

**Universidad Siglo 21**



**La generación de información para la gestión bajo la mirada de la RSE**

**“La Responsabilidad Social Empresarial en Aguas Cordobesas”**

**“Corporate Social Responsibility in Aguas Cordobesas”**

**Autor: Pedacchia, Mónica**

**Legajo: CPB30209**

**DNI: 24.841.900**

**Director de TFG: Ortiz Bergia, Fernando**

**Argentina, 2021**

## **Resumen**

En el presente Manuscrito Científico se abordó la temática de la Responsabilidad Social Empresaria para alcanzar lineamientos aplicables a acciones de valor compartido para organizaciones de servicios públicos. El objetivo general buscó incorporar al valor compartido como una acción superadora de la Responsabilidad Social Empresaria. El relevamiento de indicadores se realizó sobre la empresa Aguas Cordobesas para tomar como base los avances en la temática y los reconocimientos obtenidos gracias a la aplicación de los indicadores GRI., para los grupos de interés de; colaboradores, clientes, comunidad, accionistas, medioambiente y gobierno. A partir de dichos indicadores se seleccionaron aquellos adaptables para otras empresas de servicios públicos de la Provincia de Córdoba, sobre los cuales se confeccionaron acciones tendientes a generar valor compartido con los diferentes grupos de interés. El resultado obtenido conformó una guía de acción para empresas que ofrezcan servicios esenciales a ser aplicable como lineamiento general de incorporar el valor compartido sobre los esfuerzos de Responsabilidad Social Empresaria. Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresaria, Aguas Cordobesas, Servicios esenciales, bien público, valor compartido.

## **Abstract**

In this investigation, the subject of Corporate Social Responsibility was addressed to achieve guidelines applicable to shared value actions for public service organizations. The general objective sought to incorporate shared value as an action that surpasses Corporate Social Responsibility. The survey of indicators was carried out on the company Aguas Cordobesas as an example of application the GRI indicators, for the interest groups of; collaborators, clients, community, shareholders, environment and government. At the time of investigation, were selected those indicators adaptable for other public service companies in the Province of Córdoba, on which actions were drawn up to generate shared value. The result obtained was a guide based on actions for companies that offer essential services to be applicable as a guideline of shared value.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Aguas Cordobesas, Essential services, public good, shared value.

## Índice

Introducción .....	2
Objetivo General .....	14
Objetivos Específicos .....	14
Metodología .....	15
Diseño.....	15
Participantes .....	15
Instrumentos .....	16
Análisis de datos.....	16
Resultados .....	17
Objetivo específico 1: Indagar sobre el estado actual de la RSE en Aguas Cordobesas teniendo en cuenta el instrumental de indicadores propuestos por la empresa.....	17
Objetivo específico 2: Identificar los indicadores GRI de Aguas Cordobesas por grupo de interés para seleccionar aquellos susceptibles de ser aplicados en empresas de servicios esenciales.....	20
Objetivo específico 3: Adaptar los indicadores posibles de ser aplicados a las empresas de servicios esenciales en acciones viables de ser valorados por los grupos de interés como medida inicial para incorporar el valor compartido. ....	24
Discusión.....	25
Bibliografía.....	30
Anexo .....	31
Anexo I: Respuesta a la entrevista .....	31

## **Introducción**

La temática que se expone en la presente investigación consiste en contextualizar el concepto de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en una empresa de gran envergadura como Aguas Cordobesas S.A. en la Provincia de Córdoba. La RSE es un concepto que hace a la competitividad de la empresa, desde una mirada complementaria al servicio que brinda la organización en la sociedad. Las organizaciones que buscan aplicar este concepto tienen en su idiosincrasia, la conceptualización de que el crecimiento económico se encuentra asociado al desarrollo sustentable y el impacto positivo en la comunidad.

El concepto de RSE resulta amplio en su aplicación y existen diferentes vertientes que lo materializan en indicadores a nivel internacional. Sin embargo, a nivel nacional, el Instituto Argentino de Responsabilidad Empresarial (IARSE) plantea una serie de recomendaciones sobre la aplicación de indicadores ya que no existe un tablero de métricas que permitan visualizar de manera ágil y simple, el compromiso que una organización tiene con el desarrollo de su actividad y el medio ambiente. En este contexto de crecimiento sustentable y con impacto positivo en la sociedad es que se intenta, por medio de la presente investigación, realizar una aplicación de lineamientos y acciones para empresas del sector de servicios públicos, en función de los esfuerzos realizados por Aguas Cordobesas S.A., y exponerlos a la sociedad con el objetivo de alcanzar el concepto de valor compartido.

El cumplimiento de la motivación comienza con la definición de lo que se entiende por RSE hasta llegar a la exposición de la temática especialmente para el caso del uso del agua, pasando por las aplicaciones en la realidad de Argentina.

En primer lugar, el concepto de RSE, según el IARSE (2021),

“(…) es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles (…)”. (p 5)

La definición anterior da cuenta que el concepto de RSE excede a la visión simple de realizar beneficencia sino que busca introducir en la visión de las organizaciones el hecho de ser sustentable. La sustentabilidad implica construir vínculos claros y recíprocos con cada público de interés, basados en el beneficio mutuo. Asumiendo que la relación con cada grupo define y delimita la empresa, la relación con ellos se traduce en compromisos asumidos y se plasman en acciones concretas y perdurables (Aguas Cordobesas S.A., 2021)

El IARSE como principal expositor de la temática en Argentina, realiza acciones conjuntas con otros organismos de referencia como, el Programa Latinoamericano de RSE (PLARSE), la Red Cecile del BITC (Business in the Community) y el Grupo de Organizational Stakeholders de Global Reporting Initiative, del Forum Empresa. La importancia de esta asociatividad permite que en el país exista una adaptación de las definiciones y aplicaciones de la RSE en la práctica para mantenerse a la vanguardia de la misma.

Por su parte, otro autor que realiza un aporte significativo a la temática es Cadbury (2006) quien amplía la definición de RSE bajo la caracterización de tres niveles. El primer nivel consiste en aquel denominado primario que busca el compromiso en el cumplimiento de las responsabilidades básicas que tiene el hombre en su actividad productiva tradicional, es decir en el pago a sus proveedores, devolución de los préstamos recibidos, distribución de ganancias entre los accionistas, entre otros.

Otro nivel es el llamado secundario por Cadbury (2006), que muestra cómo las empresas valoran los impactos que produce su actividad en su entorno y evitar el daño

medioambiental. En este estadio especialmente la empresa plantea el desafío de ser sustentable y sostenible en el tiempo.

Por último, en el nivel terciario, la empresa realiza una reflexión acerca de cómo puede influir positivamente en la sociedad en que opera. En este último punto es que se encuentra la definición de valor compartido, en el que no sólo es la empresa quien debe preocuparse por los aportes a realizar en la sociedad, sino también la sociedad en cómo valora estos esfuerzos (Cadbury, 2006)

La finalidad de la RSE en una empresa es ocuparse de que sus operaciones se realicen de manera consciente y congruente para que sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común. (Cajiga Calderón, 2009)

El estudio de la RSE implica un abordaje integral para alcanzar un entendimiento y uso extensivo del concepto. Cajiga Calderón (2009) plantea que la dimensión integral de RSE implica el alcance que la empresa tendrá en relación a los distintos valores y expectativas, conforme a la interacción de las personas y sus quehaceres con las sociedades con las que interactúa. En esta relación, es posible distinguir diferentes niveles de responsabilidad agrupables de la siguiente manera;

- Dimensión económica interna: se enfoca en la generación y desarrollo profesional y crecimiento personal de los colaboradores.
- Dimensión económica externa: implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables, además de generación de empleo para la comunidad.

- Dimensión social interna: se analiza la vinculación entre la responsabilidad compartida y mancomunada de accionistas, directivos, colaboradores y proveedores, para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo.
- Dimensión sociocultural y política externa se analiza la selección de los aportes propios y gremiales de las organizaciones para contribuir con tiempo y recursos para la generación de condiciones óptimas.

La dimensión integral de la responsabilidad social empresarial implica el análisis de cada uno de los puntos anteriores para definir estrategias de acción y que así la empresa actúe con base en su propio contexto, de manera colaborativa con otros actores o sectores que tengan las mismas metas. Esta dimensión debe involucrar en su estrategia a instituciones, universidades, sindicatos, entidades privadas, ONGs y medios de comunicación.

El estudio de la RSE como una oportunidad de desarrollo económico, no sólo para la organización en sí, sino también para la región que lo rodea, Hammond et. al, (2020), plantea la relación entre el concepto de RSE y el de valor compartido. La relación entre ambos conceptos se encuentra en el supuesto de que, una organización con impacto positivo dentro de una comunidad tiene incorporando en el desarrollo de sus acciones, el concepto de desarrollo endógeno. Los autores hacen referencia a este concepto como la disposición de recursos por medio de los cuales se ponen en común, la intención de obtener resultados positivos sobre una comunidad a la cual se prestan servicios con iniciativas que conformen una colaboración mutua.

El hecho de crear una realidad colectiva y social se plantea desde la visión de Porter y Kramer (2011) quienes adicionaron al concepto de RSE la dimensión de estratégica. En particular mencionaron que el impacto que una empresa tiene en la sociedad es una variable cambiante que evoluciona en función del desarrollo de las

sociedades, pero como tal debe adaptarse. La estrategia de la RSE en esta adaptación se encuentra en la creación de vínculos que se exponen de afuera hacia adentro, comenzando con una toma de conciencia en las decisiones internas que realiza la empresa en su proceso productivo, hasta influencias a los agentes externos. En la elección de los lazos que entabla la empresa con la sociedad se encuentran los problemas sociales a estudiar para crear el valor compartido entre ambos agentes de la sociedad.

En los temas sociales relevantes, Porter y Kramer (2011) plantean que es necesario abordar temáticas como, problemas sociales genéricos que no afectan significativamente a la sociedad en base a las operaciones de la empresa pero que puede realizar aportes significativos para la competitividad de la región. En particular esta temática puede y debe ser abordada, según los autores desde una visión integral, para alcanzar resultados positivos. El otro tema posible de abordar son las dimensiones sociales del contexto competitivo, que se entienden por problemas sociales que se encuentran en el entorno no inmediato de la empresa pero que tienen influencia en los agentes que integran la empresa, por ende, puede afectar a la competitividad de la misma.

En base al estudio de estas temáticas es que se encuentra la posibilidad de integrar las acciones de la empresa con la comunidad sobre la base de crear valor económico no solo para la organización sino también para la sociedad, con perspectiva de mediano y largo plazo. La exposición de la temática entre RSE y valor compartido muestra la significancia en la aplicación de la misma pero sin indicadores que muestren logros el esfuerzo no es valorado, según Perera (2011).

Los esfuerzos en la administración de los procesos según Perera (2011) tienen sentido cuando estos buscan referirse a métricas que le permitan dar a la sustentabilidad una dimensión de los beneficios que posee, para así aumentar su valoración. En esta búsqueda, es que el autor remarca que en la gestión y elaboración de indicadores debe



consigo generarse un modelo de sistema que permita integrar los conceptos de calidad, gestión ambiental, salud y seguridad. La administración de los procesos es un ciclo donde la mejora continua se alcanza con el diseño de políticas, la planificación de actividades, la implementación y operación, la verificación y acción correctiva, la revisión de la gerencia y el mejoramiento continuo.

En esta misma línea de análisis Perera (2011) menciona que, dado que en la sustentabilidad se ven involucradas diversas áreas de gestión, el uso de los indicadores de RSE también dependerá de los planes, acciones y objetivos en materia de sustentabilidad. Por ejemplo, en empresas que tienen como uno de los focos estratégicos el mejoramiento continuo en materia de Recursos Humanos o la implementación de prácticas de inclusión social al interior de la estructura corporativa, los indicadores pueden ayudar como guía para el diseño de procesos o procedimientos de selección de personal.

Los indicadores de sustentabilidad pueden ser diseñados específicamente por la empresa o, por el contrario, pueden estar basados en estándares preestablecidos o mejores prácticas a nivel mundial, a nivel sectorial o incluso a nivel nacional en el contexto donde opera la empresa. Además los indicadores pueden ser utilizados para la toma de decisiones o solamente para el reporte a los grupos de interés. (Perera, 2011)

La importancia de las métricas se encuentra en que para atender las expectativas de los grupos de interés e informar sobre la sostenibilidad de una forma clara se necesita un marco de referencia uniforme. En este marco la organización Global Reporting Initiative (GRI) cuya misión es satisfacer esta necesidad proporcionando un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

Los ejes básicos de contenido de los reportes GRI son tres; estrategia y perfil, enfoque de la dirección e indicadores de desempeño. En los tres ejes es necesario que

exista el compromiso de llevar a cabo acciones tendientes a alcanzar la RSE como un eje transversal a las actividades llevadas a cabo.

GRI plantea en su guía para la elaboración de reportes, principios que se organizan por un lado, en aquellos relacionados con la determinación de los asuntos e indicadores sobre los que la organización debería informar; y, por otro, en aquellos enfocados a garantizar la calidad y la presentación adecuada de la información divulgada. Por su parte, los contenidos básicos propuestos se subdividen en temas de estrategia y análisis, de gobierno corporativo, compromiso y participación de los grupos de interés y enfoque de gestión. Los indicadores en sí mismos se agrupan en categorías y su sub-clasificación se ve reflejada en la siguiente ilustración.

Perera (2011) menciona que la facilidad en el entendimiento de las dimensiones anteriores muestra que cada vez son más las empresas de todo el mundo que han elegido la publicación de este tipo de reportes como práctica común para demostrar a sus grupos de interés cuáles han sido sus resultados en materia ambiental, social y económica.

Otro indicador de RSE son los Ethos, elaborados por el Instituto que lleva el mismo nombre, el cual ofrece a las empresas una herramienta que coadyuva a la responsabilidad social y el desarrollo sustentable. La base de este indicador es la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. (PLARSE, 2011).

El PLARSE (2011) definen que los indicadores Ethos ayudan en la planificación de acciones y representan una escala evolutiva de parámetros de políticas y acciones que puede la empresa utilizar como referencia o inspiración para sus propias políticas y acciones. Aunque se trate de una herramienta de uso esencialmente interno, se registran experiencias interesantes de utilización de los mismos como una herramienta auxiliar en la gestión de proveedores. La motivación de esas empresas es la gestión de riesgos y

oportunidades por medio de indicadores que resulten de alerta y alarma para el desarrollo de acciones concretas.

En el desarrollo de estas acciones y alertas se tiene que los principios más importantes, que persiguen los indicadores Ethos son, según PLARSE (2011), los siguientes;

- Valores, Transparencia y Gobernanza, con compromisos éticos, expuestas en el Balance Social.
- Público Interno, hace referencia a los sindicatos, gestión participativa, valoración de la diversidad, compromiso con la equidad racial y de género, relaciones con trabajadores tercerizados; política de remuneración, prestación y carrera; cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales.
- Medio Ambiente, menciona como referente al ambiente existen subtemas relacionados con el ciclo de vida de servicios y productos.
- Proveedores, buscando evitar el trabajo infantil y forzado en la cadena productiva, con apoyo al desarrollo de proveedores.
- Consumidores y Clientes; política de comunicación comercial, excelencia de la atención, conocimiento y administración de los daños potenciales.
- Comunidad, en este ítem se habla de administración del impacto de la compañía en el entorno.
- Gobierno y Sociedad, en sí en este ámbito permite observar contribuciones para campañas políticas, prácticas contra la corrupción y la coima.

En Argentina existe, aparte del IARSE, legislación que sostiene un marco regulatorio y legal de estas acciones por medio de la ley 25.877 (2004). Este instrumento legislativo afirma que, para aquellas empresas que posean un número de trabajadores superior a 300 empleados deben presentar y elaborar un balance social al sindicato con

personería gremial sobre las condiciones de contratación. La información consignada en el mismo debe incluir las condiciones de trabajo, empleo, costo laboral y prestaciones de la empresa.

Este balance social en Argentina busca servir como un instrumento de registro y control contable sobre la relación entre una organización y el ambiente que la rodea. En sí mismo incluye información tal como:

- Balance general anual, ganancias y pérdidas, notas complementarias, cuadros anexos y memoria del ejercicio;
- Estado y evolución económica y financiera de la empresa y del mercado en que actúa;
- Costo laboral, masa salarial promedio junto con sus niveles y categorías, dotación de personal, personal efectivo, distribución del tiempo de trabajo. Rotación por edad y sexo como así también la capacitación. Accidentes de trabajo entre otros.

Otra legislación que busca ser el eje de la expresión de la RSE en Argentina es la ley N° 24.127 relacionada a la calidad de los bienes y servicios prestados a la sociedad. La calidad de los productos se mide desde su aporte al crecimiento económico con el interés particular buscando la modernización y competitividad de las organizaciones. Algunos de los ratios que deben desprenderse de estos atributos deben de ser productividad, eficiencia, eficacia e integración en la relación con los proveedores.

En búsqueda de aglomerar los anteriores esfuerzos es que se encuentra en la actualidad, con fecha de 2015 un proyecto de ley sobre la RSE (0544/15) que plantea como principal objetivo la promoción de los comportamientos voluntarios en el diseño de acciones de mejora de la sustentabilidad en la sociedad. Si bien la aprobación de esta ley quedó sin efecto en los años siguientes, el IARSE continuó con su labor de mantenerse en la elaboración de acciones modernas para el desarrollo, aportando herramientas para

su medición. En pos de las relaciones internacionales mencionadas anteriormente es que en Argentina se mantiene como estándar para el desarrollo de las actividades las métricas propuestas por el Instituto Ethos de Brasil como así también GRI que se mencionaron anteriormente.

En materia contable y en la función del Contador Público como asesor en el registro de información de la empresa el principal instrumento que se utiliza es la RT (Resolución Técnica) 36 que materializa un Balance Social por parte de las empresas. El dictado de esta resolución resulta ser complementaria y modificatoria de la ya vigente por la RT 23 del año 2011. El Balance Social definido en ambos instrumentos tiene la motivación de contribuir en la organización en el asiento de sus acciones con el entorno tanto a nivel local como global, en sus distintas expresiones sobre variables de impacto positivo, como las condiciones sociales, ambientales, económicas de los trabajadores, entre otras.

En la utilización del Balance Social, se encuentran los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 (2000–2006), sobre el cual se busca que existan los siguientes capítulos representativos; Capítulo II: Alcance. Modelo, Capítulo III: Balance Social, Capítulo IV: Estado de Valor Agregado y en el Anexo I su modelo, Anexo II: Pautas de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Anexo III: Indicadores de Responsabilidad Social. Modalidad de aplicación para entes pequeños (EPEQ) y entes no EPEQ.

El agua es, probablemente, una de las actividades que más fácilmente se identifica con los fines y objetivos de la Responsabilidad Social, ya que constituye un recurso natural que, por su carácter de bien básico, permite tanto el desarrollo de la misma como el mantenimiento de los estándares de calidad de vida.

El agua es, según la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (2008), un bien esencial para la vida misma, razón por la cual sin ella el desarrollo económico no es posible. A su vez, su importancia le confiere un nivel adicional de interés cuando se reconoce que es un bien escaso y como tal debe de ser tratado dentro del marco de la sostenibilidad.

Los usuarios del agua si bien la encuentran disponible en la naturaleza, dicha observación no implica que la misma se encuentre apta para el consumo. Esta última condición implica un proceso de potabilización y vigilancia de profesionales que conforman el ciclo del agua bajo la premisa de RSE.

El ciclo integral del agua, según Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (2008) comprende desde la captación, potabilización y tratamiento del agua recogida del medio natural, hasta su distribución y recogida de las aguas usadas para su posterior depuración y devolución al medio del que se ha obtenido en condiciones óptimas que no perjudiquen el entorno. En pocas palabras, el proceso abarca desde el abastecimiento del agua potable hasta el saneamiento de las aguas residuales. El compromiso de este sector con la RSE es proveer de agua potable a la población, eliminar riesgos sanitarios gracias al saneamiento urbano y gestionar en épocas de estrés hídrico.

Las empresas que tienen la responsabilidad de gestionar servicios esenciales tienen y deben mantener un compromiso muy claro respecto a sus grupos de interés; siendo éstos las comunidades locales; sin olvidar, a los clientes finales y empleados, ofreciendo un servicio de calidad y seguro. A su vez, informan y sensibilizan al público en general sobre el uso sostenible de los recursos. (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2008)

Para el primero de estos objetivos, las empresas requieren de medios humanos y técnicos que revierten, entre otras muchas actividades, en cientos de análisis diarios, que

aseguran la garantía sanitaria en la provisión del servicio. La segunda vertiente del compromiso, la información y la sensibilización del público en general, ha de permitir la corresponsabilidad, es decir, que la conservación del servicio que se contemple como un objetivo de todos y para todos.

La información expuesta anteriormente da cuenta de que la relevancia en el estudio de la RSE como un concepto a aplicar dentro de las actividades económicas en general tiene mayor énfasis cuando la actividad económica se relaciona con un bien esencial. En este último punto, es que se encuentra la posibilidad de articular los esfuerzos que se realizan, más los que se deban realizar al aplicar RSE con la sociedad, por medio del concepto de valor compartido. Este último es el nexo para la valoración en el cuidado de los bienes esenciales y de los esfuerzos en RSE, razón por la cual confeccionar lineamientos generales para las empresas de este servicio es fundamental para incentivar su valoración positiva.

En la RSE no es posible ser ajeno a la realidad que atraviesa el mundo económico debido a la pandemia que generó el COVID-19, como un cambio de paradigma en las relaciones laborales, personales y de comunidad, el IARSE (2021) realizó una entrevista con el sociólogo Bauman quién aportó a la realidad de la RSE actual, el concepto de “sociedad moderna líquida” con los desafíos que genera. En primer lugar, se definió este concepto como una realidad en la cual las condiciones de los miembros se modifican con anterioridad a los hábitos de los mismos, volviendo líquida a la forma de actuar, es decir cambiante, no estable, desafiando constantemente el rumbo de las acciones.

En este contexto es que se tiene que la RSE debe asumir una forma de gestión conjunta entre la comunidad con cambio constante, las empresas y el gobierno, de manera que la liquidez de la realidad permita convivir con la sustentabilidad. En particular dentro de esta visión el IARSE (2021) aporta que, si la sustentabilidad es la meta a alcanzar en

el crecimiento de la sociedad, el camino debe estar acompañado con la responsabilidad social, dado que los dos núcleos deben no sólo vivir sino también convivir para enfrentar la crisis actual, superarla, aprenderla y concretar el cambio que propone.

Sin embargo, la valoración del esfuerzo que realiza Aguas Cordobesas S.A., como otras empresas de servicios esenciales, no es tal en la sociedad, por lo que a través de la presente investigación se pretende demostrar cómo es posible incorporarlas. El concepto de valor compartido que sobrepasa al de RSE muestra cómo, en conjunto, la sociedad y las empresas comerciales pueden alcanzar un desarrollo sostenible para el crecimiento.

### *Objetivo General*

Confeccionar lineamiento y acciones de RSE aplicables a empresas de provisión de servicios esenciales en base a los avances e indicadores de Aguas Cordobesas, que permitan incorporar el valor compartido como potencialidad de crecimiento de las empresas, para el año 2021.

### *Objetivos Específicos*

- Indagar sobre el estado actual de la RSE en Aguas Cordobesas teniendo en cuenta el instrumental de indicadores propuestos por la empresa.
- Identificar los indicadores GRI de Aguas Cordobesas por grupo de interés para seleccionar aquellos susceptibles de ser aplicados en empresas de servicios esenciales.
- Adaptar los indicadores posibles de ser aplicados a las empresas de servicios esenciales en acciones viables de ser valorados por los grupos de interés como medida inicial para incorporar el valor compartido.



## **Metodología**

### *Diseño*

La metodología que se utilizó en el presente Manuscrito Científico fue de carácter descriptivo ya que, la temática que se indaga respecto de la aplicación del concepto de la RSE, junto con el de valor compartido ha sido estudiada por otros investigadores. Según Hernández Sampieri y otros (2003) si bien los estudios descriptivos tienen la particularidad de indagar sobre temáticas ya estudiadas, la impronta del investigador en cada abordaje le otorga un carácter distinto.

En cuanto al tipo de investigación que se aplicó, la misma fue cualitativa dado que se expusieron las definiciones de los conceptos de RSE y de valor compartido, la exposición de la relación entre ambos conceptos, destacando el rol de la sociedad en el vínculo. La información con la que se indagó la problemática fue tanto primaria como secundaria, siendo la primera recabada a través del acercamiento a la empresa en particular. En el caso de la información secundaria, la misma se compuso revisión bibliográfica, análisis de la RT 36, revisión de la Guía de Elaboración de Indicadores GRI y Ethos, La RSE en el ciclo del Agua de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento.

### *Participantes*

La población que se utilizó como referencia para la selección de la muestra consistió en todas las empresas de servicios esenciales de la Provincia de Córdoba que aplican RSE en el desarrollo de sus actividades. En este contexto y en función de la aplicación de un muestreo no probabilístico intencional, por disponibilidad de la información se seleccionó a la empresa Aguas Cordobesas S.A.

La selección de una empresa modelo para generalizar se justifica desde la caracterización propia de la misma, dado que brinda un servicio considerado un bien público. En la teoría económica, estos bienes públicos, según Nicholson (2006), disponen

de consumo no rival y no excluyente, que justifican la producción y provisión del mismo bajo una sola empresa en el mercado. En general, los servicios esenciales son los recursos más sencillos de asociar con los fines y objetivo de la RSE, dado su carácter de recurso natural y de bien básico para la sociedad, ya que posibilita el mantenimiento de los estándares de calidad de vida.

#### *Instrumentos*

Los instrumentos que fueron utilizados para el desarrollo de la investigación consistieron en dos; el análisis documental y la entrevista en profundidad. El análisis documental según Hernández Sampieri y otros (2003) consiste en la selección de variables a analizar dentro de diferentes textos de investigación para el desarrollo de la temática particular, en fuentes secundarias disponibles como artículos de revista, trabajos finales de graduación, entre otros. En segundo lugar, el instrumento que se utilizó para indagar respecto de la aplicación de la RSE y el valor compartido en Aguas Cordobesas S.A. fue el de la entrevista en profundidad, con el formato de preguntas abiertas.

#### *Análisis de datos*

Una vez aplicados los instrumentos antes seleccionados se procedió al desarrollo del análisis de datos que consistió en la tabulación de la información recabada para los fines de la exposición. En cuanto a los diferentes documentos encontrados los mismos fueron seleccionados por su actualidad y aporte.

Tabla 1: Resumen de Objetivos

Objetivos específicos	Sección	Valor Agregado
Indagar sobre el estado actual de la RSE en Aguas Cordobesas teniendo en cuenta el instrumental de indicadores propuestos por la empresa.	Resultados	Variables medidas por la empresa
Identificar los indicadores GRI de Aguas Cordobesas por grupo de interés para seleccionar aquellos susceptibles de ser aplicados en empresas de servicios esenciales.	Resultados	Indicadores para la sociedad
Adaptar los indicadores posibles de ser aplicados a las empresas de servicios esenciales en acciones viables de ser valorados por los grupos de interés como medida inicial para incorporar el valor compartido.	Resultados	Dimensiones por cada grupo de interés

Fuente: Elaboración propia

## Resultados

La entrevista realizada a la empresa Aguas Cordobesas se realizó específicamente al responsable Alejandro Montenegro, encargado de auditar las acciones de RSE.

*Objetivo específico 1:* Indagar sobre el estado actual de la RSE en Aguas Cordobesas teniendo en cuenta el instrumental de indicadores propuestos por la empresa.

Tabla 2: Evolución de la RSE en Aguas Cordobesas

Hitos de la empresa	Detalles
Comienzo de la aplicación de RSE	2005
Incorporación de indicadores GRI	Balance de Sustentabilidad desde el año 2012. A partir del año 2018 se utiliza el GRI 4 Esencial
Valores de RSE	Satisfacción, Eficiencia y Responsabilidad en el Mapa Estratégico
Otras mediciones de RSE	Objetivos del Desarrollo Sostenible
Programa Conciencia 2020	La empresa ocupó el tercer lugar del ranking del programa nacional edición 2020, de un total de 60 empresas nacionales en las que se evaluó la continuidad de acciones de RSE durante la pandemia en las variables de Educación y Prevención; Inclusión y Empleo; Sustentabilidad y Ambiente de Empresas
Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social (Ministerio de Desarrollo de la Nación)	Aguas Cordobesas se convirtió en la primera empresa de servicios públicos del país en obtener una acreditación, evaluada en las 7 materias de la Guía ISO 26.000, los 10 Principios del Pacto Global y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas
Niveles de Sostenibilidad	Según GRI 4 la exposición de las acciones permite catalogar a la empresa en niveles de sostenibilidad en tres dimensiones, económica, social y ambiental. Aguas Cordobesas, de manera interna tiene su dimensión económica y social en el mayor de los niveles, considerado maduro. Mientras que en la dimensión ambiental tiene un estadio anterior, en desarrollo, con acciones aún en posibilidades de mejora.

Fuente: Elaboración propia en base a información de la entrevista Anexo I

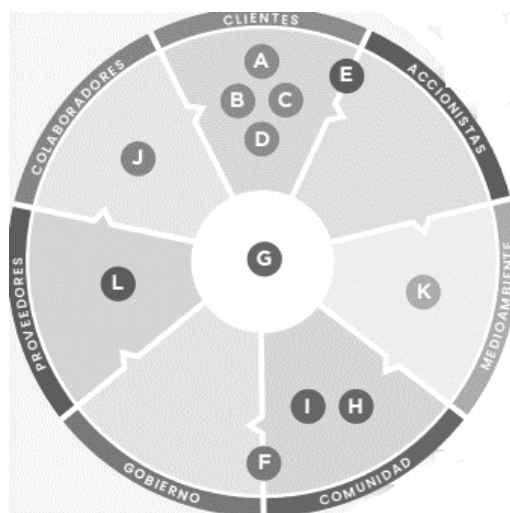
Actualmente la empresa utiliza el reporte GRI 4 para informar sobre los aspectos e indicadores que son relevantes para su gestión y para sus grupos de interés, en las tres dimensiones: económica, social y ambiental. A través de este reporte, la empresa

hace públicos los aspectos que considera materiales o significativos de su gestión sustentable, detallando de manera pormenorizada las acciones que realiza.

Por otra parte, la empresa avala su gestión sustentable mediante la certificación de normas internacionales de gestión, como la Norma ISO 9.001 de Calidad, 14.001 de Gestión Ambiental, 45.001 de Seguridad y Salud en el Trabajo y la alineación a la Norma ISO 26.000 de RSE.

A continuación, se muestra una ilustración que contiene los temas considerados materiales en la gestión sustentable por parte de la empresa y la prioridad que le otorgan a los mismos cada uno de sus públicos de interés, basados en los GRI 102-12, GRI 102-13.

Ilustración 1: Temas materiales y su prioridad para los diferentes públicos de interés



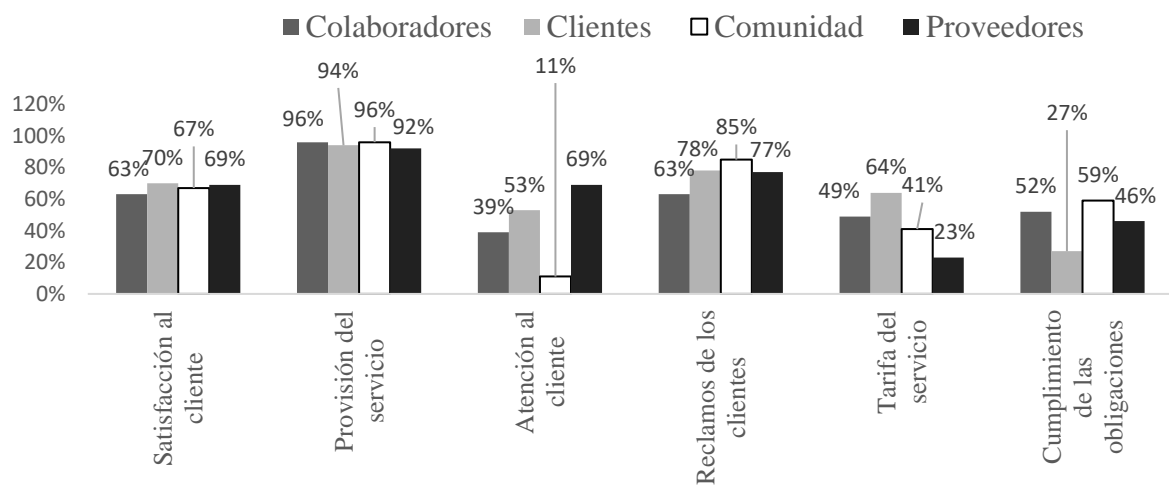
Fuente: Aguas Cordobesas (2019)

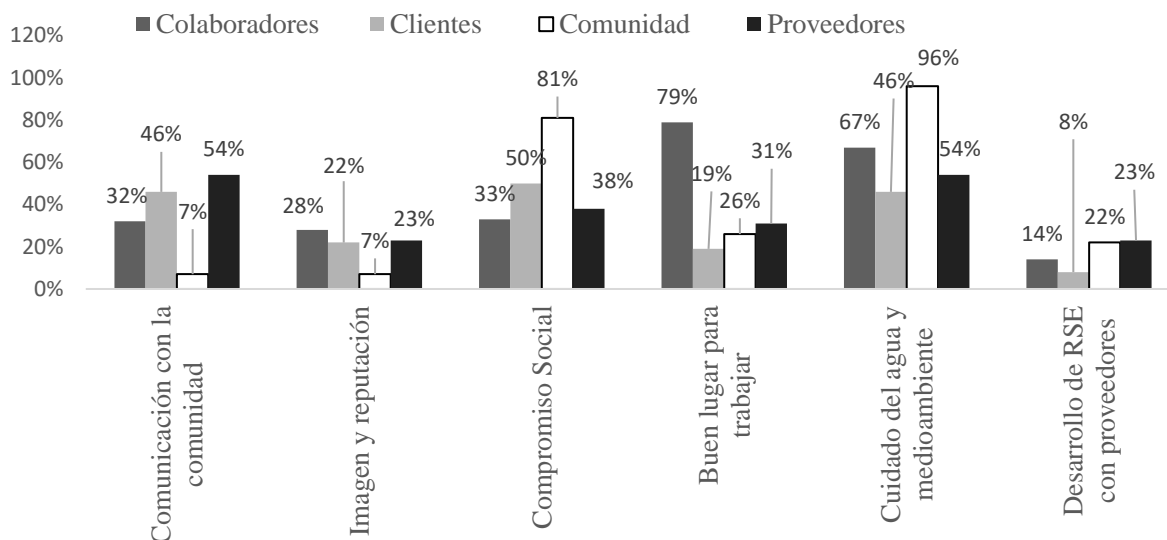
Las referencias respecto de la simbología utilizada son, A es la satisfacción de los clientes, B es la provisión de servicio, C es el buen servicio de atención al cliente, D son los reclamos de los clientes, E es la tarifa del servicio, F, es el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales. La clasificación G, es la comunicación con la comunidad en general, H es la imagen y la reputación, I, es el compromiso social con la salud, la educación, la nutrición y la inclusión, J que sea un buen lugar para trabajar. Por

último, K es el cuidado del agua y el medioambiente, L es el Desarrollo de RSE junto a los proveedores.

El grupo de interés de los clientes otorga mayor valoración a los temas relacionados con la satisfacción del cliente en un 70%, la provisión del servicio en un 94%, los reclamos realizados con un porcentaje del 78% y las tarifas del buen servicio de atención al cliente en un 53%. Los colaboradores posicionan al buen lugar para trabajar en un porcentaje del 79% como el principal eje central, la imagen importa en un 7% aunque el compromiso social que tenga la empresa con los principales temas sociales es en un 81%. El grupo de interés de proveedores tiene como temas principales el desarrollo de RSE con una valoración del 23%. A su vez la tarifa del servicio que es valorada por los clientes también tiene su interés en la generación como un tema central.

Gráfico 1: : Porcentajes de prioridad otorgado a los temas más relevantes





Fuente: Aguas Cordobesas

*Objetivo específico 2: Identificar los indicadores GRI de Aguas Cordobesas por grupo de interés para seleccionar aquellos susceptibles de ser aplicados en empresas de servicios esenciales*

En cumplimiento del segundo objetivo específico de examinar la aplicación de los indicadores GRI para la presentación de los mismos y selección en empresas de servicios esenciales se utilizó el reporte de sustentabilidad de la empresa remitidos a partir de la entrevista en profundidad. A partir de estos indicadores se seleccionaron aquellos de carácter general para empresas de servicios esenciales como posibles métricas a utilizar. La abreviación AC hace referencia a indicadores propios de la empresa y posteriormente el número, los indicadores se basan en los GRI 4 más reportes de sostenibilidad del año anterior, como así también el Pacto Global y la cláusula ISO 26.000. En el caso de los indicadores que tienen la categoría de gestionables, la misma se propuso bajo el supuesto de que todos los indicadores GRI son posible de adaptar a las diferentes empresas, no necesariamente en la producción, pero si en la visión integral de la misma.

Tabla 3: Indicadores GRI de Aguas Cordobesas y adaptación a empresas de servicios esenciales

Grupo	Indicadores GRI de Aguas Cordobesas	GRI	Indicadores para empresas de Servicios Esenciales	Objetivo	Meta a alcanzar	Acciones para incorporar el Valor compartido.
Clientes	Satisfacción del cliente	102-43 102-44 103-1 103-3	Encuesta de satisfacción al cliente	Maximizar	100%	Comunicación en medios masivos con mensajes para la valoración del servicio, visibilizando el esfuerzo, compromiso, de la empresa en obtenerlos.
	Cumplimiento de metas de calidad del servicio		Cortes del servicio: Cantidad de horas con corte/Cantidad de horas totales	Minimizar	0%	
	Afluencia de clientes, trámites, solicitudes y reclamos		Trámites ingresados cada 1.000 clientes	Minimizar	30%	
			Reclamos cada 1000 clientes	Minimizar	10%	
			Cantidad de días para la resolución de incidencias/ 365	Minimizar	90% en menos de 24 hs y el 100% en menos de 72 hs	
	Parque medido	AC 33	Cantidad de clientes atendidos/ población objetivo	Maximizar	100%	
Inversiones de mantenimiento	AC 34	Inversiones de mantenimiento / Ingresos operativos	Maximizar	10%		
Medioambiente	Eficiencia de plantas	102-43 103-1 103-3	Tiempo de ciclo ideal/ (Tiempo de operación/Tot al del bien provisto)	Maximizar	100%	Uso de energías renovables demostrando los ahorros energéticos y contratando proveedores nacionales de insumos de la generación
	Utilización de fuentes renovables de energía		Uso de energía renovable / Energía total utilizada	Maximizar	30%	
	Agua reciclada	303-3	Gestionable según el tipo de empresa. Un posible indicador es: Volumen de agua reutilizada/ Volumen total de agua utilizada medido en metros cúbicos			
	Consumo de energía y combustible por cliente	102-43 103-1 103-3	Cantidad de Kw/Total de clientes	Minimizar	36,99 Kw	Disminución de la huella de carbono
Cantidad de litros / Total de clientes			Minimizar	0,20		

	Residuos generados	306-2	Peso total de residuos según tipo y método de tratamiento/ Total de residuos	Minimizar	10%	
	Gastos e inversiones en el medioambiente	102-43 103-1 103-3	Inversiones medioambientales/ Ingresos operativos	Maximizar	10%	Ahorro en energía, pólizas de seguro para cubrir daños medioambientales, por menos riesgos medioambientales
	Influencia de cambio climático	102-2 305-5	Gestionable según el tipo de empresa. Permitiría disminuir la emisión de gases de efecto invernadero. Un posible indicador: Toneladas métricas de CO2/ Toneladas producidas			
Colaboradores	Satisfacción del clima laboral	102-43 103-1 103-3	Encuesta de clima laboral, contemplando expectativas personales y calidad de vida	Maximizar	100%	Potenciar las capacidades de colaboradores y mayor compromiso con la empresa
	Satisfacción del cliente interno		Encuesta de cliente interno	Maximizar	100%	Eficientización del servicio al cliente interno, logrando el objetivo de la empresa.
	Satisfacción de voluntarios RSE	AC 18	Encuesta de satisfacción a los voluntarios de RSE	Maximizar	100%	Comunicación de los resultados, permite la motivación del voluntario y participación en soluciones o sugerencias
	Desempeño de los colaboradores	AC 41	Evaluaciones de desempeño	Maximizar	100%	Premio \$ por el grado de aporte que el empleado hace al desempeño global de la organización.
	Desempeño y género	404-3	Gestionable según el tipo de empresa. Un posible indicador a nivel general sería Colaboradores por género/total de colaboradores.			
	Contrataciones por género	102-43 103-1 103-3	Cantidad de contrataciones por género / Colaboradores totales	Maximizar	50%	La igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres genera oportunidad de mejora en el desarrollo de la calidad del servicio prestado
	Contrataciones por discapacidad	AC 29	Cantidad colaboradores con discapacidad / Colaboradores totales	Maximizar	10%	



	Rotación del personal		Cantidad de personal saliente/ Colaboradores totales	Minimizar	30%	Reducción de costos de la selección y capacitación.
	Trabajo de riesgo	102-43 103-1 103-3	Cantidad de colaboradores con riesgo / Colaboradores totales	Minimizar	10%	Proyectos que mejoran el bienestar de las personas y comunidades, el mantenimiento de su identidad cultural, la conservación del patrimonio, el fomento de hábitos saludables y el apoyo a la cobertura de necesidades básicas.
	Ausentismo		Días no trabajados / Días contratados	Minimizar	3%	
	Accidentología		Cantidad de accidentes ocurridos / Total de colaboradores	Minimizar	4%	
	Beneficios extras	AC 22	Campaña de vacunación: Colaboradores vacunados / Colaboradores totales	Maximizar	70%	
	Seguridad laboral	102-43 103-1 103-3	Evaluaciones de riesgo / Colaboradores totales	Maximizar	20%	
	Capacitación en Corrupción y Ética	205-2	Cantidad de colaboradores capacitados / Colaboradores totales.	Maximizar	100%	
Comunidad	Niveles de satisfacción de comunidad beneficiada por programas de RSE	102-43 103-1 103-3	Encuesta de satisfacción	Maximizar	100%	
	Imagen y reputación	AC 48	Investigaciones de mercado	Maximizar	100%	
	Compras y contrataciones locales	204-1	Servicios con proveedores locales / Proveedores totales	Maximizar	100%	Las empresas que compran localmente, sus proveedores pueden volverse más fuertes, incrementar sus utilidades, contratar más personas y pagar mejores sueldos; lo que, a su vez, beneficiará a otras

						empresas en la comunidad.
	Cientes carenciados	AC 16	Cantidad de clientes con carencias / Clientes Totales	Maximizar	30%	Prácticas vinculadas a la eficiencia y ahorro del servicio esencial con los sectores vulnerables.
Gobierno	Obligaciones contractuales	102-43 103-1 103-3 AC 42 B	Obligaciones cumplidas / Obligaciones Totales	Maximizar	100%	Comunicación de la periodicidad de mesas tarifarias fijadas por contrato en medios masivos
	Actualización tarifaria	AC 31	Ajustes concedidos / Ajustes solicitados	Maximizar	100%	
Accionistas	Cumplimiento de objetivos económicos	102-43 103-1 103-3 AC 43	Objetivos alcanzados / Objetivos propuestos	Maximizar	100%	Incorporación de memorias de Gobierno Corporativo para el rendimiento exigido por el accionista
	Cobrabilidad	AC 32	Cobros / Facturación	Maximizar	100%	
Proveedores	Proveedores con cumplimiento medioambiental	308-1	Cantidad de proveedores con normas medioambientales / Proveedores totales	Maximizar	100%	Vínculo de beneficio con contrataciones justas y prácticas responsables

Fuente: Elaboración propia en base al reporte GRI de Aguas Cordobesas

*Objetivo específico 3: Adaptar los indicadores posibles de ser aplicados a las empresas de servicios esenciales en acciones viables de ser valorados por los grupos de interés como medida inicial para incorporar el valor compartido.*

El objetivo de adaptación de indicadores en acciones se encuentra consignado en la última columna de la tabla 4.

## Discusión

En la presente investigación se aborda la temática de la Responsabilidad Social Empresaria y el valor compartido desde la óptica de analizar los esfuerzos que realiza una organización, dedicada a la provisión de un producto esencial, como es el caso del agua, para ser generalizada a otras empresas de servicios esenciales. La intención de esta sección en términos concretos consiste en explicitar cómo se alcanza el cumplimiento del objetivo general de confeccionar lineamientos y acciones de RSE aplicables a empresas de provisión de servicios esenciales en base a los avances e indicadores de Aguas Cordobesas, que permitan incorporar el valor compartido como potencialidad de crecimiento de las empresas, para el año 2021.

La investigación aborda la temática de la RSE no cómo un eje de pensamiento aislado al crecimiento, sino como dos variables que forman parte de un objetivo común, el desarrollo sostenible y sustentabilidad de la actividad económica. En este sentido, desde el IARSE (2021) se plantea, como principal punto a tener en cuenta, en el abordaje de la temática de RSE, que es un paradigma que se asume en las empresas que tienen como principal característica, el reconocimiento de que la actividad productiva tiene repercusiones en la sociedad y que ambas se necesitan mutuamente para crecer.

En una visión más específica, en el análisis de la presente investigación se asumió la presentación de la RSE bajo la visión de Cadbury (2006) de que este concepto asume tres niveles. El primer nivel se corresponde con la expresión del compromiso de la empresa, en este caso Aguas Cordobesas y sus acciones de RSE. En general esta expresión se hace mediante el establecimiento de diferentes documentos o reportes que plasmen de manera concreta la valoración que la empresa realiza no sólo en dimensionar su acción sino también en tomar una actitud proactiva para con la sociedad.

El segundo nivel consiste en el desarrollo secundario de cómo la empresa valora su entorno y evita perjuicios al mismo, con actividades específicas. Mientras que el tercer nivel, realiza una reflexión sobre cuál es la valoración que la sociedad tiene del cumplimiento de los niveles anteriores. Esta lógica presentada por Cadbury (2006) es la que se lleva a cabo en la exposición, no sólo de esta sección, sino también en el planteo de los objetivos específicos que se deben de cumplimentar para alcanzar la principal motivación de la investigación de otorgar lineamientos y acciones de RSE aplicables a empresas de provisión de servicios para que asuman el carácter de valor compartido, con lo cual se requiere de la demostración de los esfuerzos realizados por la empresa testigo y por parte de la sociedad con indicadores que generen un impacto positivo.

En pos del cumplimiento del objetivo general se plantea como principal objetivo específico el de indagar sobre el estado actual de la RSE en Aguas Cordobesas teniendo en cuenta el instrumental de indicadores propuestos por la empresa.

Las expresiones de la RSE en la actualidad, según Perera (2011) se encuentra en la presentación de indicadores que resumen las actividades de la empresa y que muestran no sólo los esfuerzos realizados sino también los resultados obtenidos. En este sentido una de las expresiones, internacionalmente adoptadas por las organizaciones que llevan a cabo RSE es la de presentar informes de indicadores bajo la normativa GRI.

Estos indicadores según el autor tienen la ventaja de organizar la información sobre la determinación de estrategias y dimensiones específicas a diferentes niveles, en función de los grupos de interés. Esta lógica de presentación de información es la que asume Aguas Cordobesas como la herramienta para llevar a cabo las acciones de RSE.

En la expresión de las estrategias que conforman la exposición de la información económica y financiera de RSE, Aguas Cordobesas condice con la visión planteada por Cajiga Calderón (2009) quien menciona que la presentación de la información sobre RSE

debe realizarse bajo dimensiones económicas y sociales, tanto a nivel interno y externo, destacando los grupos de interés. Particularmente el hecho de disponer de un mapa estratégico sobre la base de los conceptos de satisfacción, eficiencia y responsabilidad hace a la expresión de la RSE desde la perspectiva de la dimensión social interna de analizar cuál es la contribución que la organización realiza para los diferentes públicos que acceden a los servicios prestados por la misma.

En una exposición específica de las acciones que se llevan a cabo en Aguas Cordobesas, la entrevista llevada a cabo con el representante de esta área en la empresa arrojó la posibilidad de acceder al documento GRI del último año disponible, donde se tabuló en la sección de resultados por grupo de interés, los temas de mayor relevancia por los mismos.

En este último punto es necesario mencionar que de manera crítica los resultados expuestos en la Tabla 4 muestran un compromiso por parte de la empresa de tener conciencia sobre la acción que llevan a cabo y su influencia en el entorno. La diversidad de acciones y de indicadores que fueron relevados muestra que la empresa realiza esfuerzos internos para presentar la información a sus inversores y colaboradores, pero no realiza grandes esfuerzos en presentar información a la sociedad.

En la presentación de los resultados obtenidos respecto de los temas más relevantes de medición para los diferentes públicos es que se observaron los resultados expuestos por la empresa en el Gráfico 1 de la sección de resultados, por avance y grupo de interés.

En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo de identificar los indicadores GRI de Aguas Cordobesas por grupo de interés para seleccionar aquellos susceptibles de ser aplicados en empresas de servicios esenciales la Tabla 4 cumple con la realización del mismo mostrando todos los indicadores que posee la misma. Esta situación permite

destacar aquellos que resultan adaptables proponiendo indicadores modelo a las demás empresas de servicios esenciales, mientras que aquellos específicos del tipo de actividad se descartaron por su falta de generalidad.

En este punto también se realizó en la Tabla 4 el cumplimiento del objetivo de adaptar los indicadores posibles de ser aplicados a las empresas de servicios esenciales, en acciones viables de ser valoradas por los grupos de interés como medida inicial para incorporar el valor compartido. La adaptación de estas acciones se concentró en la forma de comunicar y expresar los resultados alcanzados a los diferentes grupos objetivos. Los lineamientos generales de exposición se establecieron con base a instrumentos concretos y que la comunidad dispone para su control.

La principal limitación que se observa dentro de la presente investigación hace referencia a la elección del universo sobre el cual se indaga sobre la RSE y el valor compartido. Específicamente la organización tomada en cuenta, Aguas Cordobesas, resulta ser la única empresa, que, al momento de la investigación, cumplía con la condición de prestar un servicio esencial para la comunidad, como así también mostrar acciones concretas, en materia contable, económica y social de compromiso con el concepto de RSE.

Si bien a nivel provincial existen diferentes empresas que realizan grandes esfuerzos sobre la aplicación de la RSE, en el ámbito de la provisión de bienes públicos, como es el caso del agua, luz y gas, la empresa seleccionada resulta la única con compromiso comprobable al respecto. Esta simplificación que se realizó para una sola empresa se justificó no sólo por su única existencia sino también por el tiempo en que se desarrolla la investigación, tanto en posibilidad de acceso a la información como en relación al tiempo de crisis y pandemia que viven las empresas de servicios públicos con mayor presión social. Esta limitación de ser un universo acotado a una sola empresa puede

generar un obstáculo de como generalizar los lineamientos y acciones concretas para alcanzar el valor compartido. A pesar de generar la limitación los resultados obtenidos no pierden nivel de generalidad si se entiende que la relación de la empresa con la comunidad debe de implementarse como mecanismo que realce los esfuerzos de RSE para alcanzar el desarrollo sostenible.

La fortaleza que propone la presente investigación se encuentra sobre la base de que la misma resulta aplicable no sólo para la empresa del sector de servicios de la Provincia de Córdoba que tenga una envergadura similar, sino que también es posible de aplicarse a diferentes cooperativas que prestan servicios públicos y que como tales deben con mayor énfasis presentar a sus asociados no sólo la información de ingresos y egresos, sino también un balance social.

En cuanto a la conclusión de la investigación es posible dar cuenta que la misma resulta un aporte innovador a la temática de la RSE porque incorpora un concepto moderno, como es el caso del valor compartido a ser aplicable, no simplemente como algo abstracto sino como indicadores y acciones para que la comunidad en general, y los grupos de interés en particular, puedan alcanzar un mayor nivel de valoración.

A su vez, se recomienda que la puesta en práctica de la misma abarque un cambio sustancial en la idiosincrasia de las empresas que proveen estos servicios esenciales sobre su comunicación. En la actualidad, estas empresas no plantean esta estrategia como una acción positiva y deberían de implementarlo, no para una mejor imagen o reputación sino para cuidar la base de la prestación de sus servicios, el bien escaso, natural en muchos casos y esencial para el desarrollo de las actividades cotidiana del hombre. En este punto se recomienda que la aplicación de la presente investigación busque modificar no sólo la medición y valoración de los grupos de interés sino también los canales de comunicación internos y externos para que se alcance el objetivo planteado.

## Bibliografía

- Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento. (2008). *Guía de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de Abastecimiento de Agua y Saneamiento*. Ed: Responsabilidad Social y Sostenibilidad de las Organizaciones.
- Aguas Cordobesas. S.A. (2021). *Compromiso*. Consultado el 13/05/2021 extraído del URL: <https://cutt.ly/zn9wrxm>
- Blázquez, P. M. (2010). *Avances de la legislación sobre RS en Argentina*. UNC, Argentina
- Cajiga Calderón, J. F. (2009). El concepto de responsabilidad social empresarial. *Centro Mexicano para la Filantropía*, 2.
- Hammond, F., Heit, M., y Moya, E. (2020). La responsabilidad social empresaria, una oportunidad de desarrollo endógeno a partir de la creación de valor compartido a nivel local. En *XVI Simposio Regional de Investigación Contable y XXVI Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del Área Contable*.
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio P. (2003). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Interamericana, México.
- IARSE. (2021). *Hacia una gestión de sustentabilidad y responsabilidad social cada vez más sólida*. Publicado el 22/04/2021, consultado el 24/04/2021 extraído del URL: <https://cutt.ly/sn9wom8>
- Nicholson, W. (2006). *Teoría microeconómica: principios básicos y ampliaciones*. Editorial MC-Graw-Hill. (6ta. Ed) Madrid, España.
- Perera, L. (2011). *Indicadores para la gestión de la RSE*. La responsabilidad social de la empresa en América Latina. E. Peinado-Vara. Ed: Banco Interamericano de Desarrollo.
- PLARSE (2011). *Guía de Autoaplicación de Responsabilidad Social Empresaria Versión 2.0*. Indicadores PLARSE Programa Latinoamericano de RSE IARSE – ETHOS.
- Porter, M. E. y Kramer, M. R. (2011, enero). La creación de valor compartido. *Harvard Business Review*. América Latina, Boston: USA.



## Anexo

### *Anexo I: Respuesta a la entrevista*

- 1) ¿Cuál es el rol que desempeña en Aguas Cordobesas S.A?
- 2) ¿Cuáles son las acciones de RSE que se llevan a cabo en la empresa?
- 3) Si bien la organización aplica RSE en sus acciones podría definirme ¿cuáles son los aspectos o dimensiones que buscan alcanzar con sus acciones?
- 4) ¿Cuáles son las acciones que se llevan a cabo en la empresa respecto de sus colaboradores? En el desarrollo de estas actividades, se llevan a cabo acciones de mejora en la integración de la vida laboral y personal.
- 5) ¿Cuáles son las acciones que requieren de sus proveedores en el marco de la RSE? Actualmente se encuentran explicitadas las mismas en algún documento de trabajo.
- 6) ¿Cuál es la postura que presenta Aguas Cordobesas frente al cambio climático?  
¿Las campañas de concientización que llevan a cabo son internas o externas?
- 7) ¿Cuáles son las políticas internas que se llevan a cabo en el uso de los recursos (papel, desechos, limpieza)?
- 8) A nivel general, ¿considera que las acciones de RSE que realiza se encuentran avocadas en mayor proporción a cuestiones externas o internas?
- 9) ¿Existe a nivel particular del sector de tratamiento del ciclo del agua alguna actividad de RSE que se lleve a cabo?
- 10) ¿Cuáles son las mejoras que desea implementar en la sociedad para la concientización del uso del recurso?
- 11) ¿Las prácticas que llevan a cabo dentro de la empresa, tienen alguna guía de aplicación en base a metodologías internacionales y nacionales (GRI/ETHOS) o son propuestas internas?
- 12) En la actualidad tiene un valor estimativo de cuál es el monto de fondos destinado a acciones de RSE que lleva a cabo Aguas Cordobesas.
- 13) ¿Reconoce si la aplicación de la RSE tiene su correlato en la confección de los balances de la empresa o en el Balance Social de la RT 36?
- 14) En la actualidad, ¿llevan a cabo una medición de las actividades llevadas a cabo en RSE y los resultados obtenidos?
- 15) ¿Reconoce el concepto de valor compartido asociado a la RSE?
- 16) ¿Qué acciones o variables le gustaría a la empresa llevar a cabo a futuro?