

# ÍNDICE INTEGRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIA LOJANA DE ESPECERÍAS ILE C.A.

## *Integral Social Responsibility Index for Industria Lojana de Especerías ILE C.A.*

Recibido: 09/02/2024 – Revisado: 20/03/2024 - Publicado: 05/07/2024

DOI: <https://doi.org/10.56124/ubm.v5i9.008>



jul - dic 2024

Vol. 5 - Núm. 9

e-ISSN 2600-6006

María José Aráuz Zambrano  
<https://orcid.org/0009-0008-5504-2386>  
maria.arauz@espam.edu.ec  
Escuela Superior Politécnica  
Agropecuaria de Manabí (ESPAM),  
Calceta, Ecuador

Silvana Katherine Cedeño Bravo  
<https://orcid.org/0009-0008-3450-5687>  
silvana.cedenobra@espam.edu.ec  
Escuela Superior Politécnica  
Agropecuaria de Manabí (ESPAM),  
Calceta, Ecuador

Roberto Orlando Bello Parra  
<https://orcid.org/0000-0003-3584-7140>  
rbello@espam.edu.ec  
Escuela Superior Politécnica  
Agropecuaria de Manabí (ESPAM),  
Calceta, Ecuador



### Resumen

Este estudio se basó en la propuesta de un índice integral que posibilita la evaluación de la responsabilidad social empresarial en la empresa Industria Lojana de Especerías ILE C.A, que contribuya a una toma de decisiones más acertada. Por tanto, se manejó una metodología con enfoque cuantitativo permitiendo una evaluación numérica, concreta y precisa a través de la investigación bibliográfica proporcionando una base teórica sólida, al igual que, el conocimiento de los cambios en el desarrollo de las prácticas actuales. En conjunto con el método analítico-sintético y descriptivo. Del mismo modo, se hizo uso de la técnica de la encuesta. Entre los principales resultados se definieron indicadores de desempeño de RSE, y a partir de su ponderación se definió un índice integral para la empresa que representa una herramienta fundamental que permite la medición de su impacto social, económico y ambiental de la organización, lo cual, permitió cuantificar de forma global el comportamiento presentado durante un período determinado, a través de la ponderación de los indicadores a cada dimensión de la RSE facilitando la síntesis, comparación y evaluación de la información.

**Palabras clave:** Evaluación, responsabilidad social, toma de decisiones, empresa.

### Abstract

*This study was based on the proposal of a comprehensive index that allows the evaluation of corporate social responsibility in the company Industria Lojana de Especerías ILE C.A, contributing to more informed decision-making. Therefore, a methodology based on the quantitative approach was employed, enabling a numerical, concrete, and precise assessment through literature research, providing a solid theoretical foundation, as well as knowledge of changes in current practices' development. Alongside the analytical-synthetic and descriptive. Likewise, the survey technique was employed. Among the main results, performance indicators for CSR were defined, and based on their weighting, a comprehensive index for the company was established. This index serves as a fundamental tool for measuring its social, economic, and environmental impact, allowing for the comprehensive quantification of the behavior exhibited during a specific period. This was achieved through the weighting of indicators for each dimension of CSR, facilitating the synthesis, comparison, and evaluation of information.*

**keywWords:** Evaluation, social responsibility, decision-making, company.

### Cita sugerida APA - 7ma. Edición

Aráuz Zambrano, M., Cedeño Bravo, S., & Bello Parra, R. (2024). Índice integral de responsabilidad social empresarial en la empresa Industria Lojana de Especerías ILE C.A. ULEAM Bahía Magazine, 5(9), 51-61. Obtenido de [https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam\\_bahia\\_magazine](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine)

## Introducción

El sector empresarial durante los últimos años ha tenido un creciente interés que no solo se centra en buscar un beneficio económico, sino también en enfocarse hacia el bien común de la sociedad. Ortiz (2013) determina que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) “ayuda en la generación de una cultura empresarial más sólida” (citado en Lara y Sánchez, 2020). En efecto, permite formar la identidad aportando un sentido de pertenencia que beneficia la relación de los trabajadores con la empresa, y a la vez desempeñar el fortalecimiento en la cultura organizacional procediendo de manera ética con relación a su impacto social, económico y ambiental.

Dentro de este marco, las empresas del Ecuador deben adaptarse a dichos procesos de transformación, puesto que gestionar la RSE “implica la apuesta por una organización comprometida con las causas sociales, económicas y ambientales, con la ética, con la transparencia” (Niño y Cortéz, 2018). Si bien es cierto, en el Ecuador existen empresas que no toman en consideración la importancia de los impactos sociales y ecológicos, de modo que ciertas empresas manejan la RSE de manera empírica, es decir realizan iniciativas de forma voluntaria con la única finalidad de ser sostenibles dentro del mercado.

Bajo este contexto, la medición se establece como el comienzo para el cambio y optimización en la gestión de la RSE. De esta manera, Medina León et al. (2014) afirman que “el uso de indicadores sintéticos o integrales, para evaluar la eficiencia de los sistemas, ha cobrado una amplia difusión en los últimos tiempos” (citado en Medina, 2020). Constituyendo una oportunidad para las organizaciones en la mejora del manejo e implementación de la norma ISO 26000.

Sin embargo, Bahurmoz (2019) establece que “construir un índice de RSE integral que incluya las perspectivas de todas las partes implicaría medir cada indicador”, puesto que, un índice integral “se nutre de los resultados de otros diseñados para la medición de parámetros específicos de cada proceso” (Medina et al., 2020, citado en Cárdenas e Intriago, 2022). Obteniendo una visión global con base a resultados de la evaluación de los parámetros específicos que integra cada principio, facilitando identificar las áreas con deficiencias y fortalecer la imagen corporativa.

En este escenario, la empresa ecuatoriana ILE C.A. es una organización que realiza esfuerzos en potencializar un ambiente laboral seguro, con políticas de equidad de género e inclusión, con compromiso del sector medio ambiental en el que opera, promoviendo los alimentos saludables. A pesar de aquello, no posee un índice integral propio con el que lleve a cabo la evaluación de su Responsabilidad Social Empresarial, que como principales resultados le permita el seguimiento y control con base en sus tres aristas principales: social, económico y ambiental. De tal manera que, el propósito de este artículo es definir un índice integral para la evaluación de la responsabilidad social empresarial de la empresa ILE C.A. que contribuya a la toma de decisiones.

En tal sentido, la evaluación de la responsabilidad social empresarial mediante un índice integral aportará una eficaz toma de decisiones en la empresa ILE C.A., sustentado bajo un enfoque teórico, social y ambiental. Teóricamente esta investigación posibilitará a la empresa extender la base de conocimientos que se utilice para la medición del nivel de compromiso de acciones ecológicas y socialmente responsables. Por lo tanto, contar con un índice integral teórico representa una herramienta valiosa para medir su impacto como organización en su desempeño socioambiental y desarrollo sostenible.

Desde la perspectiva del ámbito social, la investigación se sintetiza en poder identificar las gestiones que realiza la empresa que benefician directamente a la sociedad local, como desarrollo de empleo, implementación de políticas de igualdad de género, programas de educación y salud, entre otros. Estas iniciativas contribuyen al desarrollo sostenible, al igual que, a la creación de valor aportando a la generación de nuevos mercados, a su vez, reducir la pobreza para promover un desarrollo más equitativo.

En cuanto al aspecto ambiental, la investigación permitirá la evaluación de la relación de la empresa con el entorno natural, incluyendo las prácticas que realiza para la conservación de los recursos naturales, tales como la mitigación del cambio climático, emisiones contaminantes y gestión de residuos. Así pues, se persigue cumplir con las leyes y regulaciones vigentes con el objetivo de prevenir el deterioro ambiental, obteniendo de esta manera una ventaja competitiva en comparación con otras empresas.

## Metodología

La investigación se desarrolló en la empresa Industria Lojana de Especerías ILE C.A., ubicada en la ciudad de Loja, provincia de Loja, en donde se estudió las variables Responsabilidad Social Empresarial y la toma de decisiones. Se realizó siguiendo una metodología con un enfoque cuantitativo, de modo que, se midió de manera numérica los datos recolectados a través del análisis estadístico, y a su vez, poseyó un enfoque cualitativo, mismo que facilitó la recolección de datos no numéricos mediante la exploración de perspectivas y experiencias de los actores clave dentro de la empresa ILE C.A., asimismo, se empleó la modalidad de investigación bibliográfica, porque posibilitó la recolección de información que sustentó de rigor científico la teoría y procedimiento de la investigación.

Paralelamente, los métodos que se utilizaron fueron los métodos analítico-sintético, que, conforme a Díaz et al. (2021) permite el “sustento teórico de la discusión de los resultados obtenidos y el arribo a las conclusiones”; asimismo, el método descriptivo el cual favoreció la recolección de información a través de las técnicas aplicadas para la obtención de datos que describan de forma objetiva las prácticas y acciones que implementa ILE C.A.

Además, se aplicaron técnicas como la encuesta, que empleando las palabras de Granados (2020) permite “estudiar fenómenos de carácter social que busca abundar en sus componentes no de manera directa, sino a través de la experiencia de las personas”. Cabe

considerar que es una técnica que posibilitó recolectar información de manera específica a partir de las respuestas del encuestado orientado hacia el objetivo de la investigación.

Con respecto a las herramientas que se manejaron se encuentra la guía de la encuesta, que según Feria et al. (2020) “constituye el instrumento metodológico que permite la aplicación del método, en la práctica”. Por tanto, esta herramienta consintió en llevar a cabo de una forma ordenada la elaboración y ejecución de la encuesta elaborada por el doctor Gustavo Yepes y Diana Rueda con base en los criterios del GRI, Pacto Global y la ISO 26000.

Posteriormente se aplicó la matriz Saaty, que en palabras de Nantes (2019), ayuda a “la toma de decisiones multicriterio que permite generar escalas de prioridades basándose en juicios expertos”. Debido a que es una herramienta cuantitativa que facilitó la determinación de las ponderaciones de los indicadores definidos, y a su vez el cálculo del índice integral contribuyendo a la toma de decisiones más fundamentadas y confiables.

## Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos que engloban la propuesta de un índice para la evaluación de la responsabilidad social en ILE C.A, con la facultad de integrar diversos índices que posibilitan la medición de los procesos vinculados a las buenas prácticas asociadas a la RSE de la organización. Los cuales se desarrollan a través de un conjunto de etapas basados principalmente en la identificación de los síntomas, que hace referencia al estado actual en la empresa, asignación de un peso a cada síntoma, es decir, a cada materia fundamental de la RSE, determinación del índice.

### 1. Identificación del estado actual de la RSE

En esta primera etapa, se realizó la evaluación de la RSE de la empresa ILE C.A en función de varios aspectos: gobierno corporativo, estructura y operación, desempeño económico, social laboral, ambiental, de derechos humanos, con la comunidad, anticorrupción, productos y servicios, al igual que, en la estrategia.

En lo que respecta al gobierno corporativo, la empresa ha establecido órganos reguladores y de control que ayudan a fomentar el reconocimiento, evaluación y desempeño sobre las opiniones y expectativas de los diversos grupos de interés, al igual que, se efectúan mecanismos, teniendo en cuenta las perspectivas de los grupos de intereses particulares para garantizar el proceso de la toma de decisiones.

En lo que concierne al ámbito de estructura y operación, se destaca la existencia de sistemas que apoyan la recopilación, análisis y control de ejecución sobre las actividades plasmadas, en consonancia con las metas y objetivos planteados, al mismo tiempo, la empresa realiza informes periódicos a todas las partes interesadas sobre las regiones y países donde opera, al igual que gestiona los resultados económicos y financieros en su desempeño operativo, y su operación de productos y marcas que manejan.

En cuanto al desempeño económico, se resalta que la empresa cumple con sus responsabilidades tributarias y pago de impuestos necesarios, asimismo, lleva a cabo medidas para analizar y comunicar el impacto sobre los efectos económicos directos e indirectos de sus actividades de operación.

Respecto al área ambiental, se efectúan acciones orientadas para conocer y reducir el impacto sobre la biodiversidad, gestionar y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero y sustancias nocivas para la capa de ozono, dándole prioridad a la utilización productos y servicios proveniente de proveedores que demuestren compromiso con la protección del medio ambiente.

En el ámbito social laboral, dentro de la empresa se despliegan acciones para el desarrollo de empleo, inclusión laboral, asegurando la diversidad e imparcialidad de oportunidades para los colaboradores a través del cumplimiento de las condiciones laborales determinadas por la ley, incluyendo aspectos como: salarios adecuados, compensación monetaria de las horas extras, vacaciones y licencia de maternidad.

En relación al desempeño social de derechos humanos, se evidencia que la organización posee métodos que imposibilitan el trabajo obligado en las operaciones mediante una política de respeto de los derechos humanos y procedimientos de evaluación y control.

En función a lo social con la comunidad, la empresa dispone de mecanismos para desplegar diversas fuentes de ingresos a las comunidades por medio de políticas de soporte en las actividades de promoción y prevención de salud, al igual que, acciones que posibiliten el acceso a educación, transmisión y desarrollo tecnológico.

Asimismo, en lo social anticorrupción, ILE C.A implementa políticas de respaldo a las comunidades de las regiones de influencia o relación, en lo que respecta las acciones de promoción y prevención de salud, así como, el acceso a educación, estrategias para impedir aquellas prácticas monopolísticas y deshonesto con la competencia.

Haciendo énfasis en lo social en productos y servicios, la empresa ejecuta acciones para comunicar y formar a los consumidores acerca del impacto de su consumo y las medidas para disminuirlo. De igual forma, posee los procedimientos para garantizar el cumplimiento de la confidencialidad de clientes, usuarios, y/o consumidores.

Finalmente, en lo que respecta a la estrategia, se resalta la determinación de misión, visión, políticas y objetivos estratégicos que se encuentran asociados a iniciativas o programas que buscan contribuir a la responsabilidad social. También, la organización realiza acciones para comunicar a los que integran todos los niveles del compromiso social y ambiental de los procesos de la organización.

Por consiguiente, para la selección de los indicadores propuestos

se fundamenta en revisión bibliográfica garantizando un respaldo científico, debido a que abarcó diversas fuentes, tales como estudios académicos, informes de organizaciones internacionales, al igual que, las normativas para la evaluación del desempeño social y ambiental de las organizaciones.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos, se presenta en la siguiente tabla la propuesta de los indicadores para evaluar la responsabilidad social de ILE C.A.

**Tabla 1**

*Propuesta de los indicadores para evaluar la responsabilidad social de ILE C.A*

Materias fundamentales de la RSE	Indicadores
Gobernanza de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de Transparencia en la Toma de Decisiones (ITTD)</li> </ul>
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>El porcentaje de mujeres que ocupan puestos de decisión en la empresa.</li> </ul>
Prácticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de Rotación de Empleados (TRE).</li> </ul>
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de Reciclaje (IR).</li> <li>Cantidad de actividades de sensibilización ambiental realizadas</li> </ul>
Prácticas justas de operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de Proveedores Locales (PPL).</li> </ul>
Asuntos de consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de Devoluciones (TD).</li> </ul>
Participación activa y desarrollo de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de programas comunitarios.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

## 2. Asignación de un peso a cada materia fundamental de la RSE.

En esta etapa se muestra la jerarquización a cada una de las materias fundamentales y sus indicadores para el posterior análisis y conformación del índice integral para la evaluación de la RSE en la empresa.

Para lograrlo se hizo uso de la matriz Saaty que simplificó la asignación de las ponderaciones a los indicadores establecidos. Los cuales se detallan a continuación.

**Tabla 2**

*Componentes*

Componentes (C)	
C1	Gobernanza de la organización
C2	Derechos humanos
C3	Prácticas laborales
C4	Medio ambiente
C5	Prácticas justas de operación
C6	Asuntos de consumidores
C7	Participación activa y desarrollo de la comunidad

Fuente: elaboración propia

Por consiguiente, para asignar los pesos a cada indicador se utilizó una escala, de un rango de 1 al 9, en donde 1 representa igual importancia, mientras que 9 con mayor importancia, en este se incluye la escala absolutamente importante, demostrablemente más importante, notablemente más importante, ligeramente más importante. Por otro lado, en el rango de 1 a 0.11 se interpreta como menos importante, encontrando la escala ligeramente menos importante, notablemente menos importante, absolutamente

menos importante. Cabe mencionar que los decimales en el rango de 1 a 0.11, se obtienen de:  $1/2 = 0.5$ ,  $1/3 = 0.33$ ,  $1/4 = 0.25$ ,  $1/5 = 0.2$ ,  $1/6 = 0.17$ ,  $1/7 = 0.14$ ,  $1/8 = 0.13$ ,  $1/9 = 0.11$ .

En consecuencia, se procedió a realizar y llenar la matriz cuadrada mediante la aplicación del criterio de expertos, asignando valores conforme a lo expresado por Parra et al. (2022) que “para asignar pesos relativos a través del método de Saaty se confecciona una

matriz cuadrada, con igual número de elementos o criterios en filas y en columnas”. Continuamente, cada valor se dividió entre la suma total, resultando la obtención de los pesos relativos para cada indicador.

Como se evidencia en las siguientes tablas.

**Tabla 3**  
*Ponderación de los componentes con el método Saaty.*

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
C1	1	0.2	0.333333	0.2	0.333333	0.333333	0.2
C2	5	1	3	1	3	3	1
C3	1	0.333333	1	0.2	1	1	0.2
C4	5	1	5	1	5	3	1
C5	1	0.2	1	0.2	1	1	0.333333
C6	3	0.333333	1	0.333333	1	1	0.333333
C7	5	1	5	1	3	3	1
Suma	21.00	4.07	16.33	3.93	14.33	12.33	4.07

Fuente: elaboración propia

**Tabla 4**  
*Matriz normalizada*

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	Promedio fila
C1	0.048	0.049	0.020	0.051	0.023	0.027	0.049	0.04
C2	0.238	0.246	0.184	0.254	0.209	0.243	0.246	0.23
C3	0.048	0.082	0.061	0.051	0.070	0.081	0.049	0.06
C4	0.238	0.246	0.306	0.254	0.349	0.243	0.246	0.27
C5	0.048	0.049	0.061	0.051	0.070	0.081	0.082	0.06
C6	0.143	0.082	0.061	0.085	0.070	0.081	0.082	0.09
C7	0.238	0.246	0.306	0.254	0.209	0.243	0.246	0.25

Fuente: elaboración propia

Por lo tanto, los pesos para cada materia fundamental de la RSE se describen en la siguiente tabla.

**Tabla 5**  
*Ponderaciones de los componentes con el método Saaty*

	Componentes	Pesos
C1	Gobernanza de la organización	0,04
C2	Derechos humanos	0,23
C3	Prácticas laborales	0,06
C4	Medio ambiente	0,27
C5	Prácticas justas de operación	0,06
C6	Asuntos de consumidores	0,09
C7	Participación activa y desarrollo de la comunidad	0,25

Fuente: elaboración propia

En la formulación de la expresión para calcular el índice integral de la RSE de ILE C.A, fue necesario evaluar la coherencia de los datos, a lo cual, Parra et al. (2022) ratifican que “el método de Saaty o Proceso Analítico de Jerarquía (AHP) que brinda un análisis más detallado de los indicadores ya que además de asignarles peso, es capaz de decir en qué medida es uno más importante que el otro” (citando a Medina, 2013). Por lo tanto, se

obtuvo un  $\lambda_{max}$  de 7,653713438, posibilitando la determinación del Índice de Consistencia (Ci) de 0,03123358 y el Índice de Aleatoriedad (Rci) de 1,41428571. Además, se calcularon los valores de la Razón de Consistencia (CR) a partir de los datos, según la cual, si  $CR < 0.10$  se considera consistente y si  $CR > 0.10$  se considera inconsistente. En esta instancia, se

obtuvo un valor de  $0,077036937 < 0,10$ , indicando consistencia.

Tras la obtención de los pesos, se determinó la escala de puntuaciones para la interpretación cuantitativa de los resultados obtenidos. Es relevante señalar que la escala se realizó en función de la revisión bibliográfica de las normativas mediante niveles de cumplimiento bajos hasta altos.

En concreto, se encuentra desde 1 a 5, en el cual, 5 se considera muy bueno, 4 bueno, 3 regular, 2 malo, y 1 muy malo. Los cuales se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 6**  
*Asignación de valoración y escala de los indicadores*

Indicadores	Descripción del indicador	Fórmula	Escala	
			Clasificación	Escala
Índice de Transparencia en la Toma de Decisiones (ITTD)	Evalúa la claridad en los procesos de toma de decisiones de la empresa.	$ITTD = (\text{Número de decisiones comunicadas públicamente} / \text{total de decisiones tomadas}) * 100$	Muy bueno (5)	90%-100%
			Bueno (4)	80%-90%
			Regular (3)	60%-80%
			Malo (2)	20%-60%
			Muy malo (1)	0%-20%
Mujeres que ocupan puestos de decisión en la empresa.	Cuantifica la proporción de mujeres en la toma de decisiones, obteniendo una visión sobre la equidad de género en los niveles directivos.	El porcentaje de mujeres que ocupan puestos de decisión en la empresa.	Muy bueno (5)	$\geq 50\%$
			Bueno (4)	30%-50%
			Regular (3)	20%-30%
			Malo (2)	10%-20%
			Muy malo (1)	0%-10%
Tasa de Rotación de Empleados (TRE).	Mide la frecuencia de abandono de los empleados en la empresa en un período determinado, indicador de la estabilidad laboral y retención de talento.	$TRE = (\text{Número de empleados que dejaron la empresa} / \text{Promedio de empleados durante el periodo}) * 100$	Muy bueno (5)	0%-5%
			Bueno (4)	5%-20%
			Regular (3)	20%-30%
			Malo (2)	30%-50%
			Muy malo (1)	$\geq 50\%$
Índice de Reciclaje (IR).	Cuantifica la eficiencia de los materiales reciclados en función del total de residuos generados	$IR = (\text{Peso de residuos reciclados} / \text{Peso total de residuos generados}) * 100$	Muy bueno (5)	90%-100%
			Bueno (4)	80%-90%
			Regular (3)	60%-80%
			Malo (2)	20%-60%
			Muy malo (1)	0%-20%

Cantidad de actividades de sensibilización ambiental realizadas	Mide la frecuencia de concientización ambiental evidenciando el compromiso con la responsabilidad ambiental.	Cantidad de actividades de sensibilización ambiental realizadas/periodo.	Clasificación	Escala
			Muy bueno (5)	90%-100%
			Bueno (4)	80%-90%
			Regular (3)	60%-80%
			Malo (2)	20%-60%
			Muy malo (1)	0%-20%
Proveedores Locales (PPL).	Mide la contribución a la economía local y la promoción de la sostenibilidad regional.	PPL = (Número de proveedores locales / Total de proveedores) * 100	Clasificación	Escala
			Muy bueno (5)	90%-100%
			Bueno (4)	80%-90%
			Regular (3)	60%-80%
			Malo (2)	20%-60%
			Muy malo (1)	0%-20%
Tasa de Devoluciones (TD).	Evalúa la frecuencia de devoluciones proporcionando información sobre satisfacción del cliente.	TD = (Número de productos devueltos / Total de productos vendidos) * 100	Clasificación	Escala
			Muy bueno (5)	0%-20%
			Bueno (4)	20%-60%
			Regular (3)	60%-80%
			Malo (2)	80%-90%
			Muy malo (1)	90%-100%
Cantidad de programas comunitarios.	Cuantifica la amplitud de los programas comunitarios reflejando su compromiso y contribución al desarrollo local.	Programas comunitarios cumplidos / Programas comunitarios planificados	Clasificación	Escala
			Muy bueno (5)	90%-100%
			Bueno (4)	80%-90%
			Regular (3)	60%-80%
			Malo (2)	20%-60%
			Muy malo (1)	0%-20%

Fuente: elaboración propia

### 3 Determinación de índice

Tras la determinación de la consistencia de los datos, al igual que, las valoraciones que se encuentran en el rango de resultados sugeridos se establece el índice integral, considerando las ponderaciones y las calificaciones alcanzadas. Por lo tanto, la expresión de cálculo del índice integral se plasmó en concordancia con Parra et al. (2022) al establecer que en “esta etapa tiene como objetivo determinar las puntuaciones y las correlaciones de estas con el índice integral, con el objetivo de mostrar en qué estado se encuentra realmente la organización, puntuando el indicador final según una escala de referencia”. A continuación, se presenta la expresión.

### Expresión 1

Índice Integral de Responsabilidad Social Empresarial

$$IIRSE(ILEC.A) = \frac{\sum_1^Q P * V_j}{5 \sum_1^Q V_j}$$

Donde:

IIRSE (ILE C.A): Índice Integral de Responsabilidad Social Empresarial

P: Comportamiento de cada indicador.

Vi: Peso asignado a cada indicador en función de la matriz de Saaty.

Q: Cantidad de indicadores que actúan en el indicador integral.

Por lo tanto, la fórmula para la de determinación y cálculo de un índice integral de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa ILE C.A proporciona una perspectiva sobre el desempeño actual a través de un enfoque ponderado y sistemático en la medición introduciendo variables como el comportamiento de cada indicador (P) que indica el desempeño de la organización en aspectos específicos relacionados con la responsabilidad social, el peso asignado a cada indicador en función de la matriz de Saaty (Vi) para comparar y priorizar diferentes elementos, y la cantidad de indicadores que intervienen en el indicador integral (Q) ofreciendo una evaluación más completa y holística.

#### 4. Evaluación

En esta etapa, se evalúa el índice integral, considerando las ponderaciones y las calificaciones obtenidas para determinar cómo contribuye cada indicador, facilitando una visión general del desempeño empresarial en lo que respecta a la sostenibilidad y responsabilidad social de la empresa. Cabe mencionar que los datos fueron proporcionados por la organización.

Como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 7**  
Resultados del cálculo de los indicadores

	Indicadores (I)	Valor Actual	Puntuación
I 1	Índice de Transparencia en la Toma de Decisiones (ITTD)	90%	5- Muy bueno
I 2	El porcentaje de mujeres que ocupan puestos de decisión en la empresa.	10%	2- Malo
I 3	Tasa de Rotación de Empleados (TRE).	1.2%	5- Muy bueno
I 4	Índice de Reciclaje (IR).	75%	3- Regular
I 5	Cantidad de actividades de sensibilización ambiental realizadas	100%	5- Muy bueno
I 6	Porcentaje de Proveedores Locales (PPL).	82%	2- Bueno
I 7	Tasa de Devoluciones (TD).	0.27%	5-Muy bueno
I 8	Cantidad de programas comunitarios.	100%	5- Muy bueno

Fuente: elaboración propia

Una vez establecido el valor actual de los indicadores, se procedió a la evaluación de estos, en la que se puede resaltar las puntuaciones obtenidas de cada indicador, de manera que, en el I1 el 90% indica que existe un destacado desempeño en la toma de decisiones, en cuanto al I2, este refleja una puntuación mala, es decir, existe un bajo porcentaje de mujeres que ocupan un mando en la empresa. En lo que respecta al I3, muestra una puntuación muy buena, lo que significa, que los trabajadores se encuentran satisfechos y cuentan con estabilidad laboral, representando una gestión positiva de la rotación de empleados.

Por otra parte, en el indicador de Índice de Reciclaje (IR) se obtuvo el 75%, lo que representa una puntuación regular, es

decir, existe un nivel moderado de reciclaje en función de todo el residuo que generan. Asimismo, el I5, equivalente al 100%, el cual constituye una puntuación muy buena, lo que evidencia, que la empresa toma acciones en consideración de la sensibilización ambiental. De igual modo el I6, con un valor del 82%, demuestra una puntuación buena, ya que, indica una amplia participación de proveedores locales.

En lo que concierne al I7, este presenta una muy buena puntuación, es decir, señala que los clientes tienen mayor grado de satisfacción, y por ende existe una baja y eficiente gestión de devoluciones. Por último, el I8 muestra un valor considerable, sin embargo, expresa una muy buena puntuación, lo que significa

que, la empresa ejecuta programas comunitarios cumpliendo los estándares con el compromiso y contribución al desarrollo local.

Tras la obtención de los resultados del cálculo de los indicadores, se realiza la evaluación integral del desempeño empresarial en términos de sostenibilidad y responsabilidad social mediante las puntuaciones y pesos de cada indicador.

Haciendo uso de la expresión 1, se obtiene que:

$$LE C.A) = \frac{\sum_1^Q P \cdot V_j}{5 \sum_1^Q V_j} \text{ para el cálculo del Índice Integral:}$$

LE C.A)

$$\frac{5 + 0,23 \cdot 2 + 0,06 \cdot 5 + 0,27 \times [(3 + 5)/2] + 0,06 \cdot 2 + 0,09 \cdot 5 + 0,04 \cdot 1}{5 \cdot (0,04 + 0,23 + 0,06 + 0,27 + 0,06 + 0,09 + 0,25)}$$

$$LE C.A) = \frac{(0,2 + 0,46 + 0,3 + 1,08 + 0,12 + 0,45 + 0,50)}{5 \cdot (1)}$$

$$LE C.A) = \frac{(3,11)}{5}$$

$$LE C.A) = 0,622$$

$$LE C.A) = 62,2\%$$

El índice integral de Responsabilidad Social Empresarial calculado proporciona la evaluación integral en cuanto al desempeño general de la empresa ILE C.A obteniendo un valor porcentual del 62,2%, de manera que, este resultado alude que la empresa ha alcanzado eficiencia y efectividad en la aplicación de prácticas socialmente responsables en sus operaciones, así como en sus estrategias. Por esta razón, la ponderación de los indicadores resalta la importancia de concentrarse en mejorar los aspectos con valores y calificaciones deficientes, con la finalidad de lograr una optimización continua y un progreso significativo en la práctica de la gestión socialmente responsable.

### Discusión

La propuesta de un índice integral para la evaluación de la responsabilidad social empresarial se desarrolló a través de la definición y ponderación de los indicadores de desempeño, teniendo como finalidad conocer exhaustivamente la medición en cuanto al impacto que genera la RSE en la empresa. Como parte del proceso de la investigación, se realizó la matriz cuadrada mediante la aplicación del criterio de expertos, dicho enfoque generalmente se refiere a la evaluación o juicio de personas con conocimientos o experiencia en un área específica, puede utilizarse en toma de decisiones y selección de opciones, este proceso permitió determinar los componentes fundamentales de la RSE mediante el método Saaty, como son: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de

consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad. De igual manera, Almeida y Pinargote (2022) en su investigación: Evaluación del cumplimiento de los requisitos de calidad de la Norma ISO 9001:2015 frente a la cuarta revolución industrial del sector florícola de Cayambe, emplearon el instrumento de la encuesta, el cual fue validado a través de la metodología de expertos de Hernández Nieto, considerando que el enfoque de expertos permite demostrar la confiabilidad, transparencia y veracidad de la herramienta empleada en el proceso investigativo.

En ese sentido, se determinaron los indicadores de la RSE con base al criterio de expertos y a la revisión documental, esta revisión sirvió como herramienta de análisis para la toma de decisiones, proporcionando una base sólida de conocimiento sobre los indicadores de: transparencia en la toma de decisiones (ITTD), mujeres que ocupan puestos de decisión en la empresa, tasa de rotación de empleados (TRE), índice de reciclaje (IR), cantidad de actividades de sensibilización ambiental realizadas, dichos indicadores se determinaron a través de una escala tipo Likert considerando una clasificación de Muy bueno – muy malo con una ponderación que va desde 100% a 0%. En ese sentido, Álvarez y Romero (2022) realizaron una investigación titulada: usos del término “Likert” una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional, en donde se evidencia la importancia de esta herramienta, este método de medición es ampliamente aplicado en las Ciencias Sociales y, en particular, para la medición del Aprendizaje Organizacional.

Posterior a ello, en el objeto de estudio se procedió a la determinación del índice de la RSE con base a la consistencia de los datos, al igual que, las valoraciones dentro del rango de resultados propuestos, asimismo, se consideraron las ponderaciones y las calificaciones obtenidas, de manera que, esta actividad fue esencial para la evaluación, y a su vez le permitirá a la empresa gestionar y mejorar las prácticas sociales y ambientales del objeto de estudio así como también, fortalecer la relación con las partes interesadas y la construcción de una reputación sostenible a largo plazo. Por el contrario, Jácome et al (2012) en su investigación titulada: índice integral para evaluar la responsabilidad social universitaria en Ecuador, identificaron los índices de la RSE enfocados en la educación superior (índice de gestión, índice de docencia, índice de investigación, índice de vinculación, índice ambiental, índice comunicacional, índice integral).

Finalmente, se realizó la evaluación del índice integral, considerando las ponderaciones y las calificaciones obtenidas para determinar cómo contribuye cada indicador al desempeño de la RSE, teniendo como propósito obtener una comprensión completa de la organización, y garantizar que la toma de decisiones y la estrategia estén alineadas con los objetivos estratégicos a largo plazo, así también contribuir significativamente a la mejora continua y a la capacidad de adaptación con su entorno y el beneficio común con la sociedad. En concordancia, Cornejo y López (2023) en su investigación titulada “la responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva financiera de Asiservy S. A. en la ciudad de Jaramijó”, realizaron

la evaluación de indicadores integrales de la RSE para identificar la contribución de dichos indicadores en el desempeño empresarial de la entidad en estudio.

### Conclusiones

En conclusión, un índice integral representa una herramienta eficiente para medir y comparar de forma continua el desempeño en responsabilidad social empresarial, puesto que, la implementación y seguimiento constante contribuye al posicionamiento sostenible, así como ético de la organización en su entorno empresarial y social. Los resultados obtenidos evidencian un compromiso por parte de la empresa en la implementación de buenas prácticas en diversos aspectos: el gobierno corporativo, estructura y operación, desempeño económico, ambiental, social laboral, derechos humanos, con la comunidad, anticorrupción, productos y servicios, y estrategia.

Los indicadores seleccionados para la evaluación incluyeron la transparencia en la toma de decisiones, equidad de género en cargos directivos, estabilidad laboral, eficiencia en el reciclaje, sensibilización ambiental, participación de proveedores locales, satisfacción del cliente, y por último el compromiso comunitario. La evaluación integral revela que ILE C.A ha logrado un índice del 62.2%, lo que indica un desempeño general positivo en lo que respecta a la implementación de prácticas socialmente responsables, de manera que, ILE C.A demuestra un compromiso genuino con la adopción de buenas prácticas empresariales que tienen un impacto positivo en su entorno, tanto a nivel social como ambiental.

Por ende, la formulación de indicadores específicos y la escala de puntuaciones facilitan una interpretación cuantitativa precisa, consolidándose como una herramienta eficiente para la toma de decisiones estratégicas. En conjunto con la asignación de pesos proporciona una base sólida para la jerarquización, al igual que, la priorización para una evaluación ponderada y sistemática lograda a través de la consistencia de los datos que validan el índice propuesto. En este sentido, el cálculo del Índice Integral de Responsabilidad Social Empresarial proporciona una visión completa del desempeño actual de la empresa, consolidando así su compromiso con la responsabilidad social y su contribución al desarrollo sostenible.

### Referencias

- Almeida, J., y Pinargote, G. (2022). Evaluación del cumplimiento de los requisitos de calidad de la Norma ISO 9001:2015 frente a la cuarta revolución industrial del sector florícola de Cayambe. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/1984>
- Álvarez, y Romero (2022). Usos del término “Likert” una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. *Revista de Investigación Operativa*, 30(51). 41-57. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820>
- Bahurmoz, A. M. (2019). Measuring corporate social responsibility performance: a comprehensive ahp based index. *International Journal of the Analytic Hierarchy Process*, 11(1), 20-41. doi: <https://doi.org/10.13033/ijahp.v11i1.608>
- Cárdenas, K. T., y Intriago, D. A. (2022). Índice Integral para la medición del nivel de servicio de la empresa “Transmayorga S.A.” del cantón la Concordia. (Proyecto de Investigación). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta. [https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1993/1/TIC\\_AE20D.pdf](https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1993/1/TIC_AE20D.pdf)
- Castillo, V. J. (2019). Modelo de Gestión del conocimiento para potenciar el talento humano en las organizaciones campesinas productoras de cacao: Caso Vinces, Ecuador. (Tesis de grado). Universidad de Matanzas, Matanzas. <https://rein.umcc.cu/handle/123456789/63>
- Cornejo, M., y López, L. (2023). La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva financiera de Asiservy S.A. en la ciudad de Jaramijó. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/2036>
- Cortés, M. A., Muñoz, M. L., Quintero, M. L., y Sánchez, F. J. (2018). Indicadores de responsabilidad social empresarial basados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative para evaluar la gestión de los agentes comercializadores y distribuidores de energía en Colombia. *Informador Técnico*. doi: <https://doi.org/10.23850/22565035.1360>
- Díaz, E. M., Gorgoso, A. E., Díaz, J. M., Sánchez, Y., Riverón, G., y Tenrero, N. (2021). Las TIC en la formación científico-investigativa de los estudiantes de gestión sociocultural para el desarrollo. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información*, 9(18), 98-107. doi: <https://doi.org/10.36825/RITI.09.18.009>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o Técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia Didáctica y Educación*, 11(3), 73. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Fuster, D., y Ocaña, Y. (2021). The bibliographical review as a research methodology. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 14(33). <http://dx.doi.org/10.20952/revtee.v14i33.15614>
- Granados, R. (2020). Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. *Derecho y Cambio Social* (59), 501-511. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7219653>
- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., y Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. doi: [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Jácome, M., Medina, A., Piloto, N., y Viteri, J. (2012). Índice integral para evaluar la responsabilidad social universitaria en Ecuador. *Revista de Ingeniería Industrial*, 33(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_)

- arttext&pid=S1815-59362012000300009
- Lara, I. A., y Sánchez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Mercados y Negocios*, 43, 97-118. doi: <https://doi.org/10.32870/myn.v0i43.7546>
- López, A. L., y Ramos, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(3), 22-31. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/download/2133/2079/>
- Martínez, S. L. (2020). La responsabilidad social corporativa y la inversión socialmente responsable: claves para el desarrollo global sostenible. V Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica. <https://www.eumed.net/actas/20/desarrollo-empresarial/40-la-responsabilidad-social-corporativa-y-la-inversion-socialmente-responsable.pdf>
- Medina, A., Noguiera, D., y Sánchez, A. (2020). La gestión del conocimiento y los indicadores integrales para la gestión y mejora de procesos. México: Salinas de Hidalgo, S.L.P. México. [https://www.researchgate.net/profile/alberto-leon-6/publication/346008504\\_la\\_gestion\\_del\\_conocimiento\\_y\\_los\\_indicadores\\_integrales\\_para\\_la\\_gestion\\_y\\_mejora\\_de\\_procesos/links/5fb80c5f458515b7975a3ad4/la-gestion-del-conocimiento-y-los-indicadores-integrales-para-la-gestion-y-mejora-de-procesos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/alberto-leon-6/publication/346008504_la_gestion_del_conocimiento_y_los_indicadores_integrales_para_la_gestion_y_mejora_de_procesos/links/5fb80c5f458515b7975a3ad4/la-gestion-del-conocimiento-y-los-indicadores-integrales-para-la-gestion-y-mejora-de-procesos.pdf)
- Nantes, E. (2019). El método Analytic Hierarchy Process para la toma de decisiones. Repaso de la metodología y aplicaciones. *Revista De La Escuela De Perfeccionamiento En Investigación Operativa*, 27(46), 54-73. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/26474>
- Niño, T., y Cortés, M. I. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social. *Prisma Social* (22), 127-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562963>
- Parra, C., Bello, R. O., y Rodríguez, Y. (2022). *Procesos de servicios tendencias modernas en su gestión* (2da. ed.). Calceta, Manabí, Ecuador: Editorial Humus. [https://www.researchgate.net/publication/370134335\\_PROCESOS\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.researchgate.net/publication/370134335_PROCESOS_DE_SERVICIOS)
- Parrales, C. G., Trelles, G. M., y González, M. L. (2021, julio-diciembre). La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales. *Yachana*, 10(2), 92-113. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/670/558>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>