

INDICADORS DE RESPONSABILITAT SOCIAL DE LES ORGANITZACIONS

ANNEX: documentació complementària

A 1	EINES PER INTEGRAR LA RESPONSABILITAT SOCIAL	2
A 2	SESSIÓ DE CONTRAST AMB EL GRUP D'EXPERTS/ES	12
A 2.1	L'enfocament i la terminologia	12
A 2.2	L'aproximació als indicadors	14
A 2.3	Llista de participants en el contrast	19
A 3	REVISIÓ DELS INDICADORS OBJECTIUS	20
A 4	INDICADORS SUBJECTIUS DE L'ÀMBIT DEL TREBALL	24
A 5	ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO (ECVT) 2006	28
A 5.1	Anàlisi del qüestionari	28
A 5.2	Extracte del qüestionari ECVT 2006	36
A 6	EXTRACTE DE LA V ENCUESTA NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO (ENCT)	40
A 7	INDICADORS DE QUALITAT DEL TREBALL PROPOSATS PER LA COMISSIÓ DE LES COMUNITATS EUROPEES	45
A 7.1	L'Agenda de política social i la comunicació de la CE	45
A 7.2	Anàlisi dels indicadors	46
A 7.3	Indicadors de Qualitat del Treball de la CE	49
A 8	JOB QUALITY INDICATORS DE CANADÀ	51
A 8.1	Característiques, fonts d'informació i finalitat	51
A 8.2	Anàlisi dels indicadors	52
A 8.3	Indicadors JobQuality.ca	55

A 1 EINES PER INTEGRAR LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Acreditacions, certificacions, seguiment i inspeccions de RS

Les organitzacions les obtenen, i les publiciten a través d'un segell o etiqueta referida normalment a algun tipus de norma privada¹, un cop han superat unes auditories en les que s'han trobat evidències de que l'organització actua amb responsabilitat social². *“Les tasques d'inspecció i auditoria habitualment les porten a terme grans empreses internacionals de gestió i consultoria, així com petites empreses de consultoria, sovint creades específicament per aquesta finalitat”* (Aragón i Rocha, 2004:106).

La dificultat que presenta aquest tipus d'eina és que els criteris que s'utilitzen en l'auditoria no són públics i la societat no entén com és possible que hi pugui haver organitzacions certificades que al mateix temps hagin estat denunciades per faltar a la seva responsabilitat social. Aquest fet genera l'efecte de la “caixa negra³”, és a dir que no es puguin establir les raons objectives per les quals una organització ha de ser mereixedora d'un certificat de RS.

L'Economia Associativa⁴

És una manera diferent de fer economia basada en la cooperació entre organitzacions i fonamentada en interaccions de llarga durada que permeten establir complicitats i confiança a través de la transparència. Aquesta eina es desenvolupa al voltant de l'obtenció d'una etiqueta de qualitat poc convencional, per què l'atorgament no el realitza una auditoria independent sinó les organitzacions que han participat conjuntament amb l'entitat avaluada, en el procés d'obtenció de la certificació.

Aquesta eina és d'un ús molt minoritari per què solament les organitzacions que tenen un alt grau de compromís social de partida estan disposades a participar en el procés.

¹ D'entre les normes més conegudes destaquen la SA8000 – Responsabilitat social de les empreses (Social Accountability), la AA1000 - AccountAbility 1000 i la SGE21 – Sistema de la Gestió Ètica i Socialment Responsable. La ISO 26000 sobre RS adreçada a tot tipus d'organitzacions, es va començar a treballar l'any 2000, encara està en procés d'elaboració i no es preveu aprovar-la abans del 2010.

² En el llibre *La responsabilidad social empresarial en España: Una aproximación desde la perspectiva laboral* (Aragón i Rocha, 2004:105-106) es fa un repàs general pel contingut de les normes de certificació.

³ Es diu que un efecte sociològic és una caixa negra quan no es poden establir les causes que el generen.

⁴ Associative Economics Association, www.ae-institute.com, amb domicili a Suïssa: CH-2037 Montezillon - Neuchâtel i a Anglaterra : PO Box 341, Canterbury CT4 8GA.

Guies

Per tal de promoure la RS, s'editen guies que pretenen servir d'orientació a les organitzacions que no volen perdre oportunitats de negoci pel fet de no estar al dia en aquest tema. En el cas de les PIMES⁵ reclamen que es clarifiqui la manera com s'ha d'integrar la responsabilitat social, ara bé, la diversitat de criteris no sempre coincidents entre les diferents guies fa la impressió que en lloc de clarificar encara es creï més confusió.

Codis de bon govern i Codis ètics o de conducta

El codi de bon govern es refereixen generalment a la transparència comptable i estratègica, al respecte pels accionistes minoritaris, a la separació de les funcions del president del consell d'administració i dels primer executiu de la companyia, a mesures anticorrupció, a la importància dels consellers independents, etc.⁶ i pretenen ser la guia a seguir pels membres de l'equip directiu, bàsicament en la seva relació amb els accionistes, arran dels escàndols financers a partir dels anys 80 i en un context especulatiu de nivells mai vistos. Aquests codis voluntaris han tingut, per part de les empreses, molt baixa acceptació alhora de ser utilitzats en la presa de decisions⁷ i, no és estrany que la pràctica demostrï la seva poca efectivitat per tal d'evitar allò que pel que es van crear.

Els codis ètics⁸ poden ser principis a seguir per l'equip directiu o per altres càrrecs de l'organització de diferents nivells de responsabilitat però, en aquest cas, de cara a rendir comptes al conjunt dels *stakeholders* o partprenents. Poden tractar

⁵ Albert Roca, Director del Departament d'Economia i Estudis de PIMEC, mostrava aquesta preocupació el dia 29 de setembre de 2006, a la Jornada "Responsabilitat Social Empresarial. Entre la Voluntat i la Norma." a l'Auditori d'ESADE a Barcelona.

⁶ Tant Perdigueró en referència al Codi Cadbury i al Codi Olivenza (2003:44-49), com la Fundació Rafael Campalans (2005:17) en referència al Codi Olivenza i a l'informe Aldama, coincideixen a destacar els mateixos aspectes dels codis de bon govern.

⁷ "Dos anys després de la publicació del Codi Olivenza (inspirat obertament en el Codi Cadbury), més del 50 per cent de les empreses no havien aportat informació sobre les seves regles de govern i solament una de cada tres havia comunicat a la Comissió Nacional del Mercat de Valors el reglament del seu consell d'administració." (Perdigueró, 2003:48) Si bé l'estudi sobre 1.000 companyies de la llista Fortune de 1994 va mostrar que malgrat la majoria d'elles tenien codis de conducta, havien elaborat manuals de gestió ètica, disposaven d'un responsable corporatiu per assumptes d'ètica i havien informat als seus treballadors de la política ètica de l'empresa, el compromís ètic era superficial i estava limitat als aspectes simbòlics i de comunicació. La prova que confirmava els resultats d'aquest estudi és que la implicació de membres de grans empreses i corporacions privades, en escàndols econòmics i financers o la realització d'actes il·legals, es distribueixen de manera aleatòria entre les empreses de la llista Fortune. Tampoc i ha cap relació entre les polítiques d'ocupació, les condicions de treball, les polítiques d'igualtat d'oportunitats, o en relació amb els nivells de protecció social dels empleats, i l'existència de codis ètics, i demés, a les companyies. (Perdigueró, 2003:151-152)

⁸ En el llibre *La responsabilidad social empresarial en España: Una aproximación desde la perspectiva laboral* (Aragón i Rócha, 2004:101-105) es fa un repàs general pel contingut dels codis de conducta i la seva implementació.

aspectes d'ètica en els negocis, drets humans, drets dels consumidors i usuaris, respecte pel medi ambient, etc. Un codi ètic estàndard, per a tot tipus d'organització, és el *Global Compact*⁹ o Pacte Mundial, que consta de 10 principis de responsabilitat social amb els que les organitzacions es comprometen voluntàriament. La Fundación Entorno, el Instituto d'Estudios Superiores de la Empresa (IESE) i PricewaterhouseCoopers també han elaborat (2002) un codi ètic estàndard, el *Código de Gobierno de la Empresa Sostenible*, però generalment cada organització crea el seu propi codi ètic.

En tots els casos, són un conjunt de principis que s'escriuen i es publiciten, especialment dins de l'organització, per tal que tothom els tingui presents en l'execució de les seves responsabilitats, però el grau de compliment pot ser relatiu i un cop deixen de ser novetat, el dia a dia els deixa en l'oblit. Hi ha casos en què es publiciten fora de l'organització, sobretot de cara a la clientela, doncs és un formalisme políticament correcte que dóna bona imatge, però sense ser una prioritat a l'hora d'utilitzar-lo de guia a seguir.

Pel que fa al contingut dels codis ètics¹⁰, val a dir que majoritàriament “són elaborats, aplicats i avaluats unilateralment per la direcció de les empreses, sense comptar amb la participació d'altres parts”¹¹, la qual cosa els invalida des de l'enfocament dels stakeholders. Per altra banda, “la incorporació de determinats temes està condicionada, en certa manera, pel sector o activitat econòmica on s'enquadra l'empresa. Per exemple, el treball infantil i forçat és més comú en els codis del sector tèxtil, mentre que la salut i la seguretat estan més desenvolupades a la indústria química i la mineria.”¹² De ben segur que la cura per la imatge externa hi té molt a veure, doncs els continguts dels codis coincideixen a tractar aquells punts dèbils que l'opinió pública percep en l'organització.

Ramón Jáuregui (2004:137) considera que s'ha de relativitzar el mèrit d'algunes grans empreses transnacionals que s'han compromès amb Codis de Conducta per mantenir, per exemple, els Drets Sindicals i Laborals en tots els seus centres de treball del món, doncs no constitueix un avenç comprometre's a pagar els salaris mínims del país i aplicar la legislació nacional corresponent, que són normes abusives molt allunyades d'uns mínims més exigents en el món occidental. Per altra

⁹ <http://www.pactomundial.org/>

¹⁰ Dorssemont (2004:368) afirma que el discurs corrent de RSC apareix com un monòleg per part de les grans empreses sobre les seves responsabilitats socials, i que els codis de conducta són l'expressió clàssica d'aquesta actitud introspectiva.

¹¹ Aragón i Rocha, 2004:105.

¹² Aragón i Rocha, 2004:105.

banda, considera que aquesta no és una pràctica menyspreable, doncs evita pràctiques fraudulentos, abusives i neoesclavistes, i evita el treball infantil, el recolzament a règims que violen els drets humans, reconeixen el dret de llibertat sindical, la negociació col·lectiva, la representació dels treballadors, les mesures de protecció a la salut, la seguretat dels treballadors, etc.

Helena Ancos (2006:5-7) ens explica que els codis de conducta s'han multiplicat amb l'intent d'implantar sistemes de responsabilitat social, però que per si sols no garanteixen canvis de desenvolupament, i que en alguns casos, s'ha vist que els codis han portat, fins i tot, a un empitjorament de la situació per aquells que suposadament han de beneficiar-se d'ella. Però al mateix temps destaca la utilitat d'aquests en la lluita contra el treball infantil, que es desenvolupa majoritàriament en el sector informal i el qual normalment no està cobert per la legislació nacional.

Bancs de bones pràctiques

Els bancs de bones pràctiques pretenen publicitar actuacions socialment responsables que serveixin d'exemple a d'altres organitzacions per tal de promoure que iniciïn el camí cap a la integració de la RS. Són una bona eina per generar interès, però no pretenen abordar la RS des de la globalitat de l'organització, el que permet perfectament que es combinin amb les males pràctiques.

El gran èmfasi que els sistemes de gestió de la responsabilitat social posen en les bones pràctiques fa que aquestes es puguin fer servir per justificar la incapacitat de canviar comportaments desviant l'atenció cap a les activitats amb un impacte social positiu més gran o fixant mecanismes de control per demostrar la correcció de les conductes irresponsables, independentment de la seva eficàcia. Un exemple de canvis per desviar l'atenció, podria ser el cas d'una empresa que té un impacte mediambiental negatiu important i que en lloc de corregir-lo, proporciona als seus treballadors unes condicions laborals favorables i uns beneficis socials afegits que milloren la seva qualitat de vida, i la imatge de l'empresa. I un exemple de mecanisme de correcció poc eficaç, seria el d'empreses que subcontracten la confecció de roba o calçat a empreses de països pobres, i que fan auditories a aquests proveïdors per assegurar que compleixen la legislació laboral i de seguretat del país, quan s'ha demostrat que aquestes mesures són del tot insuficients per garantir que, com a mínim, es respecta la legislació. Per altra banda, es descarta d'entrada que es vagi més enllà de la legislació, tal com s'indica en la definició de RSE.

Premis

Els premis permeten el reconeixement públic d'organitzacions que destaquen per la seva responsabilitat social. Això vol dir que el seu nivell de compromís és superior al de la resta d'organitzacions que s'han avaluat, però no garanteix un nivell determinat de RS. A l'hora de concedir els premis es va amb cura de no premiar una organització que, malgrat ser capdavantera en uns aspectes, pugui ser denunciada per alguna mala pràctica que eclipsi el seu reconeixement, però mentre no hi hagi un mètode d'avaluació global el risc existeix.

Comunicació de la RSE al consumidor

Hi ha enquestes que mostren com són pocs els consumidors que situen l'ètica al capdavant de la seva llista de decisions de compra i en un estudi de MORI¹³ solament el 5% dels consumidors són actius compradors de productes ètics. A l'estat espanyol solament s'han fet estudis sobre les intencions de compra de productes ètics, el que no permet contrastar si els consumidors tenen un paper important en la promoció de les pràctiques d'RSE. De fet, en Josep M. Lozano¹⁴ explica que quan les persones responem enquestes no diem el que fem sinó el que considerem que és més correcte fer i, per tant, contestar. Així doncs considera que cal observar el que les persones fan i no el que diuen que fan.

Col·laboració amb les partprenents¹⁵

Les organitzacions tendeixen a col·laborar amb els grups d'interès que tenen més capacitat de denúncia, però la responsabilitat social s'ha d'exercir amb tots els grups afectats per l'activitat de l'organització. Així doncs, si no es volen eludir responsabilitats s'han d'interpretar les partprenents no com a grups d'interès sinó com a grups afectats.

Polítiques públiques en àmbits territorials concrets

Pretenen aconseguir els anomenats Territoris Socialment Responsables (TSR) en els quals hi ha implicats el propi sector públic, l'empresarial i el tercer sector, en pro de

¹³ MORI (2003). *The public's views of Corporate Responsibility*.

¹⁴ Comentari extret de la intervenció de Josep M. Lozano el dia 29 de setembre de 2006, a la Jornada "Responsabilitat Social Empresarial. Entre la Voluntat i la Norma." a l'Auditori d'ESADE a Barcelona.

¹⁵ Stakeholders o grups d'interès.

les necessitats concretes del territori. En els TSR, Xavier Agulló (2007:7-8) hi distingeix tres eixos:

- 1) Promoure entorns més enllà de marcs reguladors concrets: fent difusió dels conceptes de RS i de les bones pràctiques dels agents del territori, introduint incentius i acompanyant a les organitzacions en les implantacions d'eines concretes, i facilitant xarxes de cooperació, partenariats público-privats (PPP) i polítiques pro transparència i convivència social.
- 2) Generació d'avantatges pel propi sector i alhora per la resta des de l'actuació interna de cadascun dels tres sectors: responsabilitat empresarial en els àmbits laboral, mediambiental, acció social i comunitat, clientela i proveïment i bon govern; responsabilitat pública especialment des de la transversalitat de les polítiques responsables i les clàusules socials en la compra pública; Responsabilitat no lucrativa des de la transparència.
- 3) Impulsar la responsabilitat amb mitjans de comunicació responsables, consum i inversió socialment responsables, i iniciatives inclusives (emprenedoria social, negocis d'inclusió social, màrqueting social).

Clàusules de RS¹⁶ en la contractació pública

Aquestes clàusules conformen el que s'anomena la *compra pública responsable o sostenible*¹⁷, i tenen un gran potencial com a eines de promoció i avenç de la responsabilitat social, doncs constitueixen la cadena de transmissió a través de la qual l'exigència de responsabilitat social es passa dels clients als proveïdors i d'aquests als seus proveïdors respectius de manera indefinida. Ara bé, caldrà esperar a la transposició de les noves Directives Europees a la legislació espanyola, per superar les dificultats amb que s'han trobat diverses administracions quan han introduït clàusules socials i han topat amb problemes de legalitat, al considerar determinats grups que "l'oferta econòmicament més avantatjosa" és la més barata, la qual cosa ha impedit valorar les ofertes tenint en compte aspectes com l'estabilitat laboral o el compliment de la Llei d'Integració Social de Minusvàlids. (Agulló, 2007:3-4).

Les clàusules de RS es poden formalitzar també, i ja n'hi ha experiències, entre administracions públiques de diferents països (Ancos, 2006:5).

¹⁶ Més conegudes com clàusules socials.

¹⁷ Aquest terme fa referència a la compra pública verda, social i ètica. En la primera es segueixen criteris de sostenibilitat ambiental, en la segona criteris per a la inserció social i laboral dels col·lectius en risc, i en l'ètica es segueixen criteris sobre les condicions de producció i comercialització i/o productes de consum responsable. Agulló, 2007:10-11.

Anàlisi del cicle de producte o cadena de valor

Aquest anàlisi permet determinar el valor afegit que es crea en cadascuna de les fases del cicle producte, des del seu disseny passant per la fabricació, la distribució fins arribar al client final. Les organitzacions participants en el cicle de producte que es troben en una situació més avantatjosa, són aquelles que tenen capacitat per donar un major valor afegit al producte, de tal manera que el client accepta pagar un preu més alt per què valora positivament l'aportació que es fa en el producte. Ara bé, el valor afegit a un producte no sempre està determinat per l'esforç que s'hi dedica, sinó que molt sovint s'aconsegueix gràcies a una posició de poder en el mercat, la qual cosa pot generar situacions paradoxals en que les organitzacions que reben una major recompensa (% del preu final) són les que hi dediquen un menor esforç. Aquesta situació genera injustícia social, que solament la responsabilitat social de totes les organitzacions participants en el cicle de producte poden evitar. Desgraciadament les organitzacions, en general, analitzen el cicle del producte per trobar la manera d'aconseguir una avantatja competitiva en el mercat i no per evitar contribuir a injustícies socials.

Les Inversions Socialment Responsables - ISR

Segons Aragón i Rocha (2004:106), les ISR abasten tres tipus d'activitat: índex, classificacions i fons d'inversió. Ara bé, la mecànica de cada activitat pel que fa a la responsabilitat social és equivalent, doncs consisteix a aplicar un sèrie de criteris positius i/o negatius per determinar quines de les empreses que cotitzen a borsa compleixen amb aquests criteris.

Zadec¹⁸ diu que solament el 4% del total dels fons d'inversió disponibles estan regits per principis de responsabilitat social, pel que la seva influència en les pràctiques de negocis és encara molt reduïda. Per altra banda, els estudis realitzats per *Economistas sin Fronteras* mostren que manca transparència en els criteris establerts pels fons d'inversió i en els procediments seguits alhora d'aplicar-los, juntament amb una excessiva llibertat per interpretar-los; que manca homogeneïtat en les consideracions sobre ètica, ecologia i responsabilitat social; hi ha desconeixement de les ISR per part del propi sector financer i del públic en general; i els processos d'investigació ètica tenen fortes mancances especialment de rigor (Ancos, 2006).

¹⁸ Zadek, S. (2002) *III Generation Corporate Citizenship* a Ancos, 2006.

Els instruments de finançament social

Van des de la banca ètica, passant per les entitats de finançament solidari, fins a les entitats de microcrèdit (Alsina, 2003). Tots aquests instruments tenen en comú que posen al mateix nivell d'importància l'obtenció de beneficis socials i la de beneficis econòmics.

Encara que l'objectiu de tots ells és invertir en projectes d'un elevat contingut social, cada entitat té la seva llista de criteris de selecció d'inversions i la valoració que es realitza és específica per cada cas que s'avalua. L'efectivitat que s'aconsegueix alhora de dirigir el finançament cap a organitzacions socialment responsables és molt alta, però el mètode d'avaluació no es pot aplicar a totes les organitzacions, doncs l'incompliment d'un sol dels criteris implica l'exclusió i, per tant, mai s'arriba a fer l'avaluació.

L'acció social

La RSO ha estat greument contaminada pel concepte acció social i per aquesta raó ja s'hi ha dedicat un subapartat al que no cal afegir res més.

Memòries de RS voluntàries

Són informes basats en el compte de pèrdues i guanys que modifiquen la informació financera per tal de reconèixer explícitament la contribució del capital social i mediambiental a la generació de valor. Alguns exemples en són el Triple Balanç o *Triple Bottom Line* (financer, social i mediambiental), el model SAM (*Sustainability Assessment Model*), el *SIGMA Project (Forum for the Future)* o el *Global Reporting Initiative (GRI)*. Aquest darrer és el que més s'ha estès.

*Sustainability*¹⁹ va publicar un estudi en el que es criticava que malgrat el nombre d'empreses que realitzaven informes de sostenibilitat anava en augment, en els darrers cinc anys, la qualitat dels seus informes havia millorat poc i no tenien un impacte significatiu en les decisions empresarials. La *Fundación Empresa y Sociedad* i l'*Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa* coincideixen a dir que els informes sobre RS de les empreses espanyoles es centren en destacar les bones pràctiques i amaguen els aspectes negatius. A més, solament el 22% dels informes publicats havien estat auditats de forma independent (Ancos, 2006:10). Aragón i Rocha (2004:107) observen que “*aquestes iniciatives solen caracteritzar-*

¹⁹ Elkington, J. Launch of AA1000 Conference, 2003. www.accountability.org.uk.

se per la falta de transparència pel que fa a la seva aplicació, així com per la carència de mètodes de verificació fiables i comparables”.

En Josep M. Canyelles (2007) és més optimista i considera que, malgrat aquests informes no són cap panacea, les empreses més experimentades en la rendició de comptes i en la seva capacitat de generar confiança, també donen a conèixer dades negatives, compromisos de millora, comentaris rebuts i anàlisis de casos en què s'ha actuat de manera incorrecta o millorada respecte fases anteriors. Afegeix que aquesta transparència edificant té tendència expansiva, encara que no ha arribat a l'Administració Pública, la qual no mostra les seves febleses encara que sigui amb finalitat pedagògica i d'expressió de voluntat de millora. La captació de fidelitats electorals és una de les servituds de la política que caldria revisar, doncs la publicitat més enllà d'un límit raonable esdevé una fugida endavant, i solament la capacitat de generar confiança i complicitats permet guanyar vots i consolidar les fidelitats.²⁰

Quadres de Comandament Integrals – QCI (Balanced Scorecard)²¹

El QCI és un instrument de gestió que ajuda les organitzacions a transformar l'estratègia en objectius operatius. Es tradueix en un ampli conjunt d'indicadors d'actuació, que proporcionen l'estructura necessària per a un sistema de mesura i gestió de l'estratègia, que configura els cinc principis que els professors Kaplan i Norton van traçar:

- Traduir l'estratègia a termes operatius
- Alinear l'organització amb l'estratègia
- Fer que l'estratègia sigui el treball diari de tothom
- Fer de l'estratègia un procés continu
- Mobilitzar el canvi mitjançant el lideratge de la direcció

Tot aquest plantejament es fa considerant un model de l'organització des de diferents punts de vista o perspectives: impacte social, perspectiva econòmica o financera, clientela, processos interns, aprenentatge i creixement.

²⁰ “En paral·lel a aquesta realitat, algunes empreses han comprès que la publicitat ja no serveix per a créixer: especialment en aquelles companyies que són intenses en confiança –financeres, assegurances, etc.- i saben que un cert nivell de publicitat és necessari per a mantenir la notorietat de marca, però més enllà d'un límit raonable, la inversió que els farà guanyar mercat i fidelitzar el propi, guarda més correlació amb la capacitat de generar confiança i complicitats que amb les insercions en premsa.” Canyelles, 2007:20.

²¹ Canyelles 2007: 15, Massón i Truño (2006) i Projectes Socials de la Fundació Pere Tarrés, Intress, Institut de Treball Social i Ires - Institut de Reinserció Social (2008).

Legislació i regulació de la RS

És un fet generalment acceptat que la RS és voluntària, però encara que no fos així, en aquests moments seria impossible legislar o regular-la per què encara hi ha massa confusió al voltant de què és i què no és, i no hi ha un instrument de diagnòstic en el que les autoritats públiques es puguin guiar (Ancos, 2006:15).

En aquest sentit, la present recerca pretén dissenyar un instrument de mesura de la RSO, i de cara específicament a les clàusules de RS en la contractació pública, de les quals ja s'ha parlat en aquest apartat, s'haurà de tenir en compte que els indicadors utilitzats no siguin discriminatoris, ni positivament ni negativament, doncs, per exemple, seria socialment injust valorar una organització per la seva forma jurídica, i no fer-ho per la seva gestió, les seves accions, que és el que veritablement ha de comptar per la responsabilitat social. Xavier Agulló (2007:17) identifica alguns dels requisits per a poder introduir clàusules socials²² en la contractació pública:

- *L'objecte del contracte hi ha de fer referència, vinculant una proposta qualitativa amb posteriors condicions que aprofundeixin en aspectes socials o mediambientals.*
- *Cal incloure-les al plec de clàusules administratives particulars i no al plec de prescripcions tècniques, tota vegada que aquestes condicions d'execució no poden consistir en especificacions tècniques encobertes.*
- *El ple de clàusules administratives particulars podrà fixar també penalitats a imposar en cas d'incompliment.*
- *De forma principal ens concentrarem en les prestacions del contracte, i quan la naturalesa de les prestacions ho permetin, es podran introduir criteris de solvència tècnica (p.e. experiència). És a dir, es podrà discriminar positivament les empreses o organitzacions pel que fan en favor de criteris socials i ambientals, no pel que són.*

Els observatoris de RS

Poden crear-se a iniciativa d'ONG, sindicats, administracions públiques o universitats i tenen per objectiu analitzar el propi concepte de responsabilitat social i les seves eines d'integració, així com el paper que van assumint els diferents actors socials al llarg del temps. Es poden considerar eines d'integració, en la mesura que proporcionen informació que serveix d'orientació a l'hora de promoure la RS.

²² En el marc de la present recerca es considera que parlar de clàusules socials i de clàusules de RS, és equivalent.

A 2 SESSIÓ DE CONTRAST AMB EL GRUP D'EXPERTS/ES

A 2.1 L'enfocament i la terminologia

Pel que fa a **la proposta de definició de RS lligada al concepte de Qualitat de Vida**, aquesta va ser molt ben acollida pel grup expert, però es considera necessari corregir-ne l'expressió "es centra en" per tal de clarificar-la. En aquest sentit es va suggerir l'expressió "la RS es dirigeix a la QV" i que *"els indicadors estiguin orientats a mesurar la resposta de l'empresa respecte de la Qualitat de Vida dels seus stakeholders"*.

En el debat sobre la definició de RS en relació a l'abast del terme Qualitat de Vida es va plantejar si l'acció social forma part de la responsabilitat social d'una organització. La resposta va ser que aquesta recerca vol fugir de la visió paternalista de la RS, doncs les denúncies de la societat cap a les organitzacions no es generen pel fet que les seves accions socials siguin insuficients, sinó pels seus comportaments irresponsables. De fet, no és responsabilitat d'una organització assumir el finançament de projectes socials que no tenen res a veure amb els comportaments derivats de la seva pròpia activitat.

A partir d'aquí, hi va haver una persona que va proposar d'enfocar la recerca *"des del punt de vista positiu, valorant tot allò que fa l'organització per millorar el seu entorn"*. Aquest plantejament facilita que les organitzacions vegin la RS com una oportunitat en lloc de percebre-la com una amenaça, però també crea confusió respecte què és i què no és la RS. L'objectiu d'aquesta investigació no és *"fixar-se solament en els aspectes negatius"* de la RSO sinó realitzar una valoració de la RS a través dels comportaments d'una organització que tenen a veure amb la seva pròpia activitat, els resultats de la qual poden ser més positius o negatius segons el cas.

Pel que fa a **la manera de valorar la RSO** es va aclarir que la idea és mantenir el valor de cada indicador per separat, per tal d'evitar la pèrdua d'informació que generen les valoracions conjuntes i els indicadors globals, en què resulta inevitable que unes valoracions compensin d'altres. En aquest sentit, els indicadors són molt

bàsics amb l'objectiu que no quedi oculta cap informació al mateix temps que es pot observar la RSO globalment.

Es considera que **l'enfocament sociològic** és molt interessant i innovador, però també és important fonamentar la recerca en les aportacions de **l'economia de l'empresa** en aquest camp, cosa que pot permetre casar els aspectes socials, en els que tothom estaria d'acord, amb la realitat de les organitzacions, la qual difereix considerablement dels ideals socials. Fins a aquest moment, el principal referent que s'ha pres de l'economia de l'empresa són els indicadors comptables.

Finalment es va realitzar una observació sobre l'àmbit **dels grups socials afectats**, per tal que s'hi tinguin en compte les generacions futures, per exemple les criatures del personal o el diàleg amb les Agendes 21.

Pel que fa a la terminologia es va detectar que **la qualitat ambiental** és una expressió que s'associa a les condicions de salut laboral en el lloc de treball com la il·luminació, el soroll, l'ergonomia, els edificis malalts, la ventilació, etc. Així doncs, el fet que els indicadors de salut laboral no estiguin dins de l'aspecte de la qualitat ambiental, que és on s'espera trobar-los, pot generar confusió. La qüestió és que la dimensió de la qualitat de vida anomenada pel Julio Alguacil qualitat ambiental, en la present recerca no s'ha desenvolupat per donar lloc a un indicador de qualitat ambiental, doncs es centra únicament en l'aspecte de l'escala territorial. És a dir, les dimensions de la qualitat de vida no són la finalitat de la recerca sinó el mitjà a través del qual identificar els indicadors de RSO, i un cop s'obtenen els indicadors ja no cal fer referència de quina dimensió han sorgit. Ara bé, si es considera necessari, d'ara en endavant es pot substituir l'expressió qualitat ambiental per la d'escala territorial, de la mateixa manera que a l'apartat anterior s'ha substituït el terme educació pel de formació, però s'ha de tenir en compte que la qualitat ambiental també inclou la diversitat de funcions socials que es desenvolupen en el territori, la qual cosa va més enllà de l'escala.

Val la pena continuar reflexionant al voltant d'aquest comentari per què també va introduir un aspecte al que el present treball de recerca ha fet referència en diverses ocasions. Es tracta de la separació entre medi ambient i salut, com si el medi ambient fos *“allò que hi ha allà a fora”*, quan *“el que és bo per les persones també ho és pel medi ambient i a l'inrevés”*. En aquest sentit les dimensions de la

qualitat de vida definides per Julio Alguacil recullen perfectament aquesta visió que la qualitat ambiental no es redueix únicament al lloc de treball sinó també als desplaçaments que s'han de realitzar des del lloc de residència fins al centre de treball i a les característiques de l'entorn social on les persones realitzem la nostra activitat laboral. D'aquesta manera el territori, la persona i l'organització social resulten tenir unes vinculacions tan fortes que es fa difícil dir on comença un aspecte i on acaba l'altre.

De fet l'exemple posat en la sessió de contrast de la Certificació Ecològica de la Generalitat de Catalunya, anomenada Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental (característiques ecològiques dels materials, dels productes de l'energia, nivells d'emissió de CO₂) confirma aquesta visió complexa, doncs en les emissions de CO₂ se suposa que s'inclouen les que genera el personal en els seus desplaçaments al centre de treball.

A 2.2 L'aproximació als indicadors

Seguint amb la dimensió de la qualitat ambiental però entrant en aquest primer **indicador d'escala territorial**, es planteja si el fet de treballar i viure en una mateixa comunitat pot reforçar els factors endogàmics i la falta de riquesa vivencial. La resposta és que la diversitat (d'edificis, d'activitats, de serveis, d'espais lliures, etc.) del lloc on està ubicat el centre de treball és l'altre aspecte que es valora en la qualitat ambiental. Per exemple les comunitats endogàmiques es caracteritzen per una homogeneïtat en els edificis i, fins i tot, en la planificació territorial. És el cas de les zones urbanitzades amb blocs de pisos gairebé idèntics o amb cases unifamiliars o similars, que impregnen el paisatge de monotonia, que solament compleixen la funció social de residència (ciutats dormitori) i on la ciutadania té un nivell de vida similar i desenvolupen activitats laborals d'equivalent categoria professional, quan no treballen en el mateix sector. Els polígons industrials són l'altra cara de la moneda, doncs també compleixen una única funció social que és l'activitat productiva i els edificis tenen característiques similars, quan no són idèntics.

Així com l'indicador d'escala territorial valora positivament la riquesa o diversitat social del lloc on es troba el centre de treball, també es va preguntar de quina manera els indicadors de RSO de l'àmbit laboral donen valor a les relacions entre comunitats. En aquest sentit l'**indicador de cohesió social externa** té en compte si l'organització forma part d'associacions sectorials, patronals, culturals, etc. tant si la pròpia comunitat com a nivell comarcal, de país, de continent o a nivell global.

Tornant a l'**indicador d'escala territorial**, hi va haver qui considerava que la distància que ha de cobrir el personal des del seu lloc de residència fins al centre de treball no s'hauria de tenir en compte, per què els llocs de treball i les persones formades per a treballar en cada sector d'activitat no estan homogèniament distribuïts en el territori, i les organitzacions escullen la ubicació dels seus centres de treball en base a criteris com tenir una bona comunicació viària per rebre les matèries primeres amb facilitat. Aquest indicador prescindeix de les qüestions econòmiques i valora la ubicació segons un model ideal de planificació territorial que transcendeix totalment l'organització i que no existeix, per què és un ideal.

A partir d'aquests arguments en contra de l'indicador d'escala territorial, es pot dir que totes les organitzacions poden escollir la seva localització en el territori, excepte aquelles que pertanyen al sector primari (realitzen activitats extractives, agràries, ramaderes o pesqueres) que estan necessàriament ubicades en el territori on es pot desenvolupar la seva activitat. És cert que el sòl no té el mateix preu a tot arreu, però hi ha altres costos socials i mediambientals ocults (temps i preu del desplaçament que majoritàriament assumeix el propi personal, risc d'accident, contaminació, malbaratament de recursos naturals, individualització i aïllament social, dificultats per conciliar vida laboral i personal, menor rendiment laboral, etc.) que la responsabilitat social té el deure de treure a la llum, i les organitzacions poden reduir aquests costos si seleccionen personal que visqui prop del centre de treball o li faciliten trobar habitatge proper.

Respecte el factor de la planificació territorial ideal, val a dir que el punt de referència ha de ser sempre un ideal doncs és aquest el que ens motiva a canviar la realitat per millorar-la. Per altra banda, de la mateixa manera que les persones no actuem sempre de manera responsable les organitzacions tampoc, pel que no existeixen persones ni organitzacions perfectes i malgrat tot necessitem tenir un ideal com a referent per millorar.

Per últim, hi va haver una persona que en una recerca sobre la satisfacció en el treball havia tingut en compte la distància quilomètrica i el confort en el desplaçament, el està en sintonia amb l'indicador d'escala territorial. També es va comentar la importància de tenir en compte si el desplaçament es fa amb transport públic o privat.

Un dels **indicadors de salut laboral** és l'excés de rotació del personal d'una organització. Hi va haver una persona a qui li va sorprendre que aquest indicador no formés part de l'estabilitat, però aquí s'entén la rotació com un símptoma de que les persones canvien d'organització, per no perjudicar la seva salut, quan consideren que no s'està valorant suficientment la seva feina o no tenen oportunitats per desenvolupar-se professionalment d'acord amb les seves expectatives. Mentre que l'estabilitat s'observa des de la perspectiva de l'horitzó de compromís de l'organització pren amb el personal. De fet, tant l'estabilitat com la rotació són aspectes del benestar laboral íntimament relacionats entre ells, tal i com el triangle del benestar (ocupació, salut, formació) ho explica, doncs tant la inestabilitat com l'excés de rotació afecten a la salut laboral.

L'**indicador de formació laboral** no es pot basar únicament en el nombre d'hores dedicades a la formació del personal, per què hi ha la possibilitat que hagin resultat ser totalment ineficaces i per tant inútils. Des del punt de vista objectiu no s'ha trobat cap altra manera de valorar la formació, però des del punt de vista subjectiu es pot recollir informació sobre la qualitat de la formació en totes les seves dimensions, doncs al cap i a la fi és l'alumnat qui ha de valorar fins quin punt li ha estat d'utilitat la informació rebuda. Per altra banda, s'haurà de tenir en compte de quina manera es distribueixen les hores de formació, ja que sol passar que els llocs de treball de més alta categoria professional reben moltes més hores de formació que els de categories inferiors, i la mitjana d'hores per persona no és un bon indicador de la realitat quan existeixen desviacions importants que la responsabilitat social de l'organització obliga a treure a la llum.

En la comparació entre l'organigrama i el sociograma per construir l'**indicador de cohesió social interna** es podria donar el cas que el sociograma sigui molt pobre i que encaixi perfectament amb l'organigrama. Així doncs, la comparació no pot ser l'únic sistema de valoració de la cohesió social interna.

L'**indicador de solidaritat retributiva** és encertat però no hi ha cap indicador de la satisfacció del personal respecte el sou que cobra. Això és degut a que tots els indicadors exposats són objectius i la valoració subjectiva es fa a través de qüestionaris a respondre per part del personal.

Respecte l'**indicador de participació deliberativa**, hi ha qui el substituiria pel de comunicació doncs sense una no hi pot haver l'altra, i és imprescindible que cada organització tingui el seu pla de comunicació on es contemplin els sistemes virtuals, que fan prescindible l'existència d'espais físics de deliberació. El problema que presenta la valoració dels plans de comunicació és similar al de les memòries de sostenibilitat, que poden ser documents magnífics però que no reflecteixin en absolut la realitat. Pel que fa als espais virtuals, probablement no poden substituir totalment els espais físics però sembla evident que l'indicador de participació deliberativa els ha de tenir en compte.

Diverses persones del grup de contrast es van estranyar de que no hi hagués cap indicador de **conciliació de la vida laboral i personal**. El cert és que, el fet que siguin majoritàriament dones les que s'acullin a les mesures de conciliació que proposen les organitzacions al seu personal i que molt sovint això les perjudiqui en la seva promoció professional, ha estat un element dissuasori important. Per altra banda, la reflexió sobre el tema per tal de no escollir una sortida fàcil sinó una de raonada i ben fonamentada, ha portat a considerar que les polítiques de conciliació tracten el problema de manera aïllada com si no tingués a veure amb el model d'organització de la societat. En aquest sentit, el concepte de Qualitat de Vida entès globalment (residència, treball i consum) permet distanciar-nos del problema concret per observar les diferents esferes de la vida i els rols socials que s'hi associen, i descobrir aquells aspectes que poden generar una major salut física i autonomia, lliure de barreres que limitin la igualtat d'oportunitats. Això és, prendre la perspectiva necessària per trobar solucions globals útils per a la conciliació i pels altres aspectes de la vida laboral.

En el petit debat que es va generar entorn de la conveniència o no de contemplar la conciliació de la vida laboral i personal, es va fer un comentari en línia amb el que s'ha exposat sobre la Qualitat de Vida, entenent que *"tot el sistema d'indicadors que es planteja és en si mateix un model de conciliació"*, doncs la proximitat, els

serveis que el personal pot trobar prop del centre de treball, el teletreball, etc., són factors de conciliació.

A aquest comentari es pot afegir que això és possible gràcies a què el sistema d'indicadors es basa en els aspectes bàsics de la vida laboral que es corresponen amb les necessitats bàsiques i sinèrgiques que el treball hauria de satisfer. És a dir, que els indicadors proposats fan referència a satisfactors que no solament cobreixen una necessitat determinada sinó que ajuden a la satisfacció d'altres necessitats laborals. Per exemple, la inexistència de sobreocupació facilita la conciliació, i la participació deliberativa permet que es tinguin en compte situacions personals que també facilitin la conciliació.

És important destacar que es va anomenar la **flexibilitat horària** com una mesura de conciliació neutra des del punt de vista del gènere, i a partir d'aquí aquesta flexibilitat es va relacionar amb el grau d'autonomia en l'organització del temps de treball i les dimensions de la participació laboral (operativa, estratègica i representativa).

El grau d'autonomia en l'organització del temps de treball es correspon amb la dimensió operativa de la participació. L'**indicador de participació deliberativa**, tal com s'ha definit, incorpora les dimensions operativa i estratègica, doncs es refereix als debats interns sobre els problemes, reptes i projectes de l'organització, que afecten tant als llocs de treball com a cadascuna de les fases del procés productiu i a la gestió global de l'organització en el present i en el futur. Ara bé, si existeixen indicadors objectius sobre el grau d'autonomia pot ser interessant separar la dimensió operativa de l'estratègica.

A 2.3 Llista de participants en el contrast

	Nom	Cognom	Dedicació professional
1	Marcelo	Abbad	Consultor en RS i Especialista en microfinances.
2	Xavier	Agulló	Ètia, responsabilitat social i diàleg.
3	Anna	Alcantud	Ecoinstitut
4	Rosa	Alonso	Alma Social. Consultoria de RS pels 3 sectors.
5	Meritxell	Artacho	Directora de les delegacions de Catalunya i Balears de Criteria Formació.
6	Magda	Barceló	Consultora en gènere, igualtat i microfinances.
7	Josep M	Canyelles	Promotor de Responsabilitat Global
8	Jordi	Garcia	Membre de la cooperativa Apòstrof i investigador en gestió i formació democràtica.
9	Salvador	Guasch	Economia dels intangibles i Vicepresident de la Comissió de RS de l'ACCID.
10	Juanjo	Martí	Agent de desenvolupament regional.
11	Anna M.	Montseny	Consultora de comunicació i formació.
12	Jordi	Morrós	Professor del Màster en RS de la UB (CIES).
13	Alejandro	Pertusa	Consultor de RS
14	Nino	Ramírez	Gerent de la cooperativa d'Iniciativa Social Doble Via
15	Francesc Xavier	Saludes	Fundació cercle per al coneixement
16	Antoni	Serrano	Consultor de qualitat, medi ambient, seguretat i salut, i RS.
17	Adela	Suñer	Consultora social
18	Daniela	Toro	Experta en estratègies socials corporatives.
19	Jordi	Torrents	Director de Reputació Corporativa d'AccesoGroup.
20	Miquel	Vidal	Consultor de sostenibilitat i RS.

A 3 REVISIÓ DELS INDICADORS OBJECTIUS

Indicador d'escala territorial

Donat que la diversitat de funcions socials que es desenvolupen a la zona on es situa el centre de treball és un aspecte de la qualitat ambiental totalment independent de la distància a recórrer pel personal des de la seva residència, es considera convenient separar els dos aspectes en indicadors diferents, mantenint el nom de "*indicador d'escala territorial*" per l'aspecte de la distància i donant el nom de "*indicador de diversitat funcional de l'entorn del centre de treball*".

Respecte si el desplaçament es realitza amb transport públic o privat, aquest també és un aspecte independent de la distància, pel que s'estima oportú considerar un nou indicador anomenat "*indicador de qualitat del desplaçament*".

Indicador d'estabilitat

La classificació de major a menor estabilitat pot ser discutible des del punt de vista que ocupa l'empresariat, però no s'ha trobat un ordre més adequat.

Indicador de sobreocupació

La sobreocupació mesurada a partir de les 40 hores setmanals també és discutible des del punt de vista que hi ha organitzacions on la jornada laboral és de 35 hores, però també és cert que la jornada màxima legal més generalitzada és de 40 hores pel que, de moment, no s'introdueix cap canvi en aquest indicador.

Indicador de solidaritat retributiva

Aquest indicador no pateix cap canvi degut a que el grup d'experts/es l'ha considerat convenient i adequat.

Indicador de flexibilitat horària

Sorgeix per valorar de manera específica la conciliació de la vida laboral i personal, i des del punt de vista objectiu contemplaria percentatge del personal que pot gaudir d'aquesta flexibilitat horària.

Indicadors de salut laboral

Tal i com indica el títol, són indicadors independents els uns dels altres, pel que les seves valoracions es presentaran per separat.

Indicador de formació laboral

Tenint en compte que la formació que es rep pot ser molt variada en quan a temes, recursos, adequació, professorat, etc. es fa difícil trobar un sistema unificat per valorar de manera objectiva la formació rebuda. Així doncs, es manté la valoració en base a les hores de formació i es deixen les altres valoracions per als indicadors subjectius.

Ara bé, es pot introduir la distinció entre hores de formació específica i genèrica. L'específica està orientada a millorar la desimboltura en el lloc de treball, mentre que la genèrica és formació vàlida per altres llocs de treball i d'altres organitzacions. La formació específica proporciona una visió especialitzada que permet aprofundir en aspectes concrets, però està molt limitada per què no proporciona una visió global de l'organització. En canvi la formació genèrica, al partir d'una perspectiva àmplia, permet obtenir elements útils per la democràcia deliberativa, de tal manera que la formació actua, en aquest cas, com una necessitat sinèrgica ja que afavoreix una altra necessitat com és la participació. Així, un bon equilibri entre la distribució de la formació específica i la genèrica pot ser un bon indicador de responsabilitat social de les organitzacions.

Altres aspectes a tenir en compte són si la formació es realitza dins o fora de l'horari laboral i si forma part del pla de formació de l'organització o es tracta de

cursos standard per organitzacions de tota mena, com és el cas dels cursos de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (antic FORCEM²³).

Indicador d'escala organitzativa

Aquest indicador no va merèixer cap comentari del grup d'experts/es, ni a favor ni en contra, pel que aplicant el criteri de "*qui calla atorga*" es manté sense cap modificació a la graella.

Indicador de participació deliberativa

L'aspecte més important a valorar dins la participació deliberativa és el temps dedicat a debatre sobre els problemes, reptes i projectes de l'organització, de tal manera que separar la part operativa de l'estratègica pot generar moltes dificultats i en canvi proporcionar una informació addicional que no compensa l'esforç realitzat.

Ara bé, val la pena tenir en compte la qualitat de la participació (Martín Artiles, 1999: 86-87 i Schvarstein, 2003: 178) i en aquest sentit diferenciar entre si la trobada és:

- Informativa: Si la trobada és únicament per comunicar canvis en l'organització, incidències que s'han detectat, solucions que s'han adoptat, decisions que s'han pres, etc.
- Consultiva: Quan es vol conèixer la opinió del personal respecte problemàtiques a resoldre.
- Delegada: Trobades de reflexió i debat per analitzar situacions, cercar sortides i escollir la millor opció per tal de portar-la a la pràctica.

Indicador de participació representativa

Aquest indicador tampoc pateix cap canvi degut a que el grup d'experts/es l'ha considerat convenient i adequat.

²³ Fundación para la formación continua (1992-2004).

Indicador de cohesió social

Queda pendent de valorar la conveniència de comparar l'organigrama i el sociograma.

Indicador d'igualtat d'oportunitats

Aquest indicador tampoc va merèixer cap comentari del grup d'experts/es, ni a favor ni en contra, pel que es manté sense cap modificació a la graella.

Indicador d'arrelament cultural

I finalment aquest indicador tampoc va merèixer cap comentari del grup d'experts/es, mantenint-se sense cap modificació a la graella.

A continuació es mostren els indicadors objectius revisats de l'àmbit del treball:

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

A 4 INDICADORS SUBJECTIUS DE L'ÀMBIT DEL TREBALL

Les dades per nodrir els indicadors subjectius de l'àmbit de treball, s'obtenen a través dels qüestionaris a respondre per part de les persones d'un centre de treball d'una organització, de tal manera que el centre de treball constitueix la unitat d'anàlisi de l'organització.

Les preguntes del qüestionari segueixen l'ordre dels indicadors objectius i s'exposen a continuació:

Indicador d'escala territorial

- Quan temps dediques diàriament al desplaçament d'anada i tornada del teu lloc de residència al centre de treball?

Indicador de qualitat del desplaçament

- Per anar i tornar del treball et desplaces amb:
 - ✓ Transport públic
 - ✓ Transport privat

Indicador de diversitat funcional de l'entorn del centre de treball

- La zona on es situa el teu centre de treball és:
 - ✓ Un polígon industrial
 - ✓ Una zona d'habitatges
 - ✓ Una zona mixta on hi ha habitatges, comerç, serveis públics, empreses, etc.
 - ✓ Una zona poc o gens urbanitzada: mar, camp o muntanya.

Indicador d'estabilitat

- Quan de temps creus que l'empresa et voldrà mantenir en plantilla:
 - ✓ Dies, setmanes o mesos.
 - ✓ Un, dos o tres anys.
 - ✓ Més de quatre anys.
 - ✓ Per sempre més.

Indicador de sobreocupació

- Quantes hores setmanals treballes, comptant les hores extraordinàries?

Indicador de solidaritat retributiva

- Respecte la resta de personal de l'organització i tenint en compte les habilitats necessàries, el temps dedicat i les responsabilitats que assumeixo:
 - ✓ El meu sou és correcte.
 - ✓ El meu sou és massa baix.
 - ✓ La meva feina està molt ben pagada.

Indicador de flexibilitat horària

- Disposes d'un marge d'horaris que et permet adaptar la feina a la teva vida personal?
 - ✓ El meu horari no té cap marge d'adaptació.
 - ✓ Puc entrar més tard o sortir més d'hora i recuperar el temps en un altre moment.
 - ✓ Puc treballar des de casa.

Indicadors de salut laboral

- L'any 2007, has patit algun accident laboral?
- Quants dies has estat de baixa per malaltia durant el 2007?
- I quants dies has deixat d'anar a la feina, sense permís previ?
- El personal de la teva organització que ha canviat de feina, quina mitjana de temps (dies, mesos o anys) creus que ha passat des de que van entrar fins que han marxat?

Indicador de formació laboral

- Valora de 0 (gens) a 10 (molt) els següents aspectes de la formació laboral que has rebut durant el 2007:
 - ✓ M'han permès promocionar-me dins de l'organització.
 - ✓ M'han ajudat a millorar la seguretat i la salut en el meu treball.
 - ✓ M'han permès desenvolupar la meva feina més ràpid, amb més qualitat o amb més creativitat.
 - ✓ M'han ajudat a coordinar-me millor amb les companyes i companys.
 - ✓ El temps de formació ha estat suficient respecte la necessitat.

- ✓ El professorat tenia coneixements, experiència i capacitat de transmetre els continguts de la formació.
- ✓ L'espai i el material utilitzats van ser adequats.
- Quin tipus de formació has rebut?
 - ✓ Pràcticament tota de tipus específic, per millorar la meua desimboltura en el lloc de treball (més del 70% de tipus específic).
 - ✓ La formació específica ha tingut un pes similar al de la formació genèrica.
 - ✓ Pràcticament tota la formació que he rebut ha estat de tipus genèric, sobre aspectes generals que afecten tant al meu lloc de treball com al de les altres persones que treballen a l'organització (més del 70% de tipus genèric).

Indicador d'escala organitzativa

- Des de la teua posició fins a la més elevada de la teua organització, quants càrrecs hi ha?

Indicador de participació deliberativa

- Quantes hores a l'any, aproximadament, dedica l'organització a informar al personal sobre els problemes, reptes i projectes de l'organització?
- Quantes hores a l'any, aproximadament, has assistit a reunions on se t'ha demanat l'opinió sobre el funcionament de la teua feina i de l'organització en general i quina mitjana de persones hi ha participat?
- Quantes hores a l'any, aproximadament, has participat en reunions per decidir canvis en el funcionament de l'organització i quina mitjana de persones hi ha participat?
- Sempre es troben les mateixes persones per debatre un mateix aspecte?

Indicador de participació representativa

- Vas anar a votar a les darreres eleccions dins de la teua organització?
 - ✓ A l'elecció dels i les delegades sindicals.
 - ✓ A l'elecció de càrrecs directius.
 - ✓ A la meua organització no hi ha eleccions.
 - ✓ A la meua organització el vot és obligatori.

Indicador de cohesió social

- Quan necessites consell o informació per a la teva feina, a qui li demanes?

Indicador d'igualtat d'oportunitats

- Saps de persones que, malgrat tenir mèrits i capacitats per desenvolupar la feina, no l'hagin aconseguit a la teva organització per:
 - ✓ Tenir una edat superior a la desitjada per al lloc de treball.
 - ✓ No ser del gènere (masculí o femení) desitjat.
 - ✓ Ser homosexual.
 - ✓ Provenir d'una altra cultura, raça o religió.
 - ✓ Tenir algun tipus de discapacitat.
 - ✓ No tenir afinitats de parentesc o amistat amb la direcció.
 - ✓ Haver estat socialment exclòs/a.
- Saps de persones que, malgrat tenir mèrits i capacitats per desenvolupar la feina, no hagin pogut pujar de categoria professional per:
 - ✓ Tenir una edat superior a la desitjada per al lloc de treball.
 - ✓ No ser del gènere (masculí o femení) desitjat.
 - ✓ Ser homosexual.
 - ✓ Provenir d'una altra cultura, raça o religió.
 - ✓ Tenir algun tipus de discapacitat.
 - ✓ No tenir afinitats de parentesc o amistat amb la direcció.
 - ✓ Haver estat socialment exclòs/a.

Indicador d'arrelament cultural

- Quina llengua utilitza la teva organització en:
 - ✓ Els contractes de treball
 - ✓ Les nòmines
 - ✓ Les cartes al personal
 - ✓ Els manuals i instruccions de treball
 - ✓ La formació del personal

A 5 ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO (ECVT) 2006

A 5.1 Anàlisi del qüestionari

Les 4 primeres preguntes del qüestionari recullen informació sobre el dia, l'horari i el desenvolupament de cada entrevista. Les tres següents recullen dades sociodemogràfiques com l'edat, el sexe o el nivell d'estudis, i a continuació comença a tractar les qüestions més estrictament laborals.

Les preguntes 8 i 9, que fan referència a la professió i sector d'activitat en què treballa cada persona, són innecessàries en la present recerca que és genèrica per a totes les professions i sectors d'activitat. En canvi, les preguntes **10** i **14** sobre la situació professional i el tipus de contractació estan relacionades amb l'indicador d'**estabilitat**. La 11 respecte el tipus de lloc de treball (empleat, encarregat, director, independent...) és interessant si es volen extreure conclusions sobre com es comporten altres variables per cada tipologia, però no és el cas.

La pregunta **12** respecte la quantitat de persones que treballen al centre i en la totalitat de l'organització té a veure amb l'indicador d'**escala organitzativa**.

La **13** sobre el temps que fa que treballa en l'organització actual és necessària per calcular l'indicador de **salut** que fa referència a la rotació del personal. I la **15** respecte si la contractació temporal és voluntària o involuntària, també té a veure amb la **salut** laboral.

Que el tipus de jornada sigui completa o parcial (pregunta 16) pot dependre de molts factors que no necessàriament tenen a veure amb la responsabilitat social de l'organització, i el fet que aquest tipus de jornada sigui voluntària o involuntària pot afectar a la salut laboral en funció de l'aspecte participatiu, pel que ja es reflectirà en aquest darrer indicador.

La pregunta 17 sobre si la persona està cercant una altra feina, pot tenir a veure amb qualsevol dels indicadors identificats en el capítol 4, doncs els motius poden ser tant per millorar la qualitat ambiental, el benestar o la identitat cultural.

Atès que l'objecte d'estudi de la present recerca és l'organització, les preguntes 18, 19, 20 i 22 respecte altres llocs de treball que pugui tenir la persona enquestada, si la feina actual ha estat la primera o si la finalització de l'anterior lloc de treball va ser voluntària, no resulten d'utilitat.

Pel que fa a les expectatives de cada persona respecte la feina actual (pregunta 21), es fa difícil dir que l'organització contractant sigui responsable del compliment d'aquestes expectatives, doncs el contracte laboral és un acord entre dues parts, encara que es pugui donar el cas que una de les dues s'hagi vist forçada per les circumstàncies a signar-lo. Altra cosa és que l'organització incompleixi una part del contracte, però això ha de quedar reflectit en diversos indicadors.

La pregunta **23** respecte el lloc de naixement del personal, és un dels aspectes que l'indicador d'**igualtat d'oportunitats** ha de tenir en compte.

La **24** sobre el canvi de residència per motius laborals ja es contempla en l'indicador d'**escala territorial**, encara que no des del punt de vista de la mobilitat laboral sinó de la distància entre el lloc de residència i el lloc de treball, doncs segons el concepte de qualitat de vida en què es basa la present recerca, la millora de la qualitat ambiental per la proximitat al centre de treball és superior al trasbals que suposa un canvi de residència. Un aspecte que no es contempla ni en aquesta pregunta ni en l'indicador d'escala territorial és la utilització de la mobilitat geogràfica per despendre's de determinat personal del qual l'organització vol prescindir, pels motius que sigui, i així avançar l'extinció del contracte laboral.

Les preguntes 25 i 26 respecte si s'ha mantingut o no l'ofici de pares o mares a fills, té causes molt diverses que de cap manera es poden atribuir a la responsabilitat social de cap organització.

El grau de satisfacció en el treball (pregunta 27), que es tracta a la pregunta **28**, abasta aspectes diversos que també són contemplats en diferents indicadors:

Salari	Solidaritat retributiva
Jornada	Sobreocupació
Flexibilitat d'horaris	Flexibilitat horària
Temps de descans durant la jornada	Salut laboral
Vacances i els permisos	Salut laboral
Ambient de treball	Salut laboral
Estabilitat	Estabilitat
Activitat desenvolupada	Salut laboral

Entorn físic	Salut laboral
Salut i seguretat	Salut laboral
Formació	Formació
Ajuts socials	Solidaritat retributiva
Autonomia i independència	Salut laboral
Nivell de participació	Participació deliberativa
Possibilitats de promoció	Salut laboral i formació
Valoració del treball per part dels superiors	Participació deliberativa
Desenvolupament personal	Salut laboral, formació i, participació deliberativa i representativa.

Si bé, des del punt de vista objectiu no hi ha una correspondència exacta entre els aspectes i els indicadors, si que hi ha de ser des del punt de vista subjectiu que contempla més matisos de la satisfacció laboral.

Altres aspectes de la vida laboral que es plategen a la pregunta **29** i **30** que també afecten a la satisfacció, tenen les següents correspondències:

Estrès	Salut laboral i participació deliberativa
Monotonia o rutina	Salut laboral i participació deliberativa
Esforç físic	Salut laboral i participació deliberativa
Situacions de risc o perill	Salut laboral i participació deliberativa
Discriminació per sexe, edat, nacionalitat, discapacitat.	Igualtat d'oportunitats
Assetjament moral " <i>mobbing</i> "	Salut laboral i participació deliberativa
Assetjament sexual	Salut laboral

La pregunta **31** sobre si l'organització disposa sobre el personal respecte qüestions com la mobilitat de residència o el viatges per motius de treball, són aspectes que la participació deliberativa permet que les parts afectades puguin parlar per tal d'evitar decisions unilaterals.

Que el personal es plantegi canviar de feina degut a la seva insatisfacció en diferents aspectes de la seva vida laboral (pregunta 32) és reiteratiu respecte les preguntes anteriors, però pot indicar fins a quin punt aquest nivell d'insatisfacció pot generar la voluntat de canviar d'organització. D'entrada, no sembla que aquesta apreciació sigui necessària en la present recerca, pel que no es té en compte.

La pregunta **33** sobre si es té un càrrec de responsabilitat sobre altres persones es contempla en l'indicador d'**escala organitzativa**. I la **34** sobre el treball en equip es té en compte en l'indicador de **participació deliberativa**.

Les preguntes **35** i **36** sobre el lloc de treball i el desplaçament es tracten en l'indicador **d'escala territorial**. I la **37** sobre el tipus de transport es correspon amb l'indicador de **qualitat del desplaçament**.

El lloc on el personal satisfà els seus àpats (pregunta **38**) bé determinat en gran part per la distància entre el lloc de treball i el de residència, els horaris, el tipus de transport i altres aspectes. Entrar en el detall de qui és aquest lloc on es satisfan els àpats no sembla una qüestió rellevant a tenir en compte per valorar la responsabilitat social d'una organització, en canvi la capacitat de poder escollir el lloc és rellevant des del punt de vista de la **participació deliberativa**.

Les preguntes **39** i **40** proposa una avaluació de condicions del lloc de treball a tenir en compte en l'indicador de **salut laboral**. I la 41 respecte les instal·lacions adaptades per minusvàlids podria tenir a veure amb l'indicador d'igualtat d'oportunitats, però depèn del tipus de minusvalia que tinguin les persones que treballen a l'organització, de si hi ha personal amb aquestes necessitats, de si l'adaptació és solament en les dependències a les que hi accedeix la clientela, etc. pel que no sembla un bon indicador i d'entrada no es té en compte.

Tal i com es pot observar a les preguntes **42**, **43**, **44** i **45** la negociació col·lectiva va lligada a la representació del personal i l'afiliació sindical. A l'apartat de la participació del capítol 4 ja es reflexiona sobre aquesta matèria i es desestima formular indicadors específics, doncs ja ha de quedar reflectida a través dels indicadors de **participació deliberativa i representativa**. Per les preguntes **46**, **47**, **48** i **49** es pot fer extensiva la mateixa reflexió i en el cas de personal autònom l'associacionisme estaria contemplat en l'indicador de **cohesió social**.

La pregunta **50** sobre el grau de coneixement de diferents aspectes de l'organització on es treballa es contempla en diversos indicadors:

Estructura organitzativa	Escala organitzativa i participació deliberativa
Objectius de l'organització	Participació deliberativa
Formació	Formació

Les causes de la motivació en el treball es poden considerar equivalents a les de la satisfacció, pel que tenir en compte la pregunta 51 sobre si l'entorn de treball motiva a millorar la feina seria reiteratiu.

Les preguntes **52**, **53** i **54** sobre les relacions laborals amb la resta de personal (superior, mateix nivell i subordinat) han d'estar contemplades en l'indicador de **salut laboral**.

L'organització del temps de treball en el tipus de jornada (p.**55**), horaris nocturns (p.**56**), caps de setmana (p.**57**) i torns (p.**58**) són aspectes que s'haurien de poder debatre amb la participació de tot el personal afectat, per la qual cosa han de ser tinguts en compte en l'indicador de **participació deliberativa**.

Les preguntes **59** i **60** sobre les hores setmanals de treball i si s'allarga la jornada, es correspondrien amb l'indicador de **sobreocupació**.

La pregunta **61** convida a valorar diferents aspectes de la seguretat en el treball que l'indicador de **salut laboral** ha de tenir en compte. A les *Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo*, especialitzades en la seguretat i la salut laborals, es dediquen, com és lògic, moltes i detallades preguntes sobre els mètodes de treball, les instal·lacions, les màquines i les eines, (mentre que a la *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo* solament s'hi inclou aquesta pregunta 61) i n'hi ha alguna que fa referència a si les persones poden decidir en canviar aquests aspectes per treballar de manera més segura. És molt important la **participació del personal en el disseny de la seva pròpia seguretat** per què és la única manera que cada persona sigui conscient dels riscos que assumeix, de la necessitat de protegir-se'n i de trobar els millors sistemes d'aconseguir un feina segura i saludable, la qual cosa és possible gràcies a la **participació deliberativa**.

Les preguntes sobre formació tenen en compte l'adequació del perfil professional al lloc de treball (p.62), la utilitat de la formació adquirida abans d'ocupar el lloc de treball (p.63), la formació oferta per l'organització (p.**64**, **65** i **66**), si la formació s'ha realitzat dins o fora de l'horari laboral (p.67) i la utilitat de la formació rebuda (p.**68**). Totes elles es corresponen amb l'indicador de **formació**, excepte les

preguntes 62 i 63 que s'han exclòs per què malgrat hi pugui haver diferències entre el perfil i el lloc de treball, s'entén que amb la signatura del contracte de treball les dues parts han considerat convenient establir la relació laboral.

L'indicador de **solidaritat retributiva** recull les dades obtingudes de les preguntes 69, **70**, **71** i **72**, encara que no té en compte quina part del salari pugui ser fix i quina variable.

Les preguntes 73 i 74 sobre diferents situacions laborals no tenen a veure amb la responsabilitat social de cada organització sinó amb les oportunitats i preferències del mercat laboral, pel que no aporten informació rellevant per la present recerca.

En el capítol 4, la conciliació de la vida laboral i familiar ja s'ha comentat de manera extensa i s'ha arribat a la conclusió que aquest aspecte ja està contemplat per diversos indicadors del sistema proposat, pel que les preguntes 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84 i 86 no són rellevants en la present recerca. La pregunta **85** seria l'excepció a tenir en compte ja que parla sobre si a l'organització on es treballa hi ha la possibilitat de sol·licitar dies sense feina ni sou, excedències, reducció de jornada o absències a la feina, cosa que la **participació deliberativa** podria tenir en compte. Tot i així, cal destacar que parlar de conciliació amb la vida familiar, en lloc de la vida personal, és una discriminació cap a aquelles persones que no conviuen amb familiars dependents però que poden tenir altres motius personals d'igual o major pes per necessitar disposar d'un temps addicional lliure de feina.

Respecte el conjunt de la *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo* i tenint en compte que el qüestionari que es vol elaborar en la present recerca ha de poder ser contestat sense l'ajut de cap entrevistador/a, 85 preguntes és un nombre excessiu per tal d'aconseguir respostes completes i reflexionades, pel que no hauria de superar el nombre de les 25 preguntes.

Malgrat s'ha optat per no analitzar la *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*, degut a que aquesta està massa centrada en els aspectes de seguretat i salut laboral, la lectura del qüestionari adreçat als treballadors genera reflexions importants per la qualitat de vida en el treball i es troben preguntes que val la pena

tenir en compte en la present recerca. Així doncs, a continuació es presenten les reflexions fetes i les preguntes més interessants:

- La **salut laboral** és important per cada persona independentment del sector en el que treballi, doncs de vida solament en tenim una, pel que té el mateix valor una malaltia o accident patida en un sector o altre. Si el nivell de risc de realitzar una activitat és més elevat s'ha de disposar dels mitjans per eliminar el risc.
- Massa sovint es separa la **salut** física i la mental, quan una i altra estan íntimament lligades. Per exemple, si tenim un accident la nostra moral baixarà i si patim estrès tenim un major risc de patir un accident o desenvolupar una malaltia.
- Amb totes les excepcions possibles de causes objectives d'accidents, de contacte amb productes tòxics o perillosos... cada persona és diferent i el que a una li pot provocar un gran trasbals i una malaltia, una altra ho porta amb normalitat o, fins i tot, ho pot trobar interessant. L'important és que cada persona pugui treballar en activitats que li permetin desenvolupar-se com a tal, i adaptar el lloc de treball a les seves necessitats de salut gràcies a l'autonomia crítica (**participació deliberativa**). Quan succeeix a la inversa, que cada persona s'ha d'adaptar al lloc de treball, aleshores sorgeixen inevitablement problemes de salut. Aquest desig xoca frontalment amb la realitat quan hi ha persones que s'han acostumat a rebre ordres i començar a desenvolupar la seva autonomia crítica els suposa major trasbals que mantenir la mateixa dinàmica de treball. És el que es coneix com el Mite de la Caverna²⁴ en el qual a les persones els angoixa la llibertat.
- Arran de la pregunta 45, val a dir que es parla de **participació deliberativa**, ja que no s'ha de confondre l'autonomia amb prendre decisions independentment de l'opinió dels altres, per què tot allò que es realitza en una organització afecta als companys encara que siguin d'un altre departament. Per aquesta raó es parla d'autonomia crítica, doncs es tracta de desenvolupar-nos com a persones dins de l'entorn social i no al marge. És a dir que compartim les nostres propostes i punts de vista amb les altres persones i prenem les decisions conjuntament. Així mateix a la

²⁴ Plató (514aC-517aC). *La República*.

pregunta 46 sobre el ritme de treball es tractaria que aquest estigués marcat per consens amb els companys, clients... segons el cas.

- A la pregunta 58, no és el mateix rebre compensacions econòmiques (**solidaritat retributiva**) per allargar la jornada laboral, que rebre compensacions amb temps lliure, doncs hi ha temps lliure que mai es podrà compensar econòmicament.
- A les preguntes 68 i 69 és important tenir en compte si la persona ha participat en l'avaluació de riscos (**salut laboral**) del seu propi lloc de treball, juntament amb la persona tècnica per avaluar conjuntament quines mesures són les més adequades d'adoptar. En aquest cas l'important que s'hagi fet l'avaluació i que sigui conjunta, no quins riscos s'han detectat, doncs després de les mesures de prevenció el resultat ha de ser risc pràcticament zero.
- A les preguntes 76 i 77 seria lògic que la **formació** específica es fes dins de l'horari laboral i la formació genèrica fora de l'horari laboral.
- Val la pena tenir en compte les preguntes 83 i 85 sobre els accidents treball (**salut**), indicant si han generat algun tipus de discapacitat i quines conseqüències han tingut per a la vida quotidiana professional i personal.
- Les preguntes 88 i 89 respecte les consultes a professionals de la medicina poden ser significatives per valorar la **salut laboral** del centre de treball.
- La pregunta 92 sobre diferents aspectes que poden afectar a la **salut laboral**, pot proporcionar una visió global molt interessant per a la present recerca.

A 5.2 Extracte del qüestionari ECVT 2006

Entrevista:

1. Dia de realització de l'entrevista: Dia i mes.
2. A quina hora va començar l'entrevista? Hora, minut.
3. A quina hora va acabar l'entrevista? Hora, minut.
4. Durant l'entrevista, l'entrevistat es va mostrar: molt interessat, interessat, no massa interessat.

Dades sociodemogràfiques:

5. Edat
6. Sexe: H, D.
7. Nivell d'estudis més alt: no sap llegir ni escriure...

Situació laboral - Ocupació:

8. Ocupació o professió a la feina principal: descripció i codi.
9. Activitat econòmica de l'organització en la que treballa: desc. i codi.
10. Situació professional: assalariat públic o privat, empresari...
11. Tipus de lloc de treball: empleat, encarregat, director, independent..
12. Quantes persones treballen en el seu centre i organització? Aprox.
13. En quina data va començar a treballar a la seva organització? Data.
14. Com és el seu contracte: indefinit o temporal?
15. Motiu de contractació temporal: voluntari o involuntari?
16. Tipus de jornada: completa, parcial (per decisió pròpia o aliena)?
17. Està cercant una altra feina? Sí, no.
18. Quants llocs de treball té que li proporcionin algun ingrés? Nombre.
19. Quantes hores setmanals dedica al segon lloc? Nombre.

Situació laboral - Mobilitat laboral i geogràfica:

20. La feina actual és la primera que ha tingut? Si, no.
21. En quin grau es va adaptar o s'adapta al que estava cercant? 0-10.
22. La finalització de l'anterior lloc de treball va ser voluntària? Si, no.
23. On va néixer? Província espanyola o país estranger.
24. Ha canviat de residència per motius laborals propis? Si, no.
25. Quina era l'activitat econòmica de l'organització en la que treballava el seu pare quan vostè tenia 16 anys? Desc., codi, np.
26. Quina era l'activitat econòmica de l'organització en la que treballava la seva mare quan vostè tenia 16 anys? Desc., codi, np.

QVL - Satisfacció en el treball

27. Grau de satisfacció en el seu treball actual: 0-10.
28. Grau de satisfacció en els següents aspectes (0-10, np): salari, jornada, flexibilitat d'horaris, temps de descans durant la jornada laboral, vacances i permisos, estabilitat, ambient de treball, activitat desenvolupada, entorn físic, salut i seguretat, formació proporcionada per la seva organització, ajuts socials proporcionats, organització del treball, autonomia/independència, nivell de participació en les decisions sobre les tasques desenvolupades, possibilitats de promoció, valoració dels seus superiors jeràrquics del treball que realitza, desenvolupament personal.
29. Nivell en el que es troba actualment (0-10): estrès, monotonia o rutina, esforç físic, situacions de risc o perill, discriminació per sexe, assetjament moral "mobbing", assetjament sexual.
30. Nivell que detecta en el seu entorn de treball (0-10): discriminació per sexe, per edat, per nacionalitat, per discapacitat, assetjament moral, sexual.

31. L'empresa disposa sobre vostè respecte: a) mobilitat de la seva residència (sí, no), b) viatges per motius de treball (sí, no).
32. Grau d'influència dels següents motius en un hipotètic canvi de feina (gens, poc, molt): millora del sou, millora de l'horari, millora de l'ambient laboral, millora de l'entorn de treball, augment de l'estabilitat, canvi d'activitat.

QVL – Organització del treball

33. Vostè supervisa directament a algú? Sí, a quantes persones?, no.
34. Treballa en equip encara que solament sigui de vegades? Sí, no.

QVL – Altres aspectes relacionats amb l'entorn laboral

35. A les darreres 4 setmanes, va realitzar la major part de la seva feina a casa seva? Sempre, al menys la meitat dels dies, de tant en tant, cap dia.
36. Quan de temps tarda, per terme mig, a arribar de casa al seu lloc de treball? Menys d'un quart d'hora, entre 16 i 30 minuts, entre 31 i 45 minuts, entre 46 minuts i una hora, més d'una hora, np.
37. Quin tipus de transport utilitza principalment per desplaçar-se? Caminant, transport públic, transport privat, np.
38. La majoria dels dies laborables (0-10, np): menja a casa, menja a la cafeteria/restaurant/menjador d'empresa, menja en un bar - restaurant aliè a l'empresa, menja en el seu lloc de treball, altre.
39. Avaluï les següents condicions en el seu lloc de treball: aire condicionat, calefacció, ventilació, soroll, il·luminació, espai.
40. En el seu centre de treball es fuma? Sí (solament en llocs autoritzats), sí (en llocs autoritzats o no), no.
41. En quin grau considera que el seu centre de treball disposa d'instal·lacions adaptades per minusvàlids: 0-10, np.

QVL - Negociació col·lectiva (solament assalariats):

42. A l'organització on treballa, existeix una estructura que facilita la negociació col·lectiva (delegat de personal, comitè d'empresa o junta de personal)? Sí, no, ns.
43. Vostè està afectat per un conveni col·lectiu o estatut específic de regulació que existeixi a la seva empresa o sector? Sí, no, ns.
44. Grau de satisfacció amb el seu conveni o estatut: 0-10, np.
45. Com valora els següents aspectes del seu conveni o estatut (0-10, np): jornada laboral, salari i complements, salut i seguretat, classificació professional, promoció d'igualtat entre sexes, vacances i dies lliures, complements a prestacions socials, formació professional.

QVL - Associacionisme:

46. Vostè pertany a alguna associació professional? Sí (col·legis, associacions professionals), no.
47. Està afiliat a algun sindicat? Sí, no.
48. Indiqui el seu coneixement sobre l'activitat sindical (0-10).
49. Valori els següents aspectes de l'activitat sindical a la seva organització (0-10, np): representació i defensa dels seus interessos per part dels sindicats, volum d'activitat sindical a la seva organització, beneficis laborals que s'obtenen pel fet d'estar afiliat, beneficis laborals obtinguts pels sindicats de la seva organització.

QVL - Relacions laborals

50. Grau de coneixement de (0-10): l'estructura organitzativa de la seva organització, objectius de la seva organització, possibilitat de formació professional proporcionada per la seva organització.

51. El seu entorn de treball el motiva a millorar la seva feina? 0-10.
52. Com descriuria les relacions en el seu lloc de treball (0-10, np)? Entre directius i empleats, entre treballadors.
53. Quin grau de confiança té en les següents persones de la seva organització (0-10, np)? Confiança en els seus superiors, confiança en els companys del seu nivell, confiança en els seus subordinats.
54. Té relació d'amistat amb els seus companys de feina? Amb cap, amb alguns, amb tots, np.

QVL - Temps de treball

55. Com és la seva jornada de treball? Continuada, partida.
56. Realitza un treball en horari nocturn, de 22h a 6h? Sí, no.
57. Realitza algun treball els caps de setmana? Sempre, de vegades, mai.
58. Treballa per torns? Sí, no.
59. Nombre d'hores setmanals que de mitjana dedica al seu treball principal: hores, minuts.
60. Allarga la jornada més enllà del seu horari normal? 0-10.

QVL - Seguretat en el treball

61. Valori de 0 a 10: Pren mesures per prevenir els riscos laborals en el seu lloc de treball? La seva organització l'informa adequadament, o s'informa vostè mateix si és autònom, sobre els riscos laborals que hi ha a la seva feina? La seva organització el proveeix, o vostè mateix si és autònom, dels mitjans necessaris per treballar en condicions segures?

QVL - Formació acadèmica professional

62. Considera que el lloc de treball que ocupa és correcte d'acord amb la formació que té vostè? És correcte, és més baix que la meua formació, està per sobre de la meua formació, necessitaria una formació diferent a la que tinc.
63. En quin grau li fa servei la seva formació acadèmica per la feina que fa? 0-10.
64. Durant el darrer any, la seva organització ha realitzat alguna activitat de formació pels empleats? Sí, no, ns.
65. En els darrers 12 mesos, ha participat en algun curs de formació organitzat o finançat per la seva organització? Sí, no.
66. En els darrers 12 mesos, quantes hores aproximadament ha assistit a activitats formatives organitzades o finançades per la seva organització? Nombre d'hores.
67. Les activitats formatives s'han realitzat dins l'horari laboral? Mai, de vegades, sempre.
68. Quina utilitat té per a vostè la formació que ha rebut en relació a la feina que fa? 0-10.

QVL - Compensació per la feina

69. Quin tipus de remuneració obté actualment per la seva feina? Salari fix, salari variable, salari mixt (% de salari variable sobre el total). La part variable està en funció de: nombre d'hores treballades, volum de producció i/o venda, ambdues.
70. A més del seu salari, rep alguna participació en els beneficis de la seva organització? Sí, no.
71. Ingressos mensuals nets pel seu treball principal i ingressos nets que entre tots s'ingressen a casa seva al mes: fins a 600, de 600 a 1.200, de 1.201 a 2.100, de 2.101 a 3.000, de 3.001 a 4.500, de 4.501 a 6.000, més de 6.000.

72. La seva organització proporciona als treballadors algun dels següents serveis socials? Ajuts a l'habitatge, plans de pensions o complements de pensions, ajuts per a la formació, menjador per a ocupats o ajuts per manutenció, ajuts de transport, ajuts per despeses de salut, ajuts per a l'educació dels fills o familiars, escoles bressols o ajuts per escoles bressol, ofertes d'oci, algun altre tipus de serveis social (quin)?

QVL – Actituds i opinions

73. Grau de satisfacció amb cadascuna de les següents situacions (0-10, np): situació econòmica de casa seva, temps lliure del que disposa, vida personal, condicions dels seu habitatge, municipi de treball, municipi de residència.
74. Si pogués escollir entre diferents tipus de feina, quin escolliria? Ser empleat o ser autònom, treballar en una organització petita o gran, treballar en el sector privat o públic.

QVL - Conciliació de la vida laboral i familiar

75. Nombre total de membres a l'habitatge familiar.
76. Especifiqui quina modalitat de les següents correspon a la seva llar: viu sol, viu sol amb els fills, viu amb en parella i amb fills, viu en parella sense fills, viu en parella amb fills i altres persones, viu en parella sense fills i altres persones, viu amb els pares i altres familiars, altres.
77. Si conviu amb la seva parella, assenyali la seva situació laboral: ocupada o no ocupada.
78. Conviu amb menors de 14 anys? Sí (quants), no.
79. Conviu amb persones dependents (exclosos els menors de 14 anys) que necessitin regularment la seva atenció? Si (quants), no.
80. Indiqui qui s'encarrega principalment de la cura dels seus fills: Durant la jornada laboral (la meva parella, familiars/veïns o amics sense remuneració, altre persona amb remuneració, servei especialitzat (escola bressol, pre-escolar), fora de la jornada laboral (jo sol, compartit amb la meva parella, la meva parella, familiars/veïns o amics sense remuneració, altra persona aliena amb remuneració).
81. Indiqui qui s'encarrega principalment de les persones dependents: Durant la jornada laboral (la meva parella, familiars/veïns o amics sense remuneració, altre persona amb remuneració, altra persona dels serveis socials o una institució), fora de la jornada laboral (jo sol, compartit amb la meva parella, compartit amb una altra persona de la llar sense remuneració, la meva parella, altra persona aliena amb remuneració, altra persona dels serveis socials o una institució).
82. Grau de satisfacció amb els següents aspectes (0-10, np): Temps que vostè dedica als seus fills, repartiment de les tasques de la llar.
83. En un dia laborable, quant de temps dedica normalment a les tasques de la llar? Hores, minuts.
84. Indiqui el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes (0-10, np): La normativa vigent de permisos de maternitat, la normativa vigent de permisos de paternitat.
85. A la seva organització, existeix la possibilitat de (sí, de vegades, no, ns): sol·licitar dies sense feina ni sou per motius familiars, sol·licitar excedències per motius familiars, sol·licitar una reducció de jornada laboral per motius familiars, absències a la feina per resoldre assumptes particulars esporàdics.
86. Considera que la maternitat li ha perjudicat o li podria perjudicar en la seva trajectòria professional dins de la seva organització? Sí, no.

A 6 EXTRACTE DE LA V ENCUESTA NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO (ENCT)

Qüestionari treballadors

Tipus de contracte

- 1) Relació laboral: assalariat, subcontractat, autònom, altre, NC.
- 2) Tipus de contracte: indefinit, per obra o servei, eventual per circumstàncies de la producció, interí, de formació, en pràctiques, ETT, altre, NC.
- 3) Jornada: completa, temps parcial, NC.
- 4) Remuneració: fixa, fixa més variable, variable, altres, NC.

Tipus de feina

- 7) Tipus de feina: sempre al mateix lloc, vaig canviant de lloc, canvio dins d'un grup de treball, canvio segons les necessitats de l'empresa.
- 8) Cadena de producció: sí, no, NC.
- 9) Situació de realització de la feina: sol i aïllat, sol però al costat d'altres treballadors, en cooperació amb els companys, en grup o equip, NC.
- 10) Temps treballant a l'empresa: nombre d'anys, mesos i dies.
- 11) Temps fent la mateixa feina: empresa actual, en el mateix centre, en la seva vida laboral.
- 12) Probabilitat de perdre la feina: cap, molt baixa, baixa, alta, molt alta, NC.
- 13) Eines fonamentals a la feina: eines manuals, eines portàtils, vehicles de transport a motor, mitjans sense motor, màquines i equips, equips informàtics, màquines d'escriure, panells i instruments de control, informació sobre paper, telèfon, altre, cap mitjà material, NC.
- 14) L'organització l'ha format i informat? suficientment, insuficientment, no però me les arreglo, no i tinc dificultats, NC.

Ambient tèrmic

- 15) On està la major part de la jornada laboral? al l'aire lliure, en un vehicle, en un local semitancat, en un local tancat, altre.
- 16) Temperatura a l'hivern i a l'estiu: confortable, inconfortable (fred o calor), no procedeix, NC.
- 17) Humitat? molt humit, molt sec, en general adequat, NC.

Agents físics

- 18) Nivell de soroll? molt baix, gairebé no hi ha soroll, no molt elevat però no molest, nivell elevat que impedeix tenir converses a 3 metres, nivell elevat que impedeix tenir converses a 3 metres ni cridant, NC.
- 19) Vibracions? a la mà o al braç, en altres zones del cos, no, NS, NC.
- 20) Emissions? ultraviolades, microones, radiofreqüències, raigs X.
- 21) Substàncies o productes nocius o tòxics? si, no, NS, NC.

Contaminants químics

- 22) Substàncies o productes etiquetats? Si tots, alguns, pràcticament cap, NS, NC.
- 23) Respira pols, fum, aerosols, gasos o vapors nocius o tòxics? Si, no, NS, NC.
- 24) Coneix els efectes perjudicials de la manipulació o respiració d'aquestes substàncies? Si, no, NS, NC.
- 25) Presència d'agents biològics? Si i s'han de manipular, si però són conseqüència de la feina, no, NS, NC.

Condicions de seguretat

- 26) Risc d'accident en el lloc de treball: caigudes (alçada/mateix nivell), caigudes d'objectes, ensorraments, talls i punxades, cops, accidents de trànsit, atropellaments, projecció de fragments o partícules, atrapaments, sobreesforços, cremades, contactes elèctrics, exposició a radiacions, explosions, incendis, atracaments/agressions, altres, cap, NC.
- 27) Causes de risc d'accidents: anotar un màxim de 3 causes, NS, NC.
- 28) Causes de risc d'accident: males condicions, accessos dolents, màquina poc protegida, superfície insegura, instal·lacions velles, la prioritat és la producció, falta d'eines o mitjans adequats, operacions perilloses, esforços o postures forçades, falta o inadequació dels EPIS, cansament, excés de confiança, lloc de treball mal dissenyat, formació insuficient, ritme de treball alt, falta d'espai, falta d'experiència, trànsit, NS, NC.

Disseny del lloc, càrrega de treball i factors psicosocials

- 29) Situacions al lloc de treball: espai insuficient, cal estirar molt el braç per agafar les eines, zones de difícil accés per les mans, cadira incòmoda, il·luminació inadequada, superfícies inestables o irregulars, cap, NC.
- 30) Postura habitual: de peu sense caminar, de peu caminant sovint, de peu amb els genolls lleugerament flexionats, assegut sense aixecar-se, assegut aixecant-se amb freqüència, agenollat, ajupit, tombat, altre, NC.
- 31) La feina obliga a (més de $\frac{1}{2}$ jornada, entre $\frac{1}{2}$ i $\frac{1}{4}$, menys $\frac{1}{4}$, mai, NC): estar en postures doloroses o cansades, mantenir la mateixa postura, aixecar o desplaçar càrregues pesades, fer força important, moviments de mans i braços repetitius.
- 32) Molèsties a zones del cos: nuca/coll, espatlla/es, braç/os, colze/s, ma/ns, canells, esquena (alta, baixa), nalgues/caderes, cuixes, genolls, cames, peus/tomells, altres, cap, NC.
- 33) Per fer la feina es necessari ($\frac{1}{2}$, $\frac{1}{2}$ - $\frac{1}{4}$, $\frac{1}{4}$, mai, NC): alt nivell d'atenció, alt ritme de treball, tasques molt repetitives.
- 34) Les tasques repetitives tenen una durada de: menys de 5 segons, de 30 segons, d'un minut, de 5 minuts, de 10 minuts, més de 10 minuts, NC.
- 35) Quantitat de feina: reduïda, normal, excessiva, molt variable, NC.
- 36) La feina requereix: respectar les normes, autoavaluar la qualitat de la feina, autoresoldre els problemes imprevistos, tasques complexes, aprendre coses noves, terminis de temps ajustats.
- 37) Monotonia? No, sí de vegades, sí freqüentment, sí sempre, NS, NC.

- 38) Per fer la feina, compta amb (sempre, freqüentment, de vegades, mai, NC): temps suficient, informacions clares, ajut, col·laboració, programes informàtics ben adaptats.
- 39) Quan es comet algun error: té poques conseqüències, pot provocar un problema lleu, té conseqüències greus, NS, NC.
- 40) Tipus de conseqüències: greus per a la qualitat del producte, costos econòmics importants, perill per a la seguretat, sancions econòmiques al treballador, risc de perdre la feina, NC.
- 41) Impedeix parlar amb els companys de feina: les normes de l'empresa, el cap, no poder desviar l'atenció de la feina, el soroll, el ritme de treball, la distància entre els companys, els equips de protecció, esta aïllat, l'idioma, altres, cap, NC.
- 42) Relació amb caps, companys i subordinats: molt bones, bones, regulars, dolentes, molt dolentes, no es tenen caps, companys o subordinats, NC.
- 43) Per fer la feina es requereix: solament pràctica, tenir Formació Professional, tenir Formació Universitària (mitja/superior), NC.
- 44) La feina et dóna oportunitat d'aplicar les teves capacitats i coneixements? molt, bastant, regular, poc, gens, NC.
- 45) A la feina pots escollir o modificar: l'ordre de les tasques, el mètode de treball, el ritme de treball, la distribució i/o durada de les pauses de treball? Sempre, de vegades, mai, NC.
- 46) El ritme de treball està determinat per: la velocitat automàtica de màquines o el desplaçament de productes, el treball dels companys, demandes de clients, passatgers, alumnes, pacients, etc., nivells de producció a assolir, terminis de temps a complir, control directe del cap, trànsit, altre, jo em marco el ritme, NC.
- 47) Interrupció de la feina per d'altres imprevistes: varis cops al dia, algun cop al dia, varis cops a la setmana, algun cop a la setmana, pràcticament mai, NC.
- 48) Conseqüències de les interrupcions: són perjudicials, no tenen conseqüències, és un aspecte positiu, NC.
- 49) Pot detenir o deixar la feina quan ho necessita? Sí amb substitució, sí sense substitució, no, NC.
- 50) S'ha promocionat des que va entrar a l'empresa? Molt, una mica, espero promocionar, no espero promocionar, NC.
- 51) Quan considera que es tenen en compte les seves opinions o suggeriments respecte la seva feina? En la planificació i organització, en la revisió de la qualitat, en la introducció de canvis, en l'elecció d'equips i eines, en l'adequació de les condicions, en les activitats de prevenció (sí, no, no faig suggeriments, no em pregunten, NC).

Horari de feina

- 52) Quantes hores treballa a la setmana? Hores, minuts, NC.
- 53) Horari habitual: jornada partida, jornada contínua (matí, tarda, nit), horari en equips de torns (matí/tarda, matí/tarda/nit, altre), altre, NC.
- 54) Cada quants dies canvia de torn? Nombre de dies, NC.
- 55) En quin torn està ara? Matí, tarda, nit, NC.
- 56) Els dissabtes, diumenges i festius, treballa? Sempre o gairebé sempre, freqüentment, alguns cops, mai, NC.

- 57) Horari: rígid, flexible, NC.
- 58) Allarga la jornada laboral? Amb compensació econòmica o temps lliure, sense compensació, no, NC.
- 59) Allargament de la jornada laboral: per sobrecàrrega de treball, per escassetat de personal, per raons personals, altra raó, NC.

Organització de la prevenció

- 60) A l'empresa o centre de treball hi ha delegat de prevenció? Sí, no, NS, NC.
- 61) Hi ha Comitè de Seguretat i Salut? Sí, no, NS, NC.
- 63) Figures o recursos de la prevenció implantats: l'empresari ha designat treballadors, servei de prevenció propi, servei de prevenció mancomanat, servei de prevenció aliè, l'empresari assumeix la prevenció, cap dels anteriors, NS, NC.
- 64) Reconeixement mèdic per part de l'empresa en els darrers 12 mesos? Sí, no, NC.
- 65) Motiu del reconeixement mèdic: incorporació, noves tasques, incorporació després d'una baixa per malaltia, és periòdic, altres, NS, NC.
- 66) Van informar-li dels resultats de reconeixement mèdic? No, verbalment, per escrit, verbalment i per escrit, NS, NC.
- 67) Afirmacions respecte el reconeixement mèdic: inútil, mai està de més però no està relacionat amb els riscos a la feina, útil, NS, NC.
- 68) Estudi de riscos del seu lloc de treball? Sí, no, NS, NC.
- 69) Aspectes estudiats: soroll, ambient tèrmic, vibracions, radiacions, manipulació o respiració de substàncies o productes nocius o tòxics, agents biològics, postures, esforços físics i moviments repetitius, (...).
- 70) Informació dels resultats de l'estudi? no, verbalment, per escrit, verbalment i per escrit, NC.
- 71) S'han pres mesures després de l'estudi? Sí, no, NS, NC.
- 72) Quines mesures s'han pres? Modificació d'instal·lacions, maquinària, equips o materials, canvis en el mètode de treball, reducció de temps de permanència, modificació o subministrament d'EPIs, (...).
- 73) L'ús de l'EPI és obligatori? Sí, no, NS, NC.
- 74) Quins són obligatoris? Guants, calçat, ulleres/pantalles, casc, protectors auditius, màscares, protecció de risc tèrmic o biològic, vestit per a riscos químics, cinturons anticaigudes, protecció de radiacions, altres, NC.
- 75) Ha participat en l'elecció de l'EPI? Sí, en alguns, no, NS, NC.

Formació

- 76) Ha rebut alguna formació en els darrers dotze mesos? Sí, no, NS, NC.
- 77) Orientació de l'activitat formativa: millorar o actualitzar la preparació per la feina, millorar o actualitzar coneixements de prevenció, preparació noves tasques, altres, NC.
- 78) La formació de prevenció com s'ha impartit? En el lloc de treball, a distància, en una aula, altres, NC.

Conductes violentes en el treball

- 79) Durant els darrers dotze mesos ha estat objecte de (sí, no, NC): violència física de persones de dins o de fora de l'empresa, assetjament sexual, discriminació per edat, nacionalitat, sexual, raça o ètnia, minusvalidesa, orientació sexual.
- 80) En els darrers dotze mesos alguna persona s'ha comportat (diàriament, setmanalment, mensualment, anualment, no, NC): impedint que es pugui comunicar, desacreditant personal o professionalment, amenaçant, altres.
- 81) Qui es va comportar d'aquesta manera? Companys, superiors, subordinats, NC.
- 82) Quantes persones eren? Una, de dos a quatre, més de quatre, NC.

Danys a la salut

- 83) En els darrers dos anys ha tingut algun accident de treball? Sí, no NC.
- 84) Causes de l'accident/s? Males condicions, accessos dolents, (...).
- 85) Li ha estat diagnosticat o està en tràmit de reconeixement d'alguna malaltia professional? Sí, no, NC.
- 86) Quina? Malaltia de la pell, dels pulmons, infeccioses, de l'oïda, intoxicacions, dels ossos, músculs o articulacions, altra, NC.
- 87) Últimament pateix algun símptoma de: insomni o mal dormir, sensació contínua de cansament, mals de cap, mareig, dificultats de concentració, pèrdua de memòria, tensió o irritabilitat, alteracions de la gana o digestives, de visió o llagimeig, baix estat d'ànim, altre, cap, NC.
- 88) Durant el darrer any, quants cops va anar al metge? Un, dos, tres, més de tres, cap, NC.
- 89) Quantes d'aquestes consultes creu que estan relacionades amb la feina? Una, dues, tres, més de tres, cap, NS, NC.
- 90) Sobre què eren les consultes? Mal de coll, d'esquena, hèrnia, (...).
- 91) Pren algun medicament pel: dolor, reconstituents, (...).
- 92) En quina mesura li molesta (gens, poc, regular, bastant, molt, NC): la falta d'autonomia, el ritme imposat, el control d'estar sotmès als comandaments, l'horari, la monotonia, la dificultat de comunicació, l'esforç físic, la postura, la il·luminació, el soroll, la temperatura, els contaminants, el risc d'accident, la inestabilitat laboral.

Dades personals

- 93) Edat? Anys, NC.
- 94) Sexe? H, D.
- 95) Nacionalitat? Espanyola, altra.
- 96) Nombre de fills menors de 18 anys amb qui conviu? Nombre, cap, NC.
- 97) Té estudis? No, no però sap llegir i escriure, ha anat a l'escola, NC.
- 98) Nivell d'estudis més alt: primària, secundària o EGB, BUP/COU o batxillerat, mestria o FP, llicenciatura, doctorat, etc.
- 99) Qui aporta més ingressos a casa seva? Vostè, una altra persona, gairebé per igual, NC.
- 100) Temps que tarda a arribar de casa a la feina: menys de 10 minuts, de 10 a 19 minuts, de 20 a 29 minuts, de 30 a 39 minuts, (...).

A 7 INDICADORS DE QUALITAT DEL TREBALL PROPOSATS PER LA COMISSIÓ DE LES COMUNITATS EUROPEES

A 7.1 L'Agenda de política social i la comunicació de la CE

L'Agenda de política social es va establir a l'estratègia de Lisboa (2000), va ser reforçada a Niça i Estocolm i es centra en la creació d'una economia basada en el coneixement, competitiva, dinàmica i coherent, per aconseguir la plena ocupació amb la creació de més llocs de treball de millor qualitat. Així, vincula el doble objectiu de competitivitat i cohesió duradores amb els avantatges econòmics derivats de la inversió en el potencial humà i uns sistemes socials forts en els que recolzar-se.

El principal mitjà que l'Agenda de política social²⁵ vol utilitzar és la qualitat en tots els àmbits de la política social: formació, salut i seguretat, bones condicions de treball, relacions laborals, alt nivell de protecció social, conciliació de la vida professional i la privada, bons serveis socials, oportunitats reals per tothom i respecte dels drets fonamentals ...

Concretament, aquesta comunicació vol definir un enfocament clar de l'objectiu polític de millorar la qualitat del treball, establir un grup coherent i ampli d'indicadors per reforçar l'eficàcia i l'eficiència en el mateix sentit, i assegurar que la millora de la qualitat s'integri total i coherentment en les polítiques socials i d'ocupació a través d'una sèrie progressiva de controls de qualitat.

La definició de qualitat del treball és el punt de partida i contempla les característiques objectives de l'ocupació (lloc de treball i entorn), les característiques del treballador, la coincidència entre aquestes i els requisits del treball, i l'avaluació subjectiva del treballador.

La funció d'aquests indicadors és permetre l'avaluació de l'èxit de les polítiques dels estats membres i de la UE en l'assoliment dels objectius relatius a la qualitat del treball en 10 àmbits que s'han agrupat en dues àmplies dimensions.

²⁵ El triangle de l'Agenda de política social està format per les polítiques econòmiques, les polítiques socials i l'ocupació, que en la seva dinàmica de relació generen correlacions positives.

A 7.2 Anàlisi dels indicadors

En el **primer grup** d'indicadors sobre la qualitat intrínseca de l'ocupació es distingeixen tres aspectes:

- La satisfacció professional del personal que afecta directament a la **salut laboral**.
- El percentatge de treballadors que aconsegueixen una ocupació millor remunerada que no seria d'aplicació per la present recerca per què consideraria el pas per diverses organitzacions.
- Els treballadors amb salaris baixos, els treballs precaris i la distribució d'ingressos, encara que estigui enfocat des d'un altre punt de vista, es correspon amb l'indicador de **solidaritat retributiva**.

En el **segon grup** d'indicadors tracta de les qualificacions, la formació continuada i el desenvolupament de la trajectòria professional i s'inscriu en l'indicador de **formació**. Ara bé, el nivell d'educació del personal no és rellevant per què no depèn necessàriament de l'organització, en canvi, la formació que l'organització proporciona si que ho és.

El **tercer grup** d'indicadors respecte la igualtat de sexes es correspon amb l'indicador d'**igualtat d'oportunitats**. Tenint en compte que les diferències de retribució, en general, ja es tenen en compte en l'indicador de solidaritat retributiva, es posa èmfasi en la presència de dones en els llocs de més alta categoria professional. Per altra banda, factors com el sector d'activitat, la professió, l'edat o l'educació són irrellevants dins d'una mateixa organització.

El **quart grup** d'indicadors tracten la **salut** i la seguretat en el treball incidint en tres aspectes: els accidents laborals, les malalties professionals i l'estrès.

En el **cinquè grup** sobre flexibilitat i seguretat s'ha de tenir en compte el sentit d'aquests dos mots. En aquest cas, la flexibilitat fa referència la facilitat per extingir els contractes de treball i la seguretat als sistemes de protecció social i a la facilitat per trobar una nova feina. La flexibilitat és l'altra cara de la moneda de l'**estabilitat**, la protecció social en èpoques d'atur no depèn de l'organització sinó de la cobertura pública, i la facilitat tornar-se a ocupar depèn del mercat de treball.

El **sisè grup** d'indicadors respecte la inclusió i accés al mercat laboral vol observar l'ocupació segons l'edat, el nivell d'educació, les regions i els sectors. La única coincidència és amb l'indicador de **d'igualtat d'oportunitats**, doncs aquest grup al tenir en compte el conjunt del mercat laboral recull molta informació poc significativa per a la present recerca.

El **setè grup** que tracta la conciliació entre la vida professional i la vida privada mereix una especial atenció. En comparació als indicadors de la *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo*, val a dir que és important que la Comissió europea utilitzi el terme vida personal, en lloc del terme vida familiar, doncs si realment es valora el capital social que aporten les persones que treballen per compte aliè, aquestes no haurien de justificar la necessitat de flexibilitat en el treball per les càrregues familiars, doncs poden existir altres motius que generin aquesta necessitat.

Pel que fa al primer indicador, que és el percentatge de contractes de treball flexible, s'ha de tenir present que l'absència d'aquest tipus de contractes no implica necessàriament que l'organització no doni facilitats al seu personal quan temporalment necessita dedicar més temps a la família. De fet, hi ha organitzacions molt conscients de les circumstàncies personals de qui hi treballa per què tenen en gran valor el capital social de la seva organització, de tal manera que cerquen els mètodes de **flexibilitat** horària, teletreball o treball per objectius que els permeti conciliar la seva vida professional i la personal, sense renunciar o renunciant a la mínima reducció de sou. Aquests diferents tipus de flexibilitat suggereixen eliminar el terme "horària" d'aquest indicador proposat a la present recerca per tal de tenir una visió més àmplia de la flexibilitat que proporciona una major qualitat de vida laboral.

A més, els contractes flexibles inclouen els que són a temps parcial, molts dels quals sol·liciten dones per tenir cura dels seus fills posant en risc la seva carrera professional, amb la qual cosa es generen discriminacions de gènere de dos tipus: assignació al gènere femení la cura de la família i dificultats per ocupar llocs de responsabilitat a l'organització. Per altra banda, els contractes a temps parcial no són sempre una elecció del personal, doncs poden estar motivats pels interessos de l'organització.

El segon indicador d'aquest grup sobre els permisos de paternitat i maternitat i el seu índex ús es podrien tenir en compte en l'indicador d'**igualtat d'oportunitats**. En canvi, el darrer indicador respecte la varietat d'instal·lacions per a tenir cura dels nens en edat preescolar i primària, estaria substituït pel de **diversitat funcional de l'entorn del centre de treball**, doncs sempre genera major cohesió social que la mainada vagi a centres integrats en la seva comunitat de residència que a centres aïllats.

El **vuitè grup** d'indicadors tracta el diàleg social i la participació dels treballadors. Per mesurar el nivell de responsabilitat social d'una organització en aquest aspecte, és més efectiu observar els resultats del diàleg i la participació en les condicions de treball que el procés en si. En aquest sentit el primer indicador sobre la cobertura del convenis col·lectius és molt inconcreta. El percentatge de treballadors amb interès/participació financers en les organitzacions on treballen ja està contemplat en els indicadors d'**estabilitat** i de **solidaritat retributiva**. I els dies de feina perduts per conflictes laborals es poden interpretar, com a mínim, de dues maneres: són dies perduts per què l'organització no ha atès correctament al seu personal o són dies guanyats per a la participació deliberativa. Si tenim en compte que aquests dies per al debat no són iniciativa de l'organització sinó tot el contrari, aleshores cal plantejar-se afegir un nou indicador sobre **conflictes laborals** inclòs en la dimensió del benestar i dins de la condició d'ocupació.

El **novè grup** d'indicadors sobre la diversitat i la no discriminació s'inscriu perfectament en l'indicador d'**igualtat d'oportunitats** (personal d'edat avançada, amb alguna discapacitat, de minories ètniques) però són de tipus macroeconòmic. La informació sobre l'existència de procediments de reclamació i resultats favorables als mateixos correspondria a les institucions públiques.

El **desè i darrer grup** tracta el rendiment general del treball. Aquest aspecte no està contemplat per cap de les dimensions de la qualitat de vida laboral, per la qual cosa no es pot establir cap correspondència. Això no és estrany si es té en compte que està format per indicadors que volen mesurar la competitivitat que tantes contradiccions genera amb la qualitat de vida laboral, malgrat l'Agenda de política social intenta conciliar els dos aspectes.

A 7.3 Indicadors de Qualitat del Treball de la CE

D1 – 1. Qualitat intrínseca de l'ocupació

- La satisfacció professional entre els treballadors segons les característiques de la feina, el tipus de contracte i les hores de treball, i el nivell de qualificació que requereix la feina.
- El percentatge de treballadors que, amb el temps aconseguixen una ocupació millor remunerada.
- Els treballadors amb salaris baixos, els treballs precaris i la distribució d'ingressos.

D1 – 2. Qualificacions, formació contínua i desenvolupament de la trajectòria professional

- El percentatge de treballadors amb un nivell d'educació mig o alt.
- El percentatge de treballadors que emprenen accions de formació o altres formes d'aprenentatge al llarg de tota la vida.
- El percentatge de treballadors amb un nivell bàsic o superior de coneixements informàtics.

D2 – 3. Igualtat entre sexes

- Les diferències de retribució entre homes i dones, segons factors com el sector d'activitat, l'ocupació i l'edat.
- La segregació basada en el gènere – grau en el que dones i homes són supra o infrarrepresentats en les diferents professions i sectors.
- El percentatge de dones i homes amb diferents nivells de responsabilitat en les diferents professions i els diferents sectors, segons factors com l'edat i l'educació.

D2 - 4. Salut i seguretat en el treball

- Indicadors composts d'accidents laborals – mortals i greus- inclosos els costos.
- Índex de malalties professionals, inclosos els nous riscos, per exemple els moviments repetitius.
- Nivells de estrès i altres dificultats relacionades amb les relacions laborals.

D2 – 5. Flexibilitat i seguretat

- La cobertura real dels sistemes de protecció social, en termes de possibilitats d'elecció i nivell d'assistència de les persones que treballin o estiguin cercant feina.
- El percentatge de treballadors amb contractes de treball flexible, des del punt de vista de l'empresari i del treballador.
- Les pèrdues de lloc de treball, és a dir, el percentatge de treballadors que són acomiadats i el percentatge dels mateixos que troben una altra ocupació en un termini determinat.
- El percentatge de treballadors que canvia la situació geogràfica de la seva feina.

D2 – 6 Inclusió i accés al mercat laboral

- La transició real dels joves a la vida activa.
- Els índex d'ocupació i atur a llarg termini desglossats per edat, nivell d'educació i regió.
- Els estrangulaments del mercat laboral i la mobilitat entre sectors i llocs de treball.

D2 – 7. Organització del treball i conciliació entre la vida professional i la vida privada

- El percentatge de treballadors amb contracte de treball flexible.
- L'existència de permisos parentals i de maternitat i índex d'ús d'aquesta possibilitat.
- La varietat d'instal·lacions per a tenir cura dels nens en edat pre-escolar i primària.

D2 – 8. Diàleg social i participació dels treballadors

- La cobertura dels convenis col·lectius.
- El percentatge de treballadors amb interès/participació financers en les organitzacions on treballen.
- Dies de feina perduts per conflictes laborals.

D2 – 9. Diversitat i no discriminació

- Les taxes d'ocupació i les diferències de retribució, en comparació amb la mitjana, dels treballadors d'edat avançada.
- Les taxes d'ocupació i les diferències de retribució, en comparació amb la mitjana, de les persones amb discapacitat, i de les persones que pertanyen a minories ètniques.
- Informació sobre l'existència en el mercat laboral, de procediments de reclamació i sobre resultats favorables als mateixos.

D2 – 10. Rendiment general del treball

- La productivitat mitjana per hora i per treballador.
- La producció anual mitjana per treballador.
- Les condicions de vida mitjanes anuals per càpita, segons l'índex d'ocupació i el coeficient de dependència.

A 8 JOB QUALITY INDICATORS DE CANADÀ

A 8.1 Característiques, fonts d'informació i finalitat

El JobQuality.ca és un projecte de la *Canadian Policy Research Networks*, una entitat no lucrativa independent, que es posa en marxa el mes de setembre de 2001. Consisteix en un lloc web que conté més de 50 indicadors de qualitat en el treball, agrupats en 16 camps temàtics i proveïts per diverses organitzacions²⁶ entre les que destaquen *Alberta Ministry of Employment and Immigration*, *Bell Canada* i *Canadian Labour Congress*.

Les fonts que han proporcionat les dades dels indicadors són molt variades. Entre elles hi ha les següents:

- The Changing Employment Relationships Survey by Canadian Policy Research Networks and EKOS Research Associates.
- Rethinking Work by EKOS Research Associates & The Graham Lowe Group.
- Statistics Canada surveys (e.g. Labour Force Survey and Workplace and Employee Survey).
- Other secondary data sources.
- Specific information on data sources are noted on each indicator page under "Sources and Technical Information."

La finalitat d'aquest projecte és proveir d'informació entenedora, pública i propera sobre la qualitat dels llocs de treball a Canadà. La llarga llista d'indicadors, taules i anàlisis proveeix als usuaris d'una aproximació integrada per entendre què fa que un lloc de treball tingui qualitat i com afecta a les persones, a les empreses i, a l'economia i la societat en general.

Aquest lloc web està dissenyat per ser utilitzat per un ampli ventall de persones: empresariat que vulgui trobar informació rellevant per a la contractació, retenció i

²⁶ També han donat suport al projecte les següent organitzacions: The Atkinson Charitable Foundation, B.C. Industry Training and Apprenticeship Commission, B.C. Public Service Employee Relations Committee, Business Development Bank of Canada, Health Canada, Holding O.C.B. Inc., Home Depot Canada, The National Managers' Community, Syncrude Canada Ltd., Treasury Board of Canada Secretariat.

productivitat del personal; gent jove, professorat, consultors i persones que cerquen feina que volen saber quin tipus de treballs i professions tendeixen a ser més gratificants; associacions professionals i sindicats de treball que volen descobrir una altra font d'informació respecte les condicions de treball i els aspectes que el personal considera més importants; classe política que cerca informació rellevant per a l'anàlisi i desenvolupament de polítiques laborals efectives; investigadors/es que volen descobrir una nova concepció i eines analítiques per analitzar i interpretar el desenvolupament dels mercats de treball.

A 8.2 Anàlisi dels indicadors

Els indicadors del projecte JobQuality.ca estan agrupats en 16 camps temàtics, 12 dels quals són interessants per la present recerca, doncs el tretzè és un resum dels anteriors i la resta s'utilitzen per comparar la situació de la qualitat en el treball a nivell internacional.

El **primer camp temàtic** tracta de la participació del personal des de diferents perspectives: la capacitat d'influència en les decisions sobre la pròpia feina, si la participació del personal forma part de l'estratègia de l'organització, si de manera formal l'organització comparteix la informació amb el personal i finalment si el personal rep un *feedback* de la feina que fa. Totes aquestes perspectives encaixen dins de l'indicador de **participació deliberativa**.

El **segon camp temàtic** recull indicadors sobre l'ús dels ordinadors a la feina, el que permet determinar, més o menys, el nivell d'implantació de les noves tecnologies de la informació en els llocs de treball i els seus efectes. Les noves tecnologies han tingut un impacte en la qualitat de vida laboral indiscutible, però segons el cas ha donat un resultat positiu o negatiu, pel que no té massa sentit incloure aquest aspecte en la present recerca.

El **tercer camp temàtic** sobre les recompenses que proporciona el treball, tracta les expectatives de la feina i la satisfacció laboral, pel que s'inscriu en l'indicador de **salut laboral**.

El **quart camp temàtic** es titula seguretat i està enfocat des de la perspectiva de l'estabilitat laboral, que aborda des de dos punts de vista: si la contractació és temporal o indefinida, i el temor de perdre la feina. La primera concorda perfectament amb l'indicador d'**estabilitat**, però la segona tracta un aspecte més intern, un sentiment que pot afectar a la **salut laboral**.

El **cinquè camp temàtic** tracta el disseny dels llocs de treball en dos sentits: la rotació per evitar l'avorriment i millorar la productivitat i els equips de treball. El primer es correspon amb la **salut laboral** no solament des de la perspectiva de l'estat d'ànim, sinó també des de la prevenció de riscos gràcies a evitar activitats repetitives que poden generar lesions físiques greus. El segon es correspon amb l'indicador de **participació deliberativa**, sense la qual no és possible treballar en equip.

El **sisè camp temàtic** aprofundeix en diferents aspectes de l'ambient de treball (lloc de treball saludable, temors d'inseguretat física i psíquica, assetjament laboral, estrès relacionat amb l'excés de feina o d'hores de treball, relacions interpersonals pobres o males relacions, falta de seguretat, temor a canvis tecnològics) que tots ells condicionen la **salut laboral**.

El **setè camp temàtic** es centra en la planificació del treball en referència a quatre aspectes pels que s'han trobat les següents correspondències:

Torns nocturns	Salut laboral
Durada de la setmana laboral	Flexibilitat
Flexibilitat horària	Flexibilitat
Flexibilitat en el nombre d'hores de treball	Flexibilitat

El **vuitè camp temàtic** sobre les relacions laborals amb els superiors es qüestiona al respecte les bones o males relacions i el nivell de confiança. Tots dos aspectes tenen a veure amb la **salut laboral**.

El **novè camp temàtic** tracta condicions de treball que el personal reclama respecte:

Volum de feina que es pot assumir	Salut laboral
Excessiva llargada de la jornada laboral per setmana	Sobreocupació
Hores extraordinàries no remunerades	Solidaritat retributiva

El **desè camp temàtic** intenta fer un balanç de la vida laboral a partir dels efectes que genera la sobrecàrrega de feina i l'excés d'hores de treball en els conflictes familiars, la satisfacció amb la vida familiar, l'atenció a les activitats familiars, el proposar-se tenir fills/es o tenir/formar parella/família estable, el nivell de satisfacció laboral, el compromís amb l'organització, l'estrès, les ganes de continuar treballant a l'organització, les visites al psicòleg, la baixa satisfacció vital, anar a treballar trobant-se malament. Tot plegat són diferents aspectes de la **salut laboral**. Comparant les relacions entre la sobrecàrrega de feina o les hores de treball amb els efectes sobre la salut laboral, el darrer indicador del grup apunta algunes solucions que tenen a veure amb altres indicadors de la qualitat de vida laboral:

Hores de treball setmanal	Sobreocupació, diversitat funcional entorn al centre de treball
Capacitat de rebutjar el sobrecarregament	Participació deliberativa
Jornada flexible	Flexibilitat
Major remuneració no compensa el sobrecarregament	Solidaritat retributiva

Aquesta comparació està en total sintonia amb la triple dimensió de la qualitat de vida on el benestar laboral, que depèn de les condicions d'ocupació i salut, està íntimament relacionat amb la identitat cultural, en la que la participació deliberativa hi té un paper fonamental, i la qualitat ambiental o residència de la família.

L'**onzè camp temàtic** fa referència a diferents tipus de remuneracions (participació en els beneficis, incentius i sou) que es corresponen amb l'indicador de **solidaritat retributiva**.

El **dotzè** i darrer **camp temàtic** tracta la formació i les eines de què es disposa per fer la feina. El primer indicador considera el percentatge de personal que se sent sobrequalificat en base a la seva experiència, educació i formació, el que es podria interpretar com la impossibilitat de promocionar dins de l'organització, en referència a l'indicador d'**igualtat d'oportunitats**. El segon indicador valora les oportunitats de desenvolupar habilitats, la qual cosa depèn del grau de **participació deliberativa** de l'organització. El tercer indicador fa referència específica a la **formació** i en distingeix tres tipus: en el lloc de treball, en classes de formació i estudis fora de l'organització. El darrer indicador qüestiona si el personal obté la **formació** que necessita.

A 8.3 Indicadors JobQuality.ca

1. Comunicacions i influència

- Participació del personal: Pots influir en les decisions que afecten a la teva feina? 0-10.
- La participació del personal com a estratègia: A la teva organització, la participació del personal és un aspecte estratègic? 0-10.
- Informació compartida: Organitzacions que de manera formal comparteixen informació amb el seu personal (si, no).
- Retorn (*feedback*) de la feina feta: Percentatge de treballadors/es que poden comparar la feina que han fet amb els objectius que tenien fixats (si, no).

2. Ordinadors a la feina

- Impacte de la tecnologia en les ocupacions: Impacte dels ordinadors personals en els llocs de treball (0-10).
- Freqüència d'ús dels ordinadors en els llocs de treball canadencs
- Efectes dels ordinadors personals en la qualitat de la feina: la feina esdevé més interessant, la feina és igual, la feina és menys interessant.

3. Recompenses

- Què cerquen els treballadors a la seva feina: un tracte respectuós, una feina estimulante i interessant, sentiment de realització, bona comunicació entre companys de feina, bona compaginació de feina i família, que permeti desenvolupar eines i habilitats, que la gent sigui amistosa i col·laboradora, que permeti fer la feina amb llibertat, bona seguretat en el treball, feina ben pagada.
- Satisfacció laboral: nombre d'hores de treball, confiança amb el seu cap, participació en els beneficis de l'organització, influència significativa en les decisions sobre el lloc de treball, seguretat, salut laboral, està d'acord amb els propis interessos o habilitats, sou, 0-10.

4. Seguretat

- Ocupació temporal: contracte temporal o indefinit.
- Seguretat de no perdre la feina: 0-10.

5. Disseny dels llocs de treball

- Rotació de llocs de treball dins de l'organització, per evitar l'avorrimient i millorar la productivitat (0-10): mai, de vegades, sovint.
- Equips de treball, que amb un major grau de discrecionalitat i responsabilitat generen innovació: Treballes en equip? Si, no. Segons el personal del Canadà, és més comú el treball en equip a les grans organitzacions (+500 treb.).

6. Ambient de treball

- Salut laboral (% de personal que considera el seu lloc de treball no saludable): ambient de treball amistós, càrrega de feina, llibertat per decidir sobre el lloc de treball.
- *Dilbert and the Firefighter* (% de personal que té aquests temors): seguretat física (*safe*), seguretat psíquica (*healthy*).
- Témer perdre la feina: % de personal que té aquest temor.
- Témer l'assetjament laboral: % de personal que té aquest temor.
- Estrès i hores de treball: Què és el que et genera més estrès? L'excés de feina o treballar massa hores, relacions interpersonals pobres, falta de seguretat en el treball, temor als canvis tecnològics constants
- Estrès i relacions laborals: De què depenen les bones relacions laborals? De rebre un tractament respectuós, que hi hagi una bona comunicació i, que els companys/es i superiors siguin amigables i col·laboratius.

7. Planificació

- Torns de treball nocturn: % de personal que fa torns de treball nocturn.
- Reducció de la setmana laboral: % de personal que amplia la jornada diària per poder treballar menys dies a la setmana.
- Flexibilitat horària: % de personal que gaudeix d'horari flexible.
- Preferències en el nombre d'hores treballades (0-10): fer menys hores cobrant menys, ja m'està bé, fer més hores per cobrar més.

8. Relacions laborals

- Relacions amb els superiors (0-10): % de personal que es porten malament, bé o molt bé amb el seu o la seva cap.
- Confiança (0-10): % de personal que manté un tracte de poca, normal o molta confiança amb el seu o la seva cap.

9. Demandes laborals

- Volum de feina: Quan sovint tens dificultat per afrontar el volum de feina que t'encarreguen? Sovint o molt sovint.
- Allargament de la jornada laboral: % de personal que dedica 50 o més hores setmanals a la feina.
- Hores extraordinàries no remunerades: % de personal que no cobra les hores extraordinàries.

10. Balanç de la vida laboral

- Balanç global de la vida laboral: Comparació de % de personal sobrecarregat de feina, amb conflictes familiars a causa d'això, nivell de satisfacció laboral, nivell de compromís amb l'organització i nivell d'estrès.
- Com els conflictes laborals afecten a les organitzacions: % de personal a qui el sobrecarregament de feina i els conflictes familiars a causa d'aquest, li perjudiquen el seu compromís amb l'organització, la seva satisfacció i les ganes de continuar treballant a l'organització.
- Com les pressions laborals afecten a les famílies: % de personal a qui el sobrecarregament de feina comporta que traslladi una visió negativa de la feina a la família, estigui menys satisfet de la vida familiar, desatengui

activitats familiars, posposi tenir fills i no es compromet a tenir/formar una parella/família estable.

- Com el balanç de la vida laboral impacta en l'individu: % de personal que ha anat a visitar la psicòleg, considera que té un baix nivell de salut, una baixa satisfacció vital, va a treballar trobant-se malament, canvia de feina malgrat tenir un alt grau de compromís, estar cremat, humor depressiu o nivell alt d'estrès degut a estar sobrecarregat de feina.
- Solucions pels desequilibris de la vida laboral: A mesura que s'allarga la jornada creixen els conflictes familiars (% de personal que té conflictes familiars treballant menys de 35 hores i més de 45 hores). Quan es té capacitat de rebutjar el sobrecarregament es redueixen els conflictes (% de personal amb conflictes familiars tenint o no capacitat de rebutjar el sobrecarregament). La jornada flexible redueix el sobrecarregament i els conflictes familiars (% de personal amb conflictes familiars que tenen jornada flexible o inflexible). % de famílies per les que els diners no compensen el sobrecarregament de feina i, per tant, no són una solució als conflictes familiars.

11. Pagaments i beneficis

- Participació en els beneficis: % de personal que té participació en els beneficis. Es compara el % segons la mida de l'organització en la que treballen.
- Pagament d'incentius: % de personal que cobra incentius per complir amb els seus objectius. Es compara el % segons la mida de l'organització en la que treballen.
- Satisfacció amb el sou: insatisfacció, satisfacció o molta satisfacció amb el sou.
- Treball mal pagat: % de personal que cobra menys de 10\$ per hora.

12. Formació i eines

- Us de les habilitats personal: % de personal que se sent sobrequalificat en base a la seva experiència, educació, i formació.
- Oportunitats per desenvolupar habilitats: 0-10.
- Formació sobre el lloc de treball: en el lloc de treball, en classes de formació, donant ajuts per estudis fora de la feina.
- El personal obté la formació que necessita? 0-10.