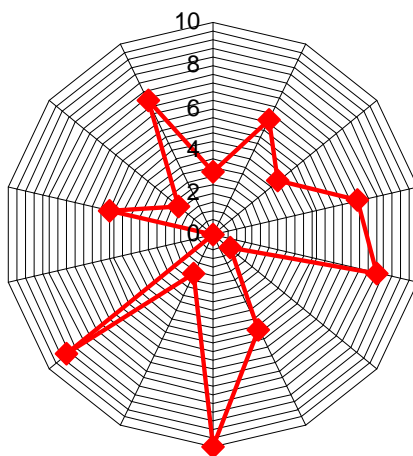


INVESTIGACIÓ DOCTORAL



APÈNDIX

QUÈ ÉS LA RESPONSABILITAT SOCIAL DE LES ORGANITZACIONS (RSO) I COM ES MESURA?

Juliol 2013

MONTSERRAT LLOBET ABIZANDA

Direcció: **Arcadi Oliveres i Boadella** – Dept. Economia Aplicada UAB

Pere Notó i Brulles - Dept. Ciència Política i Social UPF

Clara Riba i Romeva – Dept. Ciència Política i Social UPF

Tutoria: **Joaquim Brugué i Torruella** – IGOP UAB

ESTUDI DE DOCTORAT EN POLÍTIQUES PÚBLIQUES I TRANSFORMACIÓ SOCIAL

SUMARI

1	<i>ELECCIÓ DELS INDICADORS DE L'ÀMBIT DEL TREBALL</i>	4
1.1	Indicadors de qualitat ambiental	4
	INDICADOR D'ESCALA TERRITORIAL (T)	5
	INDICADOR DE QUALITAT DEL DESPLAÇAMENT (T)	9
	INDICADOR DE DIVERSITAT FUNCIONAL (T)	10
1.2	Indicadors de benestar	12
	INDICADOR D'ESTABILITAT LABORAL (T)	12
	INDICADOR DE SOBRECUPACIÓ (T)	15
	INDICADOR D'ESCALA SALARIAL (T)	18
	INDICADOR DE FLEXIBILITAT (T)	20
	INDICADOR DE SALUT LABORAL (T)	23
	INDICADOR DE FORMACIÓ LABORAL (T)	25
1.3	Indicadors d'identitat cultural	28
	INDICADOR DE PARTICIPACIÓ DELIBERATIVA (T)	28
	INDICADOR DE PARTICIPACIÓ REPRESENTATIVA (T)	30
	INDICADOR DE COHESIÓ SOCIAL (T)	31
	INDICADOR DE PARTICIPACIÓ A LA FEINA (T)	32
	INDICADOR DE PARTICIPACIÓ GLOBAL I REPRESENTATIVA (T)	34
	INDICADOR D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS (T)	35
	INDICADOR D'ARRELAMENT CULTURAL (T)	37

2	<i>ELECCIÓ DELS INDICADORS DE L'ÀMBIT DE LES PERSONES I ORGANITZACIONS CLIENTES, USUÀRIES I BENEFICIÀRIES</i>	39
2.1	Indicadors de qualitat ambiental _____	39
	INDICADOR DE DIVERSITAT FUNCIONAL (C-U-B) _____	40
2.2	Indicadors de benestar _____	41
	INDICADOR DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA (C-U-B) _____	41
	INDICADOR D'IMPACTE EN LA SALUT (C-U-B) _____	43
	INDICADOR DE FORMACIÓ SOBRE BENEFICIS I RISCOS (C-U-B)	45
2.3	Indicadors d'identitat cultural _____	47
	INDICADOR DE PARTICIPACIÓ DELIBERATIVA I REPRESENTATIVA (C-U-B) _____	47
	INDICADOR DE COMPETÈNCIA (C-U-B) _____	48
	INDICADOR D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS (C-U-B) _____	50
	INDICADOR D'ARRELAMENT CULTURAL (C-U-B) _____	51
3	<i>ELECCIÓ DELS INDICADORS DE L'ÀMBIT DELS PROVEÏMENTS</i>	53
4	<i>ELECCIÓ DELS INDICADORS DE L'ÀMBIT DE LES PERSONES AFECTADES</i>	54
4.1	Indicador de qualitat ambiental _____	54
	INDICADOR D'IMPACTE EN EL TERRITORI (A) _____	55
4.2	Indicadors de benestar _____	56
	INDICADOR D'OCUPACIÓ (A) _____	57
4.3	Indicador d'identitat cultural _____	58
	INDICADOR DE COHESIÓ SOCIAL – XARXA D'ENTITATS (A) _____	58
5	<i>TAULA D'INDICADORS ESCOLLITS</i>	60

1 ELECCIÓ DELS INDICADORS DE L'ÀMBIT DEL TREBALL

En el quadre 1 es recullen els **indicadors de l'àmbit del treball**, seleccionats i classificats segons les dimensions de la qualitat de vida.

Qualitat ambiental	Territori	Indicador d'escala territorial Indicador de qualitat del desplaçament Indicador de diversitat funcional en l'entorn del /centre de treball.
Benestar	Ocupació	Indicador d'estabilitat laboral Indicador de sobreocupació Indicador d'escala salarial Indicador de flexibilitat
	Salut	Indicadors de salut laboral: accidentalitat, absentisme, baixes, alta rotació del personal, etc.
	Formació	Indicador de formació laboral
Identitat Cultural	Participació	Indicador de participació deliberativa Indicador de participació representativa
	Xarxes socials	Indicador de cohesió social Indicador d'igualtat d'oportunitats Indicador d'arrelament cultural

Taula 1: **Indicadors d'RSO de l'àmbit del treball** (Llobet, 2008).

1.1 Indicadors de qualitat ambiental

Aquests tres indicadors tenen en compte si la localització del centre de treball coincideix amb la del barri-ciutat de residència, en cas de no coincidir si l'impacte ambiental del desplaçament és major o menor (distància i si s'utilitza vehicle individual o col·lectiu), i si el centre de treball està localitzat en un nucli urbà.

INDICADOR D'ESCALA TERRITORIAL (T)

Definició teòrica

L'indicador d'escala territorial vol mesurar la distància en zones que el personal ha de recórrer des del seu habitatge fins al centre de treball.

Definició operativa

La distància, normalment en quilòmetres, és una mesura que no ens informa de si la persona que es desplaça ha anat més enllà del seu barri-ciutat per anar a treballar, pel que serà més útil marcar les zones de distància a l'estil de "cercles" concèntrics amb el centre de treball com a punt central. Es tractaria d'elaborar un mapa similar al de la xarxa de transports públics en el que es basa la tarifa dels tiquets i abonaments. D'aquesta manera l'indicador ens informa de si una persona ha hagut de recórrer una, dues o tres zones per anar a treballar.

Justificació

Els desplaçaments entre el lloc de residència i el de treball generen, al menys, tres tipus de costos: **costos econòmics** (compra, combustible, amortització, assegurança, manteniment, desguàs, etc. del vehicle utilitzat) **costos ambientals** (fabricació, manteniment i desguàs de vehicles; impacte ambiental de les vies de comunicació: emissions de CO₂, contaminació acústica, ocupació d'espais agraris, difícil o impossible convivència amb vianants o ciclistes, reducció dràstica de la biodiversitat i ocupació de via pública per trànsit i aparcaments) i **costos socials** (dificultar la conciliació de la vida laboral i personal, i de la participació ciutadana, que en conseqüència perjudica greument la salut física i l'autonomia crítica de les persones treballadores i de la ciutadania en general).

Els **beneficis** de millorar aquest indicador són molt importants **per** cadascuna de les parts interessades. **Les persones que aconsegueixen treballar en el seu barri-ciutat** s'estalvien les despeses de desplaçament, tenen més possibilitats de conciliar la seva vida laboral i personal, poden disposar de més temps per si volen participar en qüestions comunitàries, si van a la feina a peu o en bicicleta milloraran el seu estat físic i, de manera natural coincidiran amb d'altres veïns i veïnes, estant més al cas de les preocupacions i projectes del seu barri-ciutat i tenint la possibilitat de participar-hi. **Les organitzacions** que aconsegueixin un percentatge més alt del seu personal treballant en centres del mateix barri-ciutat on resideixen poden millorar la productivitat, facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de les persones que hi treballen, contribuir a la preservació del medi ambient per a les generacions actuals i futures, i participaran en la millora de la qualitat democràtica de la societat. **Les Administracions Públiques** que promoguin aquest desenvolupament local entre el seu propi personal i entre les organitzacions del seu territori, s'estalviaran despeses d'infraestructures de comunicació, aparcaments i transport públic, costos de gestió de les externalitats negatives, poden millorar la qualitat de vida de la seva ciutadania i, concretament la cohesió social, la participació ciutadana i el respecte a les institucions (Ziccardi, 2003). Una manera de promoure que les organitzacions del seu territori millorin l'indicador d'escala territorial és introduint-lo en la contractació pública, que al nostre país està al voltant del 16% del PIB, la qual cosa li dona un potencial molt gran (Llobet, 2011).

En les guies per integrar l'RS, s'indica a les organitzacions que han de demostrar de quina manera protegeixen el medi ambient, faciliten la conciliació de la vida laboral i personal dels seus treballadors i treballadores, i que realitzen accions socials a

favor de les parts interessades de les comunitats locals on desenvolupen les seves activitats. L'Indicador d'Escala Territorial reflecteix les **accions ambientals**, de **conciliació** i d'**acció social**, que sorgeixen espontàniament pel fet que la majoria de les persones que treballen en una organització resideixen a la mateixa comunitat en la que treballen. D'aquesta manera tres o més indicadors es redueixen a un de sol.

Accés a les dades i qualitat d'informació de l'I. d'Escala Territorial (T)

Les organitzacions tenen la informació del lloc de residència de tot el seu personal, pel que aquest indicador és observable, replicable, accessible, codificable, ponderable i quantificable. La qualitat de la informació es pot veure afectada si el domicili amb el que les persones estan registrades a l'organització no coincideix amb el seu lloc de residència, però aquest fet és poc habitual i pot donar-se de manera provisional.

Validesa de l'I. d'Escala Territorial (T)

L'indicador d'escala territorial pretén mesurar l'impacte social i ambiental dels desplaçaments que realitza el personal de manera quotidiana. La parcel·lació del mapa en zones al voltant del centre de treball i el càlcul del nombre de zones que cada persona ha de recórrer fins arribar-hi, per totes les raons exposades en la justificació d'aquest l'indicador, es considera una bona manera de mesurar aquest impacte.

Aquest indicador és el més complet de tot el sistema d'indicadors d'RSO perquè, en el context d'una societat postmoderna, recull de manera directa informació sobre els impactes socials i ambientals, i de manera indirecta la recull sobre aspectes com la conciliació de la vida laboral i personal, la igualtat de gènere, la productivitat laboral, la participació ciutadana, la cooperació interpersonal, la salut física i l'autonomia crítica, la despesa en vies de comunicació, la despesa familiar en transport o el respecte a les institucions (Llobet, 2011).

Desgraciadament no he trobat cap indicador similar en cap altre sistema d'indicadors d'RS com el GRI¹, balanços socials diversos, ni tampoc en diversos sistemes per avaluar la qualitat de vida laboral². Ara bé, els indicadors que venen a continuació sobre la Qualitat del Desplaçament i sobre la Diversitat Funcional en l'Entorn del Centre de Treball, haurien d'estar fortament correlacionats amb el d'Escala Territorial. El primer perquè, si la majoria de les persones que treballen en un centre resideixen a una distància superior a una zona probablement no podran anar a peu o en bici a treballar, pel que la Qualitat dels Desplaçaments serà tan dolenta com el resultat de l'Indicador d'Escala Territorial. El segon, perquè i si el centre està ubicat en un polígon industrial, necessàriament les persones que hi treballen hauran de recórrer més d'una zona per arribar-hi, i llavors el resultat dels dos indicadors serà similar. L'inconvenient és que en l'elecció final dels indicadors possiblement es descartin aquests dos que permetrien contrastar-ne la validesa, justament perquè la informació que aporten és complementària i l'objectiu consisteix a arribar a un sistema amb el mínim d'indicadors possible.

Si es descarten els Indicadors de Qualitat del Desplaçament i de Diversitat Funcional en l'Entorn del Centre de Treball, no es podran contrastar les relacions teòriques que donen suport i fonamenten els conceptes socials i ambientals que es volen mesurar. En conseqüència tampoc serà possible comparar si els valors obtinguts en la mesura dels diferents conceptes coincideixen amb les relacions dels conceptes teòrics.

¹ Global Reporting Initiative és la guia per elaborar memòries de sostenibilitat més utilitzada.

² En el Treball de Recerca de Llobet (2008) s'analitzen tres sistemes per avaluar la qualitat de vida laboral: la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) de l'Espanya, els Indicadors de Qualitat del Treball proposats per la Comissió de Comunitats Europees i els Job Quality Indicators de Canadà.

Fiabilitat de l'I. d'Escala Territorial (T)

Com que aquest indicador recull dades primàries i objectives, que no depenen d'opinions sinó de fets, el risc de baixa fiabilitat és molt improbable per què s'espera que hi hagi coincidència entre els valors obtinguts amb la mesura i els valors reals, de tal manera que no sigui necessari comparar-los amb altres indicadors.

Valors de referència de l'I. d'Escala Territorial (T)

És convenient que el percentatge de personal de l'organització que treballa en la mateixa comunitat territorial on viu no sigui inferior al 70% (Alguacil, 2005). En el supòsit que el 70% de les persones treballadores d'una organització residissin dins de la primera zona, aleshores l'indicador tindria una puntuació de 7, que vindria a ser com un notable. I si el 100% de les persones visqués en aquesta primera zona aleshores la puntuació seria la màxima possible, és a dir un 10.

Ara bé, d'aquesta manera no estariem recollint quin percentatge de persones resideixen a la segona, tercera, quarta... zona. Això no és massa important des del punt de vista social, perquè el gruix de la interacció social es produeix en la primera zona, i en canvi és molt rellevant per l'impacte ambiental d'un recorregut molt més llarg. Per considerar aquesta rellevància s'hauran d'incloure els percentatges de persones de les altres zones i ponderar negativament les zones més allunyades.

Expressió numèrica de l'I. d'Escala Territorial (T)

$$\text{Indicador d'Escala Territorial (z=3)} = \frac{11}{40} P - 5$$

$$\text{IET (z=3)} = \frac{11}{40} (\lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3) - 5$$

L'organització facilita el codi postal de cadascuna de les persones de cada centre de treball. A partir d'aquí es calcula el percentatge de persones treballadores que resideixen a cadascuna de les zones (P_z). Atès que cada centre de treball té un mapa de zones diferent i també una distribució diferent de llocs de residència de les persones que hi treballen, considerem un nombre indeterminat (z) de zones.

Llavors P_i és la mitjana ponderada dels percentatges de persones que viuen a cada zona i λ_i són els pesos dels percentatges segons la zona des de la que es desplacen les persones treballadores.

Per tal que λ tingui un valor més baix a mesura que les zones s'allunyen del centre de treball, els pesos són l'invers del número de zona. Per tal que la suma dels pesos sumi 1, introduïm la variable a .

$$\left. \begin{aligned}
 \lambda_1 &= 1 \cdot a \\
 \lambda_2 &= \frac{1}{2} \cdot a \\
 \lambda_3 &= \frac{1}{3} \cdot a \\
 &\cdot \\
 &\cdot \\
 &\cdot \\
 \lambda_z &= \frac{1}{z} \cdot a
 \end{aligned} \right\} \begin{aligned}
 1 a + \frac{a}{2} + \frac{a}{3} + \dots + \frac{a}{z} &= 1 \\
 \\
 \text{Fent els càlculs per 3 zones: } \frac{6+3+2}{6} a &= \frac{11}{6} a = 1 \\
 \\
 \text{aleshores } a &= \frac{6}{11} \\
 \\
 \text{i llavors els valors de } \lambda_i \text{ són:} \\
 \lambda_1 &= 1 \cdot a = \frac{6}{11} \\
 \lambda_2 &= \frac{1}{2} \cdot a = \frac{1}{2} \cdot \frac{6}{11} = \frac{3}{11} \\
 \lambda_3 &= \frac{1}{3} \cdot a = \frac{1}{3} \cdot \frac{6}{11} = \frac{2}{11}
 \end{aligned} \right\} \text{ que sumen 1}$$

Continuant amb els càlculs per 3 zones, el valor màxim de P s'obté quan totes les persones treballadores de l'organització residissin a la primera zona. És a dir, el 100% de la plantilla residint a la zona 1, pel que P₁ = 100, P₂ = 0 i P₃ = 0. Llavors el valor màxim de P seria:

$$\lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 = \lambda_1 \cdot 100 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 = \frac{6}{11} \cdot 100 = \frac{600}{11} = P_{\text{màx}}$$

I el valor mínim de P s'obté quan totes les persones treballadores de l'organització residissin a la tercera zona. Llavors P₁ = 0, P₂ = 0 i P₃ = 100.

$$\lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 = \lambda_1 \cdot 0 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 100 = \frac{2}{11} \cdot 100 = \frac{200}{11} = P_{\text{mín}}$$

Atès que es vol treballar amb l'escala de 0 a 10, a partir dels valors màxim i mínim apliquem un canvi d'escala a P, per tal que quan totes les persones treballadores resideixin a la primera zona, l'indicador surti 10, i quan totes resideixin a la zona més llunyana del centre de treball, l'indicador surti 0.

Per fer-ho utilitzem la regla de les proporcions, de manera que P guarda la mateixa proporció entre el màxim (600/11) i el mínim (200/11), que l'Indicador entre l'escala que va de 10 (màxim) a 0 (mínim).

$$\frac{P - 200/11}{600/11 - 200/11} = \frac{\mathbf{IET} - 0}{10 - 0}$$

$$\mathbf{IET} = \frac{(11P - 200)/11 \cdot 10}{400/11} = \frac{11P - 200}{40} = \mathbf{\frac{11}{40} P - 5}$$

INDICADOR DE QUALITAT DEL DESPLAÇAMENT (T)

Definició teòrica

Vol reflectir el tipus de desplaçament ordenat de màxima a mínima qualitat ambiental respectivament: a peu, en bicicleta, en motocicleta, en cotxe individualment, en transport col·lectiu (inclou el cotxe compartit), en transport públic o una combinació dels anteriors.

Definició operativa

Es tracta de recollir aquesta informació per cada persona treballadora indicant el percentatge de vegades que s'utilitza cadascuna de les opcions de desplaçament.

Justificació

Aquest és un indicador prescindible perquè solament pretén complementar la informació que proporciona l'indicador d'escala territorial. Tot i així, es podria considerar en funció de la importància que li pugui donar cada organització segons les seves circumstàncies.

Quan el desplaçament es realitza a peu no genera cap impacte ambiental, aquest exercici físic afavoreix la salut de la persona i facilita les relacions interpersonals. Quan es realitza en bicicleta l'impacte ambiental és despreciable (el dels recursos utilitzats i les emissions de la construcció i manteniment de la bicicleta), també afavoreix la salut i la interacció personal disminueix lleugerament. Quan s'utilitza la motocicleta l'impacte ambiental creix, no es realitza cap exercici físic saludable i, si es treballa en una altra zona les relacions interpersonals durant el trajecte desapareixen.

El cotxe utilitzat individualment és l'opció amb major impacte ambiental i des del punt de vista social té el mateix impacte que el transport públic. El transport col·lectiu com pot ser el cotxe compartit redueix l'impacte ambiental i facilita les relacions interpersonals limitades a la companyia de viatge.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Per observar l'indicador no hi ha altra opció que preguntar a les persones treballadores dels centres de treball de l'organització.

Validesa i Fiabilitat

Malgrat no ser un indicador amb gaires pretensions es pot dir que és complet perquè recull informació d'aspectes socials i ambientals alhora. Si les persones contesten amb sinceritat, aquest indicador tindria validesa i les dades serien fiables.

Valors de referència

L'ideal seria que el 100% del personal fos resident a la primera zona i que aquest es desplaçés a peu o en bicicleta.

Expressió numèrica

Si finalment s'elegeix aquest indicador es cercarà l'expressió numèrica corresponent a la definició teòrica.

INDICADOR DE DIVERSITAT FUNCIONAL (T) **EN L'ENTORN DEL CENTRE DE TREBALL**

Definició teòrica

Vol valorar la diversitat de funcions socials que es desenvolupen en la zona on se situa el centre de treball.

Definició operativa

Es tracta de recollir, a més de l'existència d'habitatges en proporció a l'activitat econòmica local, els serveis als que es pot accedir en l'entorn del centre de treball. Aquests serveis es consideren bàsics en el cas de ser escoles bressol, primària, secundària i adults; Centre d'Atenció Primària, farmàcia, botigues d'alimentació, restauració, entitats financeres, oficina pública de treball (OTG a Catalunya), oficina d'atenció ciutadana de l'ajuntament, associació veïnal, residència i casal d'avis, tren o bus i centre de rehabilitació. Altres serveis no bàsics serien gimnàs, piscina, botigues de roba, calçat, llar, estanc, llibreria, òptica, reprografia, informàtica, perruqueria i estètica, gestoria, immobiliària, telefonia, electricitat, aigua, oficina de trànsit, agència de viatges, entitats no lucratives, cinema, teatre, museus, locals d'oci, etc.

Justificació

Aquest indicador té per objectiu premiar a aquelles organitzacions que han ubicat el seu centre de treball en entorns amb alta diversitat funcional, és a dir, en llocs centrals de les poblacions, malgrat el preu del sol sigui molt més car que a la perifèria, on solen ubicar-se els polígons industrials. La diversitat funcional implica poder viure, treballar i consumir dins d'una mateixa comunitat local, i proporciona beneficis diversos: conciliació de la vida laboral i personal, participació ciutadana, ajuda mútua, reducció dràstica de costos de desplaçament, desenvolupament local, etc. Ara bé, l'indicador d'escala territorial és més rellevant que aquest de diversitat funcional, perquè el personal del centre de treball que no viu a la mateixa comunitat on treballa, és possible que no utilitzi serveis als que tingui accés donant prioritat al del seu lloc de residència. De fet, si una organització ubica el seu centre de treball en un polígon industrial, aquest fet ja queda reflectit en l'indicador d'escala territorial perquè necessàriament les persones que hi treballen hauran de recórrer una zona, com a mínim, per desplaçar-s'hi.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Per calcular aquest indicador seria convenient disposar d'un sistema d'informació geogràfic (SIG). La qualitat de la informació dependrà de si s'han abocat al SIG totes les dades relatives als serveis descrits en la justificació.

Validesa

El nivell de diversitat funcional en l'entorn del centre de treball cobreix els significats inclosos en la qualitat de vida i, per tant, en l'RSO, que depenen de la interacció social i que estan condicionats per la conciliació de la vida laboral i personal. La tendència en els darrers anys a ubicar els centres de treball en polígons industrials amb una vida social tancada en les quatre parets de l'organització va en direcció contrària a la qualitat de vida. Aquest indicador és força complet perquè recull totes les funcions socials que es desenvolupen en un barri-ciutat, però el d'Escala Territorial el supera.

Fiabilitat de l'I. de Diversitat Funcional (T)

Dependrà de la fiabilitat de la base de dades del SIG.

Valors de referència de l'I. de Diversitat Funcional (T)

El màxim valor que es pot obtenir en aquest indicador depèn de si en l'entorn del centre de treball i ha tots els serveis.

Serveis bàsics	Altres serveis
Habitatges, escoles bressol, primària, secundària i d'adults, Centre d'Atenció Primària, farmàcia, òptica i centre de rehabilitació, botigues d'alimentació i restaurants, entitats financeres, oficina pública de treball, oficina d'atenció ciutadana de l'ajuntament, residència i casal d'avis, tren o bus.	Gimnàs i piscina, perruqueria i estètica. Botigues de roba, calçat i llar. Estanc, llibreria, reprografia i informàtica. Gestoria econòmica i immobiliària. Telefonía, Electricitat i Aigua. Oficina de trànsit. Agència de viatges. Entitats no lucratives. Cinema, Teatre i Museus. Locals d'oci

Expressió numèrica de l'I. de Diversitat Funcional (T)

Pendent de si finalment s'elegeix aquest indicador.

1.2 Indicadors de benestar

INDICADOR D'ESTABILITAT LABORAL (T)

Definició teòrica

Vol valorar el compromís de l'organització amb les persones que hi treballen a través de la durada prevista en la relació contractual amb cadascuna d'elles.

Definició operativa

Es poden distingir uns nivells d'estabilitat en el treball de més a menys entre funcionariat, empresariat, contractació indefinida, temporal i sense contracte.

Justificació

La incertesa de la renovació contractual té implicacions econòmiques i psicològiques que generen neguit en la persona contractada i, en conseqüència, perjudiquen la seva qualitat de vida. En canvi l'estabilitat laboral genera benestar.

Els contractes indefinits, pel fet de no tenir una data d'expiració, no impedeixen que aquests es rescindeixin, fins i tot de manera massiva, amb la qual cosa el compromís contractual de l'organització es pot trencar. Però aquest és un fet imprevisible i, en tot cas, quedarà reflectit si els acomiadaments de persones amb contracte indefinit s'han produït dins de l'exercici en què s'analitza el nivell de Responsabilitat Social de l'Organització en qüestió. Els indicadors solament recullen informació d'un exercici econòmic i per observar-ne l'evolució calen les dades dels exercicis anteriors o posteriors, de la mateixa manera que observem l'evolució de la informació comptable i financera.

Un altre aspecte a tenir en compte és que l'organització pugui tenir persones treballant-hi sense contracte, però és poc provable que aquest fet es pugui mesurar, perquè l'organització en qüestió normalment ho voldrà ocultar per no rebre represàlies per part de les Administracions Públiques.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Atès que les remuneracions econòmiques es deriven bàsicament dels acords contractuals, aquesta és una informació que les organitzacions sempre tenen actualitzada, com a mínim, mensualment.

Validesa

Pel que s'ha explicat en la justificació, aquest indicador ens proporciona informació sobre un dels aspectes fonamentals del benestar de les persones que treballen en una organització i, per tant, de la seva qualitat de vida laboral. Ara bé, solament valora un dels aspectes de la qualitat de vida laboral, pel que no es pot dir que sigui complet. Tot i així no hi ha cap altre indicador que mesuri l'estabilitat laboral i al ser un aspecte tant rellevant la seva elecció queda justificada.

És molt provable que d'altres sistemes d'indicadors d'RS tinguin algun indicador que mesuri el mateix concepte i, per tant, que els resultats de tots ells estiguin correlacionats, la qual cosa pot permetre contrastar la seva validesa.

Fiabilitat

La durada de la relació contractual entre l'organització i cada persona que hi treballa són dades primàries i les mancances en la seva fiabilitat vindrien de l'ocultació de contractes no formalitzats o de declarar dades falses. Si d'un any a l'altre aquest indicador varia molt, és possible que hi hagi hagut un expedient de regulació d'ocupació, atès que l'escissió d'un contracte indefinit el convertiria automàticament en un contracte temporal.

Valors de referència de l'I. d'Estabilitat Laboral (T)

Hi hauria 3 nivells d'estabilitat, però en podem reservar un quart per a organitzacions amb capacitat d'autocrítica que reconeixin tenir personal sense contracte laboral, amb la intenció d'esmenar aquesta situació tan bon punt la seva situació econòmica els ho permeti. Caldria expressar el percentatge de persones que hi ha en cada nivell i llavors ponderar més negativament des de la quarta posició fins a la segona.

1. Funcionariat o empresariat
2. Contractació indefinida
3. Contractació temporal
4. Personal sense contracte

El compromís de l'organització respecte del personal funcionari és el més elevat per què les Administracions Públiques són més estables que les empreses i que les entitats no lucratives. En aquest sentit, no es pot considerar que sigui més responsable una Administració que un altre tipus d'organització que igualment mantingui el seu compromís fins a la seva desaparició, pel que es considera que el nivell d'estabilitat del funcionariat i de l'empresariat és equivalent.

Un cop concretat aquest aspecte, la puntuació màxima que es podria obtenir en aquest indicador és que el 100% del personal fos funcionari o empresari.

Expressió numèrica de l'I. d'Estabilitat Laboral (T)

$$IEL = \frac{19P - 100}{70}$$

$$IEL = \frac{19(\lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4) - 100}{70}$$

L'organització facilita el tipus de relació laboral amb cadascuna de les persones treballadores segons la següent classificació i es calcula el percentatge de persones de cada grup:

1. Funcionariat o empresariat
2. Contractació indefinida
3. Contractació temporal
4. Personal sense contracte

Llavors P és la mitjana ponderada dels percentatges de persones que pertanyen a cada grup i λ_i són els pesos dels percentatges.

El grup format pel funcionariat i l'empresariat tindrà el pes més alt, el de la contractació indefinida disminuirà en 2 punts, el de contractació temporal disminuirà en 2 punts més i el de personal sense contracte disminuirà en 3 punts enlloc de 2, per tal de reflectir la major precarietat laboral que pateix aquest darrer grup. Així doncs els pesos quedarien de la següent manera:

1. Funcionariat o empresariat (8 punts)
2. Contractació indefinida (6 punts)
3. Contractació temporal (4 punts)
4. Personal sense contracte (1 punt)

Per tal de convertir els pesos en percentatges, la seva suma haurà de ser 1.

$$\begin{aligned}
 8 \cdot a + 6 \cdot a + 4 \cdot a + 1 \cdot a &= 1 \\
 19 a &= 1 \\
 a &= \frac{1}{19}
 \end{aligned}$$

Llavors els valors de λ seran:

$$\begin{aligned}
 \lambda_1 &= 8 \cdot a = \frac{8}{19} \\
 \lambda_2 &= 6 \cdot a = \frac{6}{19} \\
 \lambda_3 &= 4 \cdot a = \frac{4}{19} \\
 \lambda_4 &= 1 \cdot a = \frac{1}{19}
 \end{aligned}$$

El valor màxim de P s'obtidria quan totes les persones treballadores estiguessin al grup de funcionariat i empresariat. És a dir, el 100% de la plantilla en aquest primer grup, pel que $P_1 = 100$, $P_2 = 0$, $P_3 = 0$ i $P_4 = 0$. Llavors el valor màxim de P seria:

$$\begin{aligned}
 P_{\text{màx}} &= \lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4 \\
 P_{\text{màx}} &= \lambda_1 \cdot 100 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 + \lambda_4 \cdot 0 \\
 P_{\text{màx}} &= \frac{8}{19} \cdot 100 = \frac{800}{19}
 \end{aligned}$$

I el valor mínim de P s'obtidria quan totes les persones treballadores de l'organització estiguessin al grup de personal sense contracte. Llavors $P_1 = 0$, $P_2 = 0$, $P_3 = 0$ i $P_4 = 100$.

$$\begin{aligned}
 P_{\text{mín}} &= \lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4 \\
 P_{\text{mín}} &= \lambda_1 \cdot 0 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 + \lambda_4 \cdot 100 \\
 P_{\text{mín}} &= \frac{1}{19} \cdot 100 = \frac{100}{19}
 \end{aligned}$$

Atès que es vol treballar amb l'escala de 0 a 10, a partir dels valors màxim i mínim apliquem un canvi d'escala a P, per tal que quan totes les persones treballadores estiguin al primer grup, l'indicador surti 10, i quan totes estiguin al darrer grup, l'indicador surti 0.

Per fer-ho utilitzem la regla de les proporcions, de manera que P guarda la mateixa proporció entre el màxim (800/19) i el mínim (100/19), que l'Indicador entre l'escala que va de 10 (màxim) a 0 (mínim).

$$\begin{aligned}
 \frac{P - 100/19}{800/19 - 100/19} &= \frac{\mathbf{IEL} - 0}{10 - 0} \\
 \mathbf{IEL} &= \frac{(19P - 100)/19 \cdot 10}{700/19} = \frac{\mathbf{19P - 100}}{\mathbf{70}}
 \end{aligned}$$

INDICADOR DE SOBRECUPACIÓ (T)

Definició teòrica

Aquest indicador vol valorar fins a quin punt el personal fa hores extraordinàries i, per tant, en quin grau la seva qualitat de vida i la de la seva família en pot sortir perjudicada.

Definició operativa

Atès que la jornada màxima legal és actualment de 40 hores setmanals, aquesta mesura és el punt de referència a partir del qual es proposa valorar la sobreocupació. Així les hores extraordinàries acumulades al llarg de l'any i no compensades, ja siguin remunerades o no, indiquen sobreocupació, independentment del màxim d'hores extraordinàries que la llei estipula que es poden fer. Cal tenir present que les hores de formació o autoformació acordades amb l'organització compten com a hores de treball.

Per altra banda, per calcular aquest indicador, no es tindrà en compte el nombre d'hores anuals de treball pactades en el darrer conveni col·lectiu, o en d'altres acords o normes, sinó les hores anuals calculades a partir del que estableix l'Estatut dels Treballadors (1826 hores que a 8 hores diàries són aproximadament 228 dies de treball), per tal que la mesura sigui comparable amb qualsevol altra organització.

Justificació

La industrialització va dividir el temps de vida de les persones en temps de treball i temps de lleure, de tal manera que si dediquem més temps al treball tenim menys temps lliure i a la inversa. Necessitem el temps lliure per poder descansar, tenir cura de la nostra higiene i de la nostra persona en el sentit ampli, practicar esport, tenir estones d'esbarjo, fer relacions socials, realitzar les tasques de la llar, aprendre (formació i cultura), fer vida de barri (compres, passeig, paisatge, visites, trobades...) i gaudir de les vacances (turisme, viatjar, caps de setmana...). Totes aquestes són necessitats bàsiques o fonamentals de les persones per gaudir d'una bona qualitat de vida, però si el temps de treball supera els límits establerts per la pròpia societat industrial, de les 40 hores setmanals, aleshores es pot considerar que la qualitat de vida queda afectada proporcionalment al temps de sobreocupació.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Si l'organització analitzada solament controla el compliment de la jornada laboral acordada entre les parts, caldrà preguntar a les persones treballadores quantes hores extraordinàries realitzen setmanalment.

Validesa

Pel que s'ha explicat en la justificació de l'Indicador, el temps de lleure és un dels aspectes fonamentals de la qualitat de vida de les persones i es pot considerar que aquest indicador és complet en el sentit que la sobreocupació afecta negativament en les tres dimensions de la persona:

- La personal: atès que el seu temps lliure es veu reduït.
- La familiar: perquè no li pot dedicar l'atenció necessària.
- La social: perquè li impedeix participar en iniciatives ciutadanes.

Hi ha altres sistemes d'indicadors que contempen el prolongament de la jornada. Si l'organització analitzada ja ho calcula, es podrà comparar si els resultats d'ambdós estan correlacionats i, per tant, si la mesura és realista.

Aquest indicador pot estar correlacionat amb els indicadors de salut, atès que si una persona dedica un excés d'hores a la feina fàcilment acabi tenint problemes de salut.

Fiabilitat de l'I. de Sobreocupació (T)

Si la pregunta la respon el personal de l'organització, la fiabilitat d'aquest indicador dependrà de la sinceritat i de la bona memòria del personal alhora de contestar aquesta pregunta. Si la responen els òrgans de gestió de l'organització, la fiabilitat dependrà de l'honestedat de la direcció.

Valors de referència de l'I. de Sobreocupació (T)

El valor de referència és la jornada de 40 hores setmanals, comptant que les hores extraordinàries acumulades al llarg de l'any són zero, ja sigui perquè no se n'han fet o perquè les que es feren, s'hagin compensat amb dies de festa o en menys hores de treball en d'altres moments.

Expressió numèrica de l'I. de Sobreocupació (T)

$$ISO = \frac{147P - 1000}{500} = \frac{147(\lambda_1.P_1 + \lambda_2.P_2 + \lambda_3.P_3 + \lambda_4.P_4 + \lambda_5.P_5 + \lambda_6.P_6) - 1000}{500}$$

El punt de partida serien el nombre d'hores extraordinàries en còmput anual, és a dir, les hores anuals que excedeixen de les 1824 hores de treball³, corresponents a 228 dies laborables.

Llavors es calcularia el percentatge de persones que s'inclouen en cadascun dels següents grups:

1. No fan hores extraordinàries (menys de 1824h/any)
2. En fan menys de mitja hora al dia (entre 1824h i 1938h/any)⁴
3. Entre mitja i una hora al dia (entre 1938h i 2052h/any)⁵
4. Entre 1 i 2 hores al dia (entre 2052 i 2280h/any)⁶
5. Entre 2 i 4 hores al dia (entre 2280h i 2736h/any)⁷
6. Més de 4 hores al dia (més de 2736h/any)

Per les persones que han iniciat o finalitzat el seu contracte en el transcurs de l'any, s'extrapolaran les hores treballades a la resta de l'any com si haguessin fet la mateixa jornada.

En aquest cas la P és la mitjana ponderada dels percentatges de persones que pertanyen a cada grup i λ_i són els pesos dels percentatges. Per tal que λ tingui un valor més baix a mesura que incrementen les hores extraordinàries, els pesos són l'invers del número de grup, i per fer que els percentatges sumin 1 introduïm la variable a.

$$1 \cdot a + \frac{a}{2} + \frac{a}{3} + \frac{a}{4} + \frac{a}{5} + \frac{a}{6} = 1$$

$$\frac{60 + 30 + 20 + 15 + 12 + 10}{60} \cdot a = 1$$

$$\frac{147}{60} \cdot a = 1$$

$$a = \frac{60}{147}$$

³ 1826 són les hores de treball anual calculades segons l'Estatut dels Treballadors, però si dividim aquesta xifra pel nombre d'hores diàries, ens surten 228,25 dies de treball, pel que s'ha optat per arrodonir a la baixa el còmput anual).

⁴ 228dies x 8,5 hores = 1938 hores/any

⁵ 228dies x 9 hores = 2052 hores/any

⁶ 228dies x 10 hores = 2280 hores/any

⁷ 228dies x 12 hores = 2736 hores/any

Llavors els valors de λ seran:

$$\lambda_1 = 1 \cdot \frac{60}{147} = \frac{60}{147}$$

$$\lambda_2 = \frac{1}{2} \cdot \frac{60}{147} = \frac{30}{147}$$

$$\lambda_3 = \frac{1}{3} \cdot \frac{60}{147} = \frac{20}{147}$$

$$\lambda_4 = \frac{1}{4} \cdot \frac{60}{147} = \frac{15}{147}$$

$$\lambda_5 = \frac{1}{5} \cdot \frac{60}{147} = \frac{12}{147}$$

$$\lambda_6 = \frac{1}{6} \cdot \frac{60}{147} = \frac{10}{147}$$

El valor màxim de P s'obtidria quan cap de les persones treballadores fes hores extraordinàries. És a dir, el 100% de la plantilla en aquest primer grup, pel que $P_1 = 100$, $P_2 = 0$, $P_3 = 0$, $P_4 = 0$, $P_5 = 0$ i $P_6 = 0$. Llavors el valor màxim de P seria:

$$P_{\max} = \lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4 + \lambda_5 \cdot P_5 + \lambda_6 \cdot P_6$$

$$P_{\max} = \lambda_1 \cdot 100 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 + \lambda_4 \cdot 0 + \lambda_5 \cdot 0 + \lambda_6 \cdot 0$$

$$P_{\max} = \frac{60}{147} \cdot 100 = \frac{6000}{147}$$

I el valor mínim de P s'obtidria quan totes les persones treballadores de l'organització fessin més de quatre hores extraordinàries al dia. Llavors $P_1 = 0$, $P_2 = 0$, $P_3 = 0$, $P_4 = 0$, $P_5 = 0$ i $P_6 = 100$.

$$P_{\min} = \lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4 + \lambda_5 \cdot P_5 + \lambda_6 \cdot P_6$$

$$P_{\min} = \lambda_1 \cdot 0 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 + \lambda_4 \cdot 0 + \lambda_5 \cdot 0 + \lambda_6 \cdot 100$$

$$P_{\min} = \frac{10}{147} \cdot 100 = \frac{1000}{147}$$

Atès que es vol treballar amb l'escala de 0 a 10, a partir dels valors màxim i mínim apliquem un canvi d'escala a P, per tal que quan totes les persones treballadores estiguin al primer grup, l'indicador surti 10, i quan totes estiguin al darrer grup, l'indicador surti 0.

Per fer-ho utilitzem la regla de les proporcions, de manera que P guarda la mateixa proporció entre el màxim (6000/147) i el mínim (1000/147), que l'Indicador entre l'escala que va de 10 (màxim) a 0 (mínim).

$$\frac{P - 1000/147}{6000/147 - 1000/147} = \frac{\mathbf{ISO} - 0}{10 - 0}$$

$$\mathbf{ISO} = \frac{(147P - 1000)/147}{5000/147} \cdot 10 = \frac{\mathbf{147P - 1000}}{\mathbf{500}}$$

INDICADOR D'ESCALA SALARIAL (T)

Definició teòrica

Vol valorar la diferència de salari que hi ha entre la persona que cobra més dins de l'organització i la que cobra menys.

Definició operativa

Per tal que aquestes diferències s'ajustin al màxim a la realitat, el salari es calcula per hora bruta treballada, incloses les hores extraordinàries que es dediquin a la feina. El sou no inclou les dietes o altres despeses que s'hagin de justificar amb el rebut de compra, atès que no remuneren les hores de dedicació al treball. Ara bé, s'han d'incloure remuneracions per assistir a reunions o d'altres activitats a les que es té accés pel fet d'ocupar un càrrec determinat dins l'organització, i a les que no es tindria accés si no s'ocupés l'anomenat càrrec (podria ser el cas d'un càrrec polític). En el cas que es posseeixin accions de la pròpia organització on es treballa, també s'han d'incloure els dividendes obtinguts (podria ser el cas de persones de l'equip directiu que alhora són propietàries de l'organització).

L'Indicador d'Escala Salarial serà la desviació entre qui cobri més i qui cobri menys dins de l'organització, pel que no caldrà calcular tots els sous per hora, sinó els més alts per escollir-me el més alt de tots, i els més baixos per escollir-ne el més baix de tots.

Justificació

Una diferència de sous desproporcionada entre les diferents categories professionals és font d'injustícia perquè el treball no es veu compensat amb la remuneració corresponent a l'esforç realitzat.

El preu per hora es la referència socialment més justa, perquè independentment de l'extracte social al que pertanyem i dels nostres coneixements o habilitats professionals, el temps passa igual per tothom.

Normalment les diferències de sous es justifiquen pel fet d'assumir majors responsabilitats o per una major qualificació professional. Ara bé, es poden posar límits a aquesta justificació. És a dir, fins a quin punt estan justificades les diferències salarials per diferències de responsabilitat⁸ o de qualificació professional? Posar aquests límits és difícil, hi ha organitzacions que reparteixen les diverses responsabilitats entre els seus membres i realitzen la formació necessària per assumir-les i equilibrar les qualificacions professionals.

Quan les persones que treballen en una organització no són conscients de les diferències injustificades de sous, veuen afectada la seva qualitat de vida però solament des del punt de vista econòmic, perquè un sou relatiu menor afecta a la seva economia particular. Les que en són conscients, a més, es veuen afectades psicològicament per aquesta injustícia.

⁸ En el cas dels salaris més alts, és possible que hi hagi qui justifiqui que, pel càrrec de responsabilitat que ocupa, la seva dedicació és de 24 hores diàries, tant els dies laborables com festius. Malgrat que treballar tantes hores pugui ser irresponsable perquè la família, les amistats o el veïnat, que també requereixen d'un temps de dedicació, es pot fer un càlcul senzill del màxim d'hores humanament treballables durant un any (descomptant 30 dies de vacances i que en els festius solament es faci ½ jornada, és a dir, uns 285 dies i restant de les 24 hores del dia: 8 per dormir, 4 per menjar, 1 d'higiene personal, 1 d'esbarjo. Serien 11 hores de treball diari durant 285 dies l'any= 3.135 hores de treball l'any). Aquest màxim permetria fixar el "tope" quan algú declari sobrepassar aquesta xifra.

Accés a les dades i qualitat d'informació de l'I. d'Escala Salarial (T)

Per calcular aquest indicador es necessiten dues dades: el sou brut anual i el total d'hores treballades durant l'any. El sou el té comptabilitzat l'organització i les hores treballades es poden obtenir de l'indicador de sobreocupació.

Validesa de l'I. d'Escala Salarial (T)

Les diferències de sou són font d'injustícia que genera l'organització i, per tant, accions irresponsables que afecten a la qualitat de vida de les persones que hi treballen, tant si en són conscients com si no en són. Aquest indicador solament valora un dels aspectes de la qualitat de vida laboral, pel que no es pot dir que sigui complet, però no hi ha cap altre indicador que mesuri si la distribució de les retribucions és injusta i al ser un aspecte molt rellevant la seva elecció queda justificada.

Hi ha força sistemes d'indicadors que calculen la diferència entre els salaris més alts i els més baixos, si l'organització analitzada el calcula, es podrà comparar si els resultats d'ambdós estan correlacionats i, per tant, si la mesura és realista.

L'únic altre indicador amb qui pot estar correlacionat és el de salut laboral perquè una elevada discriminació salarial pot afectar psicològicament al personal. Ara bé, el raonament no és vàlid en sentit contrari, perquè uns resultats de salut laboral dolents poden tenir causes que no tinguin res a veure amb les diferències de sous dins de l'organització.

Fiabilitat de l'I. d'Escala Salarial (T)

Atès que aquest indicador solament necessita dades dels sous més alts i dels més baixos i al ser dades primàries, la fiabilitat hauria de ser alta, encara que en el cas de les hores treballades, si l'organització no comptabilitza les hores extraordinàries, dependrà de la resposta de les persones enquestades.

Valors de referència de l'I. d'Escala Salarial (T)

Partint de la premissa que el dia té 24 hores per tothom, el valor de referència seria sous iguals per responsabilitats repartides i bona qualificació professional en cada especialitat. Així, la puntuació més alta s'obtindria quan els salaris fossin iguals.

Expressió numèrica de l'I. d'Escala Salarial (T)

La manera més senzilla de calcular aquest indicador és en forma de proporció del salari més baix sobre el salari més alt.

$$\text{IES} = \frac{\text{salari més baix}}{\text{salari més alt}} \times 10$$

El resultat de l'indicador és la proporció del salari més baix sobre el salari més alt. La puntuació màxima (10) s'obté quan la proporció sigui 1, i la mínima (0) quan la proporció s'acosti a zero.

INDICADOR DE FLEXIBILITAT (T)

Definició teòrica

Vol valorar l'esforç real de l'organització en proporcionar flexibilitat horària i teletreball al seu personal.

Definició operativa

Per tal de recollir la flexibilitat real de la que gaudeix el personal, no la que l'organització diu que ofereix, es podrien fer dues preguntes a totes les persones que treballen a l'organització, en el marc d'un qüestionari sobre qüestions laborals:

1. Algun cop has necessitat fer horari flexible, treballar des del teu domicili o canviar d'horari? Si la resposta és afirmativa en algun dels tres casos, contestar la pregunta següent. Si no has necessitat cap d'aquestes tres coses saltar la següent pregunta.
2. Quin percentatge de cops que has necessitat fer horari flexible, teletreball o canvi d'horari, l'organització t'ho ha permès?
 - Menys del 25% (gairebé mai)
 - Entre el 25% i el 50% (poques vegades)
 - Entre el 50% i el 75% (força vegades)
 - Més del 75% (gairebé sempre)

Justificació

La flexibilitat és una manera de facilitar la conciliació de la vida laboral i personal, especialment necessària quan el centre de treball està lluny del domicili de les persones treballadores, però gens menyspreable en qualsevol cas.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Les dades seran primàries, però bona part de la qualitat de la informació dependrà de la sinceritat, de la bona memòria de les persones enquestades o de les seves percepcions.

Validesa

L'Indicador de Flexibilitat es centra en les possibilitats de conciliar la vida laboral i personal, que l'organització ofereix a les persones que hi treballen. Per tant, vol valorar aquest aspecte de la qualitat de vida laboral i, en conseqüència de la responsabilitat social de l'organització, de manera més directa que a través de l'Indicador d'Escala Territorial, atès que la ubicació del centre de treball no es pot replantejar cada dia i, en canvi, els horaris, els torns i el teletreball sí que es poden modificar a curt termini.

De la mateixa manera que l'escala territorial i la sobreocupació, la falta de flexibilitat laboral afecta negativament a la conciliació de la vida laboral i personal i, en conseqüència, a les tres dimensions de la persona (personal, familiar i social). En aquest sentit, es pot considerar un indicador força complet, ara bé, cal aclarir que cadascun d'aquests indicadors mesura components diferents de la conciliació:

- L'Indicador d'Escala Territorial es refereix a com la ubicació del centre de treball afecta a la conciliació.
- L'Indicador de Sobreocupació es refereix al temps lliure disponible per conciliar.
- L'Indicador de Flexibilitat es refereix a si l'organització facilita canvis d'horari o teletreball per conciliar millor.

Malgrat que tots tres indicadors volen mesurar la conciliació laboral i personal, no hauria d'haver correlació entre els seus resultats per què mesuren aspectes diferents. De fet, una organització que faci un esforç important per ser socialment responsable i en el seu moment escollís un polígon industrial per ubicar el seu centre de treball, traurà una puntuació molt baixa en el primer i els altres dos pot treure una puntuació ben alta.

Per últim, és possible trobar indicadors sobre flexibilitat en d'altres sistemes, amb els quals es pugui comprovar si hi ha correlació entre els resultats i, per tant, poder valorar la validesa.

Fiabilitat de l'I. de Flexibilitat (T)

Si analitzem la correlació amb indicadors de flexibilitat d'altres sistemes, caldrà tenir en compte si aquests altres recullen informació sobre el que l'organització diu que fa o sobre el que fa realment, consultant a les persones que hi treballen, atès que és més fiable aquesta segona estratègia.

Valors de referència de l'I. de Flexibilitat (T)

El valor de referència seria que de les vegades que la persona ha necessitat utilitzar algun tipus de flexibilitat l'organització sempre li ha facilitat, és a dir, el cent per cent.

Expressió numèrica de l'I. de Flexibilitat (T)

El qüestionari passat al personal ens informa del percentatge de cops que l'organització li ha permès fer horari flexible, teletreball o canvi d'horari:

1. Menys del 25% (gairebé mai)
2. Entre el 25% i el 50% (poques vegades)
3. Entre el 50% i el 75% (força vegades)
4. Més del 75% (gairebé sempre)

$$IF = \frac{P - 10}{3} = \frac{(\lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4) - 10}{3}$$

P és la mitjana ponderada dels percentatges (Pi) de personal de cada grup i λi són els pesos dels percentatges. Per tal que λ tingui un valor més alt a mesura que l'organització permet més flexibilitat, els pesos són el número de grup, i per fer que els percentatges sumin 1 introduïm la variable a.

$$1 \cdot a + 2 \cdot a + 3 \cdot a + 4 \cdot a = 1$$

$$10 a = 1$$

$$a = \frac{1}{10}$$

Llavors els valors de λ seran:

$$\lambda_1 = 1 \cdot a = \frac{1}{10}$$

$$\lambda_2 = 2 \cdot a = \frac{2}{10} = \frac{1}{5}$$

$$\lambda_3 = 3 \cdot a = \frac{3}{10}$$

$$\lambda_4 = 4 \cdot a = \frac{4}{10} = \frac{2}{5}$$

El valor màxim de P s'obtidria quan tot el personal hagués pogut gaudir de flexibilitat gairebé sempre. És a dir, el 100% de la plantilla en el darrer grup, pel que $P_1 = 0$, $P_2 = 0$, $P_3 = 0$ i $P_4 = 100$. Llavors el valor màxim de P seria:

$$P_{\max} = \lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4$$

$$P_{\max} = \lambda_1 \cdot 0 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 + \lambda_4 \cdot 100$$

$$P_{\max} = \frac{2}{5} \cdot 100 = \frac{200}{5} = 40$$

I el valor mínim de P s'obtidria quan tot el personal no hagués pogut gaudir de flexibilitat gairebé mai. És a dir, el 100% de la plantilla en el primer grup, pel que $P_1 = 100$, $P_2 = 0$, $P_3 = 0$ i $P_4 = 0$. Llavors el valor mínim de P seria:

$$P_{\min} = \lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4$$

$$P_{\min} = \lambda_1 \cdot 100 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 + \lambda_4 \cdot 0$$

$$P_{\min} = \frac{1}{10} \cdot 100 = \frac{100}{10} = 10$$

Atès que es vol treballar amb l'escala de 0 a 10, a partir dels valors màxim i mínim apliquem un canvi d'escala a P, per tal que quan tot el personal estigui al primer grup, l'indicador surti 10, i quan totes estiguin al darrer grup, l'indicador surti 0.

Per fer-ho utilitzem la regla de les proporcions, de manera que P guarda la mateixa proporció entre el màxim (40) i el mínim (10), que l'Indicador entre l'escala que va de 10 (màxim) a 0 (mínim).

$$\frac{P - 10}{40 - 10} = \frac{\mathbf{IF} - 0}{10 - 0}$$

$$\mathbf{IF} = \frac{(P - 10) \cdot 10}{30} = \frac{\mathbf{P} - \mathbf{10}}{\mathbf{3}}$$

INDICADOR DE SALUT LABORAL (T)

Definició teòrica

És un indicador múltiple que inclou dades sobre els efectes més rellevants de la mala salut laboral: accidentalitat, baixes per malaltia, absentisme laboral i alta rotació de personal.

Definició operativa

Es tracta de recollir dades sobre els aspectes ja enumerats, durant l'exercici analitzat:

- Nombre i gravetat d'accidents laborals
- Dies de baixa per malaltia laboral
- Dies d'absentisme
- Rotació de personal

Justificació

Els llargs desplaçaments quotidians, la discriminació laboral arbitrària, l'encadenament de contractes temporals, la sobreocupació, la formació deficient en riscos laborals, la impossibilitat de participar en les decisions sobre la pròpia feina o sobre les decisions estratègiques de l'organització, l'ambient laboral hostil, el ritme de treball frenètic, la inadaptació a les noves tecnologies, la falta d'identificació amb l'organització, etc. Aquestes i altres causes poden generar problemes de salut laboral, difícils de valorar pel gran nombre d'aspectes a tenir en compte i sobre els que recollir dades. Ara bé, més efectiu que valorar les causes, pot ser valorar les conseqüències que generen: accidentalitat, baixes per malaltia, absentisme o un alt nivell de rotació del personal. La rotació del personal es pot eliminar perquè el seu càlcul seria idèntic al de l'Indicador d'Estabilitat Laboral.

Accés a les dades i qualitat d'informació

L'organització disposa de totes aquestes dades i si no les falseja es pot garantir una bona qualitat de la informació.

Validesa

La salut és un dels components bàsics de la qualitat de vida laboral i, en conseqüència, és responsabilitat de l'organització que el seu personal gaudeixi d'una bona salut laboral.

Es podria dir que aquest indicador, malgrat recollir únicament fets que són senyal de mala salut laboral, és el més complet de tots els indicadors de l'àmbit del treball perquè està íntimament relacionat amb cadascun d'ells. Fent un repàs, es pot afirmar que: els desplaçaments comporten risc d'accident i de malaltia per estrès o cansament, la inestabilitat també pot comportar estrès, la sobreocupació cansament, una escala salarial injusta, falta de flexibilitat, mancances de formació, incapacitat de participació, no integració en l'organització i en el seu entorn, discriminacions arbitràries o viure com una imposició la llengua en què l'organització es comunica afecten a les persones treballadores. Tots aquests aspectes, ja sigui per separat o per acumulació, poden generar desànim i estrès que generin una mala salut laboral.

És molt provable que hi hagi correlació entre aquest indicador i tots els altres de l'àmbit del treball. Per exemple, el d'Escala Territorial, atès que els llargs desplaçaments afecten la salut laboral des de diferents punts de vista: major probabilitat d'accident in itinere, estrès per dificultats de conciliació, prolongament de les baixes per malaltia, etc.

Els indicadors de salut laboral són els més utilitzats per valorar el nivell de la qualitat de vida laboral, per tant, hauria de ser senzill comprovar-ne la validesa a través de les correlacions.

Fiabilitat de l'I. de Salut Laboral (T)

En principi no hi ha cap sistema més fiable d'obtenir dades sobre la salut laboral que els registres de l'organització sobre l'accidentalitat, les baixes o l'absentisme, altra cosa és que les falsegi. Pel que fa a l'accidentalitat i les baixes, si hi hagués accés a la mútua de l'organització es podria contrastar si les dades que ha facilitat són correctes.

Valors de referència de l'I. de Salut Laboral (T)

Atès que la salut és l'absència de malaltia, els valors de referència serien que no hi hagués cap accident, baixa ni absentisme. Hi ha qui justifica que en els països pobres hi hagi més accidentalitat, fins i tot en centres de treball d'organitzacions transnacionals, però ens hauria de guiar el principi que les vides humanes tenen el mateix valor independentment del lloc del món on les persones treballin.

Expressió numèrica de l'I. de Salut Laboral (T)

El càlcul seria una mitjana ponderada dels indicadors de salut laboral ponderats en funció de la seva importància, entenent que els accidents greus i mortals han de tenir un pes superior al dels altres 3 indicadors junts:

P1: Percentatge d'accidents greus i mortals (s/n. persones) ($\lambda_1 = 5,5$)

P2: Percentatge d'accidents lleus (s/n. persones) ($\lambda_2 = 1,5$)

P3: Percentatge d'hores de baixa (sobre hores de treball) ($\lambda_3 = 1,5$)

P4: Percentatge d'hores d'absentisme (sobre hores de treball) ($\lambda_4 = 1,5$)

Llavors P és la mitjana ponderada dels percentatges de persones que pertanyen a cada grup i λ_i són els pesos dels percentatges. Es dona el pes de 5,5 als accidents greus i mortals per a tinguin un pes superior a tots els altres indicadors junts.

Per tal que aquests pesos incideixin negativament en el valor final de l'indicador es restaran de la puntuació màxima 10.

$$\mathbf{ISL} = 10 - \frac{(\lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4)}{100}$$

INDICADOR DE FORMACIÓ LABORAL (T)

Definició teòrica

Vol valorar si s'han cobert les necessitats de formació de les persones que treballen en una organització.

Definició operativa

Aquest rendiment es vol valorar a través de dues preguntes plantejades a tot el personal de l'organització, que vindrien a dir el següent:

Valora entre 0 i 10 la utilitat de la formació o autoformació rebuda durant aquest any:

- Per la teva feina
- Per participar en les decisions generals de l'organització

Valora també entre 0 i 10 si la formació o autoformació rebuda ha estat suficient:

- Per la teva feina
- Per participar en les decisions generals de l'organització

Justificació

Respecte a la formació que rep el personal hi ha multitud d'aspectes a analitzar: temps que es dedica a la formació, qualitat, importància de l'activitat formativa per al desenvolupament personal i professional, equilibri entre la distribució de la formació específica i genèrica, si es realitza dintre o fora de l'horari laboral, si forma part del pla de formació de l'organització o es tracta de cursos estàndard, etc. Sobre tots aquests aspectes es fa necessari realitzar els comentaris que justifiquin el perquè s'escullen les dues preguntes plantejades i, en canvi, no s'estudien aquests altres aspectes:

- Normalment l'autoformació no es té en compte com a formació i pot ser tant o més important. Per ser considerada autoformació realitzada dins de l'organització, i no particular, cal que les hores dedicades figurin dins del còmput d'hores de treball.
- De vegades es dedica força temps a la realització de cursos, el contingut dels quals no s'acaba aplicant a la feina.
- D'altres, la formació és de qualitat però no està ben enfocada i no resulta útil en el dia a dia.
- Hi ha formació que és més operativa i n'hi ha que és més estratègica. Normalment l'operativa s'aplica a la pròpia feina del dia a dia, i l'estratègica és més útil per participar en decisions generals de l'organització, pel que s'ha considerat més adequat i entenedor expressar-ho així en les preguntes, sense fer referència a qüestions jeràrquiques, atès que hi ha organitzacions amb l'organigrama totalment pla perquè tot el personal participa en les decisions estratègiques que es prenen.
- Que es realitzi dins o fora de l'horari laboral es pot considerar secundari. En tot cas l'Indicador de Sobreocupació ja explicarà si es dedica un excés d'hores a la feina, ja sigui per rebre formació o per altres tasques.

- Els cursos estàndard normalment s'aprofiten menys perquè el temari és genèric per diverses organitzacions i no s'ha adaptat a les necessitats de cadascú.

En conclusió, s'ha considerat que els dos aspectes més importants de la formació són que sigui útil i que sigui suficient.

Accés a les dades i qualitat d'informació de l'I. de Formació Laboral (T)

No es possible accedir a dades objectives que ens informin sobre aquests dos aspectes, pel que en aquest cas no hi ha altra opció que recórrer al qüestionari i obtenir dades subjectives.

Al tractar-se de dades primàries, si el personal contesta amb sinceritat la qualitat de la informació pot ser ben bona.

Validesa de l'I. de Formació Laboral (T)

La formació és una de les dimensions del benestar de la qualitat de vida laboral i, com a tal, no pot faltar un indicador que la intenti mesurar. Que es valori a través de dades subjectives pot compensar el fet que altres indicadors solament utilitzin dades objectives.

Aquest indicador, malgrat recollir únicament aspectes de formació és ben sabut que d'altres indicadors com els de salut o els de participació milloren quan aquest millora. Per exemple, es podria establir una relació directa entre la formació en salut laboral i la taxa d'accidents o malalties professionals. Hi hauria també relació, encara que més indirecta, entre la formació sobre el funcionament general de l'organització i les possibilitats de participació en les decisions globals.

El de formació és un indicador força corrent i malgrat que en aquest cas es fixa l'atenció en dos aspectes molt concrets, és possible que hi hagi correlació amb indicadors de formació d'altres sistemes.

La falta de formació pot generar inseguretat a l'hora d'afrontar la feina a fer, baixa productivitat, falta d'autoestima, dificultats de promoció professional, etc. Si els valors sobre la utilitat i la suficiència de la formació surten baixos, necessàriament la qualitat de la vida laboral se n'ha de ressentir.

Fiabilitat de l'I. de Formació Laboral (T)

La mesura es recull sobre dades primàries que són més fiables, ara bé, la valoració sobre dades subjectives resta fiabilitat a la mesura. Per altra banda, el fet de centrar l'atenció en els aspectes més rellevants de la formació, és a dir, la seva utilitat i que sigui suficient per realitzar les tasques de la manera més eficient possible, fa que aquest indicador pugui ser molt més fiable que d'altres indicadors de formació basats en dades més genèriques.

Valors de referència de l'I. de Formació Laboral (T)

La situació ideal seria que la puntuació de les dues preguntes fos propera a 10. Ara bé, cal tenir en compte que poques persones estiguin molt satisfetes (generalment les que ocupen llocs de més responsabilitat i a les que l'organització dedica més recursos formatius) i que la majoria ho estiguin ben poc (generalment persones que ocupen la base de l'organigrama). En aquest sentit no seria convenient realitzar una mitjana aritmètica de totes les valoracions obtingudes, i s'opta per

calcular la mediana. Així les puntuacions possiblement elevades dels alts càrrecs no faran pujar la puntuació global de l'indicador, per què la mediana no es veu afectada pels valors extrems.

Expressió numèrica de l'I. de Formació Laboral (T)

Per tenir en compte les diferències de satisfacció entre el personal, es prendran les respostes a les dues preguntes (que passen a ser quatre): quantitat de formació i autoformació rebuda per millorar la pròpia feina (1), i per participar en les decisions generals de l'organització (2), i utilitat (qualitat) de la formació o autoformació rebuda per millorar la pròpia feina (3) i per participar en les decisions generals de l'organització (4).

Per calcular la mediana de cada pregunta s'ordenen els resultats i:

- a) Si el nombre de resultats (n) és senar, llavors la Mediana (Me) és el valor que ocupa la posició $(n+1)/2$.
- b) Si el nombre de resultats (n) és parell, llavors la Mediana (Me) és la mitjana aritmètica dels dos valors centrals $n/2$ i $(n/2)+1$. És a dir $Me = [x (n/2) + x (n/2)+1] / 2$

Llavors calcularem l'Indicador de Formació Laboral fent una mitjana de medianes.

$$\mathbf{IFL} = (Me_1 + Me_2 + Me_3 + Me_4) / 4$$

1.3 Indicadors d'identitat cultural

INDICADOR DE PARTICIPACIÓ DELIBERATIVA (T)

Definició teòrica

Vol recollir el temps dedicat a debatre sobre els problemes, reptes i projectes de l'organització.

Definició operativa

Així doncs, la unitat de mesura serien les hores anuals que cada treballador/a dedica a trobades d'aquesta mena, en les que després de deliberar es prenen decisions sobre el dia a dia de l'organització i també sobre el llarg termini. Per tant, no s'inclourien en el còmput, les hores dedicades a reunions purament informatives, ni aquelles que siguin consultives i que posteriorment no permeten participar a l'hora de prendre decisions (Martín Artiles, 1999).

Potser valdria la pena distingir entre les reunions per deliberar sobre la pròpia feina i les que siguin sobre l'organització en general. Però pot ser serà difícil separar una cosa de l'altra.

Per tal de reflectir si poques persones tenen una participació molt alta (les que ocupen llocs de més responsabilitat dins de l'organització) i que la majoria tinguin una baixa participació (persones que ocupen la base de l'organigrama), no seria convenient realitzar una mitjana aritmètica de totes les valoracions obtingudes.

Justificació

El nivell de participació deliberativa en una organització depèn de les possibilitats que cada persona treballadora tingui de donar la seva opinió i que aquesta pugui ser tinguda en compte a l'hora de prendre decisions, tant si són sobre la pròpia feina com sobre el funcionament general de l'organització. Atès que el treball sense aquesta capacitat de participació és alienant i que promou aquest tipus de treball, de cap manera es pot considerar socialment responsable, queda justificada la presència de l'indicador de participació deliberativa en el sistema d'indicadors d'RSO.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Aquestes dades es recollirien per mitjà d'una pregunta al personal de l'organització, pel que es tracta de dades primàries, i la qualitat de la informació obtinguda dependrà de la sinceritat i la bona memòria de les persones enquestades. Ara bé, en una organització es prenen decisions cada dia d'una o altra mena, i normalment està establert qui hi participa i qui no, pel que no hauria de ser necessari recollir aquesta informació a través d'enquesta, si la direcció ho té clar i facilita les dades honestament.

Validesa

La participació és un aspecte clau de la qualitat de vida laboral i, per tant, de la responsabilitat social d'una organització, perquè permet que la persona treballadora es desenvolupi a la seva feina amb autonomia crítica. A més genera molts efectes positius en totes les parts interessades, des de l'actitud i implicació del personal, passant per la seva salut i la identificació amb l'organització, fins a la qualitat del producte o servei, la satisfacció de clients, usuaris o beneficiaris, i

l'enfortiment de les xarxes socials. Pel que es pot dir que és un indicador força complet.

Malgrat la importància de la participació deliberativa no és corrent trobar indicadors d'aquest estil en d'altres sistemes d'indicadors. Això segurament és degut a que l'estructura organitzativa piramidal, en la que les decisions es prenen únicament en la cúpula, ha tingut un èxit econòmic indiscutible i s'ha considerat el model de referència. Per tant, serà força insòlit trobar una organització que calculi indicadors similars amb els que observar correlacions.

Aquest indicador estarà correlacionat amb molts dels altres indicadors d'aquest sistema que s'està construint. Per començar amb el de participació representativa, perquè si es té capacitat de participar en les decisions sobre l'organització és possible que es puguin escollir les persones que la representen, encara que no hagi de ser necessàriament així. Segurament també estarà correlacionat amb el de salut laboral, atès que una major participació genera major autoestima. Amb el de formació ja que es tindrà capacitat per decidir quina formació és la més adient. Possiblement amb el d'estabilitat perquè es podrà decidir sobre el propi futur dins de l'organització, i amb el de flexibilitat perquè podrà autoorganitzar-se la feina.

Fiabilitat de l'I. de Participació Deliberativa (T)

Per assegurar la fiabilitat de l'indicador es podria recollir la mateixa informació de les dues fonts possibles: respostes del personal i direcció de l'organització.

Valors de referència de l'I. de Participació Deliberativa (T)

Sembla que dues hores a la setmana, una per deliberar sobre les qüestions operatives i una altra per deliberar sobre les qüestions estratègiques, es considera temps suficient, que menys temps resultaria insuficient i que més temps faria baixar la productivitat de la reunió. Un altre aspecte a tenir en compte és que, per tal que tothom hi pugui dir la seva, el nombre de persones reunides no sigui superior a 6 o 7, i per últim que cadascú tingui capacitat de decisió sobre la pròpia feina.

Expressió numèrica de l'I. de Participació Deliberativa (T)

A partir de si és possible separar el temps de deliberació sobre qüestions operatives, del de deliberació sobre qüestions estratègiques, queda pendent de concretar si aquest d'indicador es divideix i/o es fusiona amb algun altre.

INDICADOR DE PARTICIPACIÓ REPRESENTATIVA (T)

Definició teòrica

Vol recollir el nivell de participació en l'elecció dels càrrecs directius o de representació de l'organització.

Definició operativa

Atès que aquest indicador es vol calcular en l'àmbit del treball, el cens que es tindria en compte seria el de totes les persones que treballen a l'organització amb una antiguitat d'un any, com a mínim.

Tant si l'organització realitza eleccions obertes a tot el personal com si es restringeixen a una part de la plantilla es tindran en compte totes les persones treballadores amb un any d'antiguitat com a mínim. Si no es realitzen eleccions el resultat d'aquest indicador serà necessàriament zero.

Justificació

La participació representativa hauria de ser conseqüència de la participació deliberativa en el sentit que les persones directives o representants de l'organització haurien de destacar en les trobades deliberatives per la bona acceptació de les seves propostes o per la reconeguda capacitat de liderar els equips i els projectes. Des d'aquest punt de vista es podria considerar que l'Indicador de Participació Deliberativa és prescindible, però és possible que hi hagi organitzacions amb poca participació deliberativa i en canvi amb dret a escollir, i això s'ha de valorar encara que la primera sigui més rellevant que la segona.

Hi ha organitzacions on la capacitat de vot està supeditada al % de capital posseït, la qual cosa és lícita però no és socialment responsable per què no és democràtica.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Si l'organització realitza eleccions tindrà dades sobre el nivell de participació en aquestes i si no en realitza podrà dir quantes persones participen en l'elecció. Llavors, la qualitat de la informació dependrà de la sinceritat dels càrrecs directius.

Validesa

Atès que la participació representativa és complementaria a la deliberativa i que, en el marc de la responsabilitat social, la segona és més rellevant que la primera, els dos indicadors es podrien valorar conjuntament.

No té massa sentit cercar indicadors similars perquè el nivell de participació en un procés electoral és una dada molt concreta (una persona, un vot) que no permet altra interpretació que la del significat de la pròpia xifra.

Probablement aquest indicador estigui correlacionat amb el de participació deliberativa, atès que una alta participació representativa normalment ve precedida per una participació deliberativa més o menys elevada.

Fiabilitat

La fiabilitat depèn, en aquest cas, de la veracitat de la informació que facilitada.

Valors de referència

El valor de referència serà d'un 100%. Malgrat que existeix el dret a no participar, la no participació s'hauria d'interpretar com una falta d'identificació amb l'organització, i és responsabilitat d'aquesta que totes les persones que hi treballen s'hi sentin implicades, que no es mostrin indiferents davant d'unes eleccions.

Expressió numèrica

Persones participants en les eleccions

Nombre de persones treballadores amb un any o més d'antiguitat

INDICADOR DE COHESIÓ SOCIAL (T)

Definició teòrica

Vol mesurar el grau d'interacció social entre el personal de l'organització.

Definició operativa

L'elaboració d'un sociograma a partir de preguntes al personal sobre el nivell de cooperació en les tasques laborals, ens pot donar una idea del grau de cohesió social interna de l'organització.

Justificació

El treball en equip és la clau de l'èxit de les organitzacions i aquest no pot existir si no hi ha cooperació. És a dir, quan les persones que hi treballen s'ajuden entre elles per assolir uns objectius comuns, aleshores és possible que el resultat del treball sigui més que la suma de la feina feta per les individualitats. A més, el treball en equip és molt gratificant i reforça la identificació amb els projectes de l'organització.

La raó per incloure aquest indicador en el sistema és que l'organització té la responsabilitat de crear un ambient de treball cooperatiu pels beneficis que genera a totes les parts interessades.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Per elaborar el sociograma s'hauria de fer un petit qüestionari al personal. La psicologia social ha esbrinat quin tipus de preguntes ens poden proporcionar major qualitat d'informació.

Validesa

La cohesió social es basa en el grau de cooperació entre totes les persones de l'organització, en el sentit que si hi ha persones aïllades i grups aïllats de la resta no es pot dir que hi hagi cohesió social. La cooperació és un aspecte essencial de l'RSO perquè el contrari, és a dir, defraudar no és socialment responsable. Així doncs, aquest indicador es basa en un altre factor clau de l'RS.

En relació a l'Indicador de Participació Deliberativa és menys complet perquè no contempla si les converses entre el personal són sobre el desenvolupament de l'activitat laboral o sobre qüestions particulars. En canvi ens informa de si hi ha persones o grups de persones aïllades, però d'això també ens en podria informar l'indicador de Participació Deliberativa creuant la tècnica del sociograma amb el temps de debat sobre els problemes, reptes i projectes de l'organització.

És difícil trobar indicadors similars en d'altres sistemes, ara bé, fàcilment estarà correlacionat amb el de salut i amb el de participació deliberativa.

El de cohesió social es podria considerar un indicador de control del de participació deliberativa perquè difícilment hi hagi un alt nivell de participació sense cohesió social. En aquest sentit es podria pensar en la possibilitat d'eliminar-lo.

Fiabilitat

La fiabilitat d'aquest indicador dependrà de si les preguntes estan ben formulades per obtenir la informació que es necessita. Preguntes que es solen fer en casos com aquest són: a quina o quines persones t'adreces quan se't plantegen dubtes sobre la feina? O, quantes converses, trucades o correus electrònics t'envies amb cadascuna de les persones del teu centre de treball durant la setmana?

Valors de referència

S'hauran d'extreure d'estudis de casos realitzats amb sociogrames.

Expressió numèrica

Si s'elegeix aquest indicador, la fórmula serà la de la densitat del sociograma.

INDICADOR DE PARTICIPACIÓ A LA FEINA (T)

Aquest indicador substitueix parcialment els Indicadors de Participació Deliberativa i de Cohesió Social.

Definició teòrica

L'Indicador de Participació a la Feina vol valorar la qualitat de la participació en la pròpia feina.

Definició operativa

Per valorar la qualitat de la participació en la pròpia feina es tenen en compte el temps dedicat a la deliberació, el nombre d'integrants del grup de deliberació i la capacitat de decisió sobre la pròpia feina.

- El percentatge de persones que dediquen una part de la seva jornada laboral a deliberar sobre la seva pròpia feina:
 1. % de persones que hi dediquen menys de 10 minuts a la setmana
 2. % de persones que hi dediquen entre 10 i 30 minuts a la setmana
 3. % de persones que hi dediquen entre 30 i 59 minuts a la setmana
 4. % de persones que hi dediquen 60 minuts o més a la setmana
- El nombre aproximat de persones que han format part del grup de deliberació:
 - a. % de persones que han deliberat en grups de més de 30 persones
 - b. % de persones que han deliberat en grups d'entre 16 i 30 persones
 - c. % de persones que ha deliberat en grups d'entre 7 i 15 persones
 - d. % de persones que ha deliberat en grups d'un màxim de 6 persones
- La capacitat de decisió sobre la pròpia feina, per consens quan es tenen companys/es de treball:
 - I. % de persones que no poden decidir en res sobre la pròpia feina
 - II. % de persones que poden decidir en algunes coses
 - III. % de persones que poden decidir en moltes de coses
 - IV. % de persones que decideixen en pràcticament tot

Expressió numèrica

L'Indicador de Participació a la Feina és la suma de tres indicadors: el temps de deliberació sobre la pròpia feina (t), el nombre aproximat de persones de cada grup de deliberació (n) i la capacitat per decidir sobre la pròpia feina (c).

$$IPF = IPF_t + IPF_n + IPF_c = \frac{P_t - 10}{3} + \frac{P_n - 10}{3} + \frac{P_c - 10}{3}$$

$$IPF_t = \frac{(\lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4) - 10}{3}$$

Anàlogament es calculen IPF_n i IPF_c .

Atès que en els tres indicadors hi ha una escala de quatre posicions, la fórmula serà la mateixa per tots tres, i tindrem P_t per l'indicador del temps de deliberació, P_n per l'indicador del nombre de persones deliberadores i P_c per l'indicador de capacitat de decisió.

Llavors P, genèricament, és la mitjana ponderada dels percentatges de persones que pertanyen a cada grup i λ_z són els pesos dels percentatges. Per tal que λ_z tingui un valor més alt a mesura que s'avança de grup, els pesos són el número de grup, i per fer que els percentatges sumin 1 introduïm la variable a.

$$\begin{aligned} 1 \cdot a + 2 \cdot a + 3 \cdot a + 4 \cdot a &= 1 \\ 10 a &= 1 \\ a &= \frac{1}{10} \end{aligned}$$

Llavors els valors de λ seran:

$$\begin{aligned} \lambda_1 &= 1 \cdot a = \frac{1}{10} \\ \lambda_2 &= 2 \cdot a = \frac{2}{10} = \frac{1}{5} \\ \lambda_3 &= 3 \cdot a = \frac{3}{10} \\ \lambda_4 &= 4 \cdot a = \frac{4}{10} = \frac{2}{5} \end{aligned}$$

El valor màxim de P s'obté quan el 100% de la plantilla es situés en el darrer grup, pel que $P_1 = 0$, $P_2 = 0$, $P_3 = 0$ i $P_4 = 100$. Llavors el valor màxim de P seria:

$$\begin{aligned} P_{\max} &= \lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4 \\ P_{\max} &= \lambda_1 \cdot 0 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 + \lambda_4 \cdot 100 \\ P_{\max} &= \frac{2}{5} \cdot 100 = \frac{200}{5} = 40 \end{aligned}$$

I el valor mínim de P s'obté quan el 100% de la plantilla es situés en el primer grup, pel que $P_1 = 100$, $P_2 = 0$, $P_3 = 0$ i $P_4 = 0$. Llavors el valor mínim de P seria:

$$\begin{aligned} P_{\min} &= \lambda_1 \cdot P_1 + \lambda_2 \cdot P_2 + \lambda_3 \cdot P_3 + \lambda_4 \cdot P_4 \\ P_{\min} &= \lambda_1 \cdot 100 + \lambda_2 \cdot 0 + \lambda_3 \cdot 0 + \lambda_4 \cdot 0 \\ P_{\min} &= \frac{1}{10} \cdot 100 = \frac{100}{10} = 10 \end{aligned}$$

Atès que es vol treballar amb l'escala de 0 a 10, a partir dels valors màxim i mínim apliquem un canvi d'escala a P, per tal que quan tot el personal estigui al primer grup, l'indicador surti 10, i quan totes estiguin al darrer grup, l'indicador surti 0.

Per fer-ho utilitzem la regla de les proporcions, de manera que P guarda la mateixa proporció entre el màxim (40) i el mínim (10), que l'Indicador entre l'escala que va de 10 (màxim) a 0 (mínim).

$$\frac{P - 10}{40 - 10} = \frac{\mathbf{IPFtnc} - 0}{10 - 0}$$

$$\mathbf{IPFtnc} = \frac{(P - 10) \cdot 10}{30} = \frac{\mathbf{P - 10}}{\mathbf{3}}$$

INDICADOR DE PARTICIPACIÓ GLOBAL I REPRESENTATIVA (T)

Aquest indicador substitueix parcialment l'Indicador de Participació Deliberativa i l'Indicador de Participació Representativa.

Definició

L'Indicador de Participació Global i Representativa vol valorar la qualitat de la participació en la globalitat de l'organització.

Definició operativa

En la qualitat de la participació en la globalitat de l'organització tindriem dos aspectes a valorar: per una banda la qualitat de la participació deliberativa, en la que solament es tindria en compte el temps de deliberació i el nombre de persones que integren el grup; i per l'altra, la participació representativa que absorbiria el tercer aspecte de la qualitat de participació que és la capacitat de decisió.

- El percentatge de persones que dediquen una part de la seva jornada laboral a deliberar sobre els problemes, reptes i projectes de l'organització:
 1. % de persones que hi dediquen menys de 10 minuts a la setmana
 2. % de persones que hi dediquen entre 10 i 30 minuts a la setmana
 3. % de persones que hi dediquen entre 30 i 59 minuts a la setmana
 4. % de persones que hi dediquen 60 minuts o més a la setmana
- El nombre aproximat de persones que han format part del grup de deliberació:
 - e. % de persones que han deliberat en grups de més de 30 persones
 - f. % de persones que han deliberat en grups d'entre 16 i 30 persones
 - g. % de persones que ha deliberat en grups d'entre 7 i 15 persones
 - h. % de persones que ha deliberat en grups d'un màxim de 6 persones
- La participació en l'elecció dels càrrecs directius o de representació de l'organització.

Expressió numèrica

L'expressió numèrica que calcularia l'indicador, en els dos primers aspectes, és idèntica a la de l'Indicador de Participació a la Feina:

$$\mathbf{IPG} = \mathbf{IPGt} + \mathbf{IPGn} + \mathbf{IPR} = \frac{\mathbf{Pt} - 10}{3} + \frac{\mathbf{Pn} - 10}{3} + \% \mathbf{PR}$$

En aquesta fórmula es pot observar la suma dels tres indicadors: Pt i Pn són la mitjana ponderada dels valors dels quatre grups dels dos primers indicadors, a la qual s'ha aplicat un canvi d'escala per aconseguir que el seu valor mínim sigui 0 i el seu màxim sigui 10, i % PR és el percentatge de participació representativa.

INDICADOR D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS (T)

Definició teòrica

És un indicador múltiple que vol mesurar el grau d'integració de l'organització a la societat.

Definició operativa

Una organització que no està integrada en el seu entorn social (diversitat social de gènere, discapacitat, orientació sexual, edat, religió, identitat cultural, raça, etc.) no es pot considerar socialment responsable. Així el nivell d'integració social dependrà de si la diversitat social de l'organització és similar a la de la societat en la que es desenvolupa.

Justificació

Una organització no pot ser considerada socialment responsable si discrimina a algun tipus de col·lectiu, però és difícil saber si aquesta actua habitualment amb actitud discriminadora. Ara bé, a partir de la composició de la seva plantilla es pot saber si es dona igualtat d'oportunitats a totes les persones que sol·liciten treballar-hi i si les dones ocupen càrrecs directius.

En cas d'organitzacions que acullen col·lectius susceptibles de ser discriminats, el fet de superar els percentatges d'integració no es pot considerar negativament, atès el benefici social que generen en intentar compensar les discriminacions socials que pateixen les persones de què es tracti.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Per calcular aquests indicadors es necessiten dos tipus de dades:

- La diversitat social de l'entorn de l'organització: es pot saber gràcies a les dades estadístiques que les Administracions Públiques normalment recopilen. En funció de les dades disponibles es podria establir amb quina escala es treballa: local, comarcal, provincial o autonòmica.
- La diversitat social del personal: en principi són dades de les que la direcció de l'organització disposa.

La qualitat de la informació en el primer cas dependrà de si les dades estan actualitzades i del rigor amb el que s'hagin recollit. En el segon cas dependrà de la sinceritat dels càrrecs directius de l'organització.

Validesa

La igualtat d'oportunitats és un dret bàsic de totes les persones i la responsabilitat social de tota organització és respectar-lo, pel que aquests indicadors recullen un dels aspectes fonamentals de l'RSO.

Aquests indicadors no són complets perquè es refereixen a un únic aspecte de l'RSO, però són rellevants pel fet de referir-se a un element clau.

És possible trobar alguns dels Indicadors d'Igualtat d'Oportunitats en altres sistemes. Per exemple, l'indicador de discapacitat és típic per comprovar si l'organització compleix la LISMI⁹, pel que en aquest cas la correlació hauria de ser total. També és possible que estigui correlacionat amb l'indicador de participació

⁹ Ley de Integración Social de los Minusválidos.

deliberativa perquè aquest no pot ser alt si existeixen discriminacions dins de l'organització.

Fiabilitat de l'I. d'Igualtat d'Oportunitats (T)

La fiabilitat d'aquests indicadors depèn dels dos tipus de dades amb les que es calculen. Les estadístiques oficials són dades secundàries i la seva fiabilitat dependrà de si les dades estan actualitzades i del rigor amb el que s'hagin recollit. Les dades que proporcioni l'organització són primàries i la seva fiabilitat dependrà de la sinceritat dels càrrecs directius de l'organització.

Valors de referència de l'I. d'Igualtat d'Oportunitats (T)

Els valors de referència seran les estadístiques oficials. Ara bé, respecte a la igualtat de gènere es podria considerar rellevant recollir si la persona amb més responsabilitat dins de l'organització és home o dona, atès que fàcilment es poden trobar dones en els òrgans de direcció i, en canvi, encara és difícil trobar dones en el més alt càrrec. Per altra banda, l'acumulació de responsabilitats en una sola persona no és una estratègia democràtica, pel que es considera més adient no tenir en compte el fet de si la màxima representació és dona o home.

Atès que no és possible tenir en compte tots els aspectes de la diversitat social, s'han escollit aquells que s'han considerat més rellevants: discapacitat reconeguda oficialment, gènere i risc d'exclusió social (persones sense formació bàsica, amb dependència econòmica, maltractades, majors de 45 anys que no ocupin càrrecs directius, discapacitades sense reconeixement oficial, exrecloses, en règim obert o consumidores de drogues).

Expressió numèrica de l'I. d'Igualtat d'Oportunitats (T)

$$ID = \frac{\% \text{ de persones amb discapacitat}}{\% \text{ de ciutadania amb discapacitat}} \cdot 10$$

$$IG = \frac{\% \text{ de dones}}{\% \text{ de ciutadania que són dones}} \cdot 10$$

$$IGD = \frac{\% \text{ de dones en llocs directius}}{\% \text{ de ciutadania que són dones}} \cdot 10$$

$$IRES = \frac{\% \text{ de persones en risc d'exclusió social}}{\% \text{ de ciutadania en risc d'exclusió social}} \cdot 10$$

$$\mathbf{IIO} = (ID + IG + IGD + IRES) / 4$$

És possible que les organitzacions d'inserció social obtinguin una puntuació superior a 10 però, per calcular la mitjana dels indicadors d'igualtat d'oportunitats, en cap cas es tindran en compte puntuacions per sobre de 10.

INDICADOR D'ARRELAMENT CULTURAL (T)

Definició teòrica

Vol mesurar el grau d'utilització de la llengua pròpia del territori on l'organització té el seu centre de treball.

Definició operativa

Consistiria a estimar si la institució utilitza el català per comunicar-se amb el personal: revistes, web, cartes, correus electrònics, programes informàtics, nòmines, instruccions, procediments, formació, documents sonors, etc.

És possible que l'expressió verbal i informal d'una organització sigui majoritàriament en la llengua pròpia del territori on s'ubica i, en canvi, que l'expressió escrita o gravada formal sigui en una llengua d'un àmbit territorial més ampli, amb un nombre molt més elevat de parlants. Atès que la llengua o llengües en què el personal s'expressa informalment és més difícil de determinar que quan ho fa formalment per escrit o en documents gravats, i que les expressions escrites i sonores són senyal d'una fortalesa lingüística i d'un compromís social més gran, s'ha escollit valorar l'arrelament cultural a partir de si la llengua en què estan escrits o gravats els documents formals és la pròpia del territori.

Per altra banda l'expressió verbal informal quotidiana és més espontània que l'escrita i les persones, sempre que poden, n'escullen la llengua amb la que es troben més còmodes, i això no indica necessàriament més o menys arrelament territorial. A més, entrariem en el terreny de la subjectivitat i del dret a expressar-se lliurement en la llengua escollida.

Justificació

Un alt nivell de participació i de cohesió social enforteix l'arrelament cultural, però la llengua utilitzada en les relacions socials n'és potser l'aspecte més rellevant. Així una major coincidència entre la llengua utilitzada i la llengua pròpia del territori on l'organització té el seu centre de treball indicarà un arrelament cultural més fort.

Accés a les dades i qualitat d'informació

L'organització mostrarà un exemplar de cadascun d'aquests documents i es puntuarà en funció de si estan escrits o gravats en la llengua pròpia del territori. Si hi ha documents en llengües diferents per separat, aleshores s'hauria de tenir en compte el percentatge que s'han imprès en la llengua pròpia.

Validesa

L'ús de la llengua pròpia com a mesura de l'arrelament cultural té moltes implicacions, per exemple i en el cas del personal, fa de cadena transmissora de la utilitat de la llengua pròpia, facilita la identificació amb l'organització i la cooperació amb d'altres organitzacions de les xarxes socials del seu entorn. Si bé, la llengua pròpia és solament un aspecte de l'arrelament cultural, s'ha escollit per ser molt significatiu de la identitat cultural i, en conseqüència de l'RSO.

És possible que no hi hagi correlacions entre aquest i els altres indicadors del sistema, però això no resta vàlida a aquest indicador tan rellevant per mesurar el grau d'integració social de l'organització des del punt de vista cultural.

No és gaire corrent trobar indicadors sobre l'ús de la llengua en altres sistemes, però si fos el cas les correlacions haurien de ser evidents.

Fiabilitat de l'I. d'Arrelament Cultural (T)

El fet de recollir dades primàries i objectives ens proporciona més fiabilitat.

Valors de referència de l'I. d'Arrelament Cultural (T)

La puntuació màxima s'aconsegueix quan el 100% dels documents estan en la llengua pròpia del territori on s'ubica l'organització. Això no vol dir que també estiguin en altres llengües.

Expressió numèrica de l'I. d'Arrelament Cultural (T)

- % Publicacions editades per l'organització en llengua pròpia
- % Web en llengua pròpia
- % Cartes formals en llengua pròpia
- % Correus electrònics en llengua pròpia
- % Programes informàtics en llengua pròpia
- % Nòmines en llengua pròpia
- % Instruccions i procediments en llengua pròpia
- % Actes de reunió en llengua pròpia
- % Informes i memòries en llengua pròpia
- % Dossiers formatius en llengua pròpia
- % Documents sonors en llengua pròpia

$$\text{IAC (T)} = \left[\frac{\sum \% \text{ Documents en la llengua pròpia del territori}}{\text{Total de tipus de documents elaborats per l'organització}} \right] / 10$$

2 ELECCIÓ DELS INDICADORS DE L'ÀMBIT DE LES PERSONES I ORGANITZACIONS CLIENTES, USUÀRIES I BENEFICIÀRIES

En el quadre 2 es recullen els **indicadors de l'àmbit de les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries**, seleccionats i classificats segons les dimensions de la qualitat de vida.

Qualitat ambiental	Territori	Indicador de diversitat funcional en l'entorn del /centre comercial o social.
Benestar	Ocupació	Indicador de gestió administrativa
	Salut	Indicador d'impacte en la salut
	Formació	Indicador de formació sobre beneficis i riscos
Identitat Cultural	Participació	Indicador de participació deliberativa Indicador de participació representativa
	Xarxes socials	Indicador de competència Indicador d'igualtat d'oportunitats Indicador d'arrelament cultural

Taula 2: **Indicadors d'RSO de l'àmbit de les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries**

2.1 Indicadors de qualitat ambiental

Els indicadors de qualitat ambiental relacionats amb les persones i organitzacions clientes, usuàries o beneficiàries, recullen informació de l'impacte ambiental i social dels seus desplaçaments fins al centre comercial o social de l'organització. L'impacte ambiental ve determinat pel mitjà de transport utilitzat i per les infraestructures viàries d'accés, i l'impacte social depèn del nivell de diversitat funcional en l'entorn del centre.

Atès que és possible que persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries adquireixin o rebin els béns o serveis de l'organització sense necessitat de desplaçar-se fins al seu centre comercial o social, i que recollir el codi postal de totes les persones i organitzacions pot ser una tasca feixuga, s'ha considerat adient escollir l'Indicador de diversitat funcional a l'entorn del centre, en lloc de l'Indicador d'escala territorial. A més, el de diversitat funcional també recull informació sobre l'impacte ambiental o social segons si el centre es troba en un nucli urbà o als afores.

**INDICADOR DE DIVERSITAT FUNCIONAL (C-U-B)
A L'ENTORN DEL CENTRE COMERCIAL O SOCIAL**

Definició teòrica

Vol valorar la diversitat de funcions socials que es desenvolupen en la zona on se situa el centre comercial o social.

Definició operativa

Es tracta de recollir, a més de l'existència d'habitatges en proporció a l'activitat econòmica local, els serveis als que es pot accedir en l'entorn del centre comercial o social. Aquests serveis es consideren bàsics en el cas de ser escoles bressol, primària, secundària i adults; Centre d'Atenció Primària, farmàcia, botigues d'alimentació, restauració, entitats financeres, oficina pública de treball (OTG a Catalunya), oficina d'atenció ciutadana de l'ajuntament, associació veïnal, residència i casal d'avis, tren o bus i centre de rehabilitació. Altres serveis no bàsics serien gimnàs, piscina, botigues de roba, calçat, llar, estanc, llibreria, òptica, reprografia, informàtica, perruqueria i estètica, gestoria, immobiliària, telefonia, electricitat, aigua, oficina de trànsit, agència de viatges, entitats no lucratives, cinema, teatre, museus, locals d'oci, etc.

Justificació

Aquest indicador té per objectiu premiar a aquelles organitzacions que han ubicat el seu centre comercial o social en entorns amb alta diversitat funcional, és a dir, en llocs centrals de les poblacions, malgrat el preu del sol sigui molt més car que a la perifèria, on solen ubicar-se els polígons industrials. La diversitat funcional implica poder viure, treballar i consumir dins d'una mateixa comunitat local, i proporciona beneficis diversos: conciliació de la vida laboral i personal, participació ciutadana, ajuda mútua, reducció dràstica de costos de desplaçament, desenvolupament local, etc.

Accessibilitat, qualitat , validesa i fiabilitat

L'avaluació de l'Indicador de diversitat funcional a l'entorn del centre comercial o social segons aquests criteris és la mateixa que la realitzada per l'Indicador d'Escala Territorial de l'àmbit del treball.

Valors de referència

El màxim valor que es pot obtenir en aquest indicador depèn de si en l'entorn del centre de treball i ha tots els serveis.

Serveis bàsics	Altres serveis
500 Habitatges aprox. (1) Escola bressol (2), primària (3), secundària (4) i d'adults (5). Centre d'Atenció Primària (6), farmàcia (7), òptica (8), centre de rehabilitació(9) Botiga aliments(10) i restaurant(11) Entitat financera (12) Oficina pública de treball (13) Oficina municipal atenció ciutadana (14) Associació veïnal (15) Residència (16) i casal d'avis (17) Tren o bus (18)	Gimnàs (1), piscina (2), perruqueria i estètica (3), botiga de roba (4), calçat (5), botiga de la llar (6), llibreria (7), reprografia (8), informàtica (9), gestoria econòmica, (10), immobiliària (11), correus i telefonia (12), electricitat (13), aigua (14), oficina de trànsit (15), agència de viatges (16), entitat no lucrativa (17), cinema (18), teatre (19), museu (20) local d'oci (21)

Expressió numèrica

$$IDFECCoS = \left[\frac{\text{nombre de serveis bàsics}}{18} \cdot 0,7 + \frac{\text{nombre d'altres serveis}}{21} \cdot 0,3 \right] \cdot 10$$

2.2 Indicadors de benestar

INDICADOR DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA (C-U-B)

Definició teòrica

És un indicador múltiple que vol recollir el nivell d'eficàcia de l'organització en la gestió administrativa dels béns o serveis que proveeix a persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries.

Definició operativa

El nivell d'eficàcia en la gestió administrativa es pot mesurar tenint en compte 5 indicadors valorats de 0 a 10: (1) el compliment dels terminis de lliurament, (2) els errors en la facturació, (3) el grau de satisfacció en la resolució de reclamacions, (4) si l'organització del servei està ben coordinada, (5) l'ambient de treball.

Justificació

Aquests indicadors recullen informació sobre el grau de satisfacció de persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries de l'organització respecte als aspectes de gestió, atès que és possible que es valorin molt positivament els béns o serveis prestats i, en canvi, la gestió d'aquests béns o serveis sigui deficient. S'ha inclòs la qualitat de la gestió administrativa d'una organització al sistema d'indicadors d'RSO per què aquesta també afecta a la salut física i l'autonomia crítica de les persones que consumeixen els seus productes (béns o serveis).

Accés a les dades i qualitat d'informació

Els 5 indicadors proposats es mesurarien a través d'un qüestionari on les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries de l'organització opinessin sobre aquests 5 aspectes.

Validesa

La Responsabilitat Social d'una Organització no es demostra solament proporcionant béns o serveis de qualitat, sinó també tenint cura dels aspectes de gestió dels seus béns o serveis. És a dir que, a més de ser important el "què" també és important el "com". Així es podria dir que aquests 5 indicadors ajuden a completar la visió de l'RSO d'una organització.

Aquests 5 indicadors poden estar correlacionats amb la resta en general, però no de manera directa perquè mesuren aspectes diferents.

Els indicadors de qualitat de gestió són força corrents per què s'utilitzen per estimar la satisfacció de les persones consumidores, pel que fàcilment es podrà observar que hi ha correlació amb indicadors similars d'altres sistemes.

Fiabilitat

La fiabilitat depèn, en aquest cas, de la sinceritat de persones i organitzacions enquestades.

Valors de referència

La situació ideal seria que la puntuació de les 5 preguntes fos propera al 10.

Expressió numèrica de l'I. de Gestió Administrativa (C-U-B)

Preguntes sobre gestió administrativa:

1. Compliment dels terminis de lliurament
2. Errors administratius en la facturació, cues d'espera, etc.
3. Grau de satisfacció en la resolució de reclamacions
4. Organització i coordinació del servei
5. Ambient de treball.

Per tal que opinions minoritàries extremadament positives o extremadament negatives de les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries influeixen en el resultat excessivament, es proposa calcular la mediana en lloc de la mitjana de cada pregunta.

Així doncs, per calcular la mediana de cada pregunta s'ordenen els resultats i:

- c) Si el nombre de resultats (n) és senar, llavors la Mediana (Me) és el valor que ocupa la posició $(n+1)/2$.
- d) Si el nombre de resultats (n) és parell, llavors la Mediana (Me) és la mitjana aritmètica dels dos valors centrals $n/2$ i $(n/2)+1$. És a dir $Me = [x (n/2) + x (n/2)+1] / 2$

Llavors calcularem l'Indicador de Gestió Administrativa fent una mitjana de medianes.

$$\mathbf{IFL} = (Me_1 + Me_2 + Me_3 + Me_4) / 4$$

INDICADOR D'IMPACTE EN LA SALUT (C-U-B)

Definició teòrica

És un indicador múltiple que vol mesurar l'impacte directe que el consum dels productes (béns o serveis) de l'organització genera en la salut de les persones consumidores, i l'impacte indirecte que els hi genera a través del medi ambient.

Definició operativa

Per explicar a què es refereixen aquests dos tipus d'impacte serà útil posar exemples de productes:

- **Aliments:** aquells que generen un impacte directe més positiu en la salut de les persones consumidores són els que tenen certificació ecològica, i els que generen un impacte menys negatiu per al medi ambient són els envasats en vidre o matèria orgànica (envasos i embalatges compostables) i que, a més, són de proximitat (km0).
- **Formació:** aquells cursos de formació reglada o no reglada que generen un impacte directe més positiu en la salut de les persones consumidores és aquell que desenvolupa l'esperit crític de l'alumnat, i els que generen un impacte menys negatiu per al medi ambient són aquells que, per a la formació, utilitzen materials reutilitzables o ecològics/compostables.

Justificació

La salut és una necessitat humana bàsica, pel que trobar indicadors que mesurin la satisfacció d'aquesta necessitat en tots els seus aspectes, és una qüestió fonamental.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Els indicadors d'impacte en la salut es refereixen al producte (bé o servei) que presta cada organització, pel que, com s'ha vist als exemples, varien d'una activitat a una altra i, per això la valoració dels indicadors s'ha de fer part d'una organització amb àmplia experiència en el sector d'activitat de l'organització, que en base als impactes directes i indirectes pugui determinar la puntuació més adient. Per descomptat, l'organització que ofereix el producte a consumir, ha de facilitar a l'organització avaluadora tota aquella informació que li sigui demanada, per què d'això en dependrà la seva qualitat.

Validesa

La salut és un dels components bàsics de la qualitat de vida i, en conseqüència, és responsabilitat de l'organització que el producte (bé o servei) ofert a persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries contribueixi a la seva qualitat de vida.

Aquests indicadors són molt complets per què al intentar mesurar l'impacte dels productes (béns o serveis) en la salut física de les persones tenen en compte que aquesta també depèn de l'autonomia crítica. És a dir, si el producte proporciona la informació necessària per tal que la persona consumidora pugui valorar el nivell de qualitat de vida que el producte li aporta, i així tracten alhora les dues necessitats bàsiques de salut física i autonomia crítica.

És molt provable que hi hagi correlació entre aquests indicadors i els de formació i participació, per què una formació crítica permet identificar els productes que generen major qualitat de vida i les organitzacions participatives tenen més facilitat per incorporar noves maneres de satisfer la necessitat bàsica de salut física.

Les certificacions de productes ecològics són cada cop més conegudes i utilitzades, pel que en el futur serà també més fàcil observar correlacions entre aquests indicadors de salut i els d'altres sistemes.

Fiabilitat de l'I. d'Impacte en la Salut (C-U-B)

La fiabilitat dels Indicadors d'Impacte en la Salut Física variarà en funció dels indicadors utilitzats segons l'activitat de cada organització.

Valors de referència de l'I. d'Impacte en la Salut (C-U-B)

Els valors de referència variaran per cada Indicador d'Impacte en la Salut Física en funció de l'activitat de cada organització.

Expressió numèrica de l'I. d'Impacte en la Salut (C-U-B)

Dos indicadors d'impacte en la salut:

- l'Indicador d'Impacte Directe en la Salut
- l'Indicador d'Impacte Indirecte en la Salut a través de l'Impacte Ambiental

Atès que s'hauria de donar més importància a l'impacte directe s'aplica una ponderació del 75% del pes en el primer i del 25% del pes en el segon.

$$\mathbf{IIS} = \mathbf{IIDS} (0,75) + \mathbf{IIISIA} (0.25)$$

INDICADOR DE FORMACIÓ SOBRE BENEFICIS I RISCOS (C-U-B)

Definició teòrica

És un indicador múltiple que vol mesurar la qualitat de la formació que l'organització ofereix a les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries sobre els riscos i beneficis que comporta el consum dels seus productes (bens i serveis).

Definició operativa

El consum de productes (béns o serveis) comporta beneficis i riscos, i les persones haurien de tenir la capacitat d'escollir, de manera conscient, els productes que consumeixen. La persona consumidora pot adquirir aquesta capacitat amb autoformació, però és imprescindible que l'organització que li proporciona el producte li faciliti informació sobre els beneficis i riscos del mateix, cosa que els Indicadors d'Impacte en la Salut ja valoren. Aquí, la qüestió que ens ocupa és que l'organització hauria d'assumir la responsabilitat de formar a les seves persones i organitzacions, clientes, usuàries i beneficiàries, per tal de garantir que consumeixen els seus productes de manera conscient. Així es podria preguntar a les persones consumidores el següent:

Valora de 0 a 10 les sessions formatives sobre beneficis i riscos, per a la persona consumidora i la societat en el seu conjunt, a què l'organització t'ha convidat a assistir en quan a:

- Nombre de sessions formatives (0 cap sessió – 10 moltes sessions)
- Qualitat del contingut sobre beneficis (0 baixa qualitat – 10 qualitat excel·lent)
- Qualitat del contingut sobre riscos (0 baixa qualitat – 10 qualitat excel·lent)

Justificació

L'Indicador de Formació sobre els Beneficis i Riscos dels productes (béns o serveis), que ofereix l'organització, hauria de permetre valorar si aquesta assumeix la seva responsabilitat social cap a la qualitat de vida de totes les seves parts interessades: treball, consum, proveïments i persones afectades.

Accés a les dades i qualitat d'informació

La idea seria formular les preguntes abans esmentades a les persones i organitzacions consumidores més significatives, destriades segons el volum de compra, hores d'ús, import concedit o altra unitat de mesura que es consideri adient. La qualitat de la informació recollida podrà dependre de la idoneïtat de les preguntes formulades, del percentatge de qüestionaris resposts, i de la sinceritat de les persones enquestades.

Validesa

La formació sobre beneficis i riscos és imprescindible per a l'autonomia crítica de la persona consumidora, per això aquest indicador és una peça clau en la mesura de l'RSO.

Aquests indicadors de formació no són complets sinó complementaris als de Salut per què van més enllà de la informació i aprofundeixen en els beneficis i riscos dels productes (béns o serveis).

És molt possible que hi hagi correlació entre aquest indicador de formació a persones consumidores i el de formació a persones treballadores per què tots dos reflectirien una manera de fer de l'organització vàlida per a totes les seves parts interessades.

L'indicador de formació a persones consumidores no és massa corrent, però és possible que se'n puguin trobar en altres sistemes amb els que hi hauria d'haver correlació.

Fiabilitat de l'I. de Formació sobre Beneficis i Riscos (C-U-B)

Tenint en compte que es tracta de recollir dades primàries la fiabilitat de l'indicador dependrà de la bona formulació de les preguntes, la sinceritat de les persones enquestades i la capacitat d'obtenir respostes que ens acostin a la realitat.

Valors de referència de l'I. de Formació sobre Beneficis i Riscos (C-U-B)

Els valors de referència seran la puntuació màxima de cada indicador.

Expressió numèrica de l'I. de Formació sobre Beneficis i Riscos (C-U-B)

La fórmula de l'Indicador es calcula fent la mitjana aritmètica de l'Indicador de Nombre de Sessions, l'Indicador de Qualitat de la Formació sobre Beneficis i l'Indicador de Qualitat de la Formació sobre Riscos.

$$\mathbf{IFBR} = (\text{INS} + \text{IQFB} + \text{IQFR})/3$$

2.3 Indicadors d'identitat cultural

INDICADOR DE PARTICIPACIÓ DELIBERATIVA I REPRESENTATIVA (C-U-B)

Definició teòrica

És un indicador múltiple que vol mesurar les possibilitats de participació de les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries, en les decisions tàctiques i estratègiques de l'organització.

Definició operativa

Les possibilitats de participació es poden mesurar des de diferents punts de vista:

- Invitació a les Assemblees Generals de l'Organització amb dret a paraula
- Invitació a les Assemblees Generals de l'Organització amb dret a vot
- Invitació a reunions de seguiment, millora i innovació on es prenen decisions vinculants

Justificació

L'autonomia crítica de la persona també es construeix amb la participació deliberativa i representativa, per això aquests indicadors són rellevants en la Responsabilitat Social de les Organitzacions cap a les seves persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Les dades per calcular aquests indicadors sortien de les convocatòries enviades a les persones i organitzacions consumidores més significatives (80% aprox.), destriades segons el volum de compra, hores d'ús, import concedit o altra unitat de mesura que es consideri adient. Atès que una convocatòria és un fet objectiu s'hauria de poder garantir la qualitat de la informació recollida.

Validesa

Aquests indicadors de participació, en conjunt, són complets per què recullen informació directa d'una necessitat bàsica de la qualitat de vida i, per tant, de l'RSO que és l'autonomia crítica. I encara que solament recullen dades sobre persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries, les correlacions amb els altres indicadors de participació és molt provable que siguin elevades, amb la qual cosa aportarien informació sobre els altres àmbits: treball, proveïments i persones afectades. Per exemple, si una organització convida a participar a la seva clientela, és provable que abans hi hagi convidat al personal, i si és així es posaria de relleu una manera de fer que també es reflecteix en les relacions de proveïment i de veïnatge. Malgrat la importància de la participació, no és corrent trobar indicadors d'aquest estil en d'altres sistemes d'indicadors.

Fiabilitat

La fiabilitat d'aquests indicadors dependrà de la transparència demostrada per l'organització.

Valors de referència

Els valors de referència seran que les invitacions a participar es facin extensives al 100% de les persones i organitzacions més significatives.

Expressió numèrica

En principi, s'ha pensat calcular la mitjana aritmètica de l'Indicador d'Invitació a les Assemblees amb Dret a Paraula, l'Indicador d'Invitació a les Assemblees amb dret a vot i l'Indicador d'Invitació a Reunions de seguiment, millora i innovació on es prenen Decisions Vinculants.

$$IPDR = (IIADP + IIADV + ITRDV)/3$$

INDICADOR DE COMPETÈNCIA (C-U-B)

Definició teòrica

L'Indicador de Competència vol valorar si l'organització exerceix un abús respecte de les seves persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries, degut a una posició dominant en el mercat en el que treballa.

Definició operativa

Així doncs, aquest indicador vol valorar fins a quin punt l'Organització controla el mercat del producte que ofereix a persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries, en el sentit de si constitueix un monopoli o forma part d'un oligopoli i abusa de la seva posició en el mercat, perjudicant directament a les persones i organitzacions consumidores dels seus productes (béns o serveis), o bé perjudicant indirectament a les consumidores de productes del mateix mercat oferts per altres organitzacions.

Per tal d'obtenir informació de primera mà, es demanaria a les persones i organitzacions consumidores més significatives (destriades segons el volum de compra, hores d'ús, import concedit o altra unitat de mesura que es consideri adient), que valoressin de 0 a 10 si la seva organització proveïdora abusa habitualment de la seva posició en el mercat. O dit d'una altra manera, valorar el perjudici que li suposa tenir aquesta organització com a proveïdora, considerant el 0 com el màxim de perjudicial possible i el 10 com a gens perjudicial.

En el cas de les organitzacions clientes, usuàries o beneficiàries es preguntaria, a més, quin percentatge del seu pressupost correspon a les compres realitzades a l'organització sobre la que fa la valoració (la proveïdora). D'aquesta manera es podria estimar la importància del perjudici.

Justificació

Quan una organització controla tot el mercat o bona part del mercat d'un producte queda limitada la capacitat d'escollir de les persones i organitzacions consumidores i es poden donar abusos en el preu o en altres aspectes del producte. És a dir, els mercats dominats per poques organitzacions permeten que aquestes utilitzin la seva situació privilegiada per imposar condicions a persones i organitzacions, i obtenir-ne un lucre abusiu.

Un ús abusiu d'una posició privilegiada en el mercat no es pot considerar un comportament socialment responsable.

Accés a les dades i qualitat d'informació

L'organització ha de facilitar els resultats de formular la pregunta a les seves persones i organitzacions consumidores. La qualitat de la informació dependrà d'aconseguir respostes de totes les persones i organitzacions a enquestar i de que no s'hagin falsejat els resultats.

Validesa

Els mercats oligopolístics o monopolístics limiten l'autonomia crítica de les persones (capacitat d'escollir) i poden limitar també la seva salut física (si el preu és elevat en relació als ingressos de les persones i organitzacions consumidores). Que aquest indicador sigui complet o no dependrà de si el producte satisfà una necessitat bàsica, ja que en aquest cas pot condicionar l'accés al producte en

funció del seu preu i llavors tindrà una gran impacte negatiu en la qualitat de vida de persones.

A priori, és difícil estimar si aquest indicador pot presentar correlacions amb d'altres indicadors del sistema, però és d'esperar que si el seu resultat és dolent estigui en sintonia amb la resta d'indicadors de l'àmbit de les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries, i també de l'àmbit de les persones afectades, per què l'abús de poder tindria efectes negatius importants sobre el territori, la ocupació i la gestió, la salut, de formació, la participació, la igualtat d'oportunitats i l'arrelament cultural d'aquests dos àmbits.

Aquest indicador o similar, difícilment es trobarà en un altre sistema d'indicadors, per què des del model de gestió gerencial, una posició privilegiada s'ha considerat un aspecte, no solament positiu, sinó ideal.

Fiabilitat de l'I. de Competència (C-U-B)

El fet que les dades per calcular aquest indicador siguin primàries li dóna fiabilitat, però aquesta també dependrà de la qualitat de la informació facilitada per l'organització i de l'encert alhora de formular la pregunta.

Valors de referència de l'I. de Competència (C-U-B)

El valor de referència serà la pròpia nota que les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries posin al respondre la pregunta.

Expressió numèrica de l'I. de Competència (C-U-B)

Per calcular aquest indicador s'ha pensat donar un pes de cada resposta en funció del percentatge de significació de cada persona i organització clienta, usuària i beneficiària.

Per tal de no barrejar les respostes de les persones individuals amb les de les organitzacions es proposa calcular un indicador per cada col·lectiu i després realitzar una mitjana aritmètica dels dos indicadors obtinguts per conèixer el valor de l'Indicador de Competència.

L'Indicador de Competència de les persones individuals seria:

$$ICP = RP_1 \cdot \lambda_1 + RP_2 \cdot \lambda_2 + \dots + RP_i \cdot \lambda_i$$

En el cas de les organitzacions, s'inclourà l'element multiplicador $(1 - \alpha_i)$ considerant α_i la proporció del pressupost que suposen les compres a l'organització proveïdora. És a dir, donant més importància a la puntuació quan més dependència hi ha de l'organització proveïdora.

$$ICO = RO_1 \cdot (1 - \alpha_1) \cdot \lambda_1 + RP_2 \cdot (1 - \alpha_2) \cdot \lambda_2 + \dots + RP_i \cdot (1 - \alpha_i) \cdot \lambda_i$$

λ_i seria el pes d'aquesta resposta dins del grup considerat més significatiu, i λ_i es calcularia amb el pes de cada persona o organització sobre el total de persones i organitzacions més significatives.

I finalment l'indicador de Competència es calcularia fent la mitjana dels dos anteriors:

$$IC = (ICP + ICO) / 2$$

INDICADOR D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS (C-U-B)

Definició teòrica

Aquest indicador vol valorar si l'organització proporciona, a través dels seus productes (béns o serveis), igualtat d'oportunitats a les seves persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries.

Definició operativa

La igualtat d'oportunitats relativa a l'accés al producte, des del punt de vista del preu, ja està contemplada per l'Indicador de Competència. Altres aspectes de la igualtat d'oportunitats serien que la publicitat no sigui discriminatòria (gènere, discapacitat, edat, raça, drogodependència, reclusió...) o que el producte sigui accessible per persones amb alguna discapacitat.

Justificació

La publicitat és un instrument de comunicació amb les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries que les vol atraure cap a maneres determinades de satisfer necessitats humanes, i que alhora transmet valors. És necessari tenir en compte un indicador que valori si aquests modes de satisfacció són universalitzables (en el sentit de l'ètica del consum d'Adela Cortina, 1999) i si els valors que es transmeten estan a favor de la qualitat de vida.

Per altra banda, l'accessibilitat al producte per part de persones amb alguna discapacitat justifica plenament la consideració d'un indicador que valori el grau d'igualtat d'oportunitats que el producte proporciona a persones discapacitades.

Accés a les dades i qualitat d'informació

El més adequat seria que, tant la valoració sobre el grau d'universalització dels modes de satisfacció de necessitats com sobre l'accessibilitat a persones discapacitades fos realitzada per un ens independent, coneixedor del sector en el que treballa l'organització i amb visió crítica. La universitat podria ser proveïdora de persones qualificades per formar part d'aquest ens.

Validesa

L'Indicador d'Igualtat d'Oportunitats es pot considerar molt complet per què recull informació de les aportacions dels productes de l'organització, no solament a la qualitat de vida de totes les persones i organitzacions que els consumeixen, sinó també el seu grau de responsabilitat amb el conjunt de la societat.

És fàcil que el resultat d'aquest indicador estigui correlacionat amb el d'altres del mateix àmbit, per què una organització que es preocupa per l'impacte dels seus productes en la salut de les seves persones i organitzacions consumidores, que ofereix formació sobre els beneficis i riscos dels seus productes i que promou la participació deliberativa i representativa, segurament també es preocuparà per a que la ciutadania pugui accedir als seus productes amb igualtat d'oportunitats.

Pot ser seria possible trobar un indicador similar cercant entre els criteris de les administracions públiques per valorar l'accés de la ciutadania als serveis públics.

Fiabilitat

La fiabilitat dependrà de l'encert alhora d'escollir l'ens independent que faci la valoració.

Valors de referència

Atès que la valoració seria realitzada per un ens independent seria aquest mateix qui fixaria els valors de referència entre.

Expressió numèrica

$$\mathbf{IIO} = (\text{Universalització} + \text{Accessibilitat})/2$$

INDICADOR D'ARRELAMENT CULTURAL (C-U-B)

Definició teòrica

Vol mesurar el grau d'utilització de la llengua pròpia del territori on l'organització té el seu centre comercial o social, per comunicar-se amb les seves persones i organitzacions clientes, usuàries o beneficiàries.

Definició operativa

Consistiria a estimar si la institució utilitza el català per comunicar-se amb les seves persones i organitzacions consumidores: revistes, web, cartes, correus electrònics, programes informàtics, albarans, factures, manuals, publicitat, etiquetatge, formació, documents sonors, etc.

Justificació

Un alt nivell de participació i de cohesió social interna i externa enforteix l'arrelament cultural, però la llengua utilitzada en les relacions socials n'és potser l'aspecte més rellevant. Així una major coincidència entre la llengua utilitzada i la llengua pròpia del territori on l'organització té el seu centre comercial o social indicarà un arrelament cultural més fort.

És possible que l'expressió verbal d'una organització sigui majoritàriament en la llengua pròpia del territori on s'ubica i, en canvi, que l'expressió escrita i sonora sigui en una llengua d'un àmbit territorial més ampli, amb un nombre molt més elevat de parlants. Atès que la llengua o llengües en què el personal s'expressa de manera informal és més difícil de determinar que quan ho fa formalment per escrit o en gravacions i que l'expressió documentada és senyal d'una fortalesa lingüística i d'un compromís social més gran, s'ha escollit valorar l'arrelament cultural a partir de si la llengua utilitzada en els documents és la pròpia del territori.

Per altra banda l'expressió verbal informal és més espontània que la documentada i les persones, sempre que poden, n'escullen la llengua amb la que es troben més còmodes, i això no indica necessàriament més o menys arrelament territorial. A més, entràriem en el terreny de la subjectivitat i del dret a expressar-se lliurement en la llengua escollida.

Accés a les dades i qualitat d'informació

L'organització mostrarà un exemplar de cadascun d'aquests documents i es puntuarà en funció de l'idioma en què estiguin escrits o gravats. Si hi ha documents en llengües diferents per separat, aleshores s'hauria de tenir en compte el percentatge que s'han imprès en la llengua pròpia.

Validesa

L'ús de la llengua pròpia com a mesura de l'arrelament cultural té moltes implicacions: fa de cadena transmissora de la utilitat de la llengua pròpia, facilita la identificació amb l'organització i la cooperació amb d'altres organitzacions de les xarxes socials del seu entorn. Si bé la llengua pròpia és solament un aspecte de l'arrelament cultural, s'ha escollit per ser molt significatiu de la identitat cultural i, en conseqüència de l'RSO.

És possible que no hi hagi correlacions entre aquest i els altres indicadors del sistema, però això no resta vàlida a aquest indicador tan rellevant per mesurar el grau d'integració social de l'organització.

No és gaire corrent trobar indicadors sobre l'ús de la llengua en altres sistemes, però si fos el cas les correlacions haurien de ser evidents.

Fiabilitat de l'I. d'Arrelament Cultural (C-U-B)

El fet de recollir dades primàries i objectives ens proporciona més fiabilitat.

Valors de referència de l'I. d'Arrelament Cultural (C-U-B)

La puntuació màxima s'aconsegueix quan el 100% dels documents estan escrits en la llengua pròpia del territori on s'ubica l'organització. Això no vol dir que també estiguin en altres llengües.

Expressió numèrica de l'I. d'Arrelament Cultural (C-U-B)

- % Publicacions editades per l'organització en llengua pròpia
- % Web en llengua pròpia
- % Cartes formals en llengua pròpia
- % Correus electrònics en llengua pròpia
- % Actes de reunió
- % Memòries i informes
- % Programes informàtics en llengua pròpia
- % Manuals en llengua pròpia
- % Albarans i factures en llengua pròpia
- % Publicitat en llengua pròpia
- % Etiquetatge en llengua pròpia
- % Formació en llengua pròpia
- % Documents sonors en llengua pròpia

$$\text{IAC} = \left[\frac{\sum \% \text{ Documents en la llengua pròpia del territori}}{\text{Total de tipus de documents elaborats per l'organització}} \right] / 10$$

3 ELECCIÓ DELS INDICADORS DE L'ÀMBIT DELS PROVEÏMENTS

Les organitzacions proveïdores haurien de facilitar les dades per calcular els mateixos indicadors que calcula la pròpia organització, excepte en el cas de l'àmbit de les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries, en el que solament es tindria en compte la perspectiva de la pròpia organització.

Àmbit treball	Indicadors d'escala territorial, estabilitat laboral, sobreocupació, escala salarial, flexibilitat, salut laboral, formació laboral, participació en la pròpia feina i en la globalitat de l'organització, igualtat d'oportunitats i d'arrelament cultural.
Àmbit organització com a clienta	Indicadors de diversitat funcional entorn del centre comercial o social, gestió administrativa, impacte en la salut, formació sobre beneficis i riscos, participació deliberativa i representativa, competència, igualtat d'oportunitats i d'arrelament cultural.
Àmbit proveïments	Indicador de competència
Àmbit persones afectades	Indicadors d'impacte en el territori, creació d'ocupació i cohesió social – xarxes socials.

Taula 3: **Indicadors d'RSO de l'àmbit dels proveïments**

Els indicadors del quadre 3 de l'àmbit de la pròpia organització com a clienta, es calcularien solament per a les organitzacions proveïdores més significatives, i com s'ha comentat abans, en els indicadors on es recullin dades de la clientela més significativa, atès que la més significativa és la pròpia organització, solament seria aquesta qui aportaria les dades.

Potser en aquest punt cal clarificar les diferències entre els indicadors de competència que han sortit en el sistema:

- Indicador de competència de l'àmbit de les persones i organitzacions clientes, usuàries i beneficiàries, que estimaria el control del mercat que té la pròpia organització.
- Indicador de competència de l'organització com a clienta, que estimaria el control del mercat que tenen les seves organitzacions proveïdores sobre la pròpia organització.
- Indicador de competència dels proveïdors dels proveïdors de la pròpia organització, que estimaria si les organitzacions proveïdores treballen en un mercat controlat pels seus proveïdors.

4 ELECCIÓ DELS INDICADORS DE L'ÀMBIT DE LES PERSONES AFECTADES

En el quadre 4 es recullen els **indicadors de l'àmbit de les persones afectades**, seleccionats i classificats segons les dimensions de la qualitat de vida.

Qualitat ambiental	Territori	Indicador d'impacte en el territori
Benestar	Salut	
	Ocupació	Indicador d'ocupació
	Formació	Indicador de cohesió social - xarxa d'entitats
Identitat Cultural	Xarxes socials	

Taula 4: **Indicadors d'RSO de l'àmbit de les persones afectades**

4.1 Indicador de qualitat ambiental

L'Indicador d'Impacte en el Territori que s'exposa a continuació és també l'indicador de benestar que es refereix a la salut de les persones afectades, per què conté la informació sobre l'impacte ambiental de l'organització sobre la salut, tan de les presents com de les futures generacions de persones al planeta. Això és degut a què la qualitat de vida de les persones està lligada al territori on desenvolupen les funcions socials que els permeten satisfer les seves necessitats humanes més bàsiques: en el territori es resideix, es realitzen les activitats laborals que proporcionen els recursos necessaris per a la salut física, i també en el territori s'hi consumeixen els recursos aconseguits. Totes tres funcions socials tenen impacte ambiental i social. L'ambiental és el generat al transformar el territori per construir la residència, en treballar per extreure els recursos naturals i transformar-los per satisfer les necessitats humanes, i en els actes de consum final d'aquests recursos. L'impacte social depèn de la manera com interaccionem o deixem d'interaccionar entre les persones i amb el territori en el desenvolupament d'aquestes tres funcions socials que, en definitiva, ve determinada pel model que hem desenvolupat per viure en societat: coincidència o no del lloc físic on desenvolupem les funcions socials, desplaçaments en el territori per desenvolupar dites funcions, naturalesa dels espais d'interacció social que fomenten o no l'autonomia crítica sobre la pròpia concepció de la persona i sobre el model de vida en societat.

INDICADOR D'IMPACTE EN EL TERRITORI (A)

Definició teòrica

L'indicador d'Impacte en el Territori vol mesurar el grau d'afectació, a la salut del medi ambient i a la integritat dels ecosistemes, a causa de l'existència del centre d'operacions d'una organització.

Definició operativa

El centre d'operacions és l'espai físic on l'organització desenvolupa la seva activitat productiva de béns i/o serveis, i la mesura de l'impacte ambiental inclou tant la fase de construcció i explotació, com la de desmantellament o cessament de l'activitat de l'organització, i cadascuna d'aquestes fases té en compte aspectes com:

- Fase de construcció: moviments de terres, volums abocats, restriccions en les comunicacions, generació de sorolls, emissió de contaminants, ocupació de sòl, generació de residus, materials de construcció, etc.
- Fase d'explotació: consum energètic (CO₂), generació de residus, consum de recursos naturals en el procés de producció o distribució, etc.
- Fase de desmantellament: aquest impacte solament es tindria en compte en cas que el centre d'operacions utilitzi materials altament contaminants. Per exemple: central nuclear, explotació petrolera, gasolinera, elements constructius amb amiant, aigües residuals amb metalls pesats, etc.

Justificació

L'impacte ambiental genera impacte social en la salut de les persones, i quan aquest impacte supera la capacitat de regeneració dels ecosistemes hipoteca la vida al planeta. Són aquestes qüestions les que justifiquen aquest indicador.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Les dades recollides per calcular aquest indicador són molt generals i no pretenen ser precises sinó diferenciar entre diferents graus d'impacte ambiental.

Validesa

L'Indicador d'Impacte en el Territori és molt complet perquè recull tant informació ambiental com social dels impactes de l'organització en el planeta, i no solament des del punt de vista de la transformació del territori i l'atmosfera, sinó també des del punt de vista del tipus societat que contribueix a modelar.

És previsible que aquest indicador presenti correlacions amb els indicadors d'Escala Territorial i Diversitat Funcional, però també amb els de Salut i Participació.

Malgrat la valuosa informació que poden aportar indicadors d'aquest estil, resulten difícils de trobar en els sistemes d'indicadors existents. Els resultats dels estudis d'impacte ambiental haurien d'estar en sintonia amb els d'aquest indicador, però aquests estudis solament es realitzen per obres de gran envergadura i recullen informació molt detallada i precisa de cadascun dels impactes.

Fiabilitat

Al tractar-se de dades objectives i primàries, s'espera que hi hagi coincidència entre els valors obtinguts amb la mesura i els valors reals.

Valors de referència

En una escala de 0 a 10, en què 10 no té impacte ambiental i 0 és el màxim impacte ambiental possible, podríem donar el valor de 10 a una explotació agrària de producció ecològica, que no genera residus que no siguin compostables i que totes les fonts d'energia que utilitza són renovables, i donar el valor de 0 a una central nuclear.

Expressió numèrica

Per arribar a l'expressió numèrica de l'Indicador d'Impacte en el Territori no es proposa utilitzar una fórmula sinó determinar en quin punt de l'escala (de 0 a 10) es situa cada organització després de restar els punts que s'especifiquen a continuació en funció de cada cas:

- 10. Ocupació mínima d'edificis (habitatge = lloc de treball) (A) i vies de comunicació en el territori (B), utilització d'energia 100% renovable (C), generació de residus solament compostables (D).
 - 9. No es compleix una de les 4 condicions.
 - 8. No es compleixen dues de les 4 condicions.
 - 7. No es compleixen tres de les 4 condicions.
 - 6. No es compleix cap de les 4 condicions.
- 1 punt menys quan les instal·lacions estan situades en un polígon industrial.
 - 1 punt menys quan el consum energètic està per sobre de la mitjana del sector.
 - 1 punt menys quan els residus generats en la construcció o en l'explotació són especials.
 - 1 punt menys quan s'han contaminat els terrenys passant a ser no aptes per a l'agricultura o s'ha contaminat el fons marí no apte per a la pesca.
 - 2 punt menys quan els terrenys s'han de segellar indefinidament.

4.2 Indicadors de benestar

L'Indicador d'Impacte en el Territori és l'indicador de qualitat ambiental i alhora un indicador de benestar que es refereix a la salut de les persones afectades, per què conté la informació sobre l'impacte ambiental de l'organització sobre la salut de les presents i futures generacions. Això ja s'ha explicat extensament en la presentació dels indicadors de qualitat ambiental de l'àmbit de les persones afectades.

Per altra banda, s'ha considerat que no cal definir un indicador específic sobre formació per què l'Indicador de Cohesió Social de la dimensió de la identitat cultural (xarxes socials) del mateix àmbit de les persones afectades, ja aporta informació sobre formació adreçada a la societat en general, per què les organitzacions s'adrecen al seu entorn social (més enllà de persones treballadores, clientes, usuàries, beneficiàries i proveïdores), gràcies a les relacions que estableixen amb entitats del seu entorn físic més proper i del seu entorn sectorial, amb qui poden col·laborar per investigar i donar a conèixer maneres més sostenibles de satisfer les necessitats humanes bàsiques.

INDICADOR D'OCUPACIÓ (A)

Definició teòrica

L'Indicador d'Ocupació vol recollir l'esforç de l'organització en crear ocupació, o mirat des d'un altre punt de vista, l'esforç en no destruir ocupació.

Definició operativa

En època de crisi les organitzacions poden escollir l'estratègia de repartir les poques hores de treball que hi hagi per evitar els acomiadaments. Llavors, la idea d'aquest indicador és recollir la diferència de nombre de persones treballadores en una organització entre dos exercicis econòmics, tenint en compte solament qui hagi abandonat el seu lloc de treball involuntàriament.

Justificació

Aquest indicador vol valorar positivament la no destrucció d'ocupació quan en contextos de crisi l'acomiadament és la sortida més còmoda. En canvi no vol donar un excés d'importància a la creació de nous llocs de treball, per què una organització no s'ha de sentir obligada a créixer, atès que el creixement indefinit no encaixa en el desenvolupament sostenible.

Accés a les dades i qualitat d'informació

La pròpia organització pot facilitar el nombre de persones que hi treballen i que hi han treballat en l'exercici anterior, tant si ho han fet amb contracte laboral o sense, i descomptant les que hagin deixat voluntàriament el lloc de treball. Així doncs, la qualitat de la informació dependrà de si l'organització oculta o no informació.

Validesa

L'Indicador d'Ocupació no és complet per què solament recull informació sobre un aspecte molt concret de la Responsabilitat Social de les Organitzacions, ara bé, és un indicador rellevant per què l'acomiadament és una opció que no pot ser considerada socialment responsable.

En principi, el resultat d'aquest indicador no té per què està correlacionat amb el de cap dels altres indicadors del sistema i, al no ser un indicador complet, aquesta podria ser considerada la seva virtut.

Es poden trobar altres indicadors similars en altres sistemes i els resultats haurien d'estar totalment correlacionats.

Fiabilitat

La fiabilitat es podria perdre si l'organització oculta persones que treballen sense contracte i/o persones que no han deixat la feina voluntàriament, per què aleshores no hi hauria coincidència entre els valors obtinguts amb la mesura i els valors reals.

Valors de referència

La diferència entre el nombre de persones treballadores entre un any i l'anterior, considerant solament la disminució i descomptant les persones que han abandonat el lloc de treball per pròpia voluntat, es pot valorar com a percentatge del total del personal. La idea és que aquest indicador solament es calculi i es tingui en compte en cas que hi hagi hagut destrucció d'ocupació (d) i que el valor de l'indicador estigui entre 0 i 10.

Expressió numèrica

d és el nombre de personal de l'any (n-1) menys el nombre de personal de l'any n.
 Si $d > 0$ llavors $IO = 10 - \frac{d}{\text{nombre de personal any } n-1} \cdot 10$; Si $d \leq 0$ $IO = 10$

4.3 Indicador d'identitat cultural

L'Indicador de Cohesió Social que s'exposa a continuació és també l'indicador de benestar que es refereix a la formació, per què és a través de la col·laboració amb altres entitats que es pot fer arribar la formació més enllà de les persones clientes, usuàries i beneficiàries.

INDICADOR DE COHESIÓ SOCIAL – XARXA D'ENTITATS (A)

Definició teòrica

L'Indicador de Cohesió Social pretén valorar el grau de relació o cooperació no comercial amb les entitats de la comunitat on es situa el centre d'operacions de l'organització i amb les entitats del seu sector d'activitat o amb les que comparteix complicitats.

Definició operativa

La xarxa de relacions no comercials d'una organització es pot representar a través d'un sociograma egocèntric, el qual permet calcular la densitat de les relacions amb les organitzacions de l'entorn.

Justificació

La cooperació entre persones és imprescindible per satisfer les necessitats humanes bàsiques. A la nostra societat la divisió del treball ha portat a l'especialització professional, no solament de les persones sinó també de les organitzacions, de tal manera que una sola organització és insuficient per contribuir a satisfer les necessitats bàsiques d'una persona. Així, la cooperació entre organitzacions és fonamental per cobrir tots els aspectes de la qualitat de vida de les persones. És per això que es planteja l'indicador de cohesió social des del punt de vista de la xarxa d'entitats en la que participa l'organització, i que li permet contribuir a la qualitat de vida dels membres de la comunitat a la que pertany.

Accés a les dades i qualitat d'informació

Per construir el sociograma és necessari que l'organització contesti un breu qüestionari. La qualitat de la informació dependrà de si les preguntes esta ben formulades i del rigor amb què es contestin.

Validesa

L'Indicador de Cohesió Social vol estimar fins a quin punt l'organització integra les preocupacions de la seva comunitat territorial o sectorial. Atès que les necessitats humanes bàsiques solament es poden resoldre en comunitat, amb l'ajuda mútua de les persones del nostre entorn, per aconseguir una salut física i una autonomia crítica que optimitzin la nostra qualitat de vida, es podria considerar que aquest indicador és molt complet.

És d'esperar que el resultat d'aquest indicador estigui correlacionat amb tots els altres del sistema, per què l'ajuda mútua es pot considerar una actitud organitzacional que

normalment es reflecteix en les relacions amb totes les parts interessades, sense discriminar segons l'àmbit al que pertany cada part.

Pot ser en sistemes d'indicadors de l'economia social i solidària es podria trobar algun indicador similar a aquest que permetés comprovar si hi ha correlacions que confirmin la seva validesa.

Fiabilitat

La fiabilitat d'aquest indicador dependria especialment de si les preguntes per elaborar el sociograma estiguessin formulades correctament, i de la sinceritat en les respostes.

Valors de referència

Els valors de referència varien per cada tipus de xarxa, de manera que, en principi, no es podrien establir aquests valors fins que s'hagués calculat aquest indicador en organitzacions molt i poc cohesionadores socialment, per tal de tenir una idea de quins serien aquests valors.

Expressió numèrica

La fórmula que es proposa és la utilitzada per calcular la densitat d'una xarxa social.

$$ICS - XE = \frac{R}{n(n-1)/2}$$

R és el nombre total de relacions a la xarxa i n és el nombre de nodes de la xarxa.

5 TAULA D'INDICADORS ESCOLLITS

ÀMBIT DEL TREBALL	Qualitat ambiental	Territori	IET - Indicador d'escala territorial
	Benestar	Ocupació	IEL - Indicador d'estabilitat laboral ISO - Indicador de sobreocupació IES - Indicador d'escala salarial IF - Indicador de flexibilitat
		Salut	ISL - Indicador de salut laboral: accidentalitat, /absentisme i baixes.
		Formació	IFL - Indicador de formació laboral
	Identitat Cultural	Participació	IPF - Indicador de participació a la pròpia feina IPG - Indicador de participació en la globalitat de /l'organització.
		Xarxes socials	IIO - Indicador d'igualtat d'oportunitats IAC - Indicador d'arrelament cultural
ÀMBIT PERSONES I ORGANITZ. CLIENTES USUÀRIES I BENEFICIÀ.	Qualitat ambiental	Territori	IDFEC - Indicador de diversitat funcional en l'entorn /del centre comercial o social.
	Benestar	Ocupació	IGA - Indicador de gestió administrativa
		Salut	IIS - Indicador d'impacte en la salut
		Formació	IFBR - Indicador de formació sobre beneficis i riscos
	Identitat Cultural	Participació	IPDR - Indicador de participació deliberativa i /representativa.
		Xarxes socials	IC - Indicador de competència IIO - Indicador d'igualtat d'oportunitats IAC - Indicador d'arrelament cultural
ÀMBIT PROVEÏMENTS	Àmbit treball		IPAT - Indicadors d'escala territorial, estabilitat laboral, sobreocupació, escala salarial, flexibilitat, salut laboral, formació laboral, participació en la pròpia feina i en la globalitat de l'organització, igualtat d'oportunitats i d'arrelament cultural.
	Àmbit organització com a clienta		IPAC - Indicadors de diversitat funcional entorn del centre comercial o social, gestió administrativa, impacte en la salut, formació sobre beneficis i riscos, participació deliberativa i representativa, competència, igualtat d'oportunitats i d'arrelament cultural.
	Àmbit proveïments		ICAP - Indicador de competència
	Àmbit persones afectades		IPAA - Indicadors d'impacte en el territori, creació d'ocupació i cohesió social – xarxes socials.
ÀMBIT PERSONES AFECTADES	Q.Ambien	Territori	IIT - Indicador d'impacte en el territori
		Salut	
	Benestar	Ocupació	IO - Indicador d'ocupació
		Formació	
I.Cultural	Xarxes socials	ICS - Indicador de cohesió social - xarxa d'entitats	