

## 1.1 RESUMEN GENERAL

El siguiente escrito, consiste en el desarrollo del Trabajo Final de Carrera conocido con las siglas TFC. Este trabajo, resulta indispensable para obtener el título de Diplomado en Gestión y Administración Pública (GAP) impartido por la Universidad Politécnica de Valencia.

El tema que vamos a tratar, y por lo tanto el objeto de estudio, es la Responsabilidad Social Corporativa en la Administración Pública, concretamente de una administración local como es el Ayuntamiento de Catarroja.

Actualmente, la cuestión de la Responsabilidad Social es uno de los temas que están presentes en nuestra sociedad. El término de RSC, hace referencia a una gestión ética y al conjunto de compromisos de carácter voluntario que una empresa adquiere para gestionar su impacto en el ámbito económico, social y ambiental, es decir, debemos generar beneficios para el conjunto de la sociedad.

Las Administraciones Públicas pueden fomentar su impulso para que sea adoptada por las empresas privadas. Además, desde un punto de vista normativo, el Gobierno ha impulsado leyes que favorecen el desarrollo sostenible y la responsabilidad social: en materia de dependencia, en materia de igualdad de género, ha regulado las empresas de inserción y ha publicado leyes en materia de medio ambiente y contratación pública.

Las sociedades mercantiles estatales y las entidades públicas empresariales adscritas a la Administración General del Estado presentarán anualmente, a partir de marzo de 2012, informes de gobierno corporativo, así como memorias de sostenibilidad de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y a la plena integración de las personas con discapacidad.

Las Administraciones Públicas, en el proceso de implantación de la RSE, desarrollan un papel relevante en su gestión desde diferentes aspectos:

- Transparencia en los procedimientos de reconocimiento de derechos y acceso a los servicios públicos.
- Empleo público socialmente responsable, fomentando la igualdad tanto en los procesos de selección, como en el mantenimiento del empleo, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar y corrigiendo la elevada tasa de temporalidad.
- En el desarrollo de su actividad, las Administraciones Públicas son consumidoras y prestadoras de bienes y servicios por lo que utilizan criterios sociales y medioambientales en la contratación pública de obras, servicios y suministros.
- Inversión socialmente responsable (ISR), las Administraciones Públicas juegan un importante papel en el fomento de la RSE como dinamizador del mercado a través de sus inversiones.

Para la realización de este TFC he creído oportuno dividirlo en siete capítulos, el primero denominado introducción se expone un breve resumen sobre el objeto del proyecto, los objetivos a cumplir y la justificación de las asignaturas cursadas durante la Diplomatura.

En el capítulo 2, se va a profundizar sobre la definición de Responsabilidad Social Corporativa y para llegar a entender como la RSC ha ido evolucionando en España hay que explicar el contexto internacional, ya que su implementación empezó una década antes que en nuestro país, por eso debemos tener como referente la Unión Europea. Además, explicare algunos conceptos relacionados con RSC ya que éstos son un elemento clave para que una organización sea plenamente responsable. También, describiré las dimensiones internas y externas, los ámbitos de actuación de la RSC y las ventajas de la puesta en marcha de la RSC en las organizaciones.

Respecto al capítulo 3, la RSC como reto de las Administraciones Públicas. En éste capítulo, se esclarecerán los cuatro roles que puede adoptar el sector público para el fortalecimiento de la RSE, ya que las Administraciones Públicas pueden tener un papel regulados, facilitador, colaborador/aliado y promotor. Además, describiré algunas iniciativas tanto internacionales como nacionales para la promoción de la RSC, pues éstas buscan una igualdad de principios, de actuaciones y de mediadores de la RSC, así las organizaciones pueden ser reconocidas no sólo en su país, sino también en el ámbito internacional. Después, aclararé las diferentes fases que puede favorecer la correcta implementación de la RSC en las organizaciones.

En el capítulo 4, comentaremos las características del municipio de Catarroja para situarnos sobre el ámbito de estudio. Haré un estudio sobre la estructura de la población ya que ayuda a los gobiernos a planificar sus políticas económicas y sociales, y explicaré cual es el sector económico más influyente en este municipio. Seguidamente, comentare el modelo de gestión del Ayuntamiento de Catarroja en el que se integra el modelo EFQM y el análisis DAFO.

El próximo capítulo es el 5 en el que se analizará las RSC en el Ayuntamiento de Catarroja, para ello se detallaran los programas que proporciona el municipio, los requisitos para obtenerlas, la documentación a aportar, el plazo de prestación y quiénes son los beneficiarios de éstas.

El capítulo 6 es una propuesta de mejora, la cual recoge los grandes ejes estratégicos para avanzar hacia los objetivos y valores del municipio. Además, explicaré que esta propuesta de mejora es útil tanto para el equipo de gobierno, como para el conjunto de la organización municipal y para la propia ciudadanía. Luego, estableceré unas líneas estratégicas con el fin de garantizar unos principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.

Y el último capítulo, hace referencia a las conclusiones obtenidas a partir de la realización del trabajo, la importancia que tiene el desarrollo de la Responsabilidad Social y la necesidad de que las Administraciones Públicas pongan en marcha las acciones que sean precisas para favorecer este desarrollo.

## **1.2 OBJETO DEL TFC**

Dentro del Plan de Estudios de Diplomado en Gestión y Administración Pública, y con la finalidad de comprobar la capacidad adquirida con los alumnos durante los años de estudio, para resolver, analizar o aplicar cualquier tema o asunto que corresponda al ámbito profesional propio de la titulación, se contempla como una asignatura más la realización de un Trabajo Final de Carrera al que se le han asignado 9 créditos.

El objeto principal del presente Trabajo Final de Carrera, es poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la Diplomatura. Para ello, se pretende aplicar estos conocimientos a un caso real en el que está involucrada la Administración Pública, exponiendo un caso real del municipio de Catarroja.

El TFC que se propone, tiene por objeto mostrar como la Administración Pública puede desarrollar actividades de Responsabilidad Social Corporativa, ya que estas son creadoras e impulsadoras del desarrollo económico y social. Deben aplicar en sus actividades empresariales y en sus políticas públicas la RSC y fomentar el desarrollo de prácticas de buena gestión donde todos los agentes desempeñen un papel activo.

Este TFC, refleja la necesidad de vivir en un mundo socialmente responsable con las personas, con el medioambiente, con la acción social, y también responsables con la acción del gobierno y la transparencia.

### **1.3 OBJETIVOS DEL TFC**

Exponer distintos argumentos a favor de la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE o RSC) desde distintas ópticas e intereses, éticos, económicos y sociales.

Entre las razones sociales y éticas, mostrar que la RSC es sobre todo una cuestión social que persigue el bien común y que lleva implícito un contrato con la comunidad. Por lo que, la RSC es una respuesta a los problemas de la globalización y al poder del Estado, que garantiza los bienes públicos.

Entre las razones económicas, establecer una posible correlación positiva y bidireccional entre rentabilidad financiera y responsabilidad social. Las organizaciones deben asumir que, en un mercado altamente competitivo donde las diferencias de los servicios y productos en relación a las variables calidad/precio son irremediablemente más estrechas, su responsabilidad con la sociedad tiene una íntima relación con el desarrollo sostenible.

Y entre las razones de tipo legal que afectan a las anteriores, señalar que el carácter global de la RSC provoca que la empresa en el desarrollo de su actividad, no se reduzca a un solo país. Poner en evidencia la existencia de vacíos legales o legislaciones laxas y la necesidad de cubrir, en primera instancia dichos vacíos a través de políticas públicas de ámbito nacional, europeo y parlamentario, a través de iniciativas internacionales.

Los motivos anteriormente expuestos generan otras razones de tipo político. Es por todo lo expuesto, que mi motivación principal ha sido como la RSC debe considerarse de interés público, ya que las decisiones sobre el uso, consumo y deterioro del capital natural, social y humano afectan a toda la sociedad.

Por todo esto, considero que el objetivo principal es mostrar como el Ayuntamiento de Catarroja, emprende acciones de Responsabilidad Social, y como atiende y satisface las necesidades de sus ciudadanos.

También propondré un Plan de Mejora de RSC con el fin de garantizar unos principios éticos y de respeto a las personas y el medio ambiente. Esta propuesta permitirá al Ayuntamiento de Catarroja estar más próxima a las inquietudes de los ciudadanos, con personal más motivado e implicado con la RSC, consiguiendo una Administración más receptiva que repondrá con prontitud y diligencia a las nuevas necesidades, potenciando una mayor participación e interconexión entre los usuarios y la propia Administración.

#### 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS

A continuación he elaborado una lista de las asignaturas estudiadas a lo largo de la Diplomatura y que tiene relación con mi TFC:

- Ética en las Organizaciones:

Está estrechamente relacionada con mi TFC. Por lo que, los contenidos de esta materia han sido fundamentales para la elaboración de todo el proyecto, siendo la base del TFC.

Esta asignatura, nos permite conocer las cuestiones éticas que aparecen en el trabajo de la Administración Pública y los caminos para afrontarlos y resolverlos. Además, nos explica aspectos éticos, así como conceptos y métodos para tomar decisiones éticas y nos ayuda a solucionar problemas morales en la gestión pública.

- Teoría Social I y II:

La Teoría Social, como ciencia que estudia al individuo en sociedad, nos puede servir de ayuda en la evaluación de las políticas públicas. Cuanto más sepamos del funcionamiento general de nuestra sociedad, en mayor medida influiremos en nuestro futuro. La evolución del crecimiento de la población mundial y el proceso de transición demográfica. La educación en sus diversas funciones sociales, pero en especial la escolarización y la exclusión social. La política como gestión del conflicto, la diferencia convertida en desigualdad, pues no todos tenemos las mismas oportunidades en el acceso a los recursos básicos para desarrollar al máximo las capacidades personales. El trabajo, todos podemos y debemos contribuir con nuestro trabajo al desarrollo de nuestra sociedad.

- Derecho Autonómico y Local:

La Ley 30/90 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Régimen Administrativo Común está muy presente en la relación de cualquier persona con la Administración Pública. En general toda la parte del procedimiento. Las Formas de actividad de la Administración Pública, la actividad del Servicio Público.

- Gestión Administrativa:

Las organizaciones públicas como prestadores de servicios. De acuerdo con el Art. 103 de la CE, “La Administración Pública debe servir al ciudadano con

objetividad y actuar según los principios...”. Tipología de los servicios públicos según su diseño o según el impacto que producen. La Gestión Pública, la calidad de dicha gestión y la planificación estratégica (DAFO).

- Estadística I y II:

Nos capacita para desempeñar una amplia visión de tareas relacionadas con la Administración de las Instituciones Públicas. Operar con datos de investigación cuantitativos y cualitativos. Nos permitirá manejar datos para finalmente convertirlos en información relevante.

- Gestión de Calidad:

La Administración Pública se caracteriza por prestar servicios a los ciudadanos. Constituye una preocupación para sus órganos directivos el poder evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos e implementar políticas de gestión que permitan una mejora continua.

- Gestión Financiera y Contabilidad I, II y III:

La Administración Pública debe tomar decisiones financieras relacionadas con la inversión, financiación y gestión de la liquidez. Esto es especialmente cierto en el actual, en el que se exige a los gestores públicos un empleo eficiente de los recursos, lo que obliga a emplear los instrumentos propios de la dirección financiera en el proceso de toma de decisiones. Además, ofrece conocimientos necesarios para conocer y entender la elaboración de los presupuestos de las administraciones públicas. Más concretamente, se estudian el marco conceptual de la teoría presupuestaria moderna, y el análisis de los dos grandes apartados de todo presupuesto público: los gastos presupuestarios y los ingresos presupuestarios. Asimismo también se estudia el procedimiento presupuestario a través del seguimiento de las fases de elaboración del presupuesto.

- Sistema Económico y Financiero:

Introduce los problemas básicos de la economía y el papel del sector Público en los sistemas económicos de mercado. Nos ayuda a interpretar los indicadores y magnitudes básicas del sistema económico. Conocimiento de los objetivos y acciones de las políticas macroeconómicas del Estado.

- Información y documentación Administrativa/ Informática básica:

Muy útil para todo el TFC por los conocimientos que te aportan sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs). Además, de la implementación de la e-administrativa, imprescindible para que la información llegue a todos, también en la búsqueda de información en la web.

- Derecho Administrativo:

Aporta los conocimientos teóricos y prácticos para saber cuál es la organización y el funcionamiento de las Administraciones Públicas en sus distintos niveles, además, nos permitirá comprender el entorno y las dimensiones económicas del sector público. Así, como saber el marco legal de la actividad que realizan las AP.

- Derecho Constitucional:

Trata de un estudio conceptual sobre los principales conceptos del Derecho Constitucional y los fundamentos de la soberanía y de la proyección internacional, tanto de los órganos como del ordenamiento jurídico, así como el estudio de los derechos fundamentales y libertades públicas y sus garantías.

### 1.5 METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA

La elaboración del TFC ha consistido en la revisión de documentación y estudio de diversas fuentes, tales como: documentos en línea, artículos de revistas y legislación, visitando páginas web, así como lecturas de libros. También, se han realizado entrevistas a la alcaldesa Soledad Ramón Sánchez que ostenta las competencias en materia de Servicios Generales, Territorio y Participación de los barrios, además, asume directamente la calidad y participación de la ciudadanía.

Para realizar el presente Trabajo Final de Carrera, se sigue una metodología estructurada en tres grandes fases:

- Estudio inicial: se realiza un minucioso estudio sobre la incorporación de la Responsabilidad Social en la Administración Pública, quedando expuestas las ideas más relevantes en cuanto al tema desarrollado en el trabajo.
- Exposición de una experiencia: en esta fase del trabajo, se estudia la iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa del Ayuntamiento de Catarroja.
- Estudio de las Responsabilidades Sociales: en esta parte quedan reflejadas cuales son las principales acciones sociales puestas en marcha por el municipio.

Para el desarrollo de este TFC se ha utilizado la normativa expuesta por la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia. En cuanto a los requisitos, podemos mencionar:

- El TFC deberá ser original.
- Estar basado en problemas reales.
- Ser fundamentalmente práctico y aplicado.
- Apoyarse en las asignaturas cursadas por el alumno y relacionadas con la naturaleza del trabajo.

El trabajo a presentar para obtener los créditos designados al Prácticum y que figura en el plan de estudios, se estructura en seis capítulos según consta en el índice que se acompaña y que conforma el esquema en el que se irán ampliando o desplegando los distintos puntos a considerar y que servirán de base para hacer una propuesta de mejora.

En el capítulo 1, que es en el que nos encontramos recoge el resumen, el objeto y objetivos a alcanzar en el TFC; así como la metodología y estructura utilizada para su elaboración.

En los capítulos 2 y 3 se ha descrito, a título de antecedentes, lo que es el marco conceptual del trabajo: la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que es la base sobre la que se sustenta este TFC. En él se explican cuáles son sus rasgos esenciales, sus principios y las dimensiones que alcanza, así como la evolución histórica de este concepto. También, comento las iniciativas internacionales y nacionales de promoción de la RSC.

El desarrollo del trabajo, corresponde a los capítulos 4 y 5. En ellos expongo el caso del Ayuntamiento de Catarroja, partiendo de sus características, de su organización municipal y del modelo de gestión que esta administración implantó en su día. También analizo los servicios que se prestan y las estrategias medioambientales que se adoptan.

El siguiente capítulo es la Propuesta de Mejora para promover la RSC en la Administración Pública, se expondrá un nuevo modelo que permitirá integrar en su sistema de gestión mayor Responsabilidad Social contribuyendo de este modo a un desarrollo más sostenible.

Y por último, en el capítulo 7 se plantean las conclusiones obtenidas a partir del estudio y análisis del Ayuntamiento de Catarroja, puesto que al encontrarnos en una época de cambios la RSC es una herramienta fundamental, su implementación en la gestión no solo aporta un nuevo valor añadido a la organización sino que ofrece la oportunidad de ser más eficaz, eficiente, competitiva, sostenible y transparente.