

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

Informe sobre enero de 2024 – diciembre de  
2024

## ► Índice

---

|                                                           | Page      |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introducción</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>I. Servicio de asistencia individual</b>               | <b>4</b>  |
| A. Número de preguntas y usuarios                         | 4         |
| B. Origen regional de los usuarios                        | 5         |
| C. Enfoque regional de las preguntas recibidas            | 6         |
| D. Sectores cubiertos en las preguntas                    | 6         |
| E. Cuestiones planteadas en las preguntas                 | 7         |
| <b>II. Sitio web del Helpdesk de la OIT para empresas</b> | <b>10</b> |
| A. Datos generales sobre los visitantes del sitio web     | 10        |
| B. Distribución geográfica de los usuarios                | 11        |
| C. Páginas web más visitadas                              | 12        |

## ► Introducción

---

El Helpdesk de la OIT para empresas proporciona asesoramiento especializado y orientación 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). Fue establecido por el Consejo de Administración en 2009.

El Helpdesk se compone de dos servicios:

- un servicio gratuito y confidencial que responde a solicitudes individuales, y
- un sitio web que es una ventanilla única para información, herramientas prácticas y próximas oportunidades de formación que son pertinentes para las empresas.

Las solicitudes individuales que pueden ser de interés para otros usuarios<sup>1</sup> son anonimizadas y se publican en el sitio web de preguntas y respuestas, junto con herramientas y recursos de la OIT, e información sobre próximas oportunidades de formación. La Oficina actualiza regularmente el sitio web. 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.

El Helpdesk se promueve en la [página de inicio del sitio web de la OIT](#) y en varias páginas temáticas y de departamentos. El Helpdesk es una de las herramientas operacionales de la Declaración EMN y la Oficina alienta a los mandantes a utilizar el Helpdesk como parte de las actividades de promoción de la Declaración EMN. El Centro Internacional de Formación de la OIT también promueve el Helpdesk y utiliza preguntas y respuestas pertinentes en las actividades de formación como una base para estimular la discusión sobre la situaciones en el mundo real. El folleto promocional sobre el Helpdesk está disponible en español, francés, inglés y portugués, y se distribuye ampliamente. Algunos proyectos de cooperación para el desarrollo promueven asimismo el Helpdesk y han traducido los materiales de promoción del Helpdesk a diferentes idiomas, incluidos el bahasa/malayo, el bengali, el lao y el portugués, haciéndolo visible en muchos países. La Oficina también promueve el Helpdesk en todos los eventos pertinentes en los que participa la OIT, incluido el Foro sobre las Empresas y los Derechos Humanos (anual) y foros regionales conexos, y la Conferencia Mundial de Inversiones.

---

<sup>1</sup> Las preguntas publicadas pueden modificarse para preservar la confidencialidad.

## ► I. Servicio de asistencia individual

### A. Número de preguntas y usuarios

El Helpdesk ha respondido a 2 077 preguntas individuales desde su establecimiento en 2009 hasta diciembre de 2024. Durante el periodo que se examina, comprendido entre enero y diciembre de 2024, el Helpdesk ha respondido a 195 solicitudes admisibles.<sup>2</sup> Esto representa una ligera disminución en relación con las 207 solicitudes registradas en 2023, pero continúa superando el promedio anual de 136 solicitudes durante todos los años de funcionamiento.

El grupo dominante de usuarios siguen siendo fundamentalmente las empresas multinacionales (142 de 195 preguntas, o el 62 por ciento). Otros grupos importantes de usuarios fueron las iniciativas de RSE/CER no gubernamentales (14), y diversas entidades gubernamentales (11). El número de proveedores autoidentificados que solicitaron aclaración de una solicitud de un comprador se mantuvo estable, en 7 solicitudes.

Los mayores grupos de usuarios del servicio de asistencia individual son las empresas, los trabajadores y sus representantes, y las iniciativas de RSE/CER (industria y múltiples partes interesadas). Sin embargo, el Helpdesk también ha prestado asistencia a otros grupos, en particular las organizaciones intergubernamentales (fundamentalmente aquellas cuya actividad se centra en el comercio, el desarrollo y los derechos humanos), los organismos gubernamentales (en relación con las políticas públicas, por ejemplo, la ayuda al desarrollo, las adquisiciones, la promoción de las exportaciones, los requisitos relativos a las importaciones, las políticas relativas a la RSE/CER y los planes nacionales de acción sobre las empresas y los derechos humanos) y las organizaciones de empleadores. Otros usuarios son las ONG, los periodistas, los consultores y los investigadores académicos. El cuadro 1 proporciona un desglose de los usuarios.

► Cuadro 1: Desglose de los usuarios por tipo<sup>3</sup>

|                               | Enero-diciembre de 2024 | Total acumulado en diciembre de 2024 |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Trabajadores o sindicatos     | 14                      | 184                                  |
| Organizaciones de empleadores | 0                       | 3                                    |
| Gobiernos                     | 11                      | 130                                  |
| Intergubernamentales          | 7                       | 44                                   |
| Iniciativas de RSE/CER        | 13                      | 86                                   |

<sup>2</sup> Debido al cambio en el periodo que se examina, de marzo-febrero a enero-diciembre, no es posible realizar una comparación con las cifras de años anteriores. Esta se reanudará con el informe del próximo año. Esto afecta asimismo a los totales indicados en los Cuadros.

<sup>3</sup> N.B: Los usuarios no suman el total de usuarios, debido a que algunos entran en más de una categoría, por ejemplo, "pymes" y "proveedores".

|                                   |     |       |
|-----------------------------------|-----|-------|
| <b>Empresas multinacionales</b>   | 141 | 1 561 |
| <b>Pymes</b>                      | 0   | 27    |
| <b>Proveedores</b>                | 7   | 38    |
| <b>Investigadores/Periodistas</b> | 2   | 108   |
| <b>ONG</b>                        | 0   | 28    |
| <b>Desconocidos</b>               | 0   | 80    |
| <b>Total</b>                      | 195 | 2 077 |

## B. Origen regional de los usuarios

De las preguntas que contenían información que permite identificar la región del usuario, las más continuas provenían de Europa Occidental, y a continuación de Europa Oriental, Oriente Medio, Asia Oriental y África. El cuadro 2 proporciona un desglose de los usuarios por región.

### ► Cuadro 2: Deglose de los usuarios por región

|                          | Enero-diciembre de 2024 | Total acumulado en diciembre de 2024 |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| <b>África</b>            | 3                       | 99                                   |
| <b>El Pacífico</b>       | 0                       | 18                                   |
| <b>El Caribe</b>         | 0                       | 21                                   |
| <b>Asia Central</b>      | 0                       | 83                                   |
| <b>Asia Oriental</b>     | 6                       | 160                                  |
| <b>Europa Oriental</b>   | 8                       | 46                                   |
| <b>América Latina</b>    | 0                       | 131                                  |
| <b>Oriente Medio</b>     | 6                       | 84                                   |
| <b>América del Norte</b> | 0                       | 55                                   |
| <b>Europa Occidental</b> | 25                      | 634                                  |
| <b>Internacional</b>     | 69                      | 628                                  |

## C. Enfoque regional de las preguntas recibidas

Durante este periodo, la gran mayoría de las preguntas hacían referencia a las operaciones mundiales, continuando la tendencia de años anteriores. Entre las regiones de interés, Asia Oriental y Europa Oriental fueron las más comunes. El cuadro 3 proporciona un desglose de las regiones identificadas en las preguntas.

► Cuadro 3: Enfoque regional de las preguntas

|                         | Enero-diciembre de 2024 | Total acumulado en diciembre de 2024 |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| África                  | 4                       | 149                                  |
| El Caribe               | 0                       | 28                                   |
| Asia Central            | 7                       | 159                                  |
| Asia Oriental           | 13                      | 220                                  |
| Europa Oriental         | 13                      | 84                                   |
| América Latina          | 3                       | 149                                  |
| Oriente Medio           | 5                       | 142                                  |
| América del Norte       | 6                       | 28                                   |
| Europa Occidental       | 3                       | 116                                  |
| Mundial/no especificado | 141                     | 1 057                                |

## D. Sectores cubiertos en las preguntas

El cuadro 4 indica qué sectores se especificaron en las preguntas. La agricultura y las industrias extractivas fueron nuevamente los dos sectores especificados con más frecuencia en las preguntas. Sin embargo, la mayoría de las preguntas no eran específicas de cada sector.

► Cuadro 4: Sectores en cuestión

|                    | Enero-diciembre de 2024 | Total acumulado en diciembre de 2024 |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Agricultura        | 13                      | 130                                  |
| Artesanal          | 0                       | 4                                    |
| Biocombustibles    | 0                       | 13                                   |
| Productos químicos | 5                       | 36                                   |

|                                  |    |     |
|----------------------------------|----|-----|
| <b>Construcción</b>              | 5  | 76  |
| <b>Electrónica</b>               | 7  | 88  |
| <b>Industrias extractivas</b>    | 14 | 65  |
| <b>Finanzas</b>                  | 8  | 87  |
| <b>Alimentario</b>               | 0  | 39  |
| <b>Forestal</b>                  | 1  | 6   |
| <b>Textil y de la confección</b> | 7  | 59  |
| <b>Servicios de salud</b>        | 0  | 37  |
| <b>Industria pesada</b>          | 2  | 51  |
| <b>TIC</b>                       | 0  | 37  |
| <b>Industria ligera</b>          | 5  | 89  |
| <b>Productos farmacéuticos</b>   | 0  | 14  |
| <b>Imprenta/Publicación</b>      | 0  | 4   |
| <b>Servicios públicos</b>        | 1  | 83  |
| <b>Comercio al por menor</b>     | 0  | 34  |
| <b>Servicios</b>                 | 7  | 83  |
| <b>Transporte marítimo</b>       | 1  | 45  |
| <b>Suministros públicos</b>      | 0  | 6   |
| <b>No especificado</b>           | 91 | 728 |

## 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. Las tres primeras preguntas planteadas incluyeron las horas de trabajo, la seguridad y salud en el trabajo y la no discriminación. Hubo ocho preguntas que se derivaron de auditorías sociales.

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

| Ámbito de la Declaración EMN            | Tema                                                                     | Enero-diciembre 2024 | Total en diciembre de 2024 |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>General</b>                          | Cumplimiento de la legislación nacional                                  | 2                    | 65                         |
|                                         | Cumplimiento de los principios de las normas internacionales del trabajo | 0                    | 81                         |
|                                         | Definiciones                                                             | 7                    | 54                         |
|                                         | Principios y derechos fundamentales en el trabajo                        | 0                    | 43                         |
|                                         | Enfoque de la RSE/CER adoptado por la OIT                                | 0                    | 27                         |
| <b>Empleo</b>                           | Trabajo infantil                                                         | 8                    | 149                        |
|                                         | Trabajo forzoso                                                          | 13                   | 158                        |
|                                         | Promoción del empleo                                                     | 9                    | 22                         |
|                                         | Formalidad                                                               | 2                    | 9                          |
|                                         | No discriminación                                                        | 17                   | 108                        |
|                                         | Terminación de la relación de trabajo                                    | 6                    | 96                         |
|                                         | Relación de trabajo                                                      | 1                    | 10                         |
|                                         | Otro                                                                     | 3                    | 45                         |
| <b>Formación</b>                        | Competencias y formación                                                 | 4                    | 19                         |
| <b>Condiciones de trabajo y de vida</b> | General                                                                  | 1                    | 16                         |
|                                         | VIH/sida                                                                 | 2                    | 5                          |
|                                         | Horas de trabajo                                                         | 22                   | 132                        |
|                                         | Vivienda/Alimentos                                                       | 2                    | 23                         |
|                                         | SST                                                                      | 21                   | 130                        |
|                                         | Licencia remunerada                                                      | 1                    | 23                         |
|                                         | Privacidad                                                               | 0                    | 11                         |
|                                         | Seguridad social                                                         | 2                    | 44                         |
|                                         | Salarios                                                                 | 12                   | 135                        |
| <b>Relaciones de trabajo</b>            | Negociación colectiva                                                    | 4                    | 46                         |

|              |                                                         |    |     |
|--------------|---------------------------------------------------------|----|-----|
|              | Libertad sindical                                       | 2  | 46  |
|              | Diálogo social                                          | 0  | 12  |
| <b>Otros</b> | Trabajadores migrantes                                  | 9  | 140 |
|              | Categorías especiales de trabajadores                   | 3  | 70  |
|              | Normas internacionales del trabajo y productividad      | 3  | 7   |
|              | Enfoque de las empresas sostenibles adoptado por la OIT | 0  | 6   |
|              | Procedimiento de interpretación                         | 0  | 3   |
|              | Operaciones del Helpdesk                                | 0  | 18  |
|              | Solicitudes de colaboración                             | 0  | 33  |
|              | Diálogo entre las empresas y los sindicatos             | 1  | 4   |
|              | Información estadística                                 | 10 | 95  |
|              | Miscelánea                                              | 16 | 140 |
|              | 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, incluidas nuevas publicaciones y herramientas de formación de la OIT que son pertinentes para las empresas de todos los tamaños, sectores y regiones geográficas. Se ha creado una nueva sección temática sobre [Empresas y transición justa](#) con [Herramientas y recursos para las empresas sobre una transición justa](#), a fin de atender la creciente demanda de información sobre este tema por parte de las empresas.

El sitio web del Helpdesk de la OIT para empresas cubre actualmente un total de 16 ámbitos temáticos diferentes.

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

El cuadro 6 proporciona un resumen de la actividad durante los años civiles 2023 y 2024 y datos acumulados desde la creación del sitio web, en 2010.

Los datos se recopilan a través de Google Analytics, e incluyen todos los sitios web del Helpdesk en español, francés e inglés y los sitios web espejo en chino.

El informe actual cubre los datos recopilados durante el año civil 2024 (del 1º de enero al 31 de diciembre de 2024).

En 2024, el número de usuarios anuales ascendió a 472 804. Si bien esta cifra es algo inferior a los 517 800 registrados en 2023, esta disminución puede atribuirse a la migración completa del sitio web de la OIT en abril, que afectó temporalmente la accesibilidad del contenido durante parte del año debido a enlaces rotos y a páginas perdidas. El equipo del Helpdesk de la OIT trabajó con celeridad para restaurar la plena funcionalidad, garantizando que los usuarios pudieran recuperar un acceso ininterrumpido a recursos primordiales.

**El número acumulado de páginas visualizadas se aproxima a 5 millones**, lo que pone de relieve la pertinencia continua de la plataforma y la confianza que ha generado a escala mundial. Este hito refuerza la posición del Helpdesk como un recurso esencial para las empresas que buscan orientación sobre prácticas laborales responsables.

► Cuadro 6: Actividad del sitio web del Helpdesk – Comparación para los años civiles 2023 y 2024, y total acumulado desde 2010, en diciembre de 2024

|                    | Enero-diciembre de 2023 | Enero-diciembre de 2024 | Total acumulado desde 2010 |
|--------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Visitas (sesiones) | 579 704                 | 543 120                 | 3 568 642                  |
| (promedio/mes)     | (48 308)                | (45 260)                |                            |

|                                                               |         |         |           |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|
| Usuarios                                                      | 517 800 | 472 804 | 3 174 422 |
| % de nuevos usuarios                                          | 88%     | 92%     | -         |
| Países o territorios en los que están ubicados los visitantes | 223     | 220     | -         |
| Páginas visualizadas                                          | 757 772 | 635 480 | 4 939 934 |

## B. Distribución geográfica de los usuarios

El sitio web recibió a visitantes provenientes de las cinco regiones. Más del 60 por ciento de los usuarios provenían de las Américas, y a continuación de Asia, Europa, África y Oceanía.

► Cuadro 7: Distribución geográfica de los usuarios

| País         | Enero-diciembre de 2024 |
|--------------|-------------------------|
| Las Américas | 311 568                 |
| Asia         | 89 315                  |
| Europa       | 48 312                  |
| África       | 21 598                  |
| Oceanía      | 1 687                   |
| Desconocido  | 324                     |

## ► Los primeros 25 países en general fueron:

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

## C. Páginas web más visitadas

Las páginas web más visitadas fueron las preguntas y respuestas en español sobre la libertad sindical y de asociación, la seguridad y salud en el trabajo, los salarios y las prestaciones, y la no discriminación y la igualdad. Las preguntas y respuestas en inglés sobre la negociación colectiva ocuparon el segundo lugar en las visitas generales.

Los usuarios continuaron mostrando un gran interés en estos temas, poniendo de relieve la pertinencia de cuestiones como la libertad sindical, la negociación colectiva, los salarios, la seguridad y salud en el trabajo, y la no discriminación y la igualdad.

## ► Cuadro 8: Las cinco páginas web del Helpdesk más visitadas fueron:

| Página web                                                                          | Visualizaciones de la página |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la libertad sindical y de asociación | 82 172                       |

|                                                                                         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2. <a href="#">Preguntas y respuestas sobre las empresas y la negociación colectiva</a> | 46 084 |
| 3. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la SST                                   | 44 251 |
| 4. Preguntas y respuestas sobre las empresas y los salarios                             | 36 522 |
| 5. Preguntas y respuestas sobre las empresas, discriminación e igualdad                 | 32 600 |