

ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO:

GUÍA PARA EMPLEADORES

PRIMERA EDICIÓN EN ESPAÑOL



1ª Edición en español, marzo de 2015

© País para todos (para la versión en español)

Santiago de Chile

ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO:

GUÍA PARA EMPLEADORES

PRIMERA EDICIÓN EN ESPAÑOL

País para todos es la primera ONG de Latinoamérica dedicada a la promoción de ambientes laborales inclusivos para la población de la diversidad sexual y otros grupos discriminados.

País para todos busca difundir un nuevo estándar laboral en los ámbitos público y privado, ajustado a principios éticos, jurídicos y de derechos humanos que comienzan a instalarse en Chile, y que en el mundo desarrollado están plenamente vigentes y socialmente validados.

La evidencia demuestra que quienes pueden vivir con libertad su orientación sexual y/o identidad de género en el trabajo, presentan mayor compromiso, incrementan sus índices de productividad y -esto es lo más relevante- son más felices. Por su parte, las organizaciones que asumen este llamado desde la responsabilidad social interna, mejoran su clima organizacional y encuentran soluciones más creativas para sus desafíos diarios. Esto es válido también para las entidades públicas.

En **País para todos** creemos que las empresas y el Estado tienen la oportunidad de promover la diversidad de manera amplia, sin sesgos, para que todas y todos se sientan integrados. Para ello trabajamos en la creación de ambientes laborales cálidos, el fomento de una cultura del respeto, la extensión de beneficios a todas y todos sin discriminación, y la valoración de la diversidad como un activo.



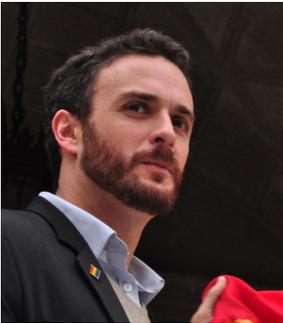
www.paisparatodos.org

info@paisparatodos.org

Un país para todos

Chile es un país que avanza en materia de igualdad cultural y social. Hoy, los estándares sobre lo que es correcto decir o hacer se están ajustando a un paradigma de derechos humanos que valora y valida a cada uno en su diferencia. Nos falta mucho como sociedad, es cierto, pero vamos por buen camino.

La legislación es una expresión concreta de este cambio. A la Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación, se suma en 2015 el Acuerdo de Unión Civil y, pronto, la que establecerá mejoras en el acceso al trabajo y condiciones laborales a las personas en situación de discapacidad. A ello se agrega una nueva ley migratoria, aún en estudio, que esperamos favorezca la inclusión laboral de poblaciones extranjeras y nuevos chilenos.



*Jaime Parada Hoyl
Presidente País para todos*

Pese a los avances, sigue siendo muy difícil para la población de la diversidad sexual expresar su identidad en el trabajo, pues el acoso, los despidos arbitrarios y los comentarios de pasillo son frecuentes. Cada año, las organizaciones de la sociedad civil reciben decenas de denuncias sobre el particular, y con cada vez más frecuencia, se invoca la ley antidiscriminación buscando justicia. En este contexto, la situación de las personas transgénero es la más compleja, pues su principal dificultad está en encontrar un trabajo en el que no tengan que anular elementos de su identidad, por ejemplo, la vestimenta.

Ser homosexual en el trabajo significa tener la posibilidad de llevar con dignidad lo que cada uno es. Implica cuestiones tan simples como poner sobre el escritorio la foto familiar sin ser objeto de burlas; ir en pareja a la fiesta de fin de año; disfrutar con los hijos la celebración de navidad; y ser beneficiario de las mismas garantías y prestaciones que el resto de los empleados. Esto que parece tan simple, requiere compromiso y decisión de los empleadores.

Las prácticas laborales inclusivas están lejos de ser una realidad en el país. Sin embargo, son cada vez más los empleadores que asumen el valor de la diversidad en el contexto de la empresa, frente a lo cual hay argumentos sólidos que explican su necesidad. Esta guía pretende entregar parte de esos argumentos, atendiendo a criterios éticos, sociales y económicos.

País para todos se enorgullece en presentar, por primera vez en español, los argumentos que hay detrás de la gestión de la diversidad sexual, y agradece a las instituciones que hicieron posible esta serie de seis guías temáticas.

Agradecemos a **Stonewall**, cuya experiencia está plasmada en gran parte de esta guía; a la **Embajada del Reino Unido** en Chile, quienes apoyan este proyecto, porque entienden su importancia; a **Acción**, en particular su programa **+Diversidad**, por disponer de sus plataformas para la promoción de un empleo meritocrático e igualitario; a las compañías que han querido dejar testimonio de lo que están haciendo por sus trabajadores gais, lesbianas, bisexuales y/o transgénero: **IBM, Sodexo y Walmart Chile**; y a **BancoEstado** por su voluntad de transitar por el camino de la igualdad.



LOS OBJETIVOS DE ESTA GUÍA

En Chile se están produciendo reformas en el ordenamiento legal. Y aunque es cierto que las nuevas leyes implican un desafío, también proponen oportunidades significativas. Esta guía ofrece ayuda práctica y consejos para los empleadores, con el fin de que puedan cumplirlas y, al mismo tiempo, beneficiarse de ellas. Entregamos aquí un resumen de la legislación actual y lo que ésta implica en la práctica.

Al mismo tiempo, ofrecemos argumentos sólidos de por qué es importante gestionar la diversidad en las organizaciones, tanto públicas como privadas. Para ello hay razones que no tienen que ver con la ley, sino con los valores mismos de las instituciones y con el estado de desarrollo de cada sociedad. Adaptar esos valores a un nuevo paradigma igualitario, basado en principios universales de derechos humanos, tiene enormes réditos para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad en su conjunto. Así lo demostraremos.

La utilización de esta guía en instituciones públicas y privadas las ayudará a construir una buena reputación; mejorará las contrataciones y aumentará la productividad del personal LGBT, así como también atraerá empleados más motivados y clientes o usuarios más comprometidos. Y en lo fundamental: permitirá contar con trabajadores más felices.

Esta guía también incluye consejos prácticos para superar las barreras que enfrenta la inclusión en el lugar de trabajo. Ofrecemos diez pasos clave para hacer que la orientación sexual y la identidad de género sean temas cotidianos, junto con otros asuntos relativos a diversidad, como situación de discapacidad, migrantes, edad y otros.

Nuestras recomendaciones se basan en los métodos ya utilizados por el programa *Promotores de la diversidad de Stonewall*, Reino Unido, y por empresas internacionales con filiales en Chile. Todas tienen algo en común: cimentar su posición como empresas líderes y responsables, atrayendo y reteniendo al mejor capital humano. Para ellos, otorgar un trato igualitario a lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros no sólo es una cuestión de justicia: es una cuestión de sentido común.

LENGUAJE

El lenguaje importa. Para referirnos a la población de la diversidad sexual, en esta guía utilizaremos la sigla **LGBT**, cuyo significado es:

L	Lesbiana
G	Gay
B	Bisexual
T	Transgénero

Esta sigla se encuentra socialmente validada y extensamente difundida.

En lo sucesivo, hablaremos de "gay" (en singular) y "gais" (en plural), de acuerdo a los usos aceptados por la Real academia de la lengua.

Para quienes quieran saber más sobre orientación sexual e identidad de género, recomendamos consultar el capítulo 3 de esta guía.

ÍNDICE

1

pág. 10 Argumentos para ganar la discusión

2

pág. 17 ¿Cómo lograrlo? Una caja de herramientas para el éxito

3

pág. 44 Definiciones y aspectos legales

4

pág. 50 El *checklist* de la diversidad

capítulos

1 capítulo

Argumentos para ganar la discusión

Construyendo el “caso organizacional de la diversidad”

Según estimaciones no oficiales, las personas lesbianas, gais, bisexuales y transgéneros representan alrededor del 7,5 por ciento de la población mundial. Si damos por válido ese número, en Chile habría cerca de 1.247.596 personas con una orientación sexual distinta a la heterosexual; una porción no estimada de aquella, además, estaría compuesta por hombres o mujeres transgénero. Aplicado ese 7,5 por ciento a la fuerza de trabajo, calculada en 8.527.800 en 2014, nos encontramos con que casi 600 mil trabajadores pertenecerían a la población LGBT en Chile.

A la luz de estos datos, las razones para implementar políticas y prácticas que favorezcan la diversidad en su organización, que incluyan a lesbianas, gais, bisexuales y transgénero (LGBT), son extremadamente sólidas.

Hoy en día, muchos empleadores de vanguardia reconocen que necesitan el talento de todos los sectores de la población, y que deben crear una cultura laboral que acepte la diversidad y la igualdad. Estos empleadores tienen cuatro motivaciones principales:

a) Reputación. La necesidad de mostrar una correcta imagen corporativa a una población de potenciales empleados y clientes cada vez más críticos.

b) Contratación y retención. La necesidad de convertirse en un empleador de calidad para mantener las ventajas competitivas en un mercado laboral cada vez más complejo.

c) Productividad. La necesidad de mantener y motivar el talento necesario para un rendimiento óptimo.

d) Mitigación de riesgos. La necesidad de cumplir la ley antidiscriminación y evitar los altos costos de eventuales juicios laborales.

Estas cuatro aristas del razonamiento económico prodiversidad están interrelacionadas. Por ejemplo, una organización que se esfuerza en crear un ambiente laboral libre de acoso, también debería cosechar las recompensas de una fuerza de trabajo más leal, motivada y productiva.

Al mismo tiempo, una organización conocida por contratar a personas de diferentes comunidades, tiene más posibilidades de ser exitosa en promover sus productos en un mercado más amplio.

a) Reputación

La reputación organizacional es tremendamente importante; y lo es aún más en la medida que el mundo se vuelve más competitivo y los consumidores y usuarios, más demandantes. En el pasado, la asociación de una marca con una orientación sexual y/o identidad de género podía ser vista como una desventaja. En la actualidad es al revés: hoy puede asignarle valor.

Una organización muestra audacia y vanguardia cuando aborda también la diversidad en las orientaciones sexuales e identidades de género. Además, la institución levanta una plataforma ideal para comunicar su compromiso con un tema clave para los derechos humanos de nuestro tiempo, todo lo cual es bueno para los trabajadores, pero también para los objetivos institucionales.

No es sólo la reputación externa la que se ve beneficiada por el compromiso con la diversidad sexual. Investigaciones recientes han mostrado que el orgullo de trabajar para una organización donde se manifiestan relaciones interpersonales solidarias, es un elemento clave en la diferenciación de los productores en países como el Reino Unido y Estados Unidos.

Al contrario, una empresa cuya reputación se ha visto afectada por uno o más casos de discriminación, puede verse perjudicada en su capacidad de atraer y retener clientes y personal. Investigaciones de *Harris Interactive* en Estados Unidos, han demostrado que casi tres cuartas partes de los consumidores LGBT, y más de dos quintos de los consumidores heterosexuales muestran menos probabilidades de comprar productos de compañías que son percibidas con visiones negativas sobre esa población.

En el sector privado, la instauración de políticas y prácticas sólidas de diversidad para acompañar a la población LGBT, puede jugar un papel importante atrayendo al *pink market*. Aunque no toda la población LGBT cuenta con altos ingresos disponibles para el consumo, la evidencia sugiere que éste es un mercado rentable para muchos negocios.

Los consumidores homosexuales tienden a mostrar mayores niveles de fidelidad a las marcas. Una encuesta realizada por *RainbowReferrals.com* en Estados Unidos, reveló que más del 90 por ciento de las lesbianas y gais estarían "muy probablemente" dispuestos a consumir un producto publicitado en medios específicos para gais y lesbianas, especialmente si la marca se asocia con una empresa que ha promovido activamente la igualdad. Esto, por ejemplo, a través de patrocinar eventos u organizaciones de la comunidad LGBT.

En el sector público, la ciudadanía LGBT debiera tener el mismo derecho que cualquiera a acceder a servicios gubernamentales o municipales. Sin embargo,

Argumentos para ganar la discusión

es usual que lesbianas, gais, bisexuales y transgénero se encuentran con que sus necesidades específicas han sido ignoradas o que no cuentan con recursos suficientes, lo que puede impactar en la entrega efectiva de un amplio rango de servicios que van desde la salud, educación o vivienda, hasta justicia y esparcimiento. Esto puede tener importantes implicancias económicas. Con la nueva legislación vigente para prevenir la discriminación, tanto en el sector público como en el privado, construir una buena reputación va de la mano con cumplir el imperativo de no discriminación.

*Un ejemplo de buenas prácticas en el sector público es la comuna de **Providencia**, en Santiago, que en 2013 cambió el concepto de familia que operaba en la provisión de servicios recreacionales y deportivos. Hoy, una pareja del mismo sexo puede tomar un plan familiar sin ser objeto de discriminación.*



b) Contratación y retención

Algunos grandes empleadores como Microsoft afirman que los activos no tangibles, tales como el capital intelectual, talento, liderazgo y reputación, representan el 90 por ciento de su valor de mercado.

La retención del personal altamente (y costosamente) capacitado, se ha convertido en una prioridad para las organizaciones. Cada miembro del *staff* que deja una organización por motivos de discriminación o estrés, tiene un potencial impacto negativo sobre la reputación del empleador, tanto interna como externamente. El personal que se queda y los potenciales nuevos empleados pueden perder confianza en sus jefes y líderes, ya que éstos aparecen violando sus propias declaraciones de principios y valores.

Además del costo de oportunidad de perder personal talentoso debido a un ambiente de trabajo intolerante, están los costos por el reemplazo. Contratar, incorporar y capacitar a un nuevo miembro del personal, puede llegar a costar hasta el 150 por ciento del salario.

Recientes estudios australianos han demostrado que dos de cada cinco lesbianas y gais que sufren discriminación se cambiarán de trabajo si la discriminación continúa.

La clave es ésta: no se trata solamente de atraer a los mejores empleados homosexuales, sino de atraer a los mejores empleados en general, sin discriminación.

c) Productividad

Es fundamental mantener una fuerza de trabajo motivada. El esfuerzo adicional que haga el empleador marcará la diferencia entre una organización y sus competidores.

¿Cómo puede aprovechar el empleador este esfuerzo adicional? ¿Cómo puede el empleador aumentar la eficiencia y la lealtad de sus empleados y al mismo tiempo disminuir los costos de contratación y mantenimiento?

Según estudios, la productividad de Chile es la mitad que el promedio de los países de la OCDE. No es de extrañar, entonces, que el aumento de la productividad sea una de las principales prioridades de los empleadores en el país, tanto en el sector público como privado.

Hasta hace poco, muchos creían que esto simplemente significaba exprimir los activos, esto es, obtener más de menos. Pero los expertos han ido remarcando cada vez más la importancia de factores como las habilidades blandas y los niveles de innovación. Las instituciones se están dando cuenta de que tienen que sumar valor a través de la contratación, capacitación, mantención y desarrollo de los mejores empleados.

Una nueva generación, con diferentes expectativas a las de sus predecesores, está forzando a los empleadores a revisar cómo reclutan, administran y remuneran a su personal. Los valores que una organización dice representar y su reputación juegan un rol cada vez más importante en su habilidad para atraer y retener talento.

Uno de esos valores centrales puede ser el tratamiento igualitario a todo el staff. Investigaciones en el Reino Unido muestran que más de un tercio del personal compuesto por gays y lesbianas, oculta su orientación sexual a sus empleadores y compañeros de trabajo. En Estados Unidos la cifra alcanza el 54 por ciento. No tenemos datos para Chile, pero fácilmente podemos pensar que llegaría al 80 por ciento.

Esto les genera estrés y tensión, pero también trae consecuencias para los empleadores. Todas las personas se desempeñan mejor cuando pueden ser ellas mismas. Esta verdad obvia se aplica particularmente al personal LGBT.

Hoy existe evidencia para apoyar esta suposición. Investigaciones en Estados Unidos muestran que los empleados que se han sentido capaces de revelar su condición de gays o lesbianas en ambientes laborales seguros, ganan un 50 por ciento más que sus compañeros que ocultan su orientación sexual. Al contrario, más de la mitad de los trabajadores LGBT que viven discriminación muestran un impacto negativo en el trabajo.

La respuesta es demostrarle claramente al personal -homosexual y heterosexual- que es valorado. Los trabajadores LGBT que se sientan apoyados por su empleador y que trabajen en un ambiente acogedor, mostrarán mayor compromiso.

Por otra parte, las organizaciones están empezando a darse cuenta de que tienen que hacer mucho más para convertirse en "empleadores preferidos". Por de pronto, tienen que ser capaces de demostrar a sus eventuales postulantes que:

- » La entidad es dinámica.
- » Está dispuesta a invertir en sus empleados.

- » Apoyará a sus trabajadores para que rindan bien.
- » Tiene políticas positivas y está dispuesta a cumplirlas.
- » Está entre las mejores de su rubro.

Las organizaciones que demuestran respeto por sus integrantes consiguen más altos niveles de productividad, y menores niveles de ausentismo laboral. La evidencia demuestra que estas instituciones crean un ambiente de confianza y apertura, donde las personas pueden ser más creativas, tomar riesgos, desarrollar nuevos productos y generar nuevos mercados y formas de trabajo.

d) Mitigación de riesgos

Los juicios laborales de personal LGBT que dice haber sufrido discriminación, no sólo causan daño a la reputación de la empresa. También pueden costar a los empleadores considerables montos de dinero y energía.

Pelear un caso de discriminación en un tribunal laboral es una situación de la cual no se obtienen beneficios. Consume tiempo y es caro, tanto para el empleador como para el empleado, y utiliza recursos valiosos. Incluso si el tribunal llegase a fallar a favor del empleador, la publicidad del caso generará daños a la reputación de la organización entre los potenciales trabajadores y clientes.

Por su parte, los arreglos extrajudiciales pueden ser muy costosos. Quizá este tipo de arreglo sirva para mantener a la organización a resguardo del interés mediático, pero de todos modos, la disputa pondrá a prueba la lealtad del personal al interior de la empresa u organización.

En conclusión, tiene mucho sentido para un empresario o líder de organización posicionar su institución como abierta a los clientes, usuarios y empleados LGBT, procurando satisfacer sus necesidades particulares.

Cada junio, IBM celebra el Mes del Orgullo, reconociendo el talento de la comunidad LGBT y su aporte a la compañía. Se realiza una campaña de comunicación a todos los empleados, que incluye un mensaje del Ejecutivo Sponsor de esta área, la invitación a participar de alguna actividad presencial, y para sumarse al compromiso por la igualdad.

Se han realizado paneles de experiencias con referentes internos y externos para entender más sobre la problemática de la comunidad LGBT, sesiones de "Mentoría reversa" para ejecutivos y líderes, talleres de sensibilización, y desde 2014 hay un curso online sobre la importancia de los aliados heterosexuales, o "straight allies".



IBM.

2

capítulo

¿Cómo lograrlo?

Una caja de herramientas para el éxito

Casi todos los aspectos de las políticas y prácticas de empleo implican desafíos específicos con respecto a la población LGBT. Aunque la experiencia en otras temáticas de diversidad, como etnia, género y situación de discapacidad puede ser un punto de partida para introducir políticas LGBT, hay que sortear una serie de barreras específicas en el proceso de crear un lugar de trabajo realmente inclusivo.

Este capítulo presenta ocho pasos clave para hacer de la orientación sexual e identidad de género un asunto cotidiano en el repertorio de temas de la diversidad, que incluye etnia, pueblos originarios y situación de discapacidad, entre otros. Estos pasos cubren aspectos como la cultura organizacional, el reclutamiento, términos y condiciones de los contratos, gestión del desempeño, monitoreo y evaluación.

A primera vista, puede parecer difícil, pero esta caja de herramientas ha sido diseñada para facilitar que los empleadores cambien sus actitudes y comportamientos dentro de las organizaciones. Todo el personal debe comprender que la ley ha cambiado y que es inaceptable que discriminen, directa o indirectamente, a otros colegas, clientes o usuarios en razón de su orientación sexual o identidad de género.

Estas herramientas no sólo deberían ayudar a prevenir largos procesos judiciales, sino también a desarrollar buenas prácticas en políticas de recursos humanos, para cosechar los beneficios de la nueva legislación. Algunos de los pasos planteados son esenciales para el cumplimiento efectivo de la ley, y en ese sentido, son urgentes. Por ejemplo, si los procesos de selección de personal no están en orden y se percibe que su empresa está ignorando postulantes LGBT, y priorizando a otros candidatos heterosexuales menos calificados, los postulantes LGBT pueden interponer una Acción de no discriminación arbitraria en tribunales.

Otros pasos son menos urgentes e irán desarrollándose a lo largo del tiempo, mientras se construye una cultura de respeto para todos sus empleados, clientes y usuarios, independientemente de su orientación sexual y/o identidad de género.

1. Construya una cultura de respeto

La creación de una cultura laboral que genuinamente valore a todas las personas y sus diferencias, es un gran desafío -y una oportunidad- para cada organización.

Reclutamiento, capacitación y desarrollo, políticas de igualdad de oportunidades, paquetes de beneficios, trato al cliente y usuarios, son aspectos de la gestión que afectan al personal LGBT.

Las organizaciones que desean promover el valor y la importancia de la diversidad, deben ejercer liderazgo y crear un clima donde todos se sientan seguros y puedan desempeñarse al máximo. En un sentido práctico, deben estar seguros de que sus políticas de diversidad incluyen específicamente la orientación sexual e identidad de género. O en un plano anterior: deben asegurarse de tener políticas de diversidad.

Aspectos relevantes

En algunas organizaciones, las políticas de diversidad son inclusivas y tratan directamente los asuntos de orientación sexual e identidad de género. En otras, sigue siendo un tema tabú, o uno que no se discute abiertamente. Un importante desafío es lograr que estos sean temas cotidianos en el lugar de trabajo, junto con etnia, religión, género, situación de discapacidad y edad.

Para aquellos que sienten que tienen que esconder su orientación sexual y/o identidad de género en el trabajo, siempre está la presión del secreto. Esto también dificulta que estas personas tengan apoyo ante eventos difíciles y asuntos personales que afectan su desempeño laboral.

Las lesbianas, gays y bisexuales que reconocen abiertamente su sexualidad, en general están expuestos a estereotipos erróneos que son dañinos para sus carreras, como por ejemplo, se piensa que estarían incapacitados para trabajar con menores.

Además, en muchos lugares de trabajo, cuando se refieren a las personas LGBT, generalmente lo hacen aludiendo a un estereotipo de hombre gay joven, próspero y educado, en vez de incluir a un diverso rango de personas.

Hay investigaciones que muestran que las personas LGBT que reconocen su orientación sexual y/o identidad de género en el trabajo, quedan vulnerables a acoso, hostigamiento y discriminación en sus carreras. Un estudio de *Social and Community Planning Research* (Reino Unido) reveló que el 21 por ciento de los encuestados había sido acosado en el trabajo; el 4 por ciento había perdido su trabajo a causa de su orientación sexual y el 8 por ciento dijo que se le había negado un ascenso.

Acciones a seguir

Asuma liderazgo en todos los niveles



- Las declaraciones públicas deberán asumir que un porcentaje de la fuerza de trabajo o clientela son lesbianas, gais, bisexuales o transgéneros.
- Se deben crear modelos de referencia publicitando el éxito de cualquiera de las personas LGBT de alto perfil de su organización.
- Se debe capacitar a todos los gerentes para ayudarlos a crear un clima laboral donde la diversidad, incluida la orientación sexual e identidad de género, sea valorada.
- Sodexo, IBM, el Walmart y otras organizaciones han nombrado a personas de alto nivel para promover la igualdad LGBT. Averigüe si alguien podría cumplir esta función en su organización. No tiene que ser necesariamente gay, lesbiana o bisexual.
- Considere otras formas en que pueda demostrar su compromiso poniendo en práctica políticas de igualdad y diversidad.

Cree un clima donde todos puedan ser ellos mismos y sentirse seguros

- Piense cómo evidenciar su respeto a los trabajadores pertenecientes a minorías, y en lo que puede hacer para dar un mensaje de apertura, confianza e igualdad.
- La capacitación es una buena herramienta para concientizar acerca de la temática LGBT en el lugar de trabajo; debería estar dirigida a todo el personal. Refuerce que nadie tiene por qué tolerar acoso, hostigamiento o tratamiento injusto de ningún tipo.
- Revise los procedimientos para quejas y denuncias, y asegúrese de que existan mecanismos para tratar problemas surgidos de comportamientos discriminatorios.
- Deje bien en claro que, en los eventos sociales que incluyen familias, están incluidas las parejas del mismo sexo y sus hijos.



Revise sus políticas y estrategias de igualdad y diversidad

- Deben estar claramente vinculadas a los valores de la compañía y enfocadas en resultados, por ejemplo, el desempeño de los trabajadores y la satisfacción de estos con su lugar de trabajo.
- Deben adecuarse a los cambios legales y aludir explícitamente a la población LGBT.
- Deben ser comunicadas a los gerentes para que estos comprendan la naturaleza e importancia de los asuntos que afectan a los empleados LGBT.

Beneficios

Serán más exitosos los empleadores que generen una cultura donde la diversidad sea reconocida y donde genuinamente se valore a las personas. De este modo, podrán:

- » Convertirse en empleadores elegidos por personas talentosas que quieran trabajar en un ambiente vanguardista y ético.
- » Retener a los mejores empleados y utilizar sus talentos al máximo, aumentando la satisfacción laboral, la moral interna, y por ende, también la productividad.
- » Enviar señales poderosas sobre ser vanguardistas y con visión de futuro, y mostrar determinación para impedir que un pensamiento discriminatorio socave el rendimiento efectivo.

¿Cómo lograrlo?

Walmart Chile promueve un trato con respeto, digno y de confianza para todas las personas, por lo que no se permite discriminación alguna en el trabajo por motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, opinión política, género, orientación sexual, religión, discapacidad, grupo étnico, nacionalidad o cualquier otra condición protegida por la ley.

Para facilitar el proceso de puesta en práctica, cuenta con una gerencia de Diversidad e Inclusión, que realiza el acompañamiento a las diferentes áreas en la implementación y ejecución de la política, así como un Consejo de Diversidad e Inclusión, integrado por representantes de las once gerencias que dependen de la gerencia general, que supervisa dicha ejecución y asesora en el diseño de planes de acción corporativos y específicos a la medida de cada área.



2.- Aplique procesos de reclutamiento y selección justos

Las personas son un recurso vital para las organizaciones. Es clave para construir las ventajas comparativas, contratar y retener al mejor personal posible dentro de un amplio campo.

La selección de personal es un área crítica donde puede ocurrir discriminación. Por ello, desde hace tiempo que es un tema de análisis para aquellos preocupados por la igualdad de género, etnia y situación de discapacidad. Muchas organizaciones han puesto en práctica una serie de políticas, procedimientos y capacitaciones para apoyar el proceso de reclutamiento y selección. Estos pueden ser adaptados para asegurar que también enfrenten los desafíos laborales específicos de la población LGBT.

El proceso de reclutamiento y selección incluye mucho más que solamente adjudicar un trabajo o función a un individuo. Con cada aviso de trabajo, la organización está comunicándose potencialmente con una audiencia enorme.

Según cómo sean tratados los interesados, postulantes y candidatos se originará una cierta red de conversaciones acerca de la organización. Cada vez que una organización contrata a una persona LGBT, otros candidatos se sentirán motivados a postular.

Todo este proceso es una oportunidad única para que la organización envíe un mensaje público acerca de lo que valora, tanto en el personal como en sus clientes y usuarios.

Aspectos relevantes

El personal a cargo de la selección puede tener nociones estereotipadas acerca de aquellas cosas en que las personas LGBT son buenas y aquellas en las que no, lo que puede afectar sus decisiones. Algunos pueden creer que las personas LGBT no van a encajar. Otros simplemente no van a querer contratar personas que ellos saben o creen que son LGBT para los puestos que implican atención al cliente.

Muchos postulantes pueden no interesarse en trabajar en organizaciones que, correcta o incorrectamente, creen que son intolerantes hacia las personas LGBT. La evidencia muestra que las organizaciones obtienen mayor variedad de postulantes si incluyen declaraciones positivas e inclusivas en su discurso publicitario y en el material que envían a los interesados.

En el aspecto legal, para cumplir con la Ley que establece medidas contra la discriminación es necesario que los criterios de selección sean justos, relacionados exclusivamente al trabajo y aplicados de manera consistente. El desafío es que los criterios sean tan justos como las personas que los aplican. Por lo tanto, capacitar al personal encargado de los procesos de selección, entrevistas y decisiones finales es fundamental para un proceso de contratación adecuado.

Acciones a seguir



Haga saber a la población LGBT que su postulación es bienvenida

- Averigüe si la composición de su fuerza de trabajo refleja a las comunidades de clientes a las que sirve su organización.
- Revise el lenguaje que utiliza. ¿Puede ser que involuntariamente esté desalentando a la población LGBT a postular?
- Los anuncios de ofertas de trabajo y los textos publicitarios son parte del trabajo de construcción de imagen. Debiesen incluir cualquiera de las iniciativas LGBT que haya realizado su organización, tales como la extensión de beneficios a parejas del mismo sexo o el establecimiento de redes de trabajadores.
- Puede promover su perfil utilizando imágenes y palabras conectadas con la población LGBT en la publicidad general.
- Incluya siempre las políticas de igualdad y diversidad en la información que envía a los postulantes.

Mantenga políticas y procedimientos de selección claros e inclusivos

- Adapte las políticas y procedimientos de selección de personal para cumplir con los requerimientos de la Ley 20.609 que establece medidas contra antidiscriminación.
- Cuando sea posible, asesórese con personal LGBT para estar seguro de que las políticas y procedimientos son inclusivos y efectivos.

Haga que el proceso de reclutamiento sea transparente

- Los candidatos que hayan sufrido discriminación en otras organizaciones van a encontrar alentador que usted sea abierto acerca de su proceso de reclutamiento.
- Mantenga un registro de cada etapa del proceso de reclutamiento, para que los candidatos y cualquier persona interesada pueda ver que ha sido justo con todos los postulantes.
- Debe estar listo para lidiar rápidamente con cualquier queja de los postulantes acerca del tratamiento recibido durante el proceso de selección.



Capacite a los tomadores de decisiones

- Los entrevistadores y los reclutadores deben entender los criterios de selección y aplicarlos consistentemente.
- Asegúrese de que los reclutadores no hagan suposiciones infundadas, basadas en estereotipos y prejuicios acerca de grupos particulares. También deben comprender que los prejuicios podrían haber limitado las oportunidades del candidato para desarrollarse en su trabajo anterior.
- Implemente un sistema para que el personal sepa qué hacer si cree que un reclutador o entrevistador ha hecho un comentario prejuicioso, o ha tomado una decisión basada en la orientación sexual y/o identidad de género, y no en la idoneidad de un candidato.

Beneficios

Los empleadores que recluten utilizando criterios objetivos y medibles:

- » Obtendrán postulantes más calificados.
- » Minimizarán el recambio de personal y los costos asociados; las personas correctas serán designadas en los trabajos correctos.
- » El personal más talentoso podrá desarrollar toda su potencialidad.
- » Asegurarán ventajas competitivas en áreas de escasez de personal calificado.
- » Evitarán costosos juicios o acuerdos extrajudiciales.

3.- No permita el acoso laboral

El acoso anti LGBT desmotiva a los trabajadores y es ilegal. Puede tomar la forma de ignorar o excluir; abusar psicológica o físicamente; develar la orientación sexual y/o identidad de género de un trabajador; hacer bromas y comentarios ofensivos, entre otras. Los casos extremos incluyen violencia, renunciadas forzadas o despidos injustos.

Un ambiente hostil puede ser una forma de acoso, aún si las acciones y los comentarios no están aparentemente dirigidos a un individuo en particular. Ya que el acoso usualmente no se denuncia, se desconoce la verdadera escala del problema. Sin embargo, mientras más y más empleados lo sufren, la evidencia va mostrando que el acoso anti LGBT es extremadamente común.

Las personas LGBT que pertenecen a un pueblo originario, viven una situación de discapacidad o tienen asociada alguna otra condición o situación que los haga vulnerables, pueden experimentar más tipos de acoso.

Existe, además, evidencia de que las lesbianas enfrentan una cantidad impensada de acoso sexual en el trabajo. En el Reino Unido, en una encuesta a profesores universitarios, el 41 por ciento de las lesbianas reportó haber sufrido acoso, en comparación a un 30 por ciento de mujeres heterosexuales, 27 por ciento de varones gay y 19 por ciento de varones heterosexuales. Ninguna lesbiana informó haberlo denunciado. En contraste, el 57 por ciento de las mujeres heterosexuales que sufrieron acoso lo reportaron a las autoridades correspondientes, y un 49 por ciento de estas denuncias llevaron a algún tipo de acción.

¿Cómo lograrlo?

Aspectos relevantes

Muchas personas tienen miedo a denunciar porque creen que las denuncias no serán tomadas en serio, o que terminarán culpándolas a ellas. Una complicación extra que tiene el personal LGBT para denunciar es que, si lo hacen, estarían reconociéndose como tal, lo que podría traerles mayores acosos.

Ya que la mayoría de los empleados LGBT no han reconocido abiertamente su orientación sexual en el trabajo, están particularmente vulnerables al acoso de la "cultura de pasillo"; por ejemplo, comentarios homofóbicos en conversaciones que no tienen la intención de causar una ofensa dirigida. Estos comentarios generalmente son hechos bajo la creencia de que todos en la audiencia están de acuerdo.

Acciones a seguir

Explique al personal por qué es inaceptable acosar a otras personas por su orientación sexual y/o identidad de género

- Adapte la política antiacoso existente para que sea inclusiva con la comunidad LGBT. Si no la tiene, procure que exista una.
- Haga referencias específicas al acoso en los programas de inducción.
- Entregue definiciones claras de acoso y ejemplos de comportamientos inaceptables, incluyendo acoso y hostigamiento homofóbico.
- Asegúrese de que las jefaturas entiendan sus deberes en la prevención y el tratamiento de las situaciones de acoso y hostigamiento, incluyendo la respectiva confidencialidad. Aquellos en posiciones de responsabilidad deben estar capacitados para proteger a su personal LGBT y no se les puede permitir que ignoren o condonen actos de discriminación.
- Para ser creíbles ante su personal, todas las iniciativas diseñadas para prevenir el acoso y hostigamiento homo/transfóbico deben ser aprobadas y validadas por el personal directivo.

Haga que sea fácil para los empleados reportar un problema

- Los acosadores son generalmente de jerarquía superior a aquellos que acosan. El personal que siente que ha sido acosado necesita varios canales para denunciar, por ejemplo, a través de Recursos Humanos, la asociación de empleados o líneas telefónicas anónimas.
- El personal que denuncia haber sido acosado por su orientación sexual y/o identidad de género, puede querer mantener esta información como confidencial y tiene que ser apoyado en esto.
- Son preferibles las resoluciones informales del conflicto a los procedimientos formales de quejas. De todos modos, la organización debe demostrar activamente que la discriminación, el acoso y el hostigamiento basado en la orientación sexual y/o identidad de género serán tomados seriamente en este nivel informal.
- La acción rápida y efectiva realzará su reputación de empleador justo.





Monitoree las quejas y revise las políticas

- Debe estar preparado para un aumento inicial de las quejas al introducir una política de igualdad LGBT. Tiene que quedar claro quién se encargará de investigar las denuncias y quién de apoyar a la víctima.
- Los jefes son los responsables de construir un clima laboral donde el acoso y el hostigamiento no sean tolerados y no lleguen a suceder. Deben estar entrenados en los procedimientos para monitorear y enfrentar incidentes.
- Al monitorear las quejas y recolectar información, debe poder presionar para generar cambios culturales profundos dentro de su organización.

Beneficios

Las organizaciones que enfrenten el acoso y el hostigamiento, incluyendo los dirigidos específicamente hacia el personal LGBT:

- » Aumentarán la efectividad y la productividad del personal, a través de la disminución de las ausencias por enfermedad; encontrarán también mejoras en la retención y mayor compromiso de los trabajadores.
- » Demostrarán liderazgo al enfrentar situaciones desafiantes.
- » Minimizarán las probabilidades de procedimientos judiciales dañinos y mala publicidad.

¿Cómo lograrlo?

Sodexo Chile tiene una política de Diversidad, inclusión y conciliación, en la que se declara que "... integrar a las minorías constituye una responsabilidad frente a nuestra sociedad y nuestros (as) colaboradores (as):

- Incorporando personas con discapacidad, estableciendo vínculos entre las generaciones, favoreciendo la igualdad entre hombres y mujeres, garantizando que se respeten las orientaciones sexuales, la identidad de género y los distintos orígenes y/o culturas.*
- Esta diversidad es reflejo de la pluralidad de nuestros públicos de interés alrededor del mundo y genera las condiciones de integridad genuina, dando a todo nuestro personal las mismas oportunidades, sin privilegiar a ningún grupo".*



4.- Revise los términos y condiciones de sus contratos

Los beneficios y condiciones de empleo son una motivación importante para los empleados. Sin embargo, las personas LGBT no siempre se benefician de aquello del mismo modo que sus colegas heterosexuales.

Aspectos relevantes

En el pasado, un trabajador con una pareja del mismo sexo habría sido excluido de muchos de los beneficios ofrecidos por su empleador. Nos referimos, por ejemplo, a pensiones, licencias, seguros médicos y similares. Desde el 2015, y con la aprobación del Acuerdo de Unión civil, los empleadores están obligados a tratar al personal LGBT que viva ese régimen, del mismo modo que a las parejas casadas. Para asegurarse de cumplir la ley, es recomendable que el empleador ofrezca los mismos términos y condiciones en sus contratos, tanto al personal heterosexual como al homosexual.

Tenga en consideración que una política que excluya a personas cuya pareja es de su mismo sexo puede causar traumas personales considerables y dar paso a denuncias por discriminación.

¿Cómo lograrlo?



DANIEL, 22 AÑOS, ESTUDIANTE UNIVERSITARIO.

“Cuando trabajaba como asistente administrativo, solo dos personas sabían que soy gay; se los conté, porque ellos también lo eran y me di cuenta. El resto de la empresa nunca se mostró abierta a temas de diversidad sexual, por lo que mantuvimos nuestro secreto. Si bien no sentíamos miedo a ser despedidos, sí nos preocupaba el rechazo”.

Acciones a seguir

Asegúrese de que las políticas sean explícitamente inclusivas

- Ofrezca un catálogo de beneficios que reconozca las diferentes necesidades y estilos de vida de todos los empleados. Muchos empleadores ya reconocen esto como una buena práctica para el reclutamiento, mantención y motivación para el personal.
- Sus políticas deben establecer que el/la compañero/a del mismo sexo de cualquier trabajador de su empresa tendrá acceso a beneficios de salud; permiso laboral por nacimiento, matrimonio, acuerdo de unión civil o duelo; beneficios de viaje y descuentos en la compañía -cuando corresponda- entre otros.

Haga que su comunicación sea inclusiva

- Incluya a las parejas del mismo sexo en los ejemplos orales o escritos que utilice para explicar los beneficios para el personal.
- Las personas encargadas de entregar al personal la información acerca de sus términos y condiciones, deben:
 - » Decir que las políticas se extienden a las parejas del mismo sexo, o a la persona elegida por el empleado, si es que es pertinente.
 - » Utilizar correctamente los términos “esposos” o “convivientes civiles”, según sea el caso.
 - » Comprender la necesidad de confidencialidad en relación a los destinatarios de los beneficios y políticas de la empresa, si es que es necesario.

Elija a los mejores proveedores

- Recomiende Administradoras de fondos de pensiones (AFP), Instituciones de salud previsual (ISAPRE) y elija aseguradoras comprometidas con el trato justo a parejas del mismo sexo.



Beneficios

Asegúrese de que los términos y condiciones sean justos para el personal LGBT. Esto implica que:

- » Todos los empleados deben ser justamente recompensados por sus contribuciones.
- » Al enfocarse en buenas prácticas, la empresa puede cumplir más fácilmente con la legislación vigente y estará mejor preparada para la que está en tramitación.



VERÓNICA, 23 AÑOS, SECRETARIA.

“Soy secretaria y en mi trabajo todas mis compañeras saben que soy lesbiana, incluida mi jefa directa; el tema es tratado con normalidad. Los superiores de mi jefa no lo saben y siento temor a que se enteren. Por las actitudes que he visto, creo son reacios al tema”.

5.- Sea justo en la gestión de desempeño

La gestión adecuada de las personas, con apertura y respeto, se vincula cada vez más a un alto desempeño en los negocios.

Organizaciones LGBT como Stonewall (Reino Unido) y Human Rights Campaign (Estados Unidos), cuentan con evidencia de que las personas LGBT no siempre son tratadas justamente en su trabajo. Por ejemplo, es común que no sean promovidas; se las sanciona disciplinariamente de forma injusta; o incluso son despedidas sin motivo. Con la Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación, esto pasó a ser ilegal.

Aspectos relevantes

Las organizaciones tienen diferentes maneras de gestionar el desempeño de sus empleados, que van desde conversaciones informales hasta elaborados sistemas de evaluación.

Sin embargo, persisten las nociones estereotipadas acerca de las cosas en que son buenas (o no tan buenas) las personas LGBT, y por lo tanto, sobre el tipo de trabajos que son apropiados para ellos. Por ejemplo, a los hombres gay, en general, se los asocia con roles artísticos o de cuidado, mientras que las lesbianas reconocidas pueden ser consideradas agresivas, y por lo tanto, no adecuadas para trabajos que requieren tacto social. Tanto a lesbianas como gais, (pero específicamente a los gais) se los considera erróneamente como inadecuados para el trabajo con niños.

Además, las personas LGBT pueden ser víctimas de suposiciones tácitas en cuanto a que no serían confiables para representar a la organización frente al público general o clientes de alto perfil.

A las personas LGBT muchas veces se las describe como “no tan buenas” para trabajar en equipo. Si fuera así, hay una explicación: no pueden abrir su vida personal o social en el trabajo. Con frecuencia, los jefes fallan en detectar la homo/transfobia y sus efectos en el desempeño del personal LGBT. Pueden no percibir que ellos sufren el desprecio de sus colegas, o que son maltratados por los clientes, o que son molestados por sus vecinos o excluidos de sus familias en formas que afectan su desempeño laboral.

Acciones a seguir

Genere el clima correcto



- Toda información que se entregue a los empleados debe reforzar el mensaje de que las decisiones sobre contratación, promoción, recompensas e indemnizaciones se basan en el mérito y las capacidades de cada uno.
- Desarrolle un set de competencias con las habilidades y destrezas que requieren los diferentes roles en la organización. Así estará construyendo una cultura basada en el desempeño de las personas, no en quiénes son ni de dónde vienen.
- La comprensión de la diversidad e igualdad de oportunidades debe ser parte integral del desarrollo de la gestión. Esto proporcionará a los gerentes y directivos las herramientas para que actúen sabia y equitativamente. La conciencia sobre la diversidad debe convertirse en una de sus principales capacidades.

Desarrolle sistemas formales de gestión del desempeño

- Los sistemas de gestión del desempeño deben incluir la manera en que se evalúa el rendimiento de los empleados. Hay que considerar cómo se les puede ayudar a desarrollar sus habilidades y a obtener capacitación y promoción.
- Al utilizar un sistema basado en las competencias requeridas para cada puesto de trabajo, usted facilitará que los directivos tomen decisiones justas y consistentes fundadas solamente en el rendimiento de los empleados.
- Todos los empleados deberían saber cómo funciona el sistema de gestión del desempeño. Específicamente, los gerentes deben poder identificar cualquier sesgo en la manera en que están evaluando a las personas. Se debe incluir explícitamente:
 - » Ejemplos de cómo la homofobia puede pasar inadvertida.
 - » Prejuicios comúnmente aplicados a personas LGBT, especialmente aquellos que hacen referencia a los distintos tipos de trabajos que podrían (o no) desempeñar.
 - » Ejemplos de cómo la discrecionalidad de los gerentes puede afectar negativamente a personas y grupos, incluyendo a las personas LGBT.

¿Cómo lograrlo?

Monitoree y revise de las políticas

Las buenas prácticas en la gestión del desempeño incluyen formas de monitoreo, de modo que los empleados puedan revisar si:



- Los procedimientos de buenas prácticas fueron cumplidos o no.
- Las decisiones fueron o no tomadas en base a una evidencia firme.
- Las sanciones y recompensas fueron o no proporcionales al desempeño.

Beneficios

Un proceso de gestión del desempeño que aborde la discriminación LGBT:

- » Permitirá que el personal LGBT y los gerentes puedan abordar el amplio rango de asuntos que podrían afectar el desempeño.
- » Entregará un modelo de buenas prácticas para abordar todos los aspectos de la discriminación.
- » Posibilitará que las organizaciones puedan maximizar el rendimiento de todo su personal.

¿Cómo lograrlo?

6.- Establezca redes de trabajadores

Las redes de trabajadores -foros para personal que comparte uno o más aspectos de su identidad- se están haciendo cada vez más populares. De manera creciente, en vez de operar informalmente, éstas son fundadas y promovidas por los empleadores que aprecian los beneficios que pueden traer a la organización entera.

En Europa, las redes de mujeres y de minorías étnicas han demostrado ser exitosas en el sector público, privado y de voluntariado. Generalmente, entregan lecciones útiles acerca de la mejor manera de establecer una red de trabajadores LGBT.

El establecimiento de redes de trabajadores demuestra compromiso con la diversidad en el lugar de trabajo. Su existencia comunica al personal que la organización valora a toda su gente, y que reconoce la necesidad de agrupar a aquellas personas que pueden estar sintiéndose aisladas o vulnerables. Las redes pueden proveer un ambiente de trabajo más seguro y comprensivo. Asimismo, pueden entregar al empleador un valioso mecanismo para consultar a los empleados LGBT acerca de prácticas laborales, pero también sobre los métodos para acercarse a clientes, usuarios y potenciales empleados LGBT.

Aspectos relevantes

En muchas culturas laborales se asume que todas las personas son heterosexuales. Debido al miedo al prejuicio, la mayoría de los empleados LGBT no reconoce abiertamente su orientación sexual y/o identidad de género en el lugar de trabajo y, en muchas ocasiones, se sienten desprotegidas. En organizaciones grandes, los empleados LGBT pueden estar ubicados en diferentes oficinas y regiones.

Esto puede dificultar que los empleados LGBT se identifiquen y reconozcan entre sí; que puedan crear conexiones informales, encontrar apoyo y resolver dificultades. Sin embargo, estos podrían estar dispuestos a participar en una red que no les impone necesariamente reconocer públicamente su orientación sexual y/o identidad de género. De este modo, podrían sentir que unirse o contactarse con una red es algo seguro para ellos.

Acciones a seguir

Establezca una red en colaboración en acuerdo con el personal LGBT



- El contacto y la consulta con el personal LGBT puede ser manejado de diferentes formas, incluyendo:
 - » Encuestas anónimas.
 - » Consultas a través de las asociaciones del personal y sindicatos.
 - » El apoyo de organizaciones externas como País para todos.
- Dialogue con su personal sobre asuntos prácticos, tales como:
 - » ¿Cuál debiese ser el rol de la red? La red debiese tener un propósito claramente relacionado a los fines de la organización, por ejemplo, acompañando y contribuyendo a su agenda de inclusión y diversidad, y mejorando el ambiente laboral para los empleados LGBT.
 - » ¿Dónde y cuándo se realizarán las reuniones de la red? ¿Debiesen ser regionales o nacionales?, ¿en horas de trabajo o en el tiempo libre?
 - » Decidir si la membresía debe ser exclusiva para el personal LGBT, o abierta a todos aquellos interesados en la temática.
 - » Si hay sindicatos, ¿se les debe incluir?
 - » Formas de incorporar a un amplio rango de participantes.

Conecte la red con el resto de la organización y con otras redes

- Considere los objetivos y responsabilidades de la red.
- Asegúrese de que la red cuente con los recursos suficientes. Se necesita de tiempo y dinero para cumplir con metas y objetivos.
- Piense en cómo conectar la red LGBT con otros grupos de empleados con los cuáles se pueda abordar asuntos comunes y desafíos emergentes.

¿Cómo lograrlo?



Garantice que los líderes de la organización promuevan la red

- Proponga que los miembros de la alta gerencia apoyen la causa. No tienen que ser necesariamente lesbianas, gais, bisexuales o transgéneros, pero sí tienen que estar comprometidos con la idea de una red de trabajadores LGBT.
- Prepárese para reacciones negativas por parte de otros empleados que puedan sentirse excluidos. Debe poder explicarles cómo la red beneficiará a toda la organización.
- Establezca diversos canales para que el personal pueda comunicarse con la red, garantizando la confidencialidad y el anonimato si así es requerido.

Publicite la red, tanto interna como externamente

- Asegúrese de que todo el personal esté en conocimiento de la existencia de la red, sus motivaciones, quién puede unirse y cómo. Si los directores de la empresa están apoyando la idea, asegúrese de que los empleados lo sepan.
- Comunique los éxitos de la red a todo el personal.
- No olvide publicitar la red externamente, por ejemplo, en plataformas de comunicación de recursos humanos, profesionales y sindicales.

Monitoree y evalúe la red

- Habiendo establecido algunos objetivos para la red, desarrolle una forma de evaluar su desempeño.
- No ignore al resto de la fuerza de trabajo: monitoree sus percepciones acerca de la red y el valor de ésta dentro de la organización.

Beneficios

Una red de trabajadores LGBT puede:

- » Combatir la invisibilidad del personal LGBT y sus asuntos.
- » Brindar al personal LGBT un espacio para compartir experiencias.
- » Permitir que la organización acceda al conocimiento y a la experiencia específica del personal LGBT, pudiendo ayudar a que reconozcan públicamente su orientación sexual y que el resto de los empleados aprecie la diversidad dentro de la organización.



CLAUDIA, 37 AÑOS, PROFESORA DE INGLÉS.

“En la empresa donde actualmente trabajo no he tenido problemas por ser lesbiana y madre de una hija junto a mi pareja; soy abierta en mi orientación sexual frente a mi jefatura y mis alumnos, todos adultos. En el pasado, en otros trabajos, tuve que lidiar con discriminación indirecta: comentarios de pasillo y cursos de inducción que vulneraban la dignidad de lesbianas y gais, con conceptos muy alejados de la idea de inclusión.”

7.- Cumpla con sus clientes

Es probable que haya personas LGBT tanto entre los consumidores y/o usuarios de su empresa u organización, como entre sus trabajadores. La ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación hace ilegal la discriminación en la provisión de bienes y servicios basada en la orientación sexual o identidad de género, entre otras categorías.

Aspectos relevantes

En los últimos cinco años se ha visto un incremento en la oferta dirigida especialmente a la comunidad LGBT, en rubros como turismo, entretenimiento, asesoría médica y legal, entre otros. También existen algunos servicios públicos que tienen políticas o brindan beneficios a la población LGBT. Por ejemplo, el Ministerio de vivienda tiene una política igualitaria en la asignación de viviendas sociales. No obstante, muchas personas LGBT aún no confían en que recibirán prestaciones o servicios por parte de organizaciones tradicionales. Y tienen razón, pues la mayoría de las empresas chilenas no han entendido los beneficios de un mercado igualitario.

Acciones a seguir

Muestre que reconoce a sus clientes y usuarios LGBT y asegúrese de no estar incumpliendo la ley antidiscriminación.



- Audite sus políticas y procedimientos de provisión de bienes, instalaciones y servicios, cuidando no discriminar, directa o indirectamente, por motivos de orientación sexual y/o identidad de género.
- Revise las declaraciones públicas acerca de sus bienes y servicios, para asegurarse de que en ellas está reconocida la diversidad de usuarios.
- La publicidad cuenta. Las imágenes utilizadas en el material publicitario envían un poderoso mensaje, así que, si es que puede, utilice también parejas del mismo sexo.

Capacite al personal que atiende público

- Las capacitaciones de atención al cliente deben abordar explícitamente el hecho de que una proporción de clientes o usuarios son LGBT, y deben dejar en claro al personal que la discriminación por orientación sexual es ilegal.
- El personal debe estar atento a las necesidades específicas de los clientes y usuarios LGBT.

- También debe estar entrenado para elaborar sus preguntas al usuario de forma de no asumir de antemano la heterosexualidad de éste.

Consulte a sus clientes



- Fomente que los clientes y usuarios LGBT den a conocer sus propios requerimientos.
- Monitoree cómo los miembros de las comunidades LGBT perciben sus bienes y servicios

Beneficios

Las organizaciones que aborden las necesidades de los clientes y usuarios LGBT:

- » Atraerán un amplio rango de potenciales clientes, incluyendo grupos con alto poder adquisitivo.
- » Desarrollarán mecanismos de consulta que podrán ser utilizados con otros grupos de clientes.
- » Crearán una imagen moderna y positiva.
- » Evitarán procedimientos judiciales impulsados por personas LGBT que han sido discriminadas.

¿Cómo lograrlo?

8.- Monitoreo y evaluación

El monitoreo y la evaluación son centrales para asegurar el éxito de cualquier actividad. Son los medios para revisar si la política de diversidad de una organización está siendo implementada efectivamente. Proveen información de gestión muy valiosa, que puede ayudar a tomar decisiones estratégicas y operativas correctas, que aseguren la contratación y la retención de una fuerza de trabajo calificada y diversa.

El monitoreo también manda una señal poderosa al personal, en cuanto a que la organización se toma muy en serio el cumplimiento de las metas de diversidad, específicamente en lo que se refiere a orientación sexual y/o identidad de género.

- El monitoreo y la evaluación pueden mostrar si los empleados LGBT:
 - » Están empleados en un número que refleja la población local/nacional.
 - » Postulan a puestos más altos con la misma frecuencia que el resto del personal.
 - » Son proporcionalmente reclutados o seleccionados para capacitación. Están siendo acosados o maltratados en el trabajo debido a su orientación sexual y/o identidad de género.
 - » Se concentran en ciertos trabajos, áreas o departamentos.
 - » Piensan que los procedimientos y cultura de la organización abarcan la diversidad.

¿Cómo lograrlo?

Aspectos relevantes

El monitoreo de orientación sexual e identidad de género sólo funcionará si el personal de alto rango apoya la iniciativa, y si se comunica a todos la importancia ética y económica que tiene la recolección de esta información. No es recomendable en organizaciones que aún no se han comprometido previamente con el personal LGBT ni han desarrollado iniciativas para erradicar la homofobia en el lugar de trabajo.

Antes de comenzar, se debe consultar a las partes interesadas. El personal LGBT o la red de trabajadores pueden jugar un rol vital en la comunicación de los nuevos procedimientos de monitoreo al grupo más amplio de la organización, y en generar confianza en el proceso de parte de los empleados LGBT.

Hay varios niveles diferentes de monitoreo. Puede ser una buena idea empezar con uno de carácter anónimo, a través de encuestas de actitudes del personal y en procesos de reclutamiento y promoción. De este modo, se va construyendo

una relación de familiaridad con el mismo, antes de introducirlo como parte formal de los procesos de registro de Recursos Humanos para todo el personal.

El monitoreo de diversidad requiere de un tiempo hasta que logre asentarse en una organización. Pasarán varios años hasta que la información levantada sobre orientación sexual e identidad de género entregue algo similar a cifras confiables.

Los formularios de entrevista o encuestas deben evitar sugerir que la heterosexualidad es la norma esperada y que ser lesbiana, gay o bisexual es algo inusual. Se debe utilizar un lenguaje de comprensión común.

Acciones a seguir



- Busque el apoyo de los directivos en cuanto a la logística necesaria para monitoreo sobre orientación sexual e identidad de género.
- Consulte al personal LGBT, y asegúrese de que éste tenga confianza en el proceso.
- Asegúrese de que la comunicación con el personal acerca de la igualdad LGBT sea consistente e imperiosa, y que el monitoreo sea visto como una parte lógica de la estrategia de diversidad de la organización.
- Si es apropiado, introduzca el monitoreo por etapas, y mantenga expectativas realistas los primeros años.
- Comunique los resultados de las encuestas y las acciones que serán llevadas a cabo como resultado, así mantiene el compromiso de los empleados.

¿Cómo lograrlo?



MANUEL, 39 AÑOS, TRABAJADOR BANCARIO.

Prefiero no decir que soy gay. En este trabajo, mientras más heterosexual seas, más valoración laboral tienes. Prefiero mantenerme así. Además, salir del clóset es para gente joven que puede comenzar otra vez si tiene problemas.

Beneficios

Las organizaciones que monitorean efectivamente:

- » Pueden medir el éxito de iniciativas específicas.
- » Comunican con fuerza que los empleados LGBT son valorados.
- » Pueden identificar y comunicar mejoras en la situación de los empleados LGBT.



JACQUELINE, 45 AÑOS, ADMINISTRATIVA EN EL PODER JUDICIAL.

“He construido una imagen heterosexual, pues trabajo en una institución estatal donde hay muchos prejuicios. Aunque reconocí mi orientación sexual en otro trabajo (cuando vivía en el norte) en Santiago no lo haría; menos en el Poder Judicial”.

3

capítulo

Definiciones y aspectos legales

Definiciones

¿Qué es la orientación sexual?

Según la Asociación americana de psicología (APA), "la orientación sexual es una atracción emocional, romántica, sexual o afectiva duradera hacia otros". Existe, dice APA, "a lo largo del continuo que va desde la heterosexualidad exclusiva hasta la homosexualidad exclusiva e incluye diversas formas de bisexualidad. Las personas bisexuales pueden experimentar una atracción sexual, emocional y afectiva hacia personas de su mismo sexo y del sexo opuesto. A las personas con una orientación homosexual se las denomina a veces gay (tanto hombres como mujeres) o lesbianas (sólo a las mujeres)."

¿La orientación sexual se elige?

De acuerdo a la misma organización, la orientación sexual no es una elección. "Los seres humanos no pueden elegir ser gays o heterosexuales. Para la mayoría de las personas, la orientación sexual surge a principios de la adolescencia sin ninguna experiencia sexual previa. Si bien podemos elegir actuar de acuerdo con nuestros sentimientos, los psicólogos no consideran la orientación sexual una elección consciente que pueda cambiarse voluntariamente."

Por lo tanto, en términos de lenguaje, no corresponde hablar de "opción sexual", como comúnmente se hace. El término correcto es "orientación sexual".

¿Qué significa transgénero?

De acuerdo a APA, "transgénero es un término global que define a personas cuya identidad de género, expresión de género o conducta no se ajusta a aquella generalmente asociada con el sexo que se les asignó al nacer. La identidad de género hace referencia a la experiencia personal de ser hombre, mujer o de ser diferente que tiene una persona; la expresión de género se refiere al modo en que una persona comunica su identidad de género a otras a través de conductas, su manera de vestir, peinados, voz o características corporales.

Las personas transgénero se encuentran protegidas, en términos laborales, por la Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación. En términos sociales más amplios,

sin embargo, seguirán desprotegidas mientras no se apruebe el proyecto de ley de identidad de género que se discute en el Congreso.

Con todo, en el espectro de la diversidad sexual, las personas transgénero son las más desprotegidas. Debido a los prejuicios, caricaturas y desconocimiento de los empleadores, esta población encuentra una barrera casi infranqueable al momento de encontrar trabajo, por lo que urge el compromiso y acción de los líderes de organizaciones públicas y privadas, con tal de derribar dicha barrera.

Aspectos legales

¿Cómo protege la ley Antidiscriminación a los trabajadores chilenos?

La Ley 20.609 que establece medidas en contra de la discriminación, protege a cualquier persona de ser víctima de actos de discriminación arbitraria. Según la misma ley, "se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad".

En palabras simples, y hablando en términos laborales, cualquier acción u omisión que afecte a un trabajador y que no encuentre fundamentos en sus conocimientos, habilidades, competencias o desempeño, corre el riesgo de ser considerada discriminatoria, si es que existen antecedentes para demostrarlo.

También existen ordenanzas antidiscriminación en varios municipios chilenos, las que contribuyen a erradicar cualquier discriminación arbitraria y reconocer que en el territorio de cada comuna existen diversas realidades de personas o grupos de personas. Si bien puede contribuir a erradicar la discriminación contra los trabajadores, las acciones descritas a propósito de la Ley 20609 son más efectivas y con efectos más benéficos para el afectado, ya que la infracción a una ordenanza municipal solo trae aparejada una multa como sanción.

Muchas de esas ordenanzas rigen en comunas que cuentan con oficinas o departamentos de diversidad y no discriminación, los cuales se han convertido en focos de atención legal, social y psicológica ante vulneraciones de todo tipo, incluida discriminación laboral por orientación sexual y/o identidad de género.

TUTELA LABORAL	ACCION DE NO DISCRIMINACION	RECURSO DE PROTECCION
<p>La tutela laboral es un procedimiento por el cual el trabajador reclama la violación de sus derechos fundamentales o actos discriminatorios en razón de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. En general se aplica cuando se ha producido el despido del trabajador.</p> <p>El plazo para interponerla es de 60 días desde que ocurrió el acto discriminatorio.</p> <p>Se interpone ante el Juzgado Laboral</p> <p>Requiere patrocinio de abogado.</p>	<p>La acción de no discriminación arbitraria protege a cualquier persona que sea víctima de discriminación, siempre que esta discriminación cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes</p> <p>El plazo es de 90 días para interponerla.</p> <p>Se presenta en Juzgado Civil</p> <p>Requiere patrocinio de abogado.</p>	<p>Es aquella acción que la Constitución concede a todas las personas que como consecuencia de actos u omisiones arbitrarias o ilegales, sufren privación, perturbación o amenaza a sus derechos y garantías constitucionales.</p> <p>El plazo es de 30 días corridos contados desde que ocurre el acto o amenaza.</p> <p>Se interpone en la Corte de Apelaciones</p> <p>No Requiere patrocinio de abogado.</p>

¿Cuáles son los procedimientos legales disponibles en caso de discriminación?

Los trabajadores chilenos cuentan con el procedimiento llamado Acción de no discriminación arbitraria para defender sus derechos fundamentales. Asimismo, existen otros medios legales para protegerse de actos discriminatorios. Es el caso de la acción de Tutela laboral, contemplada en el Código del Trabajo, y el Recurso de protección.

¿En qué consiste el Acuerdo de Unión Civil?

Al igual que el matrimonio, es un contrato que se celebrará desde 2015 en el Registro Civil. A través de él, los contrayentes adquieren el estado civil de "conviviente civil". Lo pueden suscribir sólo personas mayores de edad (que no posean vínculo matrimonial no disuelto u otro AUC vigente).



MARCO, 46 AÑOS, FUNCIONARIO MUNICIPAL.

Haber asumido mi orientación sexual en el municipio no fue fácil: cuando recién me incorporé, ocurrieron algunos eventos mal intencionados, que incluyeron una serie de especulaciones sobre mi orientación sexual. Me hicieron la vida muy difícil. Tuve que cambiar internamente de funciones para encontrar aceptación. De hecho, partí por decirle a mi jefe que soy gay para no repetir el problema. Su respuesta fue muy gratificante: “yo no lo contraté por su orientación sexual; lo contraté porque es un buen profesional”. Es muy grande la diferencia cuando tienes un jefe que te apoya”.

Beneficios:

» En materia de derechos previsionales, el conviviente civil será beneficiario de pensión de sobrevivencia si el Acuerdo de Unión Civil tiene una antigüedad mayor a un año del momento del fallecimiento y se encuentra vigente, o tres años si el Acuerdo de Unión Civil se celebró siendo el o la causante pensionada de vejez o invalidez. Esta limitante en relación al plazo no se aplica si a la época del fallecimiento la conviviente civil sobreviviente se encontrare embarazada o si quedaren hijos comunes.

» En relación a los derechos hereditarios, el conviviente civil será heredero intestado y legitimario del otro, y concurrirá en su sucesión de la misma forma y gozará de los mismos derechos que corresponden al cónyuge sobreviviente.

» En materia laboral, el Acuerdo de Unión Civil modifica el Código del Trabajo en todos aquellos artículos que hacían referencia al cónyuge del trabajador, agregando a continuación de la palabra "cónyuge", la expresión "o conviviente civil". A modo de ejemplo, y con anterioridad a este proyecto, si el trabajador fallecía, sólo su cónyuge sobreviviente o herederos podían recibir las remuneraciones adeudadas. Con esta modificación el conviviente civil puede optar a beneficios como éste.

» Debido a que la nueva ley hará exigibles derechos al conviviente que antes eran exclusivos para el cónyuge, las empresas y organizaciones deberán ajustar su normativa a éste. Además, en caso de existir reglamentos internos u otro tipo de procedimientos en que se otorguen beneficios al cónyuge, deberán hacerse extensivos a los convivientes civiles. Para ello deben adaptar tanto la normativa interna como los formularios, a fin de no incurrir en actos discriminatorios, ya sea en razón del estado civil de las partes, como también en la orientación sexual en caso de convivientes del mismo sexo.

¿Qué más necesitan saber los empleadores?

Los empleadores deben tener muy claro que se debe tratar exactamente de la misma manera a los empleados que viven en régimen de unión civil y a aquellos que viven en régimen de matrimonio. Los empleadores están legalmente obligados a esto.

En la práctica, significa que si un empleador ofrece un beneficio -por ejemplo, salud privada o membresía en un gimnasio- y dicho beneficio está disponible para el cónyuge de un empleado, también debe estar disponible para el o la conviviente civil de cualquier trabajador.



FABIOLA, 45 AÑOS, INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN.

Soy transgénero. De mi trabajo anterior me despidieron por comenzar mi transición.

Vivía con miedo cada día, pensaba que me llamarían la atención o que me echarían, lo que finalmente ocurrió. Ese fue mi final y mi principio: deje de ser él y nació Fabiola.

Como Fabiola me presenté a la entrevista de mi actual trabajo, fui recibida, acogida y respetada. Hoy soy la asistente de gerencia de un conocido restorán de Santiago.

El *checklist* de la diversidad

La discriminación por motivos de orientación sexual y/o identidad de género es ilegal. Aquí encontrará una lista de control con 10 requerimientos clave para confirmar que está aplicando las normas correctamente.

1. Comprenda la ley

La Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación, prohíbe –en términos laborales- toda forma de discriminación arbitraria por razones ajenas al desempeño laboral, con penas de multa para el empleador y restitución de derechos para el trabajador.

La Ley que crea el Acuerdo de Unión Civil (2015), otorga a las personas lesbianas y gais los mismos derechos y responsabilidades que el régimen matrimonial otorga a las personas heterosexuales. Los empleadores están ahora obligados a tratar de la misma manera al personal que está casado y al que se ha comprometido bajo el régimen de unión civil.

2. Actúe Ahora

Asegúrese de que las políticas y prácticas cumplan con las regulaciones. Los empleadores ahora se arriesgan a denuncias legales por parte del personal que ha sido tratado desfavorablemente, por ejemplo, en el reclutamiento, promoción, capacitación o despido; o que han enfrentado desventajas como grupo con cierta orientación sexual y/o identidad de género, debido a las prácticas y políticas del lugar de trabajo; o que han sido ofendidos –ya sea voluntaria o involuntariamente – por acciones o comentarios homo/transfóbicos.

Las organizaciones que disponen de bienes, instalaciones o servicios a clientes o usuarios se arriesgan a reclamos legales si es que incurren en discriminación contra lesbianas, gais, bisexuales o transgéneros en la provisión de estos.

3. Comunique los cambios

Es de la mayor relevancia explicar las nuevas leyes al personal y a la línea de mando. Asegúrese que todos comprendan que el personal LGBT está protegido por legislación antidiscriminación y que sepan qué hacer para cumplir con estas regulaciones.

4. Construya el “caso organizacional de la diversidad”

Firmes políticas de diversidad contribuyen sustancialmente a la competitividad a largo plazo, atraen empleados con mayores destrezas, motivados y clientes más fieles. Hoy, las organizaciones están haciendo el vínculo entre cómo tratan a sus empleados (potenciales y existentes) y cómo son percibidos por los consumidores. Persuadir al staff para que comprenda los asuntos de diversidad es una oportunidad, no una amenaza.

5. Construya una cultura de respeto

La gran mayoría de las lesbianas, gais, bisexuales y personas transgénero ocultan su identidad a sus colegas. Muchas veces encuentran difícil obtener apoyo cuando los eventos de la vida privada afectan su trabajo. Promueva un ambiente donde las personas LGBT puedan sentirse seguras y se desarrollen al máximo. Haga del tratamiento igualitario a las personas LGBT un asunto tanto de justicia como de sentido común.

6. Reclute igualitariamente

Quienes se encargan de reclutar al personal generalmente tienen nociones estereotipadas acerca de las cosas para las que las personas LGBT son buenas o no tan buenas, y estos estereotipos afectan sus decisiones. Pueden creer que las personas LGBT no lograrán integrarse. Asegúrese de que los reclutadores comprendan los criterios de selección justos e igualitarios y que los apliquen consistentemente.

7. Enfrente el acoso laboral

Muchas veces las personas LGBT que han sido acosadas evitarán reclamar, porque eso podría forzarlas a reconocer públicamente su orientación sexual y/o identidad de género. Haga que el personal LGBT se sienta seguro de utilizar los procedimientos incluso si ello significara que tengan que revelar su orientación sexual.

8. Revise los términos y condiciones

Las parejas del mismo sexo que firman un Acuerdo de Unión Civil deben, por ley, ser tratadas de forma equivalente a aquellas parejas casadas, en cuestiones relativas a los derechos y beneficios laborales.

9. Implemente una gestión del desempeño justa

Asegúrese de que todos en su organización tomen decisiones basadas solamente en el mérito y la competencia. Algunas veces las personas LGBT son pasadas por alto para ascensos, sumariadas injustamente o incluso despedidas sin razón. Otras veces se encuentran con que son descritas por los demás como “regulares para el trabajo en equipo”, simplemente porque no pueden ser completamente abiertas acerca de su vida personal y social.

10. Monitoree y evalúe las políticas y prácticas de su organización

El monitoreo es esencial para saber si hay discriminación, y si la política de diversidad de una organización está funcionando en la práctica. Reflexione acerca de cómo dar seguridad al personal LGBT de que puede entregar información para propósitos de monitoreo de manera segura para su intimidad.

Diseño y diagramación: LUCIÉRNAGA Diseño - lucian05@mac.com

Traducción: Mariela Vallejos y Marianne Becker.

Agradecemos el compromiso del equipo de País para todos: Constanza Acevedo, Víctor Fuentes, Lorena Monsalve, Galvarino Sazo, María Eugenia Silva, Teresa Solar y Eduardo Ubilla. Y colaboradores externos, en particular de Rubi Cabrera, por sus valiosos aportes en materias legales.



www.paisparatodos.org

