

Fomentación de un entorno laboral seguro para las personas sexualmente diversas dentro de las empresas costarricenses

Por: Mariela Romero Salas¹

I trimestre, 2022

Resumen

La agenda 2030 de Naciones Unidas ha planteado, a través de 17 objetivos, el desarrollo sostenible. Uno de ellos es el establecimiento del trabajo decente y el crecimiento económico, así como la eliminación del trabajo forzoso y la garantía de un ambiente laboral seguro para todas las personas. Costa Rica es partícipe de esta agenda, por lo cual es esperable que lo anterior se cumpla al pie de la letra.

El país cuenta con leyes y decretos que erradican la discriminación y el acoso laboral de las personas trabajadoras en cualquier ámbito, ya sea público o privado, por distintas razones, desde la edad, raza etnia, hasta género u orientación sexual. Sin embargo, al hablar específicamente de este último, el país carece de espacios de libre expresión dentro del ámbito laboral para la población LGBTI+ (lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales).

El propósito de esta investigación es crear buenas prácticas que fomenten un ambiente laboral seguro para las personas sexualmente diversas dentro de las empresas costarricense. Esta es de tipo aplicada de carácter cuantitativo, en la cual se utilizan instrumentos como los cuestionarios y entrevistas para la recopilación de información. El total de la población es de 1,992,303 personas, que representa a las personas trabajadoras del país, de esta se toma una muestra de 98 individuos, a partir de un cálculo matemático con un margen de error de 10% y un nivel de confianza del 95%, finalmente el total de numero de respuestas recibidas en la encuesta aplicada fue de 98 personas.

Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones que ejemplifiquen la situación actual del país en cuanto al tema de la seguridad laboral para las personas sexualmente diversas, así como las buenas prácticas para la fomentación de espacios seguros en el ambiente laboral y la implementación de nuevos lineamientos a favor de esta población.

Palabras clave: Inclusión, diversidad sexual, ambiente laboral, discriminación, leyes.

¹ Bachiller en Psicología de la Universidad Hispanoamericana. 2019. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos (MBA) de la ULACIT, ingreso 2020. Actualmente se desempeña como auditora de calidad para la planilla norteamericana en Componentes Intel Costa Rica. Correo Electrónico: mary.romero1307@gmail.com

Abstract

The 2030 agenda of the United Nations has proposed sustainable development through 17 objectives, one of them being decent work and economic growth, eliminating forced labor and guaranteeing a safe working environment for all people, with Costa Rica participating in this movement, it is expected that the above will be fulfilled to the letter.

Costa Rica has laws and decrees that eradicate workplace discrimination and harassment of workers in any area, whether public or private, for different reasons ranging from age, race, ethnicity, to gender or sexual orientation, however, when speaking specifically of the latter, the country lacks spaces for free expression within the workplace for the LGBTI+ population.

The purpose of the research seeks to create good practices that promote a safe work environment for sexually diverse people within Costa Rican companies, the type of quantitative applied research, in which instruments such as questionnaires and applied interviews are used to the collection of information, the total population is 1,992,303 people, representing the working population of the country, from which a sample of 98 people is taken, which is carried out with a mathematical calculation based on a margin of error of 10% and a confidence level of 95%, finally the total number of responses received in the applied survey was 98 people.

Finally, conclusions and recommendations are issued that exemplify the current situation in the country regarding the issue of job security for sexually diverse people, as well as good practices for the promotion of safe spaces in the work environment and the implementation of new guidelines in favor of this population.

Key words: Inclusion, sexual diversity, work environment, discrimination, laws.

Introducción

A partir del 2016, Costa Rica ha sido parte de la agenda 2030 de las Naciones Unidas que plantea el desarrollo sostenible a partir de 17 objetivos, dentro de ellos, el trabajo decente y el crecimiento económico, que busca el aumento en la productividad, innovación en la tecnología y fomentar el espíritu empresarial, así como eliminar el trabajo forzoso y garantizar un ambiente laboral seguro para todas las personas.

A nivel local, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) presenta el Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral, cuyo artículo 4 se establece como acoso laboral aquel trato diferenciado por razones de edad, raza, etnia, discapacidad, género, origen familiar o nacional, estado civil, credo religioso, apariencia física, ascendencia nacional, afiliación sindical,

preferencia política u orientación sexual, situación social, filiación, u otra manifestación que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Con lo anterior como base, dentro del marco de lo legal, el país garantiza un ambiente seguro para todas aquellas personas sexualmente diversas en sus respectivos entornos de trabajo. Sin embargo, la posibilidad de tener espacios designados para la libre expresión de la población LGBTI+ y hablar abiertamente de su sexualidad no es fomentada y existe una dependencia directa de las directrices de cada empresa sobre el manejo de este tema.

Tal es el caso de empresas como Compañía XYZ (nombre ficticio para efectos de uso académico), una empresa privada costarricense, que no solo aboga por los derechos de esta población potencialmente en riesgo de discriminación laboral, sino que cuenta con un programa llamado IGLOBE (I [representa el nombre de la empresa que no se puede revelar por motivos confidenciales] Gay, Lesbian, Bisexual or Transgender Employees), con el cual se busca celebrar la comunidad LGBTI+, al impulsar una comunidad segura, abierta y productiva para todos los empleados de la compañía, sin tener en cuenta la orientación sexual, la identidad de género o la expresión de género.

La justificación de esta investigación recae en la importancia social y emocional de las personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+ de sentirse seguras, apoyadas y celebradas dentro de sus empresas, para no solo ser respetadas bajo las leyes costarricenses sino también para tener la posibilidad de expresar libremente su orientación sexual e identidad de género, sin ninguna repercusión en su situación laboral.

Dicho lo anterior, el problema identificado busca responder a la siguiente interrogante: ¿Cómo fomentar un entorno laboral seguro para las personas sexualmente diversas dentro de las empresas costarricenses? Esto a partir del objetivo general de la investigación, orientado a la creación de buenas prácticas que ayuden a fomentar un ambiente laboral seguro para las personas sexualmente diversas dentro de las empresas costarricenses. Con respecto a los objetivos específicos, se plantean los siguientes:

1. Identificar las leyes que permiten a la población la libre expresión de la identidad sexual dentro de las empresas costarricenses.
2. Contrastar las distintas políticas empresariales dentro del sector público y privado del país en cuanto a la seguridad y bienestar de la población sexualmente diversa.
3. Diseñar una propuesta de fácil implementación en las empresas costarricenses para la asegurar el cumplimiento de los derechos de las personas sexualmente diversas y fomentar un ambiente laboral seguro para estas.

Para cumplir estos objetivos se realizaron encuestas al personal de empresas públicas y privadas, para conocer las políticas y medidas que están implementadas actualmente, así como de entrevistas a expertos en el tema dentro de empresas que cuenten con un plan de acción robusto a favor de las personas diversamente sexuales. Además, se recurrió a la revisión bibliográfica acerca de temas de interés relacionados con la investigación, que permitan evidenciar la situación país de Costa Rica sobre los derechos de la población LGBTI+ en el ambiente laboral.

Revisión bibliográfica

Diversidad sexual y colectivo LGBTI+

El término diversidad sexual se puede entender de manera integral en dos ejes: por una parte, la orientación, definida como una atracción emocional, romántica, sexual o afectiva duradera hacia otros (American Psychological Association, 2013), en torno al cual se plantean los términos de homosexualidad (atracción a personas del mismo género), bisexualidad (atracción a personas de ambos géneros), pansexualidad (atracción de personas sin importar su género), entre otros; por otra parte, el segundo eje está compuesto por el término de identidad de género, que se refiere al sentimiento interno que las personas tienen de quiénes son, el cual surge de una interacción de los rasgos biológicos, las influencias del desarrollo y las condiciones del entorno (Rafferty, 2019).

La American Psychological Association destaca la importancia de tener espacios seguros donde las personas sexualmente diversas puedan expresarse libremente sobre su sexualidad e identidad de género, pues estas acciones tienen repercusiones positivas en su salud mental y autoestima, las cuales se conectan directamente con distintos aspectos de la vida de una persona, incluyendo el aspecto laboral. Desafortunadamente, el colectivo LGBTI+ ha sido objetivo de discriminación y prejuicios.

A través de distintas investigaciones, se ha descubierto que muchos de los crímenes de odio cometidos hacia esta población se han debido a la falta de información, o bien, a la creación de estereotipos, y que las personas con conocidos cercanos pertenecientes al colectivo dicen tener una mejor relación y actitudes positivas hacia ellos (American Psychological Association, 2013). A raíz de esto, el movimiento de liberación LGBTI+ nace en 1969, con la esperanza de luchar por los derechos de esta población y eliminar así la violencia y discriminación.

Seguridad laboral

Al hablar de seguridad laboral de manera general se incluyen conceptos como evitar accidentes dentro de las facilidades de una empresa o incluso algunos orientados a la ergonomía y a evitar futuras lesiones ocasionadas por el trabajo realizado. Por ejemplo, para el Consejo de Salud Ocupacional (2018), la seguridad laboral se define como un conjunto de métodos y técnicas que

aplican los profesionales en gestión de prevención de riesgos en los centros de trabajo y actividades laborales, con la cual se deja de lado la seguridad psicológica o el cuidado de la salud mental.

Asimismo, el Consejo de Salud Ocupacional (2018), hace eco hacia los factores psicosociales que pueden impactar a un empleado al enfrentarse a un trabajo que sobrepase sus capacidades personales y desencadene un ambiente negativo, así como accidentes, afectaciones en su rendimiento e incluso posibles enfermedades. Si bien se hace un esfuerzo por parte de la institución para ser inclusiva en este ámbito, los artículos y documentos de apoyo proporcionados únicamente se enfocan en el estrés como único factor psicosocial, por lo cual se dejan de lado otros detonantes que pueden crear un espacio laboral psicológicamente inseguro para una persona.

Por otra parte, para inicios de los años 90, el término “seguridad psicológica” empieza a tomar más fuerza en las empresas y la idea de que la seguridad debe ser únicamente física se abandona. Según Zapata (2019), este concepto inicia como una creencia compartida de que el equipo de trabajo es un lugar seguro para correr riesgos, lo cual permite a los empleados sentirse seguros de compartir sus ideas y forma de pensar, sin enfrentar una represalia por esto.

En épocas más recientes, se ha reportado que al contar con seguridad psicológica dentro de una empresa se pueden obtener una gran cantidad de beneficios, como menores niveles de estrés y mayor confianza y satisfacción personal (Bermúdez, 2021), adicionalmente se obtienen ventajas adicionales para las empresas, como menos ausentismo y mejor rendimiento por parte de los colaboradores.

Así pues, los empleados de nuevas generaciones dan por un hecho que contaran con un trabajo que les brinde esta seguridad psicológica y están en busca activa de trabajos que les permitan sentirse ellos mismos y que aseguren su libre expresión dentro del espacio laboral, de tal forma que los lugares emocionalmente estables para trabajar, tener tiempo libre para la resolución de asuntos personales y el equilibrio vida – trabajo son propuestas muy llamativas para la atracción del personal.

Situación actual en el país

La ley N° 9343 Reforma Procesal Laboral del Código de Trabajo, en su artículo 404, estipula que se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, condición de salud, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación. Adicionalmente, del artículo 405 al 410 se presentan lineamientos claros acerca del manejo ante eventualidades a raíz del comportamiento discriminatorio de

cualquiera de las razones estipuladas en el artículo 405, así como las acciones a tomar por parte del trabajador ante una eventual denuncia.

Ahora bien, en términos de actos de discriminación, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social señala que para 2016, 28% de los encuestados en distintas empresas del país había presenciado algún tipo de discriminación o agresión hacia personas sexualmente diversas, y un 15% de las personas pertenecientes al colectivo LGBTI+ confirman haber experimentado un acto de esta índole.

Dentro de las razones más comunes “justificantes” de los actos discriminatorios se encuentran la forma de vestir, entre 33% - 44%; el aspecto físico, entre 25% - 40% y el comportamiento afeminado (al identificarse con el género masculino) entre 24% y 28%. Además, los entrevistados aseguran que no tienen problema alguno con las personas diversamente sexuales, siempre y cuando no exista ninguna discordancia con respecto al sexo asignado.

En cuanto al apoyo de las empresas, existe una brecha en el trato de la población LGBTI+ dentro de empresas del sector público y las del privado. Las primeras aseguran que el colectivo tiene derecho a expresar su orientación sexual mientras se haga de manera privada; a su vez, aceptan trabajar con la población, bajo el acuerdo de que no se acerquen en el plano personal. Por su parte, el sector privado hace las mismas declaraciones, pero en un porcentaje considerablemente más bajo (de un 8% a 15%, en el caso de empresas privadas, y de 9% y 26% en el caso del sector público).

Por último, la población sexualmente diversa indica sentirse más cómoda al trabajar en el ambiente privado, pues las transnacionales son el sector más seguro según los encuestados. Seguidamente, se encuentran las empresas públicas y, por último, las privadas nacionales; adicional a esto, en términos de actos de discriminación concretos, en las empresas privadas la recurrencia de estos se encuentra entre un 5% y 10%, mientras que el ambiente público los números aumentan a un 9% y 23%.

Para 2018, la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), en conjunto con 40 empresas y organizaciones, firmaron la declaración de San José, la cual establece una serie de principios con los cuales se comprometen estas instituciones a la no discriminación hacia personas LGBTI+ (AED, 2018). Entre ellas destacan empresas como Accenture, BAC San José, Claro Costa Rica, FIFCO, Intel, Marriott Costa Rica y ULACIT. Este decreto propone los siguientes 10 acuerdos para garantizar la no discriminación hacia este colectivo:

1. La organización se compromete a promover los Derechos Humanos y la igualdad de las personas LGBTI.

2. La organización se compromete a eliminar la discriminación por motivos de orientación sexual, identidad y expresión de género y a crear espacios de trabajo seguros y saludables para todos y todas sus colaboradoras.
3. La organización se compromete a realizar acciones de sensibilización y educación hacia su público interno en relación con los Derechos Humanos y el respeto de las personas LGBTI.
4. La organización se compromete a apoyar a líderes y grupos de afinidad de empleados LGBTI que promuevan espacios de trabajo inclusivos.
5. La organización se compromete a respetar los Derechos Humanos de las personas LGBTI en sus estrategias y acciones de mercadeo, comunicación y publicidad.
6. La organización se compromete a visibilizar públicamente la adhesión a esta declaración y sus principios a través de sus medios de comunicación y difusión institucionales.
7. La organización se compromete a promover el respeto a los derechos de las personas LGBTI en la planificación de productos, servicios y en la atención y servicio al cliente.
8. La organización se compromete a establecer mecanismos para recibir, dar seguimiento y solución a quejas y faltas relacionadas con los Derechos Humanos de las personas LGBTI y a cualquier caso de discriminación en su esfera de influencia.
9. La organización se compromete a establecer indicadores para medir la mejora continua en temas de inclusión laboral y respeto de los derechos de las personas LGBTI.
10. La organización se compromete a apoyar o participar en al menos una actividad para la promoción de los derechos humanos de las personas LGBTI desarrollada por un tercero al año.

Adicionalmente, las empresas proponen lineamientos suplementarios para garantizar un ambiente libre de odio y total seguridad para la población; por ejemplo, desarrollar actividades de voluntariado en temas LGBTI+ (Abbott Vascular), mejora continua en temas de inclusión laboral y respeto de los derechos de las personas LGBTI+ (FIFCO), mantener el número en 100% de personas capacitadas en temas LGBTI+ (Intel), establecer procesos de sensibilización para el personal de servicio al cliente (RECOPE), desarrollar una guía de lenguaje inclusivo para Marketing y Comunicación Interna-Externa (Walmart México y Centroamérica), entre otros.

Metodología de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada. Según Rodríguez (2020), el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas; asimismo, se centra en su análisis y solución. Esta técnica permite analizar a fondo la situación actual del país en temas de seguridad laboral para la población LGBTI+, así como brindar posibles soluciones y dar propuestas a aquellas empresas que no cuenten con un plan robusto para la protección de los derechos de este colectivo.

En cuanto al enfoque, este es de carácter cuantitativo, el cual, según Hernández et al. (2014), utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas

interrogantes en el proceso de interpretación. Con base en esta técnica, se analiza la información a través de un cuestionario, desarrollado en la plataforma de formularios de Microsoft Forms, la cual se puede consultar en el anexo 1.

El cuestionario mencionado fue el principal instrumento de recolección de datos empleado y permitió identificar las experiencias de los encuestados en distintas empresas del país con respecto a estrategias planteadas para la seguridad de las personas diversamente sexuales. Además, se realizó una entrevista a Sebastián Chinchilla (director del programa IGLOBE para la Compañía XYZ), con el fin de entender las estrategias planteadas por la empresa para asegurar los derechos del colectivo LGBTI+ dentro del espacio laboral, y una entrevista con Daniela Castro Bonilla (encargada de servicio al cliente), para entender el apoyo personalizado a esta población. Finalmente, a través de la revisión bibliográfica, se recopilieron datos relevantes sobre la situación país acerca del problema planteado.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), para el primer trimestre de 2021, Costa Rica cuenta con un total de 1,992,303 de personas trabajadoras, cifra que representa la población total para la investigación. El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico, o también llamado muestras dirigidas, ya que permite un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación y se adapta de mejor forma a la investigación para poder obtener datos relevantes para la consecución de los objetivos planteados. El tamaño de la muestra es de 98 cuestionarios, para su definición, se realizó un cálculo matemático basado de los siguientes datos:

- Población total: 1,992,303
- Margen de error: 10%
- Nivel de confianza: 95%

El cuestionario aplicado estuvo conformado por preguntas cerradas y abiertas, con el fin de recolectar información relevante para la resolución del problema planteado.

Análisis de investigación

Cuestionario de seguridad laboral para las personas sexualmente diversas en Costa Rica

El cuestionario aplicado se publicó en redes sociales, tales como LinkedIn, Instagram, Facebook y WhatsApp, y se recibió un total de 98 respuestas. Este estuvo compuesto por 7 preguntas (6 preguntas cerradas y 1 abierta) y se puede consultar en el anexo 1.

La primera pregunta estuvo orientada a conocer la cantidad de personas trabajadoras del sector público o privado, esto para entender el contexto de la población encuestada en temas de diversidad

sexual en las empresas para las que trabajan. Así pues, se obtuvo que 9 personas (9%) pertenecen al sector público y 88 al privado (91%).

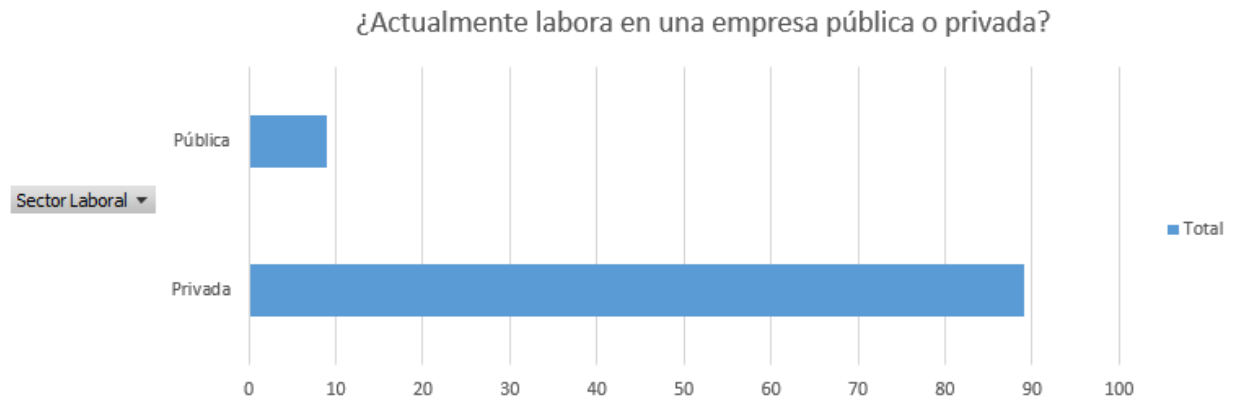


Gráfico 1. Sector laboral.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

La segunda pregunta está orientada al segundo objetivo de la investigación, el cual busca distinguir la forma en que se maneja el tema de diversidad sexual en los ámbitos públicos y privados. Se buscó conocer si existen políticas a favor de las personas LGBTI+ en las empresas. Se obtuvo un total de 64% respuestas positivas y 36% negativas.

¿En su empresa existe alguna política para la protección de los derechos de las personas sexualmente diversas en el entorno laboral?

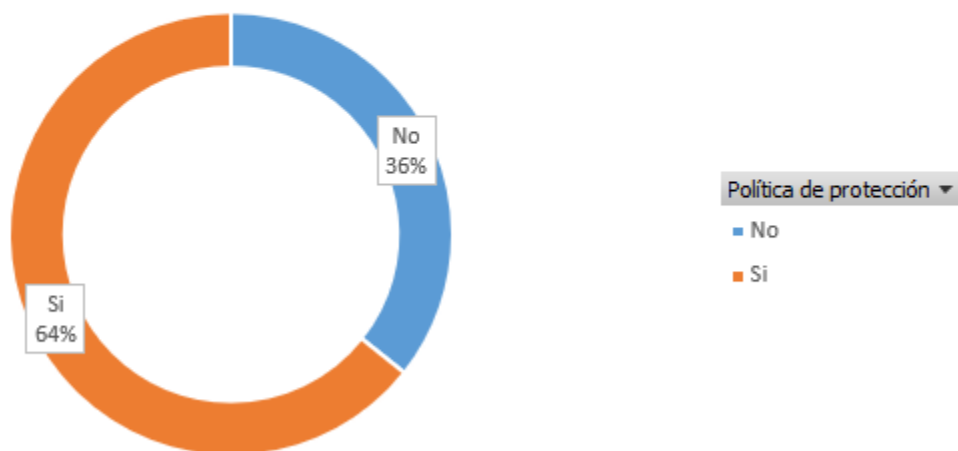


Gráfico 2. Política de protección.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Si bien gran parte de la población que afirma contar con políticas a favor de las personas sexualmente diversas en el entorno laboral pertenece al sector privado, únicamente un 2.2% de los trabajadores del sector público afirma no contar con este tipo de políticas, por lo que el restante 33.34% de las respuestas negativas corresponde al sector privado, el cual, dentro del marco teórico, parecían ser el que abogaba mayoritariamente a favor de los derechos de las personas LGBTI+.

Contraste sector público y sector privado

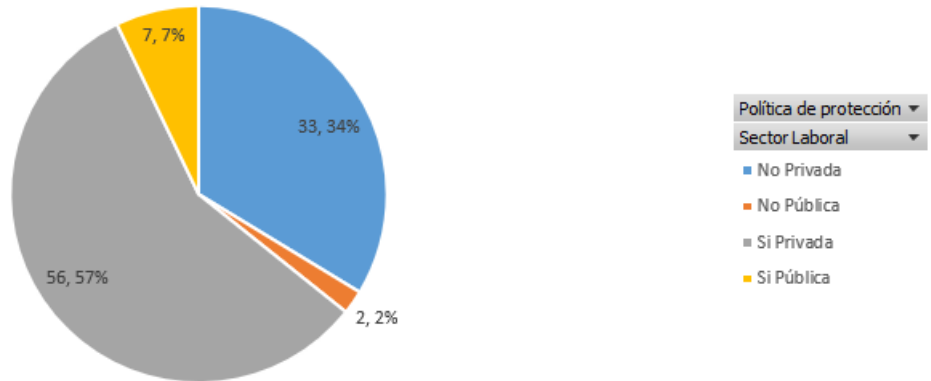


Gráfico 3. Sector público vs. sector privado.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En la pregunta 3, se buscó indagar en las respuestas positivas de la pregunta 2, con el fin de entender más a fondo qué tipo de políticas se implementan en las empresas de los encuestados. El 24% de los participantes respondió la pregunta con la palabra “acoso”; además de esto, las palabras “políticas”, “inclusión”, “conducta”, “diversidad” y “discriminación” son las más mencionadas en las respuestas.



Imagen 1. Tipos de políticas.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Adicionalmente, se menciona en el 10% de las respuestas que los lineamientos internos están destinados a la no discriminación del personal; sin embargo, no existe información que respalde

la inclusión de espacios seguros para la libre expresión de la identidad sexual. Finalmente, un 34% de los encuestados afirma no contar o desconocer por completo si existe algún tipo de política a favor de esta población en sus empresas.

Con respecto a la cuarta pregunta, el 56% de los encuestados indica que el fortalecimiento de las políticas de protección a los derechos de la comunidad LGBTI+ dentro del ambiente laboral; adicionalmente, el 89% de la población del sector público afirma que debe haber un fortalecimiento dentro de sus empresas. Lo anterior es contradictorio con la pregunta 2, en la cual se evidencia que la mayor cantidad de encuestados pertenecientes a este sector afirma contar con políticas de protección hacia las personas sexualmente diversas. Estos resultados evidencian que los lineamientos internos son básicos y necesitan ser modificados a favor de esta comunidad.

¿Considera que en su empresa se deben fortalecer las políticas que protejan los derechos de las personas sexualmente diversas?

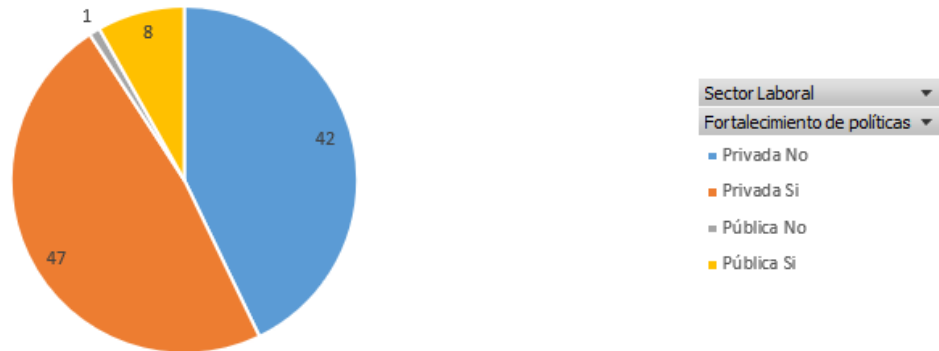


Gráfico 4. Fortalecimiento de políticas.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con respecto a los actos discriminatorios dentro del espacio laboral, únicamente el 24% afirma haberlos presenciado. La encuesta es liderada por el sector público, en el cual 54% de la población entrevistada responde con un sí esta pregunta, mientras que únicamente el 16% del sector privado afirma tener este tipo de actos en su empresa.

¿Considera que dentro de su empresa existe algún tipo de discriminación hacia las personas sexualmente diversas?

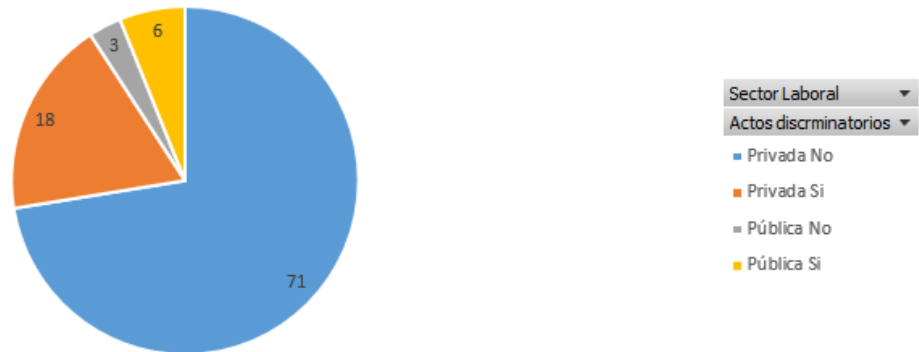


Gráfico 5. Actos discriminatorios.
Fuente: Elaboración propia, 2022.

La sexta pregunta responde a la interrogante de si existe alguna represalia ante los actos discriminatorios mencionados en la pregunta anterior, a lo que los encuestados respondieron de forma afirmativa en un 55% y de forma negativa en un 23%. El 21% restante afirma que la pregunta no aplica en su caso, ya que los actos discriminatorios son inexistentes.

¿Existe algún tipo de represalia ante los actos discriminatorios mencionados anteriormente?

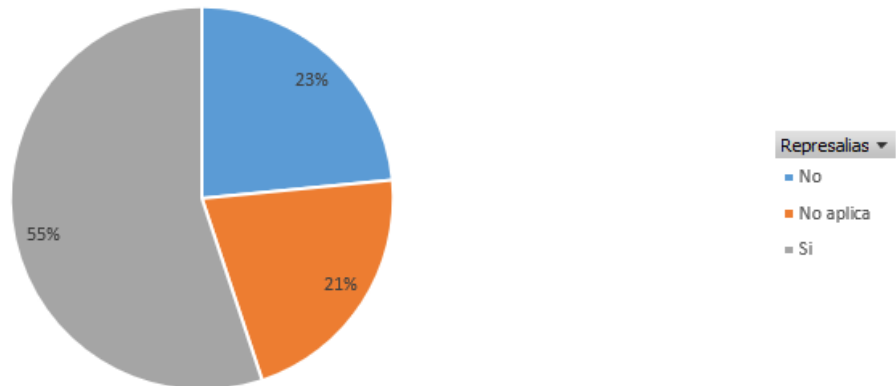


Gráfico 6. Represalias.
Fuente: Elaboración propia, 2022.

Por último, la pregunta 7 busca indagar sobre espacios seguros o grupos que permitan a las personas sexualmente diversas expresar de manera segura su sexualidad dentro del ambiente laboral. Así pues, el 68% de la población indica contar con estos espacios mientras que el 32% restante afirma no contar con estos en sus empresas.

¿Existen en su empresa espacios o grupos que permitan a las personas sexualmente expresar de manera segura su sexualidad dentro del ambiente laboral?

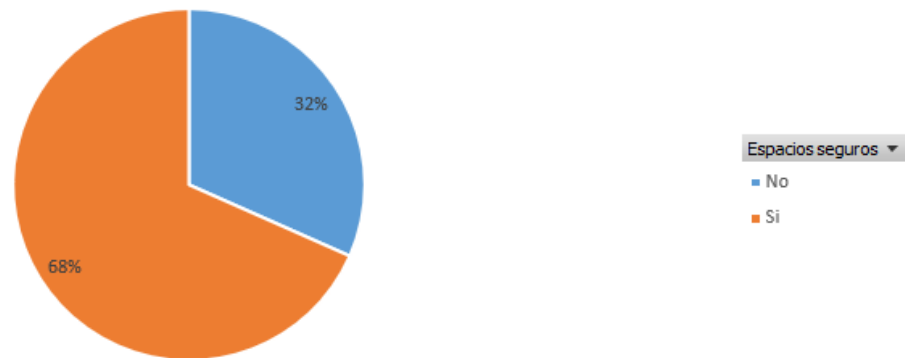


Gráfico 7. Espacios seguros.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Entrevista estructurada 1

La primera entrevista estructurada se aplicó a la agente de servicio al cliente Daniela Castro Bonilla, de la Compañía XYZ, con el fin de entender qué tipo de apoyo se da a las personas sexualmente diversas en la empresa. Se realizaron un total de 5 preguntas, las cuales se pueden encontrar en el anexo 2.

Dentro de los datos más relevantes se encontró que existe un robusto apoyo para las personas que están pasando por un proceso de transición de género, dentro del cual el representante de servicio al cliente es el encargado de acompañarlo en su transición en temas administrativos, tal como el cambio de nombre en los sistemas de la empresa, su gafete y tarjeta de crédito corporativa. Adicionalmente, de ser necesario realizar un cambio en su correo electrónico o plataformas externas, tales como los servicios de beneficios o programas de viajes, esta persona es la encargada de realizar estas solicitudes por el/la empleado.

En palabras de la persona entrevistada, el servicio ofrecido por el departamento se limita únicamente a ser el punto de contacto para este tipo de cambios, de ser necesarios; sin embargo, en caso de necesitar algún tipo de acompañamiento psicológico este grupo no es el encargado de brindar este servicio, y en dicho caso se referiría a la persona a hablar con los profesionales en psicología que ofrece la empresa. Por último, la entrevistada menciona que el trabajo del equipo de servicio al cliente en temas referentes a la diversidad sexual en la empresa se limita únicamente

a este acompañamiento a las personas que se encuentran en ese proceso de transición, por lo que no existe algún otro servicio para otras personas pertenecientes al colectivo LGBTI+.

Entrevista estructurada 2

La segunda entrevista fue realizada al líder del grupo IGLOBE para la Compañía XYZ, Sebastián Chinchilla Chacón, quien brindó la información que se presenta a continuación, como su opinión de lo que ha sido la experiencia para él como líder de grupo; sin embargo, las respuestas brindadas no son una declaración oficial de la empresa.

La finalidad de la entrevista consiste en entender los beneficios de tener un grupo orientado a la diversidad sexual de los empleados en la compañía, así como la percepción de otras empresas hacia este movimiento y la calidad de vida de los colaboradores, al contar con un espacio seguro que no solo protege sus derechos, sino que también celebra su identidad. Esta entrevista está dividida en 7 preguntas y puede consultarse en el anexo 3.

Dentro de las preguntas realizadas, el entrevistado comenta que los objetivos actuales del grupo son principalmente ser un espacio seguro de representatividad de la comunidad LGBTI+, así como brindar una red de apoyo para las personas pertenecientes al colectivo, y enfocarse en esfuerzos de voluntariado y educación para todos los empleados. Adicionalmente, se busca que las personas sexualmente diversas puedan ser libres en su espacio laboral; no obstante, sería ideal que contar con un grupo de esta índole no fuera necesario y que las personas proactivamente sean inclusivas, sin la necesidad de estos espacios educativos.

Por otra parte, se ha visto un nivel más alto de comunidad por parte de los empleados LGBTI+ dentro de la empresa, ya que acciones tan sencillas como poder agregar los pronombres preferidos por la persona en su gafete o personas que no se identifican como sexualmente diversos que cuentan con gafetes de “aliado” hacen que el colectivo sienta apoyo por parte de la compañía y de sus compañeros. A diferencia de otro tipo de empresas que prefieren incluso no referirse al tema dentro del ambiente laboral, la Compañía XYZ no solo brinda estos espacios seguros, sino que celebra la diversidad y construye bases educativas a favor de la población LGBTI+ para evitar situaciones de discriminación o crímenes de odio.

A nivel de contribuciones, el grupo tiene un compromiso interno de educar y concientizar sobre el tema; por ejemplo, el programa de aliados, que permite a todas las personas (sin importar su orientación sexual o género) apoyar al grupo de IGLOBE en distintas actividades, como el voluntariado o actividades de ocio como por ejemplo durante el mes del orgullo. A nivel externo, tiene participación en foros, en la Marcha de Diversidad, ayuda con donaciones de alimentos y materiales, capacitaciones a otras empresas para la implementación de un grupo similar e incluso se menciona que se trabajó directamente con el INA para el Día de la Homolesbotransfobia.

No se evidencia participación del grupo en casos de discriminación hacia personas sexualmente diversas, ya que los encargados de Recursos Humanos son quienes asumen la responsabilidad de estudiar la situación a fondo, y en temas de grupos de apoyo, el entrevistado comenta que el grupo como tal no tiene esta finalidad. Sin embargo, en reuniones mensuales se puede discutir cualquier tipo de tema, y en caso de que uno de los participantes necesite hablar de un tema personal o alguien externo al grupo busque algún tipo de ayuda, están abiertos a brindarla.

Por último, el entrevistado comenta que este tipo de grupos traen consigo muchos beneficios para las personas sexualmente diversas, al crear un sentido de pertenencia dentro del lugar de trabajo y porque, a su vez, no tienen que “esconder” su verdadero yo. No obstante, se enfatiza que en un mundo ideal no debería existir la necesidad de estos grupos, sino que las personas por voluntad propia deberían decidir ser respetuosas e inclusivas hacia este colectivo y otro tipo de grupos minoritarios.

Conclusiones

A través de la revisión bibliográfica, se logró identificar que Costa Rica cuenta con leyes y artículos que protegen ante cualquier acto discriminatorio a las poblaciones más vulnerables, como es el caso de la comunidad LGBTI+, personas creyentes de alguna religión, mujeres, entre otros. Sin embargo, no se identifican reformas orientadas únicamente a la protección de la comunidad sexualmente diversa en el ambiente laboral. Si bien a partir del 2018 el país cuenta con el acuerdo de San José, a favor de la protección de esta población en temas laborales, en el caso de muchos de los decretos firmados, queda a discreción de cada empresa si se aplican o no, además que los lineamientos base son muy similares a las leyes de no discriminación propuestas por el Código Laboral, mientras que cualquier acción extra a favor de la protección y libre expresión de la identidad sexual queda de nuevo a discreción de cada compañía.

Dentro de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se puede observar cómo un 36% de la población indica no contar con políticas empresariales que protejan los derechos de las personas sexualmente diversas en su empresa. Adicionalmente, se identificó que el problema mayor se encuentra dentro de las empresas privadas, pues únicamente el 2.2% del personal público entrevistado confirma no contar con estas políticas, mientras que el sector privado afirma, con un 33.4%, no contar con protección alguna dentro del ambiente laboral para el colectivo LGBTI+.

Por otra parte, el 56% de la población encuestada afirma que se deben fortalecer los lineamientos actuales de sus empresas, pues si bien la mayoría cuenta con algún tipo de política a favor de la protección de los derechos de las personas sexualmente diversas en el ambiente laboral, estas parecen ser muy básicas, con base, potencialmente, en lo mínimo requerido por ley en el Código Laboral. Debido a esto, los trabajadores expresan la necesidad de un nuevo planteamiento de políticas más robustas a favor de esta población.

Con respecto a actos discriminatorios, el 24% de la población encuestada afirma que ha presenciado este tipo de comportamientos dentro de su empresa, y si bien un 55% indica que existen represalias antes estos actos, para un 23% a pesar de que ocurren actos de discriminación hacia personas sexualmente diversas, no existe ningún tipo de consecuencia por estos comportamientos. Asimismo, este tipo de actos se evidencian en mayor grado en empresas públicas (54% de la población indica haber presenciado estos comportamientos), mientras que en las empresas privadas no es tan común (únicamente el 16% afirma haberlos presenciado), lo que de nuevo reafirma los resultados obtenidos en la pregunta 4, en la cual la gran mayoría del personal de las empresas públicas comenta que las políticas de protección hacia el colectivo LGBTI+ deben ser fortalecidas.

Finalmente, se identifica que un 32% de la población encuestada afirma que dentro de su ambiente laboral no existen espacios seguros donde las personas pertenecientes al colectivo LGBTI+ puedan expresar libremente su preferencia sexual y muchos de los comentarios recibidos dentro de las preguntas abiertas del cuestionario se menciona que es un tema del cual no se habla abiertamente o bien es ignorado completamente, lo que nuevamente esta alineado con la falta de políticas robustas a nivel país hacia la población de esta población, siguiendo únicamente los lineamientos mínimos del código de trabajo, donde se insta a la no discriminación, pero no se evidencia una inclusión real del colectivo dentro de la muestra encuestada.

Recomendaciones

Se evidenció la existencia de una necesidad inminente de fortalecer los lineamientos actuales de las empresas costarricenses a favor de las personas sexualmente diversas en el entorno laboral, pues gracias a la revisión bibliográfica y la información recolectada a través de encuestas y entrevistas, se encontró que las compañías en Costa Rica siguen leyes muy básicas, dictadas por el Código de Trabajo, las cuales, hasta cierto punto, ayudan a prevenir actos discriminatorios o de violencia hacia este colectivo, pero no permiten tener una libre expresión de su identidad sexual dentro del ambiente laboral ni promueven una sociedad realmente inclusiva.

Es por esto que las empresas del país deben tener comprometerse a crear un modelo de trabajo en el cual todos sus colaboradores se sientan seguros de expresarse en su ambiente laboral, en el que se deje de lado pensar que evitar temas personales es correcto y que siguiendo las leyes estipuladas a nivel país es más que suficiente. Así pues, se puede tomar, por ejemplo, propuestas como las de la Compañía XYZ, en la que se tiene un grupo destinado a ser un espacio seguro para las personas pertenecientes al colectivo LGBTI+ y adaptarlas a las necesidades de otras empresas y sus empleados, así como trabajar con entidades con mayor experiencia en el área, para poder crear estos espacios o grupos que las lleven a ser realmente inclusivas.

Con respecto a temas más sensibles, como lo son los casos de discriminación, las empresas deben trabajar también en políticas internas que castiguen estos comportamientos. Si bien es deseable que los empleados sexualmente diversos tengan la posibilidad de libre expresión dentro de su ambiente laboral, esto no significa nada si se dejan pasar por alto este tipo de crímenes de odio hacia una persona solo por tener una orientación sexual “diferente”. Por lo tanto, deben existir leyes de cero tolerancias hacia estos actos, con represalias directas para la persona quien los emite, las cuales deben ser compartidas con el personal desde el día 1 de ingreso a la empresa, para así poder cultivar una cultura de tolerancia y respeto en toda la organización.

En relación con la diferencia entre las empresas públicas y privadas en el país, se evidencia una gran brecha entre ambos bandos. Si bien el sector público admite contar en un mayor porcentaje con leyes que protegen a esta población, a la vez presenta un mayor número de casos de acoso o discriminación, lo que se vuelve contradictorio, pero es entendible, pues, según la teoría, las empresas privadas son las que parecen, en mayor parte, interesarse por los derechos del colectivo LGBTI+, por lo que se recomienda la revisión de los lineamientos internos y evaluar la necesidad de cambiarlos, de ser necesario.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo específico, sobre la creación de un plan de acción de fácil implementación en las empresas, se recomienda uno que consta de tres pasos: revisión, consultoría e implementación. Esto con el fin de fortalecer las políticas actuales y crear empresas más inclusivas en todo el país.

Se recomienda, en primera instancia, la revisión de las políticas internas actuales, para entender cuál es la situación actual de la compañía en temas referentes a los derechos de las personas sexualmente diversas. Una vez esta acción se haya realizado, se tendrá un diagnóstico de la información con la que se quiere trabajar y de cuáles son las potenciales áreas de mejora para la empresa.

Seguidamente, se insta a revisar casos de éxito de empresas que cuenten con un sistema de operación atractivo, que puedan fungir como consultoras para implementar un cambio de modelo de trabajo, como es el caso de la Compañía XYZ, la cual ha trabajado con empresas públicas y privadas a lo largo del país en temas referentes a la implementación de nuevos grupos de recurso para empleados. Esto les permitirá a las compañías tener un apoyo y entender de manera más sencilla qué necesidades podría tener en su caso específico.

Por último, una vez realizada la investigación y consultoría se espera la parte de la implementación de las nuevas propuestas, esto con ayuda de la empresa o empresas consultadas. En esta etapa, se insta a hacer uso de encuestas de satisfacción y entrevistas con empleados, para entender de qué manera la creación de grupos o implementación de nuevas políticas ha impactado el ambiente laboral y así seguir con un proceso de mejora continua en este tema.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de seguridad laboral para las personas sexualmente diversas en Costa Rica



Cuestionario de
seguridad laboral LC

Anexo 2. Entrevista estructurada Daniela Castro Bonilla



Entrevista
estructurada - Danie

Anexo 3. Entrevista estructurada Sebastián Chinchilla Chacón



Entrevista
estructurada - Seba:

Referencias bibliográficas

Alianza Empresarial para el Desarrollo [AED]. (2018). *Empresas y organizaciones se comprometen con la no discriminación hacia personas LGBTI*. AED. <https://www.aedcr.com/noticias/empresas-y-organizaciones-se-comprometen-con-la-no-discriminacion-hacia-personas-lgbti>

American Psychological Association [APA]. (2013). *Orientación sexual e identidad de género*. <https://www.apa.org/topics/lgbtq/sexual>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (25 de enero de 2016). *Ley N° 9343. Código de Trabajo de Costa Rica*.

Bermúdez, D. (2021). *Seguridad psicológica en el trabajo*. Great Place to Work. <https://blog.greatplacetowork.com.ar/blog/seguridad-psicol%C3%B3gica-en-el-trabajo>

Campos, M. y Oviedo, E. (2021). *Planilla del Estado aumentó en 100.000 personas en 15 años*. La Nación. <https://www.nacion.com/el-pais/politica/planilla-del-estado-aumento-en-100000-personas-en/KLMT63WI2ZD33BVIQ34HFLIZKM/story/>

Consejo de Salud Ocupacional. (2018). *La seguridad en el mundo del trabajo*. https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/seguridad.aspx

Consejo de Salud Ocupacional. (2018). *Factores psicosociales*. https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales.aspx

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGraw Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. [INEC]. (2021). *Trimestre móvil diciembre 2020 – Enero y febrero 2021 Encuesta Continua de Empleo*. <https://www.inec.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/reeced2020ef2021.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2016). *OIT presenta investigación sobre la situación laboral de la población LGBTI en Costa Rica*. https://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2016/junio/OIT_presenta_investigacion_sobre_la_situacion_laboral_de_la_poblacion_LGBTI_en_Costa_Rica.html

Objetivos de Desarrollo Sostenible. (2022). *Objetivos de desarrollo sostenible*. ODS. <https://ods.cr/>

Rafferty, J. (2019). *El desarrollo de la identidad de género en los niños*. Healthy children. <https://www.healthychildren.org/Spanish/ages-stages/gradeschool/Paginas/gender-identity-and-gender-confusion-in-children.aspx>

Rodríguez, D. (2020). *Investigación aplicada: características, definición, ejemplos*. Liferder. <https://www.liferder.com/investigacion-aplicada/>

Poder Ejecutivo. (2019). *Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. Sistema Costarricense de Información Jurídica. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=88841&nValor3=116346&strTipM=TC

Zapata, F. (2019). *¿Qué es la seguridad psicológica en las organizaciones y cómo se mide?* Centro de Medición Mide UC. <https://www.mideuc.cl/columna-que-es-la-seguridad-psicologica-en-las-organizaciones-y-como-se-mide/>