



# Inclusión y Diversidad en los Servicios Públicos





# Contenidos

- 01** Contexto  
Transformaciones sociales y el Chile actual
- 02** Marco conceptual  
¿De qué estamos hablando?
- 03** Evidencias  
Inclusión y diversidad en las organizaciones
- 04** Proyecciones  
¿Cómo avanzar?



# ¿Cómo se expresa esta diversidad?

**Mujeres**    **Hombres**  
8.601.989    8.972.014  
51,1%    48,9%

**Personas con discapacidad**  
2.836.000  
20%

**Adultos Mayores**  
2.260.222  
11,9%

**Identificación con Pueblos originarios**  
2.185.792  
11,9%

**Diversidad sexual\***  
221.796  
No heterosexual

**Extranjera/os**  
1.462.703  
7,5%







**¿Crees que Chile es un país donde se discrimina?**

# Discriminación en cifras

## Grupos a los que NO se le respetan sus derechos humanos (Respuesta múltiple y espontánea)



41,9%  
pueblo indígena



39,7%  
personas pobres



29,3%  
personas mayores



26,5%  
homosexuales  
y lesbianas



25,5%  
inmigrantes  
latinoamericanos



17,1%  
mujeres

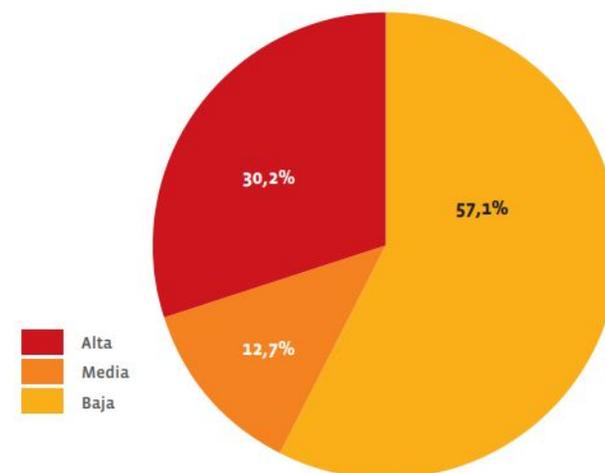
## Lugares donde MÁS se discrimina (Respuesta múltiple y espontánea)

1. EN LA CALLE (espacio público)
2. EN EL TRABAJO
3. LUGARES DE ESTUDIO (escuelas, universidades, etc.)

## RAZONES por las que más se discrimina

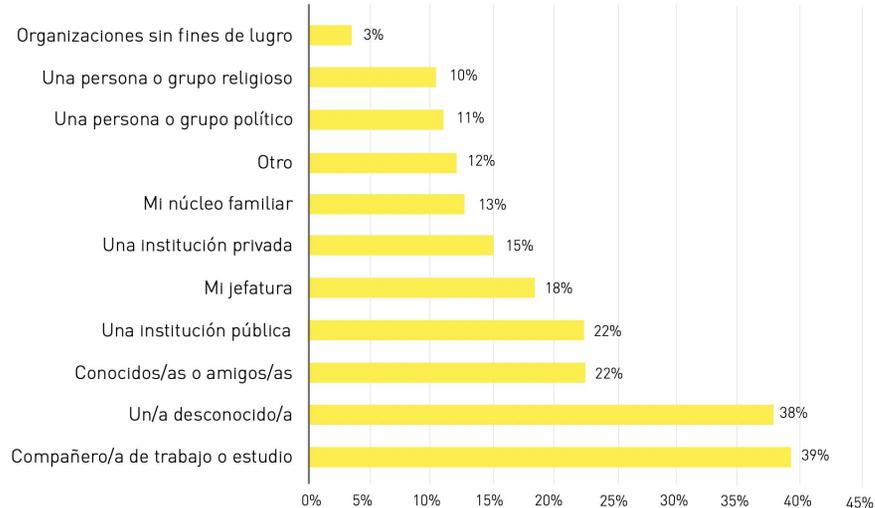
1. COLOR DE PIEL (17,1%)
2. SER POBRE (15%)
3. ORIENTACIÓN SEXUAL (13%)

## Vulneración de DDHH por parte de instituciones o servicios

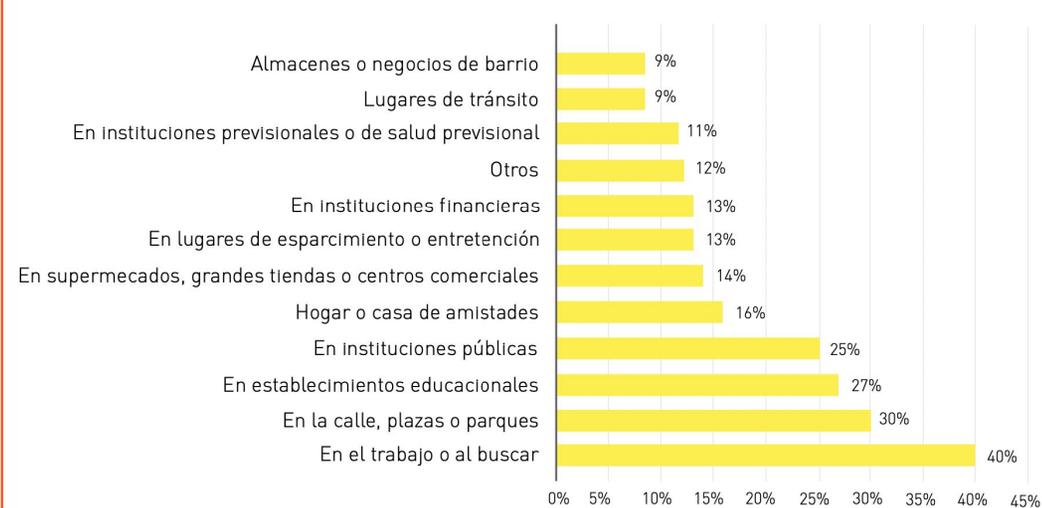


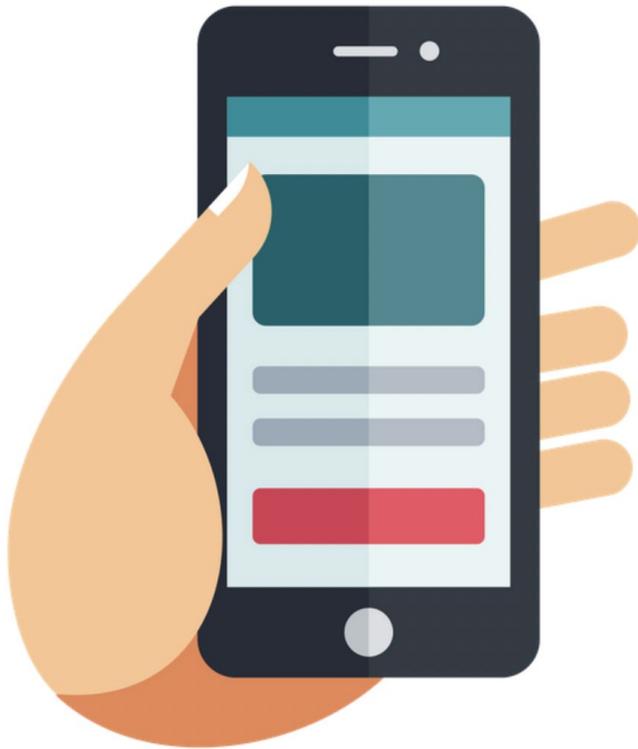
El 30% de la población encuestada ha experimentado una **alta frecuencia de vulneración** por parte de una institución pública y/o privada.

## Personas o grupos que discriminan



## Lugares en los que han sufrido discriminación





## **En una palabra ¿con qué concepto asocias inclusión y diversidad?**

01. Abre tu navegador e ingresa al sitio [WWW.MENTI.COM](http://WWW.MENTI.COM)
02. Una vez dentro, ingresa el código: 52 22 22 17

O escanea el siguiente código con tu celular





Menti

En una palabra ¿con qué concepto asocias inclusión y diversidad?

## ¿A qué nos referimos cuando hablamos de **Diversidad**?

Características que hacen únicas a las personas y que las diferencian del resto, así como aquellas que son similares y compartidas (Sangmi, 2017).

No debe entenderse en términos de categorías cerradas o excluyentes, sino más bien como la conjunción de variadas características, visibles o no, que configuran la identidad de cada persona y la hacen única.

**Diversidad superficial:** visible u observable a simple vista



**Diversidad Profunda:** difícil de observar a simple vista

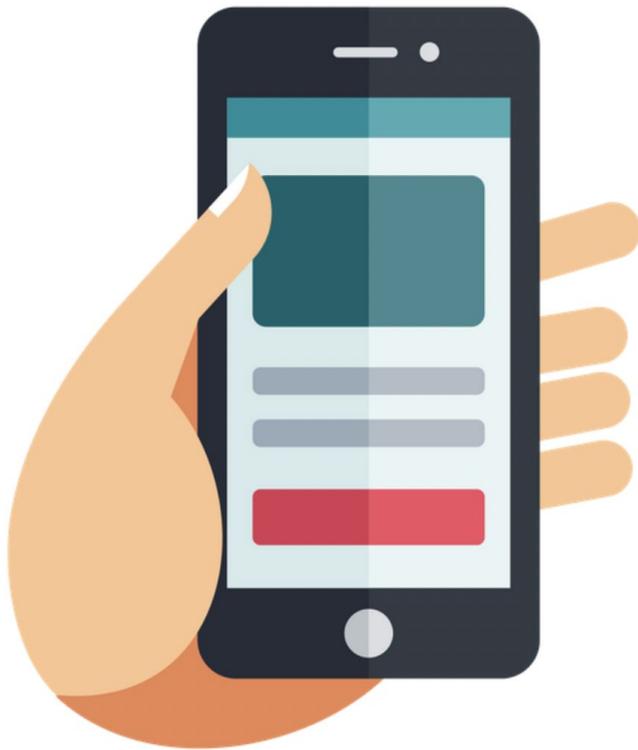




# Inclusión laboral

Se configura a partir de todas aquellas acciones que reconocen el valor de la diversidad y de las diferencias que hacen a las personas ser quienes son, resguardando su dignidad y derechos en igualdad de condiciones que el resto y garantizando su plena participación y desarrollo laboral, a través de sus competencias, talentos y la contribución que cada uno realiza a la organización y la consecución de los objetivos.

“Las organizaciones han ido comprendiendo que no basta con reclutar y seleccionar personas con características diversas: es necesario, además, establecer acciones organizacionales intencionadas que den un sentido de valoración a todas las personas por quienes son, más allá de sus diferencias” (Mor Barak et al., 2016, citado en Morales 2019)



## ¿Cómo veo a mi institución respecto a Inclusión y Diversidad?

01. Abre tu navegador e ingresa al sitio [WWW.MENTI.COM](http://WWW.MENTI.COM)
02. Una vez dentro, ingresa el código: 52 22 22 17

O escanea el siguiente código con tu celular



# En términos prácticos...

## Diversidad

Aquellas características y atributos que observamos (o no) en la sociedad y que diferencian a las personas.



## Inclusión

Las acciones que permiten que la diversidad sea reconocida y valorada, garantizando la participación y el ejercicio de derechos de todas las personas



Aún más prácticos....

“Diversidad es que te inviten a la fiesta, inclusión que te saquen a bailar”

Luis Pardo , 2020



# Inclusión y Diversidad en las organizaciones

# ¿Qué nos muestra la evidencia?



**Objetivo:** medir el impacto de la diversidad en organizaciones latinoamericanas, incluyendo Chile.

Las empresas latinoamericanas caracterizadas por su diversidad suelen destacarse de las demás en prácticas empresariales clave, como **innovación y colaboración**, y sus líderes son más efectivos para fomentar la **confianza** y el **trabajo en equipo**.

También es más frecuente encontrar un gran **clima de trabajo** y una mejor **retención de talento**.

# Organizaciones comprometidas con la Diversidad



## Felicidad

Sentirse feliz en el trabajo vs 31% en empresas no comprometidas con la diversidad.



## Innovación

La organización mejora consistentemente la manera de trabajar.



## Retención del talento

Deseos de permanecer en la organización 3 o más años.



## Desempeño financiero

Probabilidades de alcanzar un desempeño superior.



## Inclusión y diversidad en el contexto laboral, ¿aportan a una mayor satisfacción y compromiso en el trabajo? (MIDEUC, 2019)

Los trabajadores y trabajadoras se sienten más satisfechos/as y comprometidos/as con su trabajo cuando perciben que la empresa incorpora y valora la contribución de personas con diversas características.

”la gestión de la diversidad e inclusión contribuiría a un **clima laboral positivo**, a una mayor **satisfacción laboral** y a contar con trabajadores más **comprometidos**, lo que debiera redundar en un desarrollo integral de las personas, organizaciones y la sociedad”.

**midevidencias**

ISSN0719-8493  
N°18 - 2019



# Perspectivas para la Gestión de la Diversidad

Perspectiva de diversidad	Declaración de problema	Definición interna	Determinación	Producto esperado	Respuesta estratégica
Perspectiva de la resistencia	Diversidad como algo sin importancia o una amenaza	Negación de los "otros"	Mantener la homogeneidad	Proteger el Status quo	Reactiva
Perspectiva de la discriminación e imparcialidad	Las diferencias causan problemas	Grupos protegidos	Asimilar a individuos	"Emparejar la cancha" para miembros o grupos protegidos	Defensiva
Perspectiva del acceso y legitimación	Las diferencias crean oportunidades	Todas las diferencias	Celebrar las diferencias	Acceso a empleados y consumidores	Adaptativa
Perspectiva del aprendizaje y eficacia	Las diferencias y similitudes ofrecen oportunidades y pagan los costos	Diferencias importantes y semejanzas	Asimilar la cultura de "los otros", pluralismo	Aprendizaje individual y organizacional a largo plazo	Proactiva

Fuente: ACCIÓN Empresas - Dass & Parker "Perspectivas de diversidad y las respuestas estratégicas asociadas"

## ENTEL Y SUS ESFUERZOS ORIENTADOS HACIA LA EDUCACIÓN Y VISIBILIZACIÓN

"Hace más de cinco años Entel comenzó un camino para establecer una cultura diversa e inclusiva que permitiera tanto ser un reflejo de la sociedad como un espacio en que todos puedan desplegar su identidad", dicen desde la firma.

Así, han establecido un gobierno y metodología de trabajo que considera acciones de sensibilización, formación y cambio cultural,



## SKY se compromete con la inclusión laboral de adultos mayores



### SKY COMMITS TO INCLUSION FOR THE ELDERLY

In a move that will favour workplace inclusion for the elderly, SKY has signed an agreement with the Confederation of Production and Commerce (CPCV) and the National Service for Senior Citizens (SENAMA) to create initiatives that will promote the participation of older workers. This comes as part of the Chilean government's "Adulto Mayor" (Super Senior) programme, spearheaded by First Lady Cecilia Morel.

Currently, Chileans over 60 make up around 19.3% of the country's population, a much larger figure than back in 1990, when it was around 9%. And the number is expected to rise even further, to 25% for 2035 and 31% for 2050.

In light of this, SKY, in partnership with the participation of vulnerable senior citizens in the labour market, with a pilot programme in the commercial despatches area of the Santiago airport beginning in the coming months.

"Our challenge as a company is to contribute to the industry with initiatives that promote the inclusion of elderly workers, helping them we actively, healthily, and with dignity. We know that they can make a big contribution thanks to their great sense of responsibility, patience and service", said SKY's Head of Human Resources, Francisco Tirado.

Como una manera de favorecer la inclusión laboral de las personas mayores, SKY, en colaboración con la Confederación de la Producción y el Comercio (CPCV) y el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama), firmaron un convenio de cooperación para generar iniciativas que contribuyan directamente a este propósito. El acuerdo se enmarca en el programa de Gobierno "Adulto Mejor", liderado por la Primera Dama, Cecilia Morel. Actualmente, los chilenos mayores de 60 años representan un 19,3% de la población del país, cifra bastante superior a la que existía en 1990, cuando este segmento alcanzaba un 9%. Se espera que este grupo llegue a 25% para 2035 y a 31% para 2050. Frente a este panorama, SKY -junto con la Fundación Emplea del Hogar de

Cristó- se comprometió a potenciar la participación de adultos mayores en situación de vulnerabilidad social en el mercado laboral formal, a través de un programa piloto enfocado en el área de despacho comercial del aeropuerto de Santiago, que se implementará durante los próximos meses. "El desafío que tenemos como compañía es contribuir desde nuestro sector con iniciativas que promuevan la inclusión de nuestros adultos mayores, y a que envejezcan de forma activa, saludable y digna. Estamos conscientes de que su trabajo constituirá un tremendo aporte, gracias a su gran sentido de responsabilidad, paciencia y orientación al servicio", señaló el director de Recursos Humanos de SKY, Francisco Tirado.



## SCOTIABANK APUNTA A LA TRANSVERSAL

son, se fortalece el sentido de nuestro máximo potencial", dice la gerente de Scotiabank Chile, Jacqueline cultural, la firma cuenta con que conformaron en 2016, el compromiso con la comunidad además, fomentan la participación de más de 200 colaboradores. Por último, el resultado ha sido positivo, y es lo que motiva a la compañía, el que ha crecido en un 6% de compromiso y un 97% de inclusivo", añade la ejecutiva.

## UBER FOMENTA LA DIVERSIDAD Y EL APOYO A COLABORADORES TRANS

La implementación de estrategias e iniciativas en los procesos de fomentar la inclusión y la diversidad en todos



son para un proceso seguro y reconocido

## Una cultura organizacional centrada en las personas

Caja Los Andes lleva años promoviendo una cultura inclusiva para sus afiliados y colaboradores, sobre la base del valor de la diversidad. Su Política de Diversidad e Inclusión surge como una forma de representar al interior de la organización la realidad social del Chile actual y hacer transversales las prácticas de inclusión realizadas con personas en situación de discapacidad a otros grupos, como adultos mayores, migrantes, mujeres y pueblos originarios.

Hay en el valor de los colaboradores en diversidad quienes son importantes para el negocio y se relacionan con sus colaboradores y clientes. Como parte de este compromiso con la igualdad de género, Caja Los Andes debió como la primera caja de compensación en ser aprobada el plan de Diversidad e Inclusión de la AFP que por primera vez en su historia tiene un enfoque "Compensación Femenina Caja Los Andes".

"Nuestro compromiso es con todas las personas, mujeres, profesionales, trabajadoras, estudiantes que se les venga por el despegue y el crecimiento de la compañía. Es un orgullo poder ser parte del crecimiento y apoyar este esfuerzo de la diversidad", dice María José Llanos, gerente general de Caja Los Andes. Desde hace años, con la selección nacional femenina clasificada a los Juegos Olímpicos de Tokio. En este compromiso con la igualdad de género, a finales

### MUJERES A LA CANCHA



de este año se encuentran en desarrollo acciones promocionales que buscan promover la igualdad de género en el trabajo. Como parte de este compromiso con la igualdad de género, Caja Los Andes debió como la primera caja de compensación en ser aprobada el plan de Diversidad e Inclusión de la AFP que por primera vez en su historia tiene un enfoque "Compensación Femenina Caja Los Andes".

El año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

Una de las acciones de este año pasado Caja Los Andes se adhirió al programa Win, que tiene como propósito fomentar el empoderamiento de las mujeres en el trabajo. Cabe destacar que el 82% de la población de la institución son mujeres y el 42,7% de ellas se desempeñan en cargos de liderazgo.

# Experiencia Walmart Chile



## Estrategia Definición de 5 pilares - rutas de trabajo

**Género**

**Discapacidad**

**Generaciones**

**Diversidad sexual**

**Interculturalidad**

Elementos Clave:

1. Compromiso de los líderes con la diversidad e inclusión.
2. Existencia de una Política institucional de Inclusión y Diversidad.
3. Estrategia interna y hacia clientes.
4. Formación y capacitación permanente a colaboradores.
5. Definición y seguimiento de indicadores.

# ¿En que coinciden l@s expert@s?

“este tema no trata solo de mejorar el ambiente laboral, sino que entender que las personas, que son el centro de las organizaciones, se sientan únicas, y ver que las diferencias son más bien una ventaja competitiva que enriquece la toma de decisiones y la visión de futuro”

Daniela Saavedra, Ernest y Young.

“Un lugar de trabajo inclusivo y diverso es el lugar donde se gesta y promueve la innovación. Por lo mismo, es esencial reconocer que cada persona tiene algo que enseñar y que aportar, tanto para los clientes como para las empresas y la comunidad en general”

María Isabel Villagrán, Black & Veatch.

“Tal como es diversa la sociedad, son diversas las personas que trabajan en empresas e instituciones, por lo que una gestión pertinente del recurso humano debe reconocer la dignidad de cada persona y el valor que cada una aporta, promoviendo un contexto laboral que permita el desarrollo personal y laboral de quienes interactúan en él”

Anabella Capetillo, Manpower group

# Factores de éxito

Desarrollo de una  
Política promotora  
de la diversidad e  
inclusión

Transmitir un fuerte  
compromiso desde la  
autoridad

Diseño y ejecución  
de planes de  
igualdad y no  
discriminación

Diseño de  
procedimientos con  
foco en la diversidad  
e inclusión

Información y  
capacitación  
continua a los  
funcionarios

# En los servicios públicos..... algunas iniciativas

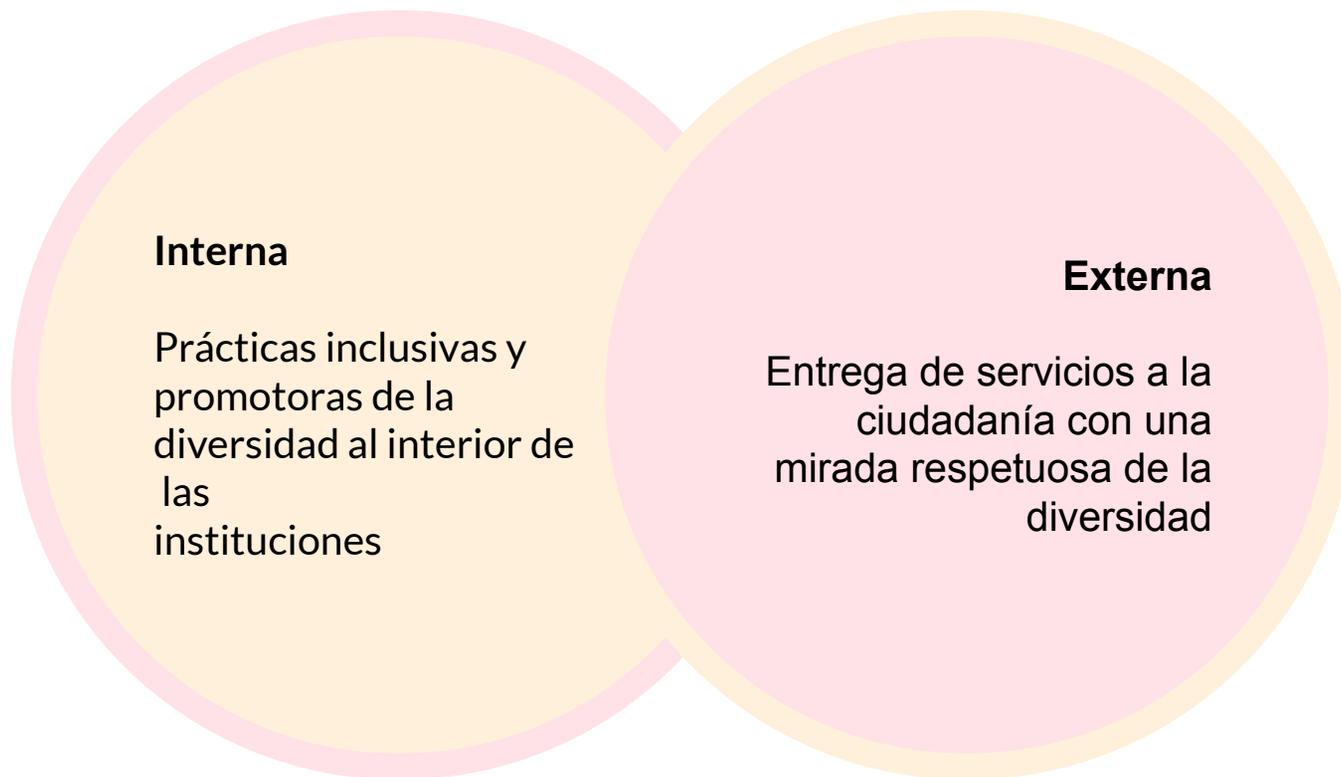
Protocolos  
inclusivos en el  
diseño e  
implementación  
de  
procedimientos.

Perspectiva de  
género en el  
diseño de  
procedimientos  
de gestión de  
personas.

Estrategia de  
formación y  
capacitación en  
la materia, ej,  
actividades  
PAC.

Protocolos  
inclusivos en la  
atención directa  
a la ciudadanía.

## Inclusión y Diversidad: doble dimensión







La invitación:

Inclusión y Diversidad en  
Servicios públicos

# Ruta inclusión y diversidad en los Servicios Públicos

01

## Sensibilización

Generar conversaciones al interior de las instituciones

03

## Formación

Conocimiento y capacitación en la temática

05

## Redes de colaboración

Con otras instituciones u organizaciones



02

## Acompañamiento

Co-construir una estrategia de acuerdo a capacidades institucionales

04

## Compromiso Directivo

Declaración y compromiso desde los líderes

06

## Buenas prácticas

Casos de éxito y aplicabilidad



¿Te gustaría ser parte de esta ruta?

¡Muchas  
gracias!



**SERVICIO**CIVIL