## Resultados relacionados con el cambio de puntos de influencia / estructuras y procesos transformadores

### Demanda de servicios: Indicador 5B[[1]](#footnote-1)

|  |
| --- |
| **Hoja de referencia de indicador estándar de resultados de la ILAB** |
| **Nombre del indicador:**  5B – Cantidad de estructuras colectivas o instituciones dentro de un sistema que demuestran una mayor demanda de servicios, prestaciones, protecciones o programas asociados con la mejora de derechos de los trabajadores |
| **Nombre del resultado medido**: Mayor demanda de servicios, prestaciones, protecciones o programas asociados con la mejora de derechos de los trabajadores |
| **DESCRIPCIÓN** |
| **Definiciones generales:** Los términos con definiciones estándar se vinculan con el glosario del apéndice A.El término [**“Estructuras colectivas o instituciones”**](https://norc.sharepoint.com/sites/9426-OTLAMEServices/Shared%20Documents/Common%20indicator%20tool/TOsC%20Guidebook--June%202024%20Updates.docx#_Institutions) puede interpretarse de dos maneras. Primero, pueden ser estructuras sociales producto de la creación colectiva y que están sometidas a modificación constante a lo largo del tiempo. Las instituciones también pueden ser “un conjunto de normas que rigen comportamientos interpersonales” (a veces llamadas “las reglas del juego”) que no poseen ni de las cuales es dueño un único actor, sino que las comparte un grupo más amplio o la sociedad. Puede consultarse más información en la publicación “[The role of institutions in development](https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/575481468740986684/the-role-of-institutions-in-development)” (La función de las instituciones en el desarrollo) del Banco Mundial.Un [**“sistema”**](https://norc.sharepoint.com/sites/9426-OTLAMEServices/Shared%20Documents/Common%20indicator%20tool/TOsC%20Guidebook--June%202024%20Updates.docx#_System)es un grupo de elementos que interactúan, se interrelacionan o dependen el uno del otro, y forman así un conjunto complejo. Casi siempre se lo define con respecto a un propósito específico. Los términos “sistema” y “estructura” a veces se utilizan de manera indistinta. Pueden consultarse más detalles en [[[Introduction to Systems Thinking](https://thesystemsthinker.com/wp-content/uploads/2016/03/Introduction-to-Systems-Thinking-IMS013Epk.pdf)](https://thesystemsthinker.com/wp-content/uploads/2016/03/Introduction-to-Systems-Thinking-IMS013Epk.pdf)](https://thesystemsthinker.com/wp-content/uploads/2016/03/Introduction-to-Systems-Thinking-IMS013Epk.pdf) (Introducción al pensamiento de sistemas). [**“Demanda”**](https://norc.sharepoint.com/sites/9426-OTLAMEServices/Shared%20Documents/Common%20indicator%20tool/TOsC%20Guidebook--June%202024%20Updates.docx#_Demand)El [estudio de FANTA de la Universidad de Tufts](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00M1T2.pdf) identificó tanto un lado de oferta como uno de demanda en la sostenibilidad de las intervenciones para el desarrollo. Es decir, el estudio determinó que, para que las actividades, los resultados y los impactos del proyecto continúen, debe haber demanda, acceso y uso sostenidos de los servicios por parte de los beneficiarios. Las conclusiones de este estudio indican que, para sostener la demanda, las organizaciones deben percibir que los servicios que se les prestan satisfacen una necesidad que sienten tener y llevan a mejoras notables de su bienestar tanto durante el proyecto como después de su finalización.[**“Servicios, prestaciones, protecciones o programas”**](https://norc.sharepoint.com/sites/9426-OTLAMEServices/Shared%20Documents/Common%20indicator%20tool/TOsC%20Guidebook--June%202024%20Updates.docx#_Program)Los siguientes son ejemplos de servicios o procesos pertinentes: negociación colectiva, conciliación, resolución de controversias, mediación, asesoramiento jurídico, manejo de reclamaciones, medidas correctivas, asistencia para cumplimiento normativo, diálogo social bipartito o tripartito a nivel de empresa o de sector, presentación o manejo de querellas o demandas, flujos de información, sanciones, procedimientos operativos estándar, protección social y redes de contención, y gestión de recursos humanos (incluidos contratación, capacitación y desarrollo, evaluación de desempeño y administración de premios, tales como administración de pagos y sistemas de prestaciones para empleados).**“Mayor demanda de servicios, prestaciones, protecciones o programas”** se refiere a mejoras en la demanda o uso de servicios, derechos, prestaciones, protecciones, programas o mecanismos por parte de las organizaciones interesadas. Las organizaciones interesadas deben sentir que los servicios satisfacen una necesidad percibida. Deben poder ver mejoras notables en su bienestar, situación, poder, voz o capacidades como resultado de los servicios prestados durante el proyecto y deben entender qué se necesita para mantener o aumentar las mejoras. Para que las organizaciones interesadas mantengan los comportamientos “mejorados” promovidos durante un proyecto o para que sigan haciendo uso de los servicios iniciados por el proyecto, los beneficios percibidos deben ser mayores que los costos percibidos (como el tiempo y el dinero). Por ejemplo, un trabajador individual puede manifestar un aumento de la demanda de servicios cuando se comunica con organizaciones apropiadas para adquirir o solicitar dichos servicios.**“Asociados con la mejora de derechos de los trabajadores”** es un calificador que indica que en este indicador solo deben incluirse estructuras que hayan manifestado un aumento en la demanda de servicios, prestaciones, protecciones o programas asociados con la mejora de derechos de los trabajadores. No debe incluirse la demanda de otros servicios, prestaciones, protecciones o programas no asociados con la mejora derechos de trabajadores. |
| **Guía para alinear términos de indicadores del proyecto con términos de indicadores estándar de resultados:** **“Estructuras colectivas o instituciones”** * *Incluya en las definiciones de indicador del proyecto los tipos de estructuras colectivas o instituciones que se tomarán en cuenta para este indicador.*

**“Sistema(s)”** * *Incluya en las definiciones de indicador del proyecto los sistemas específicos que se tomarán en cuenta para este indicador y los límites de dichos sistemas.*

**“Mayor demanda de servicios, prestaciones, protecciones o programas”** * *Incluya en las definiciones de indicador del proyecto cómo medirá la mayor demanda de servicios, prestaciones, protecciones o programas asociados con la mejora de derechos de los trabajadores.*

**“Asociados con la mejora de derechos de los trabajadores”** * *Incluya en las definiciones de indicador del proyecto qué servicios, prestaciones, protecciones o programas asociados con la mejora de derechos de los trabajadores se incluyen.*
 |
| **Cálculo(s):** *¿Cómo medirá específicamente cada indicador? Por ejemplo, si va a recopilar datos a partir de una encuesta, ¿qué preguntas de la encuesta y qué opciones de respuesta a esas preguntas usará para determinar si a una persona se la puede incluir en el indicador?* |
| **Unidad de medida:** Cantidad de actores individuales *[Verifique que el indicador del proyecto tenga la misma unidad de medida]* |
| **Desglosado por:** *¿Cómo piensa hacer el desglose de los datos para el informe?* |
| **¿Cómo se usará ese indicador?** *(opcional)***:** *¿Por cuáles razones es este indicador importante o pertinente para el proyecto? ¿Cómo entienden, miden y definen en el sistema los actores locales el progreso en relación con el indicador?*  |
| **PLAN PARA RECOPILACIÓN DE DATOS** |
| **Fuente de datos:** *¿De dónde obtendrá los datos usados para informar este indicador?* |
| **Métodos de recopilación y construcción de datos:** *¿Cómo recopilará los datos?* *¿Qué medidas tomará para mitigar los potenciales daños que pueden provocar las tareas de recopilación de datos?* |
| **Frecuencia de los informes:** *¿Con qué frecuencia enviará informes sobre el indicador? (Los informes de la mayoría de los indicadores serán semestrales, pero algunos pueden enviarse con mayor o menor frecuencia, según los requisitos del proyecto y la disponibilidad de los datos).* |
| **Persona(s) responsable(s) en la organización adjudicataria:** *¿Qué personas del proyecto estarán a cargo de la recopilación, el análisis y el informe de los datos? Pueden ser personas diferentes, p. ej., especialista en MEA, gerente de MEA, etc.* |
| **METAS Y PERÍODO INICIAL** |
| **Período de línea de base:** *¿Cuándo recopilará datos de referencia y qué período representarán esos datos? (Si recurre a datos de otras personas, el período de los datos puede ser anterior al período en el cual usted los recopile).* |
| **Fundamento de las metas** *(opcional)***:** *¿Por cuáles razones eligió sus metas?* |
| **CUESTIONES DE CALIDAD DE LOS DATOS** |
| **Fechas de evaluaciones anteriores de calidad de los datos y nombre de los revisores:** *¿Cuándo verificó la calidad de los datos?* |
| **Fecha de evaluaciones futuras de calidad de los datos** *(opcional)***:** *¿Cuándo verificará la calidad de los datos?* |
| **Limitaciones conocidas de los datos:** *¿Qué problemas puede haber para recopilar datos exactos? ¿Hay inexactitudes conocidas en los datos (p. ej., ciertas poblaciones que no se incluyeron en los resultados) que deberían tenerse en cuenta al interpretar los datos?* |
| **CAMBIOS EN EL INDICADOR** |
| **Cambios en el indicador:** *¿Qué cambios se le han hecho al indicador durante el desarrollo del proyecto?* |
| **Otras notas** *(opcional)****:*** *¿Qué otros problemas o consideraciones relacionados con el indicador deben tenerse en cuenta?* |
| **FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DE ESTA HOJA:** |

1. Pueden consultarse las Plantillas Rellenables del Plan de MEA para Proyectos de Derechos de los Trabajadores, incluida la Agenda de Aprendizaje para la Acción (L4A) (disponible en <https://www.dol.gov/sites/dolgov/files/ILAB/Learning-for-Action-L4A-Agenda-Template-CLEAN-508.docx>); el Modelo Lógico Consciente de la Complejidad (disponible en <https://www.dol.gov/sites/dolgov/files/ILAB/Project-Logic-Model-Template-combined-page-CLEAN-508-1.docx>); y el Registro del Proceso de MEA (disponible en <https://www.dol.gov/sites/dolgov/files/ILAB/Process-Diary-Template-CLEAN-508.docx>). [↑](#footnote-ref-1)