza (taller) mal equipada puede ralentizar las operaciones, aumentar los costos y comprometer la calidad del servicio.

La colaboración efectiva entre los equipos es clave para el éxito organizacional. Fomentar una cultura de trabajo en equipo y un enfoque en el servicio al cliente permite que todos los miembros de la organización trabajen hacia un objetivo común.

La tecnología juega un papel fundamental en la mejora de la eficiencia operativa y en la optimización de recursos. Implementar herramientas tecnológicas ayuda a agilizar procesos, reducir errores y permitir una toma de decisiones más informada.

La implementación de mejoras en comunicación efectiva, capacitación continua, infraestructura y equipamiento, coordinación y trabajo en equipo, y tecnología e innovación son elementos fundamentales para aumentar la eficiencia y el desempeño de la organización. Estos aspectos no solo abordan los retos operativos inmediatos, sino que también posicionan a la organización para un crecimiento sostenido a largo plazo.

### **Resultado de diagnóstico**

El diagnóstico realizado revela un panorama claro y preocupante sobre el estado de la capacitación en la sección del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando.

Según los datos obtenidos se pudo analizar que los colaboradores de la sección del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando, en un 91 %, este alto porcentaje indica que los empleados reconocen la necesidad de mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que subraya un sentimiento positivo hacia el desarrollo profesional. Esta apertura a la capacitación no solo es un recurso valioso para la organización, sino también una oportunidad para implementar programas que puedan generar un impacto directo en la mejora de los resultados laborales.

Ante la necesidad de la misma cabe mencionar que es importante tener en cuenta que esta información se basan en los datos proporcionados, en la que se menciona que no existe un programa de desarrollo humano de formación, existe bajo nivel de conocimiento teórico y práctico en la gestión de mantenimiento vehicular. Ya que es una de sus principales funciones. La implementación de este programa debe ser vista como una inversión clave para mejorar la calidad del servicio, la seguridad en las operaciones y la satisfacción del personal, contribuyendo así al fortalecimiento de la institución en su conjunto.



*Figura 19.* Personal del Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando.  
Fuente: Comunicación Universidad Amazónica de Pando.



*Figura 20.* Lavandería Parque Automotor de la Universidad Amazónica de Pando.  
Fuente: Comunicación Universidad Amazónica de Pando.



*Figura 21.* Colaboradores Parque Automotor  
Fuente: Elaboración propia.



*Figura 22.* Encuesta al Parque Automotor  
Fuente: Elaboración propia.



*Figura 23.* Colaboradores Parque Automotor  
Fuente: Elaboración propia.



*Figura 24.* Colaboradores Parque Automotor  
Fuente: Elaboración propia.