



Organización  
Internacional  
del Trabajo

## Helpdesk de la OIT para empresas

Informe actualizado sobre el servicio de asesoramiento  
especializado y el sitio web

Marzo 2021

**HELPDESK DE LA OIT  
PARA EMPRESAS**

**WWW.ILO.ORG/BUSINESS  
ASSISTANCE@ILO.ORG**

# PROGRAMA DE LA OIT PARA PROPORCIONAR A LAS EMPRESAS ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO SOBRE LA REALIZACION DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO Y LA DECLARACIÓN SOBRE LAS EMPRESAS MULTINACIONALES

## Informe de marzo de 2021<sup>1</sup>

El Servicio de asistencia de la OIT para empresas fue establecido por el Consejo de Administración de la OIT en 2007,<sup>2</sup> y es una de las herramientas prácticas de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración sobre las Empresas Multinacionales o Declaración EMN). Desde 2009, el Servicio de asistencia responde a preguntas individuales sobre la aplicación de los principios contenidos en las normas internacionales del trabajo a las operaciones de las empresas y de las disposiciones de la Declaración EMN. El servicio gratuito y confidencial es ofrecido por la Unidad de Empresas Multinacionales (MULTI).

Los mayores grupos de usuarios del servicio de asistencia individual son las empresas, los trabajadores y sus representantes, y las iniciativas de RSE (industria y múltiples partes interesadas). Sin embargo, el Servicio de asistencia también ha ayudado a otros grupos, en particular las organizaciones intergubernamentales (fundamentalmente las que se centran en el comercio, el desarrollo y los recursos humanos), los organismos gubernamentales (en lo que respecta, p.ej., a la ayuda para el desarrollo, la contratación, la promoción de las exportaciones, los requisitos de importación, las políticas de RSE y los planes nacionales de acción sobre las empresas y los derechos humanos) y las organizaciones de empleadores. Otros usuarios incluyen las ONG, los periodistas, los consultores y los investigadores académicos.

En octubre de 2010, la Oficina creó el [sitio web del Servicio de asistencia de la OIT para empresas \(o Helpdesk de la OIT para empresas\)](#), a fin de proporcionar una ventanilla única para información, herramientas prácticas y próximas oportunidades de formación que son pertinentes para las empresas. También contiene respuestas a las preguntas recibidas que pueden revestir interés para otros usuarios.<sup>3</sup> La Oficina actualiza periódicamente el sitio web con nuevos materiales; por ejemplo, en 2020 se creó rápidamente una sección especial sobre la crisis de la COVID-19 a fin de ayudar a las empresas a ubicar herramientas y orientaciones pertinentes de la OIT relativas a las respuestas de las empresas a la pandemia. El sitio web está disponible en español, francés e inglés; existen réplicas de sitios en japonés y chino y las páginas importantes se han traducido al vietnamita.

---

<sup>1</sup> La Oficina elabora un informe anual para el Comité Consultivo tripartito del Consejo de Administración. El período de presentación de informes abarca el período comprendido entre el 1º de marzo y el 28 de febrero, para permitir una comparación con los años y compilar asimismo totales acumulados. El informe abarca el período comprendido entre el 1º de marzo de 2020 y el 28 de febrero de 2021.

<sup>2</sup> Documento GB.298/PV, párr. 248.

<sup>3</sup> Las preguntas que figuran en el sitio web pueden modificarse para preservar la confidencialidad.

La Oficina promueve activamente el Servicio de asistencia para empresas. Puede accederse a él a través de la [página inicial del sitio web de la OIT](#) y por medio de enlaces que figuran en varias páginas temáticas, de departamentos y de proyectos de la OIT. La Oficina alienta a los mandantes a utilizar el Servicio de asistencia como parte de las actividades de promoción de la Declaración EMN. El Centro Internacional de Formación de Turín de la OIT distribuye asimismo materiales de promoción durante los cursos de formación pertinentes. Existe un folleto de promoción sobre el Servicio de asistencia de la OIT en alemán, birmano, chino, español, francés, inglés, japonés, portugués, tailandés y se distribuye ampliamente entre los mandantes y las empresas y asociados. Otros departamentos y programas de la OIT también promueven el Servicio de asistencia, en particular [NORMES](#).

Varios proyectos de cooperación para el desarrollo de la OIT que colaboran con las empresas promueven el Servicio de asistencia. Por ejemplo, el proyecto conjunto UE-OIT- OCDE sobre las [Cadenas de suministro responsables en Asia](#) (en inglés), que abarca seis países en Asia (China, Filipinas, Japón, Myanmar, Tailandia y Viet Nam; 2018-2020) ha producido una publicación titulada “Labour Issues in CSR: Examples from the ILO Helpdesk for Businesses Q&A”, que se ha traducido al chino, birmano, tailandés y vietnamita. En diciembre de 2019, el proyecto organizó un webinar con el Director del Servicio de asistencia con el fin de presentar el servicio a las organizaciones de los empleadores y de los miembros del ámbito empresarial, a las empresas y a los sindicatos. Asimismo, [el Proyecto conjunto UE-OIT-OCDE-ACNUDH sobre conducta empresarial responsable en América Latina y el Caribe](#), que abarca nueve países en la región (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá y Perú) promueve activamente el Servicio de asistencia de la OIT para empresas, para que los gobiernos fomenten las empresas responsables a través de planes nacionales de acción, y como una herramienta para ayudar a las empresas a proceder con la debida diligencia. Los servicios y materiales del Servicio de asistencia de la OIT para empresas están ampliamente disponibles en el Pakistán, a través del proyecto [More and Better Jobs through Socially Responsible Labour Practices](#) que está llevándose a cabo en la industria de fabricación de artículos deportivos. El Servicio de asistencia también se ha promovido en Côte d’Ivoire y Senegal en el contexto del proyecto “Empresas y trabajo decente” financiado por Francia y del proyecto “Acelerar la acción para la eliminación del trabajo infantil en las cadenas de suministro en África (ACCEL AFRICA)”, financiado por los Países Bajos y llevado a cabo en Côte d’Ivoire, Egipto, Malawi, Malí, Nigeria y Uganda (véase la publicación conjunta del Servicio de Principios y derechos fundamentales en el trabajo (FUNDAMENTALS) y MULTI preparada en el contexto de estos proyectos con información sobre el Servicio de asistencia: [“L’abolition effective du travail des enfants en Côte d’Ivoire: Les orientations offertes par la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale de l’OIT”](#)).

Los mandantes también están promoviendo activamente el Servicio de asistencia. Una serie de gobiernos (Alemania, Bélgica, Francia, Suecia y Suiza) han incluido el Servicio de asistencia de la OIT para empresas en sus planes nacionales de acción sobre las empresas y los derechos humanos, o han incluido el Servicio de asistencia en sitios web conexos como un servicio de apoyo para las empresas al ejercer la debida diligencia en materia de derechos humanos. Varios gobiernos han solicitado a la Oficina copias del folleto de promoción para su distribución en las reuniones con las empresas. Una serie de organizaciones de empleadores,

como la Confederación de Empleadores de la ASEAN, la Cooperación de Empresarios de Filipinas (ECOP) y la Confederación de Empleadores del Comercio y de la Industria Tailandesa (ECOT), promueven asimismo el Servicio de asistencia.

El [Pacto Mundial de las Naciones Unidas](#) también continúa promoviendo el Servicio de asistencia, en particular en el contexto de la [respuesta de las empresas a la COVID-19](#) y la Plataforma de acción sobre el trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro, al igual que diversas redes locales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, tales como la [UN Global Compact Network UK](#). El Comité Organizador de los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos de Tokyo 2020 (Tokyo 2020) y diversas iniciativas como amfori, Know the Chain y Business Fights Poverty también están promoviendo el Servicio de asistencia.

## ***I. Servicio de asesoramiento especializado del Servicio de asistencia de la OIT para empresas***

### **A. Número de preguntas y usuarios**

El Servicio de asistencia ha respondido a 1 401 preguntas individuales desde el inicio de sus operaciones, en 2009. Durante el período comprendido entre marzo de 2020 y febrero 2021, ha respondido a 178 preguntas admisibles, lo que constituye un incremento del 40,1 por ciento en relación con el período anterior de presentación de informes (127 solicitudes). Una gran parte de este incremento tuvo lugar en el período comprendido entre marzo y mayo de 2020, en las primeras fases de la pandemia de la COVID-19.

En este período de presentación de informes, el número de sindicatos y trabajadores, así como de periodistas, que utilizaron el Servicio de asistencia superó el promedio. Sin embargo, el grupo dominante de usuarios siguen siendo las empresas multinacionales.

**Cuadro 1: Desglose de usuarios por tipo**

	<b>Marzo de 2020 – febrero de 2021</b>	<b>Total acumulado desde 2009</b>
<b>Trabajadores o sindicatos</b>	14	147
<b>Organizaciones de empleadores</b>	0	2
<b>Gobiernos</b>	10	87
<b>Iniciativas</b>	5	30
<b>Organizaciones intergubernamentales</b>	9	22
<b>Empresas multinacionales</b>	123	888
<b>Pymes</b>	0	23
<b>Proveedores</b>	3	17
<b>Investigadores/Periodistas</b>	6	98
<b>ONG</b>	2	23
<b>Desconocidos</b>	6	64
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>1401</b>

### **B. Origen regional de los usuarios y alcance de las preguntas**

En el cuadro 2 se proporciona un desglose de los usuarios por región. (NB: no todas las preguntas contenían suficiente información para identificar la región del usuario).

Durante este período de presentación de informes, hubo un incremento considerable del número de usuarios de Asia Oriental, y también un incremento algo menor del número de usuarios de América Latina, posiblemente como resultado de la promoción del Servicio de asistencia a través de proyectos de cooperación para el desarrollo en estas regiones. Sin embargo, la mayoría de las preguntas provienen de usuarios en Europa Occidental.

**Cuadro 2: Usuarios por región**

	<b>Marzo de 2020 – febrero de 2019</b>	<b>Total acumulado desde 2009</b>
<b>África</b>	8	79
<b>Pacífico</b>	0	16
<b>El Caribe</b>	1	20
<b>Asia Central</b>	8	68
<b>Asia Oriental</b>	19	132
<b>Europa Oriental</b>	0	33
<b>América Latina</b>	11	119
<b>Oriente Medio</b>	10	67
<b>América del Norte</b>	0	52
<b>Europa Occidental</b>	28	556
<b>Internacional</b>	102	318

En el cuadro 3 se proporciona un desglose de las regiones identificadas en las preguntas, en su caso. Durante este período de presentación de informes, no destacó ninguna región en particular; algo menos de la mitad de las preguntas hacían referencia a las operaciones mundiales o no especificaban una región.

**Cuadro 3: Enfoque regional de las preguntas**

	<b>Marzo 2020 – febrero de 2021</b>	<b>Total acumulado desde 2009</b>
<b>África</b>	15	129
<b>El Caribe</b>	0	27
<b>Asia Central</b>	13	134
<b>Asia Oriental</b>	14	183
<b>Europa Oriental</b>	5	58
<b>América Latina</b>	10	131

<b>Oriente Medio</b>	18	124
<b>América del Norte</b>	5	18
<b>Europa Occidental</b>	12	86
<b>Mundial/no especificado</b>	86	700

### C. Sectores contemplados en las preguntas

El cuadro 4 indica qué sectores se especificaron en las preguntas. Un gran porcentaje de las preguntas no identificaron un sector concreto, como suele ser el caso. Hubo un número de preguntas considerablemente mayor relativas a la agricultura y a los servicios públicos en comparación con años anteriores. También aumentaron las preguntas relativas a la manufactura de productos electrónicos, lo que posiblemente estuvo vinculado con un curso de formación de la OIT que contó con un gran número de trabajadores del sector.

**Cuadro 4: Sectores contemplados**

<b>Sector</b>	<b>Marzo de 2020 – febrero de 2021</b>	<b>Total acumulado desde 2009</b>
<b>Agricultura</b>	17	99
<b>Artesanal</b>	0	3
<b>Biocombustibles</b>	0	9
<b>Productos químicos</b>	4	32
<b>Construcción</b>	8	62
<b>Electrónica</b>	12	74
<b>Industrias extractivas</b>	4	53
<b>Finanzas</b>	1	76
<b>Alimentación</b>	0	38
<b>Silvicultura</b>	0	4
<b>Textil y de la confección</b>	7	36
<b>Servicios de salud</b>	9	27
<b>Industria pesada</b>	4	44
<b>TIC</b>	6	29
<b>Industria ligera</b>	3	78
<b>Productos farmacéuticos</b>	0	14
<b>Impresión/Publicación</b>	0	4

Servicios públicos	14	56
Comercio minorista	0	30
Servicios	5	73
Transporte marítimo	0	42
Servicios públicos básicos	2	6
No especificado	82	504

#### D. Cuestiones planteadas en las preguntas

El cuadro 5 proporciona un desglose de las cuestiones planteadas en las preguntas. Durante este período de presentación de informes, la SST siguió siendo un tema frecuente de las preguntas, y a continuación los trabajadores migrantes, el trabajo forzoso, el trabajo infantil, la negociación colectiva y la terminación de la relación de trabajo. La protección social es un ámbito de creciente interés. Un aumento de las preguntas relativas a las definiciones refleja una tendencia creciente de las empresas que leen con más detenimiento normas del trabajo particulares y solicitan aclaración sobre el significado de ciertas disposiciones.

**Cuadro 5: Desglose de las preguntas por área de la Declaración EMN**

ÁREA DE LA DECLARACIÓN EMN	CATEGORÍA	MARZO 2020 – FEBRERO 2021	TOTAL ACUMULADO DESDE 2009
<b>GENERAL</b>	Cumplimiento de la legislación nacional	6	50
	Cumplimiento de los principios de las normas internacionales del trabajo	0	70
	Definiciones	9	37
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2	33
	Enfoque de la RSE adoptado por la OIT	0	26
<b>EMPLEO</b>	Trabajo infantil	11	114
	Trabajo forzoso	13	110
	Promoción del empleo	0	11
	No discriminación	7	74
	Terminación de la relación de trabajo	11	74
	Relación de trabajo	4	9
	Otra	0	38
<b>FORMACIÓN</b>	Competencias y formación	0	12
<b>CONDICIONES DE TRABAJO Y DE VIDA</b>	General	0	15
	HIV/AIDS	0	2
	Horas de trabajo	9	81
	Vivienda/alimentos	3	18
	Seguridad y salud en el trabajo	21	149
	Vacaciones pagadas	8	19
	Privacidad	4	11
	Seguridad social	6	32
	Salario	9	87



<b>RELACIONES DE TRABAJO</b>	Negociación colectiva	11		37
	Libertad sindical y de asociación	3		31
	Diálogo social	0		12
<b>OTRA</b>	Trabajadores migrantes	14		98
	Categorías especiales de trabajadores	4		56
	Normas internacionales del trabajo y productividad	0		3
	Enfoque adoptado por la OIT de las empresas sostenibles	0		5
	Procedimiento de interpretación	0		3
	Operaciones del Servicio de asistencia	0		18
	Solicitudes de colaboración	3		18
	Diálogo entre las empresas y los sindicatos	1		3
	Información estadística	7		64
	Miscelánea	14		72
	La Declaración EMN como un instrumento	0		20

## **II. Sitio web del Servicio de asistencia de la OIT para empresas**

El sitio web se ha actualizado periódicamente con nuevas publicaciones de la OIT, noticias relativas a las actividades de las redes de empresas de la OIT existentes, grabaciones de webinarios e información sobre los distintos cursos de formación proporcionados por la OIT que son pertinentes para las empresas.

En el contexto de la pandemia de la COVID-19, el 6 de abril de 2020 se creó una nueva sección del sitio web del Servicio de asistencia sobre Empresas y COVID-19. La nueva sección sirve de ventanilla única para las empresas en lo que respecta a los recursos pertinentes de la OIT relativos a la pandemia de la COVID-19, en particular orientaciones, herramientas, anuncios y grabaciones de webinarios, y enlaces a publicaciones esenciales, bases de datos y páginas web de la OIT.

### **A. Datos generales sobre los visitantes del sitio web<sup>4</sup>**

El cuadro 6 contiene un resumen de la actividad hasta finales de febrero de 2021. **El cuadro demuestra un incremento considerable del número de usuarios por segundo año consecutivo e indica un incremento del 70 por ciento en comparación con el mismo período el año anterior.** Más de un millón de usuarios han consultado el sitio web del Servicio de asistencia de la OIT para empresas desde su creación, en 2010.

**El número promedio de visitas al mes es de 36 452 para el período de presentación de informes (de marzo de 2020 a febrero de 2021), el mayor desde la creación del Servicio de asistencia.** En la actualidad, el sitio web se está aproximando rápidamente a 2 millones de páginas visitadas. El número de países/territorios en los que están situados los usuarios ha aumentado de 212 a 225.

---

<sup>4</sup> Los datos se recopilan a través de Google Analytics, y por primera vez para este período de presentación de informes para todos los sitios web del Servicio de asistencia en español, francés e inglés, y las réplicas de sitios en chino y japonés.

**Cuadro 6: Actividad en el sitio web del Servicio de asistencia:  
comparaciones anuales<sup>5</sup> y total**

	2011 - 2012	2012 – 2013	2013 – 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	2016 – 2017	2017- 2018
<b>Visitas (promedio/mes)</b>	19,717 (1,643)	46,144 (3,845)	55,491 (4,624)	72,421 (6,035)	74,705 (6,225)	82,349 (6,862)	75,742 (6,311)
<b>Usuarios</b>	16,355	40,656	48,937	66,609	67,954	75,376	67,178
<b>% de nuevos usuarios</b>	60%	72.5%	76%	79.65%	78,27%	80,88%	82.5%
<b>Países o territorios en los que están situados los nuevos usuarios</b>	144	194	205	209	213	210	210
<b>Páginas visualizadas</b>	48,031	68,364	75,821	94,791	96,984	102,819	97,905

	2018 - 2019	2019- 2020	2020- 2021	<b>Total</b>
<b>Visitas (promedio/mes)</b>	152,218 (12,684)	255,124 (21,260)	437,424 (36,452)	1,271,335 (10,594)
<b>Usuarios</b>	135,706	224,332	391,113	1,134,216
<b>% de nuevos usuarios</b>	82.2%	81.9%	81,3%	-
<b>Países o territorios en los que están situados los nuevos usuarios</b>	212	212	225	-
<b>Páginas visualizadas</b>	222,013	367,447	597,730	1,868,696

<sup>5</sup> Los años son: Marzo 2011 – febrero 2012, marzo 2012 – febrero 2013, marzo 2013 – febrero 2014, marzo 2014 – febrero 2015, marzo 2015-February 2016, marzo 2016 – febrero 2017, marzo 2017 – febrero de 2018, marzo 2018- febrero 2019, marzo 2019-febrero 2020, y marzo 2020 – febrero 2021. El sitio web se creó en octubre de 2010, por lo que se han excluido los datos para 2010.

## B. Distribución geográfica de los usuarios

Los usuarios estaban situados en las cinco regiones. Las Américas sigue siendo la región de la que procede la mayoría de los usuarios.

	2011 – 2012	2012 – 2013	2013 – 2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>África</b>	1,471 (7.42%)	2,512 (5.43%)	3,259 (5.86%)	3,456 (4.77%)	2,656 (4.49%)	3,416 (5,13%)	3,590 (5.29%)
<b>Américas</b>	7,128 (35.93%)	23,962 (51.79%)	33,068 (59.50%)	46,929 (64.80%)	40,748 (68.83%)	44,830 (67,31%)	44,706 (65.83%)
<b>Asia</b>	3,088 (15.57%)	5,320 (11.50%)	4,867 (8.76%)	6,284 (8.68%)	5,786 (9.77%)	5,611 (8,42 %)	6,756 (9.95%)
<b>Europa</b>	7,358 (37.09%)	12,263 (26.50%)	11,851 (21.32%)	14,325 (19.78%)	8,959 (15.13%)	11,576 (17,38%)	11,708 (17.24%)
<b>Oceanía</b>	448 (2.26%)	875 (1.89%)	1,298 (2.34%)	1,123 (1.55%)	800 (1.35%)	710 (1,07%)	921 (1.36%)
<b>Desconocidos</b>	344 (1.73%)	1,339 (2.89%)	1,233 (2.22%)	304 (0.42%)	250 (0.42%)	458 (0,69%)	235 (0.35%)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
<b>África</b>	6,825 (5.03%)	12,392 (5.49%)	24,462 (6.31%)
<b>Américas</b>	99,240 (73.07%)	173,530 (76.90%)	270,397 (69.74%)
<b>Asia</b>	9,923 (7.31%)	12,138 (5.38%)	54,651 (14.10%)
<b>Europa</b>	18,433 (13.57%)	25,742 (11.41%)	35,182 (9.07%)
<b>Oceanía</b>	1,240 (0.91%)	1,452 (0.64%)	2,036 (0.53%)
<b>Desconocidos</b>	155 (0.11%)	410 (0.18%)	976 (0.25%)

### Los primeros 25 países en total fueron:

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1. México   | 5. Argentina |
| 2. Colombia | 6. Ecuador   |
| 3. Perú     | 7. España    |
| 4. India    | 8. Japón     |
|             | 9. Francia   |

- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| 10. Estados Unidos       | 19. Malasia     |
| 11. Guatemala            | 20. Paraguay    |
| 12. Chile                | 21. Venezuela   |
| 13. Bolivia              | 22. Panamá      |
| 14. Filipinas            | 23. Costa Rica  |
| 15. El Salvador          | 24. Marruecos   |
| 16. República Dominicana | 25. Reino Unido |
| 17. Honduras             |                 |
| 18. Sudáfrica            |                 |

India ha subido una posición para sustituir a España en los cinco primeros países.

Francia menciona que el Servicio de asistencia de la OIT para empresas es un servicio de apoyo para las empresas en su Plan Nacional de Acción sobre las empresas y los derechos humanos o sitios web conexos, y figura en la novena posición de los países.

### C. Páginas web más visitadas

Los tres sitios web más visitados siguen siendo los mismos, y las preguntas y respuestas sobre la libertad sindical y de asociación en español ocupan la primera posición. La mayoría de las páginas en las diez primeras posiciones están en español. Es interesante señalar que las nuevas páginas sobre Empresas y COVID-19 (en español y en inglés) figuran en las diez primeras posiciones.

Las diez primeras páginas web del Servicio de asistencia consultadas fueron:

<b>Página web</b>	<b>Páginas visitadas</b>
1. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la libertad sindical y de asociación (en español)	92,166
2. Preguntas y respuestas sobre las empresas, discriminación e igualdad (en español)	75,701
3. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la SST (en español)	43,693
4. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la negociación colectiva (en inglés)	27,104
5. Preguntas y respuestas sobre el salario (en español)	15,193
6. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la negociación colectiva (en inglés)	12,574
7. Empresas y COVID-19 (en español)	12,413
8. Empresas y negociación colectiva (en español)	12,054
9. Empresas y libertad sindical y de asociación (en español)	11,407
10. Empresas y COVID-19 (en inglés)	11,101

#### D. Fuentes de tráfico del sitio

Durante el período de presentación de informes (de marzo de 2020 a febrero de 2021), el 91,4 por ciento de los usuarios accedieron al sitio web del Servicio de asistencia a través de búsquedas orgánicas por medio de motores de búsqueda, el 7,7 por ciento accedieron a él directamente (pulsando en el URL directamente en su navegador o pulsando en un enlace de sus favoritos, correos electrónicos o documentos en PDF). Sólo el 0,7 por ciento fueron remitidos al sitio web del Servicio de asistencia desde otro sitio web y el resto accedió al mismo a través de las redes sociales o de una referencia en un correo electrónico.