

## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA PARA LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGENCIA JIPIJAPA

### CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MODEL FOR THE NATIONAL ELECTRICITY CORPORATION, JIPIJAPA AGENCY

Jenny Elizabeth Parrales Reyes \*, Kerly Irina Soledispa Ventura\*\*

#### RESUMEN

El modelo de responsabilidad social corporativa para optimizar la gestión administrativa y empresarial de la Corporación Nacional de Jipijapa se fundamenta en cuatro ejes claves: desarrollo humano, aporte a la comunidad, desempeño ambiental y su eficacia operativa. A través de la implementación de este modelo, la corporación busca generar un impacto positivo tanto a nivel interno como externo, alineando sus operaciones con principios de sostenibilidad y responsabilidad social, este modelo articula además los objetivos del plan estratégico de CNEL EP y los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, se pretende generar resultados positivos y medibles mediante la utilización de varios indicadores de impacto. Su metodología abarca la recopilación de datos acerca de la situación presente de la planeación estratégica y la gestión administrativa de CNEL Jipijapa, además de la utilización de los métodos cuali-cuantitativos para cuantificar la influencia de la ejecución de este modelo de responsabilidad social corporativa.

**Palabras clave:** Modelo, responsabilidad social corporativa, estrategias, sostenibilidad.

#### ABSTRACT

The corporate social responsibility model to improve the administrative and business management of the Jipijapa National Corporation is based on four key axes: human development, contribution to the community, environmental performance and its operational efficiency. Through the implementation of this model, the corporation seeks to generate a positive impact both internally and externally, aligning its operations with principles of sustainability and social responsibility. This model also articulates the objectives of the strategic plan of CNEL EP and the objectives of sustainable development of the UN, it is intended to generate positive and measurable results through the use of various impact indicators. Its methodology covers the collection of information on the current situation of strategic planning and administrative management of CNEL Jipijapa, in addition to the use of qualitative-quantitative methods to measure the impact of applying this model of corporate social responsibility.

**Keywords:** Model, corporate social responsibility, strategies, sustainability.

\* Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0000-0002-6648-0858. jenny.parrales@unesum.edu.ec

\*\* Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0000-0002-7423-7567. soledispairina@gmail.com



## RESUMO

O modelo de responsabilidade social empresarial para melhorar a gestão administrativa e empresarial da Corporação Nacional de Jipijapa assenta em quatro eixos fundamentais: desenvolvimento humano, contributo para a comunidade, desempenho ambiental e a sua eficiência operacional. Através da implementação deste modelo, a corporação procura gerar impacto positivo interna e externamente, alinhando a sua atuação com princípios de sustentabilidade e responsabilidade social. Este modelo também articula os objetivos do plano estratégico da CNEL EP e os objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU, pretende-se gerar resultados positivos e mensuráveis por meio da utilização de diversos indicadores de impacto. Sua metodologia abrange a coleta de informações sobre a situação atual do planejamento estratégico e gestão administrativa da CNEL Jipijapa, além do uso de métodos qualitativos-quantitativos para medir o impacto da aplicação desse modelo de responsabilidade social empresarial.

**Palavras-chave:** Modelo, responsabilidade social empresarial, estratégias, sustentabilidade.

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social corporativa (RSC) no es algo nuevo en la historia, su nacimiento se da en las décadas de los 50 y 60. Según Flórez (2023), indica que fue abordada inicialmente por el economista Howard R. Bowen, dado que planteó el cuestionamiento sobre la obligación de las empresas de retribuir a la sociedad lo que han obtenido de ella.

En Ecuador, la RCS aún se aplica de manera limitada y mayormente relacionada a la protección del medio ambiente, por lo que el término aún no está completamente incorporado en los valores y objetivos de las organizaciones.

Conforme a los resultados del estudio de Acosta et al. (2018), finiquitan que el 63% de las empresas ecuatorianas tienen un 18% de nivel de vínculo alto de RSC, mientras que un 45% tiene un nivel medio, considerando que no tienen definido una responsabilidad social corporativa de manera completa y eficiente.

Un modelo de responsabilidad social corporativa, es una herramienta que puede ser empleada en la Corporación Nacional de Electricidad, agencia Jipijapa, buscando la integración de RSC con las actividades de la corporación.

En este contexto, el modelo de RSC ofrece mejorar la gestión administrativa y empresarial. Este modelo de RSC surge debido a la necesidad de disponer de una herramienta estructurada en cuatro ejes que son: el desarrollo humano, aporte a la comunidad, desempeño ambiental y la eficiencia operativa. Estos ejes se desarrollan de manera específica en el contenido de esta investigación.

### Responsabilidad Social Corporativa

Es un enfoque que adoptan las empresas y organizaciones para incorporar aspectos relacionados con lo social, el medio ambiente y la ética en sus actividades y con diferentes grupos de interés, como su personal, clientes, proveedores, comunidades locales y el entorno natural. Según Bello (2023), define la RSC como el compromiso de una organización para manejar de manera responsable y en consonancia con las expectativas públicas por sus acciones.

Por otra parte, la Norma ISO 26000 (2010), indica que es una guía internacional que proporciona a las organizaciones directrices en relación a la responsabilidad social, y puede ser incorporada como parte de las actividades de política estatal de las entidades.

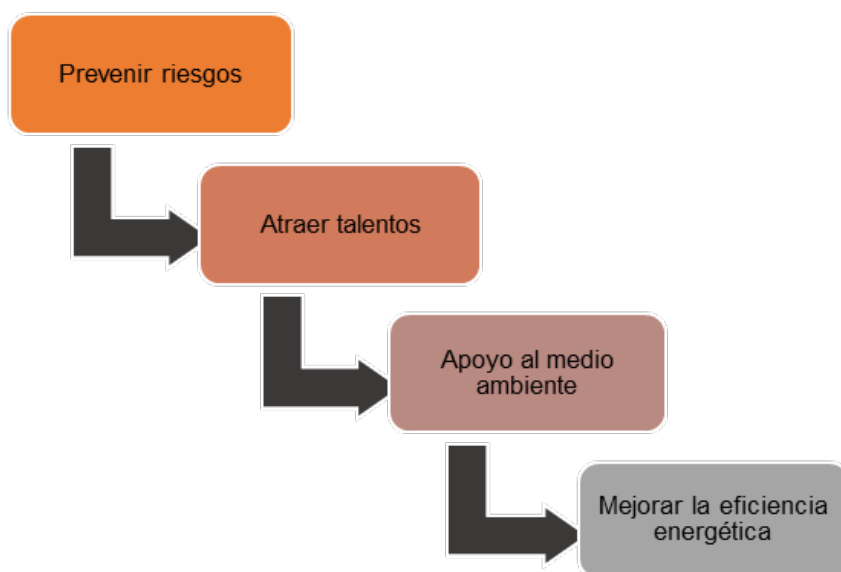
### Áreas de interés de la RSC

Es la categorización de los sectores o grupos interesados con los cuales la Corporación Nacional de Electricidad, agencia Jipijapa puede colaborar y con los que tiene una influencia directa o indirecta, entre ellos generalmente están: empleados, comunidad y el medio ambiente.

### Beneficios de la implementación de la RSC

Los casos exitosos en la planeación estratégica y su gestión administrativa evidencian que la RSC se convierte en un proceso con diversos beneficios concretos para la corporación, al mejorar y fortalecer varios aspectos de la entidad. Específicamente, algunas de las ventajas que se obtienen son:

Gráfico 1. Beneficios de la responsabilidad social corporativa



Elaboración propia bajo la información del sitio web Inspiring Benefits (2021).

### Diseño para la implementación de responsabilidad social corporativa para la Corporación Nacional de Electricidad, agencia Jipijapa

#### Generalidades

El propósito de esta labor implica desarrollar un modelo de RSC con el fin de contribuir al desarrollo de los cuatros ejes que se plantean, lo cual abarcan varios lineamientos que se fundamentan en una investigación previa respecto a la gestión administrativa de CNEL Jipijapa, por lo que se toma en consideración a los ejes con sus respectivas dimensiones, vinculándolos con los objetivos estratégicos del

plan estratégico de CNEL EP y además con los objetivos de Desarrollo Sostenibles planteados por la ONU.

#### Aplicación

Se aplica a todos los procedimientos de la Corporación Nacional de Electricidad, agencia Jipijapa y se vincula con otras políticas adoptadas por la organización.

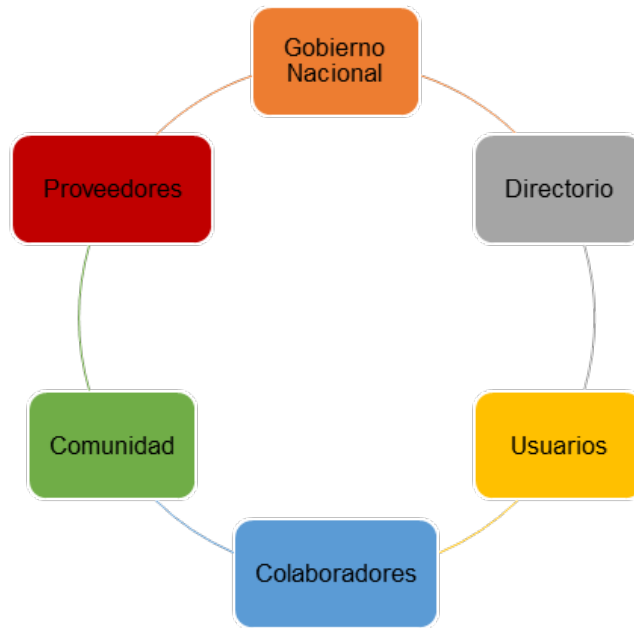
#### Sistema de gestión de RSC

Se integrará en cada uno de los procesos y procedimientos de CNEL, agencia Jipijapa, además de considerar a los grupos de interés.

## Grupos de interés de CNEL EP

También, denominada en inglés como “stakeholders” se trata de personas, grupos u entidades que presentan un interés o preocupación por la corporación. Estas partes interesadas pueden influir o verse afectadas por las decisiones, acciones o resultados de la corporación. Los grupos de interés que integran CNEL EP son:

Gráfico 2. Grupos de interés



Nota. Elaboración propia bajo la información de Memoria de Sostenibilidad CNEL EP (2020-2021).

## Modelo de la RSC

La Corporación Nacional de Electricidad, agencia Jipijapa dispondrá de un modelo de RSC adaptándose a sus necesidades y características específicas, cabe señalar que no solo beneficiará a la comunidad y al medio ambiente, sino que también aportará valor a la empresa en términos administrativos y empresariales.

En el cuadro siguiente se muestra la organización de este modelo de RSC para la Corporación Nacional de Electricidad, agencia Jipijapa.

Tabla 1. Estructura del modelo de RSC.

Ejes	Dimensiones	Objetivos estratégicos de CNEL 2021-2025	Objetivos de Desarrollo Sostenible
1 Desarrollo humano	Capacitación	OE 8. Fortalecer la gestión institucional y el desarrollo de capacidades del talento humano. Plan estratégico de CNEL EP (2021-2025)	ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico. Organización de Naciones Unidas (2015)
	Inclusión		
	Recursos humanos		
2 Aporte a la comunidad	Transmitir energía social	OE 7. Integrar la gestión de riesgos y la responsabilidad social de forma transversal	ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

3	Desempeño ambiental	Lucha contra el hurto de energía	en los procesos, planes y proyectos, considerando las mejores prácticas de sostenibilidad.	Organización de Naciones Unidas (2015)
		Reducir el impacto ambiental	Plan estratégico de CNEL EP (2021-2025)	ODS 7. Energía asequible y no contaminante. Organización de Naciones Unidas (2015)
4	Eficiencia operativa	Incremento de la cobertura y calidad del servicio	OE 3. Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria, para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en calidad del servicio. Plan estratégico de CNEL EP (2021-2025)	ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas. Organización de Naciones Unidas (2015)
		Seguimiento de la situación actual de la planificación estratégica		

Nota. Modelo de responsabilidad social corporativa para CNEL Jipijapa, estructura por cuatro ejes con sus respectivas dimensiones, los objetivos estratégicos son tomados del Plan estratégico de CNEL EP (2021-2025).

Tabla 2. Dimensiones del eje de desarrollo humano.

Dimensiones	Alcance
Capacitación	La Corporación Nacional de Electricidad, agencia Jipijapa reconoce la importancia de la responsabilidad social como parte completa de sus actividades. Para garantizar que los empleados comprendan y apliquen los principios de responsabilidad social en sus actividades diarias, abarca temas como ética empresarial, respeto por el medio ambiente, relaciones con la comunidad y otros aspectos relevantes como el accionar de la gestión administrativa y su influencia con la planificación estratégica de CNEL EP. A través de la capacitación, se busca fomentar una cultura organizacional conformada en la responsabilidad y la transparencia, asegurando que cada miembro del equipo contribuya a cumplir con los objetivos estratégicos determinados en la planificación estratégica de CNEL. Además, de promover aspectos sociales, ambientales y éticos en las actividades de la corporación.
Inclusión	De acuerdo al objetivo estratégico 6 del Plan Estratégico 2017-2021 de CNEL EP, considera que en el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades se menciona el porcentaje de las personas con discapacidad que pueden laborar en la corporación sin problema alguno, esto quiere decir, que las personas que tengan discapacidad igual o superior al 30% pueden acogerse a este derecho establecido en la Ley antes mencionada.
	En esta dimensión se aborda el activo más valioso de la corporación, siendo fundamental para el éxito y el funcionamiento eficiente de CNEL

**Recursos humanos**

Jipijapa. Aquellas personas que trabajan para esta corporación en sus diferentes roles y responsabilidades ayudan al crecimiento empresarial y su contribución con la comunidad. En base a las acciones planteadas en el Plan estratégico de CNEL EP, es importante tener en cuenta el establecimiento de un diagnóstico de las brechas entre perfiles de cargos y las competencias de los servidores.

Eje 2: Aporte a la comunidad

Este eje hace referencia a las acciones y programas que CNEL Jipijapa llevará a cabo para contribuir al desarrollo demográfico y la lucha contra el hurto de energía. Estos aportes buscan generar un efecto beneficioso en diversas áreas de la corporación, sin dejar atrás el cumplimiento del objetivo once de Desarrollo Sostenible.

**Tabla 3. Dimensiones del eje de aporte a la comunidad**

Aporte a la comunidad	
<b>Desarrollo demográfico</b>	En esta etapa, la corporación define las inversiones que se han enfocado en la construcción de nuevas líneas, subestaciones y alimentadores, con la intención de mejorar la atención a los usuarios. Es por ello, que se busca la mejora del sistema eléctrico mediante la adopción de nuevas tecnologías, otro de los aspectos importantes en esta etapa es dar cumplimiento al objetivo 4 del Plan Estratégico 2021-2025, en el que menciona la atención del aumento en la demanda de energía eléctrica y alumbrado público.
<b>Lucha contra el hurto de energía</b>	Consiste en la importancia de establecer una comunicación efectiva con la comunidad y sus grupos de interés. Para lograrlo, se implementarán campañas publicitarias, informativas y de concientización que se destacan por combatir el hurto de energía. Estas campañas utilizan un lenguaje positivo, asegurando un suministro eléctrico más confiable y equitativo para todos sus usuarios, al mismo tiempo que protege los ingresos y recursos para continuar mejorando sus servicios.

Eje 3: Desempeño ambiental

Este eje propone el desempeño ambiental de CNEL Jipijapa, el cual no solo contribuye a la protección del medio ambiente, sino que también fortalece su reputación y legitimidad como corporación comprometida a una eficiente gestión administrativa y el bienestar de la comunidad.

**Tabla 4. Desempeño ambiental**

Desempeño ambiental	
<b>Reducir el impacto ambiental</b>	<p>Esta dimensión implica llevar a cabo una serie de estrategias y medidas que permitan minimizar la huella ambiental de sus actividades. Uno de los impactos ecológicos más relevantes de CNEL Jipijapa son aquellos que generan las redes de alta tensión ocasionando un “efecto corona” que ioniza el ambiente.</p>

Eje 4: Eficiencia operativa

Este eje menciona la capacidad de la corporación para llevar a cabo el aumento en la extensión, la mejora en la excelencia de su servicio y la supervisión de la condición actual del plan estratégico. Una eficiencia operativa sólida no solo mejora la competitividad y sostenibilidad de CNEL Jipijapa, sino que también contribuye a la satisfacción de los usuarios y la confianza de los stakeholders.

**Tabla 5. Dimensiones del eje de eficiencia operativa**

Eficiencia operativa	
<b>Mejora en la extensión y excelencia del servicio</b>	<p>La extensión de esta faceta está vinculada al aumento de la población en el cantón Jipijapa, razón por la cual se persigue enriquecer la satisfacción de los usuarios y asegurar un suministro eléctrico confiable y efectivo. Importa mencionar que la expansión de la cobertura y la excelencia del servicio constituye un proceso constante que precisa de una administración eficaz y del compromiso de la entidad para ajustarse a las cambiantes exigencias de la comunidad.</p>
<b>Seguimiento de la condición actual del plan estratégico</b>	<p>La eficacia operativa también engloba la supervisión de la coyuntura actual de la planificación estratégica de CNEL Jipijapa, lo que conlleva a mejorar los procedimientos administrativos y emplear de manera eficaz los recursos para lograr los resultados anhelados en el contexto de la planificación estratégica.</p>

## METODOLOGÍA

### Diseño de investigación

Este trabajo comprende la recopilación de información del estado actual del plan estratégico y la gestión administrativa de CNEL Jipijapa, elementos que permitieron proponer este modelo de responsabilidad social con una metodología planteada en cuatro ejes, además se enfoca en la aplicación de varios métodos de investigación como el bibliográfico que permitió fundamentar las bases teóricas y científicas para adaptarlas a este modelo planteado, por otro lado la utilización del método cuali-cuantitativo ya que se plantea medir el proceso de la aplicación de las estrategias de este modelo considerando sus cuatro ejes, además es importante señalar la aplicación del método heurístico que permitirá la combinación de varios métodos de investigación para reflejar el impacto del modelo de RSC.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En lo que respecta a los resultados y discusión se hace una proyección del impacto de las estrategias referente a cada eje planteado en este modelo, quedando de la siguiente forma:

En lo que tiene que ver al eje del desarrollo humano, este modelo establece una estrategia de cultura organizacional con la participación de todos los empleados de CNEL Jipijapa para fortalecer el sentido de pertenencia y motivación en los diferentes equipos de trabajos, esto logrará un aumento de satisfacción en los empleados para generar un compromiso compartido entre el empleador empleado y usuario.

Otra estrategia a implementar son acciones para incrementar la satisfacción y productividad del personal a través de la inversión en iniciativas de formación y crecimiento profesional para fortalecer capacidades y habilidades del personal de CNEL Jipijapa. Adicionalmente, se fomentaría un ambiente laboral inclusivo y diverso que promueva un mayor sentido no solo de aplicación

a la Ley de discapacidades, sino también haciendo un aporte a la sociedad menos protegida.

En lo referente al eje de aporte a la comunidad se plantea como estrategia de responsabilidad social corporativa un incremento significativo de no menos del 60% de la comunidad en programas de desarrollo comunitario que contribuya a mejorar el bienestar social, educativo y mediante el desarrollo de alianzas estratégicas con organizaciones a nivel comunitario y entidades sin fines de lucro que permitan multiplicar el impacto positivo de los programas sociales ante la comunidad. Es importante señalar que en estratégica es imprescindible la colaboración y articulación de las organizaciones y autoridades locales que van a permitir extender los programas de responsabilidad social corporativa, adicionalmente a esta estrategia se realizará un programa de concientización de los efectos económicos negativos hacia el Estado cuando se procede al hurto de energía eléctrica, considerando además los diferentes peligros y accidentes que pueden ocasionarse por el mal uso y el desconocimiento de este tipo de conexiones clandestinas, todo aquello generará una mejor vinculación entre CNEL y la comunidad para evitar conflictos a futuro.

El eje de desempeño ambiental en este modelo se enfoca en disminuir de la huella de carbono para garantizar el alcance de los objetivos de desarrollo de la ONU. Se desarrollarán estrategias comerciales y prácticas sostenibles para preservar el entorno ambiental y mitigar el impacto del cambio climático. Además, se implementarán tecnologías limpias y eficientes con el fin de disminuir los costos operativos, lo que permitirá que CNEL Jipijapa se posicione como líder en el sector energético en términos de sostenibilidad. En el eje de eficiencia operativa este modelo proyecta un ahorro inicial de no menos del 30% de costos operativos en el primer año, mejorando de esta forma la eficiencia en la gestión administrativa, esta estrategia abarca también una articulación de acciones por parte de los stakeholders lo que permitirá



fortalecer la reputación y posicionamiento en el mercado energético. Debido a que este modelo generará beneficios financieros a largo plazo le permitirá cumplir con estándares y regulaciones internacionales en materia de sostenibilidad y responsabilidad social y logrará una mejora continua en la gestión administrativa y plantearse de esta manera metas más ambiciosas para el futuro.

## CONCLUSIONES

La implementación de este modelo de responsabilidad social corporativa mejorará la eficiencia y el rendimiento en el trabajo de los empleados creando un ambiente laboral inclusivo y equitativo lo que permitirá fortalecer el sentido de pertinencia, y eficiencia por parte de los empleados de CNEL Jipijapa. Es importante señalar que se debe destinar fondos para la inversión de estos programas para que permitan tener una ejecución eficiente de acuerdo a lo planificado. Es esencial establecer una colaboración estrecha con instituciones locales con el propósito de promover el desarrollo social y financiero de las comunidades cercanas a las operaciones de CNEL Jipijapa. La inversión en proyectos sociales y educativos tendrá un efecto positivo en la calidad de vida de los residentes y, al mismo tiempo, reforzará la imagen y reputación de la corporación al demostrar su compromiso con el bienestar comunitario.

Por otro lado, la incorporación de tecnologías sostenibles para disminuir la huella ambiental será un factor que contribuirá a la acción contra el cambio climático. Cabe señalar, que al optimizar la eficiencia operativa en CNEL Jipijapa se reducen costos y al mismo tiempo la toma de decisiones es más ágil y se ve reflejada en un mejor servicio para satisfacción de los usuarios, este modelo mejora el control de las operaciones facilitando la toma de decisiones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, M., Lovato, S., & Buñay, J. (2018). La responsabilidad social corporativa e su rol en las empresas ecuatorianas. Obtenido de Revista Lasallista de Investigación, 15(2), 105-117: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492018000200105](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000200105)

Bello, E. (03 de enero de 2023). Responsabilidad Social Corporativa: ¿Qué es y cómo beneficia a tu empresa? Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/responsabilidad-social-corporativa-rentabilidad-beneficios-digital-business/>

Flórez, M. (10 de febrero de 2023). Antecedentes de la responsabilidad social empresarial. Obtenido de [www.reddearboles.org](http://www.reddearboles.org): Antecedentes de la responsabilidad social empresarial

Inspiring Benefits. (27 de septiembre de 2021). Los beneficios de la responsabilidad social corporativa. Obtenido de Inspiring Benefits: <https://www.inspiringbenefits.com/responsabilidad-social-corporativa-empresa/>

ISO 26000. (2010). Guía de responsabilidad social. Obtenido de International Organization for Standardization ISO: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Memoria de Sostenibilidad CNEL EP. (2020-2021). Relacionamiento con grupos de interés. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/memoria-de-sostenibilidad/>

Organización de Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Plan estratégico de CNEL EP. (2021-2025). Objetivos estratégicos. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/PLAN-ESTRATEGICO-CNEL-EP-2021-2025.pdf>