

# Buenas prácticas en auditoría social

## Orientación para el auditor

### 1 Qué hacer y qué no hacer durante las entrevistas

La siguiente tabla resume lo que se debe y no se debe hacer al abordar los retos de la auditoría social y durante las entrevistas. Las mejores prácticas enumeradas proporcionarán a los auditores estrategias prácticas para hacer más eficaz la auditoría social.

Retos	Qué no hacer	Por qué debe evitarse	Qué hacer
<b>El entrevistado es tímido para hablar o no confía en el auditor</b>	Empezar directamente con preguntas de auditoría	Entrar directamente en materia con preguntas técnicas como “¿Ha recibido formación sobre XY?” asustará al entrevistado	Comience con una charla trivial o preguntas para romper el hielo que no estén directamente relacionadas con los criterios de auditoría.  Explique adecuadamente el propósito de la auditoría; indique claramente que todas las respuestas son confidenciales y que no se trata de evaluar al entrevistado en nada, por ejemplo, en qué medida ha asimilado el contenido de las capacitaciones o cómo se comporta en el lugar de trabajo, sino de fomentar la mejora continua de las operaciones y su lugar de trabajo
<b>La situación en una finca es opaca/incierta en cuanto a qué trabajadores entrevistar.</b>	Elija a los trabajadores recomendados por el BP o por la ME.	En las auditorías sociales, el riesgo de que el empleador (BP o ME) pueda influir en sus trabajadores antes de la auditoría para que den respuestas específicas es especialmente alto, ya que estas auditorías se basan en gran medida en el contenido de las entrevistas. Si los BPs o la ME tienen “favoritos”, la información obtenida de esos trabajadores podría no ser precisa.	Realice primero una entrevista grupal para obtener información general e identificar a los trabajadores que se entrevistarán más adelante en entrevistas individuales.
<b>El entrevistado parece intimidado por su superior o empleador.</b>	Entreviste a los trabajadores en presencia de sus superiores	La mera presencia de su superior podría exacerbar el deseo del entrevistado de ser un “buen empleado” sin nada de qué quejarse.	Entreviste a los trabajadores sin la presencia de sus superiores.

Retos	Qué no hacer	Por qué debe evitarse	Qué hacer
	superiores o empleadores.		Cuando realice entrevistas grupales, preste atención a la homogeneidad del grupo en cuanto a su nivel jerárquico, género, origen étnico o cualquier otra característica que pueda crear desequilibrios de poder dentro del grupo.
<b>Transferir los puntos de control de la lista de chequeo de la auditoría a las preguntas de la entrevista</b>	Lea el punto de control con un signo de interrogación.	La lista de chequeo de la auditoría contiene términos muy técnicos, como “trabajo forzoso”, que pueden malinterpretarse (especialmente en diferentes idiomas) como trabajo que es simplemente físicamente duro. Hacer preguntas directas de la lista de chequeo de la auditoría puede dar lugar a respuestas incorrectas, por ejemplo, “Sí, aquí tenemos trabajo forzoso”, cuando en realidad el entrevistado se refiere al trabajo físico duro, pero no al trabajo forzoso.	<p>Describa los términos complejos con palabras sencillas y locales, explique los conceptos vagos utilizando ejemplos</p> <p>En el ejemplo del trabajo forzoso, describa los indicadores del trabajo forzoso y las condiciones relacionadas en lugar de utilizar términos técnicos que pueden malinterpretarse, por ejemplo: “¿Cómo se enteró de este trabajo?”, “Cuando fue contratado por su empleador, ¿Cómo fue el proceso?”, “¿Guardó él/ella algún documento suyo?”.</p>
<b>Simplificar las preguntas y el contexto</b>	Simplifique las preguntas al máximo mientras intenta desglosar conceptos complejos, por ejemplo: “¿Sus hijos realizan trabajos infantiles o van a la escuela?”.	Los BPs y los trabajadores suelen tener una idea de lo que es “malo” y debe rechazarse, especialmente si las preguntas ya están formuladas de manera que sugieren que una respuesta “buena” o “socialmente deseable” debería ser “no”.	<p>Desglose los temas muy delicados en varias subpreguntas, por ejemplo: “¿Qué edad tienen sus hijos? ¿En qué grado están? ¿Dónde se encuentra la escuela a la que asisten? ¿Cuál es su horario escolar habitual? ¿Les gusta ir a la escuela? ¿Le ayudan en la finca a veces después de la escuela? ¿En qué ocasiones?”</p> <p>En lugar de simplificar en exceso el tema, busque indicadores de problemas sociales, como indicadores de trabajo infantil, indicadores de trabajo forzoso y en condiciones de servidumbre (que figuran en la guía de verificación de la lista de chequeo de la auditoría con las instrucciones correspondientes).</p>
<b>El entrevistado está demasiado motivado para dar respuestas.</b>	Ceder ante respuestas rápidas y positivas, como “aquí todo está bien, no tenemos ninguna queja”.	Las respuestas excesivamente positivas pueden indicar un fenómeno denominado “sesgo de deseabilidad social”, lo que implica que el entrevistado está ansioso por dar la respuesta más aceptada socialmente para complacer al auditor.	<p>Aclare la función de un auditor y que la auditoría no tiene como objetivo descubrir infracciones, sino áreas de mejora.</p> <p>Haga hincapié en los aspectos de confidencialidad y en el poder de los comentarios y observaciones constructivos para mejorar las condiciones de todos, y dé ejemplos para que el entrevistado lo entienda mejor.</p>

Retos	Qué no hacer	Por qué debe evitarse	Qué hacer
<p><b>El entrevistado parece desconocer sus propios derechos.</b></p>	<p>Se conforma con respuestas breves, sencillas o resignadas sin preguntar más.</p>	<p>A menudo se da por sentado que los trabajadores, los BPs u otros entrevistados pueden dar respuestas claras sobre cuestiones relacionadas con su trabajo diario o sobre lo que se podría mejorar al respecto (por ejemplo, la adecuación de sus condiciones de vivienda, la dinámica social entre compañeros de trabajo o supervisores, la formación adecuada en materia de salud y seguridad). Sin embargo, si no están debidamente capacitados sobre, por ejemplo, qué significa la discriminación, qué comportamientos pueden clasificarse como acoso social o qué es lo fundamental en materia de salud y seguridad en el trabajo, no podrán mencionarlo, aunque pueda estar ocurriendo.</p>	<p>Haga preguntas concretas sobre, por ejemplo, las zonas de peligro en el lugar de trabajo, cuáles son las precauciones de seguridad para, por ejemplo, utilizar las máquinas desulpadoras.</p> <p>Utilice preguntas que establezcan el contexto, por ejemplo: “Me imagino que ser la única mujer entre hombres trabajando aquí puede ser difícil a veces. Me imagino que a veces puede resultar incómodo. ¿Le suena familiar? ¿En qué situaciones ocurre esto?”, sin poner palabras en boca del entrevistado.</p> <p>Informe al entrevistado, por ejemplo, sobre lo que puede ser peligroso en actividades concretas y si tienen algún hábito o norma en la finca para evitarlo, cuáles pueden ser los signos de discriminación o comportamiento inapropiado.</p> <p>Dependiendo del punto de control, el desconocimiento también puede indicar una falta de formación y, por lo tanto, debe registrarse como una no conformidad en la impartición de formación a nivel de la ME o del BP; sin embargo, cuando se trate de lagunas de conocimiento o concienciación, evite dar al entrevistado la sensación de que ha suspendido una prueba de conocimientos.</p>
<p><b>El entrevistado se muestra reacio a compartir información</b></p>	<p>Insista en obtener una respuesta.</p>	<p>Si se repiten las preguntas a los entrevistados con el fin de confirmar una sospecha del auditor, esto puede tener efectos adversos. Presionar a los entrevistados puede dar lugar a “confesiones falsas”, mediante las cuales el entrevistado pretende escapar de la situación de presión que le supone la entrevista. En casos graves, esto puede llevar a exagerar o inventar situaciones que el auditor parece estar buscando, por ejemplo, casos de abuso, con el fin de liberarse de la situación.</p>	<p>Respete el derecho del entrevistado a guardar silencio o a negar una sospecha.</p> <p>Es mejor aumentar el tamaño de la muestra (entrevistar a más trabajadores, a más partes interesadas, etc.) que forzar una respuesta.</p> <p>Otra estrategia puede ser compartir su información de contacto con el entrevistado para que se ponga en contacto con usted después de la entrevista.</p>

Retos	Qué no hacer	Por qué debe evitarse	Qué hacer
<p><b>La información de la entrevista es incompleta/ambigua</b></p>	<p>Cierre el punto de control como conforme, ya que no se ha identificado ninguna no conformidad clara</p>	<p>La ausencia de una no conformidad clara (por ejemplo, un caso confirmado de trabajo infantil) no equivale a un estado de conformidad (por ejemplo, cuando se sospecha de un caso de trabajo infantil, pero no se puede demostrar plenamente porque, por ejemplo, no hay pruebas evidentes de que el niño en cuestión asista realmente a la escuela con regularidad).</p>	<p>Entrevistar a otras partes interesadas (maestros, líderes comunitarios, ONG, autoridades de la región, etc.) y revisar pruebas documentales adicionales (registros, listas de asistencia) para triangular la información.</p> <p>En el caso del presunto trabajo infantil, se podría obtener información adicional entrevistando al personal escolar y revisando las listas de asistencia/matriculación para complementar la información obtenida.</p>

## 2 Ejemplos de preguntas para utilizar en las entrevistas

A continuación, encontrará una lista de preguntas de ejemplo que pueden utilizarse en entrevistas con socios comerciales y trabajadores para evaluar aspectos como el trabajo infantil, el trabajo juvenil y las condiciones generales de trabajo de los trabajadores con el fin de detectar cualquier problema.

### 2.1 Trabajo infantil

Preguntas a los BP para evaluar el riesgo de trabajo infantil:

- ¿Emplea a trabajadores que viven en la finca? ¿Por qué viven en la finca? ¿Vienen de lejos? ¿Viajan solos o traen consigo a su familia e hijos? ¿Viven estos niños en la finca?
- ¿Dónde viven las familias con niños? ¿Van a la escuela? ¿Dónde está la escuela más cercana?
- ¿Qué tipo de escuela es? ¿Qué grados abarca? ¿La jornada escolar es de todo el día o los niños solo van por turnos (por ejemplo, solo por la mañana o solo por la tarde)? ¿Cuánto dura una jornada escolar típica?
- ¿Qué suelen hacer los niños que viven en la granja después de la escuela? ¿Quién los cuida?
- ¿Cómo llegan estos niños a la escuela? ¿Hay alguna dificultad que pueda describir? ¿Ofrecen algún tipo de apoyo para el transporte a la escuela?
- ¿Las vacaciones escolares coinciden con la temporada alta de cosecha? En caso afirmativo, ¿dónde y cómo pasan el día los niños?
- ¿Hay mucho trabajo durante la temporada de cosecha? ¿Cómo suelen cubrir este aumento de la carga de trabajo?
- Hemos oído que en esta región la gente empieza a ayudar en la producción de café a una edad temprana. ¿Diría que esto es cierto? ¿Cómo se manifiesta?

Preguntas a los BP para evaluar su nivel de concienciación:

- ¿Ha recibido alguna formación (de la entidad gestora) sobre cómo proteger los derechos de los niños? ¿Se imagina de qué podría tratarse?
- Si ha recibido capacitación, ¿de qué se trató? ¿Qué aprendió? ¿Cómo influyó o cambió sus operaciones?

Preguntas a los padres de los niños (BP o trabajadores):

- ¿Cuántos hijos tienen? ¿Cómo se llaman?
- ¿Qué edad tienen? ¿En qué grado están? Entonces, ¿a qué escuela asisten? ¿Cuándo suelen ir? ¿Cómo llegan a la escuela? ¿Hay alguna dificultad para llegar a la escuela? ¿Ha sucedido alguna vez que no hayan podido ir a la escuela un día? ¿Por qué fue así?

- ¿A qué hora suelen salir sus hijos de la escuela? ¿Por la tarde, a la hora del almuerzo? ¿O más tarde o más temprano? ¿Cómo suelen pasar el tiempo después de la escuela?
- Si le ayudan en algo, ¿cuánto tiempo suelen dedicarle?
- ¿Y de qué tipo de trabajo se trata? ¿Acompaña usted al niño en esta tarea? ¿Este trabajo implica el uso de herramientas, productos químicos o maquinaria?
- ¿Ha ocurrido esto alguna vez durante el horario escolar o por la mañana? ¿Realizar este trabajo impide que el niño vaya a la escuela?
- ¿Cómo se siente el niño físicamente mientras realiza el trabajo? ¿Y después de hacerlo? ¿El niño está demasiado cansado para ir a la escuela o hacer la tarea después de realizar este trabajo?
- ¿El niño seguiría teniendo tiempo para jugar y participar en actividades sociales o familiares?
- ¿Alguna parte del trabajo hace que el niño se sienta inseguro, excluido o amenazado?

Preguntas para **los niños**:

- ¿Puedes contarnos un poco sobre tí?
- ¿Dónde vives?
- ¿Te gusta la escuela? ¿Por qué? ¿O por qué no? ¿En qué grado estás?
- ¿Cuántos miembros hay en tu familia? ¿Cómo se llaman tus papás?
- ¿A qué se dedican tus padres? ¿Dónde están?
- ¿Tienes hermanos? ¿Estudian o trabajan? ¿Cuántos años mayores o menores que tú son tus hermanos?
- ¿Sabes tu fecha de nacimiento, día, mes y año? No pasa nada si no lo recuerdas. ¿Recuerdas el último cumpleaños que celebraste? ¿Qué hiciste? ¿Recuerdas cuántos años cumpliste?

## 2.2 Trabajadores juveniles

Preguntas a los BP para evaluar las condiciones laborales de los trabajadores jóvenes:

- ¿Cómo suelen contratar a los trabajadores jóvenes (menores de 18 años, pero con permiso legal para trabajar durante un tiempo limitado)?
- ¿Cómo es el proceso de contratación? ¿Puede describirlo? ¿Está documentado en algún sitio? ¿Puede mostrarlo? ¿Cómo verifican su edad?

- ¿Cómo determinan qué actividades pueden realizar los trabajadores jóvenes? ¿Pueden explicar un poco más esto con ejemplos?
- ¿Cómo capacitan a los trabajadores jóvenes sobre lo que es importante saber acerca de su trabajo? ¿Cómo pueden protegerse contra los riesgos y peligros en su trabajo diario?
- ¿Cómo sería un día de trabajo típico de un trabajador joven? ¿Cuántas horas suma? ¿Incluye descansos?

Preguntas a **los trabajadores jóvenes** para evaluar sus **condiciones de trabajo**

- ¿Qué grado terminaste y cuándo? ¿En qué grado están tus hermanos?
- ¿O cuándo terminaron la escuela y en qué grado?
- ¿Era una escuela de tu ciudad natal? ¿Dónde está?
- ¿Tienes amigos de tu misma ciudad natal o escuela aquí? ¿Sigues en contacto con tus compañeros de clase? ¿En qué grado están ahora tus compañeros de clase, si es que algunos siguen estudiando?
- ¿Es este tu primer trabajo? ¿Has trabajado antes? ¿Qué tipo de trabajo has realizado anteriormente? ¿Cuánto tiempo trabajaste en tu último empleo?

## 2.3 Condiciones laborales

Preguntas a **los BP** sobre **sus trabajadores**:

- ¿A cuántos trabajadores emplea? ¿Cómo los contrata? ¿Podría describir el proceso? ¿Existe algún documento que lo acredite?
- ¿Cuándo suele contratarlos? ¿Hay más trabajadores durante la temporada de cosecha? ¿Cuánto tiempo permanecen? ¿Dónde viven?
- ¿Qué tipo de trabajos realizan sus trabajadores? ¿Cómo los capacita para estos trabajos? ¿Cómo pueden protegerse de los peligros o riesgos relacionados con su trabajo?

Preguntas a **los trabajadores**:

- ¿Puede decirme cómo se enteró de este trabajo y qué tipo de información le dieron antes de empezar? ¿Quién organizó o pagó su viaje?
- ¿Qué ocurre con sus documentos cuando llegan?
- ¿Con quién suelen hablar los trabajadores cuando algo les parece injusto o inseguro? Si tiene algún problema relacionado con su trabajo, ¿cómo suele abordarlo? ¿Con quién habla? ¿Existe alguna forma de informar de un problema o sugerencia de forma anónima? ¿Sabe cómo se hace el seguimiento de estos casos? ¿Se sentiría cómodo informando de un caso? ¿Ha habido alguna vez en la que alguien se haya quejado y haya cambiado algo?

- ¿Ha habido alguna reunión o formación entre los trabajadores últimamente? ¿De qué suelen tratar estas reuniones?
- ¿Cómo es un día de trabajo típico? ¿A qué hora se levanta? ¿Cuándo toma el autobús para ir al trabajo? Cuando llega a casa, ¿tiene tiempo para sus hijos o su familia? ¿Tiene tiempo para cocinar? ¿A qué distancia está su casa del trabajo? ¿Cómo es su horario durante las temporadas altas? ¿Cuándo suele descansar o tener tiempo libre?
- Cuando te pagan, ¿recibes algo que explique el pago? ¿Cuáles son las deducciones o gastos habituales que se te descuentan de tu salario? ¿Puedes confiar en tu salario para cubrir tus necesidades básicas mensuales? ¿Cómo sueles averiguar qué se te descuenta de tu salario? ¿Qué tipo de gastos se incluyen?
- ¿Qué pasa si alguien quiere dejar de trabajar o tomarse unos días libres? ¿Has visto cómo funciona eso aquí?
- ¿Qué sucede cuando alguien está enfermo o esperando un bebé? ¿Cómo se manejan los descansos durante la jornada laboral? ¿Me puede decir qué suele hacer la gente cuando necesita tomarse un tiempo libre?

## 2.4 Discriminación

Preguntas para las mujeres u otros grupos vulnerables:

- En su comunidad, ¿diría usted que a las mujeres les ha resultado más difícil encontrar trabajo que a los hombres?
- ¿Ha oído hablar de mujeres que no han podido acceder a oportunidades laborales? ¿Por qué?
- ¿Dirías que se trata de un problema común? ¿Es así aquí?
- En su comunidad, ¿diría usted que ha sido más difícil para las mujeres encontrar trabajo que para los hombres?
- ¿Ha oído hablar de mujeres que no han podido acceder a oportunidades laborales? ¿Por qué?
- ¿Dirías que se trata de un problema común? ¿Es así aquí?
- ¿Alguna vez te has sentido tratado de manera injusta o diferente a los demás? ¿En qué ocasiones ocurrió esto?
- ¿Ha habido ocasiones en las que se ha sentido tratado de manera diferente por ser quien es? ¿Cree que su identidad, como su género o raza, pudo haber influido en ello? ¿Hay algún aspecto de la situación que le haya parecido especialmente personal o relacionado con su identidad?

## 2.5 Acoso

Preguntas para mujeres u otros grupos vulnerables:

- ¿Ha habido ocasiones en las que te has sentido tratada de manera diferente o incómoda?
- ¿Alguna vez has sido objeto de comportamientos no deseados, atención negativa repetida o cualquier situación que te haya resultado

extraña o embarazosa? ¿Alguna vez has sido objeto de comentarios o bromas improvisados que te han parecido irrespetuosos?

- ¿Puede describir un poco más cómo sucedió esto? ¿Ha habido ocasiones en las que se ha sentido tratada de manera diferente por ser quien es?
- Si te sientes cómoda, ¿estarías dispuesta a compartir un poco lo que pasó? Estoy aquí para escucharte, tómate tu tiempo. No hay presión para compartir más de lo que estés preparada. Lo que sientas es completamente válido.