

7.1 CONCLUSIONES

Una de las principales razones de ser de la Administración Pública es prestar servicio de calidad a la sociedad, es decir, atender intereses y derechos de los ciudadanos, todo ello, con sometimiento a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia. Es pues, una institución prestadora de servicios al ciudadano y a la sociedad en su conjunto. En este sentido, el individuo es considerado como demandante y receptor de los servicios que en general presta la Administración Pública.

Hoy en día la RSE forma parte del cambio que la sociedad está pidiendo a las estructuras económicas, empresariales y a las Administraciones Públicas, por ello he considerado oportuno que el tema de mi TFC fuera la RSC en el Ayuntamiento de Catarroja.

En épocas de cambios como la actual la RSC se ha convertido en una herramienta fundamental a la hora de afrontar un nuevo modelo de gestión, su implementación no sólo aporta un nuevo valor añadido a la organización, sino que ofrece la oportunidad de ser más eficaz, competitiva, sostenible y socialmente responsable.

La responsabilidad social es un proyecto capaz de renovar y humanizar a la organización, promete resultados que van más allá de la rentabilidad a corto plazo, es otra forma de dirigir, más humana, más responsable y también más eficiente.

La RSE se instala en el interior de la organización municipal por tanto no es una moda, ni una estrategia de marketing, ni un programa accesorio, ni un evita escándalos, ni un gasto. La RSE, es hacer las cosas de forma diferente aplicando principios y valores responsables con la sociedad en la que se encuentra. Es un cambio en la gestión de la organización que afecta a todos los que trabajan en ella y a los que se relacionan con ella, por eso su efecto es multiplicador y duradero como los principios en los que se basa.

Mi Propuesta de Mejora incorpora de forma voluntaria valores éticos en sus acciones, respeta el medio ambiente e implica trabajar de una forma responsable para que no haya ningún impacto negativo en la sociedad. También, incorpora a los servicios un valor agregado, correspondiendo así a la contribución que hace la organización por el medio ambiente y por su comunidad externa e interna, enfocándose también al bienestar y desarrollo de las personas que trabajan en el Ayuntamiento, considerándolas parte fundamental para el alcance de los objetivos.

Mediante la propuesta de mejora el ayuntamiento, se integra a la comunidad de la que forma parte, haciéndose responsable de sus acciones y trabajando para contribuir al desarrollo de ésta, entendiendo que su propio desarrollo depende del de su entorno.

Esta nueva gestión permite cambiar la imagen de la Administración Pública, ya que se convierte en una entidad más eficiente, maneja mejor sus procesos, recursos naturales y de personal, gracias a las políticas y programas aumenta su rendimiento, reduce sus costes, es atractiva al ciudadano y potencia el bienestar de la sociedad. Por ello, integrar la RSE a la gestión estratégica del Ayuntamiento, se convierte en un elemento potenciador de calidad, eficiencia, eficacia y transparencia.

En suma, la RSC es un instrumento de transformación para que el Ayuntamiento de Catarroja colabore en un proyecto más comprometido con su entorno social, económico

y medio ambiental, por lo que la Propuesta de Mejora contribuye a un desarrollo sostenible, impulsando las siguientes áreas de mejora: el medioambiente, la organización municipal, los trabajadores del Ayuntamiento, los proveedores y los ciudadanos.

Para cada área he fijado unos ejes estratégicos que son necesarios para poder plantear los objetivos del Plan de Mejora, estos permiten la incorporación de buenas prácticas en la gestión de la organización. En cada objetivo he marcado una serie de acciones de mejora considerando que el Ayuntamiento sí que las puede asumir, además he proporcionado una lista de indicadores para evaluar la efectividad de las medidas.

A continuación, detallare los beneficios que supone esta Propuesta de Mejora en cada una de las áreas de mejora:

En el área de mejora de medio ambiente se plantea iniciativas de reciclaje y de conservación de energía, por esta razón hay que considerar todos los impactos ecológicos que genera la Administración. Ser ecológicamente responsable genera un valor intrínseco y podemos clasificar los beneficios en:

- Incrementa la reputación e imagen del Ayuntamiento.
- Aumenta el rendimiento económico, pues se ahorra en consumo energético.
- Reduce los costos de producción a través de control de desechos y eficiencia en el uso de la energía, agua, etc.
- Estimula la instalación de tecnologías ahorradoras.
- Utiliza criterios éticos y ambientales en procesos de contratación.
- Patrocina y se involucra directamente en campañas medio ambientales.
- Utiliza programas de reducir, reciclar y reutilizar, permitiendo el ahorro de grandes sumas y la optimización de los recursos.

El área de mejora que corresponde a la organización municipal, no solo permite lograr los objetivos del municipio sino que además aporta beneficios al ciudadano, a los proveedores así como a la propia organización mediante reglas éticas y morales que facilitan saber que se está actuando de forma correcta sin causar ningún daño alguno al entorno interno y externo. A continuación detallaré las ventajas:

- Establece un código de valores y unos principios éticos ante toda su comunidad organizacional (Empleados, proveedores y ciudadanos)
- Capacita a los directivos en nuevos estilos de gestión apartando la pedantería, el atropello y la arrogancia, evitando así que bajo la figura de poder y mando se cause algún daño, sin que esto signifique ser permisible, tolerante o que no se cumplan las reglas establecidas.
- Establece una cultura basada en la responsabilidad y el cumplimiento para el beneficio de todos.
- Permite crear un clima de diálogo y de colaboración entre los grupos de interés, constituyendo una herramienta de comunicación eficiente.
- Motiva y estimula las buenas conductas, lo moral, lo ético y el civismo.
- Capacita a los empleados, no solo en asuntos técnicos o relacionados con la actividad de desempeño, también lo hace en aspectos que les mejora a nivel personal, familiar y social.
- Cada decisión interna y externa es estudiada bajo consideraciones éticas y ambientales.
- Vela por que las condiciones laborales, tanto de ambiente, legales y de relación, sean favorables.

La siguiente área de mejora son los trabajadores del ayuntamiento, sin lugar a duda, el mayor beneficio para la organización, es que sus empleados estén motivados para así obtener un aumento del rendimiento y una mayor calidad de servicios prestados.

- Adecuado equilibrio entre la jornada laboral y la vida personal.
- Fomenta el trabajo en equipo y ayuda a la toma de decisiones, estimulando la creatividad.
- Mantiene de forma permanente campañas orientadas hacia el mejoramiento personal, hacia la formación de principios éticos, cívicos y morales.
- Fomenta el trato adecuado, respetuoso y amable hacia las personas.
- Aplica los criterios de igualdad y equidad, según el código moral y los principios éticos.
- Vela por que las condiciones de ambiente en el lugar de trabajo sean saludables y agradables, cuidando la distribución de los espacios, la iluminación y la ergonomía.
- Motivar los convenios con proveedores socialmente responsables.
- Crea sistemas de evaluación y medición del desempeño, no como herramienta para la descalificación, sino como un sistema de indicación.
- Fomenta campañas de protección al medio ambiente.
- Disminuye la posibilidad de conflictos que afectan la comunicación, que alteran la disposición del trabajo en equipo y que generan problemas de calidad.
- Estimula el sentido de pertenencia logrando mayor compromiso por lo que se hace.
- El clima laboral se mejora y las relaciones se llevan de forma más armónica y amable, permitiendo mayor concentración y mejor disposición, por lo que las metas no se convierten en una presión, sino en un objetivo común.

Al ser la RSC responsabilidad del Ayuntamiento, esta debe servir como ejemplo. Por ello el área de mejora de los proveedores y empresas subcontratadas deben también tener criterios éticos, viéndose reflejados los siguientes beneficios:

- Favorece a los proveedores que aplican buenas prácticas a sus productos o servicios.
- Fomenta la compra a los proveedores locales.
- Respalda a empresas que implanten RSE.
- Impulsa criterios de mercado justo y ecológico.
- Conoce el grado de satisfacción de los proveedores al relacionarse con el Ayuntamiento.

La Propuesta de Mejora orientada hacia la ciudadanía, se apoya en valores y principios de RSC, en la que se aplica la calidad de la gestión y la mejora continua de los servicios. Se satisface al máximo al ciudadano-cliente, impulsando la transparencia de la gestión. Y obteniéndose los siguientes beneficios:

- Mayor confianza de los ciudadanos, logrando una imagen más favorable, y por lo tanto, mejora la reputación del Ayuntamiento..
- Conoce el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Obtención de información clara.
- Existe una comunicación fluida entra la Administración y la sociedad.

Por todo lo expuesto puedo considero que mi TFC está enfocado hacia el compromiso de todos los agentes por el desarrollo sostenible e incorpora los principios de responsabilidad en la cultura de la gestión organizacional, permitiendo la construcción de una sociedad más próspera, con mayores niveles de justicia y equidad y con un medio ambiente más limpio y seguro. Se puede afirmar, que la importancia de la RSC radica en la conformación de un mundo más justo, socialmente más cohesionado y ecológicamente más sostenible. Por ello, mi TFC al implementar la RSC en el Ayuntamiento de Catarroja refleja:

- Una propuesta centrada en las personas, es decir, la piedra angular de la administración es la satisfacción de los ciudadanos del municipio respetando sus derechos, su identidad cultural y autonomía.
- Una organización democrática y eficaz, ya que el Ayuntamiento es capaz de gestionar su integración en la economía global, así como de proporcionar oportunidades sociales y económicas y de seguridad para todos.
- El Ayuntamiento proporciona más ventajas a aquellos proveedores que se caractericen por promover la RSC.
- Hay una responsabilidad compartida en cuanto a la prestación de asistencia a los ciudadanos excluidos o desfavorecidos socialmente, es decir, la RSC contribuye a remediar las desigualdades.
- Una mayor responsabilidad ante las personas. La Administración Pública así como los proveedores y empresas subcontratadas tienen la capacidad de ser democráticamente responsables con las políticas que aplican y las medidas que adoptan. Asimismo, tienen que cumplir sus compromisos y utilizar su poder respetando a los demás.
- El diálogo entre los diferentes grupos de interés representa un instrumento democrático fundamental para crear una sociedad responsable.

En conclusión, la RSC es un instrumento de transformación para que el Ayuntamiento de Catarroja colabore en un proyecto más comprometido con su entorno social, económico y medio ambiente, por lo que la Propuesta de Mejora contribuye a un desarrollo sostenible impulsando una organización con las siguientes características:

1. Una organización más responsable de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente, rindiendo cuentas frente a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades.
2. Una organización más transparente en las decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente, revelando de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable.
3. Una organización con un comportamiento ético en todo momento, basándose en la honestidad, equidad e integridad, lo cual implica la preocupación por las personas y el medio ambiente; y el compromiso de abordar los intereses de las partes interesadas.
4. Una organización que respeta, considera y responde a los intereses de sus grupos de interés (*stakeholders*), identificándolos y reconociendo sus intereses y sus derechos.
5. Una organización que respeta y reconozca la importancia de los derechos humanos, aceptando que estos derechos son universales.

Por todo ello, resulta imprescindible que todas las Administraciones Públicas apuesten por la defensa de un desarrollo sostenible en el marco de un mundo globalizado e interconectado.