



DIVERSIDAD E INTERCULTURALIDAD EN EMPRESAS

Un acercamiento a la realidad en Chile



AUTORES/AS Y EQUIPO DE REDACCIÓN

Diversidad e Interculturalidad en empresas, Un acercamiento a la realidad en Chile,
Red de Empresas Interculturales
Fundación Servicio Jesuita a Migrantes (SJM)
Lord Cochrane 104, Santiago, Chile.
Participaron: Francisa Ibáñez, Jordan Lefian

ÍNDICE

pág. **03.** **1.- INTRODUCCIÓN**

pág. **04.** **2.- SELLO EMPRESAS DIVERSAS E INTERCULTURALES**

pág. **05.** **3.- METODOLOGÍAS**

pág. **06.** **4.- PERFIL DE CASOS**

pág. **07.** **5.- RESULTADOS**

pág. **11.** **6.- CONCLUSIONES**

pág. **12.** **7.- BIBLIOGRAFÍA**

1.- INTRODUCCIÓN

La migración es un tema global y Chile no está ajeno a aquello. Según los nuevos datos del INE y del DEM, la población extranjera residente en Chile al 31 de diciembre del 2020 es de 1.462.103 personas¹. El motivo por el cual las personas migrantes eligen a Chile como su lugar de destino es variado, pero entre aquellos motivos destaca el acceso a una mejor calidad de vida y trabajo.

Dado lo anterior, el sector empresarial tiene una gran oportunidad de integrar talento diverso en sus organizaciones y a su vez generar desafíos relevantes con respecto a la inclusión de dichos grupos en los espacios de trabajo debido principalmente a la normativa legal en Chile y la gestión intercultural en las organizaciones, para esto el compromiso del sector privado es clave, y debe por medio de la adaptación, colaboración y la innovación facilitar el proceso de inclusión de las personas migrantes. Un incremento de diversidad en la composición de una organización requiere no sólo de percatarse de esta realidad sino en transformar las políticas de dirección de recursos humanos para conseguir un mejor proceso de inclusión de esta nueva fuerza de trabajo. (Erburu & López, 2005).

Si las empresas no gestionan la diversidad, es muy probable que se generen efectos desfavorables en la comunicación y cohesión de los colaboradores y colaboradoras, así como rotación y falta de compromiso institucional. El promover transformaciones para la inclusión con enfoque intercultural facilitarán la obtención de ventajas competitivas que se verán reflejadas en la atracción y retención del talento diverso, aumento de la creatividad y del aprendizaje organizacional (Susaeta Erburu, 2005).

¹ Registro correspondiente a los diálogos de los Encuentros Virtuales (2020)

2.-SELLO EMPRESAS DIVERSAS E INTERCULTURALES:

El enfoque intercultural es clave a la hora de hablar de inclusión de personas de diferente nacionalidad, cultura u origen étnico. La interculturalidad habla de la forma en que nos relacionamos y cómo esta debe ser horizontal, enriquecedora y bidireccional, en la que todos los grupos y personas en relación tienen algo que expresar y mostrar a los demás desde su identidad y expresiones culturales, evitando lo excluyente y buscando lo común (Vansteenberghe, 2012).

Para diagnosticar el desarrollo en las organizaciones en esta temática, se construyó el Sello empresas diversas e interculturales, utilizando como instrumento el índice de gestión intercultural. El diagnóstico está enfocado en la Dimensión institucional de las empresas, esto es debido a que la orgánica de un espacio de trabajo debe promover y garantizar, por medio de medidas y políticas explícitas, la posibilidad de encuentros igualitarios y enriquecedores entre la diversidad, contar con procedimientos y políticas inclusivas que posibiliten no solo el acceso, sino que también garanticen la existencia de un trato igualitario, tomando medidas ante expresiones de discriminación y exclusión (Leiva, 2013)

3.- METODOLOGÍA:

El Sello busca, a través de la aplicación del índice de gestión intercultural, conocer y visibilizar el estado actual en que se encuentran las empresas participantes con respecto a la interculturalidad. Con estos resultados, la idea es generar iniciativas y acciones para implementar mejoras en la organización.

Los resultados fueron construidos a través de las respuestas de un cuestionario de 30 preguntas dirigido a las áreas de Diversidad e Inclusión o Recursos Humanos, donde a través de una serie de preguntas, se indaga la existencia y uso de herramientas de gestión acordes a la temática.

Una empresa con puntaje máximo, es decir 1, presenta un alto desarrollo y alcance en las herramientas de gestión de la interculturalidad en su organización, llegando a todos sus colaboradores y generando instancias que permitan la transformación de sus espacios de trabajo.

Una empresa con puntaje 0 es todo lo contrario, bajo desarrollo, aunque con muchas oportunidades de mejora.

Las categorías se dividen en "Insuficiente", "Aceptable" y "Sobresaliente".

Las empresas que alcancen la categoría sobresaliente, son reconocidas con el Sello de empresas diversas e interculturales.

Categorías según puntaje	
Insuficiente	0 - 0,54
Aceptable	0,55 - 0,79
Sobresaliente	0,80 - 1

El total de casos obtenidos fue de 25 organizaciones. Las empresas participantes fueron convocadas durante los meses de Septiembre y Octubre de 2021 a través de los siguientes canales:

- 1.- Base de datos SJM (166 contactos)
- 2.- Contacto con Empresas socias de Hogar de Cristo

4.- PERFIL DE CASOS

Del total de casos obtenidos un 20% pertenece a la industria del Retail, un 12% es parte de las industrias de Alimentos, bebidas y comestibles. Le sigue el rubro de Ingeniería y Construcción y Consultoría y Servicios a Empresas con un 8% cada uno. Con un porcentaje menor se encuentran los siguientes rubros Banca (Retail y Corporativa) y Servicios Financieros, Editoriales e Imprentas, Educación (Colegios, Institutos, Centros de Formación Técnica y Universidades), Empresas de Transportes y Viajes, Instalaciones Médicas para la Salud, Manufacturera, Minoristas y Productos de Consumo, Servicios hospitalarios, Centros Médicos y Clínicas, y Telecomunicaciones, todas ellas con un 4%. Por último, están las empresas pertenecientes a la categoría otra industria a la cual pertenecen, dentro de esta categoría el porcentaje es del 16%.

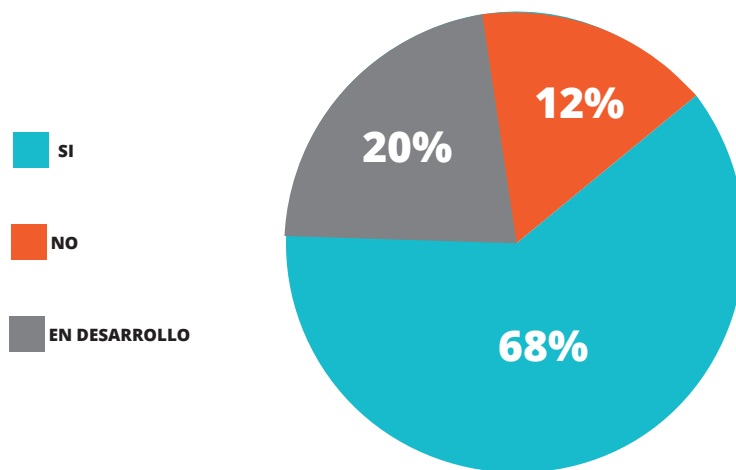
En cuanto al tamaño, del total de casos obtenidos las empresas pequeñas representan el 3,8 % del total y el 11,5% se clasifica como mediana empresa, finalmente, el 84,7% de las empresas participantes son empresas grandes.

5.- RESULTADOS

Como se observa en la siguiente gráfica el **68%** de las empresas señaló que cuentan con una **política de diversidad e inclusión formalizada, difundida y puesta en práctica.**

La existencia o no de una Política de diversidad e inclusión dentro de una empresa resulta clave a la hora de diagnosticar el desarrollo de una gestión intercultural, puesto que la política establece las directrices y líneas de acción y es la hoja de ruta de la empresa a la hora de promover transformaciones culturales y organizacionales.

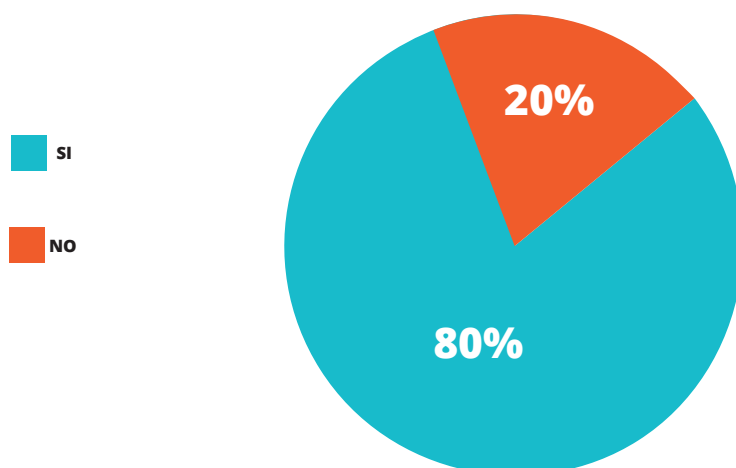
Gráfico 1: Existencia en la empresa una política de diversidad e inclusión



Sin embargo, estas políticas ¿Declaran un compromiso explícito con la diversidad cultural? Como por ejemplo en la misión, objetivos institucionales, etc. El compromiso explícito dentro de la política nos permite tener un respaldo para construir estrategias e iniciativas concretas con respecto a la interculturalidad e inclusión de personas migrantes.

En el gráfico N°2 se observa que el **80%** de las empresas declara que **sí tiene un compromiso institucional en favor de la diversidad cultural**, lo que les permite intencionar que las personas de diferente nacionalidad u origen étnico sean visibilizadas como grupos prioritarios a la hora de promover su inclusión.

Gráfico 2: Política o discursos institucionales declaran compromiso explícito con la diversidad cultural

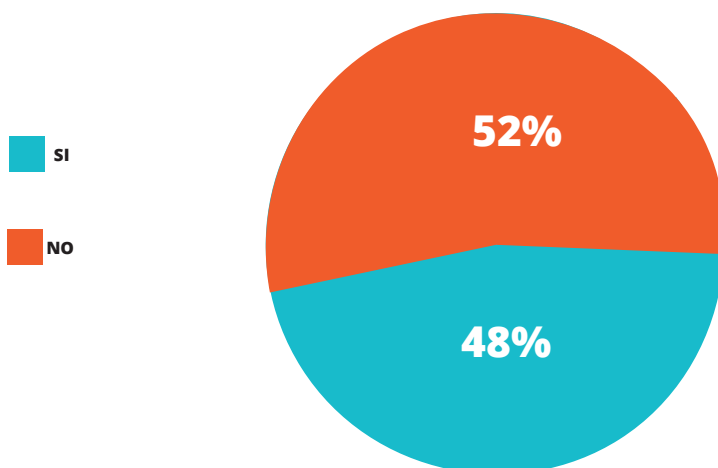


Más allá de lo declarado es importante indagar si las empresas tienen líneas o planes de acción, en favor de la diversidad, dirigidas a valorar y considerar la diversidad cultural existente. Según las respuestas dadas por las empresas participantes, el 72% sí cuenta con planes y líneas de acción dirigidos a valorar la diversidad.

Resulta fundamental preguntarnos si estos planes cuentan con una evaluación periódica, es decir, contienen estrategias, acciones y metas claras. Las empresas deben conocer con certeza los objetivos de sus iniciativas y determinar si se están obteniendo los resultados esperados.

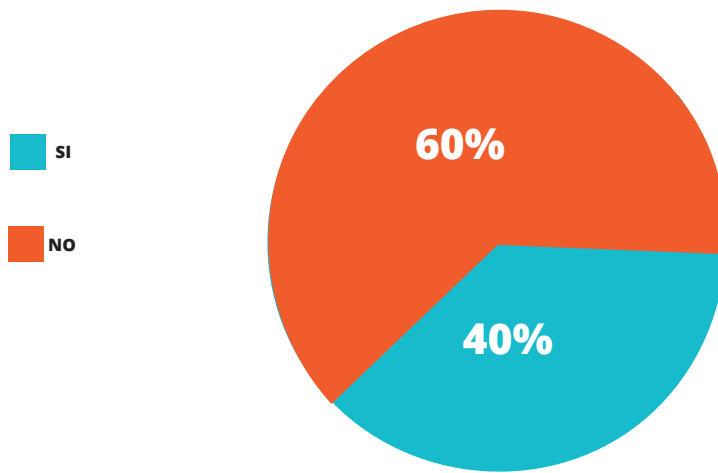
Como se observa en el gráfico n°3, solamente el 48% tiene una evaluación periódica en sus planes o líneas de acción. Es un porcentaje bajo teniendo en consideración la relevancia de este aspecto para la mejora continua dentro de las organizaciones. Es un desafío a futuro que más organizaciones se animen a medir y diagnosticar su espacios de trabajo con respecto a la inclusión, diversidad e interculturalidad

Gráfico 3: El plan o línea de acción, ¿Cuenta con una evaluación periódica?



Un aspecto importante dentro de la gestión intercultural en las empresas es educar y formar en estas temáticas a todos los miembros de la organización, esto se concreta a través de la ejecución de charlas, talleres o capacitaciones sobre enfoque intercultural y/o anti-racista. A partir de las respuestas dadas por las empresas, **el 60% señaló que no había llevado a cabo talleres o charlas sobre estas temáticas en los últimos doce meses.** El facilitar este tipo de espacios permitirá no solo formar a los colaboradores en estas temáticas, si no que promover que estos adquieran herramientas para ser ellos mismos agentes de cambio en sus organizaciones a través de un liderazgo inclusivo.

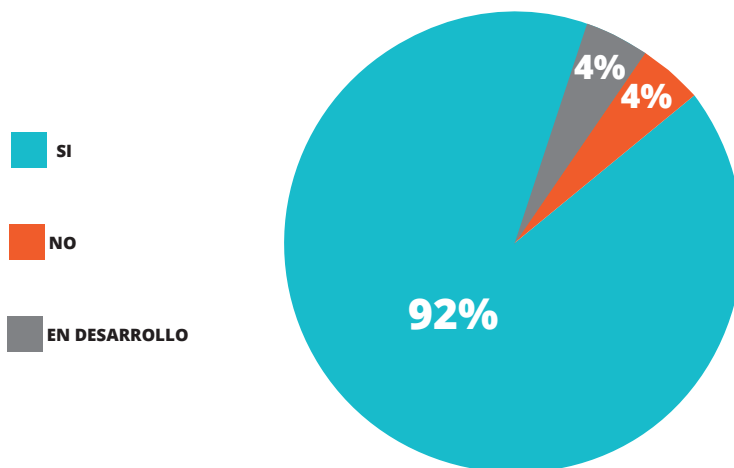
Gráfico 4: En los últimos 12 meses ¿Se han llevado a cabo charlas, talleres o capacitaciones sobre enfoque intercultural y/o anti-racista para los diferentes actores que conforman la empresa ?



Por otra parte, en el gráfico n°5 se observa que el 92% de las empresas tiene una política de reclutamiento y selección que garantiza que todos los candidatos puedan postular en igualdad de condiciones, independientemente de su nacionalidad o etnia. Este tipo de iniciativas son relevantes a la hora de promover la inclusión y la interculturalidad, pues permite que personas excluidas del mundo de trabajo puedan acceder a un proceso de reclutamiento libre de sesgos y discriminación.

La gestión de la igualdad y diversidad puede permitir a las empresas aumentar la rentabilidad en términos de reclutar a los mejores trabajadores disponibles, a partir de la mayor cantidad de opciones de búsqueda y eliminando las restricciones arbitrarias (Employment Research Institute)

Gráfico 5: En la empresa ¿Existe una política de reclutamiento y selección que garantice que todos los candidatos puedan postular en igualdad de condiciones, independientemente de su nacionalidad o etnia?



Por último, otro aspecto a considerar es la disposición a la colaboración. Se indagó si las empresas participantes pertenecen a otras redes empresariales que fomenten la diversidad, inclusión e interculturalidad. **El 60% respondió que sí pertenecen a algún tipo de red**, lo que facilita el aprendizaje colaborativo y la cooperación en la creación de soluciones a través del compartir buenas prácticas organizacionales. De esta manera las empresas aprovechan y maximizan las fortalezas de cada una, los aprendizajes se replican en los otros miembros y las debilidades disminuyen gracias a las fortalezas del resto. Las mejores soluciones son aquellas que se construyen desde un proceso colectivo.

6.- CONCLUSIONES:

Se observa que para diagnosticar una gestión intercultural sobresaliente es clave contar con herramientas concretas como políticas, estrategias y protocolos que garanticen la puesta en práctica del compromiso de la organización con respecto a estos temas. Por otra parte, para que una empresa pueda caminar hacia la interculturalidad e inclusión debe generar transformaciones graduales y pertinentes a la realidad de cada organización, además de medir y evaluar constantemente los posibles avances y retrocesos. Las empresas que incorporan la interculturalidad y la diversidad generan un mayor valor. La promoción de relaciones interculturales facilita que los miembros se sientan más integrados a la organización, que puedan relacionarse entre sí de manera respetuosa y cordial, además al contar con mayor diversidad cultural en el entorno laboral, se obtiene una mayor riqueza de perspectivas y de creatividad a la hora de abordar los problemas y las diferentes situaciones laborales.

Dentro de los resultados obtenidos podemos ver que el enfoque intercultural en las empresas cobra cada vez mayor relevancia, pues, es algo que se está gestando con fuerza, y son varias las organizaciones que se encuentran trabajando en construir espacios laborales, libres de discriminación e igualitarios.

Por otro lado, hay ciertos elementos a tener en consideración que pueden obstaculizar y mermar la promoción de la interculturalidad en las empresas como no contar con espacios de sensibilización que promuevan liderazgos inclusivos, la sensibilización es clave para transformar los sesgos conscientes o inconscientes que traen consigo la exclusión de las personas pertenecientes a una minoría cultural. También, el no contar con valores, políticas y estrategias que reflejen y promuevan las relaciones igualitarias e interculturales en los equipos de trabajo y finalmente no establecer procesos de evaluación que nos permitan diagnosticar los avances o retrocesos dentro de la organización frente a estas temáticas.

Una empresa que destaque en diversidad e interculturalidad permite que las personas migrantes u de diferente origen étnico puedan ser incluidas en el mundo del trabajo y que estas se vinculen con trabajadores locales desde el respeto y la igualdad. En la convivencia cotidiana podemos trabajar por eliminar sesgos o prejuicios contra las personas extranjeras. Facilitar que los espacios de trabajo sean culturalmente diversos y promocionar el buen trato entre colaboradores y colaboradoras, sumando un política y estrategias institucionales que resguarden los derechos de cada uno de los miembros nos acerca a ser una mejor sociedad de acogida.

7.- BIBLIOGRAFÍA

Hurtado, A. (2016, febrero 5). Interculturalidad en las organizaciones. Mundo Organizacional.

<https://adrianahurtadotelloblog.wordpress.com/2016/02/05/interculturalidad-en-las-organizaciones/>

Erburu, L. S., & López, J. E. N. (2005). La diversidad cultural como fuente de ventaja competitiva. Una aplicación a la empresa multinacional. Cuadernos de Estudios Empresariales, 25.

Vansteenberghe, G. (2012). COEXISTENCIA DE LOS TRES MODELOS DE INTEGRACIÓN EN ESPAÑA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales.

INE. (2021, julio). Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile al 31 de diciembre de 2020 <https://www.extranjeria.gob.cl/media/2021/07/Estimacio%CC%81n-poblacio%CC%81n-extranjera-en-Chile-2020.pdf>

INE. (2021). Tasa de desocupación nacional alcanzó 8,9% en el trimestre móvil mayo-julio de 2021. Default. <http://www.ine.cl/prensa/2021/08/31/tasa-de-desocupación-nacional-alcanzó-8-9-en-el-trimestre-móvil-mayo-julio-de-2021>

Leiva, J. J. (2013). De la integración a la inclusión: evolución y cambio en la mentalidad del alumnado universitario de educación especial en un contexto universitario español. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas En Educación," 13(3), 1-27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44729878025.pdf>

Susaeta Erburu, L. (2005). La diversidad cultural como fuente de ventaja competitiva. Una aplicación a la empresa multinacional. Cuadernos de Estudios Empresariales.



RED DE **Empresas** 
Interculturales

