

OIT - Encuesta relativa al examen de las actividades en el terreno

La OIT está llevando a cabo un examen del conjunto de sus actividades en el terreno (las operaciones, la estructura y la cooperación técnica) con objeto de mejorar la eficacia y calidad de los servicios prestados a los mandantes (gobiernos y organizaciones de empleadores y de trabajadores). Este examen forma parte del proceso de reforma de la Oficina que el Director General inició en octubre de 2012.

En este sentido, estamos muy interesados en **saber qué es lo que los mandantes valoran y esperan de la OIT**, qué percepción tienen de los servicios prestados por la OIT y cuál es su grado de satisfacción. Con este fin, la OIT ha contratado a una reconocida consultora internacional para llevar a cabo una encuesta entre los mandantes y otros interlocutores clave de la OIT que participan en la prestación de servicios a los mandantes. Toda la información recopilada recibirá un trato confidencial y sólo se comunicarán a la OIT los resultados globales. La OIT utilizará las conclusiones de la encuesta para identificar y priorizar las mejoras que se podrían introducir en la prestación de servicios. Las conclusiones también servirán de base para determinar en el futuro si se han logrado estas mejoras.

La encuesta le tomará aproximadamente **15 minutos** y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

Se ruega a todos los participantes en la encuesta que respondan a título personal.

Los **resultados** de la encuesta servirán para **formular propuestas de mejora** en relación con las actividades en el terreno y la cooperación técnica en el otoño de 2013.

Les agradecemos su participación.

1. Preguntas de orden general

Esta es una encuesta anónima, pero le agradeceríamos que nos proporcionara información sobre su lugar de trabajo y su relación con la OIT para que podamos realizar un análisis más preciso.

1.1 Describa su organización utilizando uno de los criterios indicados a continuación.

Tipo de organización	X
Gobierno (Ministerio de Trabajo o equivalente)	
Gobierno (Ministerio de Economía o equivalente)	
Gobierno (otro departamento)	
Organización de trabajadores	
Organización de empleadores	
Otra organización	
Si ha contestado Otra, sírvase especificar	

1.2 ¿En/con qué zona geográfica trabaja principalmente?

Zona geográfica	X
África	
Américas	
Estados árabes	
Asia y el Pacífico	
Europa Oriental	
Europa Occidental	

1.3 ¿Cuál es el nivel de ingreso del país en el que trabaja principalmente (ingreso nacional bruto per cápita)?

Haga clic en el enlace siguiente para consultar la clasificación del nivel de ingreso por país (de ser necesario): <http://datos.bancomundial.org/pais>

Nivel de ingreso del país	X
Ingreso bajo (1 035 dólares EE.UU. o menos)	
Ingreso mediano bajo (de 1 036 a 4 085 dólares EE.UU.)	
Ingreso mediano alto (de 4 086 a 12 615 dólares EE.UU.)	

Ingreso alto (12 616 dólares EE.UU. o más)	
--	--

1.4 ¿Ha trabajado su organización con la OIT en los últimos tres años?

Sí	
No	

2. Qué es la OIT para usted

Esta sección tiene por objeto determinar cuál es su percepción general de la OIT y el papel que ésta desempeña en su organización (ministerio, organización de empleadores, organización de trabajadores, otra organización) y en el país para el que trabaja principalmente.

2.1 ¿Cómo describiría su **conocimiento** de la OIT o el **grado de relación** que mantiene con ella?

Conocimiento/grado de relación	X
Trabajo con la OIT de forma regular	
Trabajo con la OIT de forma ocasional	
Conozco la OIT pero nunca he trabajado con la Organización	
Sé muy poco de la OIT	
Nunca he oído hablar de la OIT	

2.2 ¿En qué medida la OIT es **esencial** para su organización?

Importancia	X
Indispensable	
Importante pero no indispensable	
Deseable pero no importante	
Irrelevante	

2.3 En el país en el que trabaja principalmente, ¿en qué medida es **importante** la influencia que tiene la OIT en las políticas, los programas o la creación de capacidad a escala nacional en los ámbitos del empleo y de las cuestiones laborales?

Importancia	X
Sumamente importante	

Muy importante	
Moderadamente importante	
Algo importante	
Nada importante	

2.4 ¿Cómo evalúa la **comprensión por la OIT de las necesidades de su organización?**

Comprensión de las necesidades	X
La OIT entiende perfectamente las necesidades de mi organización	
La OIT entiende la mayoría de las necesidades de mi organización	
La OIT entiende algunas necesidades de mi organización	
La OIT entiende poco las necesidades de mi organización	
La OIT no entiende ninguna de las necesidades de mi organización	

2.5 ¿Cómo evaluaría la **eficacia de los servicios de la OIT con respecto a los de otros organismos internacionales o regionales que trabajan en ámbitos similares?**

Eficacia con respecto a otros organismos	X
Excelente	
Superior a la media	
Media	
Inferior a la media	
Deficiente	

3. Su opinión sobre los servicios de la OIT

En esta sección se enumeran los servicios que la OIT proporciona actualmente y los principales factores que determinan la calidad y la prestación de esos servicios. Las preguntas tienen por objeto determinar la importancia que usted atribuye a esos servicios y factores, y su grado de satisfacción.

Escala de respuestas para las preguntas que figuran a continuación					
	1	2	3	4	5
Importancia para usted	<i>Nada importante</i>	<i>Algo importante</i>	<i>Moderadamente importante</i>	<i>Muy importante</i>	<i>Sumamente importante (crucial)</i>

Grado de satisfacción	1 <i>Actualmente no se presta ese servicio</i>	2 <i>No responde a los requisitos</i>	3 <i>Responde a los requisitos en cierta medida</i>	4 <i>Responde plenamente a los requisitos</i>	5 <i>Supera con creces los requisitos</i>
	1 <i>Se prevé que disminuyan considerablemente</i>	2 <i>Se prevé que disminuyan moderadamente</i>	3 <i>No se prevén cambios</i>	4 <i>Se prevé que aumenten moderadamente</i>	5 <i>Se prevé que aumenten significativamente</i>

3.1 En general, ¿qué percepción personal tiene de:

- la **importancia** que los servicios de la OIT revisten para su organización?
- su **satisfacción** con los servicios prestados por la OIT a su organización?
- la **evolución prevista de las necesidades** de su organización respecto de servicios como los que presta la OIT?

Lista de servicios prestados por la OIT	Importancia para usted	Grado de satisfacción	Evolución prevista de las necesidades de la organización
1. Creación y divulgación de conocimientos			
1.1 Estadísticas sobre el mundo del trabajo			
1.2 Asesoramiento técnico sobre recopilación de datos, análisis y encuestas en los países			
1.3 Investigación aplicada, incluido el análisis comparativo de políticas y su eficacia en los diversos contextos			
1.4 Gestión del conocimiento (publicación de libros, informes, artículos, estudios de casos, buenas prácticas...)			
2. Asesoramiento y servicios técnicos en materia de políticas			
2.1 Asesoramiento técnico sobre la elaboración, la aplicación, el análisis y la evaluación del impacto de políticas y programas			
2.2 Asesoramiento técnico sobre legislación y reglamentación laboral			
2.3 Asesoramiento técnico a los mandantes tripartitos sobre la elaboración y la ejecución de Programas de Trabajo Decente por País (PTDP)			

2.4 Asesoramiento técnico sobre la aplicación de las normas internacionales del trabajo, incluido el seguimiento de los comentarios de los órganos de control de la OIT			
2.5 Identificación e intercambio de ejemplos de buenas prácticas en los programas y políticas de los Estados Miembros			
3. Diálogo en materia de políticas			
3.1 Facilitación del diálogo de los mandantes sobre las políticas, las cuestiones jurídicas y las relaciones laborales			
3.2 Facilitación de los procesos consultivos entre los mandantes y otras partes interesadas			
3.3 Asesoramiento técnico sobre coherencia de las políticas y coordinación interministerial			
4. Desarrollo de capacidades			
4.1 Desarrollo, implementación y evaluación de proyectos piloto/de asistencia directa			
4.2 Servicios técnicos para el desarrollo de la capacidad institucional			
4.3 Formación (presencial y a distancia)			
4.4 Becas y visitas de estudio a otros países			
4.5 Facilitación de los intercambios inter pares en el ámbito de la cooperación Sur-Sur y la cooperación triangular, entre mandantes de distintos países			
4.6 Redes de expertos en áreas temáticas específicas			
5. Promoción, información y comunicación			
5.1 Campañas promocionales sobre la actividad normativa y la labor en materia de políticas de la OIT			
5.2 Servicios de reuniones (planificación y coordinación, interpretación, traducción, impresión) para reuniones y talleres de ámbito mundial, regional y nacional			

3.2 ¿Cómo evalúa la importancia de la **calidad de los servicios** prestados por la OIT a su organización, y cuál es su nivel de satisfacción? (Los diferentes rubros del cuadro no se han clasificado por orden de importancia.)

Calidad de los servicios	Importancia	Satisfacción
Autonomía		

(Su organización o país es autosuficiente tras la intervención de la OIT.)		
Coherencia (La calidad del servicio es constante en el tiempo y en todos los lugares.)		
Innovación (La OIT genera nuevas ideas, metodologías o soluciones con aplicaciones prácticas para su organización o país.)		
Participación (La OIT promueve de forma activa la participación de todas las partes, incluida su organización, en el desarrollo y la implementación de soluciones.)		
Pertinencia (Los servicios están adaptados a las necesidades de su organización o país.)		
Resultados (Los servicios tienen el impacto deseado en su organización o país.)		
Competencia técnica (La OIT proporciona el nivel adecuado de conocimientos y competencias para llevar a cabo sus tareas con éxito.)		

3.3 Evalúe la **ejecución de los servicios** prestados por la OIT a su organización de acuerdo con:

- la importancia que tienen
- el grado de satisfacción que le proporcionan

(Los diferentes rubros del cuadro no se han clasificado por orden de importancia.)

Prestación de servicios	Importancia	Satisfacción
Accesibilidad (Los servicios de la OIT son fáciles de obtener, entender y utilizar.)		
Eficacia de la comunicación (La comunicación de la OIT es transparente, y su contenido, los medios utilizados para transmitirla y el momento en que se transmite son adecuados.)		
Eficiencia (Los servicios de la OIT utilizan de manera óptima los recursos de su		

organización y de la OIT.)		
Fiabilidad (La OIT cumple sus compromisos.)		
Puntualidad (Los servicios se prestan a tiempo cuando la organización los necesita.)		

3.4 En su organización, ¿qué importancia tiene la **actitud del personal** de la OIT, y cuál es su nivel de satisfacción al respecto? (Los diferentes rubros del cuadro no se han clasificado por orden de importancia.)

Actitud del personal	Importancia	Satisfacción
Cercanía (Es fácil ponerse en contacto e interactuar con el personal de la OIT.)		
Empatía (El personal de la OIT entiende la situación de su organización y permanece a la escucha.)		
Flexibilidad (El personal de la OIT es receptivo a los cambios y adapta su forma de trabajar a cada situación.)		
Honestidad (El personal de la OIT es digno de confianza, justo e íntegro.)		
Objetividad (El personal de la OIT no se deja llevar indebidamente por sus propias opiniones o creencias personales durante la prestación de servicios.)		

3.5 ¿Cómo ha evolucionado a su juicio la **eficacia de la prestación de servicios** por la OIT a lo largo de los tres últimos años?

Evolución de la eficacia	X
Ha mejorado significativamente	
Ha mejorado ligeramente	
No se aprecian diferencias	
Ha disminuido ligeramente	
Ha disminuido significativamente	

4. Sugerencias para mejorar

Esta sección tiene por objeto identificar posibles mejoras de los servicios prestados por la OIT a su organización y recabar comentarios que puedan ayudar a la OIT a aumentar la eficacia de los servicios prestados.

4.1 ¿Qué impacto tendrían los siguientes **cambios** para dar respuesta a sus necesidades? (Los diferentes rubros del cuadro no se han clasificado por orden de importancia.)

<i>Escala de respuestas</i>					
	1	2	3	4	5
Impacto potencial	<i>Muy negativo</i>	<i>Ligeramente negativo</i>	<i>No se aprecia ningún impacto</i>	<i>Ligeramente positivo</i>	<i>Muy positivo</i>

Lista de cambios por ámbito	X
Mayor orientación al cliente	
Mayor transparencia con su organización o país	
Mejora de la puntualidad de la respuesta de la OIT a las solicitudes de su organización o país y a los plazos internos de su organización o país	
Mejora de la capacidad para transferir conocimientos a su organización o país	
Mejora de la coordinación entre la sede, las oficinas regionales y otras oficinas de la OIT en el terreno – unidos en la acción	
Mejora de las competencias técnicas del personal de la OIT	
Mejora de la capacidad de los mandantes de la OIT y otras partes interesadas para buscar y obtener información directamente de las bases de conocimientos en línea de la OIT	
Mejora de la capacidad de la OIT para poner a disposición de su organización o país las mejores prácticas y las experiencias de otros países	
Mejora de la imparcialidad del personal de la OIT con respecto a cada uno de los mandantes tripartitos	
Mejora de la coordinación con el personal de su organización en lo relativo a la prestación de servicios	
Mejora de la representación oficial de la OIT en los países	
Mejora de la presencia técnica de la OIT en los países	
Invitación de expertos de la OIT de otros países con miras a aumentar el alcance y la profundidad de la asistencia técnica proporcionada a su organización o país	

4.2 En el marco de un presupuesto realista, indique **el cambio más importante** que la OIT podría introducir para mejorar la calidad de los servicios que presta o para dar respuesta a las necesidades concretas de su organización o país (pregunta abierta)

Prioridad	Explicación