

**Estrategias inclusivas para la comunidad LGTBIQ+ en la organización DR&MR**

**COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA**

Natalia A. Pardo Mora, Mónica Y. Ardila Forero y Erika M. Contreras Ospina

Departamento de Investigación, Especialización en Gestión Humana, Universidad EAN

S2G5: Seminario de Investigación

Magister Libia Y. Hartmann Espinosa

27 de octubre del 2024

## Resumen

El trabajo aborda la problemática de la inclusión laboral de la comunidad LGTBIQ+ en DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA, una empresa colombiana del sector de telecomunicaciones y construcción. A pesar de la creciente relevancia de la diversidad e inclusión en el ámbito laboral, la empresa enfrenta desafíos significativos debido a la falta de políticas inclusivas claras y efectivas. Esto afecta negativamente el ambiente de trabajo, la retención de talento y la competitividad de la organización.

El informe examina el contexto legal en Colombia, donde existen leyes contra la discriminación, pero su implementación en el sector privado es insuficiente. Además, se identifican las diferentes estrategias que se han implementado a nivel mundial y las redes de apoyo que existen en Colombia.

Finalmente se encontrará un análisis de encuestas y de observación que revela la percepción, las actitudes y los comportamientos de los colaboradores de DR&MR en cuanto a inclusión de la comunidad LGTBIQ+ teniendo en cuenta grupos de diferentes edades y géneros.

## Planeamiento del problema

En Colombia, la inclusión y diversidad en el ámbito laboral han cobrado cada vez más importancia, reflejándose en la implementación de políticas y prácticas inclusivas. Sin embargo, la realidad muestra que hay un largo camino por recorrer, especialmente en sectores tradicionalmente dominados por estereotipos de género, como la construcción y servicios.

A pesar de la existencia de leyes que prohíben la discriminación por orientación sexual e identidad de género, como la Ley 1482 de 2011, la implementación efectiva de estas políticas en

el sector privado sigue siendo limitada y desigual. Según un informe del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística), aproximadamente el 12% de la población colombiana se identifica como parte de la comunidad LGTBIQ+, y un estudio de la Superintendencia de Subsidio Familiar en 2022 reveló que más del 65% de las personas LGTBIQ+ han experimentado algún tipo de discriminación en su lugar de trabajo (DANE, 2024) (SIC, 2022).

DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA, con 18 años de experiencia en diseño y construcción a nivel nacional, se enfrenta a desafíos comunes en el sector en cuanto a la inclusión de la comunidad LGTBIQ+. En el sector de la construcción en Colombia, un estudio de Colombian Diversity in Construction Report 2021 indicó que solo el 4% de las empresas tienen políticas claras de inclusión LGTBIQ+, y alrededor del 40% de los empleados LGTBIQ+ en este sector han reportado sentirse inseguros al revelar su orientación sexual o identidad de género en el lugar de trabajo (Infobae, 2022) (Colombia Diversa, 2021).

La falta de políticas inclusivas específicas y de programas de sensibilización dentro de DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA puede perpetuar un entorno laboral donde las personas LGTBIQ+ se sientan obligadas a ocultar su identidad. Esto no solo afecta su bienestar emocional y psicológico, sino que también limita sus oportunidades de desarrollo profesional y puede aumentar la rotación de personal; de acuerdo con el informe de Human Rights Campaign, indica que las empresas con políticas inclusivas experimentan un 21% menos de rotación de empleados en comparación con aquellas que no las tienen (Función Pública, 2011).

Las barreras culturales y la falta de conciencia sobre la importancia de la inclusión siguen siendo un obstáculo significativo, Según la encuesta Diversity and Inclusion Index 2022 de

Thomson Reuters, solo el 30% de las empresas en América Latina considera la inclusión LGTBIQ+ como una prioridad estratégica. En Colombia, aunque ha habido avances, muchas empresas aún no cuentan con mecanismos adecuados para proteger a sus empleados LGTBIQ+ de la discriminación y el acoso. Esto se refleja en la percepción de los empleados: según un estudio de la Cámara de Comercio LGBTI de Colombia, el 72% de las personas LGTBIQ+ en el sector privado sienten que las políticas de inclusión en sus lugares de trabajo son insuficientes o no se aplican de manera efectiva.

## **Descripción del problema**

DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA, una empresa con 18 años en el mercado de diseño y construcción, refleja las dificultades típicas de este sector en la adopción de políticas inclusivas y en la promoción de un entorno de trabajo seguro y respetuoso para sus empleados LGTBIQ+.

Aunque algunas organizaciones en el sector han comenzado a implementar políticas de inclusión, en muchos casos estas medidas son superficiales y no logran provocar un cambio cultural profundo. Estudios indican que más del 65% de las personas LGTBIQ+ en Colombia han experimentado algún tipo de discriminación en el lugar de trabajo, lo que puede tener un impacto negativo en su bienestar y en su rendimiento laboral. Además, un entorno no inclusivo no solo afecta a los empleados directamente involucrados, sino que también puede tener repercusiones significativas para la organización en general.

Un estudio de Human Rights Campaign sugiere que las empresas que no promueven la inclusión LGTBIQ+ enfrentan un 21% más de rotación de personal en comparación con aquellas que lo hacen, lo que puede resultar en costos adicionales de contratación y capacitación (Human

Rights Campain, s.f.). La falta de diversidad también limita la capacidad de la empresa para innovar y adaptarse a un mercado en constante cambio, disminuyendo su competitividad y atractivo en el mercado.

En este contexto, el problema central que enfrenta DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA es la carencia de una estrategia clara y efectiva para la inclusión de la comunidad LGTBIQ+. La ausencia de medidas concretas no solo impide la plena integración de estos empleados, sino que también afecta la cohesión interna, la moral de los empleados y la reputación de la empresa, limitando su potencial de crecimiento y desarrollo en un entorno empresarial que valora cada vez más la diversidad y la inclusión.

### **Formulación del problema**

¿Cuáles estrategias de inclusión y diversidad en el ámbito laboral para la comunidad LGTBIQ+ existen y se adaptan a la empresa DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA?

### **Objetivo general**

Diseñar una política de diversidad e inclusión con las diferentes estrategias que existen en el ámbito organizacional para DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA.

### **Objetivos específicos**

- Identificar como las empresas en países desarrollados, como Estados Unidos, han incluido la comunidad LGTBIQ+ en sus procesos organizacionales, la importancia y el efecto que ha tenido dentro de éstas.
- Validar la situación actual frente a la inclusión laboral de la comunidad LGTBIQ+ en la organización DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA y determinar si existen políticas corporativas o normativas que respalden dichas iniciativas.

- Conocer los programas o redes de apoyo más destacados en Colombia que brindan acompañamiento a las diferentes entidades del sector privado empresarial en cuanto a la comunidad LGTBIQ+.

## **Conveniencia del proyecto**

Hoy en día Colombia muestra un panorama de crecimiento en cuanto al tema de inclusión laboral; el país se encuentra dando un paso importante frente a este tema, principalmente para la comunidad LGTBIQ+. Actualmente, se habla con frecuencia de esta comunidad siendo una parte significativa de población en el país, muchos de los jóvenes, quienes son el futuro de este, hacen parte de la comunidad LGTBIQ+.

En Colombia se ha logrado evidenciar que los jóvenes son personas que se están formando para salir altamente capacitados en las diferentes áreas que existen, lo cual podría traer un efecto negativo para aquellas organizaciones que no quieran adquirir este talento dentro de estas; se estaría desaprovechando el talento que tal vez no se ha encontrado por el sesgo de evitar la contratación de personas con diferencias.

De igual forma, muchos empresarios han mostrado interés por conocer cómo abordar estos temas dentro de sus organizaciones y como aplicarlos dentro de estas, buscando datos, informes, artículos que aborden estos temas, desde sus implicaciones hasta sus efectos, por lo cual, es relevante y de gran ayuda dar a conocer esto con esta investigación referente al tema de la comunidad LGTBIQ+ a una organización que hoy en día no está abierta a estos cambios que han venido sucediendo sobre la inclusión como lo es DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA.

Desde la especialización en gestión humana se ha evidenciado la importancia de implementar políticas de inclusión en la comunidad LGTBIQ+, esto permitirá realizar procesos de selección y contratación transparentes y equitativos para los participantes, dando importancia a las capacidades de las personas más allá de su aspecto físico, estilo y forma de pensar.

Estas medidas permiten a los trabajadores contar con un acompañamiento frente a situaciones que puedan surgir en su rol laboral y de igual forma favorecer a los empresarios por promover la igualdad y proteger los derechos humanos de los trabajadores.

Creemos en la igualdad de condiciones, que las personas sean tratadas con respeto eliminando prácticas discriminatorias y valorando las capacidades, aptitudes y conocimiento.

## **Marco Teórico**

La inclusión laboral se refiere al proceso mediante el cual se garantiza que todas las personas, independientemente de su origen, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o cualquier otra característica personal, tengan igualdad de oportunidades en el entorno laboral. Las empresas que promueven la inclusión laboral desarrollan estrategias para atraer, retener y promover el talento diverso dentro de la organización. Esto incluye políticas de contratación justa, programas de formación sobre diversidad e inclusión, y la adopción de un liderazgo inclusivo que fomente la equidad en todos los niveles de la organización (Huepe, 2023).

La inclusión LGTBIQ+ es el esfuerzo y el compromiso para crear un entorno acogedor y de apoyo dentro de varios entornos sociales como lugares de trabajo, colegios y comunidades, que abarca a las personas que se identifican dentro de la comunidad LGTBIQ+. El objetivo de

esta es crear un entorno de aceptación y apoyo donde las personas LGTBIQ+ sientan que pueden prosperar, contribuir y ser valoradas por sus identidades únicas (Harding Evans, 2023).

Este entorno se construye por medio de estrategias inclusivas, las cuales se refieren a un conjunto de políticas, procesos y prácticas que tienen como objetivo integrar activamente a personas de diversos orígenes, identidades de género, orientaciones sexuales y otras características en el entorno laboral. Estas estrategias buscan garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, fomentando un ambiente donde las diferencias son valoradas y respetadas. Algunas de las prácticas comunes incluyen capacitaciones en diversidad, creación de comités de inclusión, y políticas de no discriminación (deloitte, 2022).

A pesar de que se ha venido trabajando en el tema de inclusión para la comunidad LGTBIQ+ y que han logrado resultados positivos frente a sus derechos, aún se notan las diferencias para ellos en comparación con las personas que no se catalogan dentro de esta, siendo una de las más relevantes la inclusión laboral, por esta razón es necesario abordar el tema, ya que este movimiento ha cogido gran relevancia en este aspecto y cada vez está siendo más fuerte.

Desafortunadamente, en los lugares de trabajo se presentan grandes desafíos para las personas LGTBIQ+, debido a la discriminación, a los prejuicios o la falta de políticas inclusivas dentro de las organizaciones. De hecho, se realizó una encuesta en el año 2022 donde se logró evidenciar que el 70% de los encuestados habrían sufrido algún tipo de discriminación o acoso en el lugar de trabajo (Harding Evans, 2023).

Un estudio realizado por the Williams Institute on Sexual Orientation and Gender Identity Law and Public Policy, informó que más de un tercio de los empleados LGTBIQ+ suele

renunciar voluntariamente por el trato recibido por sus empleadores en función a la identidad de género y su orientación sexual (Harding Evans, 2023).

La discriminación laboral ocurre cuando un empleado o candidato a un puesto de trabajo es tratado de manera desigual debido a características personales como raza, género, religión, discapacidad o edad. Este trato desigual puede manifestarse en decisiones de contratación, asignación de tareas, oportunidades de promoción, salarios y despidos (Cámara de Comercio, 2022).

Es necesario conocer las diferentes formas en las que estas personas LGTBIQ+ son discriminadas y no son tenidas en cuenta dentro de las organizaciones o no le dan la importancia que esto representa; de acuerdo con Harding Evans (2023), existen cinco maneras de discriminación laboral:

- **Discriminación en reclutamiento:** Se rehúsan a contratar una persona de la comunidad LGTBIQ+.
- **Terminación de contrato:** Despido o menos oportunidades de ascenso dentro de la organización.
- **Inequidad salarial:** Proporcionarles salarios más bajos, menos beneficios o un trato diferente.
- **Aislamiento:** Prácticas de exclusión en todos los espacios dentro de la organización, ya sean eventos, actividades, lugar de trabajo o redes profesionales.
- **Acoso:** Realizar comentarios ofensivos, utilizar apodosos o nombres despectivos y crear espacios amenazantes para las personas LGTBIQ+.

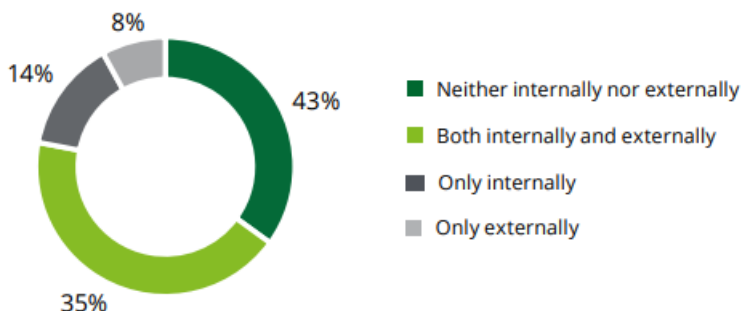
Estos tipos de discriminación hacen que las personas LGTBIQ+ disminuyan su bienestar y su satisfacción llevando consigo a una baja productividad laboral, así mismo, se logra la pérdida de talentos potenciales, se incurre en incumplimientos legales y la imagen de la organización queda en un posicionamiento bajo, ya que se convierte en un lugar de trabajo no deseado para muchos.

De acuerdo con un estudio realizado por Deloitte (2023), donde se entrevistaron a 5.474 personas de la comunidad LGTBIQ+ de diferentes sectores empresariales y 13 países alrededor del mundo, se evidenció que una minoría de organizaciones demuestra un compromiso con la inclusión LGTBIQ+ tanto internamente (acciones únicamente dentro de la organización) como externamente (acciones fuera de la organización).

Alrededor del 35% de los encuestados afirmaron tener empleadores que se preocupan por la comunidad LGTBIQ+, el 43% afirmó que sus empleadores no son conscientes o no están seguros del compromiso de la organización con esta comunidad y el 22% citó a sus empleadores de como realizan este compromiso con la comunidad LGTBIQ+, de este porcentaje el 14% lo realiza de manera interna y el 8% de manera externa, mencionaron que sus empleadores mediante los medios de comunicación dan a conocer la importancia de la inclusión de esta comunidad en sus labores, al igual que por medio de las campañas de reclutamiento (Deloitte, 2023).

## **Figura 1**

*Compromiso de los empleadores con la comunidad LGTBIQ+*



Nota. La figura muestra los porcentajes de compromiso que tienen las organizaciones con los empleados de la comunidad LGBTBIQ+. Fuente: Deloitte (2023).

Se evidenció que los colaboradores pertenecientes a esta comunidad buscan una organización en la cual sentirse cómodos para realizar su trabajo y donde puedan expresarse sin temor con sus colegas de los diferentes niveles organizacionales (gerentes, líderes, pares etc.); se identificó que al ellos observar que la organización no está apoyando la inclusión de las personas LGBTBIQ+ prefieren buscar organizaciones que si lo hagan y trabajar para ellas, ya que esto genera un impacto positivo en sus vidas y en su lugar de trabajo, les brinda estabilidad personal y laboral (Deloitte, 2023).

Una política inclusiva se refiere a las normas, acciones y procedimientos que una organización implementa con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades, el respeto y la inclusión de personas de diversos orígenes, identidades y características, sin discriminación alguna. Estas políticas buscan eliminar barreras que puedan afectar a grupos tradicionalmente marginados y asegurar que todos los individuos tengan acceso equitativo a recursos y oportunidades en el entorno laboral, académico o social (Smith, 2021).

Adrien Gaubert (2023), cofundador de la organización myGwork afirma que actualmente contar con inclusión laboral es un factor esencial para atraer y retener el talento joven, empleados

de la generación Z, personas nacidas en los años 90s a los 2000, para esto es necesario que las organizaciones cuenten con políticas que demuestren que sus líderes se preocupan por el bienestar de los colaboradores, brinden un buen ambiente laboral y promuevan un sentido de pertenencia con la organización para la comunidad LGTBIQ+.

Estas políticas deben contener un lenguaje neutral en cuanto al género y ser inclusivas, por ejemplo, otorgar a todos los colaboradores, independiente del género, la licencia parental, donde se incluyan a las parejas del mismo sexo, junto con los beneficios adicionales de atención medica que puedan ofrecer las organizaciones, de igual forma, contar con políticas que cuentan con tolerancia cero hacia todas las formas de acoso, incluida la discriminación de la comunidad LGTBIQ+, esto podría compartirse desde el ingreso de la persona a la organización, por medio de la contratación, el reglamento de trabajo y el proceso general de incorporación donde se destaque la política y las consecuencias que trae el incumplimiento de esta (Gaubert, 2023).

Las organizaciones podrían respaldar estas políticas, realizando capacitaciones en diversidad, equidad e inclusión (DEI) que instruyan en cómo ser conscientes de los prejuicios inconscientes que se presentan para la comunidad LGTBIQ+, que orienten en como denunciar comportamientos inapropiados y en como denominar a los colaboradores trans y/o no binarios sin causar ofensa alguna (Gaubert, 2023).

Gaubert (2023) también refiere en ver esto como una alianza para mantener una cultura inclusiva y correcta en las organizaciones, expone la importancia de involucrarse en estos temas a nivel externo, como lo es la participación en el evento por el orgullo LGTBIQ+ o la intervención en foros que traten este tema, de tal forma que se pueda forjar una red LGTBIQ+ activa.

“Utilizar cualquiera de estas estrategias dentro de la organización puede ayudar a las empresas a atraer y retener talento LGTBIQ+, especialmente a las generaciones más jóvenes. Mejorará la reputación como empleador de elección, y le dirá a los clientes existentes y potenciales que es una marca inclusiva” (Gaubert, 2023).

Estas estrategias se han convertido en un pilar fundamental en la gestión moderna de recursos humanos, especialmente en el contexto de las crecientes demandas por equidad y diversidad en el trabajo. Un informe de 2020 sobre diversidad en el trabajo destaca que las empresas con políticas inclusivas no solo logran mayor retención de talento, sino también mejoran el clima organizacional y la innovación (deloitte, 2022).

Para las organizaciones no es solo importante generar una buena imagen o estar dentro de las empresas inclusivas y velar por el bienestar de sus empleados de la comunidad LGTBIQ+ sino que también buscan contar con una fuerza laboral diversa que les contribuya a disminuir los costos y a tener una mayor rentabilidad. De acuerdo con un informe realizado por McKinsey sobre la diversidad en el lugar de trabajo, se demostró que las empresas que cuentan con diversidad laboral tienen un 35% de rendimientos financieros más alto que los promedios nacionales de los Estados Unidos de América (Dyson, s.f.).

Para este país desarrollado por medio de un estudio realizado por Out Now Consulting, se demostró que la economía estadounidense podría ahorrar 9 mil millones de dólares anuales si las organizaciones fueran más efectivas en la implementación de políticas de diversidad e inclusión laboral para la comunidad LGTBIQ+. De igual forma, los empleadores se beneficiarían en cuanto a los costos legales, ya que estos serían más bajos relacionados con demandas por discriminación (Dyson, s.f.).

Ahora bien, si las organizaciones quieren contar con colaboradores de gran talento y potencial, deberán expandir su búsqueda demográfica incluyendo a la comunidad LGTBIQ+, para esto es necesario adaptar su enfoque de reclutamiento para cumplir con las expectativas de las personas que pertenecen a esta comunidad, para lo cual Dyson (s.f.) señala tres formas de reclutar:

- **Hacer investigación de mercado:** Realizar encuestas que permita a las organizaciones conocer los intereses y necesidades de las personas LGTBIQ+, para así, poder crear mensajes amigables en las ofertas de trabajo y las comunicaciones de los reclutadores.
- **Crear un proceso de reclutamiento amigable:** Contar con un proceso integral con reclutadores que tengan experiencia en la evaluación de candidatos diversos; así mismo, realizar este proceso inicialmente con aprendices, de tal forma que por medio de ellos se pueda ir adquiriendo talento dentro de la organización y se les dé la oportunidad de entrar a esta como colaborador.
- **Referencias de empleados:** Las organizaciones deben dar a conocer a sus colaboradores que buscan activamente y fomentan la contratación de empleados LGTBIQ+ para cubrir cualquier vacante, esto con el fin de que el mensaje se dé a conocer a otras personas y la organización sea reconocida por su labor en la inclusión.

Una vez se cuente con personal LGTBIQ+ dentro de las organizaciones, podría realizarse un programa de inclusión, donde se respalde a las personas pertenecientes a esta comunidad, ya sea por medio de talleres, charlas, capacitaciones o espacios que permitan al colaborador sentirse cómodo y apoyado por parte del área de gestión del talento humano y así mismo de las demás áreas dentro de la organización (Dyson, s.f.).

De igual forma, las organizaciones podrían colaborar con empresas dedicadas a apoyar la comunidad LGTBIQ+ externas y alentar a todos sus colaboradores, no solo los que pertenezcan a esta comunidad, a participar en eventos patrocinados por este tipo de organizaciones. Por medio de esto se logra alinear los valores corporativos con los de aquellas que se dedican al cuidado de la comunidad LGTBIQ+ y, además, dan un mensaje de igualdad tanto a nivel interno como externo (Dyson, s.f.).

Para este año 2024, donde se habla más acerca de un lugar de trabajo inclusivo, la organización Superscript (2024), indagó por medio de conversaciones con seis empresarios LGTBIQ+ y defensores de la diversidad e inclusión, cuáles eran los aspectos más relevantes para tener en cuenta al construir un lugar de trabajo inclusivo, a lo que ellos nombran consejos que podrían ser tenidos en cuenta por las organizaciones que quieran abrirse al cambio.

Es importante conocer a la persona, las organizaciones deben apoyar a su personal LGTBIQ+ entendiendo que todos son diferentes. Es necesario crear espacios donde se realice una interacción empleador - empleado y se les permita expresar, si así lo desean, algún problema o situación que estén presentando, generar confianza (Superscript, 2024).

Las organizaciones deben respaldar el que una persona LGTBIQ+ cuente su historia y se exprese abiertamente ante su identidad sexual o género, de esta forma promueven la seguridad y pertenencia. “Una de las partes más importantes de ser LGTBIQ+ inclusivo es compartir mi historia abiertamente y crear una cultura positiva dentro del equipo”, dice la coach y business mindset, la Dra. Morgana McCabe Allan (Superscript, 2024).

Es necesario que los programas, las políticas y demás actividades realizadas en la organización sean dirigidas a todo el mundo, ya que muchas veces hay colaboradores que aún no

se sienten cómodos compartiendo su identidad sexual o género y al ser esto una decisión propia, la empresa debe hacerlo llegar a todo el mundo (Superscript, 2024).

Crear una comunidad o unirse a una red LGTBQ+ donde se tengan objetivos claros, responsabilidades, recursos y el apoyo de los líderes de más alto nivel en las organizaciones es crucial para establecer esta cultura inclusiva dentro de las organizaciones, es necesario contar con el apoyo de las personas que no hacen parte de la comunidad LGTBQ+ y entender que la inclusión no es un tema que solo lo construye la persona al mando de la organización, sino que también todos los que hacen parte de esta pueden contribuir a fortalecerla y aplicarla (Superscript, 2024).

Es relevante que las organizaciones que hagan parte de redes de apoyo a la comunidad LGTBQ+ lo hagan saber tanto a nivel interno como externo, por ejemplo, en la organización Accenture utilizan un cordón con los colores del arcoíris para sus pases de seguridad, de igual forma en la empresa YouGov, tienen stickers en sus escritorios para mostrar la membresía y apoyo a las redes que pertenecen, son formas de dar a conocer la importancia que se le da el tema en la organización (Superscript, 2024).

Ser una organización inclusiva no es tarea fácil, es un proceso en constante evolución u objetivo al que deben llegar paso a paso las empresas, no es un tema que se pueda realizar de un día para otro, no existe organización inclusiva perfecta, siempre debe haber un trabajo sobre esto día a día. De igual forma, se debe entender que no todas las personas que se identifican dentro de esta comunidad sufren los mismos tratos, por ejemplo, las personas trans, aún son un género que es difícil de aceptar por la sociedad por lo cual es necesario tener compasión y brindar el apoyo requerido (Superscript, 2024).

Aspectos como el manejo de términos al expresarse, dejar que cada persona elija la manera en la que quiere ser llamado o el uso de pronombres son pequeños detalles a tener en cuenta por las organizaciones que hacen la diferencia para la comunidad LGTBIQ+, ya que podría evitarse algún termino ofensivo para ellos. De igual forma, si la organización no está apoyando esta comunidad y no ha hecho nada que contribuya al cuidado de esta, no tienen por qué aparentar que, si lo realizan, ya que esto también puede ser una ofensa para quien contribuya a la comunidad LGTBIQ+ (Superscript, 2024).

Crear una política inclusiva dentro de la organización no es tarea difícil, hoy en día existen plantillas gratuitas que pueden descargarse de internet e incluso hay otras empresas que se dedican a las organizaciones incluyan este tipo de políticas en su lugar de trabajo, por lo cual es lo que más se recomienda si se quiere empezar a ser una empresa que contribuya a la igualdad, la diversidad y la inclusión (Superscript, 2024).

Muchas organizaciones realizan encuestas para monitorear y medir el progreso de su inclusión en el lugar de trabajo, esto también los ayuda a encontrar que deben reforzar para seguir con sus prácticas inclusivas del LGTBIQ+ correctamente. Por ejemplo, la empresa lowe's home improvement implementa una encuesta voluntaria que les pregunta sobre su orientación sexual e identidad de género para tener datos de la población LGTBIQ+ en la organización y así poder satisfacer mejor sus necesidades y crear nuevas maneras de abordar el tema de la inclusión (U.S. Chamber of Commerce Foundation, 2023).

También existe la creación de un grupo de consejeros dentro de la organización conformado por personas de diferentes áreas que pertenezcan a la comunidad LGTBIQ+, los cuales velan porque se realicen prácticas que apoyen estos temas para toda la organización, así

mismo de asesorar a la organización para que realmente se realicen prácticas de inclusión efectivas y actuales (U.S. Chamber of Commerce Foundation, 2023).

Después del Covid 19, varias organizaciones americanas repensaron y reflexionaron acerca del tema lo que los hizo darle más importancia al tema de apoyo a la comunidad LGTBQ+. Empresas como Greenleaf Job Training Services añadió políticas y programas que prohíben la discriminación basada en la orientación sexual y la identidad de género, realizaron capacitaciones sobre estos temas y la defensa pública de los empleados LGTBQ+ en el trabajo (U.S. Chamber of Commerce Foundation, 2023).

La organización Duke Energy realizó ajuste a sus iniciativas frente a la discriminación e inclusión, brindando a los empleados una plataforma virtual, Let's talk about it, la cual cubre muchos temas sobre inclusión y discriminación, desde los jóvenes LGTBQ+ hasta como ser un aliado inteligente, por medio de esta los colaboradores charlan acerca de cómo se han visto afectados por estos temas en su vida personal y laboral (U.S. Chamber of Commerce Foundation, 2023).

Desde las empresas es importante eliminar las barreras que existen frente a la discriminación en el ámbito laboral. En Colombia algunas entidades proporcionan mecanismos que identifican el avance de las organizaciones en el sector privado y público en cuando a inclusión para garantizar un entorno laboral sano y libre de discriminación (secretaría de la mujer, 2022).

Organizaciones como (sentiido, 2024) han creado periodismo digital real frente a la comunidad LGTBQ+ realizando un análisis libre de prejuicios. También ofrecen consultorías y capacitaciones a empresas del sector público y privado, lo que ha permitido reconocer la

existencia de nuestra diversidad que cada persona es única y valiosa aceptando los gustos y sexualidad (Voz de América, 2024).

Con el ánimo de brindar calidad de vida a la población trans, nace la primera clínica de género en Bogotá la cual permite brindar atención segura y según las necesidades de cada paciente. Este programa da apoyo no solo a la comunidad LGTBQ+ sino también a empresarios que deseen orientar a sus trabajadores con temas de tratamiento específicos como: tratamiento de hormonas, intervenciones y cirugías (Voz de América, 2024).

Muchas organizaciones desean avanzar en inclusión a nivel corporativo sin embargo no es una tarea fácil por falta de herramientas o una metodología práctica y clara. La ARL SURA tiene con objetivo “Plantear algunas iniciativas conceptuales y metodológicas que orienten a las empresas en temas de equidad de género e inclusión y que puedan ser identificadas, aplicadas o fortalecidas; al interior de sus ciclos u operaciones de negocio” (ARL SURA, 2022).

En la búsqueda de articular buenas prácticas empresariales la entidad Proantioquia tomó las siguientes empresas antioqueñas como ejemplo en equidad de género: Grupo Éxito, Avon, Bancolombia, Jaime Arteaga y Asociados, Grupo Nutresa, Construcciones el Condor, Comfama, Renault, Zigin Continental Gold, Constructora Contex SAS BIC, Corporación Parque Explora, Globalista (Proantioquia, 2020).

Los criterios por evaluar fueron: prácticas efectivas para reducir la desigualdad salarial, procedimientos óptimos de contratación y selección de personal, balance entre vida familiar, personal y laboral, prácticas adecuadas para prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia contra la mujer. Con estas prácticas se demuestra que si es posible transformar la cultura

organizacional de las empresas de una forma efectiva en diversidad e inclusión (Proantioquia, 2020).

Las normas de conducta definen las acciones que las empresas deben de tomar para cumplir su deber de respetar los derechos de la comunidad LGTBIQ+, también las medidas que deben de implementar para combatir la discriminación y los abusos de los derechos humanos en la sociedad. La Oficina de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (Nueva York y Ginebra, 2022) emite la guía completa con la finalidad de conseguir apoyo de las empresas para tener buenas prácticas en la población LGTBIQ+.

Una cultura inclusiva promueve un ambiente de trabajo sano y diverso, desde los entornos laborales es importante reconocer la lucha de la comunidad (Carolina Rodríguez Mayo, 2023) Esto puede incluir programas de capacitación laboral, acceso a recursos financieros y apoyo en el desarrollo de habilidades empresariales. Además, es importante promover la educación y la sensibilización en la sociedad para reducir la discriminación y el estigma hacia las personas “*trans*”.

En Colombia, el marco legal que regula la inclusión laboral y prohíbe la discriminación está principalmente compuesto por la Constitución Política y diversas leyes que refuerzan los principios de igualdad y no discriminación.

La Constitución Política (1991) prohíbe cualquier forma de discriminación, especialmente en el ámbito laboral, donde se garantiza la igualdad de derechos para todos los ciudadanos. Adicionalmente, la Ley 1482 de 2011 establece sanciones para aquellos actos de discriminación que afecten los derechos fundamentales de las personas. En el contexto laboral, las empresas están obligadas a garantizar ambientes de trabajo libres de discriminación y a

adoptar políticas que promuevan la igualdad de oportunidades DR&MR, al no contar con políticas inclusivas formales, se encuentra en una posición de vulnerabilidad, ya que incumplir con la normativa puede no solo afectar la imagen de la empresa, sino también llevar a sanciones legales según lo establece la Ley Antidiscriminación y el Código Sustantivo del Trabajo (SIC, 2022).

En el código Sustantivo del Trabajo: También establece el principio de igualdad en las relaciones laborales y prohíbe prácticas que puedan conducir a la exclusión o discriminación dentro del lugar de trabajo (Código Sustantivo de Trabajo, 2020).

El marco legal para la implementación de políticas inclusivas en el ámbito laboral está respaldado por la Constitución Política y leyes como la Ley 1482 de 2011, que prohíben la discriminación basada en la orientación sexual e identidad de género. Estas normativas obligan a las empresas a promover ambientes laborales inclusivos y garantizar el respeto por los derechos de las personas LGTBIQ+. Además, las guías emitidas por entidades como la Superintendencia de Industria y Comercio refuerzan la importancia de implementar políticas inclusivas que promuevan la diversidad y eviten la exclusión en el lugar de trabajo, pero la falta de políticas de inclusión en DR&MR sugiere que la empresa no ha integrado estas disposiciones legales en sus prácticas cotidianas, lo que podría conducir a situaciones de discriminación, aunque no haya intención explícita de excluir a algún grupo (SIC, 2022).

DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA no ha establecido normas formales para garantizar la participación equitativa de todas las personas, ni ha desarrollado procedimientos para gestionar el respeto a la diversidad y la inclusión. Sin estos mecanismos, la

empresa corre el riesgo de perpetuar un ambiente de trabajo en el que la discriminación, aunque no sea intencional, puede ocurrir sin mecanismos efectivos para corregirla (Centeno, 2021).

## **Marco Institucional:**

DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LTDA es una empresa con una alta experiencia en las áreas de diseño, construcción y ejecución de diversos proyectos especializados en mano de obra para el área de Telecomunicaciones y Redes Eléctricas. Son una Sociedad jurídica con domicilio en Bogotá D.C, inscritos en la cámara de comercio de Bogotá desde el año 2005.

DR&MR tiene su sede principal en Bogotá, ubicada en la Carrera 74 N.º 63F – 60, Barrio El Encanto. Además, cuenta con presencia en otras ciudades importantes de Colombia, como Pereira, Medellín, La Dorada, Santander, Cali, Norte de Santander, Mosquera, Valledupar, Bosconia, Curumani, Aguachica, Riohacha.

Fundada en abril de 2005 por dos compañeros universitarios que hoy en día son los socios mayoritarios, DR&MR comenzó sus actividades como contratista en proyectos de telecomunicaciones para empresas reconocidas como COBRA, SICTE y AZTECA. El talento joven y la calidad de sus proyectos le dieron un factor diferenciador, permitiéndole alcanzar un auge en 2008 con más de 1000 empleados.

A pesar de una crisis en 2014 que casi provoca su cierre, en 2017 DR&MR retomó sus actividades como contratista para Ufinet, empresa española que lidera la construcción de redes de telecomunicaciones en Latinoamérica. Hoy en día, DR&MR sigue siendo uno de los contratistas clave para Ufinet, consolidando su posición en la industria.

Misión: “Nuestro prestigio está consolidado por la experiencia profesional y la política del cumplimiento, puntualidad y compromisos adquiridos con nuestros clientes, dando la certeza de la calidad total y mejoramiento continuo”.

Visión: “DR&MR tiene como objetivo consolidarse como empresa con una estructura compuesta por un equipo humano de profesionales de primer nivel, posesionándonos en el mercado, como una empresa líder en proyectos de ingeniería a nivel nacional e internacional”.

Actualmente, DR&MR cuenta con un equipo de 200 empleados, de los cuales solo 12 son mujeres, lo que resalta una importante oportunidad de fomentar la inclusión y aumentar la participación de mujeres en roles clave dentro de la empresa. Esto es especialmente relevante en un sector como el de las telecomunicaciones, históricamente dominado por hombres.

## **Metodología**

### **Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

El enfoque mixto es una estrategia de investigación que integra tanto métodos cualitativos como cuantitativos en un solo estudio, con el objetivo de explorar y comprender un problema desde varias dimensiones. Según John W. Creswell, uno de los principales exponentes de esta metodología, el enfoque mixto combina la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para ofrecer una visión más completa de la realidad. (Creswell, 2018).

Por consiguiente, el proceso investigativo busca apalancar el análisis de datos mediante un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para explorar el impacto que tiene la inclusión de personas de la comunidad LGTBIQ+ en DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA. A través de la recolección de datos, se pretende examinar los factores

que influyen en el entorno laboral, evaluando cómo la diversidad afecta tanto a la dinámica interna como a la percepción externa de la empresa.

El diseño de la investigación incluirá una encuesta y la observación participante, permitiendo recopilar información suficiente para analizar la problemática de la inclusión LGTBIQ+. Se garantizará la confiabilidad, validez y objetividad del proceso, lo cual es crucial para obtener resultados significativos.

La investigación se centrará en identificar la percepción de los empleados actuales y potenciales, así como del público en general respecto a la inclusión de personas LGTBIQ+ en la empresa. El universo del estudio abarca el sector de las comunicaciones, con DR&MR como objeto de análisis, donde se determinará una muestra representativa que incluya a 200 colaboradores. Se utilizarán instrumentos de encuestas y de observación participante, que incluirán tanto a directivos como a empleados de la organización.

El proceso cuantitativo se llevará a cabo a través de una encuesta que permita determinar patrones de comportamiento y actitudes hacia la inclusión LGTBIQ+. Simultáneamente, por medio de la observación participante, se podrá identificar las percepciones de los empleados sobre el ambiente laboral y la cultura organizacional en DR&MR. Esto se logrará a través de la relación cara a cara y la participación directa con ellos en su ambiente laboral, para argumentar la problemática existente.

Al aplicar un enfoque de investigación mixto, se espera lograr una perspectiva más amplia y profunda sobre los factores que influyen en la inclusión de personas LGTBIQ+ y el impacto que esto genera en DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA. Entre las ventajas de este enfoque se incluye la posibilidad de obtener información más rica y variada,

que permitirá consolidar razonamientos y argumentaciones fundamentadas para abordar la problemática de la inclusión en la empresa.

### **Hipótesis Inicial**

La ausencia de políticas de inclusión laboral en DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA impacta negativamente en la atracción y retención del talento humano calificado, perteneciente a la comunidad LGTBIQ+, lo que genera un entorno menos diverso.

### **Hipótesis Alternativa**

La implementación de políticas inclusivas en DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA mejoraría la percepción de comodidad y seguridad entre los empleados de la comunidad LGTBIQ+, incrementando su permanencia en la empresa y mejorando el clima organizacional.

### **Variables:**

#### **Tabla 1**

##### *Variables dependientes*

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>
Identificar como las empresas en países desarrollados, como Estados Unidos, han incluido la comunidad LGTBIQ+ en sus procesos organizacionales, la importancia y el efecto que ha tenido dentro de estas.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación de políticas inclusivas que aseguran un trato equitativo y oportunidades en el entorno laboral.</li><li>- Uso de estrategias inclusivas LGTBIQ+ desde el reclutamiento, la contratación y demás procesos organizacionales.</li></ul>

<p>Validar la situación actual frente a la inclusión laboral de la comunidad LGTBIQ+ en la organización DR&amp;MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA y determinar si existen políticas corporativas o normativas que respalden dichas iniciativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de políticas de inclusión para la comunidad LGTBIQ+.</li> <li>- Percepción general de los empleados sobre el nivel de inclusión, respeto y equidad que observan en el lugar de trabajo.</li> </ul>
<p>Conocer los programas o redes de apoyo más destacados en Colombia que brindan acompañamiento a las diferentes entidades del sector privado empresarial en cuanto a la comunidad LGTBIQ+.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia y participación en programas o redes de apoyo.</li> <li>- Impacto de los programas de apoyo en las organizaciones.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

### **Población y muestra**

La población objetivo está constituida por los 200 empleados de DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA, quienes se dividen en dos grupos principales, ambos cruciales para el éxito de la empresa:

#### **1. Personal Administrativo (Coordinadores de Proyectos- Administrativos):**

Este grupo está compuesto por los coordinadores de proyectos, quienes son responsables de la planificación, gestión y supervisión de las actividades de instalación y mantenimiento de redes de fibra óptica. Los coordinadores toman decisiones estratégicas y operativas para asegurar el éxito de los proyectos, y personal administrativo como contadora, auxiliar contable y jefe administrativa.

Representan aproximadamente 30% del total de empleados, lo que equivale a 60 empleados.

## 2. Personal Operativo (Encargados de Terreno):

Este grupo incluye a los empleados que realizan trabajos en terreno, tales como la instalación y mantenimiento de redes de fibra óptica. Trabajan en condiciones físicas demandantes y coordinan sus actividades con el equipo administrativo.

Representan aproximadamente 70% del total de empleados, es decir, 140 empleados. Este grupo es vital para evaluar cómo se perciben las políticas de inclusión desde una perspectiva operativa y en el terreno, donde las dinámicas laborales pueden ser diferentes.

### **Muestra**

Para este estudio, se estarán aplicando las encuestas y se realizará el registro de la información por medio de la observación participante a 143 empleados aleatorios de la parte administrativa y operativa, lo que significa que se buscará recopilar datos del 71,5% del total de los trabajadores, es decir, la mayor parte de la organización. Esto permitirá obtener una visión integral de las percepciones sobre la inclusión laboral de la comunidad LGTBIQ+ en la empresa.

### **Justificación**

Al incluir a la mayor parte de los empleados, se podrán identificar patrones y diferencias significativas en las percepciones sobre la inclusión laboral, asegurando que la mayoría de las voces sean escuchadas y representadas en el análisis.

La encuesta constará de preguntas cerradas y preguntas con escala Likert (de 1 a 5) para evaluar diversos aspectos relacionados con la inclusión, tales como:

- **Percepción de respeto y equidad** en el lugar de trabajo.
- **Grado de comodidad de los empleados LGTBIQ+** al expresar su identidad de género u orientación sexual.
- **Conocimiento y percepción de las políticas inclusivas** de la empresa.
- **Satisfacción laboral** en relación con la inclusión y diversidad.

La encuesta será distribuida a todos los empleados a través de medios digitales, garantizando la confidencialidad de las respuestas. Esto fomentará la sinceridad y permitirá obtener datos más precisos sobre las experiencias de los empleados.

Por medio de la observación participante se evaluarán aspectos actitudinales y de comunicación, así mismo el acompañamiento con el psicólogo de la empresa para poder evaluar el comportamiento en el entorno laboral frente al tema de la inclusión LGTBIQ+ de los empleados.

### **Análisis de los datos**

Los datos obtenidos en las encuestas serán analizados utilizando herramientas estadísticas y los encontrados con la técnica de observación participante serán evaluados por la teoría fundamentada, lo que permitirá:

- Evaluar la percepción de inclusión entre todos los empleados.
- Identificar áreas de mejora y efectividad de las políticas de inclusión implementadas en DR&MR.
- Captar las experiencias individuales y subjetivas.

## **Selección de métodos o instrumentos para la recolección de la información:**

Al tratarse una investigación con enfoque mixto se manejará el siguiente esquema de recolección de información:

**Método cuantitativo:** se elaborará un formulario en línea con preguntas que nos proporcione un reporte de información real que permita analizar y medir la percepción de las personas en la empresa DR&MR Comunicaciones y Servicios Ltda.

*Ver: Anexo adjunto INSTRUMENTO- MODELO DE ENCUESTA*

**Método cualitativo:** por medio del método de la observación del participante, se evidenciará de forma natural, cotidiana y habitual el patrón de comportamiento, pensamientos y la interacción de cada persona frente a la comunidad LGTBIQ en el ámbito laboral.

*Ver: Anexo adjunto FORMATO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN.*

## **Técnicas de análisis de datos:**

Al contar con la metodología, el enfoque y el tipo de estudio, se procede a elegir los instrumentos adecuados para la recolección de la información, la cual se analizará y validará, de tal forma que se llegue a unos resultados y por consiguiente a una conclusión en la investigación.

En la siguiente tabla se realizará la descripción de los instrumentos y sus técnicas de análisis, de tal forma que se entienda el concepto de cada una y así mismo, lograr un análisis adecuado para la información recolectada.

## **Tabla 2**

*Técnicas de análisis de datos*

INSTRUMENTOS	TÉCNICAS DE ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN
Observación participante	Teoría fundamentada	<p>Mediante la observación participante, según Taylor y Bogdan (1984), se podrá involucrar el investigador interactuando socialmente con el informante en cualquier escenario, de tal forma que se pueda recoger datos de modo sistemático y no de manera indiscreta (Universidad de Jaén, s.f.). Por medio de esta, se podrán conocer las emociones, opiniones, percepciones de los colaboradores frente al tema de manera natural.</p> <p>El análisis de datos se realizará mediante la teoría fundamentada donde se recopilarán datos, se analizarán y finalmente se construirá una teoría de acuerdo con los resultados.</p>
Encuesta	Estadística descriptiva	<p>Mediante la encuesta con preguntas enfocadas en la inclusión de la comunidad LGTBIQ+, se podrá conocer cómo se sienten los colaboradores de la empresa frente a este tema y la percepción de ellos</p>

		<p>en cuanto al manejo del tema dentro de la organización.</p> <p>El análisis de datos se realizará mediante la estadística descriptiva, resumiendo la información contenida en los datos recogidos.</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis y discusión de los resultados del instrumento cuantitativo**

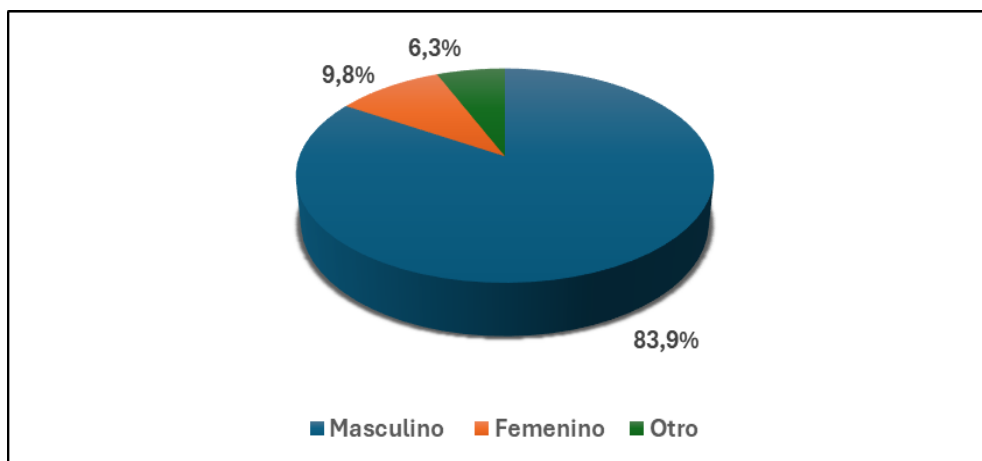
Mediante el instrumento cuantitativo se logró dar respuesta al objetivo específico enfocado en conocer la situación actual de DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA y si realmente los colaboradores están de acuerdo con diseñar una política que permita mejorar, conocer y reconocer la inclusión LGTBIQ+ dentro de la empresa.

En la encuesta se obtuvieron seis rangos de edad, de los cuales, la mayoría de los encuestados se encuentran entre los 26 a 36 años siendo un 30,77 % del total de la muestra; de igual forma, el grupo de edades del 18 a 25, 26 a 33 y 34 a 41 años, equivalen al 72,03% del total de los encuestados, lo cual nos hace validar que las personas jóvenes fueron las que más participación tuvieron al momento de realizar la encuesta.

De acuerdo con el género, se puede observar que el 6,3% de la población se identifica como otro género diferente al masculino y al femenino, lo que nos arroja que existen personas de la comunidad LGTBIQ+ dentro de la organización, lo cual era desconocido al momento de realizar la encuesta. Cabe resaltar que en la población predomina el género masculino con un 83,9%, siendo el femenino representado solo por el 9,8% de la muestra.

**Figura 2**

*Géneros dentro de la organización DR&MR*



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3**

*Rangos de edades y total de encuestados*

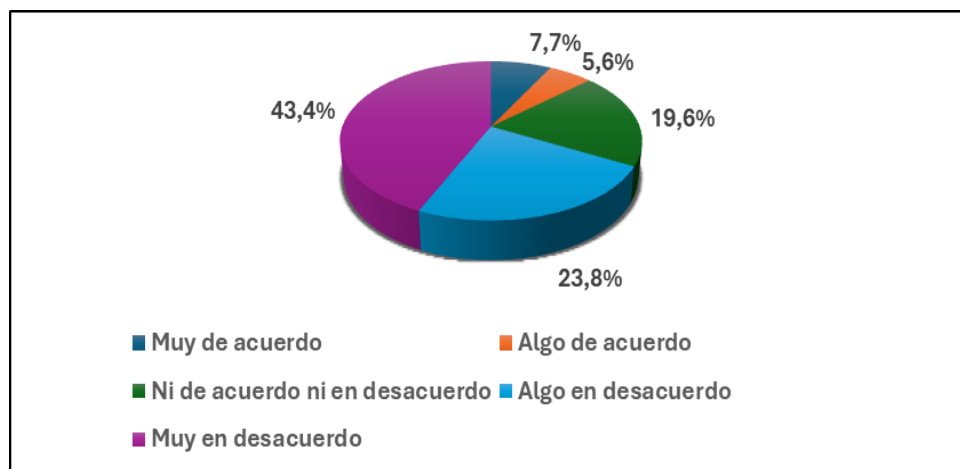
	Masculino	Femenino	Otro	Total	%
<b>Rango entre 18 a 25</b>	14	4	2	20	13,99%
<b>Rango entre 26 a 33</b>	36	5	3	44	<b>30,77%</b>
<b>Rango entre 34 a 41</b>	33	3	3	39	27,27%
<b>Rango entre 42 a 49</b>	26	1	1	28	19,58%
<b>Rango entre 50 a 57</b>	9	1	0	10	6,99%
<b>Rango entre 58 a 65</b>	2	0	0	2	1,40%

Nota. La figura muestra la cantidad de empleados que hacen parte de cada rango de edades y su equivalencia en porcentaje del total de la muestra. Fuente: Elaboración propia.

Se encontró que un 13,3% de personas encuestadas, dicen hay una política o tienen conocimiento de alguna normativa que proteja a las personas de la comunidad LGTBIQ+. Sin embargo, el 67,1% no está de acuerdo con esta afirmación, lo que permite identificar la ausencia o desinformación de este tipo de política en la empresa y da respuesta al objetivo planteado “determinar si existen políticas corporativas o normativas que respalden dichas iniciativas”.

**Figura 3**

*¿La empresa cuenta con políticas específicas que promuevan la inclusión de personas LGTBIQ+?*



Fuente: Elaboración propia

Al tocar el tema de discriminación por género, la mayoría de los encuestados afirmaron que hay ciertos mecanismos para realizar denuncias frente a este tema representado un 48,3% frente a los que no estaban de acuerdo que fue de 37,1% y de los que no opinaron al respecto del 14,7%, esto nos muestra un panorama de desconocimiento de estos mecanismos para la mitad de la muestra, lo que hace que no se lleve un buen control, puesto que, si no se conoce, no se hace uso de estos.

**Figura 4**

*¿Existen mecanismos de denuncia para casos de discriminación por identidad de género u orientación sexual?*

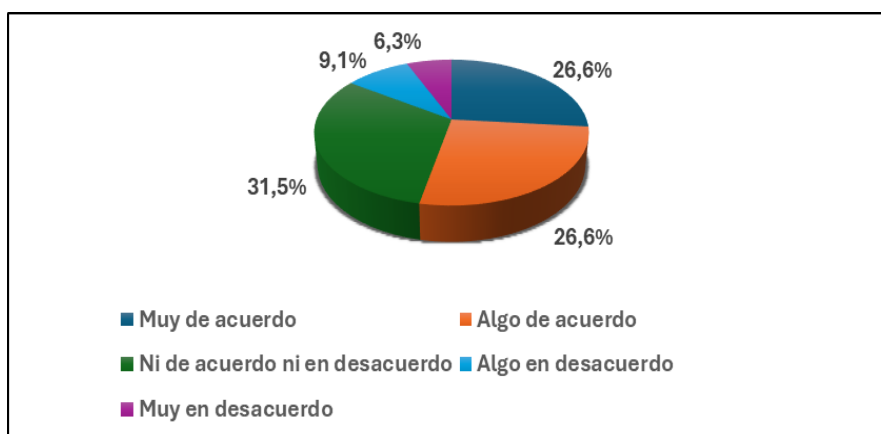


Fuente: Elaboración propia.

Un poco más de la mitad de la muestra, el 53,1%, indicó que la creación de una política de género impactaría de manera positiva al ambiente laboral, esto nos hace validar que la mayoría del personal está dispuesto y a favor de tratar este tema dentro de la empresa, de igual forma, lo ven como algo necesario, ya que al ser una empresa donde predomina el género masculino, no suelen tratarse estos temas tan abiertamente.

**Figura 5**

*¿Percibe que una política de género puede impactar positivamente el ambiente de trabajo?*



Fuente: Elaboración propia.

Aunque la mitad de la muestra cree que al implementar esta política ayudaría a mejorar el ambiente laboral, se encontró una respuesta negativa frente a la barrera que hay dentro de la organización para la implementación de esta; el 36,4% indica que, si existe resistencia y el 35% no opina al respecto, esto podría interpretarse como un ambiente de trabajo rígido frente a este tema. Se logra evidenciar que no hay ese permiso por parte de los directivos o líderes para tratar el tema de manera natural.

## Figura 6

*¿Percibe alguna resistencia o barrera para la implementación de políticas de género en la empresa?*

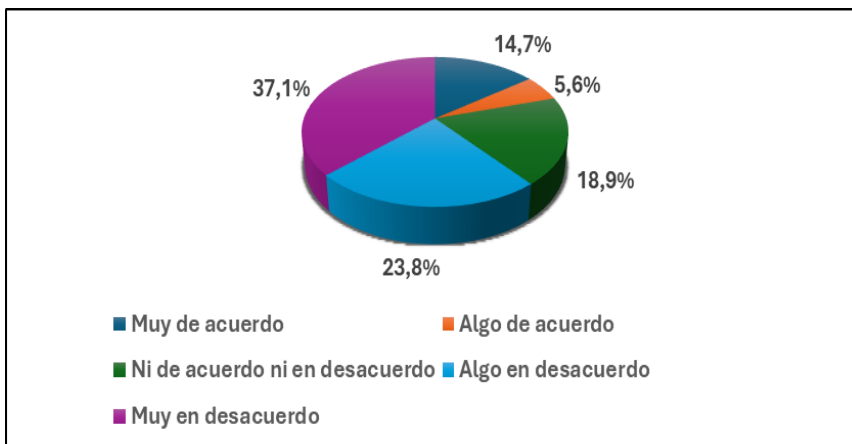


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la cultura se pudieron analizar con los resultados que los encuestados sienten que no hay libertad de expresión, no se promueve la inclusión y no hay respeto frente a esta comunidad. El 60,8% está en desacuerdo con que la empresa apoye estos temas y le dé la importancia y el trato adecuado, de igual forma, hay una dualidad respecto a si los líderes manejan estos temas sin tabú, el 37,1% está de acuerdo y el 37,8% no lo está, por lo cual se puede evidenciar que hay personas muy dispuestas a tocar el tema abiertamente, mientras hay otras que no lo hacen, generando ambientes de trabajo incómodos e incluso desiguales, ya que como se encontró, hay personas que se identifican con otro género. No hay una cultura definida frente a este tema.

### Figura 7

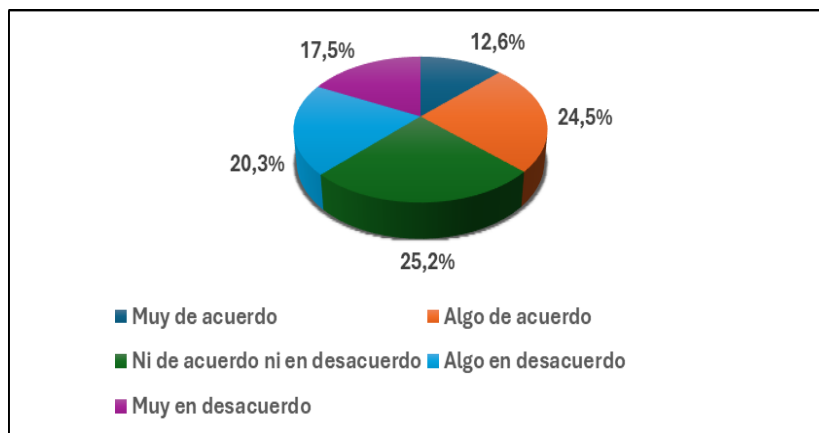
*¿Siente que la empresa promueve un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso hacia las personas LGTBIQ+?*



Fuente: Elaboración propia.

### Figura 8

*¿Considera que sus líderes tratan los temas de diversidad sexual y de género de manera abierta, sin tabú alguno?*



Fuente: Elaboración propia.

Se presume que más de la mitad de los colaboradores encuestados se encuentran abiertos a tocar estos temas, están de acuerdo con conocer más acerca de personas de la comunidad e incluso demuestran agrado de realizar sus labores junto a personas LGTBIQ+. El 72% de la muestra siente comodidad al realizar labores con personas de la comunidad, solo una minoría, el

10,5% no se sentiría cómodo y el 17,5% no opina al respecto, lo que arroja un resultado positivo sobre el relacionamiento con personas LGTBIQ+ y su aceptación en la empresa, para así crear una cultura organizacional inclusiva.

**Figura 9**

*¿Para usted es cómodo trabajar junto a personas de la comunidad LGTBIQ+ en su equipo de trabajo?*



Fuente: Elaboración propia.

La encuesta arroja un porcentaje significativo donde el 53,1% están de acuerdo con que la organización debería promover la inclusión laboral a personas de la comunidad LGTBIQ+ y el 36,4% sin embargo el 31% son neutrales ya sea por desconocimiento del tema o simplemente no les interesa el tema, también se evidenció una parte minoritaria de la oposición frente al tema de un 16,8%. Este resultado evidencia que existe un margen significativo para sensibilizar y educar a los trabajadores sobre inclusión.

**Figura 10**

*¿Cree que la empresa debería hacer más esfuerzos para promover la igualdad en el acceso al empleo para personas LGTBIQ+?*

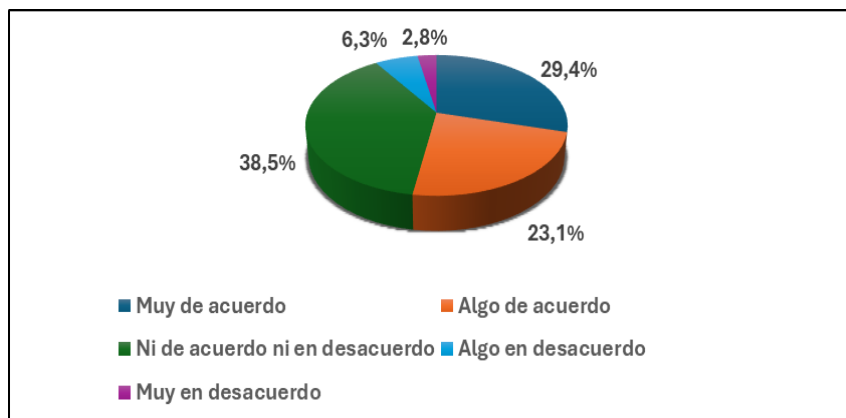


Fuente: Elaboración propia.

El análisis muestra que el 52,4% enfrentan barreras al postularse a los puestos de trabajo lo que indica una preocupación considerable sobre equidad en los procesos de selección. El 38,5% la posición neutral puede reflejar una falta o una percepción clara sobre la dificultad, el 9,1% discrepa. Estos resultados resaltan la necesidad de abordar las barreras y aumentar conciencia sobre igualdad en el acceso de empleo.

### Figura 11

*¿Percibe que las personas LGTBIQ+ enfrentan barreras o dificultades adicionales al postularse para un puesto de trabajo en la empresa?*

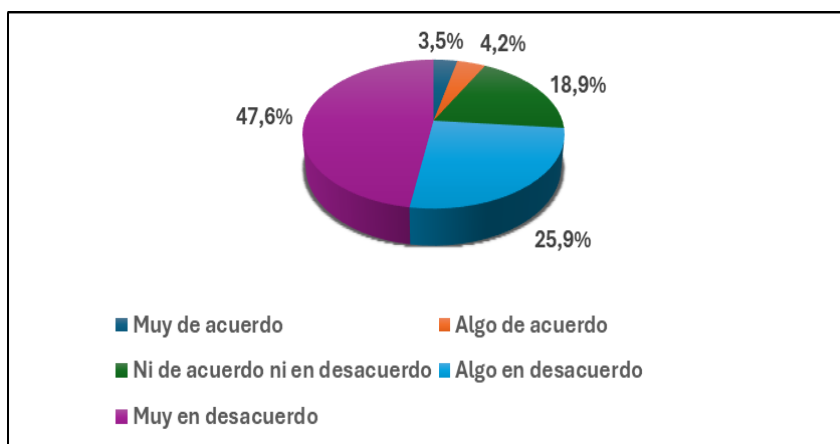


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indican una mayor percepción negativa y en desacuerdo del 73,4% sobre formación e inclusión, solo el 7,7% cree que la empresa ofrece capacitación adecuada mientras el 18,9% se permanece neutral. Esto evidencia la falta de iniciativa de formación en diversidad.

## Figura 12

*¿La empresa ofrece formación o capacitación en diversidad e inclusión, especialmente enfocada en temas LGTBIQ+?*

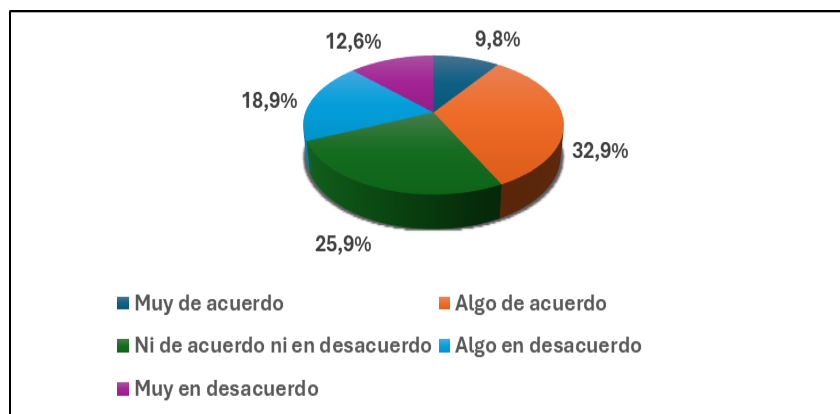


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 42.7% de los encuestados perciben un alto nivel de aceptación por parte de los compañeros y superiores hacia la diversidad en orientación sexual e identidad de género, sin embargo, el 31,5% expresa desacuerdo lo que indica que aún existe resistencia en ciertos grupos y el 25,9% de neutralidad sugiere la necesidad de seguir trabajando en la sensibilización y la inclusión

**Figura 12**

*¿Siente que hay un nivel de aceptación alto por parte de sus compañeros y superiores en cuanto a la diversidad de orientación sexual e identidad de género?*



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados el 60,1% está de acuerdo en que las formaciones sobre diversidad ayudan a reducir prejuicios y estereotipos en el trabajo un 24,5% en neutral lo que podría indicar la falta de experiencia con este tipo de formación, Solo el 15,4% está en desacuerdo lo que refuerza la percepción positiva de esta iniciativa.

**Figura 13**

*¿Cree que las formaciones sobre diversidad ayudan a reducir los prejuicios y estereotipos en el lugar de trabajo?*

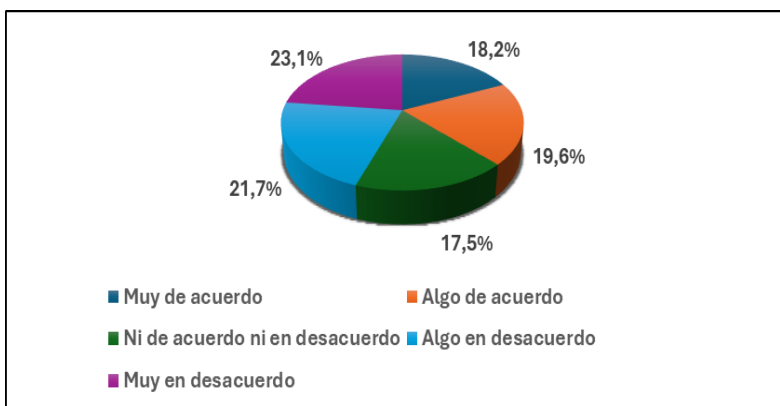


Fuente: Elaboración propia.

El 37,8% ha presenciado o experimentado discriminación basada en orientación sexual o identidad de género en la empresa mientras que un 44,8% esta en desacuerdo con la afirmación el 17,5% se mantiene neutral lo que indica que, aunque hay experiencias de discriminación, también existe una percepción significativa de que no es un problema generalizado.

## Figura 14

*¿Alguna vez ha presenciado o experimentado discriminación basada en orientación sexual o identidad de género en la empresa?*

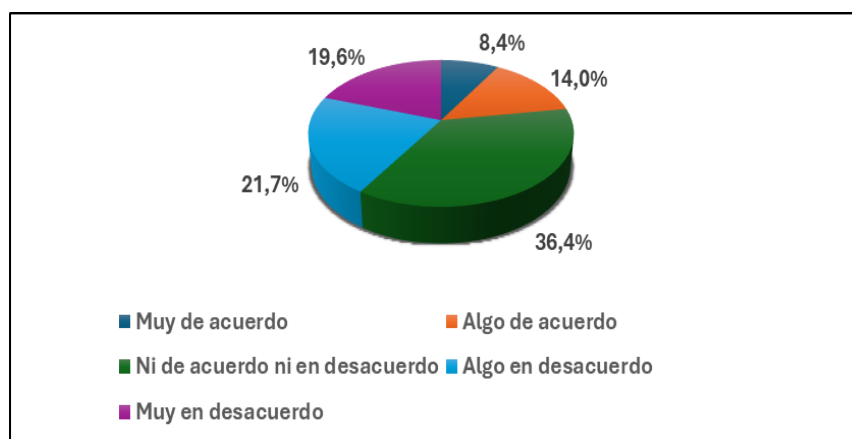


Fuente: Elaboración propia.

El análisis revela que el 22,4% de los encuestados percibe un apoyo claro de la empresa hacia persona de la comunidad LQTGBIQ+, mientras que el 41,3% está en desacuerdo lo que indica una sensación de una falta de respaldo en este aspecto. Además, el 36,4% se mantiene neutral. Estos resultados destacan la necesidad de que la empresa refuerce su compromiso con la inclusión y el apoyo explícito a las personas de la comunidad LGTBIQ+.

**Figura 15**

*¿Siente que la empresa lo apoya si es una persona LGTBIQ+ o si forma parte de esa comunidad?*

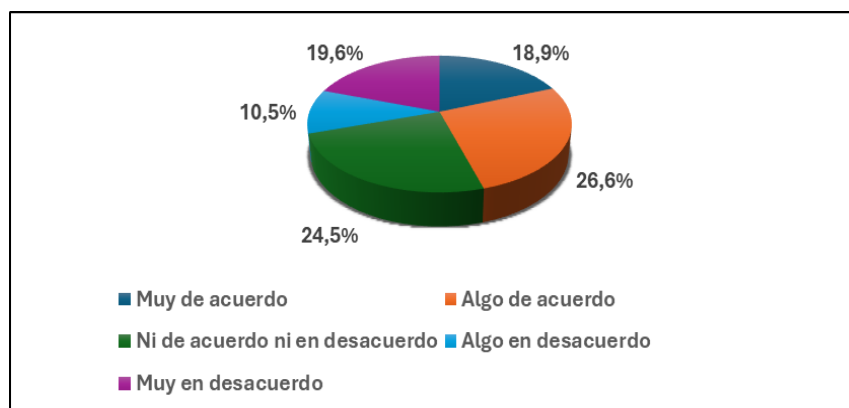


Fuente: Elaboración propia.

El 45,5% de los encuestados se siente cómodos hablando abiertamente sobre su orientación sexual o identidad de género en el trabajo, lo que refleja cierta apertura. Sin embargo, el 30,1% no se siente cómodo lo que evidencia que todavía hay barreras o temores en cuanto a la expresión de identidad en el entorno laboral. El 24,5% se mantiene neutral, lo que podría surgir indiferencia o falta de experiencias directas. Estos resultados subrayan la necesidad de mejorar el ambiente de confianza y apoyo en la empresa.

**Figura 16**

*¿Se siente cómodo/a hablando abiertamente sobre su orientación sexual o identidad de género en el lugar de trabajo?*



Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis y discusión de los resultados del instrumento cualitativo**

En este estudio, el método cualitativo es necesario para captar las dinámicas subjetivas y complejas relacionadas con la inclusión de la comunidad LGTBIQ+ en DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA. La información proporcionada por el psicólogo de la empresa revela que el nivel de madurez para abordar temas de género y

diversidad es bajo en algunos sectores, y que existen resistencias profundamente arraigadas entre los empleados.

A partir de las observaciones realizadas en DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA, se han identificado varios temas clave relacionados con la percepción de los empleados hacia las políticas de inclusión y respeto en la empresa. Los hallazgos revelan resistencias culturales y educativas, fragmentación organizacional, y desafíos en la implementación efectiva de las políticas de respeto.

## **1. Resistencias Culturales y Educativas hacia la Inclusión**

### Percepción de Madurez Insuficiente para Abordar la Diversidad

Uno de los temas más recurrentes es la falta de madurez organizacional para abordar de manera abierta y seria las diferencias de género y la inclusión de la comunidad LGTBQ+. Según las observaciones, muchos empleados muestran actitudes conservadoras y resistencias hacia la inclusión, lo que está profundamente arraigado en su formación educativa interrumpida y contextos culturales tradicionales. Estas resistencias son más evidentes en las interacciones cotidianas, donde algunos empleados:

- ✓ Evitan participar en discusiones sobre diversidad o prefieren no opinar sobre temas de género.
- ✓ Utilizan lenguaje anticuado o incluso muestran actitudes despectivas hacia las diferencias de género, aunque sea de forma implícita.

### Educación y Formación Incompletas

El nivel educativo de muchos empleados juega un papel importante en su percepción sobre la inclusión. Aquellos con formación incompleta o sin experiencia previa en entornos de

diversidad parecen más propensos a resistir o ignorar las políticas de inclusión. La falta de conocimiento básico sobre estos temas también genera incomodidad al abordar temas de género, con empleados mencionando:

- ✓ Desconocimiento sobre conceptos básicos de diversidad e inclusión.
- ✓ Inseguridad para expresar opiniones por miedo a ofender o ser malinterpretados.

## 2. Fragmentación Organizacional y Desigualdad en la Aplicación de Políticas

### Percepción de Desigualdad en la Implementación de Políticas entre Sedes

La fragmentación geográfica de la empresa, con varias sedes a lo largo del país, dificulta la implementación uniforme de las políticas corporativas de inclusión. A través de las observaciones en diferentes sedes, se identificó una clara desigualdad en la forma en que estas políticas se aplican. En algunas sedes, los empleados parecen más receptivos a la inclusión, mientras que, en otras, persiste una fuerte resistencia a adoptar las políticas promovidas por la empresa. Esto se debe a varios factores:

- ✓ Las sedes más alejadas de los centros administrativos muestran una mayor resistencia a las políticas de inclusión, posiblemente debido a menor supervisión y falta de acceso a los programas de capacitación corporativos.
- ✓ En las sedes más pequeñas, los empleados mencionaron sentir que las políticas de inclusión son irrelevantes para su entorno o que no son una prioridad en sus actividades diarias.

### Impacto de la Fragmentación en la Cultura Organizacional

El aislamiento geográfico y la falta de comunicación constante entre sedes generan diferencias culturales dentro de la misma empresa. Los empleados en sedes descentralizadas

suelen percibir las políticas de inclusión como imposiciones desde arriba que no se ajustan a la realidad de sus sedes. Este aislamiento refuerza la resistencia a adoptar nuevas iniciativas de inclusión.

### 3. Percepción sobre la Política de Respeto

Aceptación del Respeto como Valor Central, pero con Limitaciones

La empresa ha trabajado en el fomento del respeto como valor organizacional, buscando que este sea el fundamento para un entorno más inclusivo. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos, el respeto se percibe más como un valor impuesto verticalmente desde la alta dirección que como algo que los empleados adoptan orgánicamente. Las observaciones revelaron que:

- ✓ En algunas interacciones, el respeto se manifiesta solo de forma superficial, como un acto de cumplimiento, pero no como una convicción interna.
- ✓ Algunos empleados mencionan que el fomento del respeto está relacionado principalmente con gestos básicos (como saludar o agradecer), pero que no se han abordado de manera seria las diferencias más profundas, como las de género o diversidad sexual.

Resistencia a Conversaciones sobre Género

El respeto promovido por la empresa aún no ha sido suficiente para fomentar una discusión abierta sobre las diferencias de género. Los empleados expresan incomodidad al tratar estos temas, y la mayoría prefiere no discutir sobre la inclusión LGTBIQ+ o sobre la diversidad de género en general. A través de las entrevistas y observaciones, se identificaron las siguientes percepciones:

- ✓ Evitar el Debate: Existe una clara resistencia a hablar sobre género, y muchos empleados sienten que no tienen la madurez conceptual ni emocional para sostener una conversación seria sobre el tema.
- ✓ Visión Superficial de la Inclusión: Algunos empleados perciben que la inclusión de género es simplemente un cambio en el uso de pronombres o de etiquetas, sin comprender la profundidad de las diferencias que están en juego.

## Conclusiones

La presente investigación permitió conocer la situación actual de la empresa DR&MR COMUNICACIONES Y SERVICIOS LIMITADA frente a la inclusión LGTBIQ+ y el manejo que se ha venido realizando dentro de esta, además de la opinión y percepción por parte de sus colaboradores frente al tema y si realmente es necesario abordarlo en la empresa.

A pesar de que se evidenció un grupo reacio a hablar del tema o a no opinar al respecto, ya sea por tema de tabú o falta de interés, se encontró un amplio número de trabajadores a favor de tratar el tema por medio de una política de inclusión que permita establecer mecanismos o estrategias que promuevan y apoyen a esta comunidad desde la selección del personal, la contratación y el día a día laboral.

La empresa enfrenta un desafío importante en términos de desarrollar un entorno laboral inclusivo que asegure que todos los empleados, independientemente de su identidad de género u orientación sexual, se sientan cómodos y seguros.

En Colombia, existen diversas redes de apoyo y programas que ayudan a las empresas a implementar políticas inclusivas para la comunidad LGTBIQ+, tales como las guías de la Superintendencia de Industria y Comercio y organizaciones como Sentiido que capacitan y

asesoran en diversidad e inclusión. Estos son clave para avanzar en la inclusión en varias empresas del sector privado, pero DR&MR aún no ha establecido vínculos formales con estas redes, las cuales podrían ser de gran ayuda frente al tema por mejorar.

De igual forma, se evidenció que, en los países desarrollados, las empresas han avanzado significativamente en la inclusión laboral de la comunidad LGTBIQ+, con la adopción de políticas inclusivas claras y estrategias como la capacitación en diversidad y el fomento de la igualdad de oportunidades en todos los niveles de la organización.

La implementación de políticas de inclusión LGTBIQ+, especialmente en empresas multinacionales, ha mostrado un impacto positivo en la retención de talento, satisfacción laboral y clima organizacional, con una reducción en la rotación de personal en empresas que promueven la inclusión. DR&MR debería considerar la adopción de políticas similares a las de empresas en países desarrollados para atraer y retener talento diverso, mejorando su competitividad y reputación en el mercado.

Con la investigación se propone la adopción de estrategias inclusivas, sensibilización en diversidad, políticas de no discriminación y la creación de comités de inclusión, con el fin de mejorar la percepción de igualdad y fomentar un entorno laboral seguro para todos los empleados de DR&MR. La implementación de estas medidas no solo promovería la equidad, sino que también mejoraría la imagen de la empresa y su capacidad para atraer y retener talento diverso.

## Referencias:

ARL Suramericana de Seguros [SURA]. (2022, febrero). *Equidad de Genero e Inclusión: Guía Orientadora para Empresas*. <https://arlsura.com/demos/salud-mental/files/4.guia-orientadora-para-las-empresas-en-temas-de-equidad-de-genero-e-inclusion.pdf>

Carolina Rodríguez Mayo. (2023, 8 de junio). *Apoyar a la comunidad LGBTQ+ es una apuesta sostenible para las empresas*. El País. <https://elpais.com/america-futura/2023-06-08/apoyar-a-la-comunidad-lgbtqa-es-una-apuesta-sostenible-para-las-empresas.html>

Colombia Diversa. (2021, enero). *Informe de derechos humanos de personas LGBT en Colombia 2019*. <https://colombiadiversa.org/c-diversa/wp-content/uploads/2021/03/Mas-que-cifras.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2024, 12 de agosto). *Mercado laboral de la población LGBT Año móvil julio 2023 - junio 2024*. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHMLLGBT-jul2023-jun2024.pdf>

Deloitte. (2023, junio). *Deloitte Global 2023 LGBT+ Inclusion @ Work*. <https://www.deloitte.com/content/dam/assets-shared/docs/about/2023/deloitte-global-2023-lgbt-inclusion-at-work.pdf?dl=1>

Dyson, E. (s.f.). *Benefits of Workplace Diversity: The Value of LGBTQ+ Employees*. Peoplescout. <https://www.peoplescout.com/insights/workplace-diversity-lgbtq-employees/>

Función Pública. (2011, 1 de diciembre). *Ley 1482 de 2011*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44932>

Gaubert, A. (2023, 10 de enero). *How To Build LGBTQ+ Inclusivity Within Your Company*.

Forbes Business Council.

<https://www.forbes.com/councils/forbesbusinesscouncil/2023/01/10/how-to-build-lgbtq-inclusivity-within-your-company/>

Harding Evans. (2023, 2 de octubre). *Why Is LGBTQ+ Inclusion Important in the Workplace?*.

<https://www.hardingevas.com/news/2023/10/02/why-is-lgbtq-inclusion-important-in-the-workplace/>

Human Rights Campaign. (s.f.). <https://reports.hrc.org/corporate-equality-index-2023#spotlight-equality-public-square>

Infobae. (2022, 6 de diciembre). *Cámara de Comercio de Bogotá entregó estudio sobre el panorama laboral de la comunidad LGBTQ+ en Colombia: “Hay una deuda histórica que no hemos cumplido”*. <https://www.infobae.com/lgbt/2022/12/06/camara-de-comercio-de-bogota-entrego-estudio-sobre-el-panorama-laboral-de-la-comunidad-lgbt-en-colombia-hay-una-deuda-historica-que-no-hemos-cumplido/>

Nueva York y Ginebra. (2022). *Abordemos la brecha empresarial*.

<https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/2023-01-30/Minding-Corporate-Gap-sp.pdf>

Proantioquia. (2020, diciembre). *Buenas prácticas empresariales*.

<https://www.proantioquia.org.co/system/files/202203/docuprivados/BUENAS%20PRACTICAS%20PARA%20LA%20EQUIDAD%20DE%20GENERO.pdf>

Secretaría de la mujer. (2022, 27 de mayo). *Alcaldía de Bogotá lanza primer Sello de Igualdad de Género para medir los avances de entidades y sector privado en este tema.*

[https://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/2022-05/archivos-adjuntos/alcaldia-lanza-primer-sello-de-igualdad-de-genero-para-medir-los-avances-de-entidades-y-sector-privado\\_.pdf](https://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/2022-05/archivos-adjuntos/alcaldia-lanza-primer-sello-de-igualdad-de-genero-para-medir-los-avances-de-entidades-y-sector-privado_.pdf)

Sentiido. (2024). *Sentiido es una organización colombiana sin ánimo de lucro creada en 2011 y constituida legalmente en 2013, que produce, aporta conocimiento y capacita sobre género, diversidad y cambio social.* <https://sentiido.com/sobre-sentiido/>

Superintendencia de Industria y Comercio [SIC]. (2022, diciembre). *Política de Género y Diversidad.*

[https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/normativa/Politica\\_de%20genero\\_y\\_diversidad.pdf](https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/normativa/Politica_de%20genero_y_diversidad.pdf)

Superscript. (2024, 17 de junio). *14 ways to create an LGBTQ+ inclusive workplace in 2024.*

<https://gosuperscript.com/news-and-resources/how-to-create-an-lgbt-inclusive-workplace/>

U.S. Chamber of Commerce Foundation. (2023, marzo). *Better Business: The Benefits of*

*LGBTQ+ Workplace Inclusion.* [https://chamber-foundation.files.svdcn.com/production/documents/Benefits\\_of\\_LGBTQ\\_Inclusion\\_U.S.\\_Chamber\\_Fdn.pdf?dm=1704748796](https://chamber-foundation.files.svdcn.com/production/documents/Benefits_of_LGBTQ_Inclusion_U.S._Chamber_Fdn.pdf?dm=1704748796)

Voz de america . (2024, 23 de marzo). *“Atención sin barreras”: clínica en Bogotá atiende a la*

*población transgénero.* <https://www.vozdeamerica.com/a/cl%C3%ADnica-genero-bogota-enfoca-atencion-salud-poblacion-transgenero/7539175.html>.

Centeno, M. A. (2021). *Políticas de Innonación Inclusiva y Tensiones entorno a su implementación y evaluación en Colombia.*

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/6945/10413>

Superintendencia de Industria y Comercio [SIC]. (2022). *Guia de buenas practicas para la inclusion en el trabajo.*

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59111836/GUIA+PARA+EL+PROCESO+DE+INCLUSION+LABORAL+DE+PCD.pdf/1d8631c0-58d5-8626-69cb-780b169fcdf7?version=1.0>

Superintendencia de Industria y Comercio [SIC]. (s.f.). *Guia de Buenas Practicas para la inclusion de la Comunidad LGTBIQ+.*

[https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/transparencia/informacion-especifica-grupos-interes/Guia\\_Diversidad\\_Sexual\\_y\\_enfoque\\_e\\_identidad\\_de\\_genero\\_VF\\_1.pdf](https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/transparencia/informacion-especifica-grupos-interes/Guia_Diversidad_Sexual_y_enfoque_e_identidad_de_genero_VF_1.pdf)

Deloitte. (2022). *LGBT+ inclusion efforts yield positive impacts in workplace, yet challenges persist.* <https://www.deloitte.com/global/en/about/press-room/lgbt-inclusion-efforts-yield-positive-impacts-in-workplace-yet-challenges.html>

Huepe, M. (2023). *Desigualdades, inclusión laboral y futuro del trabajo en América Latina.*

Comisión Económica para América Latina.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/48947-desigualdades-inclusion-laboral-futuro-trabajo-america-latina>

Ministerio del Trabajo. (2020). *Codigo Sustantivo de Trabajo.* Cancilleria.

[https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.pdf](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/codigo_sustantivo_trabajo.pdf)

Smith, S. y. (2021). *Developing the Inclusive Course Design Tool*. Leeds Beckett University.

<https://eprints.leedsbeckett.ac.uk/id/eprint/6957/>

Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

[https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog\\_609332/objava\\_105202/fajlovi/Creswell.pdf](https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf)

Universidad de Jaén. (s.f.). *La observación/La observación participante*.

[https://web.ujaen.es/investigat/tics\\_tfg/pdf/cualitativa/recogida\\_datos/recogida\\_observacion.pdf](https://web.ujaen.es/investigat/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_observacion.pdf)