

Documento de referencia sobre «Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración sobre las Empresas Multinacionales): Plan operativo para las actividades de promoción y propuesta para la nueva encuesta» (GB.317/POL/8)

Plan operativo e instrumento de encuesta para evaluar el curso dado a la Declaración de la OIT sobre las Empresas Multinacionales – Informe a la Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, preparado por el Dr. Henning Best y el Dr. Lars Kaczimirek (15 de enero de 2013)

Resumen

La OIT ha utilizado una encuesta para supervisar los efectos y el grado de adhesión a la Declaración sobre las Empresas Multinacionales (Declaración EMN). Hemos preparado este informe con el objeto de asistir al Consejo de Administración en el proceso de adopción de decisiones para realizar una nueva encuesta de seguimiento. A este fin, el presente documento incluye un plan operativo para realizar la encuesta, cuestionarios, una estimación presupuestaria detallada, y el fundamento de las decisiones y conclusiones. El informe se basa en las actividades y rondas de consultas en las que participaron distintos mandantes desde diciembre de 2011. Las decisiones y actividades de mayor importancia fueron las siguientes:

- 1) A partir de las distintas opciones de diseño, se decidió preparar una encuesta formada por un módulo principal con un cuestionario fijo y un módulo temático que varía con cada encuesta.
- 2) Se decidió que el plan operativo y la encuesta deberían hacer hincapié en la alta calidad de los datos resultantes.
- 3) Se preparó un documento que describe el plan operativo, la metodología de la encuesta y los parámetros básicos de los cuestionarios. El documento está redactado como una convocatoria de licitación, y se utilizó para que distintas empresas con capacidad para realizar una encuesta mundial, multilingüe y multimodal pudieran ofertar precios.
- 4) Se preparó un marco como base para el desarrollo de los módulos del cuestionario, y se decidió que el módulo temático estaría centrado en la promoción del empleo y la seguridad del empleo. En el marco también se analizaron los temas y los conceptos que abordarían los cuestionarios.
- 5) Se preparó el proyecto de los dos cuestionarios — el principal y el temático — para los gobiernos, y para las organizaciones de trabajadores y de empleadores.

- 6) Los mandantes evaluaron previamente los proyectos de cuestionarios en un estudio de carácter experimental, a partir del cual se obtuvo información adicional sobre el proceso de recopilación de datos y la calidad de las preguntas.
- 7) La preparación del cuestionario principal y el temático definitivos se basó en los resultados de este examen.

El cuestionario definitivo contiene 35 preguntas de tipo cerrado y 26, de tipo abierto. El presupuesto estimativo para la realización de la encuesta es de 534 000 dólares de los Estados Unidos. Se prevé que el proyecto completo — desde el momento en que la empresa comienza la preparación hasta la entrega del informe escrito — llevará unos 12 meses. La preparación de la convocatoria de licitación, la comparación de las ofertas de precios y las negociaciones con las empresas a fin de garantizar una calidad óptima y el mejor precio posiblemente lleven seis meses más.

Índice

	<i>Página</i>
1. Antecedentes y pedido	1
2. Resultados prácticos.....	3
3. Plan operativo	4
3.1. Cobertura y muestreo.....	4
3.2. Estrategia de comunicación	4
3.3. Recopilación de datos	5
3.4. Duración del proyecto.....	5
4. Cuestionario	5
4.1. Parámetros básicos.....	5
4.2. Contenidos propuestos: marco.....	6
4.3. Prueba experimental y resultados	8
4.4. Cuestionarios definitivos	9
5. Estimación de costos para realizar la encuesta.....	11
5.1. Procedimiento y ofertas de precios	11
5.2. Análisis de los elementos del costo de las ofertas de precios	12
5.3. Estimación del presupuesto total	14
5.4. Consideraciones adicionales y opciones para reducir costos.....	15
6. Consideraciones en relación con futuras medidas.....	16

1. Antecedentes y pedido

En los decenios de 1960 y 1970, las actividades de las empresas multinacionales (EMN) suscitaron intensos debates en torno a las cuestiones relacionadas con los trabajadores y con la política social, que dieron lugar a intentos de redactar instrumentos internacionales que regularan su comportamiento y definieran cuáles habrían de ser sus relaciones con los países que los acogían, sobre todo en el mundo en desarrollo. Esto dio lugar a que, en 1977, se adoptara la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración EMN), que fue revisada en dos oportunidades, en 2000 y en 2006. Los principios expuestos en ese instrumento constituyen directrices para las empresas multinacionales, los gobiernos y las organizaciones de empleadores y trabajadores en áreas como el empleo, la capacitación, las condiciones de trabajo y de vida, y las relaciones industriales.

Se han utilizado distintos mecanismos de seguimiento de la Declaración EMN para observar sus repercusiones y el grado de adhesión. Además de las comunicaciones y los procedimientos de presentación de informes, la OIT ha utilizado una encuesta de supervisión. Desde 1977, se han realizado ocho encuestas entre todos los Estados Miembros de la OIT; la última tuvo lugar en 2004. Sin embargo, había una insatisfacción generalizada con los cuestionarios y los resultados: por un lado, la calidad y el índice de respuesta eran muy bajos y, por el otro, la carga impuesta a los encuestados era muy alta.

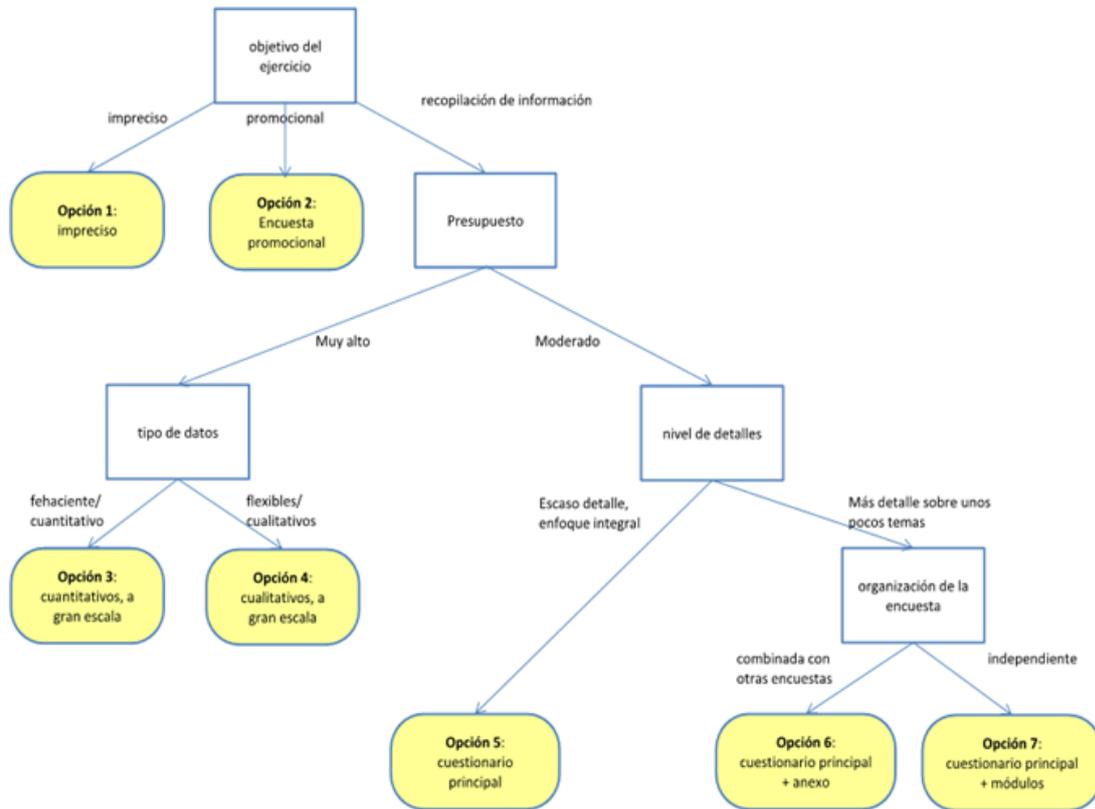
En diciembre de 2010, la Oficina de la OIT solicitó asesoramiento especializado desde una perspectiva metodológica de la encuesta. En función del análisis de dos cuestionarios e informes previos, de 2001 y 2004, encontramos las siguientes causas y problemas importantes:

- Objetivos vagos y contradictorios (generar datos, promover la declaración, uso de datos).
- Falta de procedimientos documentados con respecto al enfoque de la metodología de la encuesta, cuestionarios no normalizados.
- Los cuestionarios intentan abarcar una multiplicidad de temas.
- No se especifican los conceptos que se pretende abarcar.
- Las preguntas específicas suelen ser multidimensionales y difíciles de comprender. Dado que una pregunta multidimensional pretende abarcar múltiples aspectos simultáneamente, se torna casi imposible interpretar las respuestas, pues no queda claro a cuál de las muchas subpreguntas o de los puntos de referencia remiten.
- Parece poco probable que los encuestados tuvieran la información necesaria.
- El uso casi exclusivo de preguntas de tipo abierto y formulación amplia promovía la respuesta narrada, que ofrece pocas posibilidades de comparar las respuestas de los diversos países.
- Los encuestados debían disponer de mucho tiempo para contestar los cuestionarios.
- Sólo los gobiernos recibían un cuestionario.

Estos problemas contribuyeron a los resultados insatisfactorios, y se sumaron a la renuencia general de los encuestados a participar en ejercicios voluntarios de preparación de informes. En función del análisis documental y de las entrevistas con la Oficina y los

mandantes, esbozamos siete opciones para supervisar la Declaración EMN en el futuro. Las opciones eran diferentes según la cantidad de recursos necesarios, el tipo de datos recopilados y el objetivo principal del estudio de supervisión. En el gráfico 1 se presenta un resumen de las opciones, en formato de árbol de decisión.

Gráfico 1. Esquema de las opciones de diseño para realizar encuestas de seguimiento



Las opciones 1 y 2 se incluyeron para mostrar el panorama general y en caso de que el objetivo del ejercicio sea la promoción más que la recopilación de información. Estas opciones no son las más adecuadas desde el punto de vista metodológico de la encuesta. Las opciones 3 y 4 incluyen actividades de recopilación de datos a gran escala en forma directa de las EMN y de las asociaciones de trabajadores locales, utilizando métodos cuantitativos o cualitativos. Debido al carácter global del seguimiento de las EMN y, por ende, la necesidad de incluir a todos los Estados Miembros de la OIT, estas opciones requieren un presupuesto excesivamente alto, aunque se recogerían excelentes datos con información muy detallada. Por último, las opciones 5, 6 y 7 toman en cuenta las restricciones presupuestarias y buscan información del gobierno de cada país y de las organizaciones centrales de trabajadores y de empleadores. Estas tres opciones conllevan restricciones en el nivel de detalle que puede sondearse. Reconocen el equilibrio inevitable entre el presupuesto, la carga del encuestado, la calidad de los datos y el tipo de información que puede recopilarse.

Tras presentar las opciones de diseño al Grupo de Trabajo especial tripartito para evaluar la factibilidad del seguimiento a las EMN, se escogió la opción 7, que comprende una encuesta independiente con un módulo principal estable en el tiempo, y un módulo temático sujeto a cambios con cada encuesta. En el informe al Consejo de Administración, el Grupo de Trabajo especial tripartito sugirió preparar material para crear una encuesta de seguimiento de la Declaración EMN (GB.313/POL/9 (Rev.)). La nueva encuesta tiene por

objeto mejorar la cantidad y la calidad de las respuestas, en el marco de un presupuesto razonable. Sobre la base de las recomendaciones del Grupo de Trabajo especial y a fin de facilitar la toma de decisiones, el Consejo de Administración de la OIT (dec-GB.313/POL/9) encomendó a MULTI preparar, en consulta con los mandantes tripartitos:

- Un plan operativo para poner en práctica un mecanismo de seguimiento bajo la forma de una encuesta periódica.
- Un proyecto de encuesta que cumpla todos los criterios especificados por el Consejo de Administración.

De conformidad con la opción 7 del gráfico 1, el cuestionario estará compuesto por dos partes:

- Un cuestionario principal que no cambia con el tiempo.
- Un cuestionario temático sobre un aspecto específico de la Declaración EMN, que cambia con cada encuesta y contiene preguntas que apuntan a buscar información más detallada.

A pedido de MULTI, en julio de 2012 acordamos elaborar la metodología de investigación, preparar una solicitud de información, obtener ofertas de precios para llevar a cabo la encuesta, y elaborar un cuestionario principal y otro temático. Todas estas acciones se realizan con miras a tomar una decisión definitiva durante la reunión del Consejo de Administración, en marzo de 2013, y evaluar si la encuesta mundial podría ser uno de los mecanismos de seguimiento de la Declaración MNE.

2. Resultados prácticos

Durante la preparación del cuestionario y el diseño del estudio, mantuvimos contacto periódico con MULTI. Además, todos los resultados incluían rondas de consultas. El diseño del cuestionario comprendió las siguientes etapas:

- 1) Decisión sobre el enfoque temático basada en la información recibida de los mandantes (resultado: promoción del empleo y seguridad en el empleo).
- 2) Definición de los conceptos que se incluirían en el cuestionario y el tipo de preguntas previstas (resultado: «marco»).
- 3) Presentación del marco a los mandantes, incluidas la recopilación de la información recibida y las solicitudes de cambio.
- 4) Elaboración de un proyecto de cuestionario.
- 5) Prueba experimental del cuestionario por parte de los gobiernos, los trabajadores y los empleadores (también denominada «estudio piloto»).
- 6) Revisión del cuestionario, preparación de la encuesta definitiva.

La estimación del presupuesto necesario comprendió las siguientes etapas:

- 1) Especificación del plan operativo, basada en la metodología de la encuesta.
- 2) Preparación de una solicitud de información.

- 3) Coordinación de esta solicitud con el departamento de compras y contrataciones que la emitió.
- 4) Obtención de las ofertas de precios del mercado y de empresas de investigación de mercado.
- 5) Intercambio de puntos de vista sobre las ofertas de precios y la estimación del presupuesto.

Los resultados prácticos de este proyecto sirven para documentar los requisitos en materia de metodología, cuestionarios y presupuesto que plantea una encuesta de seguimiento. Para que el Consejo de Administración pueda tomar una decisión, preparamos un informe escrito, un cuestionario principal y un cuestionario temático en inglés. La OIT se encargará de traducirlo a otros idiomas. En definitiva, los resultados prácticos han sido, entre otros:

- Un plan operativo con metodología para realizar encuestas, previa consideración de diferentes opciones y de una metodología de vanguardia (esta información forma parte del documento «Solicitud de información»).
- La estimación de costos para la realización de la encuesta, incluidas las ofertas de precios (ofertas de las empresas) y el intercambio de opiniones (en este informe).
- El cuestionario principal y el temático sobre empleo, en distintas versiones: para los gobiernos, las organizaciones de trabajadores y las organizaciones de empleadores («cuestionario principal» y «cuestionario temático»).
- Un panorama general que se presenta en este informe.

3. Plan operativo

En esta sección se describen los parámetros de la metodología propuesta para realizar la encuesta. Los detalles se describen en la Solicitud de Información que se presenta en el Apéndice A (RFI N° 59/2012: Encuesta para evaluar la Declaración EMN, en adelante denominada la *solicitud de información*).

3.1. Cobertura y muestreo

La encuesta está dirigida a todos los representantes de los gobiernos, de las organizaciones de empleadores y de trabajadores de los 185 Estados Miembros de la OIT, lo que representa un total de 555 encuestados. Las empresas multinacionales no forman parte de la muestra.

3.2. Estrategia de comunicación

Antes de enviar los cuestionarios a los encuestados, se verifican los datos de contacto (por ejemplo, nombres y direcciones) y se prepara una lista completa de los encuestados. La OIT suministra una lista inicial que la empresa utiliza para preparar una lista de datos validados de las personas responsables de contestar el cuestionario. La estrategia de comunicación emplea toda la gama de métodos de encuesta disponibles, y utiliza el correo postal, el correo electrónico y el teléfono para alcanzar el número de respuestas máximo posible (por ejemplo, cartas de notificación previa, diversos recordatorios, y un

cuestionario de reemplazo; véase el plan intensivo detallado dentro de la estrategia de comunicación en la solicitud de información, pág. 16f).

3.3. Recopilación de datos

Los cuestionarios estarán disponibles en árabe, chino, español, francés, inglés y ruso. El cuestionario estará disponible en formato impreso y electrónico, como encuesta a través de Internet y en un documento de Word.

3.4. Duración del proyecto

La duración de todo el proyecto, desde el inicio de la preparación hasta la entrega del informe, no debe exceder los 12 meses.

4. Cuestionario

Al crear los nuevos cuestionarios, hemos tenido en cuenta los informes y los cuestionarios de las últimas dos encuestas, los resultados del intercambio de opiniones con los mandantes, y la información básica suministrada por la oficina. Procuramos emplear las normas de la metodología de las encuestas evitando los problemas metodológicos que se detectaron en los cuestionarios anteriores, como se menciona más arriba.

A fin de mejorar la calidad de la recopilación de datos, es indispensable que las preguntas se refieran a conceptos bien especificados y precisos, que únicamente se investigue un aspecto en cada pregunta, que se emplee una terminología fácil de entender y que no obstante sea precisa, y que se eviten las frases complejas. Los aspectos que en los cuestionarios anteriores se trataban en una misma pregunta deberán abordarse en varias preguntas en el cuestionario mejorado. Así pues, será necesario reducir la cobertura temática de la encuesta. Al determinar los temas que vayan a incluirse en el cuestionario es importante tener presente que los datos recopilados por medio de la encuesta pueden complementarse mediante investigaciones documentales basadas en otras fuentes de información alternativas. De ahí que no sea necesario que en esta encuesta se recaben datos que puedan obtenerse mediante este tipo de investigaciones.

Quienes responden a la encuesta son los gobiernos y los representantes de las asociaciones nacionales de trabajadores y de las asociaciones nacionales de empleadores. No se recopilarán datos directamente de empresas particulares, activistas de base o representantes locales. En consecuencia, las respuestas que es razonable esperar tendrán un nivel relativamente elevado de abstracción y la mayoría de las preguntas solamente podrán interrogar sobre impresiones.

4.1. Parámetros básicos

Lo que se persigue al dividir los cuestionarios en un módulo principal y un módulo temático es poder mantener en cada encuesta un conjunto invariable de preguntas importantes de carácter general en el primer módulo, y en el segundo módulo introducir una mayor flexibilidad que permita abordar diversas cuestiones. Al hacerlo de esta forma, es posible obtener datos comparables a lo largo del tiempo, y simultáneamente se reduce la complejidad y la carga del encuestado. Además, el diseño es lo bastante flexible como para adaptarlo a las tendencias que vayan surgiendo y ampliar, en esos casos, el alcance de la encuesta.

Con respecto a la carga para quienes responden el cuestionario, se acordó que fuera «lo más breve posible, pero tan largo como sea necesario». De los intercambios posteriores mantenidos con los mandantes, surgió la preferencia de que el tiempo no excediese los cinco días de trabajo de una persona, aunque algunos preferían que fuesen tres. Cabe señalar que el tiempo bruto que llevará el trabajo excederá sustancialmente al del trabajo propiamente dicho. Por ejemplo, se puede solicitar a un segundo departamento de la organización completar una parte de la encuesta que requiera 1 día de trabajo, aunque hacer ese trabajo quizás signifique dos semanas de espera.

4.2. Contenidos propuestos: marco

La Oficina sondeó a los mandantes a fin de establecer cuál sería el enfoque preferido del primer módulo temático; sobre la base de la información recibida, el tema elegido para el primer módulo temático fue «promoción y seguridad del empleo». El 28 de diciembre de 2012 se realizó en Ginebra un taller con representantes de gobiernos y de organizaciones de trabajadores y de empleadores. En esa oportunidad, presentamos un marco para analizar qué temas debían incluirse en los cuestionarios.

El módulo principal es relativamente corto, está limitado a preguntas de importancia general y no se modificará en futuras encuestas. Los mandantes que participaron de ese encuentro coincidieron en que el módulo principal debe incluir preguntas relacionadas con los temas que se mencionan a continuación. Cada uno de estos temas fue desglosado en subtemas más precisos (que ayudan a especificar el concepto):

1) Conocimiento de la Declaración EMN

Propusimos preguntas sobre las referencias a la declaración en los documentos legales y de política; sobre los aspectos de la declaración que se consideran más relevantes; y sobre si se considera que faltan algunos aspectos o se les da un tratamiento demasiado superficial.

2) Diálogo social

Propusimos indagar sobre la existencia de personas de enlace especiales, el diálogo institucional y las reuniones no institucionales que analizan las actividades de las MNE.

3) Evaluación general de las actividades de las EMN

Propusimos que se incluyeran preguntas que indagaran sobre los siguientes puntos: la necesidad de recopilar los datos de las EMN y de las empresas locales en forma separada; la importancia económica de las EMN para la economía del país de acogida; la evaluación global de la actividad de las EMN; y la repercusión de las actividades de las EMN en la economía nacional.

4) Legislación

Propusimos preguntas que abarcan específicamente la legislación que regula el comportamiento de las EMN extranjeras, la legislación nacional que regula el comportamiento de las MNE del país en los países de acogida y, en términos generales, el trato especial otorgado a las EMN.

5) Actividades de promoción

Propusimos indagar sobre las actividades que realiza el gobierno o la organización para promocionar la declaración, la existencia de materiales de promoción publicado en el idioma o los idiomas nativos, y el conocimiento de las actividades de promoción relacionadas con la Declaración EMN organizadas por la OIT.

6) Preferencias y expectativas en relación con la OIT

Sugerimos aprovechar esta oportunidad para que los encuestados puedan expresar sus preferencias y expectativas en relación con la OIT.

El módulo temático permite adquirir conocimientos en profundidad sobre la promoción en el empleo y la seguridad del empleo. Los mandantes coincidieron en que el módulo temático debe incluir preguntas relacionadas con los siguientes temas:

7) Repercusiones generales en las oportunidades de empleo

Propusimos indagar sobre la recopilación de datos diferenciando las empresas nacionales de las EMN extranjeras; la importancia directa de las EMN en materia de oportunidades de empleo; los cambios en el empleo que ofrecen las EMN; y los estudios sobre las repercusiones en el empleo de las EMN.

8) Normas de empleo y trabajo decente

Propusimos hacer una comparación de las diversas normas de empleo (por ejemplo, salarios u horas de trabajo) en las empresas nacionales y las EMN extranjeras.

9) Seguridad del empleo

Propusimos preguntas que permitieran establecer una comparación de las relaciones de trabajo en las empresas locales y las EMN extranjeras, sobre la protección de los ingresos en caso de terminación de la relación de trabajo, y sobre los principales incidentes relacionados con casos de cierre de empresas multinacionales o despidos colectivos.

10) Diálogo social

Propusimos preguntas sobre la existencia de personas de enlace especiales en relación con algunos aspectos del empleo, el diálogo social y las reuniones para tratar cuestiones relativas al empleo y a las políticas de empleo.

11) Prioridad a los nacionales

Propusimos preguntas sobre la existencia de leyes o normativas que exijan que las empresas extranjeras den prioridad a los nacionales, y sobre la proporción de nacionales en las EMN.

12) Impacto de las tecnologías en el empleo

Propusimos preguntas destinadas a comparar el uso de la tecnología, a indagar sobre las repercusiones de la tecnología en el empleo, y sobre los centros de investigación que conducen las EMN extranjeras.

13) Vínculos con empresas nacionales y los efectos indirectos en el empleo

Propusimos preguntas sobre las reglamentaciones legales al uso de proveedores nacionales, las concatenaciones regresivas de las EMN, y las repercusiones sobre el establecimiento de empresas de tipo PYME.

En función de este marco, creamos un proyecto de cuestionario amplio, que luego fue sometido a una prueba experimental.

4.3. Prueba experimental y resultados

En el proyecto de cuestionario se utilizaron múltiples preguntas para la mayoría de los conceptos analizados anteriormente. El objetivo de la prueba experimental fue recopilar información sobre el tiempo necesario para responder a las distintas partes del cuestionario, detectar las posibles dificultades de comprensión de las preguntas, obtener conocimientos de primera mano sobre la disponibilidad de los datos, y recopilar información sobre los obstáculos para participar y el modo de encuesta preferido. Sin embargo, lo más importante fue que los resultados de la prueba experimental nos sirvieron como guía para seleccionar las preguntas del cuestionario definitivo. Por esta razón, el cuestionario que utilizamos en esta oportunidad contenía más preguntas que el cuestionario definitivo; en total, eran 106 preguntas (38 abiertas y 68 cerradas). Además, incluimos una serie de preguntas experimentales específicas sobre las características del cuestionario en sí.

En el diseño, este cuestionario experimental comprendía todos los grupos de mandantes y las cuatro regiones de las Naciones Unidas. Para evaluar si era adecuado para los diferentes mandantes y regiones, creamos una muestra y pedimos a la Oficina de la OIT que se pusiera en contacto con los candidatos a realizar la prueba experimental. Sugerimos entrevistar a cinco representantes de cada grupo de mandantes, incluidos los tres grupos de dos países. Estos dos países tenían que estar ubicados en dos regiones distintas y representar a los países desarrollados y a los menos adelantados. Los seis candidatos restantes que responderían el cuestionario experimental (dos de cada grupo de mandantes) debían ser de seis países distintos pertenecientes a las dos regiones restantes. La Confederación Sindical Internacional (CSI) y la Organización Internacional de Empleadores (OIE) suministraron la información de contacto de cinco países cada una, pero no pudimos encontrar candidatos del grupo de gobiernos para completar el muestreo.

La prueba experimental comenzó el 28 de noviembre y el trabajo de campo continuó hasta el 21 de diciembre de 2012. Los participantes recibieron los respectivos cuestionarios para su grupo de mandantes en formato de papel/PDF, y una versión de la encuesta en línea. Durante la prueba experimental, la Oficina envió a los participantes dos recordatorios por correo electrónico. El hecho de que la fecha límite fuera unos días antes de Navidad complicó la elaboración de las respuestas y repercutió en el número de respuestas recibidas. No obstante, estas fechas no podían modificarse dado el plazo establecido para el proyecto. Como se observa en el cuadro 1, recibimos una respuesta de una organización de empleadores, tres respuestas de gobiernos y tres respuestas de organizaciones de trabajadores. No recibimos ninguna respuesta de los países de América del Sur. Dos de los siete encuestados que respondieron utilizaron la versión del cuestionario en línea (una organización de trabajadores y una de empleadores). Las respuestas recibidas fueron muy valiosas, pues en ellas nos basamos para hacer cambios y recortar información en los cuestionarios.

Cuadro 1. Respuestas a la prueba experimental

	Europa y América del Norte	África	Asia	América del Sur
Gobiernos	<i>Respuesta informal de Canadá (información recibida por correo electrónico)</i>	<i>Namibia (papel)</i>	<i>Japón (papel)</i>	Ninguna respuesta
Trabajadores	<i>Italia (en línea)</i>	<i>Kenya (papel)</i>	<i>Indonesia (papel)</i>	Ninguna respuesta
Empleadores	Ninguna respuesta	<i>Kenya (en línea)</i>	Ninguna respuesta	Ninguna respuesta

El tiempo total que se estimó necesario para completar los cuestionarios fue muy variado: desde más de un mes, como informó un gobierno, hasta tres días, según una organización de trabajadores. Aunque suponemos que las estimaciones más prolongadas incluyen el tiempo bruto más que la cantidad de días por persona de trabajo que se necesitan para completar el cuestionario, todos los grupos de mandantes dejaron en claro su preferencia por un cuestionario más corto.

Con respecto a la disponibilidad de datos, muchos participantes afirmaron que contaban con parte de la información solicitada, pero que les era preciso pedir otros datos (por ejemplo, los referidos al área fiscal). Las preguntas que sondeaban datos específicos respecto del empleo y de la importancia económica de las EMN fueron objeto de preocupación generalizada, pues resultaban demasiado complejas, especialmente cuando se solicitaba información desglosada por sectores. Como era de esperar, para completar el informe, algunas preguntas requerían un estudio de cada EMN más que una encuesta a gobiernos y organizaciones. Sin embargo, recibimos información sobre la mayoría de las preguntas, de por lo menos un participante. Este es un argumento muy sólido a favor de encuestar a los tres grupos de mandantes (gobiernos, trabajadores y empleados) en forma independiente y de aprovechar todas las fuentes de información.

Dado que los participantes se mostraron preocupados por la complejidad y profundidad de algunas preguntas, y que la cantidad de respuestas sería más alta si el cuestionario fuera más corto, decidimos acortar sustancialmente los cuestionarios suprimiendo 12 preguntas abiertas (un recorte de casi el 30 por ciento) y 33 preguntas cerradas (un recorte de casi el 50 por ciento).

4.4. Cuestionarios definitivos

En los apéndices B y C se incluyen los cuestionarios definitivos, que están formados por un módulo principal que abarca los temas más generales señalados anteriormente (temas 1 a 6). Este módulo incluye 15 preguntas cerradas y 14 preguntas abiertas. Además, el módulo temático sobre la promoción de empleo y seguridad de empleo comprende 20 preguntas cerradas y 12 preguntas abiertas (temas 7 a 13).

La dificultad principal que encontramos al formular los cuestionarios definitivos fue acortar los proyectos de cuestionarios utilizados en la prueba experimental, tratando al mismo tiempo de no excluir ninguno de los temas propuestos en el marco. Los cuestionarios revisados incluyen 13 temas amplios que se han delineado en el marco. El cambio más notable que incluye esta versión revisada es la supresión de todas las preguntas relacionadas con datos específicos del sector. Si bien parte de esta información específica de cada sector reviste gran importancia, los reclamos de los gobiernos sobre el tiempo que demandaba y la preocupación general sobre la disponibilidad de los datos fueron lo bastante contundentes como para tomar esta decisión. Además, se cambiaron numerosos detalles que planteaban problemas en la redacción de la pregunta y la estructura general del cuestionario, por ejemplo, la introducción de preguntas que sirven como filtro

sobre la disponibilidad de datos en las secciones dedicadas a la importancia económica y las repercusiones directas de la actividad de las EMN en el empleo.

Al preparar el formulario pusimos gran empeño en reducir al mínimo la solicitud de datos complejos. Algunas de las preguntas incluidas en el módulo principal del cuestionario, principalmente en la sección 3, sobre «Repercusiones de la actividad de las EMN», exigen disponer de muchos datos de carácter económico. Si bien es probable que no todos los países cuenten con las respuestas, vale la pena reunir esa información siempre que sea posible. Cuando no hay información disponible, pedimos indicar una estimación aproximada para obtener al menos información básica. El módulo del cuestionario temático sobre empleo es el que mayor carga de datos tiene, debido a que las preguntas indagan en mayor profundidad. A pesar de que tratamos de que las preguntas fuesen lo más sencillas posible, es probable que las respuestas requieran un esfuerzo mayor en algunos países, creando un desequilibrio que es muy difícil compensar. En este caso, es importante recordar que el cuestionario se envía a los tres grupos de mandantes. Aun cuando el gobierno de un país determinado no tuviera información confiable (por ejemplo, sobre las diferencias en las normas de empleo entre las EMN y las empresas nacionales), una asociación de trabajadores podría recopilar esos datos y darlos a conocer, o por lo menos esbozar una estimación.

Hubo que tomar decisiones importantes, por ejemplo, cuál sería el marco temporal (los años que abarca el informe) que se utilizaría en los cuestionarios y qué cifras económicas precisas consultar.

Con respecto a las cifras económicas, teníamos tres alternativas: valor agregado, ventas y contribución al PIB. En el proyecto de cuestionario que utilizamos como prueba experimental, consultamos el valor agregado total, pues es un poco más fácil de calcular a partir de los datos brutos que el PNB/PIB. Sin embargo, las respuestas del proyecto de cuestionario revelaron que, si bien el concepto de valor agregado está claramente establecido en el ámbito de la economía, no todos los encuestados lo conocían. Por este motivo, en el cuestionario definitivo decidimos cambiar y preguntar por el total de ventas. Al igual que con el valor agregado, no se requiere una contabilidad de ingresos nacionales sofisticada para calcular las ventas, sino que el concepto es más fácil de comprender. Así pues, la pregunta 3.3 del cuestionario principal puede responderse utilizando datos de encuestas de empresas o datos fiscales, y no siempre sucede lo mismo cuando se apunta al PIB.

Es probable que cuando se realice la encuesta sea necesario adaptar los marcos temporales. En un principio nos proponíamos elegir 2010 como año de referencia para responder las variables económicas como ventas y empleo. Sin embargo, en la prueba experimental, la información que recabamos indicaba que hasta para los países miembros de la OCDE resultaba difícil obtener valores tan recientes para algunas de las variables. Así pues, aunque 2009 es el año de la crisis económica mundial, elegimos usar ese punto en el tiempo. No obstante, recomendaríamos que antes de enviar el cuestionario, se verificara si 2010 puede utilizarse como año de referencia realista. A algunas preguntas no se puede dar una respuesta significativa para un solo año; es el caso, por ejemplo, de las preguntas sobre acontecimientos que se están desarrollando. En un principio intentamos usar un marco temporal relativamente amplio para estas preguntas, a fin de dar lugar a la evolución de las repercusiones que se indagan (desde 1990 para la primera ronda de estas nuevas encuestas) y evitar que se hiciera referencia principalmente al período de crisis económica mundial. Sin embargo, la Oficina de la OIT recomendó considerar el período a partir de la última encuesta. Por este motivo cambiamos el período a «desde la última encuesta en 2004». Por último, las preguntas sobre hechos hacen referencia al «último año (2013)», pues se asume que el estudio comienza a realizarse a fines de 2013 o principios de 2014. Si la encuesta comienza a realizarse a mediados de 2013 o a fines de 2014, deberá ajustarse el año donde corresponda (preguntas 2.3, 5.1, 5.5, 10.3). Incluimos este tercer

punto referencial, partiendo de la suposición de que estas preguntas probablemente se respondan de memoria y no consultando los documentos disponibles. En tales casos, debería hacerse mención a un período reciente, significativo y no demasiado alejado para evitar los sesgos de la memoria y, por ende, las estimaciones parcializadas.

5. Estimación de costos para realizar la encuesta

5.1. Procedimiento y ofertas de precios

Preparamos una *solicitud de información* (en adelante, la *solicitud*, que se presenta en el Apéndice A) con un formato de convocatoria de licitación para asegurar que las ofertas de precios de las distintas empresas fueran lo más idóneas posibles. En ella se describe el plan operativo de la encuesta, la encuesta propiamente dicha, y el trabajo requerido, incluido el informe sobre los resultados. Contiene todos los detalles metodológicos y de costos que se suelen incluir en una convocatoria de licitación. La Oficina de Compras y Contratos de la OIT controló y firmó la solicitud de información y la envió a 24 empresas, entre las que se incluían las 10 más importantes especializadas en este ámbito. Las oficinas de estas empresas estaban ubicadas en el Canadá, Francia, Alemania, Japón, Noruega, Suiza, Países Bajos, Reino Unido y Estados Unidos de América. Dado el carácter público de la convocatoria, se hizo la publicación pertinente en el sitio web de la OIT.

Se presentaron cuatro empresas a la licitación, tres de Europa y una de los Estados Unidos. Las cuatro tienen los conocimientos y recursos necesarios para realizar la encuesta planificada. De conformidad con la solicitud, presentaron un desglose de costos con la siguiente composición:

- a) Inicio y administración del proyecto (por ejemplo, programación de la encuesta en Internet y diseño de la encuesta impresa, desarrollo y producción de comunicaciones escritas para redactar cartas de invitación, recordatorios).
- b) Costos de la traducción del cuestionario y de la comunicación.
- c) Costo de traducción al inglés de las respuestas a las preguntas abiertas, para su análisis y otras traducciones.
- d) Trabajo de campo (por ejemplo, selección de la muestra, reunión de la información de contacto, recopilación de los datos, envío de las invitaciones impresas, seguimientos, recordatorios, manejo de las consultas, envíos postales, etc.).
- e) Análisis de datos y preparación de un informe escrito en inglés (PDF).
- f) Otros costos (por ejemplo, viáticos).

El análisis de la estructura de costos de las ofertas de precios reveló que algunas empresas no se atuvieron a las especificaciones formuladas en la solicitud para interpretar algunos elementos de los costos; en consecuencia, estos elementos muestran valores no razonables, ya sea altos o bajos. Estos casos se analizan en forma más detallada a continuación. El cuadro 2 muestra la gama de ofertas de precios y el valor estimado tomando en cuenta los costos globales.

Cuadro 2. Estructura de costos de la realización de la encuesta (en dólares de los Estados Unidos)

Elemento del costo	Oferta más baja	Oferta más alta	Presupuesto requerido estimado
Inicio del proyecto	20 451	67 977	56 000
Traducción del cuestionario	8 600	41 216	11 000
Traducción de las respuestas	6 000	730 407	188 000
Trabajo de campo	40 770	264 553	141 000
Análisis de datos, informe	47 450	74 802	41 000
Otros costos	2 500	9 391	8 000
Total de las ofertas	196 200	918 957	
Suma			445 000
Margen de seguridad adicional del 20 por ciento			534 000

Nota. La oferta más baja y la más alta están expuestas por elemento del costo en todas las empresas. Por lo tanto, las cifras no suman la cantidad total.

Las dos ofertas intermedias propusieron un costo total de entre 605 000 y 631 000 dólares de los Estados Unidos. En el ámbito de la realización de encuestas, a veces sucede que las ofertas de precios guardan amplias diferencias entre sí. En parte, esto se debe a que las empresas utilizan diferentes estructuras de costos; también depende de qué partes de la encuesta una empresa necesita subcontratar. Así como la oferta más baja no incluía todos los costos especificados en la solicitud (probablemente faltarán casi todas las traducciones de respuestas abiertas), la oferta más alta tomó en cuenta costos que no estaban incluidos en la solicitud (los 918 957 dólares de los Estados Unidos incluían más de 700 000 dólares de los Estados Unidos en costos de traducción).

5.2. Análisis de los elementos del costo de las ofertas de precios

En esta sección analizamos las ofertas de precios por cada elemento del costo, y describimos el cálculo del presupuesto estimado requerido, tal como se menciona en el cuadro 2.

Inicio del proyecto: Este elemento del costo depende en gran medida de la estructura de costos de una empresa y de los recursos iniciales estimados para crear el grupo de investigación. Por este motivo, la estimación del presupuesto requerido se basa en un criterio prudente. Sin considerar la oferta más alta ni la más baja, se obtiene un recorte de aproximadamente 56 000 dólares de los Estados Unidos.

Traducción del cuestionario: La empresa que incluyó el valor más alto, 41 216 dólares, basó sus cálculos en un cuestionario de 11 600 palabras. El cuestionario definitivo contiene aproximadamente 3 200 palabras, lo que arrojaría un costo estimativo proporcional de unos 11 000 dólares. Estos costos se ajustarían a los parámetros de costos conocidos que cobran los proveedores de servicios de traducción. Las otras dos ofertas también muestran una variación de entre +/- 2 000 y 11 000 dólares.

Traducción de las respuestas: Este cálculo de costos es más complejo porque tendríamos que estimar la longitud promedio de las respuestas, y en este sentido habría que considerar: i) los países que responden en inglés; ii) la tasa de respuesta; iii) el costo de una traducción promedio por palabra, teniendo en cuenta la diferencia de costos según el idioma; y, por último iv) los costos de aseguramiento de la calidad de la traducción. El cálculo también es muy sensible a los pequeños cambios en los supuestos: un incremento del 1 por ciento en los costos de traducción por palabra representaría 9 000 dólares, tomando un promedio de 3 080 palabras por cuestionario contestado (es decir, 130 palabras o 10 líneas de texto para las preguntas que requieren ejemplos). Asimismo, los costos de traducción por palabra pueden variar hasta 7 centavos, según el idioma de partida.

No se consideraron la oferta más alta ni la más baja. En lugar de que la empresa cobre una cantidad tan alta en concepto de traducción, sería mejor subcontratar los servicios de traducción a otra empresa. La oferta más baja es muy inferior a los costos estándar de mercado. Dado que el mercado de la traducción es muy transparente en cuanto al costo por palabra, consideramos que esta oferta no abarcaba toda la traducción requerida y, probablemente, también se haya cometido un error de cálculo. Las dos ofertas intermedias oscilaron entre 185 000 y 442 000 dólares. Al calcular nuevamente el costo por palabra traducida, el resultado es de 18 centavos y 27 centavos, respectivamente. La comparación con los cuadros de precios disponibles de proveedores externos especializados en traducción indica que el costo por palabra es de aproximadamente 26 centavos (incluido el control de calidad), con posibilidades de que el precio sea menor si las respuestas contienen repeticiones de palabras. Así pues, utilizamos una cifra prudente, de 27 centavos por palabra, como base para estimar el presupuesto.

La estimación calculada toma en cuenta las características del cuestionario final. El número de preguntas abiertas se redujo a 26, lo que representa un 70 por ciento de la cantidad total utilizada en la solicitud. Basándonos en la experiencia de la prueba experimental, redujimos la longitud promedio de las respuestas abiertas de 130 palabras a 30 palabras para cada una de las tres preguntas que mencionan las referencias legales. De esta forma, la cantidad de palabras promedio por cuestionario presentado es de 3 080. La estimación toma en cuenta: una tasa de respuesta del 60 por ciento (333 cuestionarios contestados); de estos cuestionarios, 158 no estarían redactados en inglés. (Tomando como base 88 países que, según la lista suministrada por la OIT, no tienen el inglés como idioma de contacto.)

El presupuesto estimado total sería de 188 000 dólares.

Trabajo de campo: Tres empresas estimaron que el costo del trabajo de campo sería inferior a 70 000 dólares. La empresa que presentó la oferta más alta de este elemento del costo calculó 264 553 dólares. Como se observa en el cuadro 3, esta empresa también dio más detalles sobre los componentes de este elemento del costo; las demás empresas no lo hicieron. Los componentes de la oferta más alta revelaron los costos de los diferentes pasos de la estrategia de comunicación, y también incluyeron algunos costos que, a nuestro criterio, son innecesarios. La última columna del cuadro 3 presenta una estimación del presupuesto corregido. En primer lugar, la empresa propuso hacer la entrega postal a través de un servicio de mensajería, opción que no consideramos eficaz en relación con los costos para intentar comunicarse por primera vez (el costo supera los 100 000 dólares). No obstante, en algunos pocos casos, el servicio puede ser útil como último recurso para garantizar la recepción del cuestionario (véase el elemento de costo *i* en el cuadro 3). Por este motivo, proponemos el envío de los cuestionarios a la mayoría de los países utilizando el correo postal. En segundo lugar, el pago por el envío de los cuestionarios completos (31 200 dólares) podría evitarse, pues los mismos encuestados podrían pagarlo en los casos en que no se puede recurrir al envío electrónico.

A fin de lograr el objetivo principal del nuevo plan operativo — datos de más calidad y un número de respuestas más alto — es muy importante que el trabajo de campo sea de alta calidad. Así pues, la estimación presupuestaria se basa en la estimación corregida de la oferta de precios que ofreció la mayor cantidad de información para garantizar que todos los pasos del trabajo de campo descritos en la solicitud fueran tomados en consideración. El presupuesto estimado resultante sería de 141 000 dólares.

Cuadro 3. Costo detallado del trabajo de campo correspondiente a la oferta más alta para este elemento de costo

Componentes del costo dentro del trabajo de campo	Oferta en dólares de EE.UU.	Estimación corregida en dólares de EE. UU.
a) Inicio de la muestra y creación de la base de datos	21 840	Sin cambios
b) Gestión del trabajo de campo (incluido el seguimiento por correo electrónico y recordatorios telefónicos)	71 760	Sin cambios
c) Envío de 555 cuestionarios mediante servicio de mensajería	86 580	8 325 (15 dólares en lugar de 156 dólares por pieza)
d) Envío por correo de 555 cartas de notificación preliminar	1 732	Sin cambios
e) Impresión de 555 cuestionarios y cartas de notificación preliminar	4 329	Sin cambios
f) Impresión y envío de 200 recordatorios	624	Sin cambios
g) Impresión y entrega de 100 cuestionarios de reemplazo	15 600	1 500 (15 dólares en lugar de 156 dólares por pieza)
h) Impresión y entrega de 50 cartas dirigidas a los directores de las organizaciones	156	Sin cambios
i) Impresión y entrega de 50 cuestionarios de reemplazo a los directores de las organizaciones	7 800	Sin cambios, servicio de mensajería para garantizar la recepción
j) Envío mediante servicio de mensajería de 200 cuestionarios en papel respondidos	31 200	0 (el encuestado paga el franqueo de envío, si es necesario pagarlo)
k) Escaneado e ingreso de datos de los 200 cuestionarios en papel respondidos	22 932	Sin cambios
Costo total del trabajo de campo	264 553	140 997

Análisis de datos, informe: Los costos dependerán en gran medida de la cantidad de personal con menos experiencia y con más experiencia que participe en el análisis de los datos y en la redacción del informe. La media de recorte es de aproximadamente 59 000 dólares. El presupuesto estimado se calcula utilizando esta cantidad y se corrige reduciendo la longitud del cuestionario luego de la prueba experimental. Se estima que la reducción del costo del 30 por ciento corresponde a los recortes de las preguntas abiertas, y es de aproximadamente 41 000 dólares.

Otros costos: Esta categoría incluye todos los otros costos que no estaban incluidos en los puntos anteriores, y es de esperar que el monto sea bajo en relación con los demás elementos de costo. Principalmente se incluyen costos de viaje a Ginebra para las tres reuniones del proyecto. Aplicando la media de recorte como en el párrafo anterior, los costos son de aproximadamente 4 000 dólares. Para una empresa no europea es probable que este monto se duplique. Como se desconoce cuál será la empresa encargada de realizar la encuesta, el presupuesto estimado se fija en 8 000 dólares.

5.3. Estimación del presupuesto total

El presupuesto estimativo para la realización de la encuesta es de 445 000 dólares. Sugerimos agregar un margen de seguridad para estimar los costos de encuestas complejas. Si agregamos un 20 por ciento, el presupuesto estimado sería de 534 000 dólares.

Esta es la suma que debería pagarse a una empresa para preparar el cuestionario en distintos idiomas a partir del cuestionario original en inglés, realizar la encuesta, analizar los resultados y redactar un informe en inglés. No se han incluido los costos adicionales de la OIT por supervisión del proyecto, traducción del informe a otros idiomas, costos de las reuniones ni costos internos del personal de la OIT, pues no forman parte de este informe.

5.4. Consideraciones adicionales y opciones para reducir costos

¿Cuáles serían los costos adicionales si el Consejo de Administración decidiera introducir cambios a los cuestionarios?

Si se introducen cambios a los cuestionarios existentes habría que hacer traducir la nueva versión de los cuestionarios al español y al francés, pues las traducciones hechas no podrían utilizarse. En ese caso, habría que agregar unos 3 000 dólares a la suma total. Este costo se calcula sobre la base de las ofertas de precio que incluían los costos de las nuevas traducciones y los costos por usar las traducciones existentes al francés y al español. Si se agregan preguntas abiertas, se incrementarían los costos de traducción de las respuestas, como se describe en la sección 5.2.

¿Cómo se podrían reducir de manera considerable los costos totales?

En primer lugar, la mayor parte de los costos corresponde a la traducción de las respuestas abiertas al inglés, para someterlas a análisis. Posiblemente el inglés sea la base para el análisis, debido a que es el idioma que requiere el menor número de traducciones. Cada pregunta abierta que se suprime de los cuestionarios podría significar un ahorro de varios miles de dólares según la longitud que se espera de las respuestas. Por ejemplo, si consideramos suprimir una respuesta abierta de una longitud promedio de 130 palabras, y tenemos 158 respuestas que deben ser traducidas (88 países multiplicados por 3 grupos objetivo multiplicado por la tasa de respuesta de 0,6), los costos podrían reducirse en aproximadamente 7 000 dólares. Una desventaja importante de este abordaje es que dichos recortes probablemente impliquen tomar decisiones para suprimir del cuestionario aspectos completos de la Declaración EMN. Así pues, otros recortes al cuestionario implicarían apartarse del marco establecido y acordado para el cuestionario.

En segundo lugar, las ofertas revelan una variación de costos muy amplia en el trabajo de campo, con ofertas, en algunos casos, inferiores a los 70 000 dólares, lo cual propiciaría la reducción de costos. Sin embargo, el trabajo de campo de calidad es muy importante para que la tasa de respuesta sea alta y los datos, de suma calidad. Por este motivo recomendamos encarecidamente no hacer recortes en esta área. El hacerlo significaría contradecir lo acordado y decidido en 2011, y también pasar por alto las principales preocupaciones que planteó el Grupo de Trabajo especial sobre las tasas demasiado bajas de respuesta y la calidad excesivamente baja de los datos obtenidos en las últimas encuestas.

En tercer lugar, si se cambiara el diseño de la encuesta de seguimiento y se omitiera el cuestionario temático, se podrían ahorrar costos. Pero un diseño de estas características se ajustaría a la opción 5 del cuadro 1: realizar una encuesta que sólo incluya el cuestionario principal. El cambio por esta opción implicaría al mismo tiempo una reducción considerable en el tiempo que insume la preparación de informes.

¿De qué manera repercutiría en los costos el incluir en la encuesta sólo el cuestionario principal (es decir, suprimir el módulo temático)?

Después de haber considerado las opciones de diseño posibles para un procedimiento de seguimiento, el Consejo de Administración decidió proceder con la opción 7, un cuestionario principal más un cuestionario temático cambiante. Sobre esta base se desarrollaron los cuestionarios y se hicieron las estimaciones de precios. Por ende, los costos que siguen son apenas suposiciones fundamentadas y no se basan en ofertas de precios disponibles. Los costos de traducción y análisis podrían reducirse en un 50 por ciento, y de esta forma el total sería de 325 000 dólares (390 000 dólares más un margen de seguridad del 20 por ciento). También es de esperar que se puedan hacer otros ahorros de costo en el trabajo de campo si, al ser más corta la encuesta, la tasa de devolución es más rápida y se reducen las acciones de seguimiento, que son costosas. Entre los beneficios adicionales cabe mencionar: datos de mayor calidad y un número más alto de respuestas, pues la carga para el encuestado disminuye considerablemente y son menores los problemas para identificar a los encuestados adecuados de los gobiernos, las organizaciones de trabajadores y los empleadores elegidos.

6. Consideraciones en relación con futuras medidas

¿Qué aspectos han de considerarse cuando se hace una convocatoria de licitación para mantener bajos costos? Recomendamos considerar los siguientes puntos al decidir a qué compañía se asignará el contrato. Como se analizó en la sección 5, la experiencia con la convocatoria para suministrar información confirmó la importancia de solicitar que la oferta contenga un desglose de los elementos del costo y los componentes descritos en la convocatoria de licitación. En la evaluación de las ofertas, cada elemento del costo estaba sobrevaluado y subvaluado tal como se indica en la sección 5.2. En los proyectos complejos, se puede negociar cada uno de estos elementos del precio según las prioridades del cliente. La especificación de cada elemento del costo es una buena base para dichas negociaciones. También recomendaríamos agregar más detalles de los costos del trabajo de campo. En lugar de tomar las ofertas como se presentan, el contrato final tendría que estar sujeto a una serie de negociaciones con diversos proveedores posibles. Con respecto a las negociaciones de costos, es importante recordar los distintos supuestos que constituyen los elementos más altos del costo. Así pues, los gastos operativos variables, como las traducciones de las respuestas o los costos de envío, no deberían incluirse como una suma global en el contrato definitivo, sino facturarse en función de los costos reales incurridos por el proveedor. Siguiendo con el análisis de uno de los ejemplos mencionados más arriba, la cantidad de palabras por traducir se basa en una estimación prudente, y esta cantidad podría ser mucho más baja y los costos se reducirían sustancialmente.

La OIT y sus miembros pueden contribuir a mejorar el número de respuestas si suministran al proveedor una lista de contactos con información de calidad. Este hecho es de suma importancia para alcanzar un número alto de respuestas, dado que la información de contacto de alta calidad determina el buen resultado de la comunicación inicial y, en consecuencia, el tiempo con el que cuentan los encuestados para completar la encuesta. Se recomienda a la OIT invertir recursos en verificar que la lista de contactos esté actualizada. Del mismo modo, durante las negociaciones, se puede usar como elemento de persuasión a los proveedores la calidad excelente de los datos de contacto que se suministran.