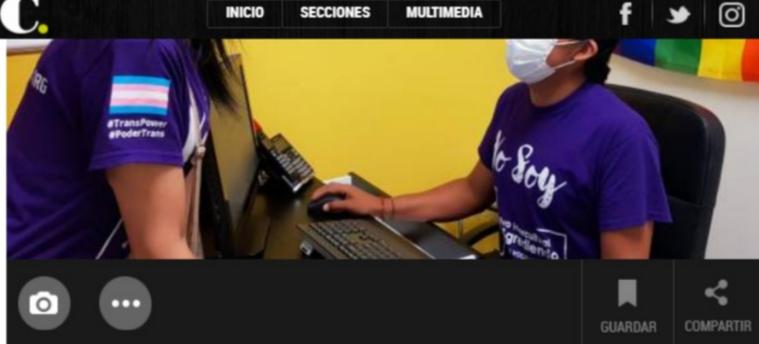


Productividad y satisfacción de clientes: las ganancias de la diversidad en empresas



Grandes empresas le apuestan con fuerza a la diversidad e inclusión. FOTO: EFE



Grandes empresas le apuestan con fuerza a la diversidad e inclusión. FOTO: EFE

DERECHOS HUMANOS DIVERSIDAD SEXUAL EQUIDAD DE GÉNERO CONTENIDO EXCLUSIVO SUSCRIPTORES

DIEGO VARGAS RIAÑO | PUBLICADO HACE 2 HORAS

La diversidad e inclusión en las empresas han pasado de ser claves para proyectar una imagen positiva ante los consumidores a convertirse en un todo, que incluso, impacta las cifras operativas. Por ejemplo, aquellas con mayor diversidad sexual y de género en sus equipos ejecutivos **tienen hasta 25 % más posibilidades de tener una rentabilidad superior**, asegura la consultora global McKinsey.

En el informe "La diversidad gana: la importancia de la inclusión", la firma recuerda varias maneras de medir este aspecto, bien sea desde la cultura, la etnia o el género, entre otras, pero en cualquier caso el crecimiento de las compañías allí es lento. ¿Y qué alcances podría tener en Colombia? ¡Bastantes! Y hay interesantes cifras para el caso de la comunidad LGBT+.

"Las empresas más diversas logran elevar la productividad de su talento en un 30 % y hasta 40 % la satisfacción de sus clientes, por ende no solo hay más consumo, sino también fidelización y referenciación de los grupos de interés", explicó Felipe Cárdenas, presidente Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia.

Según él, solo en el territorio nacional el poder de compra de la comunidad LGBT+ rondó los 17 mil millones de dólares en el 2019 –antes de la pandemia– y hay entre 2,5 millones y 3 millones de personas que pertenecen a este grupo. Los números fueron socializados por la unidad especializada LGBT Capital, que pertenece a la investigadora Galileo, aseguró Cárdenas.



TURISMO

Colombia quiere ser el país más acogedor del mundo

El directivo se pronunció en el conversatorio "Inclusión y diversidad: El camino hacia la igualdad de derechos", organizado por AmCham Colombia, e indicó que los datos en cuestión son relevantes para que el sector privado los tenga en cuenta en sus operaciones.

Subrayó que a nivel país la salud y cuidado personal, el acceso a tecnología en dispositivos móviles, los servicios fintech, el turismo de cuidado, bienestar y de vacunación, y las membresías y suscripciones son las principales tendencias de consumo en esta comunidad.

Experiencias

En el espacio de AmCham Colombia, empresas nacionales y otras con importantes operaciones locales socializaron sus prácticas y retos para avanzar en este sentido. Es el caso de **Ecopetrol**, cuya vicepresidenta Regional Andina Oriente, Franci Ramírez, afirmó que la petrolera ha identificado tres dimensiones para trabajar la diversidad.

La primera es generar un ambiente laboral "emocionalmente seguro y libre de discriminación" en el que se le da la bienvenida al talento diverso; la segunda tiene que ver con la responsabilidad corporativa y la trascendencia de los programas de inclusión dentro del Grupo y, la tercera es la perspectiva empresarial, en la que estas acciones fortalecen la innovación de los equipos, ayudan a trabajar con altos índices de Gobierno Corporativo y en definitiva "también dan valor a los accionistas".



Por su lado, Santiago Ángel, director de Relaciones de Gobierno, Comunicaciones y Responsabilidad Corporativa de General Motors para la región, enfatizó en la importancia de que las compañías se comparen con otras en dichos aspectos.

En el caso de la multinacional, una que representa uno de esos termómetros es el Bloomberg Gender Equality Index (Índice de igualdad de género), del que asegura, permite ver cómo va General Motors en inclusión y diversidad en las distintas regiones que opera y planear estrategias a futuro.

Para Ángel, en Colombia y América Latina hay mucho trabajo pendiente para romper las barreras y tabús, pero hacerlo al final será un gana-gana porque la diversidad en las empresas, "más allá del punto de vista interno, organizacional y de talento humano, también es relevante en el mercadeo y el producto que vendemos, ya que para el consumidor más joven estos temas importan al escoger su producto".

En tanto, Mónica Gómez, jefe de Agencias de Google para Colombia y Centroamérica, valoró que en esa tecnológica siempre deben estar en la mesa todos los puntos de vista, voces y perspectivas para la construcción de sus productos y servicios.

La inclusión es un pilar fundamental para Google porque entiende que solo así puede acceder a la mejor mano de obra. "Si no tenemos todos los puntos de vista dentro de la organización no vamos a representar todas las esquinas, miradas y voces de un país como Colombia", socializó Gómez.

Adhirió que no basta con que a la compañía ingresen personas con orientaciones sexuales distintas, o de etnias o culturas diferentes, sino que la organización acompaña el proceso y se asegura de que se sientan cómodas y bien recibidas.

Por ello hizo una invitación: "Deberíamos ser veedores de que haya inclusión a la hora de sacar un producto o adelantar una campaña para que tenga representatividad para todas las personas".

Todo es un proceso

Ángel, de General Motors, dijo que en aras de dar pasos hacia adelante, las compañías deben trabajar en cuatro fases. La primera es que la diversidad e inclusión sea parte de una verdadera cultura organizacional, es decir, que involucre a todas las áreas; la segunda, adaptar y abrir las políticas de contratación y de respeto para encontrar el mejor talento.

Después de esto viene la tercera parte que es "el cierre de brechas y falencias históricas" en la que hoy se ubica un buen número de unidades productivas, según él. Por último, es clave establecer un plan de mejora continua en estos proyectos porque "siempre hay margen para hacerlo".



OTROS DEPORTES

Carl Nassib se convierte en el primer jugador activo de la NFL en declararse gay

Estas estrategias pueden impactar los números de cualquier empresa y así lo explica María Claudia Lacouture, directora ejecutiva de AmCham Colombia: "Las compañías diversas presentan **hasta un 70 % de mayor crecimiento por medio de la captura de nuevos mercados, 33 % más rentabilidad y 19 % más de ingresos por innovación**, de acuerdo con Korn Ferry (...) El talento es un pilar fundamental ya que la fuerza laboral es cada vez más diversa".

Así, desde **Ecopetrol** se aconsejó además involucrar a los proveedores, pues desde su experiencia ellos participan en toda la cadena de diversidad e inclusión a través de contratos, o cuando proveen contratistas, al permitir el ingreso, no solo de personas con orientaciones sexuales diversas, sino también de jóvenes, adultos mayores de 45 años o excombatientes, entre otros.

Entonces, para impulsar la igualdad de género y la reducción de las desigualdades, que son los Objetivos de Desarrollo Sostenible 5 y 10 de la ONU, respectivamente, "hay muchos avances que las firmas pueden hacer desde la parte técnica, como en talento humano, proveedores, compras, abastecimiento, y ventas", dice Cárdenas, de la Cámara de Comerciantes LGBT, quien puntualiza: "cuando el entorno laboral es incluyente se evita la rotación del talento".



ANTIOQUIA

Marcha del Orgullo LGBTIQ+ recorrió las calles del centro de Medellín

Productividad aumenta 30 % y satisfacción de clientes 40 %, dice Cámara de Comerciantes LGBT.

21 entidades de Gobierno están involucradas en la política pública LGBTI: Mininterior.

CONTEXTO DE LA NOTICIA

PARÉNTESIS EN LA POLÍTICA PÚBLICA

En el conversatorio de AmCham Colombia también estuvo presente *Mauricio Hernández*, quien es el director de Derechos Humanos del **Ministerio** del Interior. Señaló que en noviembre del año pasado, el Gobierno lanzó el plan de acción de la política pública LGBTI para garantizar los derechos de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. Este plan "incluye una apuesta institucional encaminada a generar condiciones de igualdad que sean efectivas, reales, medibles y que contengan acciones a favor de las personas de estos sectores sociales históricamente discriminadas y marginadas", e involucra a 21 entidades, explicó el funcionario.



DIEGO ANDRÉS VARGAS RIAÑO

En mis bolsillos hay una grabadora y unos audífonos; en mi mente, amor por el periodismo.

Seguir a @vardie_

REPORTAR UN ERROR

AGREGAR INFORMACIÓN

Porque entre varios ojos vemos más, queremos construir una mejor web para ustedes. Los invitamos a reportar errores de contenido, ortografía, puntuación y otras que consideren pertinentes. (*)

¿CUÁL ES EL ERROR?*

¿CÓMO LO ESCRIBIRÍA USTED?

LO MÁS LEIDO

LO MÁS COMPARTIDO

MÁS RECIENTES

1 Colombia reportó 18.650 nuevos casos de covid este lunes

2 Antioquia estrena primera autopista 4G: recorrido por la vía y su historia

3 En agosto se define el peaje de Niquía

4 Asciende a 21 el número de colombianos involucrados en magnicidio de Haití

5 Hallan cuerpo de colombiana desaparecida tras colapso de edificio en Miami

NOTAS DE LA SECCIÓN

> Productividad y satisfacción de clientes: las ganancias de la diversidad en empresas

> Fitch bajó calificaciones de EPM y mantuvo la perspectiva negativa

> Familia y Orbis a manos de europeos y otras movidas del año que debe conocer

> Familia invertirá US \$50 millones en el 2021

> Familia invertirá US \$50 millones en el 2021