

## **Comité Asesor sobre Observancia**

### **Duodécima sesión**

**Ginebra, 4 a 6 de septiembre de 2017**

MANUAL DE LA OMPI PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS ENTRE LOS CONSUMIDORES SOBRE EL RESPETO POR LA P.I. – ANÁLISIS DE LAS ACTITUDES Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

*Documento preparado por el Sr. Mike Clubbe, consultor independiente en análisis del consumo y director ejecutivo de Actualise Research Services, Twickenham (Reino Unido)\**

### **RESUMEN**

La OMPI encargó la preparación de un Manual para la realización de encuestas, con el fin de dar asistencia a sus Estados miembros en la evaluación de las actitudes del consumidor con respecto a las infracciones de la propiedad intelectual y para medir la eficacia de las campañas de comunicación destinadas a fomentar el respeto de la P.I. El proyecto se ejecutó con la ayuda de fondos proporcionados por el Ministerio de Cultura, Deportes y Turismo de la República de Corea. En el Manual para la realización de encuestas se ofrece un modelo de cuestionario que contiene instrucciones detalladas que permiten a los usuarios plasmar de manera rápida y sencilla un cuestionario completo con miras a realizar encuestas de análisis del consumidor, permitiendo comparar fácilmente los conjuntos de datos entre las distintas encuestas. En términos generales, el Manual se utilizará para la realización de encuestas destinadas a medir la proporción de la población que consume determinado tipo de productos infractores, reconocer actitudes y motivaciones, seguir los cambios a lo largo del tiempo y medir la eficacia de las campañas llevadas a cabo en los medios de comunicación con el fin de fomentar el respeto por la P.I.

---

\* Las opiniones expresadas en el presente documento corresponden al autor y no reflejan necesariamente las de la Secretaría ni las de los Estados miembros de la OMPI.

## **I. INTRODUCCIÓN**

1. El Manual de la OMPI para la realización de encuestas entre los consumidores sobre el respeto por la P.I. está constituido por un conjunto de plantillas de cuestionario ideadas para que los usuarios puedan plasmar de manera rápida y sencilla un cuestionario destinado al análisis del consumidor en el ámbito de la infracción de los derechos de propiedad intelectual (P.I.). El proyecto se ejecutó con la ayuda de fondos proporcionados por el Ministerio de Cultura, Deportes y Turismo de la República de Corea y se elaboró en estrecha colaboración con la OMPI.

2. Se prevé la utilización del Manual para la realización de encuestas por los órganos de los sectores público y privado que deseen analizar las actitudes de los consumidores en relación con los productos piratas y falsificados. El Manual ha sido diseñado con un formato modular estándar con la intención de que, en la medida en que se sigan las directrices generales indicadas en el presente documento, puedan efectuarse comparaciones entre las distintas encuestas que se lleven a cabo de forma independiente.

## **II. PROPÓSITO DEL MANUAL DE LA OMPI PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS ENTRE LOS CONSUMIDORES SOBRE EL RESPETO POR LA P.I.**

3. El Manual para la realización de encuestas entre los consumidores sobre el respeto por la P.I. permite establecer referencias en las actitudes de los consumidores hacia los productos piratas y falsificados, así como seguir la evolución de esas actitudes a lo largo del tiempo, lo que permite reconocer tendencias clave en el consumo de productos y servicios infractores. Esos datos pueden utilizarse para priorizar los recursos destinados a tomar medidas preventivas y para evaluar estrategias de fomento del respeto por la P.I. Además, permiten evaluar la eficacia de las campañas de comunicación y pueden utilizarse para establecer medidas de comparación dentro de un territorio o entre distintos territorios.

4. Los principales resultados que se prevé obtener de las plantillas destinadas a la encuesta son la medida del porcentaje de la población de un territorio que está expuesto a productos falsificados o piratas o los utiliza, así como sus actitudes en relación con el uso de esos productos infractores. La encuesta no se limita a medir la incidencia de la utilización de productos infractores, sino que también puede utilizarse para obtener información detallada acerca de los principales tipos de infracción, los canales hacia el mercado y los elementos que podrían contribuir a la reducción de los comportamientos infractores.

5. Idealmente, la encuesta debería utilizarse como estudio de rastreo, realizando de manera periódica el trabajo en el terreno, por ejemplo, cada 12 meses, para controlar cómo se modifican con el tiempo tanto la incidencia del consumo de productos y servicios infractores como las actitudes hacia él.

6. El resultado de la encuesta puede utilizarse con fines de divulgación, pues constituye un conjunto de datos cuantitativos comparables. Al controlar a lo largo del tiempo las actitudes hacia la infracción y la actividad infractora, puede evaluarse la eficacia de las estrategias destinadas a fomentar el respeto por la P.I. Esos datos pueden utilizarse como base para orientar la asignación de recursos. En la plantilla de la encuesta hay una sección, de uso facultativo, relativa a las campañas en los medios de comunicación. Si se incluye dicha sección, también es posible evaluar la eficacia de las campañas que se hayan realizado recientemente en los medios de comunicación en un territorio determinado.

7. El resultado exacto de la encuesta dependerá de las preguntas que se incluyan; se presentan a continuación algunos ejemplos de posibles gráficos realizados a partir de las respuestas recibidas, que ilustran cómo pueden presentarse los datos recabados de una encuesta realizada utilizando el Manual.

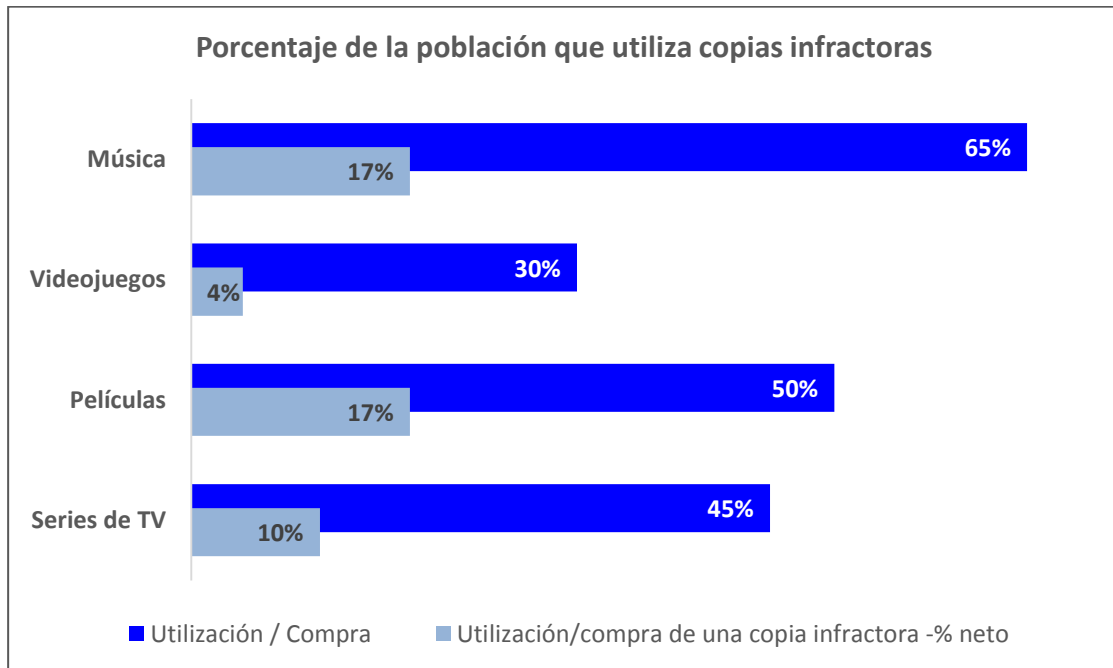


Figura 1: Ejemplo de gráfico que ilustra los niveles globales de incidencia del consumo de productos piratas (todas las fuentes / fuentes en Internet)

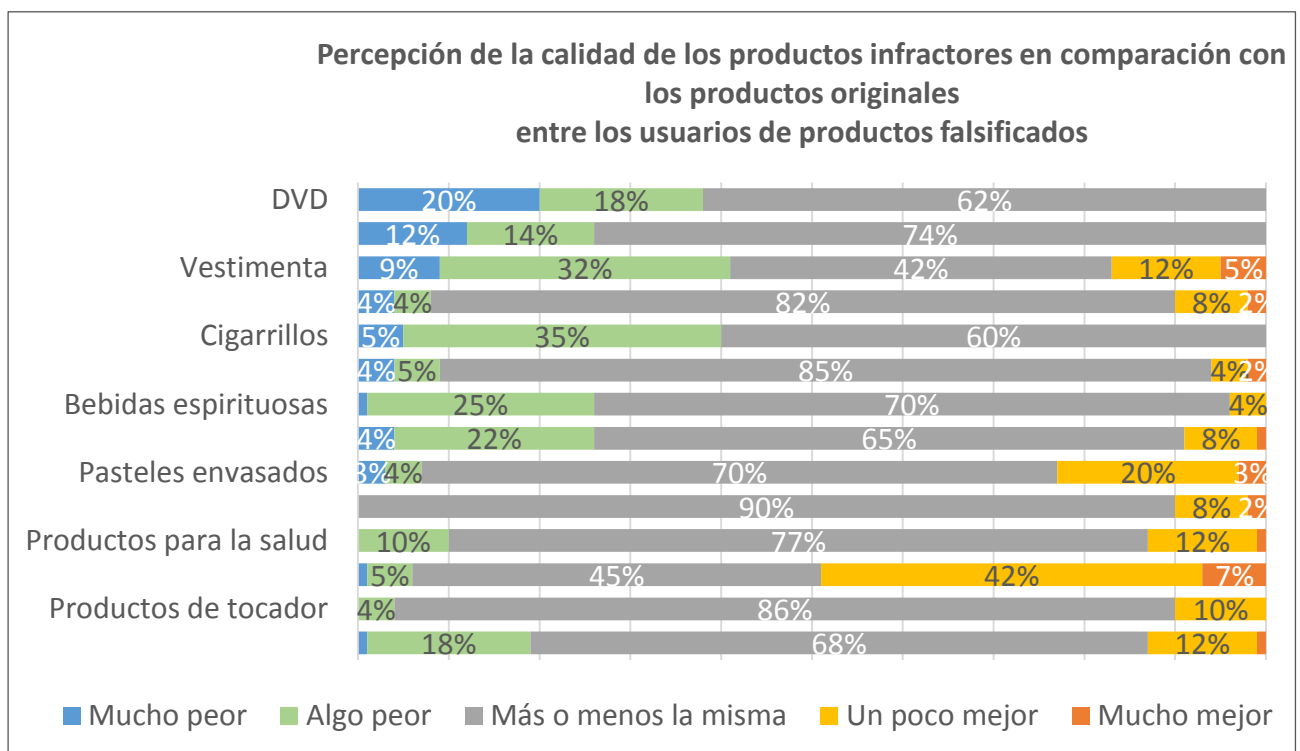
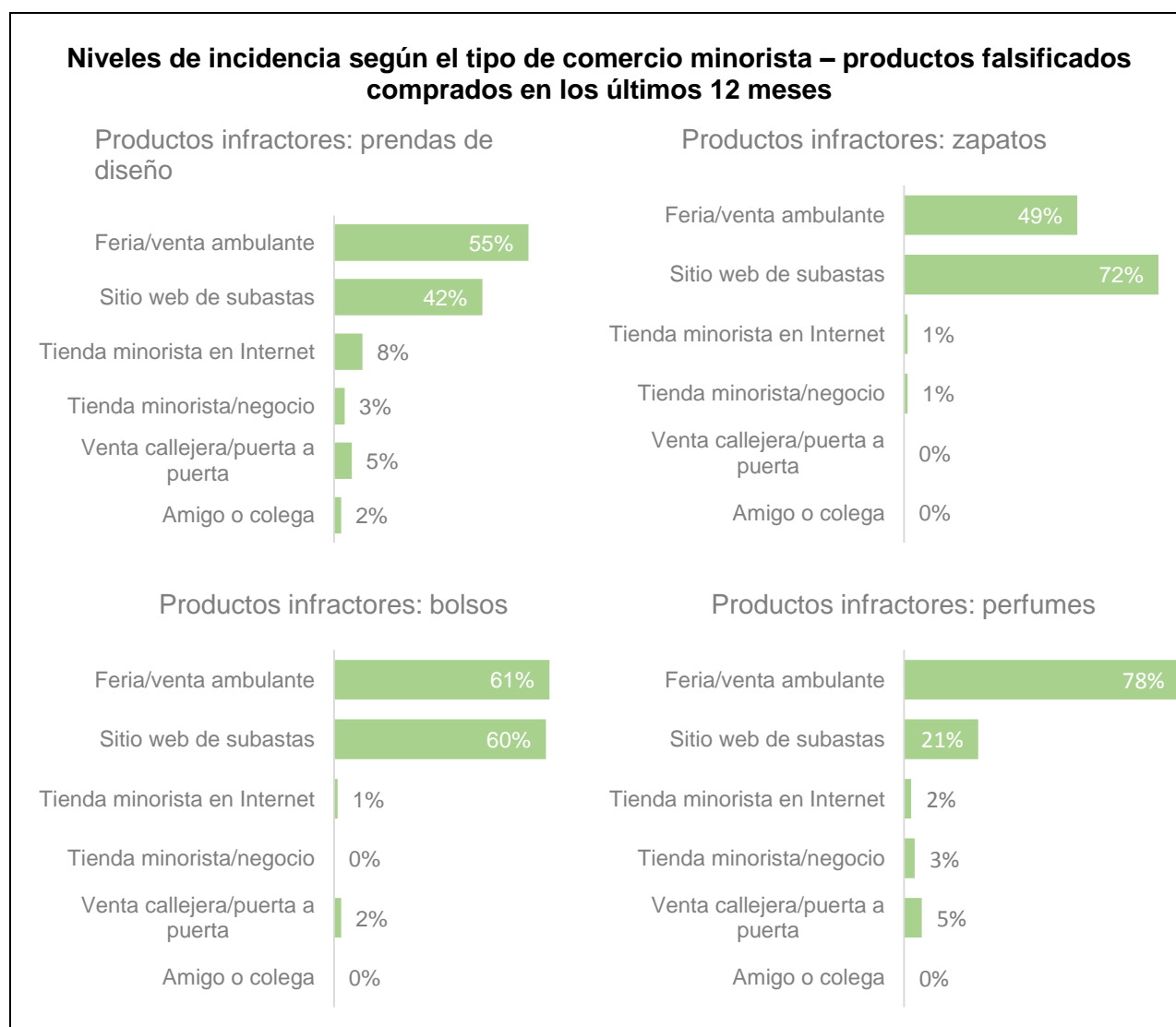


Figura 2: Ejemplo de gráfico que ilustra cómo se percibe la calidad de los productos falsificados en comparación con los productos originales



*Figura 3: Ejemplo de gráfico que ilustra los principales puntos de venta minorista de productos de lujo falsificados*

### III. ESTRUCTURA DEL MANUAL

8. El Manual para la realización de encuestas contiene cuatro plantillas de cuestionario que abarcan cuatro tipos de productos piratas o falsificados:

- Productos digitales – música, películas, videojuegos, series de TV y libros;
- Productos de consumo – productos alimentarios, bebidas, cosméticos, medicamentos, artículos para el hogar;
- Productos y prendas de lujo – bolsos, prendas de diseño;
- Libros y artículos – libros de lectura, audiolibros, artículos académicos y libros de texto.

También hay otros cuatro documentos destinados al cuestionario, que pueden utilizarse con las cuatro plantillas de base del cuestionario:

- el módulo sobre programas informáticos;
- la sección de evaluación de las campañas en los medios de comunicación;
- la sección final sobre datos demográficos;
- las notas que acompañan la plantilla del cuestionario.

9. El primero de esos documentos es un módulo adicional que abarca los comportamientos infractores en relación con los programas informáticos y que puede añadirse a cualquiera de los cuatro cuestionarios de base. El segundo da la opción de incluir preguntas para medir la eficacia de las campañas que se hayan realizado recientemente en los medios de comunicación en un mercado determinado y el tercero contiene preguntas adicionales para la clasificación de los datos demográficos que pueden añadirse al final de cualquiera de las plantillas del cuestionario.

10. Las notas que acompañan la plantilla del cuestionario precisan los detalles de la plantilla, ofreciendo orientación acerca de la adaptación del cuestionario, al igual que una explicación de cómo las distintas secciones de la plantilla del cuestionario funcionan en conjunto para que la encuesta arroje resultados fiables.

11. El objetivo del Manual es proporcionar todo el material necesario para preparar una encuesta sobre el uso de productos y servicios infractores. Se prevé que el Manual podrá descargarse en formato Word desde la página correspondiente del sitio web de la OMPI<sup>1</sup>, y que los distintos usuarios podrán adaptarlo a sus fines particulares. Se anticipa que los usuarios se valdrán de los servicios de una agencia para llevar a cabo el trabajo en el terreno y se recomienda utilizar la misma agencia para realizar, como mínimo, un análisis inicial de los datos recabados.

#### **IV. CONCLUSIÓN**

12. El Manual de la OMPI para la realización de encuestas entre los consumidores sobre el respeto por la P.I. pretende propiciar la concepción y evaluación de las actividades de sensibilización del consumidor sobre la base de datos estadísticos sólidos. La comparación de los resultados entre distintas encuestas, ya sea a lo largo del tiempo o entre distintas regiones, debería servir para proporcionar niveles adicionales de contexto y discernimiento, dando asistencia para la elaboración de estrategias basadas en hechos con el fin de favorecer la participación de los consumidores en el fomento del respeto por la P.I.

[Fin del documento]

---

<sup>1</sup> <http://www.wipo.int/enforcement/es/awareness-raising/index.html>.