



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v11i1.4254>

Ciencias Económicas y Empresariales  
Artículo de Investigación

***Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024***

***Analysis of training and skills development needs at the Provincial Electric Company of Cotopaxi S.A. period 2020 – 2024***

***Análise das necessidades de formação e desenvolvimento de competências na Empresa Provincial de Electricidade de Cotopaxi S.A. período 2020 – 2024***

Klever Rolando Guayllas-Morocho <sup>I</sup>

[krguayllasm@ube.edu.ec](mailto:krguayllasm@ube.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0008-7755-9351>

Jeniffer Liseth Morales-Moya <sup>II</sup>

[jlmoralesm@ube.edu.ec](mailto:jlmoralesm@ube.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0008-5562-8600>

Alvaro Rivera-Guerrero <sup>III</sup>

[alriverag@ube.edu.ec](mailto:alriverag@ube.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0008-0691-2760>

Alejandro Reigosa-Lara <sup>IV</sup>

[areigosal@ube.edu.ec](mailto:areigosal@ube.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-4323-6668>

**Correspondencia:** [aquiroz9047@outlook.com](mailto:aquiroz9047@outlook.com)

\***Recibido:** 27 de diciembre de 2024 \***Aceptado:** 24 de enero de 2025 \* **Publicado:** 05 de febrero de 2025

- I. Maestrante Administración y Dirección de Empresas. Universidad Bolivariana del Ecuador, Ecuador.
- II. Maestrante Administración y Dirección de Empresas. Universidad Bolivariana del Ecuador, Ecuador.
- III. Tutor de la maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Bolivariana del Ecuador “UBE”, docente y Coordinador de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación del Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Ecuador.
- IV. Director de Diseño e Integración Curricular, Docente y tutor de la maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Bolivariana del Ecuador “UBE”, Ecuador.

## Resumen

Este estudio tiene como objetivo general de la investigación es Analizar las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A. durante el periodo 2020-2024. La creciente complejidad del sector eléctrico, impulsada por la tecnología y la demanda de servicios eficientes, ha generado una necesidad imperante de actualización y formación continua en el personal. A través de un enfoque mixto, se recopilieron datos mediante encuestas y entrevistas a empleados y directivos, identificando las áreas clave que requieren atención. Los resultados muestran que la mayoría del personal carece de formación específica en nuevas tecnologías y gestión de proyectos, lo que limita su desempeño y afecta la calidad del servicio. Este estudio plantea la importancia de implementar un plan de capacitación estructurado que responda a las necesidades identificadas, mejorando así la competencia del personal y la eficiencia operativa de la empresa. La investigación también resalta el papel de la capacitación continua como un factor crítico en la adaptación a los cambios del sector eléctrico. La propuesta incluye la creación de programas formativos alineados con las necesidades del personal y las demandas del mercado, con el fin de fortalecer la capacidad técnica y profesional de los empleados de La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A.

**Palabras clave:** Capacitación; Habilidades; Desarrollo; Servicio.

## Abstract

The general objective of this study is to analyze the training and skills development needs in the Provincial Electric Company of Cotopaxi S.A. during the period 2020-2024. The increasing complexity of the electricity sector, driven by technology and the demand for efficient services, has generated an urgent need for updating and continuous training of staff. Through a mixed approach, data was collected through surveys and interviews with employees and managers, identifying the key areas that require attention. The results show that most staff lack specific training in new technologies and project management, which limits their performance and affects the quality of service. This study raises the importance of implementing a structured training plan that responds to the identified needs, thus improving staff competence and the operational efficiency of the company. The research also highlights the role of continuous training as a critical factor in adapting to changes in the electricity sector. The proposal includes the creation of training programs aligned with the needs of staff and

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

market demands, in order to strengthen the technical and professional capacity of the employees of La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A.

**Keywords:** Training; Skills; Development; Service.

## Resumo

O objetivo geral deste estudo é analisar as necessidades de formação e desenvolvimento de competências na Companhia Elétrica Provincial de Cotopaxi S.A. durante o período de 2020-2024. A crescente complexidade do setor elétrico, impulsionada pela tecnologia e pela procura de serviços eficientes, tem gerado uma necessidade urgente de formação e atualização contínuas dos profissionais. Utilizando uma abordagem de método misto, os dados foram recolhidos através de inquéritos e entrevistas com colaboradores e gestores, identificando as principais áreas que requerem atenção. Os resultados mostram que a maioria dos colaboradores carece de formação específica em novas tecnologias e gestão de projetos, o que limita o seu desempenho e afeta a qualidade do serviço. Este estudo levanta a importância de implementar um plano de formação estruturado que responda às necessidades identificadas, melhorando assim a competência da equipa e a eficiência operacional da empresa. A investigação destaca também o papel da formação contínua como fator crítico na adaptação às mudanças no setor elétrico. A proposta inclui a criação de programas de formação alinhados com as necessidades dos colaboradores e as exigências do mercado, de forma a reforçar a capacidade técnica e profissional dos colaboradores da La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A.

**Palavras-chave:** Formação; Competências; Desenvolvimento; Serviço.

## Introducción

La capacitación y el desarrollo de habilidades son fundamentales en el entorno laboral actual, especialmente en sectores en constante evolución como el eléctrico. La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A., como proveedor clave de servicios eléctricos, enfrenta desafíos significativos para mantenerse competitiva y satisfacer las demandas del mercado. La rapidez con la que surgen nuevas tecnologías y prácticas operativas exige que el personal esté continuamente actualizado.

En un entorno empresarial en constante evolución, la capacitación y el desarrollo de habilidades son fundamentales para mantener la competitividad y la eficiencia operativa de las organizaciones. En este contexto, la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A, un actor clave en el sector energético

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

de Ecuador, se enfrenta al desafío de adaptar su fuerza laboral a las demandas cambiantes del mercado y las nuevas tecnologías emergentes.

El periodo 2020-2024 ha estado marcado por importantes transformaciones en el sector energético, impulsadas por la digitalización, la sostenibilidad y la necesidad de mejorar la calidad del servicio. Estas transformaciones requieren que los empleados no solo cuenten con conocimientos técnicos actualizados, sino que también desarrollen competencias en áreas como la gestión de proyectos, la atención al cliente y la innovación.

El presente análisis se propone identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A, a fin de diseñar estrategias efectivas que promuevan el crecimiento profesional de sus empleados y, a su vez, contribuyan al logro de los objetivos institucionales. A través de un enfoque sistemático que incluya la evaluación de competencias actuales y la identificación de brechas formativas, se busca proporcionar un marco que facilite la implementación de programas de capacitación alineados con las demandas del mercado y las expectativas de la empresa.

Este estudio no solo es relevante para la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A, sino que también puede servir como referencia para otras organizaciones del sector eléctrico que buscan optimizar su capital humano y adaptarse a los desafíos del futuro.

La identificación de las necesidades de capacitación es esencial para diseñar programas formativos que no solo mejoren el rendimiento individual, sino que también contribuyan al éxito organizacional. Un enfoque sistemático hacia la capacitación permitirá a la empresa optimizar sus recursos humanos y garantizar un servicio de calidad a sus clientes.

El objetivo principal de este estudio es analizar las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A durante el periodo 2020-2024, con el fin de proponer un plan de capacitación que responda a las demandas actuales del sector. Se busca también contribuir al desarrollo profesional de los empleados, asegurando que cuenten con las competencias necesarias para enfrentar los retos futuros.

## Desarrollo

El análisis de necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en empresas como la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A resulta esencial para fortalecer la competitividad y asegurar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En el contexto de las empresas de

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de  
Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

energía, que enfrentan constantes avances tecnológicos y demandas de sostenibilidad, la capacitación no solo se convierte en un factor de crecimiento individual para los empleados, sino también en una estrategia clave para la adaptación al cambio y la mejora de los servicios. Según Chiavenato (2017), “el desarrollo de habilidades y competencias en el personal permite una mayor adaptabilidad y respuesta a los retos del mercado, incrementando la eficiencia en las operaciones” (p. 132). Este enfoque es particularmente relevante para Elepco S.A., donde los retos asociados a la seguridad, innovación tecnológica y sostenibilidad requieren una fuerza laboral altamente capacitada.

El análisis de necesidades de capacitación implica una evaluación minuciosa de las carencias de conocimientos y habilidades que los empleados deben poseer para desempeñar sus funciones con efectividad. Esto incluye la identificación de las competencias críticas que impulsan el éxito organizacional y que contribuyen a la satisfacción del cliente, especialmente en un sector tan sensible como el eléctrico. Como explica Robbins y Coulter (2020), “identificar las áreas clave en que los empleados requieren desarrollo no solo aumenta su compromiso y motivación, sino que fortalece las competencias organizacionales frente a la competencia” (p. 89). En el caso de Elepco S.A., un análisis detallado puede revelar las áreas en las que se debe enfocar la capacitación para mejorar la respuesta ante emergencias, la eficiencia en la gestión de recursos y la satisfacción de los usuarios.

La capacitación y el desarrollo continuo de habilidades técnicas, de gestión de proyectos y de atención al cliente permiten que el personal de Elepco S.A., esté alineado con los estándares de seguridad y eficiencia que demanda la industria. En este sentido, Noe (2021) señala que “los programas de capacitación efectivos deben estar orientados a fortalecer las habilidades que tienen un impacto directo en la productividad y la seguridad, considerando las características específicas del sector” (p. 76). Este tipo de programas resulta vital en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A., donde la seguridad es una prioridad, ya que los empleados deben enfrentarse a entornos de alto riesgo y condiciones cambiantes, lo que demanda no solo capacitación técnica, sino también habilidades en resolución de problemas y manejo de crisis.

Es importante considerar que el análisis de necesidades de capacitación debe ser un proceso dinámico y continuo, que se adapte a los cambios tanto internos como externos de la organización. Según Mondy y Martocchio (2022), “la capacitación no es una actividad aislada, sino parte de una estrategia de desarrollo a largo plazo que permite a las empresas responder a las demandas del entorno competitivo y los cambios en las expectativas del cliente” (p. 144). La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A. en este sentido, puede beneficiarse de un enfoque integral y sistemático de análisis

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de  
Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

de necesidades que asegure la alineación de las capacidades de sus empleados con los objetivos estratégicos de la organización, promoviendo así una mejora continua en el servicio al cliente y en la sostenibilidad del negocio.

El sector eléctrico enfrenta constantes desafíos que requieren un personal capacitado y adaptable. La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A., al no contar con un diagnóstico claro sobre las necesidades de capacitación de su personal, corre el riesgo de quedarse atrás en un mercado altamente competitivo. La falta de habilidades específicas puede resultar en una disminución de la eficiencia operativa y en la calidad del servicio ofrecido.

La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A, como entidad fundamental en el suministro de servicios eléctricos, enfrenta el desafío de adaptarse a un entorno en constante cambio. La evolución tecnológica y las nuevas demandas del mercado exigen que sus empleados cuenten con habilidades actualizadas y adecuadas. En este contexto, el análisis de las necesidades de capacitación se vuelve esencial para garantizar un desempeño óptimo y una mejora continua en la calidad del servicio.

A lo largo del periodo 2020 - 2024, se ha observado una carencia de diagnósticos sistemáticos sobre las necesidades de capacitación de los empleados de la Empresa Eléctrica de Cotopaxi. Sin una evaluación adecuada de las competencias actuales y las habilidades requeridas, es difícil establecer programas de formación efectivos. Esta falta de información limita el desarrollo profesional del personal y puede resultar en una baja productividad y una mayor insatisfacción laboral.

La rápida incorporación de nuevas tecnologías en el sector energético plantea un desafío significativo para los trabajadores de la empresa. Muchos empleados pueden no estar preparados para manejar herramientas avanzadas y tecnologías emergentes, lo que afecta la eficiencia operativa. La capacitación en estas áreas no solo es necesaria para el crecimiento profesional, sino que también es crucial para mantener la competitividad de la empresa en un mercado cada vez más exigente.

La falta de habilidades adecuadas también repercute en la calidad del servicio que se brinda a los clientes. Un personal no capacitado puede generar demoras en la atención de reclamos, dificultades en la resolución de problemas y, en general, una experiencia negativa para el usuario. Esto no solo afecta la reputación de la empresa, sino que también puede resultar en la pérdida de clientes, lo que impacta directamente en los ingresos.

Para abordar estas problemáticas, es fundamental implementar un diagnóstico continuo y un plan de capacitación integral que contemple las necesidades específicas de la empresa y su personal. Esto incluye la identificación de competencias clave, la realización de talleres prácticos y la promoción de

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de  
Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

una cultura de aprendizaje continuo. Solo a través de un enfoque proactivo en el desarrollo de habilidades, la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A podrá enfrentar los desafíos del futuro y asegurar su crecimiento sostenible en el mercado.

Ante la problemática encontrada se formula la siguiente interrogante ¿Cómo pueden ser identificadas y abordadas las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades del personal en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A. durante el periodo 2020-2024 para mejorar su rendimiento y la calidad del servicio?

El objetivo general de la investigación es Analizar las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A durante el periodo 2020-2024, para diseñar un plan de capacitación que mejore el desempeño del personal y la calidad del servicio.

Este estudio es pertinente dado que una fuerza laboral capacitada es crucial para la sostenibilidad y competitividad de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A. Identificar las brechas de habilidades permitirá a la empresa implementar un plan de capacitación que no solo optimice su desempeño, sino que también contribuya al desarrollo profesional de sus empleados. Al mejorar la competencia técnica y profesional del personal, la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A podrá adaptarse mejor a los cambios del sector eléctrico y brindar un servicio de alta calidad a sus clientes.

El desarrollo de habilidades y la capacitación del personal son elementos cruciales para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier organización, especialmente en sectores estratégicos como el energético. La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A no es una excepción, ya que enfrenta desafíos constantes que requieren la adaptación de su personal a nuevas tecnologías, normativas y prácticas operativas eficientes.

Durante el periodo 2020 - 2024, el contexto global y nacional ha estado marcado por cambios significativos, como la digitalización, la implementación de energías renovables y un aumento en la demanda de servicios eléctricos. Estos factores han creado la necesidad de que las empresas eléctricas reevalúen sus procesos internos y se aseguren de que su personal posea las competencias necesarias para afrontar estos retos.

Además, la identificación y análisis de las necesidades de capacitación permiten a la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A optimizar sus recursos, dirigiendo la formación hacia áreas específicas donde se requiere mayor atención. Esto no solo contribuye a mejorar el desempeño

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

individual y organizacional, sino que también potencia la satisfacción y retención del talento, creando un ambiente de trabajo motivador y competitivo.

Otro aspecto relevante es el alineamiento de la capacitación con la estrategia organizacional. Un análisis adecuado de las necesidades permitirá que los programas de formación se adapten a los objetivos estratégicos de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A, asegurando que el desarrollo de habilidades se traduzca en resultados tangibles para la empresa y la comunidad a la que sirve.

La implementación de un análisis riguroso de las necesidades de capacitación en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A., contribuirá a la creación de un marco de evaluación que garantice la eficacia de los programas de formación. Esto permitirá a la empresa no solo cumplir con las normativas vigentes, sino también posicionarse como un referente en el sector eléctrico, comprometido con la excelencia operativa y el desarrollo sostenible.

El análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A., es fundamental para enfrentar los desafíos del entorno actual, mejorar la eficiencia operativa y asegurar el crecimiento continuo de la organización en el horizonte 2020 - 2024.

## Metodología

La metodología diseñada busca proporcionar un marco exhaustivo y riguroso que permita obtener información relevante y detallada sobre las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A., lo que servirá como base para implementar programas de formación eficaces y adaptados a los requerimientos específicos del sector.

Para el artículo científico sobre el Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A, la metodología debe basarse en enfoques de análisis de necesidades y desarrollo de competencias laborales, utilizando herramientas y técnicas de diagnóstico ampliamente validadas en el campo de recursos humanos.

Este estudio adopta un enfoque mixto, que permite combinar técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener un análisis integral de las necesidades de capacitación en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A. Según Monroy & Nava (2020), el enfoque mixto proporciona una visión enriquecida cuando se trata de investigar fenómenos complejos en las organizaciones, ya que combina la objetividad del análisis cuantitativo con la profundidad interpretativa del análisis cualitativo. Para

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

lograr una comprensión exhaustiva de las necesidades de capacitación, este diseño incluye cuestionarios estructurados y entrevistas semiestructuradas dirigidas a empleados de diferentes niveles jerárquicos.

Según Monroy & Nava (2020), denominan la población como el conjunto de elementos que cumplen ciertas propiedades y entre los que se desea estudiar el fenómeno en cuestión; este conjunto de elementos es de distinta naturaleza: personas, hogares, empresas, edificios, tornillos, caras de una moneda o de un dado, cartas de una baraja, etc. La Población a considerar es el personal de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A.

*Tabla 1. Población*

N	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Director de Talento Humano	1	0%
2	Personal	250	100%
<b>TOTAL</b>		<b>251</b>	<b>100%</b>

*Nota: La tabla 1 explica la población a considerar que se utilizará en la investigación.*

Para el cálculo de la muestra que se aplicará a la encuesta a padres de familia se utilizará la fórmula finita:

**N**= Población (250)

**Z** = Nivel de confianza 95% (1.960)

**p** = Probabilidad de éxito 50%

**q** = Probabilidad de fracaso 50%

**e** = Margen de error 5%

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

$$n = \frac{1.960^2 * 250 * 0,5 * 0,5}{\left( (0,05^2(250 - 1)) + (1,960^2 * 0,5 * 0,5) \right)}$$

$$n = \frac{240,1000000}{1,5829000}$$

$$n = 151,684$$

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

La muestra a considerar para la encuesta es a 152 empleados de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A.

La recopilación de datos en este estudio se realiza en dos fases: en la primera fase, se aplicarán cuestionarios diseñados para evaluar las habilidades actuales de los empleados y sus percepciones sobre las áreas de mejora y el impacto de la capacitación en su desempeño laboral. Esta herramienta ha sido reconocida en estudios recientes sobre diagnóstico de habilidades en empresas de servicios, destacando que los cuestionarios son útiles para recopilar grandes cantidades de datos estandarizados (Daud, 2020). En la segunda fase, se llevan a cabo entrevistas en profundidad al director de Talento Humano para identificar habilidades específicas y necesidades de capacitación basadas en el desempeño laboral diario y los objetivos organizacionales de la empresa (Hernández-Sampieri & Torres, 2020).

El análisis de necesidades de capacitación sigue el modelo de evaluación basado en competencias, que se centra en identificar las brechas de habilidades actuales en comparación con las competencias requeridas en cada puesto de trabajo. Según Armstrong y Taylor (2020), este tipo de análisis es fundamental para determinar no solo las carencias de conocimientos técnicos, sino también las habilidades blandas o socioemocionales que son esenciales en el sector eléctrico. La información recopilada se organiza y analiza utilizando métodos estadísticos descriptivos y análisis de contenido para obtener patrones y temas recurrentes en las áreas de competencia necesarias.

Para asegurar la validez y fiabilidad de los instrumentos empleados, se aplicarán técnicas de pilotaje de cuestionarios y pruebas de consistencia interna, como el coeficiente de Cronbach para los cuestionarios y la triangulación de datos en el análisis cualitativo. Los estudios sobre evaluación de necesidades de capacitación, como el de Bautista (2021), sugieren que estas prácticas son fundamentales para asegurar la precisión y aplicabilidad de los resultados obtenidos. Además, la triangulación de fuentes permite corroborar la información a través de distintas perspectivas de los colaboradores, fortaleciendo la solidez de los hallazgos (Hernández-Sampieri & Torres, 2020).

El análisis de los datos cuantitativos se llevará a cabo mediante software estadístico, mientras que los datos cualitativos se analizarán empleando la técnica de codificación temática. Este método permite organizar la información en categorías y subcategorías que reflejan las principales necesidades de capacitación. Como explican Miles et al. (2020), la codificación temática es una técnica efectiva para extraer y analizar patrones dentro de datos cualitativos, proporcionando una comprensión clara de las necesidades de formación específicas en la Empresa Eléctrica de Cotopaxi.



Figura 4. Habilidades esenciales

Figura 5. Áreas que necesitan mayor capacitación



*Figura 8. Capacitación prefiere para mejorar sus habilidades*



*Figura 9. Habilidades o conocimientos le gustaría adquirir*



El análisis de los datos cuantitativos obtenidos a través de los cuestionarios revela patrones claros en cuanto a las competencias técnicas y habilidades blandas requeridas por los empleados. Los datos muestran que un 75% de los participantes identifican la actualización en tecnologías energéticas y sostenibilidad como una prioridad para el desempeño en sus roles, un hallazgo coherente con las tendencias globales en el sector eléctrico (Armstrong, M., & Taylor, S., 2020). Además, las

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de  
Cotonaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

habilidades blandas, como la comunicación efectiva y la capacidad de liderazgo, fueron identificadas como áreas de mejora por el 65% de los supervisores, resaltando la importancia de estas competencias en el trabajo en equipo y la gestión de proyectos complejos. (Ver anexo 1).

Estos resultados cuantitativos destacan la existencia de una brecha significativa entre las competencias actuales y las requeridas, especialmente en áreas de innovación tecnológica y habilidades de gestión, lo cual es consistente con investigaciones recientes en el ámbito de la capacitación en empresas de infraestructura crítica. (Ver anexo 2).

A través del análisis de las entrevistas cualitativas, emergieron varios temas relevantes que complementan los hallazgos cuantitativos. Uno de los temas recurrentes fue la necesidad de capacitación continua para adaptarse a los cambios regulatorios y tecnológicos en el sector. Los entrevistados señalaron que los programas de capacitación actuales están enfocados principalmente en el cumplimiento de normas, dejando un vacío en áreas de innovación, análisis de datos y manejo de tecnologías emergentes. Como sugieren Daud et al. (2020), la capacitación eficaz en estos aspectos no solo mejora la competencia técnica, sino que también incrementa el compromiso y la retención de talento.

Otro tema emergente fue el interés en programas de desarrollo de liderazgo y habilidades de gestión de conflictos, especialmente para supervisores y mandos medios. Estos resultados sugieren que, además de las competencias técnicas, el desarrollo de habilidades de liderazgo es fundamental para una empresa del sector eléctrico, donde la seguridad y la toma de decisiones rápidas son cruciales.

## **Discusión de resultados**

Los hallazgos de este estudio concuerdan con estudios similares en empresas de servicios y organizaciones del sector energético, que también destacan la importancia de actualizar las competencias técnicas y fomentar habilidades de liderazgo en sus equipos ( (Daud, 2020); (Armstrong, M., & Taylor, S., 2020)). La incorporación de habilidades blandas en el proceso de capacitación puede mejorar significativamente el rendimiento de los equipos de trabajo, especialmente en áreas donde la toma de decisiones en condiciones de estrés es frecuente.

La discusión también puede centrarse en la necesidad de implementar programas de capacitación personalizados, que respondan a las demandas específicas de cada área de trabajo. La tendencia a diseñar planes de formación estandarizados, si bien puede resultar eficiente en términos de costos, no permite que cada empleado desarrolle las habilidades específicas que su posición requiere. Esto es

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

particularmente importante en el sector eléctrico, donde las competencias y el conocimiento técnico cambian rápidamente debido a los avances tecnológicos.

Una limitación de este estudio es que se enfoca únicamente en una organización específica, lo cual podría limitar la generalización de los resultados a otras empresas del sector. Sin embargo, esta investigación ofrece una base sólida para futuras investigaciones que podrían explorar cómo las estrategias de capacitación diferenciadas pueden influir en la eficiencia operativa de empresas del sector eléctrico. Además, sería valioso realizar estudios longitudinales para evaluar el impacto de los programas de capacitación implementados a lo largo del tiempo.

Los resultados de este estudio sugieren que la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A debe reestructurar su programa de capacitación para integrar una mayor variedad de competencias técnicas y habilidades blandas. Esto no solo cerraría las brechas de habilidades identificadas, sino que también contribuiría a un mejor desempeño organizacional, aumentando la adaptabilidad y resiliencia de los empleados frente a los cambios en el sector.

Este modelo de análisis y discusión permite reflexionar sobre los resultados obtenidos en relación con el contexto de la organización y las investigaciones previas, estableciendo una base para recomendaciones prácticas en los programas de capacitación en empresas del sector eléctrico.

Como propuesta para la investigación "Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A en el periodo 2020-2024", busca abordar la importancia de la capacitación continua y el desarrollo de competencias en el sector eléctrico. Este estudio tiene como propósito identificar las brechas de habilidades presentes en el personal de la empresa y establecer los beneficios de diseñar programas de formación orientados a fortalecer las competencias técnicas, digitales y blandas necesarias en el contexto actual. Con el auge de nuevas tecnologías y la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, resulta esencial que las empresas del sector inviertan en su capital humano para asegurar una respuesta eficaz ante los retos del mercado y las exigencias regulatorias.

El artículo propone examinar las competencias específicas que requieren actualización o desarrollo dentro de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A, con un enfoque en las habilidades técnicas y las competencias blandas que optimizan el desempeño colaborativo y de liderazgo. Se analizará la importancia de la capacitación en nuevas tecnologías y la digitalización de procesos, dado que estos factores son claves para mejorar la productividad y seguridad en el trabajo, así como para reducir riesgos operativos.

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

Esta propuesta evaluará la inversión en capacitación y desarrollo de habilidades contribuye a mejorar el ambiente laboral y la motivación de los empleados. Con una fuerza laboral que se siente valorada y con posibilidades de desarrollo profesional, la empresa puede reducir la rotación de personal, incrementar el compromiso de los trabajadores y crear una cultura organizacional más sólida. Además, se espera que una adecuada estrategia de capacitación también impulse el sentido de pertenencia entre los empleados, permitiendo una alineación más efectiva con los objetivos organizacionales y el servicio al cliente.

El artículo espera aportar tanto al conocimiento académico sobre desarrollo de talento en el sector energético, como a la práctica empresarial mediante la propuesta de estrategias de capacitación que se alineen con los objetivos de eficiencia, innovación y sostenibilidad de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A. A través de esta investigación, se busca ofrecer una base de recomendaciones para que otras empresas del sector también consideren el desarrollo de sus recursos humanos como un pilar fundamental para enfrentar los desafíos de un entorno en constante cambio y competitivo.

## Conclusión

En conclusión, el análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A durante el periodo 2020-2024 revela que el fortalecimiento de las competencias del personal es fundamental para mantener la calidad y eficiencia en el servicio de energía eléctrica en la región. La evaluación de necesidades de capacitación permite identificar las brechas entre las competencias actuales y las habilidades requeridas para enfrentar los desafíos tecnológicos y operativos que exige el sector. Este estudio destaca que, para satisfacer las demandas actuales y futuras, la empresa debe contar con un personal altamente calificado y adaptado a las exigencias cambiantes del entorno energético.

El análisis también señala que la capacitación del personal no solo responde a las necesidades técnicas, sino que también es vital en el desarrollo de habilidades blandas, como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el liderazgo. Estos aspectos son críticos para fomentar una cultura organizacional de colaboración y compromiso con los objetivos estratégicos de la empresa. Además, la capacitación en habilidades digitales y de adaptación tecnológica resulta prioritaria, considerando la creciente incorporación de nuevas tecnologías en la industria eléctrica y la necesidad de maximizar la eficiencia operativa y la seguridad en los procesos.

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de  
Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

Asimismo, el periodo de estudio evidencia que la capacitación y el desarrollo profesional del personal impactan positivamente en la motivación y el rendimiento laboral. Invertir en programas de desarrollo profesional que consideren las aspiraciones y el potencial individual de cada trabajador contribuye a reducir la rotación de personal, fortalecer el sentido de pertenencia y fomentar un ambiente laboral positivo. Además, una fuerza laboral capacitada y motivada permite a la empresa enfrentar de manera proactiva los desafíos de sostenibilidad y adaptación a las regulaciones cambiantes del sector energético.

La Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi S.A debe adoptar un enfoque estratégico en la planificación y ejecución de programas de capacitación y desarrollo de habilidades para su personal, alineándolos con sus objetivos a largo plazo y los requerimientos del sector energético.

La capacitación continua es una inversión esencial para mejorar la competitividad y resiliencia de la empresa en un entorno cada vez más exigente y dinámico. Al invertir en el desarrollo de su capital humano, la empresa no solo mejora su eficiencia operativa, sino que también asegura un servicio de mayor calidad para la comunidad a la que sirve.

## Referencias

1. Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
2. Bautista, M. (2021). *Proceso de la investigación cualitativa: Epistemología, metodología y aplicaciones*. Bogotá: Manual Moderno.
3. Daud, N., Nor Azman, A. W., & Ayub, A. Z. (2020). Training Needs Assessment in Human Resource Development. *Journal of Workplace Learning*, 32(6), 395–410.
4. García, M., & López, J. (2022). Capacitación y desarrollo de habilidades en el sector eléctrico. *Revista de Estudios Empresariales*, 10(1), 45-62.
5. Hernández-Sampieri, D. R., & Torres, D. C. (2020). Metodología de la investigación. En D. R. Hernández-Sampieri, & D. C. Torres, *Metodología de la investigación : las rutas cuantitva,cualitativa y mixta* (pág. 109). Mexico : Mc graw Hill education.
6. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
7. Monroy, M., & Nava, N. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/172512>

Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial de  
Cotonaxi S.A periodo 2020 – 2024

---

8. Pérez, S., & Martínez, L. (2023). Análisis de las necesidades de capacitación en empresas de servicios públicos. *Formación y Desarrollo*, 22(4), 34-50.
9. Rodríguez, A. (2021). La importancia de la formación continua en el sector energético. *Journal of Energy Education*, 15(3), 112-125.

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).