



Organización  
Internacional  
del Trabajo

► **Helpdesk de la OIT para empresas:  
Informe actualizado sobre el  
servicio de asesoramiento  
especializado y el sitio web**

► **Helpdesk de la OIT  
para empresas**

🌐 [www.ilo.org/business](http://www.ilo.org/business)  
✉ [assistance@ilo.org](mailto:assistance@ilo.org)

Marzo de 2023

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

## Informe actualizado Marzo de 2023<sup>1</sup>

El Consejo de Administración creó el Helpdesk de la OIT para las empresas (también denominado “Servicio de asistencia de la OIT para empresas) en marzo de 2009. El Helpdesk es un servicio gratuito y confidencial que responde a preguntas individuales sobre la aplicación de los principios contenidos en las normas internacionales del trabajo a las operaciones empresariales y las disposiciones de la [Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social \(Declaración EMN\)](#).

La Oficina creó el sitio web del Helpdesk en octubre de 2010 a fin de proporcionar una ventanilla única para información, herramientas prácticas y próximas oportunidades de formación que son pertinentes para las empresas. El sitio web también contiene respuestas a preguntas recibidas que pueden ser de interés para otros usuarios<sup>2</sup>, así como herramientas y recursos de la OIT y oportunidades de formación. La Oficina actualiza periódicamente el sitio web con nuevos materiales. El sitio web del Helpdesk está disponible en español, francés e inglés; existen sitios web espejo en japonés y chino, y las páginas principales están disponibles en vietnamita.

La Oficina promueve activamente el Helpdesk – una de las herramientas prácticas de la Declaración EMN, tal como se indica en su anexo II. Puede accederse al servicio a través de la [página de inicio del sitio web de la OIT](#), y se hace referencia a él en varias páginas temáticas y de departamentos de la OIT. La Oficina alienta a los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores a utilizar el Helpdesk como parte de las actividades de promoción de la Declaración EMN. Otros departamentos y programas de la OIT promueven asimismo el servicio, en particular el departamento de [normas internacionales del trabajo](#). El Centro Internacional de Formación de la OIT en Turín promueve asimismo el curso en línea masivo y abierto (MOOC), “*Entreprises et travail décent en Afrique*”, que contó con la presencia de más de 1 200 participantes provenientes del África francófona en septiembre-octubre de 2022. Las preguntas provenientes del servicio individual del Helpdesk a menudo sirven como base para

---

<sup>1</sup> La Oficina elabora un informe anual para el Comité Consultivo tripartito del Consejo de Administración. El periodo objeto de examen abarca el periodo comprendido entre el 1.º de marzo y el 28 de febrero, para permitir una comparación a lo largo de los años, y para compilar asimismo totales acumulados. Este informe cubre el periodo comprendido del 1.º de marzo de 2022 al 28 de febrero de 2023.

<sup>2</sup> Las preguntas incluidas en el sitio web pueden modificarse para preservar la confidencialidad.

estimular el debate sobre situaciones del mundo real durante las discusiones de clase, especialmente en el curso anual *“Las normas internacionales del trabajo y la responsabilidad social empresarial: la dimensión laboral de la debida diligencia en materia de derechos humanos”*.

Existe un folleto promocional sobre el Helpdesk de la OIT en alemán, birmano, chino, español, francés, inglés, japonés, nepalés, portugués, tailandés, urdu y vietnamita, que se distribuye ampliamente entre los Gobiernos, los empleadores, los trabajadores, las empresas y los asociados. En la actualidad, el folleto está actualizándose en consonancia con las nuevas directrices de la OIT sobre creación de marcas.

Los proyectos de cooperación para el desarrollo de la OIT que colaboran con las empresas promueven asimismo el Helpdesk. En América Latina, el proyecto *“Conducta empresarial responsable en América Latina y el Caribe”*, financiado por la UE, la OIT, la OCDE y el ACNUDH, que abarca nueve países de la región (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá y Perú), promueve activamente el Helpdesk, en relación con los Gobiernos al alentar la conducta empresarial responsable a través de planes nacionales de acción sobre las empresas y los derechos humanos, y como una herramienta para ayudar a las empresas a practicar la debida diligencia. En el marco del proyecto se ha elaborado una campaña en las redes sociales sobre el Helpdesk promovida a través de los canales oficiales de Twitter, LinkedIn, Facebook e Instagram de la Oficina Regional de la OIT para las Américas. Estos materiales se convertirán en la base para una campaña similar en las redes sociales a nivel mundial.

En la región de Asia, el proyecto *“Construir cadenas de valor responsables en Asia a través de la promoción del trabajo decente en las operaciones comerciales”*, que abarca cuatro países de Asia (Bangladesh, Camboya, Japón y Viet Nam), y el proyecto *“Comercio al servicio del trabajo decente”* llevaron a cabo actividades de promoción sobre el Helpdesk, así como el proyecto *“Cadenas de suministro sostenibles con el fin de construir mejor para el futuro”* para el sector de guantes de caucho en Malasia.

En África, el Helpdesk de la OIT para empresas se promovió con motivo del Primer diálogo regional sobre empresas y derechos humanos en África, en el contexto de diálogos subregionales sobre los planes nacionales de acción para las empresas y los derechos humanos, así como a través de diversos proyectos de cooperación para el desarrollo, en particular el proyecto *“Acelerar la acción para la eliminación del trabajo infantil en las cadenas de suministro en África”* (ACCEL-África) llevado a cabo en seis países, el proyecto *“Comercio al servicio del trabajo decente”*, llevado a cabo en cinco países, y el proyecto *“Encarar los déficits de trabajo decente y mejorar el acceso a los derechos en el sector del tabaco en Malawi”*.

Los siguientes Miembros de la OIT están promoviendo el Helpdesk. Los que figuran a continuación han realizado esfuerzos de promoción sobre los que no se ha informado anteriormente: Alemania, Finlandia, Italia, Japón, Portugal y Tailandia; la Confederación de Empleadores de la ASEAN y la Confederación de Empleadores de Filipinas, y la

organización de trabajadores Centre International de solidarité ouvrière y CNV International.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas continúa promoviendo el servicio. Como parte del programa “Acelerador de empresas y derechos humanos” del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se programan sesiones interactivas con el administrador del Helpdesk a fin de ayudar a las empresas a integrar la dimensión laboral en los procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos. Además, el Helpdesk de la OIT se menciona en el plan de aprendizaje en línea “Promover el trabajo decente a través de los principios del trabajo del Pacto Mundial de las Naciones Unidas”, creado recientemente y de libre acceso.

Otras iniciativas internacionales que promueven el Helpdesk sobre las que no se ha informado anteriormente son la Iniciativa para el Cumplimiento y la Sostenibilidad (ICS), la Iniciativa de Comercio Ético (ETI), Building Responsibly, la Federación Internacional de Derechos Humanos, y la Organización de Mujeres en Comercio Internacional - Toronto.

## ***I. Servicio individual***

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

Los grupos más grandes de usuarios son las empresas, los trabajadores y sus representantes, y las iniciativas de responsabilidad social empresarial y de conducta empresarial responsable (“iniciativas de RSE/CER”) (la industria y múltiples partes interesadas). Sin embargo, el Helpdesk también ha ayudado a otros grupos, en particular las organizaciones intergubernamentales (fundamentalmente las que se centran en el comercio, el desarrollo y los derechos humanos), los organismos gubernamentales (en lo que respecta, por ejemplo, a la ayuda para el desarrollo, la contratación, la promoción de las exportaciones, los requisitos en materia de importación, las políticas sobre la RSE/CER, y los planes nacionales de acción sobre las empresas y los derechos humanos) y las organizaciones de empleadores. Otros usuarios comprenden las ONG, los periodistas, los consultores y los investigadores académicos.

El Helpdesk ha respondido a 1 695 preguntas individuales desde su establecimiento en 2009. Durante el periodo comprendido entre marzo de 2022 y febrero de 2023, el Helpdesk respondió a 137 solicitudes admisibles, lo que representa una disminución del 12 por ciento frente al periodo anterior objeto de examen (157 solicitudes), pero supera un 10 por ciento el promedio anual de utilización durante todos los años de funcionamiento, que es de 125.

El grupo dominante de usuarios siguen siendo fundamentalmente las empresas multinacionales (93 de 137 preguntas). Durante este periodo se observó un considerable incremento del número de preguntas provenientes de iniciativas de RSE/CER no

gubernamentales (+44%). Los descensos más destacados se observaron entre los investigadores y los periodistas (-50%) y los sindicatos (-36%). El cuadro 1 muestra un desglose de los usuarios.

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

|                               | Marzo de 2022 – Febrero de 2023 | Total acumulado |
|-------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Trabajadores o sindicatos     | 7                               | 163             |
| Organizaciones de empleadores | 1                               | 3               |
| Gobiernos                     | 8                               | 108             |
| Iniciativas                   | 9                               | 39              |
| Intergubernamentales          | 3                               | 32              |
| Iniciativas de RSE/CER        | 13                              | 52              |
| Empresas multinacionales      | 93                              | 1 091           |
| Pequeñas y medianas empresas  | 0                               | 25              |
| Proveedores                   | 4                               | 25              |
| Investigadores/periodistas    | 2                               | 103             |
| ONG                           | 0                               | 27              |
| Desconocidos                  | 0                               | 66              |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>137</b>                      | <b>1 695</b>    |

**B. Origen regional de los usuarios**

Relativamente pocas preguntas contenían suficiente información para identificar la región del usuario. Entre las que sí la contenían, la mayoría de los usuarios seguían viniendo de Europa Occidental, y a continuación de Asia Oriental, América Latina y África – regiones en las que tiene lugar la mayor parte de las actividades sobre el Helpdesk. El cuadro 2 proporciona un desglose de los usuarios por región.

► **Cuadro 2: Usuarios por región**

|                   | Marzo de 2022 – Febrero de 2023 | Total acumulado |
|-------------------|---------------------------------|-----------------|
| África            | 8                               | 93              |
| El Pacífico       | 0                               | 18              |
| El Caribe         | 0                               | 20              |
| Asia Central      | 6                               | 78              |
| Asia Oriental     | 9                               | 153             |
| Europa Oriental   | 0                               | 33              |
| América Latina    | 4                               | 129             |
| Oriente Medio     | 5                               | 76              |
| América del Norte | 0                               | 52              |
| Europa Occidental | 12                              | 589             |
| Internacionales   | 93                              | 507             |

### C. Enfoque regional de las preguntas recibidas

Durante este periodo, la gran mayoría de las preguntas hacían referencia a operaciones mundiales, y las regiones de interés especificadas seguían siendo más o menos estables en todas las regiones. El cuadro 3 muestra un desglose de las regiones identificadas en las preguntas.

#### ► Cuadro 3: Enfoque regional de las preguntas

|                         | Marzo de 2022 – Febrero de 2023 | Total acumulado |
|-------------------------|---------------------------------|-----------------|
| África                  | 6                               | 142             |
| El Caribe               | 0                               | 27              |
| Asia Central            | 6                               | 144             |
| Asia Oriental           | 6                               | 197             |
| Europa Oriental         | 3                               | 64              |
| América Latina          | 4                               | 141             |
| Oriente Medio           | 3                               | 133             |
| América del Norte       | 1                               | 19              |
| Europa Occidental       | 8                               | 101             |
| Mundial/no especificado | 100                             | 916             |

### D. Sectores cubiertos en las preguntas

El cuadro 4 indica qué sectores se especificaron en las preguntas. Los cambios más significativos fueron:

- una disminución de las preguntas relativas a la agricultura (de 17 a 11) y a los servicios de salud (de 8 a 2), y un fuerte descenso de las preguntas relativas a los servicios públicos (de 21 a 5).
- un fuerte aumento de las preguntas relativas a las industrias extractivas (de 0 a 11), y un incremento de las relativas a la construcción (de 2 a 7).

#### ► Cuadro 4: Sectores en cuestión

| Sector                 | Marzo de 2021 – Febrero de 2022 | Mazo de 2022 – Febrero de 2023 | Total acumulado |
|------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| Agricultura            | 17                              | 11                             | 127             |
| Artesanal              | 0                               | 1                              | 4               |
| Biocombustibles        | 0                               | 4                              | 13              |
| Productos químicos     | 0                               | 4                              | 36              |
| Construcción           | 2                               | 7                              | 71              |
| Electrónica            | 3                               | 4                              | 81              |
| Industrias extractivas | 0                               | 11                             | 64              |
| Finanzas               | 0                               | 3                              | 79              |

|                           |    |    |     |
|---------------------------|----|----|-----|
| Alimentario               | 0  | 1  | 39  |
| Forestal                  | 0  | 1  | 5   |
| Textil y de la confección | 8  | 8  | 52  |
| Servicios de salud        | 8  | 2  | 37  |
| Industria pesada          | 0  | 5  | 49  |
| TIC                       | 6  | 2  | 37  |
| Industria ligera          | 4  | 7  | 89  |
| Productos farmacéuticos   | 0  | 0  | 14  |
| Gráfico/Editorial         | 0  | 0  | 4   |
| Servicios públicos        | 21 | 5  | 82  |
| Comercio al por menor     | 0  | 4  | 34  |
| Servicios                 | 7  | 3  | 83  |
| Transporte marítimo       | 2  | 0  | 44  |
| Suministros públicos      | 0  | 0  | 6   |
| No especificado           | 79 | 54 | 637 |

## E. Cuestiones planteadas en las preguntas

El cuadro 5 proporciona un desglose de las cuestiones planteadas en las preguntas durante este periodo objeto de examen. Entre las cuestiones fundamentales, las relativas a la SST siguieron siendo las más frecuentes, y a continuación las referentes al trabajo forzoso, el trabajo infantil, la no discriminación y la libertad sindical. Durante este periodo no hubo preguntas relacionadas con la negociación colectiva. Los salarios y los trabajadores migrantes también siguen siendo dos ámbitos centrales importantes. Dos preguntas hicieron referencia a las cuestiones laborales en la economía informal. Se añadieron dos nuevas páginas informativas al sitio web del Helpdesk, con miras a facilitar más información sobre la migración laboral y la violencia y el acoso.

► Cuadro 5: Desglose de las preguntas por ámbito de la Declaración EMN

| ÁMBITO DE LA DECLARACIÓN EMN | CATEGORÍA  | MARZO DE 2022 – FEBRERO DE 2023 | TOTAL ACUMULADO |
|------------------------------|--|---------------------------------|-----------------|
| <b>GENERAL</b>               | Cumplimiento de la legislación nacional                                  | 5                               | 58              |
|                              | Cumplimiento de los principios de las normas internacionales del trabajo | 3                               | 80              |
|                              | Definiciones   | 0                               | 45              |
|                              | Principios y derechos fundamentales en el trabajo                        | 1                               | 39              |
|                              | Enfoque de la RSE adoptado por la OIT                                    | 0                               | 27              |
| <b>EMPLEO</b>                | Trabajo infantil   | 8                               | 136             |
|                              | Trabajo forzoso  | 10                              | 131             |
|                              | Promoción del empleo   | 0                               | 11              |
|                              | Formalidad   | 2                               | 5               |
|                              | No discriminación  | 5                               | 83              |
|                              | Terminación de la relación de trabajo                                    | 4                               | 86              |
|                              | Relación de trabajo  | 0                               | 9               |
| Otra                         | 1  | 42                              |                 |

|   |   |    |     |
|---|---|----|-----|
| <b>FORMACIÓN</b>                        | Competencias y formación                                | 1  | 14  |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO Y DE VIDA</b> | General   | 0  | 15  |
|   | VIH/sida  | 1  | 3   |
|   | Horas de trabajo  | 9  | 97  |
|   | Vivienda/Alimentos                                      | 2  | 20  |
|   | SST   | 19 | 192 |
|   | Licencia remunerada                                     | 1  | 20  |
|   | Privacidad  | 0  | 11  |
|   | Seguridad social  | 3  | 40  |
|   | Salarios  | 10 | 109 |
| <b>RELACIONES DE TRABAJO</b>            | Negociación colectiva                                   | 0  | 41  |
|   | Libertad sindical                                       | 4  | 41  |
|   | Diálogo social  | 0  | 12  |
| <b>OTROS</b>                            | Trabajadores migrantes                                  | 6  | 113 |
|   | Categorías especiales de trabajadores                   | 2  | 63  |
|   | Normas internacionales del trabajo y productividad      | 0  | 3   |
|   | Enfoque de las empresas sostenibles adoptado por la OIT | 1  | 6   |
|   | Procedimiento de interpretación                         | 0  | 3   |
|   | Operaciones del Helpdesk                                | 0  | 18  |
|   | Solicitudes de colaboración                             | 4  | 28  |
|   | Diálogo entre las empresas y los sindicatos             | 0  | 4   |
|   | Información estadística                                 | 6  | 79  |
|   | Miscelánea  | 14 | 100 |
|   | La Declaración EMN como instrumento                     | 0  | 20  |

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

El sitio web se ha actualizado periódicamente con nueva información, e incluye nuevas publicaciones y herramientas de formación de la OIT. Se han creado dos nuevas secciones temáticas para responder al aumento de preguntas recibidas a través del servicio de asesoramiento especializado: una sección sobre [“Las empresas y la dimensión laboral de la debida diligencia en materia de derechos humanos”](#) con [herramientas y recursos para empresas sobre la dimensión laboral de la debida diligencia en materia de derechos humanos](#), una sección sobre [“Las empresas y la violencia y el acoso”](#) con [herramientas y recursos para empresas sobre la violencia y el acoso](#), y una sección sobre [“Las empresas y la migración laboral”](#), con [herramientas y recursos para empresas sobre la migración laboral](#).

El Helpdesk también ha creado un [“Centro de información por país”](#), en el que las empresas tienen acceso directo a las bases de datos/páginas web de la OIT que proporcionan información por país sobre los diferentes derechos laborales, a fin de orientar sus procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos.

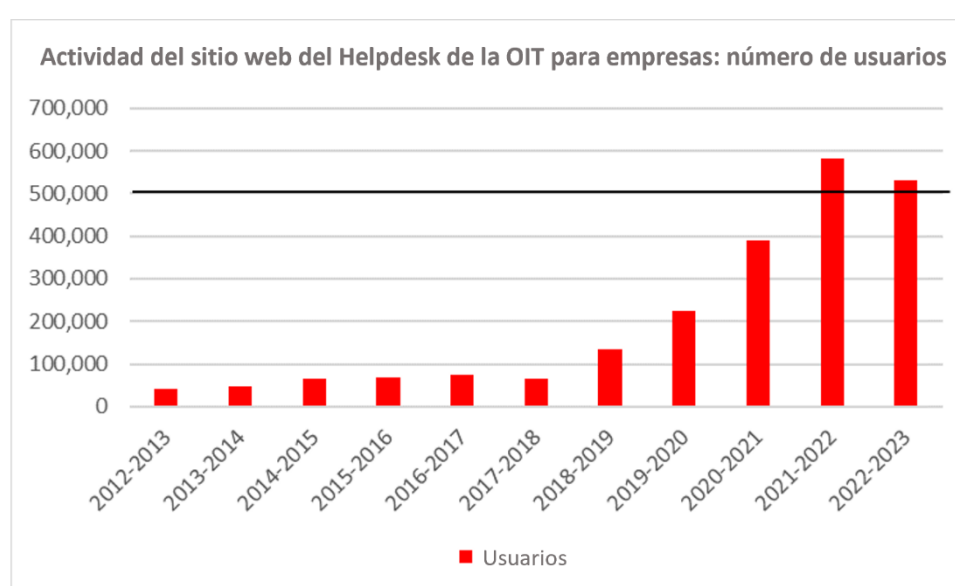
El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la OIT y el CIF-OIT elaboraron un [plan de aprendizaje electrónico para las empresas con objeto de fortalecer el respeto por las empresas de los principios laborales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas](#). Apoyándose en las normas, recursos y herramientas de la OIT, así como en la orientación



ofrecida por la Declaración EMN, este plan de aprendizaje electrónico conjunto gratuito que pretende ayudar a las empresas a promover el trabajo decente en sus operaciones y en las cadenas de suministro puede consultarse en el sitio web del Helpdesk de la OIT para empresas.

## A. Datos generales sobre los visitantes del sitio web

El cuadro 6 proporciona un resumen de la actividad hasta finales de febrero de 2023. El número de usuarios anuales sigue estando por encima del nivel de 500 000 alcanzado el año pasado<sup>3</sup> con una pequeña disminución (531 147 para el periodo 2022-2023 frente a 581 394 para el periodo anterior objeto de examen).



**El número promedio de aproximadamente 50 000 visitas cada mes es similar al del último periodo objeto de examen** (49 922 para el periodo de marzo de 2022 a febrero de 2023 frente a 54 481 para el mismo periodo el año pasado).

En la actualidad, el sitio web acumula más de 3,5 millones de visualizaciones de sus páginas.

<sup>3</sup> Los datos se recopilan a través de Google Analytics, y desde el periodo objeto de examen 2021-2022 comprenden todos los sitios web del Helpdesk en español, francés e inglés, y los sitios espejo en chino y japonés.

► **Cuadro 6: Actividad del sitio web del Helpdesk: comparaciones anuales<sup>4</sup> y total**

|   | 2011 - 2012       | 2012- 2013        | 2013- 2014        | 2014 - 2015       | 2015 - 2016       | 2016- 2017        | 2017- 2018        | 2018 - 2019         | 2019- 2020          | 2020- 2021          | 2021- 2022          | 2022- 2023     | Total general |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------|---------------|
| Visitas (promedio/mes)  | 19,717<br>(1,643) | 46,144<br>(3,845) | 55,491<br>(4,624) | 72,421<br>(6,035) | 74,705<br>(6,225) | 82,349<br>(6,862) | 75,742<br>(6,311) | 152,218<br>(12,684) | 255,124<br>(21,260) | 437,424<br>(36,452) | 653,772<br>(54,481) | <b>49,922</b>  | 2,524,182     |
| Usuarios  | 16,355            | 40,656            | 48,937            | 66,609            | 67,954            | 75,376            | 67,178            | 135,706             | 224,332             | 391,113             | 581,394             | <b>531,147</b> | 2,246,757     |
| % de nuevos usuarios  | 60%               | 72.5%             | 76%               | 79.65%            | 78,27%            | 80,88%            | 82.5%             | 82.2%               | 81.9%               | 81,3%               | 82.7%               | <b>83%</b>     | -             |
| Países o territorios en los que están ubicados los visitantes | 144               | 194               | 205               | 209               | 213               | 210               | 210               | 212                 | 212                 | 225                 | 228                 | <b>224</b>     | -             |
| Páginas visualizadas  | 48,031            | 68,364            | 75,821            | 94,791            | 96,984            | 102,819           | 97,905            | 222,013             | 367,447             | 597,730             | 860,268             | <b>782,929</b> | 3,511,893     |

**B. Distribución geográfica de los usuarios**

Los usuarios estaban ubicados en las cinco regiones. Las Américas sigue siendo la región de la que provenía la mayoría de los usuarios (más del 60 por ciento). Asia continúa estando por encima del nivel del 20 por ciento alcanzado el año pasado tras los continuos esfuerzos de promoción de diversos materiales de información en diferentes idiomas elaborados por el proyecto “Cadenas de suministro responsables en Asia, financiado por la UE, la OIT y la OCDE.

|              | 2011- 2012        | 2012- 2013         | 2013- 2014         | 2014- 2015         | 2015- 2016         | 2016- 2017         | 2017- 2018         | 2018- 2019         | 2019- 2020          | 2020- 2021          | 2021- 2022          | 2022- 2023                  |
|--------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|
| África       | 1 471<br>(7,42%)  | 2 512<br>(5,43%)   | 3 259<br>(5,86%)   | 3 456<br>(4,77%)   | 2 656<br>(4,49%)   | 3 416<br>(5,13%)   | 3 590<br>(5,29%)   | 6 825<br>(5,03%)   | 12 392<br>(5,49%)   | 24 462<br>(6,31%)   | 34 300<br>(5,89%)   | <b>33 951<br/>(6,34%)</b>   |
| Las Américas | 7,128<br>(35,93%) | 23 962<br>(51,79%) | 33 068<br>(59,50%) | 46 929<br>(64,80%) | 40 748<br>(68,83%) | 44 830<br>(67,31%) | 44,706<br>(65,83%) | 99 240<br>(73,07%) | 173 530<br>(76,90%) | 270 397<br>(69,74%) | 365 161<br>(62,73%) | <b>340 532<br/>(63,62%)</b> |
| Asia         | 3,088<br>(15,57%) | 5 320<br>(11,50%)  | 4 867<br>(8,76%)   | 6 284<br>(8,68%)   | 5 786<br>(9,77%)   | 5 611<br>(8,42 %)  | 6 756<br>(9,95%)   | 9 923<br>(7,31%)   | 12 138<br>(5,38%)   | 54 651<br>(14,10%)  | 135 977<br>(23,36%) | <b>115 445<br/>(21,57%)</b> |
| Europa       | 7,358<br>(37,09%) | 12 263<br>(26,50%) | 11 851<br>(21,32%) | 14 325<br>(19,78%) | 8 959<br>(15,13%)  | 11 576<br>(17,38%) | 11 708<br>(17,24%) | 18 433<br>(13,57%) | 25 742<br>(11,41%)  | 35 182<br>(9,07%)   | 43 822<br>(7,53%)   | <b>43 253<br/>(8,08%)</b>   |
| Oceanía      | 448<br>(2,26%)    | 875<br>(1,89%)     | 1 298<br>(2,34%)   | 1 123<br>(1,55%)   | 800<br>(1,35%)     | 710<br>(1,07%)     | 921<br>(1,36%)     | 1 240<br>(0,91%)   | 1 452<br>(0,64%)    | 2 036<br>(0,53%)    | 2 442<br>(0,42%)    | <b>1 801<br/>(0,34%)</b>    |
| Desconocido  | 344<br>(1,73%)    | 1 339<br>(2,89%)   | 1 233<br>(2,22%)   | 304<br>(0,42%)     | 250<br>(0,42%)     | 458<br>(0,69%)     | 235<br>(0,35%)     | 155<br>(0,11%)     | 410<br>(0,18%)      | 976<br>(0,25%)      | 428<br>(0,02%)      | <b>259<br/>(0,05%)</b>      |

<sup>4</sup> El sitio web se creó en octubre de 2010, por lo que los datos para 2010 quedan excluidos. Los datos se compilaron del 1° de marzo al 18 de febrero de cada año.

### **Los primeros 25 países en general fueron**

- |                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| 1. Colombia        | 14. Chile                |
| 2. Perú            | 15. República Dominicana |
| 3. México          | 16. El Salvador          |
| 4. India           | 17. Malasia              |
| 5. Ecuador         | 18. Sudáfrica            |
| 6. España          | 19. Marruecos            |
| 7. Filipinas       | 20. Venezuela            |
| 8. Japón           | 21. Canadá               |
| 9. Argentina       | 22. Panamá               |
| 10. Francia        | 23. Honduras             |
| 11. Guatemala      | 24. Costa Rica           |
| 12. Estados Unidos | 25. Kenya                |
| 13. Bolivia        |                          |

### **C. Páginas web más visitadas**

Las páginas web que contienen preguntas y respuestas sobre los salarios, la libertad sindical y la seguridad y salud en el trabajo en español son las más visitadas, y a continuación las páginas con preguntas y respuestas y páginas temáticas sobre diversos temas en español, francés e inglés. Los usuarios siguen demostrando un gran interés en cuestiones tales como la libertad sindical y la negociación colectiva, los salarios, la seguridad y salud en el trabajo, y la no discriminación y la igualdad.

Las diez páginas web del Helpdesk más visitadas fueron:

| <b>Página web</b>   | <b>Visualizaciones de la página</b> |
|---|-------------------------------------|
| 1. Preguntas y respuestas sobre los salarios (español)  | 107 492                             |
| 2. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la libertad sindical (en español)                | 90 382                              |
| 3. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la seguridad y salud en el trabajo (en español)  | 64 782                              |
| 4. Preguntas y respuestas sobre la negociación colectiva (en inglés)                            | 45 459                              |
| 5. Preguntas y respuestas sobre las empresas, la discriminación y la igualdad (en inglés)       | 44 746                              |
| 6. Preguntas y respuestas sobre las empresas, la no discriminación y la igualdad (en español)   | 41 842                              |
| 7. Preguntas y respuestas sobre la negociación colectiva (en español)                           | 18 068                              |
| 8. Preguntas y respuestas sobre los salarios (en inglés)  | 15 684                              |
| 9. Las empresas y la libertad sindical (en español)   | 13 824                              |
| 10. Las empresas y la COVID-19 (en español)   | 11 321                              |
| 11. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la seguridad y salud en el trabajo (en francés) | 10 947                              |

## D. Fuentes del tráfico del sitio web

La mayoría de los usuarios (el 91,5%) accedieron al sitio web del Helpdesk a través de búsquedas orgánicas por conducto de motores de búsqueda; el 7,6 por ciento accedió a él directamente (escribiendo la dirección URL en su navegador o pulsando en un enlace de sus marcapáginas o documentos en PDF). Solo el 0,8% fue remitido al sitio web del Helpdesk desde otro sitio web y el resto accedió a él a través de redes sociales o de una referencia contenida en un correo electrónico.

Los principales sitios web de referencia son los siguientes:

- Ministerio de Economía, Comercio e Industria (METI) del Japón: 252
- Sistema de información académico, administrativo, Comercial CRM y de educación virtual para instituciones de educación (<https://site4.q10.com/>): 246
- Freedom United: 146
- Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar del Japón (MHLW): 140
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas: 85
- Centro Internacional de Formación de la OIT (CIF-OIT): 80

### Información de contacto

**Organización Internacional del Trabajo**  
Route des Morillons 4  
CH-1211 Ginebra 22  
Suiza

Helpdesk de la OIT para empresas  
<http://www.ilo.org/assistance>  
assistance@ilo.org