



UNIVERSIDAD DE TALCA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PERCEPCIÓN DE LOS Y LAS TRABAJADORES/AS SOBRE LA INCLUSIÓN
DEL COLECTIVO LGBT DENTRO DE SU LUGAR DE TRABAJO
CORRESPONDIENTE A 8 ORGANIZACIONES, EN LA REGIÓN
METROPOLITANA, CHILE

Memoria para optar al Título de Psicólogo
Mención psicología del Trabajo y las Organizaciones.

Alumno/a (s):

Enrique Honorio Cardemil Fuentes

Micaela Mariana Raffe

Profesora guía

María Soledad Schott Gaete

TALCA

Marzo de 2019

CONSTANCIA

La Dirección del Sistema de Bibliotecas a través de su unidad de procesos técnicos certifica que el autor del siguiente trabajo de titulación ha firmado su autorización para la reproducción en forma total o parcial e ilimitada del mismo.



Talca, 2019

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, la inspiración de este estudio, los colectivos y las disidencias del mundo, que, gracias a su lucha hoy podemos visibilizar la gran desigualdad existente y unirnos para avanzar como sociedad.

A nuestra profesora guía Soledad por la voluntad de acogernos y ser un referente de esfuerzo que motivó el proceso.

Agradecer a nuestras respectivas madres y nuestros padres, por enseñarnos el camino que hoy nos hace estar orgullosos de nosotros mismos.

A nuestros/as amigos/as que formaron parte de las experiencias que nos ayudaron a crecer como profesionales. Cómo también, todas las personas que nos escucharon apoyaron y acompañaron.

Índice

Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	11
1. Revisión de la literatura.....	15
1.1. Percepción.....	15
1.2. Colectivo LGBT.....	17
1.2.1 Inclusión del colectivo LGBT.....	19
1.2.1 Género.....	20
1.3. Lugar de Trabajo.....	24
1.2.1 Inclusión en el lugar de trabajo.....	26
2. Objetivos.....	29
2. 1 Objetivo general.....	29
2.2 Objetivos Específicos.....	29
3. Estrategia investigativa.....	30
3.1. Participantes.....	32
3.2. Recolección de datos.....	35
Entrevista semi-estructurada.....	35
3.3 Análisis de la información:.....	35
4. Resultados por objetivos.....	37

4.1 Objetivo N° 1	38
4.1.1 Temática 1. Cultura.....	38
4.1.2 Temática 2. Rango etario	41
4.2 Objetivo N° 2	42
4.2.1 Educación.....	43
4.2.2 Inclusión de las personas transgénero.....	44
4.2.3 Equidad de género	46
4.3 Objetivo N° 3	47
4.3.1 Prejuicios.	47
4.3.2 Techo de cristal	50
4.3.3 Androcentrismo	52
4. 4 Red semántica integrativa de resultados	53
5. Discusión y conclusiones.....	55
6. Bibliografía	60
7. Anexos	66
Anexo 1. Empresas que integran Pride Connection Chile.....	66
Anexo 2. Publicación de Instagram para captar posibles entrevistados.	68
Anexo 3: Consentimiento Informado	69
Anexo 4. Pauta de entrevista semi-estructurada	72

Índice de figuras y tablas

1	Figura 1. Flujograma.....	32
2	Tabla 1. Perfiles informantes claves	34
3	Figura 2. Software Atlas. Ti.....	53
4	Tabla 2. Cuadro relaciones de red semántica.	54

Resumen

El presente trabajo concentró la investigación y el estudio que tiene como objetivo conocer la percepción de los y las trabajadores/as sobre la inclusión del colectivo LGBT, dentro de su lugar de trabajo correspondiente a 8 organizaciones de la Región Metropolitana, Chile.

Como apoyo teórico, se realizó una revisión de la literatura que problematiza la situación de las prácticas organizacionales de impronta hacia la diversidad. Se pretende aportar con la comprensión de lo que ocurre con un o una trabajador/a perteneciente o no al colectivo LGBT en su lugar de trabajo, para luego generar una discusión que pueda en alguna medida favorecer a las organizaciones, a partir del bienestar de sus integrantes. El proyecto está enmarcado en el tipo de Investigación Cualitativa, de tipo exploratoria y descriptiva.

Puede verse que ha sido menester el uso de la técnica *por conveniencia*, con informantes claves donde se han integrado a miembros del Colectivo LGBT y otros que no pertenecen, pero con el interés de aportar con su conocimiento a la investigación.

Otras fases que conforman al trabajo son: la recolección de datos mediante la entrevista semiestructurada de carácter individual y un análisis de contenido con una codificación deductiva a través del software Atlas. Ti, que sirvieron para dar cuenta que los y las trabajadores/as perciben que la inclusión depende de la cultura y el rango etario del espacio de trabajo, donde existen diferentes necesidades y surgen limitaciones hacia la inclusión.

Palabras clave: LGBT, inclusión, trabajo.

Abstract

The present work concentrates the investigation and a study which objective is to know the perception of workers about the inclusion of the LGBT collective, their workplaces are 8 organizations of Santiago De Chile, Chile.

As theoretical support, a review of the literature was carried out that problematizes the situation of organizational practices with an impact on inclusion of LGBT. It is intended to provide an understanding of what happens with a worker belonging or not to the LGBT community in their place of work, and then generate a discussion that can in some way promote the welfare of organizations and your members. The project is framed in the type of Qualitative Research, exploratory and descriptive.

It can be seen that it has been necessary to use the technique *for convenience*, with key informants who have integrated members of the LGBT Collective and others who do not belong but with the interest of contributing their knowledge to the research.

Other phases that make up the work are: the data collection through the semi-structured interview of individual character and a content analysis with a deductive coding through the Atlas.Ti software, that served to realize that workers perceive that inclusion depends on the culture and age of the workplace, where there are different needs and limitations to inclusion arise.

Key Words: LGTB, inclusion, work.

Introducción

El presente documento corresponde al informe final de la investigación que se desarrolló respecto de la percepción de los y las trabajadores/as sobre la inclusión del colectivo de Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transgéneros (A modo de economía lingüística: LGBT) en su lugar de trabajo, en la Región Metropolitana, Chile.

Se reconoció como problema principal, que el trabajo está instalado en la sociedad, y como en la praxis diaria, también existen minorías sociales que son excluidas y afectan al éxito de las organizaciones. En la actualidad, a partir de las demandas sociales, las personas comienzan a transformar sus ideas y sus valores. Esto es algo que debe percibirse en una organización. La inclusión del colectivo LGBT, representa una realidad y formaría parte de las necesidades. Dentro de este problema, también influye la falta de estudios de inclusión en el área laboral, ya que cuando se realizó una revisión de bibliografía, estos se enfocan en el ámbito educativo o inclusión por discapacidad.

En esta investigación se toma una visión de género y orientación sexual, como una construcción-producción social, histórica y cultural, perspectiva atribuida a partir de los lineamientos de Judith Butler. Con respecto al género, identifica dos géneros culturales, hombre y mujer, o género binario, y explica que estos, se encuentran normalizados en las personas a través de una repetición de rituales, lenguaje y expresiones no verbales, que integra lo que Butler llama “performatividad” (Duque, 2010).

La orientación sexual, al igual que el género, son construcciones sociales, históricas y culturales. Desde estos fundamentos, se entiende lo heterosexual y homosexual como la repetición de conductas performativas, lo que construye la forma en que debe ser cada uno y una (Duque, 2010). Así mismo, es que cuando una persona se escapa de la

performatividad, surgen ciertos prejuicios. Estos pueden ser deconstruidos, y vueltos a construir con otros significados, en beneficio de la inclusión.

Cuando una organización tiene un clima de aceptación de la diversidad, se percibe un mayor bienestar laboral (Castro, 2010) y la organización se vuelve más saludable (Salanova, 2008), ya que los y las empleados/as se sienten más motivados/as y psicológicamente sanos/as; esto como resultado de la alineación de las políticas de recursos humanos, con los valores y con el contexto global. Valorando cada vez más el conocimiento psicológico, la experiencia y el talento, así como la autogestión y la atención a necesidades individuales y colectivas de los y las empleados/as, de la organización y de la sociedad en general (Salanova, 2008).

A pesar de los avances que se han hecho en torno a los prejuicios sociales, aún en el Siglo XXI, el ámbito laboral resulta un espacio de campo de trabajo para la inclusión LGBT. Esto es debido a que la discriminación hacia ellos y ellas persiste de forma directa o indirecta, por parte de empresarios/as y compañeros/as de trabajo (López Y García, 2017), afectando o limitando directamente los beneficios que la inclusión podría traer para las mismas empresas, como por ejemplo, favorecer la imagen del empleador, atrayendo a personas más competentes para los cargos habilitados, disminuyendo la rotación y el ausentismo laboral, ya que sus empleados/as se sienten más comprometidos/as con la organización, facilita la innovación y la creatividad en equipos de trabajo diversos, mejora la imagen pública de la organización y genera una comprensión más acabada del terreno donde opera el negocio, generando mayores utilidades (Fundación Chile, 2018).

Dentro de este escenario, es que surge la incertidumbre de conocer la inclusión de los y las trabajadores/as en su espacio de trabajo y cómo la empresa puede obtener beneficios de esto. Como se ha indicado anteriormente, este es un campo poco estudiado en materia de

inclusión del colectivo LGBT. Además, por las características íntimas e identitarias de estas categorías, bajo el punto de vista de la presente investigación, los estudios existentes revisados poseen limitaciones en cuanto a los resultados, porque generalmente, estos están expuestos mediante números y porcentajes, sin siquiera conocer a los y las participantes. Lo antes expuesto, lleva a preguntarnos acerca de una perspectiva cualitativa de estudio. Desde esta línea, es que surgen preguntas como, ¿Cuál es la percepción de los y las trabajadores/as sobre la inclusión del colectivo LGBT en su lugar de trabajo?, ¿Cómo son las temáticas percibidas que influyen en esta inclusión?, ¿Qué necesidades perciben los y las involucrados/as en el lugar de trabajo con respecto a esta inclusión?, ¿Qué limitaciones perciben para la inclusión del colectivo LGBT en su lugar de trabajo?.

1. Revisión de la literatura

1.1. Percepción

La percepción dentro de la Psicología es estudiada desde diferentes aristas, se puede describir desde sus componentes, orientados a conocer la forma en cómo el ser humano recibe los estímulos del exterior y cuáles son los principales procesos que se relacionan con el interactuar con el medio, distribuyendo los planos que constituyen a la percepción en cuatro niveles: la percepción sensorial que indica el nivel individual, así como las actitudes, el flujo de comunicación, la categorización y el juicio que representan la interacción de lo individual y lo social (Lazos y Paré, 2000).

Para consideración de esta investigación, se trabajará la visión de percepción que nos entrega la Psicología Social. Según Álvarez, Ojeda Y Sánchez (2008), donde esta, es la base de la interacción entre grupos, como la posibilidad de las personas de dotar de sentido el comportamiento de los demás, interpretando y analizando los contextos en que se desenvuelven, ubicándolos y categorizarlos en marcos de referencia para el entendimiento de sus comportamientos. Logrando comprender así, la percepción más allá de la capacidad del ser humano de recibir estímulos desde el exterior, sino más bien, dando una interpretación que se conjuga con el medio en que se desenvuelve, utilizando las experiencias compartidas y la nutrición del entorno cultural donde se encuentran.

Según Ojeda y González, (2012), esta necesidad de los seres humanos nace a raíz de querer explicar, orientar y ordenar el comportamiento de las personas, a propósito de una realidad cognitiva que configura su entorno, haciendo propios estos comportamientos y actitudes socialmente más familiarizados, esto considerando que la cantidad de estímulos

percibidos desde el ambiente, es mayor a sus capacidades limitadas, dado a la complejidad de la información.

Es bajo este punto de vista, donde se acepta y converge la forma de ver el medio ambiente y su comportamiento, con actividades del entorno social, genera por consecuencia según Ojeda y González (2012), que se observe a otros grupos, con diferentes patrones de conducta, desde una mirada más sesgada, ya que al no asemejarse a lo que nosotros ya comprendemos y aceptamos socialmente, se produce la observación, comparación y competencia intergrupala, y como producto de esto resultan estereotipos y discriminación.

Los estereotipos según Vanessa Smith (en Ojeda y González, 2012), son las creencias comunes y pactadas desde un grupo social y sus miembros, hacia otros, donde se ven insertos atributos ligados a las características de personalidad, conducta o valores, que generalmente se desconocen o no son familiarizados por el grupo observante, es decir, los estereotipos son creencias y razonamientos generalizados de un grupo, cultura o individuos de donde no se es parte. Es por esto, que se encuentran inmersos en distintos ámbitos culturales de la sociedad, como, por ejemplo, grupos religiosos, posturas políticas o estilos de alimentación, donde generalmente existen posturas sociales distintas entre las personas que pertenecen a estos.

Para llevar a cabo esta investigación, nos orientaremos hacia los estereotipos que nacen a partir de lo que se ha denominado género dentro de la sociedad, y donde nacen las características atribuidas a varones y mujeres, con roles descriptivos y prescriptivos (Burgess y Borgida, 1999). Donde dentro de los estereotipos descriptivos de hombres y mujeres, inmersos dentro del carácter y comportamiento de ambos, tendríamos los estereotipos que denominan a las mujeres como débiles, afectuosas, comprensivas,

maternales, emocionales y sensibles hacia las necesidades del grupo o de personas individuales (Burgess y Borgida, 1999). Por otro lado, dentro de la dimensión prescriptiva, se encuentra características del comportamiento de los individuos pertenecientes al grupo que se observa, indicando cómo deben desenvolverse dentro del ámbito social (Burgess y Borgida, 1999).

Pero la concepción de los estereotipos dentro de lo que respecta a las interacciones de los grupos sociales. Según Ovejero (1991), son parte de conductas que derivan en la discriminación. Entendiendo ésta, como una conducta de diferenciación social, preestablecida por personas que no pertenecen al grupo, hacia otras, con un tratamiento distinto y con actitudes distintas (Smith, 2011), y cuando ésta se transforma en una valoración con una mirada negativa de las características y conductas de un grupo social específico, contrastando las conductas propias con el resto, utilizando los estereotipos de comportamiento, como resultado encontramos los prejuicios. Estos son los encargados de conducir el actuar anticipado de la personas, previo a una interacción directa, desconociendo y actuando de un modo determinado frente a lo desconocido (Toro-Alfonso, 2012, p. 71).

1.2. Colectivo LGBT

Para nuestro trabajo es imprescindible comprender el concepto que ha sido signado como LGBT. No obstante, reconocemos que, dentro de este colectivo, se incluye para una mejor representatividad, otras siglas además LGBTIQ+ que considera no sólo, a personas lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros, sino también, intersexual, queer y el signo más (+) se refiere a categorías intermedias.

El colectivo LGBT nace a partir de luchas por la reivindicación de derechos humanos, a comienzos de los años 70, cuando la comunidad homosexual y transexual se vio afectada

por el acoso policial. Esto tuvo lugar en la ciudad de Nueva York, y fue un hito histórico llamado “Revolución de Stonewall”, hecho que marca la consolidación de un colectivo disperso en subculturas mal denominadas “minorías sexuales”, que logra cambiar un modelo de minoría oprimida altamente estigmatizada, a un motivo de orgullo y fuerza colectiva, (Duberman, Vicinus, y Chauncy, 1991).

Es así, como culminando con una seguidilla de acontecimientos, cargados de demandas sociales, que no solamente se concentraron en una ciudad específica, sino que en gran parte del mundo occidental, logran consolidar el colectivo LGBT (lesbiana, gay, bisexual y transgénero) (Duberman et al., 1991).

LGB hace referencia a la orientación sexual y afectiva, como sigue, lesbianas: mujeres que refieren orientación sexual y afectiva hacia otras mujeres, gays: varones que refieren orientación sexual y afectiva hacia otros varones, los bisexuales, mujeres o varones que refieren orientación sexual o afectiva hacia ambos sexos; finalmente, la sigla T que hace referencia a las personas que se identifican como transgénero, cuyo género es diferente al de su sexo, esta identidad de género, se refiere a una experiencia personal e innata que pertenece a la decisión de cada persona, (Poder Judicial de Chile, 2018).

La orientación sexual, por su parte, se entiende como:

La capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con dichas personas. (Poder Judicial de Chile, 2018, p. 11).

La sigla T tiene 3 significados (TTT), 1) se refiere a transgénero, personas que trascienden los estereotipos asignados al hombre y a la mujer, no sólo en su aspecto físico

sino también en sus actitudes, maneras y gestos (pueden o no iniciar cambios en su cuerpo), 2) transexuales (personas que han decidido mediante un proceso quirúrgico cambiar sus órganos sexuales externos) y 3) travestis quienes son personas que se sienten y se visten siguiendo los estereotipos establecidos para el género opuesto, así entonces, se constituye la sigla LGBT. Para la presente investigación se trabajará sólo con lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros.

1.2.1 Inclusión del colectivo LGBT

La comunidad LGBT históricamente ha sido altamente discriminada, según datos del “Movimiento de Integración y Liberación Homosexual” (MOVILH), el 99,2% de las personas piensa que Chile es un país donde se discrimina. Otro estudio del mismo organismo, arrojó que el 74,5% de las personas han sido discriminadas por su orientación o identidad de género alguna vez en su vida. Con respecto a la orientación sexual, según el estudio de Guzmán y Vergara (2004) se ha demostrado que en Chile el 90% de las grandes empresas, contrataría a personas “homosexuales” (lesbianas y gays), pero se afirma que desde la perspectiva social, siguen apareciendo condicionamientos hacia ellos en el trabajo.

Otro factor relevante para las personas LGBT tiene relación con la visibilización de la orientación sexual en su espacio de trabajo, ya que cuando esto ocurre, las personas presentan menores índices de estrés y sintomatología psiquiátrica, que las personas que prefieren ocultarlo (Juster, Smith, Ouellet, Sindi, y Lupien, 2013). En el caso de las personas transgénero, la discriminación o la no inclusión, está vinculada a la anormalidad de su existencia, lo que produce que no se reconozcan siquiera, dentro de esta lógica de género binario (hombre y mujer) por parte de la sociedad y del Estado (Sepúlveda, 2018).

En Chile, la Fundación Iguales es una de las organizaciones que promueve los derechos del colectivo LGBTIQ+. Durante el año 2016 se reunió con algunas empresas como, por ejemplo, Sodexo y Accenture para impulsar políticas y programas que se engloban en el nombre de “*Pride Connection*”. Esta red de empresas, que actualmente está integrada por un total de 48 (ver anexo 1), busca promover la inclusión de la diversidad sexual en los ámbitos de trabajo, y así atraer el talento LGBTI a sus empresas (Pride Connection, 2016). Con respecto a esta red, Maldonado (2018), director ejecutivo de fundación iguales, destaca la importancia que cada vez más empresas comienzan a comprender el valor de la diversidad LGBTI, destacando que no sólo es ético, sino que se benefician, aumentando la creatividad, bajando la rotación de personal y aumentando el compromiso de los y las trabajadores/as con la organización. Además, argumenta que, si la legislación no progresa en reconocer una sociedad más diversa, estos avances en las empresas irán más allá del marco jurídico (Maldonado, 2018).

Finalmente, Barrientos, (2017), afirma que, aunque se hayan aumentado los derechos para las personas pertenecientes al colectivo LGBT, no se ha logrado la equidad, en particular de las personas transexuales y que aún la sociedad, mantiene mayores prejuicios y estigmas hacia ellos y ellas.

1.2.1 Género

En la presente investigación, tendremos en cuenta la obra de Hernández, (2015), como una referente contemporánea, que se refiere al género como todo lo que comprendemos y está asociado a la figura del hombre y de la mujer. Este concepto alude a una construcción cultural del mismo, que poseemos las personas, y que a veces confundimos con el término

sexo. Este último, refiere a las características biológicas de los seres humanos que encontramos en nuestro físico y lo que nos hace ser hembra o macho, (Hernández, 2015).

Dependiendo esto, de las características individuales de cada cultura y contexto social en el que habitamos, y varía en cada grupo humano, desde el lugar que ocupan los hombres y las mujeres, como las posibilidades sociales que posee cada uno/a. No es una determinación biológica, sino cultural, por lo que debemos hablar de género en términos relacionales, hombre y mujer, y no como sujetos aislados (Hernández, 2015).

Y es así, como dentro de las definiciones expuestas anteriormente, nos encontramos, con los lineamientos de Judith Butler, quien es una destacada filósofa contemporánea que se enmarca dentro del post-estructuralismo, el ámbito más conocido son sus aportes sobre la sexualidad, el género, la Teoría Queer y el feminismo (Herrerros, 2018). Dentro de sus postulados, Butler plantea que los roles de género están enmarcados en una *matriz heterosexual*, creadora de géneros hetero (Duque, 2010).

Siendo similar a la definición de rol de género que hoy maneja Fundación Iguales, quienes plantean que:

Los roles son las tareas o actividades que se espera desempeñe una persona por el sexo al que pertenece. Los estereotipos de género son generalizaciones preconcebidas a partir de determinadas características culturales asociadas a los géneros, sobre cómo es y cómo debe comportarse un hombre y una mujer. (Poder Judicial de Chile, 2018, p. 37).

Por tanto, para el presente trabajo entenderemos por “género”, una construcción sociocultural aprendida, que analiza y determina los comportamientos, actitudes, valores, símbolos y expectativas construidos a partir de las diferencias biológicas que cada

sociedad atribuye a mujeres y varones, en función de sus características propias (Melero, 2010).

Y bajo la misma temática, comprendiendo lo anterior; y según lo expuesto en el Manual de Igualdad de Género de la Unesco citando a (FIDA, 2012), se entiende como equidad de género la imparcialidad en el trato que reciben mujeres y varones de acuerdo con sus necesidades respectivas. Esto puede ser llevado a un trato igualitario o también a uno que se considere diferenciado, pero que resguarde la equivalencia en derechos, beneficios, obligaciones y posibilidades -de desarrollo-. A menudo, se plantea como que uno de los objetivos centrales de la equidad es el contrarrestar las desventajas históricas y sociales de las que han sido víctimas las mujeres (FIDA, 2012).

El concepto de género, transformó considerablemente la visión que se tiene de la subordinación de las mujeres, porque visibiliza las diferencias sobre el lugar que ocupan en la sociedad, y que beneficia al conocimiento, ya que podemos darnos cuenta que esta categorización hombre y mujer, es mutable, por ser una construcción cultural (Hernández, 2015).

Así como hemos expuesto, gracias a los diferentes estudios acerca del género, sabemos que, de estudiarse este término, la manera más adecuada sería desde una perspectiva relacional. Dentro de esta misma línea, mediante los acercamientos al tema, se ha identificado un concepto que engloba prejuicios hacia las mujeres, y que provoca discriminación, llamado “androcentrismo” (Hernández, 2015). Este término alude a una concepción sexista de la realidad, ya que esta se explica y observa mediante modelos masculinos, y es así, que se produce el conocimiento (Hernández, 2015).

La segregación hacia la mujer, puede ser horizontal, referida a las condiciones laborales donde se inserta, ya que ellas, poseen bajas remuneraciones y peores situaciones laborales,

y aunque hay un aumento de mujeres en el mundo laboral, generalmente, éstas ocupan puestos con condiciones más precarias que la de los hombres (Matteo, 2012). Por otro lado, encontramos la segregación vertical que se ve en la estructura jerárquica de la organización, ya que la participación femenina es menor, a mayor responsabilidad directiva (Matteo, 2012).

En las organizaciones, se dan varias limitaciones, que se identifican como parte de este predominio masculino en el mundo laboral, uno de ellos es el denominado “techo de cristal”, el que se refiere a la metáfora que alude a los obstáculos, notables o no, que poseen las mujeres para acceder a puestos de trabajo con mayor jerarquía, teniendo todas las competencias pertinentes para hacerlo (Lupica, 2015).

En nuestro país, el 48,5% de las mujeres es parte del mercado laboral, y dentro de este porcentaje, hay mayor proporción de trabajo informal, 31,9%, al lado de una participación del 71,2% de los hombres, esto demuestra una brecha de -22,7 puntos porcentuales (pp.) afectando a las mujeres (INE, 2017). Dentro del porcentaje restante de mujeres desocupadas, 4 de cada 10 expresaron estar sin trabajo por razones familiares (INE, 2017), lo que demuestra el rol de cuidado asignado a la mujer. Complementario a lo anterior, el ingreso medio (promedio) mensual de una mujer es 31,7% menor que el de los hombres, y por hora es 10,7% menor (INE, 2016). Esto quiere decir que, si un hombre gana, aproximadamente \$600.000, una mujer va a ganar \$400.000, por el mismo puesto.

La diferencia de sueldo de la mujer con respecto al hombre es un problema no sólo de Chile sino del mundo, pero vale destacar que Chile es el quinto con mayor brecha salarial en el continente americano (Morales, 2017). Según los resultados de la encuesta ESI (2015), la diferencia de los ingresos medios mensuales según sexo, ha aumentado desde el 2014 a -31,6% afectando a las mujeres (INE, 2016).

Con respecto a las ventajas (o beneficios) en el mundo laboral que son resultado de la visibilización de la equidad de género, actualmente contamos con estudios que avalan el potencial de las mujeres dentro de sus puestos de trabajo, demostrando que con su participación se obtienen beneficios macroeconómicos de caracteres significativos (Loko y Diouf, 2009; Dollar y Gatti, 1999), como por ejemplo, se ha logrado estimar que según mediciones del PIB (Producto Interno Bruto) per cápita de diferentes regiones, un 27% de las pérdidas de este indicador se deben precisamente a disparidades de género en el ámbito laboral (Cuberes y Teignier, 2012).

En el caso de Chile, en un estudio titulado Masculinidades y Políticas de Equidad de Género (2011), donde también participaba México y Brasil, se expone la mayor brecha entre ingresos declarados de una pareja (heterosexual), donde el 63% de los hombres declara ganar más que su par mujer. Estos resultados se alejan de los obtenidos en México, obteniendo un 50% México y un 46% Brasil.

En relación al género y trabajo, el instituto global McKinsey y Company (MGI), ha elaborado informes, desde hace 10 años, que explora el impacto económico que genera la equidad de género en las empresas a nivel mundial. Estos informes recopilados obtuvieron que aún en la actualidad las mujeres son el 40% de la fuerza de trabajo a nivel mundial, y sólo el 25% del total, ocupan puestos gerenciales, el 22% cargos parlamentarios y ministeriales, pero forman el 75% del trabajo de cuidado de otros, que no es remunerado (Desvaux et al., 2017).

1.3. Lugar de Trabajo

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, identifica lugar de trabajo como las áreas donde las personas deben acceder debido a su trabajo, éstos pueden ser centros

edificados o no, incluyendo las oficinas, industrias, instalaciones, hoteles, escuelas, servicios higiénicos, comedores, y diferentes instalaciones que tengan este propósito mencionado ("Lugares de trabajo | ISTAS", 2018).

Uno de las formas en que se organizan los lugares de trabajo son las empresas, definidas como una organización social que lleva a cabo una serie de actividades y utiliza variedades de recursos ya sean financieros, materiales, tecnológicos y humanos, con la finalidad de lograr sus objetivos, entre los cuales está la satisfacción de una necesidad, y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman (Thompson, 2006).

Desde este punto de vista, se ve a la organización desde un carácter estructural, donde se privilegia el tipo de trabajo que realizan y el propósito financiero que persiguen.

Pero, para efectos de esta investigación, observaremos a la organización bajo el paradigma de la complejidad u organismos complejos que nos entrega la Psicología Social Organizacional, que gracias a su perspectiva holística, podemos observar, más detallada y completa de lo que entendemos como los procesos psicosociales, y con esto entender en mayor profundidad el funcionamiento de la organización desde su diversidad (Pastor y García Izquierdo, 2007), cambiando la mirada estructural, hacia una de organismos compuestos, viéndose entrelazados unos con otros.

Desde esta perspectiva sistémica, (Pastor y García Izquierdo, 2007), describen a las organizaciones como sistemas de interacción abiertos, que poseen la capacidad de interaccionar y relacionarse a su vez con otros sistemas, quitando la particularidad netamente estructural definida, pasando a tener un intercambio constante con un entorno de equilibrios y cambios inestables que a su vez lo ayudan a sobrevivir.

Las empresas que logran un buen sistema de manejo de relaciones, son las denominadas “organizaciones saludables” (Salanova, 2009), estas se caracterizan por invertir esfuerzos de colaboración, sistemáticos e intencionales para maximizar el bienestar de los y las empleados/as y la productividad, mediante la generación de puestos bien diseñados y significativos, de ambientes sociales de apoyo, y finalmente mediante las oportunidades equitativas y accesibles para el desarrollo de la carrera y de la conciliación trabajo-familia (Wilson, DeJoy, Vandenberg, Richardson, y McGrath, 2004).

1.2.1 Inclusión en el lugar de trabajo

En los últimos años, la diversidad e inclusión se han vuelto un desafío, que exige nuevas miradas y aproximaciones para la gestión de personas. La inclusión en nuestro país va -de momento- de la mano de la discapacidad. La Ley número 20.422 (Senadis, 2018), establece las normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad y regula no sólo la participación y el diálogo social, el diseño universal o la accesibilidad, sino también, el acceso al trabajo. Cuyo fin es, promover la inclusión laboral eficaz de personas con discapacidad tanto en el ámbito de lo público como en el privado, esto ha posibilitado que en empresas sobre 100 personas o más, al menos el 1% de los y las trabajadores/as deben tener esta condición, medida que ha sido ratificada por la última encuesta de Radar RH, realizada por la Fundación Chile (2018).

Relacionado con lo anterior, el colectivo LGBT comparte la necesidad de inclusión organizacional toda vez que, la diversidad debe ser recibida como parte de la propia variedad de una organización, valorándose como miembros/as de un equipo a partir de acciones concretas ejecutadas por la organización (Morley, 2018), y siendo parte del

proceso organizativo, con acceso a la información, estando conectados con sus compañeros/as de trabajo y teniendo la posibilidad de participar e influir en procesos de toma de decisiones (Allen, 2018).

No obstante, a pesar de las ventajas que obtiene una organización con la inclusión como, por ejemplo, mejorar la imagen interna y pública de la organización, posibilidad de reclutar talentos, aumentar el compromiso de los y las empleados/as, la creatividad o innovación y disminuir la rotación. Sin dejar de lado por su puesto, la minimización de los costes financieros asociados a las demandas judiciales por discriminación u hostigamiento laboral (Deloitte, 2017; O'Donovan, 2018; Morley, 2018), las medidas y la inclusión del colectivo LGBT parecieran ser insuficientes.

Es importante recordar en este punto a los autores como Antezana y Linkimer (2015), quienes señalan que para que un lugar de trabajo sea inclusivo y oriente de una manera más concreta o sin variaciones la forma de relacionarse y participar de todos sus colaboradores/as, deben incorporar la inclusión dentro de las políticas y procedimientos organizacionales, donde se promueva la diversidad entre sus trabajadores, demuestre equidad y no discriminación. Porque cuando se quieren implementar estas prácticas que favorecen la inclusión a nivel de cultura, de intenciones o imagen, esta misma se va a ver obstaculizada, cuando los y las empleados/as perciben a los demás, en términos de prejuicios excesivamente simplificados y negativos (DiTomaso, Post, y Parks-Yancy, 2007), entendiendo por prejuicio a las declaraciones que realiza una persona con fundamentos en sus creencias, que en el caso de ser negativos, incluyen disgusto, desprecio y repudio (Casas, 2008).

Desde la perspectiva de la inclusión aparecen nuevos fenómenos asociados a la discriminación del colectivo LGBT, las que se puede explicar a través de la teoría de la

“discriminación moderna en el espacio de trabajo” (Cortina, 2008), para referirse al conjunto de estereotipos difícilmente reconocibles en los y las empleados/as, que atentan contra las minorías. A este comportamiento se le denomina “*incivility*”, y se define como una conducta de baja intensidad que no demuestra una clara intención de dañar, pero, aun así, viola las normas sociales y perjudica a ciertos trabajadores/as, (Cortina, Magley, Williams y Langhout, 2001).

Al parecer nos encontramos con una paradoja por un lado muchos trabajadores y trabajadoras en su espacio laboral dicen y creen no ser sexistas, pero, aun así, agreden comúnmente a las mujeres de forma implícita. No podemos decir que es una generalización, pero sí, que representa manifestaciones contemporáneas de género y prejuicios en el lugar de trabajo (Cortina, 2008). Aún se puede enmascarar la discriminación detrás de los actos cotidianos de “*incivility*” y mantener una imagen imparcial (Cortina, 2008).

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Conocer la percepción de los y las trabajadores/as acerca de la inclusión del colectivo LGBT, en 8 organizaciones de la Región Metropolitana, Chile.

2.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar las temáticas percibidas que influyen en la inclusión del colectivo LGBT, dentro del lugar de trabajo por parte de los y las trabajadores/as de la Región Metropolitana, Chile.
2. Identificar las necesidades de la inclusión del colectivo LGBT, percibidas por los y las trabajadores/as dentro de su lugar de trabajo en la Región Metropolitana, Chile.
3. Identificar las limitaciones que surgen de la percepción de los y las trabajadores/as en cuanto a la inclusión del colectivo LGBT en su lugar de trabajo, en la Región Metropolitana, Chile.

3. Estrategia investigativa

Para la presente investigación se utilizará como estrategia investigativa un diseño de carácter cualitativo, mediante una investigación de tipo exploratoria y descriptiva, para el estudio de “casos múltiples”.

La investigación al ser de carácter cualitativo, valora la calidad de la información recogida, al contrario de la cantidad, así mismo, la calidad se demuestra por la cantidad y riqueza de la información recabada, hasta la saturación de información (Nicolini, 2015). Entendemos por saturación cuando los datos entregados comienzan a repetirse, sin recopilar nuevas ideas, es así que la investigación debe detenerse (Martínez, 2012).

El tipo de investigación es exploratoria y descriptiva, ya que en primer lugar se enfoca en explorar un tema que ha sido poco estudiado (Hernández Sampieri, Collado, Lucio, y Pérez, 1998), y que no se ha abordado antes de forma cualitativa, si bien hay estudios relacionados, no desde el objetivo cualitativo de conocer la percepción. En segundo lugar, es descriptiva ya que permite dar una descripción de una situación real y ambiente natural, que ha sido socializado por el grupo al cual pertenece, donde su foco no son unas personas en sí, pero sí, unas personas en una situación, institución, organización, evento o un proceso -como contexto ecológico- (Urrea, Núñez, Retamal, y Jure, 2014).

La estrategia incluye el estudio de casos múltiples, es decir centrarse en una población o condición general elegida, seleccionando varios casos que se han de estudiar particularmente (Álvarez y San Fabián, 2012).

3.1 Procedimiento

Este estudio se llevó a cabo a partir de la observación propia e identificación de una problemática contemporánea en las empresas de la región metropolitana. Es así, que se

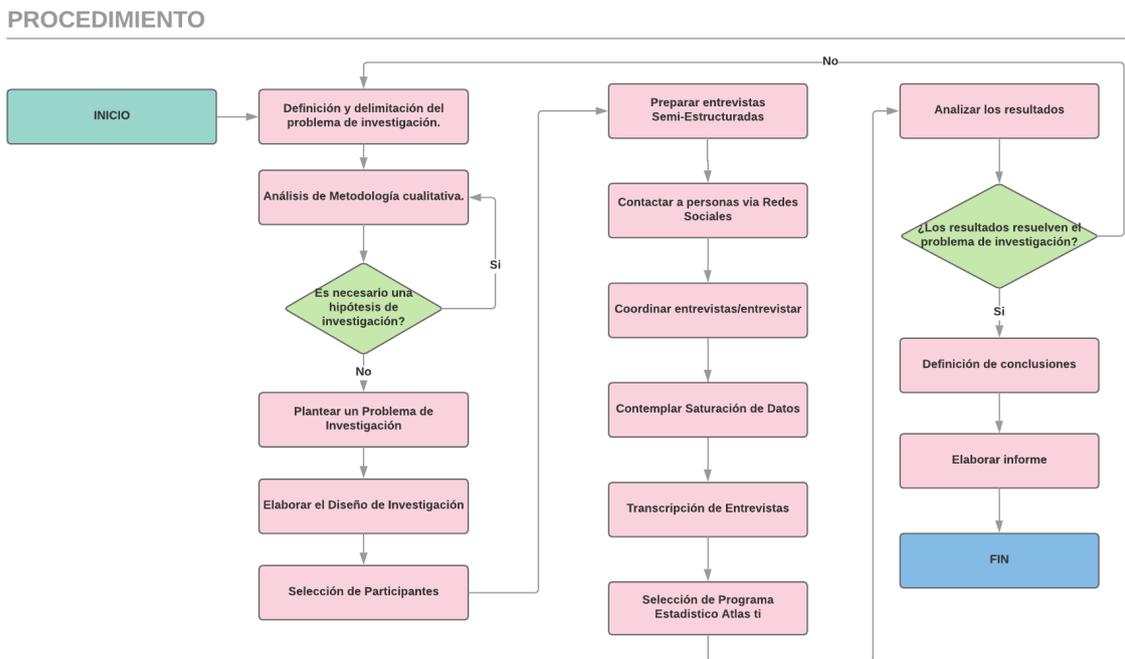
procede a definir y limitar el problema mediante la exploración de información y establecimiento de un estado del arte, dando cuenta del carácter cualitativo del mismo para llevar a cabo su estudio. Para proseguir, se realiza un análisis de la metodología cualitativa a utilizar, donde obtiene coherencia su uso, cuando no se puede generar una hipótesis, sino que es necesario explorar y describir para poder obtener el conocimiento del objeto de estudio.

Comienza el proceso con la técnica de *triangulación* que nos permite generar una exactitud de los resultados, y por lo tanto credibilidad del estudio, donde se establecen los *hechos* que se estudian, seleccionados según su importancia para la investigación, estos son el estudio de la inclusión, el colectivo LGBT y el espacio de trabajo, (Ruiz Olabuénaga, 1999). Cómo así también, se determinan los *métodos* a utilizar, en este caso la entrevista semi-estructurada para la recolección de información y el análisis de contenido para obtener los resultados. Además de establecer los *conceptos* útiles para comprender el tema, y estos son, la percepción, los prejuicios, estereotipos, género e inclusión (Ruiz Olabuénaga, 1999).

Es así, que se delimita un problema de investigación, este guiará el estudio según las temáticas a conocer. Con el mismo fin, se elabora la forma o el diseño que tendrá.

Una vez planteado el problema y estructurado el proceso, se continúa a seleccionar los participantes que servirán como casos de estudios, los cuales fueron determinados según la información que aportan, es decir, que en el diseño no se estipula la cantidad, sino que esto se determina en el desarrollo de la investigación. Por lo mismo, el análisis se realiza cada vez que la información es recogida de cada participante, para obtener su resultado y tomar la decisión de seguir o detener la búsqueda. Estos tres procesos en conjunto, selección de participantes, recolección y análisis de información, forman parte de una misma etapa.

Una vez que se obtienen los análisis se prosigue a organizar e interpretar los resultados, con el objetivo de que estos resuelvan el problema de investigación planteado, contrastando con la teoría explorada al principio del estudio. A medida que se desarrolla este proceso de interpretación se obtienen conclusiones específicas y generales del estudio, que culmina en la elaboración y redacción del informe.



1 Figura 1. Flujograma

3.1. Participantes

Como se mencionó anteriormente, se realizará un estudio de casos múltiples, para esto, se contactaron diferentes personas designadas para el estudio como informantes claves, es decir, personas que cumplan con ciertos criterios estipulados.

Estos participantes se caracterizan por:

- Como criterios transversales: que su identidad de género sea varón y/o mujer sin discriminar; y que pertenece actualmente a un lugar de trabajo dentro de la Región Metropolitana de Chile.
- Como criterios específicos: que posean un interés, o quisieran aportar desde su experiencia a la investigación, y/o que se identifiquen como pertenecientes al colectivo LGBT.

La población estudiada fue parte de un muestreo *por conveniencia*, que busca de forma arbitraria seleccionar por métodos no aleatorios, una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo (Casal y Mateu, 2003). En este tipo de muestreo la “representatividad” va de la mano con lo que el investigador plantee a modo subjetivo (Casal y Mateu, 2003).

Para conseguir a los y las participantes, se procedió a contactar a través de redes sociales como “LinkedIn” e “Instagram” perfiles asociados a los y las informantes claves. La de mayor éxito fue la imagen subida en la red social “Instagram” (ver anexo 2). Una vez publicitado el estudio se sondeó el interés por participar. Cómo se consiguieron más voluntarios/as de lo que se esperaban se procedió a seleccionar aquellos/as que más se adecuaban al perfil de informante clave. Establecido el contacto, se coordinó una entrevista personal, donde se informó de la investigación, el proceso y la confidencialidad, procediendo a la autorización mediante un consentimiento informado (ver anexo 3). Se realizaron entrevistas hasta que se produjo una la saturación de datos que dio el total de los casos pertenecientes a la muestra final de estudio.

A continuación, en la Tabla 1 se muestra la descripción del perfil de los y las informantes claves:

2 Tabla 1. Perfiles informantes claves

Colectivo LGTB y equidad de género				
N°	CARGO	EMPRESA	GÉNERO	COLECTIVO LGTB
1	1.Consultora Senior	1.Cencosud	Mujer	Transgénero y Lesbiana
2	Jefe de selección de personas	BBC S. A	Hombre	Gay
3	Supervisora de ventas	Confidencial	Mujer	No pertenece
4	Community manager	Buena Buena, Creatividad Digital	Hombre	Gay
5	Trabajadora Social	Oficina protección de la infancia	Mujer	Lesbiana
6	Directora de Planning Digital	TBWA/Frederick	Mujer	Lesbiana
7	Director de Capital Humano e Innovación	Innovum, Fundación Chile.	Hombre	No pertenece
8	Confidencial	Municipalidad de Santiago	Mujer	Lesbiana

Fuente: elaboración propia

3.2. Recolección de datos

Entrevista semi-estructurada

La técnica de recolección de datos utilizada para la presente investigación fue la entrevista semi – estructurada (anexo 4),

Se escogió esta técnica porque permite mayor flexibilidad respecto de otras entrevistas como las de tipo estructurada. El formato utilizado comienza con una serie de preguntas planteadas, mediante un guion, el cual fue elaborado a partir de cada temática abordada en el estudio, y relacionando una pregunta a ella. Estas pueden ajustarse a los y las entrevistados/as, teniendo como ventaja la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Díaz, Torruco, Martínez, y Varela, 2013).

Además, durante la entrevista se realizaron preguntas no contempladas en el guion del investigador/a, las que dieron cuenta de otros aspectos de la investigación, ayudaron a enriquecer los resultados, conociendo de mejor forma la verdadera percepción de los y las participantes. Esto es posible -como mencionamos anteriormente- por la flexibilidad de este tipo de técnica de recolección de datos. Para este tipo de investigación otorga mayor precisión, es decir, afirmar con menos margen de error los resultados, (Ruiz Olabuénaga, 1999).

Se aplicaron ocho entrevistas cara a cara a trabajadores/as, con una duración promedio de 50 minutos y se trabajó en base a transcripciones literales.

3.3 Análisis de la información:

El plan de análisis de la investigación utilizado contempló el análisis de contenido, iniciándose con la transcripción literal de las ocho entrevistas de los y las informantes, para

luego, mediante el apoyo del programa informático Atlas. Ti, proceder a la clasificación, análisis y confección de redes semánticas a partir de los resultados, por cada participante. Este software especializado en análisis cualitativo de datos, tiene dentro de sus principales funciones la extracción, categorización e inter-vinculación de datos desde distintos tipos de documentos. En lo que comprende su análisis, el software ayuda a identificar patrones, utilizando como unidad hermenéutica la estructura que contiene los datos y operaciones que realizamos, se pueden encontrar: documentos primarios, anotaciones, códigos, memos, familias, y redes (Sabariego, Vilá, y Sandín, 2014).

Varios autores y autoras explican el análisis de contenido, pero para una mejor comprensión, la presente investigación realizó, a partir de la guía de Bardín (1986), el proceso en tres etapas. En la primera etapa se tiene como objetivo preparar el material necesario para el análisis, donde una vez que las entrevistas se encuentren transcritas, se seleccionan para proceder a la segunda etapa que se compone de una seguidilla de lecturas y relecturas del material obtenido, poder lograr sintetizar las ideas generales que se tienen de cada texto o de cada informante, en códigos. Estas codificaciones se realizan en base a la revisión teórica y a los conceptos establecidos con anterioridad, este tipo de codificación escogida se denomina deductiva o a posteriori (Ruiz Olabuénaga, 1999). Fue elegida por el carácter exploratorio de la investigación, ya que esta forma, permitió conocer el estado del arte de la problemática, para luego poder codificar con mayor precisión.

Para finalizar el proceso, la tercera etapa, es tratamiento e interpretación de estos códigos o resultados obtenidos (Bardín, 1986), en esta etapa se logró nutrir estos resultados de información atinente a cada situación, es decir, a partir de los conocimientos adquiridos en la etapa de exploración del estudio, se exponen los resultados de forma descriptiva realizando una interpretación por parte de los investigadores. Culminando esto con la

generación de una red semántica integrativa del análisis, que nos brindará la información que necesitamos para generar las conclusiones.

Por sí solos, los resultados no aportan a la teoría, si es que los investigadores no desarrollan mayores implicancias con ellos, lo que incluye adoptar una visión crítica de cualquier teoría o postulado existente, que se tenga hasta la fecha (Eisenhardt 1989, Yin 1984).

4. Resultados por objetivos

Se conoció la percepción de los y las trabajadores/as a través del análisis del discurso proveniente de entrevistas semi-estructuradas con informantes claves, las cuales fueron transcritas y analizadas con el apoyo del programa Atlas Ti. Dentro del análisis de esta investigación, se codificó la información para cada tema, y con estos códigos, se pudo elaborar redes semánticas de cada entrevista. Estas redes, demostraron las asociaciones existentes entre los códigos elaborados, lo que permitió contrastar esta información, con la revisión teórica del presente estudio y dar respuesta a cada objetivo. A partir de la obtención de todas las redes individuales por entrevista, se integró y se elaboró una red semántica general de los resultados, que se describe mediante una figura, presentada al final de los mismos. Esta red refleja una estructura integrada, manteniendo los códigos que cumplían con una saturación de información, es decir, que se repetían constantemente en los y las entrevistados/as. Estos códigos, son el punto del análisis, en el cual ya no emergen nuevas propiedades, dimensiones o relaciones entre los datos (Strauss y Corbin, 2002).

Mediante la lectura y relectura de las entrevistas, se seleccionaron citas acordes a cada código perteneciente a la red. A partir de esas citas, se analizaron y se agruparon por cada objetivo de la investigación, para dar a conocer los resultados.

4.1 Objetivo N° 1

1. Caracterizar las temáticas percibidas que influyen en la inclusión del colectivo LGBT, dentro del lugar de trabajo por parte de los y las trabajadores/as de la Región Metropolitana, Chile.

A continuación, se presentan los resultados de los argumentos repetitivos encontrados en las entrevistas, que dice demostrar que los y las trabajadores/as sobre perciben que la inclusión se encuentra influenciada por temáticas. Por una parte, la cultura dentro del lugar de trabajo y por otro, el rango etario que tienen los y las trabajadores/as pertenecientes.

4.1.1 Temática 1. Cultura

La cultura surge como una de las temáticas influyentes de la inclusión del colectivo LGBT y se refiere a que dentro del espacio de trabajo existen creencias básicas que comparten los miembros de una organización y que operan de forma inconsciente provocando respuestas propias del grupo, esto es lo que Schein (1990), llama cultura organizacional. De esta forma, la inclusión depende de las creencias socialmente aceptadas por el espacio de trabajo, donde se producen hechos que generan discriminación, que como se ha encontrado en los discursos de los y las participantes, están inmersos en la cultura, siendo implícitos y justificados. Lo que explica Cortina, (2008), es que actualmente en las organizaciones bajo la teoría de la “discriminación moderna en el espacio de trabajo”, existen conductas que no poseen una intención de daño directo a otro miembro, pero aun

así, lo perjudica, estas conductas las denomina “*Incivility*” (Cortina, Magley, Williams y Langhout, 2001).

Por un lado se encontró, lo anterior mencionado, que dependiendo de cómo sea la cultura del espacio de trabajo es cómo será la inclusión del colectivo LGTB, pero también, por otro lado, se menciona en repetidas oportunidades en varios de los entrevistados que la estructura organizacional se encuentra involucrada en esta inclusión, ya que existe un predominio masculino en los cargos de mayor jerarquía, es decir, los que poseen el poder para tomar decisiones dentro de una organización como el decidir quien continúa trabajando y quien no, es por esto que la cultura viene condicionada con una forma masculina de ser, es decir una manera androcentrista (Hernández, 2015), lo que tiene como consecuencia que la inclusión se vea determinada por los estereotipos asociados a lo masculino y femenino, es decir, cómo deben comportarse para ser aceptados. Afectando además del género mujer, al colectivo LGTB.

Estos resultados que se pueden caracterizar en dos, uno asociado a lo implícito de la cultura y el otro a la estructura organizacional perteneciente a la cultura, fue producto de la interpretación de los discursos entregados por los y las participantes, y a continuación se exponen algunos ejemplos relevantes:

“...claro no te das cuenta, es algo tan normal, tan naturalizado, que no te das cuenta y no cuestionas, y por eso digo que la gente no lo hace de mala intención, pero están tan metidos en la cultura que no te das cuenta.”

Entrevistada n° 1, comunicación personal.

“...el patriarcado está inmerso en la jefatura, entonces las jefaturas tienen que ser patriarcales, es difícil eso, porque ya es cultural, es deconstrucción social, y es complicado. [...] ...surgió una conversación con lenguaje poco apropiado para la mujer, y yo un poco frené el tema, habiendo gerentes de cargo más alto que yo, tengo que haber quedado yo como el complicado, pero finalmente, esos quiebres tú como trabajador no te los puedes permitir hacer y si lo haces estás arriesgando harto, como te digo, es tan cultural, tan estructural, que cuando tu estas en la instancia, tú dices y lo digo y perderé mi pega, lo digo y esto ira a cambiar, lo digo y no va a ser aceptado”.

Entrevistado n° 2, comunicación personal.

“¿cuál es el rol de las nuevas generaciones?, es romper con esos patrones culturales, que no todo lo heredado es bueno, necesariamente, que no todo lo heredado tiene que ser aceptado.”

Entrevistada n° 5, comunicación personal.

“Yo creo que la discriminación de género es implícita, no es que se hace evidente, ya que está asociado a remuneraciones, responsabilidad que se le otorga a una mujer, porque siempre se le ve como el sexo débil, como que no tiene las competencias necesarias para tomar el cargo y hacer la cuenta. Entonces, no es que esté escrito en alguna parte, no es que la gente lo haga evidente, dentro de un proceso de selección de personal, pero, ocurre.”

Entrevistada n° 8, comunicación personal.

4.1.2 Temática 2. Rango etario

Se identifica que en la actualidad que la inclusión del colectivo LGBT se caracteriza por la influencia del rango etario predominante en el lugar de trabajo. Es decir, a mayor edad, la inclusión es menor, y a menor edad, o trabajadores/as más jóvenes, la inclusión es mayor. Se puede interpretar, dado a los resultados de las entrevistas, que la apertura y la socialización de los temas de inclusión de diversidad dentro de las organizaciones varía según los estereotipos y los prejuicios generacionales que tienen las personas dentro de una organización. Las personas de mayor edad tienden a ver al grupo desconocido o nueva generación desde una perspectiva más lejana, donde, por ejemplo, se marcan los roles definidos para el género.

Es aquí donde desde la perspectiva social de grupos, la comunicación entre ambos y la permeabilidad que podría existir es fundamental para hacer, como se mencionó anteriormente, una organización más saludable, teniendo un clima de aceptación de la diversidad, percibiendo un mayor bienestar laboral (Castro, 2010) ya que los y las empleados/as se sienten más motivados/as y psicológicamente sanos/as; esto como resultado de la alineación de las políticas de recursos humanos, con los valores y con el contexto global.

“¿Cuál es mi perspectiva con respecto a la inclusión de la diversidad sexual?, respecto a mi área de trabajo, particularmente me pasa que, dentro de las perspectivas no tan tradicionales, del área social, hay una apertura de mente, no es mal visto ni excluyente, depende de todos modos del rango etario, pueden ser muy ilustrados, llevar mucho tiempo ejerciendo en cualquier área, sin embargo, sí su rango etario no le ha permitido tener una brecha comunicacional, con personas no heterosexuales, la probabilidad que tengan una resistencia, es mayor.”

Entrevistada n° 5, comunicación personal.

“Igual ahí hay un tema, porque en el fondo hoy en día tenemos a gerentes que tienen entre 40, 45, 60 años y donde la gente que tiene rangos medios, como en mi caso, yo tengo acceso a los directores por ende he tenido que insertarse en conversaciones en donde he tenido que poner temas sobre la mesa, que para ellos tal vez no son temas, pero para mí son temas, y que para la gente que trabaja conmigo es tema, y en ese caso han abierto sus cabezas.”

Entrevistada n° 6, comunicación personal.

“Yo trabajo con personas que ya están a portas de jubilar, de 60 años o 65 años en caso de los hombres, entonces estamos hablando de generaciones que son distintas y falta de conocimiento y una rigidez que se ve más común con el tema de los años y todo eso”

Entrevistada N° 8, comunicación personal.

4.2 Objetivo N° 2

1. Identificar las necesidades de la inclusión del colectivo LGBT, percibidas por los y las trabajadores/as dentro de su lugar de trabajo en la Región Metropolitana, Chile.

Dentro del objetivo propuesto, se identificaron tres necesidades que resultaron de la interpretación explícita e implícita de los discursos de los entrevistados. Una de estas necesidades es la agrupada como educación, otra como inclusión de personas transgénero, y además equidad de género, y son descritas a continuación.

4.2.1 Educación

Uno de los requerimientos es la educación hacia los miembros del espacio de trabajo, ya que hablar de esta temática, es tabú para muchas personas. Lo que plantean, es que si existiera un ente que regule y eduque, la inclusión sería mayor. Esto es por parte de un organismo externo, pero también se propone que dentro del espacio de trabajo se eduque, exponiendo el tema y realizando conversaciones, generando capacitaciones, y otras prácticas.

“...Falta un trabajo que tiene que ser más normado y regulado por una entidad, no sé si puede ser el Ministerio de trabajo o el mismo Ministerio de la mujer y equidad de género no sé, pero no existe esa preparación, esa capacitación y Nosotros tampoco estamos en condiciones de otorgar, tiene que nacer de otro lado...”

Entrevistado n° 2, comunicación personal.

“...en general lo que se hace es capacitar a la gente, hablar con la gente, se habla del tema y cuando la gente ve que este tema se habla deja de ser tabú y suelen ser más abiertas al tema...”

Entrevistada n° 1, comunicación personal.

“Creo que falta una política de estado, una política del estado, que tenga que ver en cómo instruir o cómo acercarnos, como construir hacia la interna, que

tenga más valores, en ese aspecto de los funcionarios, independiente del nivel académico o si son administrativos o son auxiliares, la idea es juntarse a conversar, cómo puede gestionarse la diversidad”

Entrevistada n° 8, comunicación personal.

4.2.2 Inclusión de las personas transgénero

Otra necesidad que se ha identificado es que dentro de la temática LGBT, la cual ha sido tema de estudio, se integran diferentes problemas, y el que ha surgido en esta investigación de forma urgente, es la inclusión de las personas transgénero. Ellas ocupan la letra T de la sigla, pero es diferente su caso, porque a diferencia de las otras siglas, que refieren a la orientación sexual, esta significa el cambio de género de una persona, el género que se encuentra instalado en la sociedad, el género binario hombre y mujer que nos señala Judith Butler, y así alterar los estereotipos y formas de conducta es decir la *performatividad*. Por esto, es que se obtuvo que la inclusión es más compleja en un espacio donde solo entran dos géneros, personas trans y otras que no se identifican como tal, pueden darse cuenta de la necesidad de incluir de alguna manera a personas que eligen una identidad de género diferente a la asignada socialmente.

Además de no tener espacio dentro del lugar de trabajo, cuando una persona trans se integra al mismo, se encuentra con que el mundo no está preparado para ello, entonces el trato no es inclusivo, por ejemplo, no hay educación del nombre social y cómo se debe llamar a la persona que ha cambiado su género, así como otros malos tratos asociados.

A continuación, algunos ejemplos de los discursos expuestos por los y las participantes:

“...la sociedad tiene un rol hoy en día que dice la mujer acá y el hombre acá y el resto no tenemos ni un espacio, la gente que discrimina, pone a la mujer acá y si se sale de ahí, no es, pero la diversidad sexual no tiene ni un espacio, esa es la diferencia, porque los machistas no tienen excluida la mujer de la sociedad, sino que consideran que hay espacios restringido y los hombres otro espacio, pero las personas trans no tenemos ninguno...”

Entrevistada n° 1, comunicación personal.

“...si yo hago un proceso de selección e incluyó una persona trans, que me ha sucedido, en un área, claro, gerencia, jefaturas, gerencia de recursos humanos, gerente general, y yo que soy jefe de selección, super; pero el mundo donde yo la estoy metiendo, no está preparado para el cambio de su nombre social, para su nombre legal, para el trato, etcétera...”

Entrevistado n° 2, comunicación personal.

“...el transgénero es una persona que lo pasa pésimo porque todavía es perseguida y sancionada por la sociedad, y sí ha llegado alguien acá tal vez a pasado, desapercibido, se me ocurre, pero alguien abiertamente transgénero, no hemos tenido casos, que yo sepa...”

Entrevistada n°3, comunicación personal.

“Creo que hay un problema así super heavy, como el porcentaje de incorporación que hay, no sé si tanto de minorías por orientación sexual [...] ...más bien el tema trans, ósea es heavy, ósea hoy existe una política que tienes que tener

al uno por ciento de los trabajadores que sean discapacitados. No sé si debería haber un porcentaje, pero si una regla que diga que no puedes discriminar a nadie por ser trans.”

Entrevistada N° 6, comunicación personal.

4.2.3 Equidad de género

Además, se ha identificado dentro de los discursos de los y las participantes, el rol que ocupan las mujeres como género dentro del espacio de trabajo, es así, que se incorpora como una necesidad su inclusión. Hablan de inclusión relacionando, que más allá de la orientación sexual que tenga la persona, primero se sienten vulnerables por ser mujer. Explicitan casos de acoso, violencia de género y discriminación. En todas las entrevistas ha surgido como tema, y es necesario mencionarlo. Por este motivo se realiza la vinculación con la no inclusión por ser parte del colectivo, y por ser mujer.

A continuación, se exponen algunos discursos compartidos por los y las participantes, manifestando preocupación por la equidad de género dentro del espacio de trabajo entendiendo este término como el trato imparcial que reciben mujeres y varones de acuerdo con sus necesidades respectivas, que puede ser llevado a un trato igualitario o también a uno que se considere diferenciado, (FIDA, 2012).

“...se espera que sean las mujeres las que van por los hijos y va marcando un camino, a los hombres no se hacen cargo de los hijos y por eso le exigen más a que a las mujeres no las toman en cuenta porque saben que cuidan a los hijos, tengo una amiga que no ha dicho en su trabajo que tiene hijos. Es increíble y violento...”

Entrevistada n° 1, comunicación personal.

“...es importante saber que la mujer siempre está más vulnerable, entonces se identifica como una necesidad de la todas las empresas hablarle del protocolo de acoso...”

Entrevistado n°2, comunicación personal.

“Me preocupa hoy día más, que los LGTB, me preocupo yo como mujer, o sea como yo, me preocupa más la violencia de género que hay en todas partes.”

Entrevistada N° 6, comunicación personal.

“Además discriminación de las mujeres no sólo en eso, también en la toma de decisiones, para ingresar a una pega te pregunta poco y menos si en un horizonte de repente uno va a ser madre o no va a ser madre, y eso ya es discriminación”

Entrevistada n° 8, comunicación personal.

4.3 Objetivo N° 3

Identificar las limitaciones que surgen de la percepción de los y las trabajadores/as en cuanto a la inclusión del colectivo LGBT en su lugar de trabajo, en la Región Metropolitana, Chile.

4.3.1 Prejuicios.

Llamamos prejuicios a las declaraciones que realiza una persona con fundamentos en sus creencias, que, en el caso de ser negativos, incluyen disgusto, desprecio y repudio

(Casas, 2008), estos prejuicios son derivados de un desconocimiento o una falta de acercamiento entre unos dos grupos sociales específicos que bajo su percepción no comparten similitudes que los asemejen. Como se mencionó anteriormente (Ojeda y González, 2012) la observación entre grupos, con diferentes patrones de conducta establecidos, genera una mirada sesgada uno del otro, ya que al no asemejarse al comportamiento que se comprenden y aceptan socialmente dentro de su grupo social, lo externo carece de comprensión y de entendimiento.

He ahí que se identifican prejuicios como limitación emergente a partir de la inclusión del colectivo LGBT. Como manifiestan los entrevistados, existe una diferenciación entre los trabajadores que pertenecen al colectivo y quienes no, generando desde la mirada de quienes no participan o se han relacionado con el LGBT. Teniendo como herramienta más cercana los estereotipos de género masculino - femenino, realizando generalizaciones dentro de los participantes del grupo que no se es participante. Como por ejemplo atribuyéndole a un hombre gay características estereotípicamente femeninas o relacionadas históricamente con lo femenino.

Otra limitación observada dentro de los participantes del colectivo LGBT, es que logran dar sentido y justificar el comportamiento de los demás, interpretando contextos culturales y sociales dentro su entorno de trabajo, ya que se suele adoptar características de grupos no pertenecientes al LGBT, para poder desempeñarse en diferentes funciones, de carácter socialmente más aceptados.

Lo antes mencionado, resultó del análisis de las entrevistas donde de manera explícita o implícita dieron cuenta de los prejuicios existentes.

“...pero lo esperable es que tuvieran algún prejuicio, de que las personas trans son personas que no somos aceptables, que no somos tus amigos, que estamos prostituyéndose por ahí, o en algunos shows muy sexualizados, que no somos parte del grupo, creo que lo más probable, es que tuvieran esa idea en la cabeza, y que darse cuenta que yo estaba ahí que era una persona que habían compartido tanto tiempo, un amigo, en ese momento que era trans, quiero pensar que les cambió la visión que tenían...”

Entrevistada n° 1, comunicación personal.

“...el prejuicio existe y sigue existiendo existen muchos factores, por ejemplo, son cosas súper cotidianas, puede llegar una jefa de un área que tiene amigos gays, por ejemplo, y te puede decir “ay sí, porque ustedes son muy buenas amigas y vamos conversar del pelo, de la ropa, y yo no sé nada de eso no sé moda y claro existe un prototipo que algunas personas creen ignorantemente”

Entrevistado n° 2, comunicación personal.

“Se da en ventas, que históricamente, son mayormente mujeres, definitivamente las mujeres la llevamos [...] ...debe ser tal vez porque este es un trabajo ideal para un perfil determinado que se encasilla de una forma natural, para la mujer sola con hijos, aquí tu encuentras mujeres que son separadas, divorciadas, las mujeres solas con hijos, y parece que para ellas esta es una pega ideal, porque como tiene horarios flexibles, lo compatibilizan muy bien con las exigencias de una casa.”

Entrevistada n° 3, comunicación personal.

“Entonces Obviamente, la mayoría de los profesionales que se desarrollaron en el rubro por lo menos donde estoy yo, tenían que cumplir con ese rango de perfiles muy conservadores, antiaborto, o disfrazados. Después ya se fue, esa jefatura, y ahí cómo que salió del closet este colega, donde desde su particularidad, dejó mal parado el tema de la diversidad porque se generaron muchos prejuicios. Su personalidad era bien imponente, super desafiante, dominante y era, cómo se le dice vulgarmente, “muy loca”, entonces quedó plasmado, ¿qué onda los gays? son todos locas, este personaje sí se enoja “se le sueltan las trenzas” y comenzaron un montón de calificativos, respecto a la percepción que tenían las personas que conocían a esta persona, que era homosexual”

Entrevistada n° 5, comunicación personal.

4.3.2 Techo de cristal

Otra limitación percibida que emerge de la percepción de inclusión, es el “Techo de cristal” se refiere a la metáfora que alude a los obstáculos, notables o no, que poseen las mujeres para acceder a puestos de trabajo con mayor jerarquía, teniendo todas las competencias pertinentes para hacerlo (Lupica, 2015). Donde está implicada la estructura organizacional del lugar de trabajo, y perjudica a las mujeres.

Se puede interpretar esta postura como parte de la percepción de un grupo social específico dentro de la organización, que segrega a la mujeres segmentándolas y creando diferencias dentro del desarrollo profesional, desconociendo actitudes y competencias que poseen y disminuyendo las oportunidades que pueden alcanzar dentro de una empresa.

Cuando los participantes del estudio expresan que se está seguro de que existe una mujer más capaz para ocupar un cargo, pero que no da la oportunidad para que así sea, se alude a los obstáculos que se mencionan anteriormente, sesgando su participación y estereotipando sus funciones.

“...o la jefatura y la gerencia pero esos son mayoritariamente masculina, y si son femeninas son con un carácter masculino, no me refiero a que la mujer sea lesbiana[...] la mayoría son hombres la gerencia y hay si algún caso de alguna mujer que sea gerente es de recursos humanos, aquí hay una mujer gerente de recursos humanos... el porcentaje de mujeres siempre están asociadas desarrollo organizacional y recursos humanos, difícilmente hay gerencias ligadas a lo comercial, la importancia sería cuando haya una mujer gerenta comercial...”

Entrevistado n°2, comunicación personal.

“Probablemente, más que probablemente, doy por firmado que por ahí debe haber una mujer que es más capaz que el hombre que está en el cargo, solo porque es hombre, solo por la imagen de que es hombre, solo por el mérito que es hombre.”

Entrevistado n° 4, comunicación personal.

“Somos dos directoras mujeres en toda la agencia. 3 directoras, mejor dicho, 3 de 18, de hecho, a mí me pasa, en mi área al menos, que yo tengo reuniones con puros hombres, puros hombres.”

Entrevistada N° 6, comunicación personal.

“En mi dirección que son 4 departamentos, 3 unidades, solamente hay una mujer que es jefa de departamento. De esas 8 unidades en total.”

Entrevistada n° 8, comunicación personal.

4.3.3 Androcentrismo

El androcentrismo como lo plantea Hernández Hirsch (2015), se refiere a una concepción sexista de la realidad, ya que se explica y se observa mediante modelos masculinos. Es decir que la realidad de los lugares de trabajo se encuentra inmersa en un mundo masculino. Desde la perspectiva de los participantes, este se puede interpretar que se tiende a buscar un modelo masculino de hacer funcionar la organización a eso es lo que se aspira dentro del comportamiento de sus participantes, perfiles más fuertes o con características que se diferencien y alejen de lo cálido, lo afectivo y emocional, ya que esto estas características son consideradas como debilidades, lo que hace perfilar a mujeres o a personas del colectivo LGBT hacia un tipo de conducta que no necesariamente consideran dentro de su forma de expresarse o expresar sus ideas, logrando considerar cambios de actitud y formas de expresarse, hasta la forma de vestirse y de conciliar su vida familiar con el trabajo. A continuación, se demuestra evidencia de lo antes señalado:

“...Y ahí la empresa te empieza a presionar un camino, y a los hombres, no le dicen lo mismo, el mundo masculino; al igual que la responsabilidad en la casa y los permisos para cuidar a los hijos son para las mujeres”

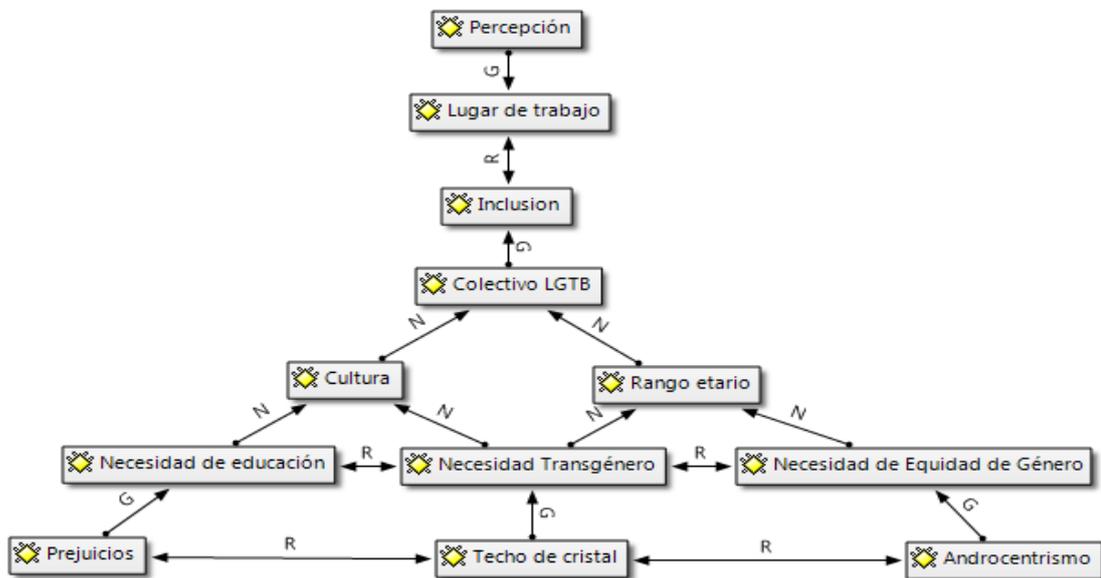
Entrevistada n° 1 comunicación personal.

“...cuando yo voy a reunión con la gerencia de la marca con la que trabajo, me pongo blazer, que es algo ya que te pone más formal y el blazer y la chaqueta históricamente es algo de hombre, pero, uno tiende a masculinizar en el sentido de que reprimes tus emociones, de no ser tan intensa, como que, y no es que uno quiera ser femenina o masculina.”

Entrevistada N° 4 comunicación personal.

4. 4 Red semántica integrativa de resultados

En el siguiente gráfico se presenta el esquema estructural de los resultados de la investigación, en forma de red semántica, integrativa de cada red elaborada por entrevista.



3 Figura 2. Software Atlas. Ti

Fuente: elaboración propia

4 Tabla 2. Cuadro relaciones de red semántica.

Símbolo	Significado
R	Relacionado con
G	Es parte de
N	Es causa de

Fuente: elaboración propia

Podemos observar que se obtiene como resultado el conocimiento de la percepción de los y las trabajadores/as acerca de la inclusión del colectivo LGBT en 8 lugares de trabajo, dentro de la Región Metropolitana

La red se encuentra diagramada mediante códigos, los cuales están interrelacionados, lo que forma el total del conocimiento recabado. Estableciendo que la percepción está relacionada en este estudio con el lugar de trabajo, donde el colectivo LGBT se relaciona con la inclusión. Una inclusión que dependería directamente de las características de la cultura y el rango etario del lugar de trabajo, y que estos dos códigos se ven como producto la necesidad de educación, equidad de género y de atender a los y las transgénero. Pero como base de estas necesidades, podemos encontrar limitaciones sociales como prejuicios, androcentrismo y el techo de cristal.

5. Discusión y conclusiones

Abordamos esta discusión a partir del objetivo de conocer la percepción de los y las trabajadoras/as acerca de la inclusión del colectivo LGBT, en 8 organizaciones de la Región Metropolitana, Chile. Para esto se plantearon las siguientes preguntas que fueron guía del estudio ¿Cuál es la percepción de los y las trabajadoras/as sobre la inclusión del colectivo LGBT en su lugar de trabajo?, ¿Cómo son las temáticas percibidas que influyen en esta inclusión?, ¿Qué necesidades perciben los y las involucrados/as en el lugar de trabajo con respecto a esta inclusión?, ¿Qué limitaciones perciben para la inclusión del colectivo LGBT en su lugar de trabajo?.

Para conocer estas interrogantes que surgen del tema, se elaboraron objetivos específicos, que constituyen el fin último a conocer su objetivo general antes mencionado. Es así, que, por un lado, se encontró que los y las participantes perciben que la inclusión del colectivo LGBT está influenciada por dos temáticas que se caracterizan como, 1) la cultura y 2) el rango etario que posee su lugar de trabajo, dos temáticas que dan cuenta del primer objetivo específico. Aunque existieron varios temas que pueden influenciar la inclusión, estos fueron los que se expusieron reiteradas veces, con una connotación más fuerte y engloban otros puntos mencionados, cómo la jerarquía de poder, el género y otras temáticas influyentes, que sería interesante seguir indagando en estudios posteriores como temáticas aisladas, pero en esta ocasión, se logra identificar las temáticas que perciben más influyentes en la inclusión del colectivo y agruparlas en dos.

En el segundo objetivo específico planteado, se identificaron las necesidades del colectivo LGBT percibidas por los mismos y las mismas participantes. Es así, que ellos y ellas perciben que las empresas y más específico su lugar de trabajo, debería tener mayor educación. Hablando de educación como la regulación de normativas, protocolos y

políticas por parte de un ente externo, como también, al mismo tiempo educar a los y las trabajadores/as con capacitaciones, charlas y otros. Esta necesidad puede estar relacionada con la cultura del espacio de trabajo, ya que si se educa a las personas en el tema puede que se reduzcan las conductas discriminatorias implícitas o *incivility*, (Casas, 2008), los prejuicios y los estereotipos que afectan tanto a mujeres como lesbianas, gays, bisexuales y transgénero y son parte de la cultura organizacional. Seguir iniciativas similares a los del programa *Pride Connection* de la Fundación Iguales en la que participan 48 empresas que se hacen responsable y conscientes de la diversidad y de lo que ello conlleva, como, por ejemplo, generar políticas y protocolos en las empresas a beneficio de las personas y la organización. También es posible que mediante la educación se equipare la inclusión en todos los rangos etarios, es decir que no haya diferencia entre los más jóvenes y más adultos, sino que todos manejen la misma información o poseen las mismas normas de regulación dentro del espacio de trabajo, para lograr una inclusión parcial.

Dentro de este mismo objetivo se identificaron dos necesidades más que surgieron de los discursos, una de ellas se refiere a atender a la inclusión de las personas transgénero dentro del colectivo LGBT, ya que lo identifican como prioritario a comparación de la inclusión de las otras siglas. Esto se debe a que las personas trans no poseen un espacio dentro del lugar de trabajo, porque este, está delimitado a dos géneros, varón y mujer, y lo que se escapa de este, no tiene donde permanecer, lo que viene asociado a hechos de discriminación, y al desconocimiento del trato que se debe tener, como por ejemplo, el nombre social, y otros. Como señala Barrientos, (2017), los derechos de las personas LGB han aumentado, pero aún encontramos que la sociedad mantiene mayores prejuicios y estigmas hacia las personas transgénero (T), siendo invisibilizados por no pertenecer a un género socialmente aceptado. Además de ser compleja la integración de personas trans, los

relatos nos cuentan que una vez dentro del espacio de trabajo, estas personas no tienen buenas experiencias porque el mundo laboral es rígido y no está preparado para la diversidad, hecho que se debería mejorar generando un clima de mayor aceptación y así percibir un clima de bienestar laboral, considerando las consecuencias positivas del mismo como lograr organizaciones más saludables (Castro, 2010).

La otra necesidad que surge los relatos es la urgencia de considerar y tratar en las organizaciones la equidad de género. Al igual que la anterior, se identifica como urgente, ya que, aunque en este caso el estudio no está enfocado en el género, reiteradas veces surgió y se interrelaciona con el colectivo, al igual que lo hizo en la exploración de la teoría. Entonces, primero velar por un trato equitativo entre mujeres y varones, que es lo identitario de cada persona, y afecta a todos y todas, para luego, atender a la inclusión de la diversidad sexual. En los discursos consideran que es una necesidad prioritaria, y aunque realizando un análisis de lo expuesto presenta contradicción con la temática transgénero, ya que en este punto se expone como necesidad la equidad entre hombres y mujeres, pero al mismo tiempo, es necesario a incluir a personas transgénero, es decir que no incluyen otros géneros. Aun así, esta investigación busca exponer y construir la realidad estudiada, sin realizar juicios críticos.

El tercer objetivo específico, que contribuye a conocer la percepción de los y las trabajadores/as de la inclusión del colectivo LGBT, es identificar las limitaciones para esta inclusión, donde a partir de la interpretación de los discursos surgieron tres. Una de las limitaciones son los prejuicios existentes, ya que se percibe un trato prejuicioso con estereotipos asociados a lo masculino y femenino hacia todas las personas, no solo de personas que desconocen el grupo, como indica González, (2012), sino que en el mismo colectivo LGBT también existen prejuicios y se manifiestan en el espacio de trabajo. Se

puede realizar una relación con la necesidad de educación, indicando que esta, debería ser igual para todo el lugar de trabajo, y no especular que por tener una orientación sexual o identidad de género diferente, poseen menos prejuicios o tenga más conocimiento del tema.

Otros aspectos que surgen como limitación de la inclusión, son el techo de cristal y el androcentrismo. Si bien estos son términos asociados a la equidad de género, han surgido en varios relatos, ya que están asociados a que los puestos de mayor jerarquía poseen ciertos estereotipos caracterizados como masculino y heterosexual, y exponen que, por ejemplo, para acceder o tener una reunión con estos cargos, las mujeres deben utilizar ropa de estereotipo masculino. Es así, que demuestra la dificultad de inclusión del colectivo LGBT a ciertos puestos de trabajo, porque entendiendo la organización como sistemas de interacción, los y las integrantes de esta forma no estarían percibiendo un clima laboral en el espacio de trabajo donde haya inclusión de las mujeres en este caso, y por eso, resulta en la percepción de toda la organización, que no existe una inclusión en general, y por tanto, tampoco de la diversidad.

En términos generales, se conoce la percepción de los y las trabajadores/as de la inclusión del colectivo LGBT, de una forma exploratoria y descriptiva de la realidad, por lo que esta investigación demuestra una aproximación al tema de forma cualitativa, a través de múltiples casos de interés.

Finalmente, nos gustaría mencionar que este estudio no estuvo exento de limitaciones, en primer lugar, al ser una investigación de carácter cualitativa no es generalizable a otros contextos, ya que exploramos y descubrimos una realidad puntual de 8 personas dentro de su lugar de trabajo. De forma más específica, se debe mencionar el no haber entrevistado a ninguna persona de orientación bisexual, esto fue porque la muestra y recolección de datos

se saturó antes de que eso ocurra, y tampoco hubo voluntarios/as con esta orientación, aun así, son parte del colectivo, y se incluyeron en el estudio. Otra limitación se relaciona con haber incluido todos los lugares de trabajo y no un rubro, cuando en realidad existen diferencias en cada uno y no están bien detalladas, es por esto por lo que el resultado del estudio estuvo relacionado a la diferencia de cultura y edad de cada lugar.

Pendiente queda, para futuras investigaciones realizarla en contexto más específicos, como una empresa, un rubro, u otras. Profundizar los rangos etarios entre los cuales existe un cambio de percepción respecto del colectivo LGBT o conocer la percepción de intersexuales, personas Queer, y las categorías intermedias en sus espacios de trabajo, así como, realizar estudios enfocados sólo en una muestra de mujeres y su percepción de equidad de género, como también solo a personas transgénero para evidenciar su inclusión, ya que estos grupos podrían entregar una visión más profunda y específica del problema a tratar. Sería de gran ayuda contar con la información antes mencionada para complementar el presente estudio y seguir avanzando en la inclusión y sus beneficios laborales.

6. Bibliografía

- Allen, P. (2018). D&I and Leadership in Organizations. En C. & Eira de Aquino, *Diversity and Inclusion in the Global Workplace* (págs. 153-170). USA: Palgrave.
- Álvarez, A., Ojeda, E., & Sánchez, N. (2008). Percepción social de la comunidad acerca del suicidio en Pasto y Tumaco, Nariño: Divergencias y puntos de encuentro. *Universidad y salud, 10*, 7-17.
- Álvarez, C., & San Fabián, J. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. . *Gazeta de Antropología, 14*, s.p.
- Antezana, P., & Linkimer, M. (2015). *Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas, módulo n°4, El proceso de reclutamiento, selección e inducción de una empresa inclusiva.* . Costa Rica: Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED).
- Bardín, L. (1986). *Análisis de contenido*. Madrid: Ediciones Akal.
- Barrientos, J. (2017). Homofobia en Chile: una revisión del estado del arte. . *Liminales. Escritos sobre psicología y sociedad, (9)*, 129-151.
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). *Tipos de muestreo*. Epidem.
- Casas, M. (2008). Prejuicios, estereotipos discriminación. reflexión ética psicodinámica sobre la selección de sexo embrionario. . *Acta Bioethica, 14 (2)*, 148-156.
- Castro, A. (2010). Percepción del clima de aceptación de la diversidad en las organizaciones. *Boletín de Psicología, 98*, 41-53.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of management review, 33(1)*, 55-75.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*, 64 – 80.

- Desvaux, G., Devillard, S., Labaye, E., Sancier-Sultan, S., Kossoff, C., Zelicourt, A., & Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. 6ª Ed. México: Prentice Hall.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- DiTomaso, N., Post, C., & Parks-Yancy, R. (2007). Workforce diversity and inequality: Power, status, and numbers. En D. S. (Eds.), *Annual review of sociology*, vol. 33 (págs. 473–501). Palo Alto, CA: Annual Reviews.
- Duberman, M., Vicinus, M., & Chauncy, G. (1991). *Hidden from History: reclaiming the gay and lesbian past*. Harmondsworth : Penguin.
- Duque, C. (2010). Judith Butler y la teoría de la performatividad de género. *Revista De Educación Y Pensamiento*, 17, 85-95.
- FIDA. (2012). Glosario sobre cuestiones de género. diciembre 15, 2018. Obtenido de: Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola.: https://www.ifad.org/documents/38714170/0/gender_glossary.pdf/c365758a-99de-4e5c-b426-db97e43d0b6e
- Fundación Chile. (2018). *Encuesta de Radar RH*. Santiago de Chile: s/e.
- Hernández, P. (2015). "Los estudios de la Mujer y el Género". *Material del curso Nuevas miradas sobre Género y Etnicidad*. Obtenido de Impartido en UAbierta, Universidad de Chile.: <https://es.scribd.com/document/306654627/Programa-Genero-Etnicidad>
- Herreros, M. (2008). *Judith Butler*. Obtenido de Grupo Fnac: <https://www.fnac.es/Judith-Butler/ia173310/biografia>
- INE. (2016). *Encuesta Suplementaria de Ingresos (ESI)*. Santiago de Chile: Instituto Nacional de Estadística.

- INE. (2017). *Brechas de género en el mercado laboral chileno a nivel nacional*. Santiago de Chile: Instituto Nacional de Estadística.
- Juster, R. P., Smith, N. G., Ouellet, É., Sindi, S., & Lupien, S. J. (2013). Sexual orientation and disclosure in relation to psychiatric symptoms, diurnal cortisol, and allostatic load. *Psychosomatic medicine*, 75(2), 103-116.
- Lazos, E., & Paré, L. (2000). *Miradas indígenas sobre una naturaleza entristecida. Percepciones del deterioro ambiental entre nahuas del sur de Veracruz, México*, IIS, UNAM/Plaza y Valdés Editores, México.
- López, E., & García, J. M. (2017). *Discriminación social del colectivo LGTB y sus efectos en el entorno laboral*. Obtenido de Universidad Autónoma de Barcelona:
<https://ddd.uab.cat/record/178147>.
- Loko, B., y Mame A. Diouf, 2009, "Revisiting the Determinants of Productivity Growth: What's New?", *IMF Working Paper* 09/225 (Washington).
- Lupica, C. (2015). *Instituciones laborales y políticas de empleo: avances estratégicos y desafíos pendientes para la autonomía económica de las mujeres*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Lugares de trabajo | ISTAS. (2018). Recuperado de:
<https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/lugares-de-trabajo>
- Maldonado, E. (2018). *Carta: Índice de grado de inclusión - Iguales*. Obtenido de
<https://www.iguales.cl/carta-indice-grado-inclusion/>
- Martínez, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17, 613-619.
- Matteo, C. (2012). La mujer en el entorno gerencial venezolano: perfil, características y desempeño. *Revista venezolana de estudios de la mujer*, 17(38), 46-47.

- Melero, N. (2010). Reivindicar la igualdad de mujeres y hombres en la sociedad: una aproximación al concepto de género. *Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 11, s.p.
- Morales, C. (2017). *Ocde: Chile es el quinto país con mayor brecha salarial por género*. Obtenido de Portal La Tercera. Sección Negocios: <https://www.latercera.com/noticia/ocde-chile-quinto-pais-mayor-brecha-salarial-genero/>
- Morley, T. (2018). Making the business case for diversity and inclusion: Short case studies and research papers that demonstrate best practice in HR. *Strategic HR Review*, 17(1), 58-60.
- Nicolini, C. (2015). *Análisis de contenido como técnica de investigación. Utilización del software ATLAS TI*. Obtenido de Universidad de Playa Ancha: [http://www.upla.cl/innovacioncurricular/wp-content/uploads/2013/06/Informe-Final-AT-14 -Camilo-Nicolini.pdf](http://www.upla.cl/innovacioncurricular/wp-content/uploads/2013/06/Informe-Final-AT-14-Camilo-Nicolini.pdf)
- Ovejero, A. (1991). Algunas consideraciones sobre la “crisis” de la psicología social. Causas, consecuencias y tendencias futuras. *Interacción Social*, 1, 169-184.
- Pastor Martín, J., & García Izquierdo, A. L. (2007). Complejidad y psicología social de las organizaciones. *Psicothema*, 19 (2).
- Poder Judicial de Chile. (2018). *Política de igualdad de género y no discriminación*. Obtenido de PIGND: http://www.movilh.cl/wp-content/uploads/2018/02/Politica_Igualdad_Genero_Corte_Suprema.pdf
- Pride Connection. (2016). *Home*. Obtenido de Iguales: <https://www.iguales.cl/pride-connection/>
- Rosero, D. E. O., & Gómez, M. P. G. (2012). Percepciones y estereotipos de estudiantes universitarios hacia compañeros afrocolombianos e indígenas. *CES Psicología*, 5(2), 101-118.
- Ruiz Olabuénaga, J. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

- Sabariego, M., Vilà, R., & Sandín, M. (2014). El análisis cualitativo de datos con ATLAS.ti .
D'innovació i Recerca en Educació, 7, s.p.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones positivas saludables: Una aproximación desde la psicología positiva. . En C. V. (Eds.), *Psicología Positiva Aplicada*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Salanova, M. (2009). *Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva*. Obtenido de Equipo de Investigación WONT. Área de Psicología Social. Universitat Jaume I (Castellón): <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/organizaciones%20saludables.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1998). *Metodología de la investigación (Vol. 6)*. México: Mcgraw-hill.
- Senadis. (2018). *Manual sobre la Ley N°20.422* . Santiago de Chile: s/e.
- Schein, E. H. (1990). *Organizational culture* (Vol. 45, No. 2, p. 109). American Psychological Association.
- Sepúlveda, C. (2018). *Discursos sobre la identidad de género en la configuración de las políticas sociales, desde la perspectiva de actores políticos del gobierno nacional, regional y sociedad civil organizada (tesis de postgrado)*. Concepción, Chile: Universidad de Concepción,.
- Smith Castro, V. (2011). La psicología social de las relaciones intergrupales: modelos e hipótesis. *Actualidades en Psicología Vol. 20 Núm. 107 2011*.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia .
- Toro-Alfonso, J. (2012). El estado actual de la investigación sobre la discriminación sexual. *Terapia psicológica*, 30(2), 71-76.

Thompson, I. (2006). *Concepto de Empresa*. Obtenido de Promonegocios :

<https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>

Urra, E., Núñez, R., Retamal, C., & Jure, L. (2014). Artículos enfoques de estudio de casos en la investigación de enfermería. *Ciencias y Enfermería*, 20(1), 131-142.

Wilson, M. G., DeJoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A., & McGrath, A. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 565-588.

7. Anexos

Anexo 1. Empresas que integran Pride Connection Chile

Fuente: (Pride Connection, 2016)

- **Empresas Miembro:** Walmart, Deloitte, McKinsey, Empresas SB, Pfizer, SAP, IBM, Accenture, Schneider Electric, Scotiabank, The Boston Consulting Group, Finning Chile, Google, Entel, Uber, Paris, Johnson, Agrospec, Unilever, GE, VSPT Wine Group, Procter y Gamble, BASF Chile, WOM, Bayer y Foster.
- **Empresas Observantes:** Cementos Melón, Sodexo, Falabella Retail, Pernod Ricard, Clorox Chile, Page Group, JP Morgan, L'oreal, AC Nielsen, Nisum-Ki, Metro de Santiago, Aguas Andinas, Tanner Servicios Financieros, Telefónica Chile, Ripley, Banco Ripley, Quanam, Sodexo Beneficios e Incentivos, Groupon, Cushman y Wakefield, Merrill Lynch y 3M.

Miembros: Participan activamente y requieren de dos representantes, titular y suplente, para participar en las reuniones bimestrales de la red y al menos integrar una de las mesas temáticas de trabajo, que son de carácter mensual.

Observadores: Pueden participar de hasta 3 reuniones bimestrales consecutivas, para conocer el funcionamiento de la red y dinámica de participación. En su calidad de observantes no tienen mayores compromisos de participación, pero luego de las 3 reuniones consecutivas, debe decidir si unirse o dejar de participar de *Pride Connection Chile*.

Anexo 2. Publicación de Instagram para captar posibles entrevistados.

UNIVERSIDAD DE TALCA
PSICOLOGIA

DIVERSIDAD SEXUAL Y EQUIDAD DE GÉNERO EN LAS EMPRESAS DEL SIGLO XXI
INVESTIGACIÓN PREGRADO
Con miras a un mundo más inclusivo

Te invitamos a ser participe
De una investigación que busca ser un aporte dentro mundo laboral chileno

BUSCAMOS A:
Trabajadores de empresas en SANTIAGO

- Pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+
- Interesadas en el tema expuesto

MAYOR INFORMACIÓN
Contactos:
Micaelaraffe@hotmail.es
Enrique.cardemil.fuentes@gmail.com

Anexo 3: Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Proyecto: Percepción de los y las trabajadores/as sobre la inclusión del colectivo LGBT dentro de su lugar de trabajo, en la Región Metropolitana, Chile.

Estimado/a

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que Ud. pueda decidir libremente si desea participar en la **INVESTIGACIÓN** que se le ha explicado verbalmente, y que a continuación se describe en forma resumida:

Resumen del proyecto:

Objetivo: Conocer la percepción de los y las trabajadores/as acerca de la inclusión del colectivo LGBT y de la equidad de género en su lugar de trabajo, Región Metropolitana, Chile.

Procedimientos: Se ha contactado a Ud. con el motivo de que pueda entregar una percepción desde la experticia, y se registra mediante una entrevista que será grabada, para luego transcribirla y poder incluirla en el presente estudio.

Beneficios: Contribuir a la visibilidad de la inclusión, especialmente en el área de diversidad sexual.

Riesgos*: En caso que acepte el presente consentimiento, aparecerá su nombre de pila (sin el apellido), el cargo que ocupa, el nombre de la empresa y si pertenece o no al colectivo LGBT.

***Si desea hacer confidencial alguno de los puntos anteriores, marque con una cruz:**

Nombre pila ___ Cargo ___ Empresa ___ Pertenencia al colectivo LGBT ___

La entrevista será meramente para uso académico, presentación de tesis en papel escrito, y defensa mediante power point.

Confidencialidad: Aseguramos la confidencialidad de su identidad, ya que el conocimiento lo poseemos los investigadores, es decir, que, en la investigación, como se dijo anteriormente, solo se evidencia el nombre de pila. Las entrevistas grabadas estarán solamente en nuestro poder resguardadas. Una vez finalizado el proceso los datos se almacenarán por 6 meses y luego serán eliminados. En caso

de que el estudio sea publicado, se volverá a establecer el contacto con cada participante, para su aprobación.

En caso de una emergencia o duda comunicarse con Micaela Raffe:

(tel: 9 71396650, micaelaraffe@hotmail.es) o Enrique Cardemil:

(Tel: 9 979843253, enrique.cardemil.fuentes@gmail.com).

Estimado/a participante recuerde que la decisión de participar es absolutamente suya. Puede aceptar o rechazar la investigación, e incluso arrepentirse de su primera decisión, sin ningún problema o represalia para usted.

Firma

Anexo 4. Pauta de entrevista semi-estructurada

Objetivo de la entrevista: Conocer la percepción de los trabajadores/as acerca de la inclusión del colectivo LGBT en su lugar de trabajo, Región Metropolitana, Chile.

Dirigido a: Personas pertenecientes al colectivo LGBT, personas que estén actualmente trabajando y personas que deseen participar mediante el aporte de su percepción. Todos/as pertenecientes a la Región Metropolitana, sin discriminación por género (hombre o mujer).

Tiempo aproximado de la entrevista: 30 minutos.

Recursos: guía de entrevista y grabadora de voz.

Fecha de entrevista: mes de octubre y noviembre del año 2018.

Guion Temático

Tema	Dimensión	Pregunta del investigador
Introducción	Observación general del fenómeno	¿En que se desempeña dentro de su lugar de trabajo? ¿Sabes lo que significan las siglas LGBT?
1.-Temáticas de la inclusión del colectivo LGBT	Género	¿Cómo percibe las diferencias de género espacio de trabajo?
	Colectivo LGBT	¿Cómo percibes la inclusión o no del colectivo LGBT?

	Relación colectivo LGBT y género	¿Puedes identificar alguna diferencia, entre la discriminación que hay por género que por orientación sexual?
2.-Necesidades para la inclusión del colectivo LGTB	Políticas	¿Su empresa tiene alguna política, y/o algún proceso de inclusión o no discriminación?
	Conocimientos	¿Qué reacción tuvo el lugar de trabajo en relación a casos de discriminación?
3.-Limitaciones de la inclusión del colectivo LGTB	Género	¿Hay una diferencia entre hombres y mujeres, en cargos de gerencias? ¿Hay una diferencia entre hombres y mujeres en cuanto a sueldo?
	LGBT	¿Pudo contar abiertamente su orientación sexual?
	Prejuicios	¿Se puede identificar algún prejuicio en relación al género?
Finalización		¿Quieres contarnos algo, aportar o agregar a la investigación?