

Las Encuestas LGBTI y el Feedback de l@s Emplead@s

El diagnóstico de las necesidades y la revisión de políticas

1. ¿QUÉ SON Y POR QUÉ SON CONVENIENTES LAS ENCUESTAS DE D&I LGBTI?

Las encuestas de D&I son una herramienta de gestión de la diversidad que consiste en un conjunto de preguntas enviadas a los trabajadores con objeto de entender potenciales oportunidades de inclusión entre determinados grupos de la plantilla en la empresa. Mientras que es posible cuantificar la escasez de mujeres en los equipos directivos o las numerosas generaciones que conviven en una organización, las encuestas de D&I LGBTI permiten dar voz a esta 'diversidad invisible' y valorar la cultura y estrategias de inclusión que está promoviendo la empresa y revelar oportunidades para l@s emplead@s LGBTI.

2. BENEFICIOS DE LAS ENCUESTAS DE D&I LGBTI

Los principales beneficios que se obtienen de realizar estas encuestas de D&I LGBTI son los siguientes:

- **Realizar un diagnóstico** y medir el grado de inclusión de l@s emplead@s LGBTI.
- **Definir la estrategia** y proporcionar herramientas de gestión de la diversidad LGBTI.
- **Mejorar la comunicación interna**, ya que la diversidad LGBTI es un tema sensible de tratar.
- Valorar las necesidades de **sensibilización**.
- **Aumentar la credibilidad** y reputación de la empresa.
- **Enviar un mensaje a l@s emplead@s LGBTI** de que sus opiniones importan.
- Diferenciar el grado de inclusión en **distintos ambientes laborales**, por ejemplo oficinas vs fábricas.
- **Monitorizar la evolución** del clima de inclusión de la compañía en distintos momentos del tiempo.

3. VALORAR EL CONTEXTO CORPORATIVO

Antes de hacer estas encuestas hay que hacer una reflexión previa y **valorar si es el momento adecuado y si la compañía tiene la madurez necesaria** para abarcar esta tarea, ya que no va a pasar desapercibida. Además, hay que tener en cuenta que cada empresa tiene sus ritmos y necesidades. Se debe, por ello, verificar si la encuesta está enmarcada y es coherente con los valores corporativos, si construye sobre una experiencia y estrategia previa de la compañía en D&I y RSC y si cuenta con el apoyo de la alta dirección.

4. ALINEAMIENTO Y PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA ENCUESTA

Ya que la D&I LGBTI es un tema sensible dentro de la empresa, es importante desarrollar una buena estrategia de comunicación que explique debidamente las razones y los beneficios de estas encuestas. Se debe **involucrar desde el primer momento** al equipo de dirección de la empresa para alinear las cuestiones y mensajes clave, y coordinar al resto de funciones que participarán en su elaboración: RRHH, RSC, grupo de aliad@s LGBTI, legal, comunicación interna, sindicatos, etc. En el caso de multinacionales podemos, además, apoyarnos en las encuestas de diversidad que hayan podido hacerse a nivel global.

5. LANZAMIENTO DE LA ENCUESTA

Una vez alineada la necesidad, los mensajes clave y el plan de ejecución de la encuesta es importante lanzarla comunicándola correctamente a l@s emplead@s, incluyendo los siguientes aspectos:

- **Cuándo y quién la comunica** (sponsors)
- **Cómo se comunica**, vinculándola a los valores corporativos.
- **Por qué se hace**
- **Cómo van a ser usados los datos**.
- **Cómo se asegura la confidencialidad**.
- **Cómo gestionar las potenciales dudas** de l@s emplead@s.

6. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Es imprescindible comunicar los resultados a los empleados, junto con un plan de acción, tanto si los resultados son positivos como si revelan recorrido de mejora, empezando por los departamentos que se implicaron en el desarrollo de la encuesta. Además, la empresa puede difundir parte de estos resultados externamente para visibilizar su compromiso con la D&I, como un instrumento de reputación corporativa.

7. ASPECTOS TÉCNICOS

Se recomiendan tener bien estructurados los siguientes aspectos para diseñar correctamente estas encuestas y poder elaborar un buen diagnóstico de la situación de inclusión en la compañía:

- **METODOLOGÍA Y BASE MUESTRAL:** Se recomienda una encuesta cuantitativa on-line y dirigida a toda la plantilla o a una muestra representativa, permitiendo un mayor número de respuestas, valorar diferencias entre emplead@s LGBTI y el resto de la plantilla, segmentar por género, edad, áreas, etc.
- **DURACIÓN:** La duración óptima de una encuesta de este tipo es de 10 minutos, para lo cual es necesario planificar bien su estructura y optar por preguntas cerradas.
- **LENGUAJE Y FORMAS DE PREGUNTAR:** utilizar un lenguaje objetivo, respetuoso y positivo, con especial atención a la manera de preguntar la orientación sexual o la identidad de género.
- **ESTRUCTURA Y ORDEN DE LAS PREGUNTAS:** ir de lo genérico a lo concreto, introduciendo adecuadamente los temas más sensibles y personales.

8. CONFIDENCIALIDAD Y ASPECTOS LEGALES

Las encuestas de diversidad e inclusión LGBTI manejan datos sensibles, por ello **deben ser voluntarias, anónimas y confidenciales**, asegurando que los datos se darán siempre agregados y evitando una granularidad excesiva que permita identificar a ciertas personas de la compañía. Tampoco se deben obtener ni archivar datos que comprometan la confidencialidad de las respuestas, por lo que es recomendable que permanezcan fuera de la empresa recurriendo a terceras partes

9. ELEMENTOS CLAVE DEL DIAGNÓSTICO

Es importante definir a priori los elementos clave del diagnóstico, que normalmente son:

- **Grado de compromiso de la empresa con la D&I LGBTI:** protocolos, programas, actividades, etc.
- **Equilibrio con otras diversidades** (genero, generacional, discapacidad...)
- **Grado de satisfacción y motivación de l@s emplead@s LGBTI vs el resto.**
- **Visibilización de l@s emplead@s LGBTI:** Si están "fuera del armario" en la empresa.
- **Grado de inclusión laboral percibida:** Si se sienten tratados de manera justa
- **Situaciones de discriminación percibidas:** Si el ambiente laboral es suficientemente respetuoso
- **Grado de aceptación y apoyo por parte de l@s emplead@s no LGBTI**

10. A QUIÉN PEDIR AYUDA

Es recomendable recurrir a una empresa externa especializada para diseñar estas encuestas y que nos indique la metodología correcta, garantice la confidencialidad y el tratamiento de los datos, y haga un análisis apropiado de los resultados. La externalización de la encuesta aporta, además, confianza a la hora de contestar. Dentro de los asociados a REDI se encuentran algunas de estas empresa especializadas en la realización de encuestas de D&I LGBTI a las que poder pedir ayuda.

CONSEJOS

- Las encuestas de diversidad e inclusión LGBTI son un tema sensible, por lo que es importante valorar bien el contexto corporativo y establecer un buen plan de comunicación interna antes de lanzarlas.
- Es de gran ayuda entender si tu empresa ya está familiarizada con la realización de otras encuestas de medición del clima laboral o satisfacción de emplead@s y construir sobre esta experiencia.
- Es importante asegurar la protección de datos personales y el cumplimiento con la LOPD y el RGPD.
- Presta especial atención a la manera de preguntar la orientación sexual y la identidad de género, y supervisa las traducciones de encuestas globales ya que pueden inducir a errores.
- No dudes en pedir ayuda a empresas externas especializadas para diseñar estas encuestas en tu empresa y asegurar la confidencialidad de los datos.

Información en profundidad sobre este tema, incluyendo píldoras on-line, herramientas, recursos y contenidos exclusivos están disponibles para nuestros asociados.

[Contáctanos](#) [¡Asóciate a REDI!](#)

© 2020 – REDI, Lilly, Nielsen y Telefónica.