



# Guía de prácticas no discriminatorias para el buen trato de personas LGBTIQ+

Recomendaciones



# Introducción

---

La Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, como instituciones públicas dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, están comprometidas a avanzar en el cumplimiento de los compromisos ministeriales, específicamente en materia de Género, por lo que están trabajando fuertemente en el desarrollo de políticas públicas basadas en el programa de gobierno y con foco en acciones dirigidas a las mujeres y personas LGBTIQ+ en toda su diversidad.

En base a este lineamiento surge el presente documento, el cual tiene como fin entregar a los prestadores de servicios turísticos orientaciones simples y recomendaciones de buenas prácticas en materias de interacción con un trato inclusivo y desde una perspectiva respetuosa de la diversidad sexual y de género.

Con esta guía, el sector contribuye al reconocimiento de los derechos de las personas LGBTIQ+ y también entrega directrices que apunten a promover el desarrollo del turismo en el país, con un enfoque sustentable, inclusivo, descentralizado, y con perspectiva de género.



# Contexto normativo

---

## Principios de Yogyakarta

Chile se ha adscrito a pactos internacionales que resguardan la integridad de las personas LGBTIQA+. Los 29 Principios de Yogyakarta se ocupan de una amplia gama de normas de derechos humanos y de su aplicación a las cuestiones relativas a la orientación sexual y la identidad de género. Entre ellos, se incluyen: ejecuciones extralegales, violencia y tortura, acceso a la justicia, privacidad, no discriminación, los derechos de libertad de expresión y reunión, empleo, salud, educación, cuestiones de migración y refugiados, participación pública y una variedad de otros derechos.

[Principios](#)





# Contexto normativo

---

## Leyes del Estado de Chile

### Ley 21.120

Esta Ley reconoce y da protección al derecho a la identidad de género, para dar respuesta a la falta de reconocimiento legal de su identidad de género cuando no corresponde con el sexo asignado al nacer.

[Ley N° 21.120](#)



### Ley 20.609

La Ley antidiscriminación (conocida como «Ley Zamudio»), establece un mecanismo legal para denunciar la discriminación arbitraria y regula medidas sancionatorias en caso de comisión de un acto de ese tipo.

[Ley Zamudio](#)





# Datos y estadísticas

---

El turismo LGBTIQA+ hace referencia al desarrollo y comercialización de productos y servicios turísticos para personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, Intersexuales, queer y asexuales. Existe oferta diseñada específicamente para viajeros LGBTIQA+, por ejemplo, lunas de miel y ceremonias de boda para parejas del mismo sexo, alojamiento o tours diseñados exclusivamente para este colectivo.

Se trata de un segmento que cumple 50 años de historia, ya que en 1973 nace el primer tour especializado para la comunidad, en Grand Canyon's Colorado River, Estados Unidos.

Fuente: UNWTO

El segmento LGBTIQA+ supone el 10 % de los turistas a nivel mundial, acumulando un total aproximado de US\$200.000 millones anuales de gasto en todo el mundo.

Fuente: World Travel & Tourism Council.

[Global Report on LGBT Tourism, UNWTO](#)



# Conceptos básicos

## Asexual

Es la orientación sexual de una persona que no siente atracción erótica hacia otras personas. Puede relacionarse afectiva y románticamente, pero no sexualmente

## Bisexualidad

Persona que siente una atracción erótica y afectiva por personas de un género diferente al suyo y de su mismo género.

## Cisgénero

Alineación entre la identidad de género de la persona con el sexo asignado al nacer. El prefijo cis es tiene origen en el latín "de este lado" o "correspondiente a" y es el antónimo del prefijo trans, que significa "del otro lado".

## Cisnormatividad

Corresponde a la creencia o estereotipo de que todas las personas son cisgénero, y que esta condición es la única normal o aceptable.

## Diversidad sexual

Este término se refiere a la gama completa de la sexualidad, la cual incluye todos los aspectos de la atracción, el comportamiento, la identidad, la expresión, la orientación, las relaciones y las relaciones sexuales.

## Equidad de género

Es la distribución justa de acuerdo con los intereses y necesidades de todas las personas. Independientemente del sexo asignado al nacer, identidad de género u orientación sexual, tienen derecho a acceder con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los mismos bienes y servicios de la sociedad.

### Gay

Se refiere a orientación sexual y corresponde a la atracción erótica y/o afectiva de un hombre hacia otro hombre. Es una expresión alternativa a "homosexual".

### Género

Es el conjunto de características sociales y culturales históricamente construidas, que se atribuyen a las personas en función de su sexo .

### Género fluido

Persona que no se identifica con una sola identidad de género, sino que puede cambiar entre masculino, femenino u otros.

### Heterosexual

Orientación sexual en el que la personas se siente emocional, sexual y románticamente atraídas hacia un solo género que consideran opuesto al propio.

### Heterosexismo

Actitud que declara que la heterosexualidad es la única orientación sexual natural, válida éticamente y se niega, discrimina y violenta otras orientaciones sexuales, expresiones e identidades de género.

### Heteronormatividad

Corresponde a la creencia o estereotipo de que todas las personas son, o deben ser, heterosexuales.

### Homofobia

Corresponde al rechazo, discriminación y otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos hacia la homosexualidad.

### Identidad de género

Identificación de cada persona en el género que siente, reconoce y/o nombra como propio, pudiendo ser mujer, hombre, no binario u otro.

### Igualdad de género

Situación en la cual todos los seres humanos son libres para desarrollar sus capacidades personales y dueños de sus decisiones sin ningún tipo de limitación impuesta por los roles tradicionales de género.

### LGBTIQA+

Es el acrónimo de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, Queer, Intersexuales, Asexual y el símbolo "+" que representa a otras identidades sexuales y de género.

### Lenguaje inclusivo

Es considerada la forma en la que, por medio del lenguaje, se puede hacer visible a identidades que no suelen aparecer en él. Y así reducir la reproducción de roles y sesgos de género que pueden ser discriminatorios.

### Lesbiana

Corresponde a la mujer que se siente atraída erótica y afectivamente por otras mujeres. Es una expresión alternativa a "homosexual".

### Micromachismo

Práctica de violencia en la vida cotidiana que es tan sutil que puede pasar desapercibida pero que refleja y perpetúa las actitudes machistas y la desigualdad entre géneros.

### Paridad

Participación equilibrada de hombres y mujeres en las posiciones de poder y de toma de decisiones en todas las esferas de la vida.

### Sexo

Se asocia a la condición biológica genéticamente definida por medio de caracteres sexuales primarios masculinos o femeninos.

### Transfobia

Es el rechazo, discriminación y no reconocimiento de la identidad y/o expresión de género de la persona y otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos y estigmas hacia las personas trans.

### Transgénero

Personas que no se identifican con el género que les fue asignado al nacer y por ello deciden transitar de género. Este es independiente de la intervención hormonal, médica o quirúrgica. La persona también puede identificarse como trans, transexual y transfemenina o transmasculina, dependiendo del género hacia el que transita.

### Travesti

Personas asignadas a la identidad de género hombre al nacer y que transitan hacia una identidad de género considerada dentro de lo femenino.





# Prácticas no discriminatorias

---

Las prácticas no discriminatorias en la experiencia turística son esenciales para crear un ambiente inclusivo y acogedor para todos los viajeros, independientemente de su origen, género, orientación sexual, edad o cualquier otra característica personal. En la actualidad, la industria del turismo está creciendo rápidamente y cada vez es más importante asegurarse de que los visitantes se sientan seguros y respetados en su destino de viaje. Las prácticas no discriminatorias también ayudan a promover la diversidad cultural y a fomentar la comprensión entre diferentes grupos de personas, lo que en última instancia enriquece la experiencia turística para todos los involucrados. En este sentido, es fundamental que los profesionales del turismo adopten medidas efectivas para erradicar la discriminación y el racismo, y para fomentar la inclusión y el respeto mutuo en cada paso del proceso de viaje.

No todas las personas desean ser abiertas respecto a su orientación sexual, por ello es conveniente mantener en reserva esta información. Todas las personas deben ser tratadas con la misma cortesía y atención. Por ejemplo no ubique a una persona LGBTIQ+ en una mesa aislada, en una habitación diferente y menos lo trate de distinta manera.

**Una buena manera de empezar es no presuponer que todas las personas son heterosexuales.**



## BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE INTERACCIÓN

### Interacción con el visitante

#### A la llegada

Asegúrate de dirigirte a todas las personas por igual con un lenguaje neutro. Intenta no utilizar el adjetivo en masculino o en femenino. Por ejemplo, usa "la persona que viaja". «Buenas tardes», «Es un gusto tenerle en nuestro servicio» o «¿En qué te puedo ayudar el día de hoy?»

#### En las instalaciones

Es importante explicar a las personas visitantes que la empresa fomenta las prácticas inclusivas, para mejorar la experiencia de quien visita y fortalecer la diversidad en el equipo interno.

#### Al tener un requerimiento

Escuchemos los requerimientos de la persona que viaja con empatía y sin aplicar juicios de valor.

#### Proceso de solución

Para ofrecer un servicio de excelencia, debemos garantizar una correcta solución de cualquier inconveniente o problema que tenga la persona visitante, sin juzgar su orientación sexual, identidad de género o sus necesidades.

#### En la salida

Despídete de quien visita con un trato formal y en concordancia con el resto del servicio turístico. ¡Que tenga un buen día! Si necesita algo durante tu estancia, no dude en acercarte a nosotros.

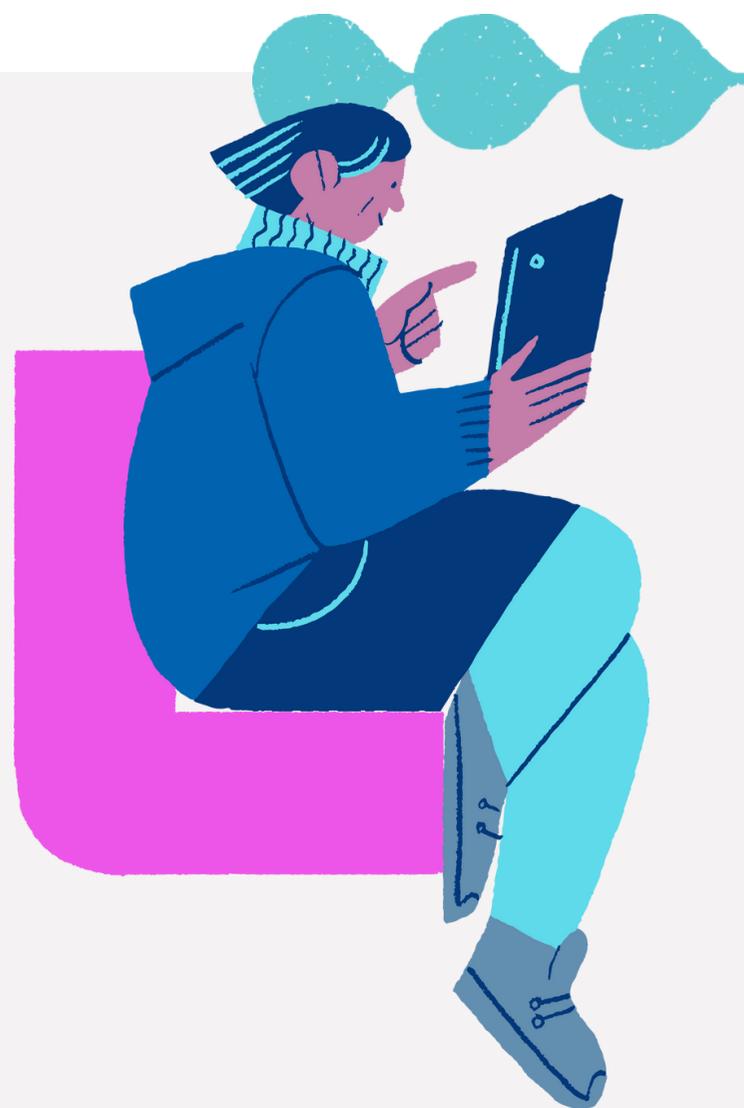
**¡Recuerda que la experiencia turística se conforma de las diferentes etapas del viaje!**

## RESERVA TELEFÓNICA O DIGITAL

No debes presuponer la identidad de género de una persona según su tono de voz. En caso de no tener contacto visual con la persona, es recomendable que preguntes de manera educada sólo si necesitas algún dato.

Utiliza un lenguaje inclusivo que no segregue, discrimine o criminalice, y que contribuya a la eliminación de prejuicios sociales sobre las personas LGBTIQ+.

Recuerda que en el primer contacto telefónico o por medios sociales, el lenguaje es el primer paso para la inclusión. Una persona visitante que perciba que el lenguaje no es el correcto, preferirá reservar con otra empresa.



**Si aun no has tenido contacto visual con la persona que viaja, pregúntale de qué manera prefiere ser tratada.**



## ATENCIÓN AL CLIENTE

Las personas que pertenecen a la comunidad LGBTQIA+ no deben ser tratadas de manera diferente, por lo que es importante mantener una actitud y tono de voz neutro.



No realices chistes sobre sexualidad ni cuentes historias personales fuera de contexto.



No utilices frases que creen diferenciación por género.



Recuerda que hay personas que están tramitando su cambio de nombre, por lo que pueden tener una identificación social y legal diferente.



**Lo más importante es respetar a la persona sin importar su identidad de género, debemos tratar a las personas con respeto y dignidad, sin prejuicios ni discriminación.**



## RESERVA PRESENCIAL Y CONTACTO DIRECTO

En todo modelo de atención se hace énfasis en escuchar las necesidades del cliente. De ello dependerá que le podamos ofrecer algo que cubra sus expectativas. La atención debe ser total a las necesidades de la comunidad LGBTIQ+, como a las de cualquier otro cliente.

Si necesitas que las personas dejen sus datos, es muy importante establecer protocolos para incluir a todos los tipos de familias u estructuras familiares.

Utiliza genéricos: Nombre de las personas tutoras / Nombre de las personas representantes de quienes son menores de edad. Así aseguras que todas las familias estén representadas en tu comunicación.

 Al interactuar con personas abiertas sobre su orientación sexual o identidad de género, es fundamental evitar mostrar excesiva confianza. Debemos mantener un trato respetuoso y profesional, sin hablar o reír como si fueran amigos. Es importante respetar su privacidad y espacio personal para hacerles sentir cómodas



**El exceso de confianza puede generar una primera impresión negativa hacia la persona que visita ¡evítalo!**



## BUENAS PRÁCTICAS PARA SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Es habitual que en un esfuerzo por ser amables intentemos acomodar a las personas en habitaciones con camas dobles o separadas sin preguntar.



Utiliza frases que no marquen género:

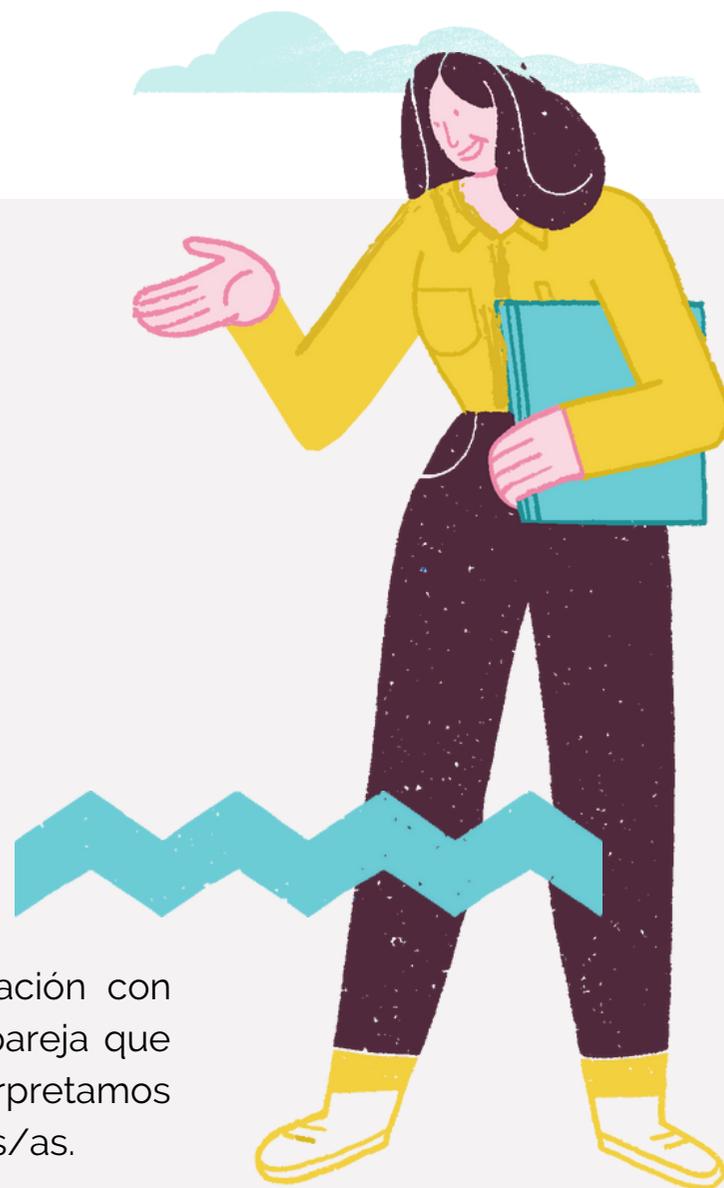
¿Está todo correcto en la habitación?

¿Desea alguna cosa más?

¿Puedo ayudar en algo?

**No duden en solicitar cualquier cambio.**

Siempre es mejor preguntar antes de asignar una habitación con características específicas, ya que puede tratarse de una pareja que prefiere no compartir cama, de dos amigos/as que mal interpretamos como pareja, o de una pareja que pensamos que son amigos/as.



**Considera especialmente la estructura de las habitaciones y cómo adecuarlas a las necesidades de las personas que viajan.**



## BUENAS PRÁCTICAS PARA SERVICIOS GASTRONÓMICOS

Al existir con frecuencia un ambiente relajado e informal, debemos prestar especial atención en los protocolos de actuación, para no cometer errores que impacten negativamente en la experiencia de la persona que nos visita.



Por ejemplo, pregunta antes de servir ¿quién probará el vino?



Entrega la cuenta a quién la pidió o déjala en el medio de la mesa.



Recuerda que los protocolos en el servicio no se deben diferenciar por sexo ni género. Si en el establecimiento el personal acompaña a quien es comensal a la mesa o se desplaza la silla antes de que éste se siente a la mesa, debe realizarse para todas las personas.



**Revisa los protocolos del establecimiento gastronómico y asegúrate de que no sean discriminatorios. Las experiencias gratas de las personas LGBTIQ+ importan.**



## BUENAS PRÁCTICAS PARA OPERADORES TURÍSTICOS

En la operación turística, especialmente en tours y excursiones, se establece una mayor interacción entre personas, por lo que es importante ser conscientes del lenguaje que utilizamos con el visitante.



Utiliza siempre términos neutros, como por ejemplo:  
Su acompañante / su pareja.



En caso de duda, pregunta a la persona que viaja de qué manera prefiere ser tratada:  
Usted o tú / Señora o señor.



Muchas veces la historia ha sido machista, invisibilizado a mujeres y a la comunidad LGBTIQ+. Busca datos que releven la importancia de la comunidad y las mujeres. Si no existen no utilices en los relatos históricos referencias que puedan ser discriminatorias.



**El rol de la persona que guía en turismo es crucial para promover la inclusión. Es importante que estos profesionales sean sensibles y estén capacitadas para atender a las necesidades de los diferentes colectivos. De esta manera, contribuyen a romper las barreras y prejuicios que históricamente han afectado a estos grupos.**



## BUENAS PRÁCTICAS SOBRE EXPERIENCIA TURÍSTICA

Presta una especial atención en los detalles, ya que la percepción de experiencia global del servicio turístico puede verse afectada negativamente por aspectos de protocolo. Por otro lado, si tenemos empatía y atendemos las diferentes sensibilidades de quien viaja, podemos causar una muy buena impresión.



El registro turístico debe corresponder al nombre que figura en la cédula de identidad o pasaporte, pero puedes informar al resto del equipo sobre el nombre social con el que la persona visitante quiere ser tratada, eso permitirá una personalización de la experiencia.



Usa tu creatividad e identifica los baños con iconos sin género, ¡seguro puedes sorprender a la persona que visita!



**¡La experiencia tiene que ver entre otras cosas con el buen trato y el respeto hacia las personas, deja siempre una buena impresión! Así fidelizas a tu clientela.**





# Al interior de tu empresa turística

---

## Gestión interna para la inclusión

El recurso más importante de una empresa turística es su equipo de trabajo, por este motivo es tan importante fortalecer las políticas internas de inclusión.

La gestión de la diversidad sexual y de género en las organizaciones mejora la atracción, captación y retención del talento.

+ info →

**Fomentar políticas inclusivas en las organizaciones puede aumentar la productividad entre un 20 y un 25 %**

## RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

La manera en cómo describimos los perfiles laborales, publicamos las ofertas o realizamos las entrevistas, es uno de los factores que demuestra la inclusividad de la organización.



Utiliza un lenguaje genérico en las ofertas laborales y en los procesos de selección. Ocupa por ejemplo “se busca persona que se dedique a la limpieza, recepción o atención a público”, dependiendo de lo que se necesite. A veces el inglés nos puede ayudar:  
Usa housekeeper y no mucama.  
Usa bartender en vez de garzón



Al momento de analizar los curriculums recibidos, enfócate en la valoración de la experiencia y las habilidades de la persona, evitando así los sesgos cognitivos o los prejuicios individuales que podamos tener.

**¡No olvides que el turismo se basa en la interacción entre personas y para personas!**



## OPINIÓN Y GESTIÓN DEL EQUIPO



Elabora una encuesta de clima laboral anónima, para conocer la opinión de las personas que forman parte del equipo.



Forma un Comité de Diversidad, que esté facultado para evaluar nuevas políticas o poner en marcha un plan de acción.



Realiza conversaciones con las personas de la empresa, con el fin de conocer posibles problemáticas individuales y colectivas.



Crea un grupo consultivo o una persona representante LGBTIQ+, al que puedan hacer preguntas o transmitir sus preocupaciones.

Si quieres conocer un ejemplo de encuesta laboral, cómo se conforma un Comité de Diversidad o se asigna un representante LGBTIQ+ en la empresa, puedes acceder al siguiente link, donde encontrarás una caja de herramientas para la integración de las personas LGBTIQ+ en los espacios laborales.

+ info →



## SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

El mejor recurso para la sensibilización de un equipo es la formación. Capacitando a todas las personas trabajadoras en temas de diversidad y equidad de género, conseguirás un equipo multidisciplinario y más transversal.



La Norma Chilena NCh 3262 establece el cumplimiento voluntario de un sistema de gestión para la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Esta normativa considera la conformación de un Comité de Género en las organizaciones, la implementación de un plan de trabajo y la posterior certificación.



+ info →



Conoce el curso Chile Elige Equidad, para funcionarios y funcionarias del Estado.



Revisa más información actualizada en el European Institute for Gender Equality.

**¡No seas heteronormado! Las burlas contra la comunidad LGBTIQ+ son discriminación.**

## ¿QUÉ DEBO HACER?

### Si una persona de mi empresa consulta sobre la transición hacia un género distinto

Se sugiere que las empresas tengan un protocolo de actuación para estos casos, el cual debería considerar los siguientes aspectos:

- Acciones específicas para el tránsito de la expresión de género y el tránsito legal.
- Establecer una hoja de ruta con las medidas que permitirán una transición exitosa.
- Adaptación del horario laboral en la medida que la persona requiera permisos médicos que puedan presentarse durante el proceso.
- Garantizar la confidencialidad, en caso de ser requerido.
- Establecer un canal de denuncias por discriminación en la empresa.



+ info →

En caso de tener más dudas, te recomendamos consultar esta Guía para el proceso de transición de personas trans en el ámbito laboral.

**Recuerda que asignar una persona embajadora LGBTIQ+ es una práctica exitosa que ya realizan otras empresas turísticas.**

## ¿QUÉ DEBO HACER?

Si una persona que viaja o bien una persona del equipo de trabajo quiere denunciar un caso de discriminación o agresión.

Existen algunos pasos que deberás seguir para garantizar una actuación acorde a las normativas vigentes en Chile:

- ➔ Garantizar la confidencialidad de la persona, en caso de ser requerido.
- ➔ Si se trata de una discriminación, puedes dirigirte al Juzgado de Policía Local.
- ➔ En caso de una agresión, es preciso denunciar en la fiscalía nacional.
- ➔ Si la discriminación ocurre en un espacio laboral se debe hacer además una denuncia en la inspección del trabajo.



**600 333 0000**

**600 450 4000**

Lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 horas

**La recomendación es que las empresas prestadoras de servicios turísticos tengan sus propios protocolos para enfrentar estas situaciones complejas tanto para visitantes como para el propio staff.**

**Recuerda que la discriminación es una violación a los derechos humanos por cuanto niega la igualdad de derechos y deberes a las personas sólo por ser distintas.**

## PREGUNTAS FRECUENTES

**¿Es posible forzar a que alguien cambie su orientación sexual o la identidad de género de una persona?**



No. Lo que debe cambiar son las actitudes sociales negativas que estigmatizan a las personas LGBTIQ+ y contribuyen a la discriminación de este colectivo.

**¿Se aplican las normas internacionales de derechos humanos a las personas LGBTIQ+?**



Sí. Las normas internacionales de derechos humanos establecen la obligación jurídica de los Estados de velar por que todas las personas puedan disfrutar sus derechos humanos, independiente de su orientación sexual o identidad de género.

**¿Es la homosexualidad una enfermedad mental o un problema emocional?**



No. Los profesionales están de acuerdo que la homosexualidad no es una enfermedad, afección mental o problema emocional.

**Qué es la homofobia y la transfobia?**



Ambos fenómenos han sido definidos como el odio a las personas gays, lesbianas, bisexuales (homofobia) o trans (transfobia).

**¿Deberían incorporar una persona LGBTIQ+ en mi empresa de turismo?**



Si lo haces, estarás enviando un mensaje positivo al equipo de trabajo y a las personas visitantes, respecto a la sensibilización de la empresa en esta temática.

**¿Cómo puedo fomentar la inclusión en una empresa de turismo?**



Será importante que cuides el lenguaje que se utiliza tanto con el personal de tu empresa como con clientes. Puedes además hacer encuestas y entrevistas al equipo de trabajo, para mejorar la comunicación. Puedes fomentar la inclusión siguiendo las recomendaciones de esta guía.

+ FAQ



Podrás acceder a otras preguntas frecuentes en este enlace



# Fuentes y enlaces de interés

---

[Observatorio para la Igualdad de Género](#)

[Gestión de la diversidad LGBT+ en la empresa](#)

[Informe ODS 5 - Agenda 2030](#)

[Servicio Nacional de Turismo](#)

[Guía de buenas prácticas de Rosario](#)

[Mejorando la atención al cliente para familias LGBTQ](#)

[Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género](#)

[Guidelines Trans-inclusive for employers and business](#)

[Guía de buenas prácticas para espacios y equipos de trabajo inclusivos en la diversidad](#)

[Guía de buenas prácticas para la diversidad sexual en medios de comunicación](#)

[Viajar con Orgullo: 6 pasos para dar soporte a los viajeros LGBTQ](#)

[Manual Paso a Paso para la Equidad de Género en los Municipios](#)

[Norma chilena de la gestión de la igualdad y la conciliación laboral](#)

[Caja de herramientas para la integración de las personas LBTG+](#)

[Guía ADIM LGBT+](#)

[Día Mundial del Turismo LGTBQ+](#)

[Plan de Equidad Laboral 2021-2030](#)

[Guía para el proceso de la transición](#)





## Guía de prácticas no discriminatorias para el buen trato de personas LGBTIQ+



Subsecretaría  
de Turismo

Gobierno de Chile

SERNATUR  
Ministerio de  
Economía, Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

