

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FELICIDAD EN EL TRABAJO: NEGOCIOS INCLUSIVOS EN EL SECTOR  
SERVICIOS DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA**

**Presentan:**

**Alvis Vecino Angélica**

**Castillo Dimare Danilo**

**Iturriago Jiménez María Camila**

**Ospina Giraldo Lizeth**

**Vásquez Vásquez Marisabel**

**Tutor:**

**Torres Salazar Prince**

**Ejercicio Investigativo como parte del Proceso de Formación para la Investigación**

**Versión 2.0**

**Abril de 2021**

**Barranquilla, Atlántico**

**Ejercicio Investigativo**  
**Como parte del Proceso de Formación para la Investigación**

**Presentan:**

**Alvis vecino Angélica**

**Castillo Dimare Danilo**

**Iturriago Jiménez María Camila**

**Ospina Giraldo Lizeth**

**Vásquez Vásquez Marisabel**

**Dirigido por:**

**Blanco Ariza Ana**

**PANEL DE SUSTENTACIÓN**

**PhD. Ana Beatriz Blanco Ariza**  
**Coordinadora Investigación, Extensión y**  
**Proyección Social**

---

**Firma**

**XXXXXXXXX**  
**Tutor**

---

**Firma**

**XXXX**  
**Primer jurado**

---

**Firma**

**XXXX**  
**Segundo jurado**

---

**Firma**

---

**PhD. Ronald Prieto Pulido**  
**Decano de la Facultad de Administración y**  
**Negocios**

---

**PhD Gisella Rodríguez**  
**Directora Programa de Administración de**  
**Empresas**

**Barranquilla, Colombia**

## **TABLA DE CONTENIDO**

**Resumen**

**Introducción**

### **CAPITULO 1**

#### **1. Problema de investigación**

##### **1.1 Descripción del problema de investigación**

##### **1.2 Formulación del problema**

###### **1.2.1 Pregunta problema**

###### **1.2.2 Preguntas secundarias**

##### **1.3 Objetivos**

###### **1.3.1 Objetivo general**

###### **1.3.2 Objetivos específicos**

##### **1.4 Justificación**

##### **1.5 Delimitación**

###### **1.5.1 Delimitación espacial**

###### **1.5.2 Delimitación temporal**

###### **1.5.3 Delimitación social**

### **CAPITULO 2**

#### **2. Marco Teórico**

##### **2.1 Antecedentes**

##### **2.2 Marco Teórico**

##### **2.3 Marco Legal**

## **2.4 Marco Conceptual**

### **CAPITULO 3**

#### **3. Metodología de la Investigación**

##### **3.1 Enfoque metodológico**

##### **3.2 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.3 Fuentes primarias y secundarias**

##### **3.4 Herramientas y estrategias metodológicas**

##### **3.5 Hipótesis y variables**

##### **3.6 Población y muestra**

##### **3.7 Tipo de muestreo**

##### **3.8 Procedimiento metodológico**

##### **3.9 Técnica de recolección de datos**

##### **3.10 Cronograma y presupuesto**

### **CAPITULO 4**

#### **4. Resultados, discusiones, recomendaciones y conclusiones**

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de géneros identificados -----	49
Gráfico 2. Porcentaje de edades-----	50
Gráfico 3 Primera pregunta-----	50
Gráfico 4 Segunda pregunta -----	51
Gráfico 5 Tercera pregunta -----	51
Gráfico 6 Cuarta pregunta -----	52
Gráfico 7 Quinta pregunta -----	52
Gráfico 8 Sexta pregunta-----	53
Gráfico 9 Séptima pregunta -----	53
Gráfico 10 Octava pregunta -----	54
Gráfico 11 Novena pregunta -----	54
Gráfico 12 Décima pregunta -----	55
Gráfico 13 Onceava pregunta -----	55
Gráfico 14 Doceava pregunta -----	56
Gráfico 15 Treceava pregunta-----	57
Gráfico 16 Catorceava pregunta -----	57
Gráfico 17 Quinceava pregunta -----	58
Gráfico 18 Dieciseisava pregunta-----	58
Gráfico 19 Diecisieteava pregunta-----	59
Gráfico 20 Dieciochoava pregunta -----	59
Gráfico 21 Diecinueveava pregunta -----	60
Gráfico 22 Veinteava pregunta-----	60
Gráfico 23 Veintiunava pregunta -----	61
Gráfico 24 veintidosava pregunta-----	61
Gráfico 25 veintitresava pregunta -----	62
Gráfico 26 veinticuatroava pregunta -----	62
Gráfico 27 veinticincoava pregunta -----	63
Gráfico 28 veintiseisava pregunta -----	63
Gráfico 29 veintisieteava pregunta -----	64
Gráfico 30 veintiochoava pregunta-----	64
Gráfico 31 veintinueveava pregunta-----	65
Gráfico 32 treintava pregunta -----	65

## LISTA DE CUADROS

Tabla 1 Cuestionario-----	44
Tabla 2 Cronograma de actividades -----	47
Tabla 3 Presupuesto -----	48

## RESUMEN

Uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan las personas pertenecientes a la comunidad LGTBI es la falta de oportunidades laborales, es por esto por lo que el presente proyecto de investigación tiene como objetivo identificar y evaluar las cifras de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial del sector servicios en la ciudad de Barranquilla de esta población.

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo y no experimental, pues se busca identificar y evaluar las cifras de inclusión laboral que a través de la aplicación de una encuesta de treinta y dos preguntas a distintas personas que hacen parte del sector servicio permitió identificar las cifras de inclusión laboral dentro de la ciudad de Barranquilla.

Como resultado se evidenció que la mayoría de las personas encuestadas son mujeres que oscilan entre los 18 y 25 años, percibiendo que en las empresas en donde prestan sus servicios se le brinda un trato equitativo a cada uno de los colaboradores, así mismo arrojó como resultado que el 93% de las organizaciones cuentan con políticas de inclusión laboral para la comunidad LGTBI en donde se toman las medidas pertinentes para dichas situaciones, además se observa que en un 89% de los encuestados manifiestan que el hecho de tener una orientación sexual diferente no impide ocupar cargos superiores dentro de la entidad a la que pertenecen.

Se concluye que muchas personas han sido rechazadas o vulneradas por su condición, de allí parte la necesidad de plantear un proyecto en donde se pueda investigar más a fondo sobre las políticas de inclusión que emplean las organizaciones; por tal motivo, este proyecto es elaborado para identificar y evaluar las cifras de inclusión laboral y

responsabilidad social empresarial del sector servicios en Barranquilla de población LGBTI.

Es necesario valorar qué sentido subjetivo tienen las actividades e interrelaciones empresariales para sus trabajadores, hasta qué punto las regulan conscientemente, y como las asumen en sus planes de vida para la transformación de la sociedad. Además, reconocer la importancia que tiene el manejo de los procesos de inclusión como base de ayuda para la integración de estas personas, razón por la cual se necesita una mayor comprensión por parte de los altos directivos en relación con estas personas.

**Palabras claves: LGBTI, oportunidad laboral, integración, políticas de inclusión, responsabilidad social empresarial.**

#### **ABSTRACT**

One of the great challenges faced by people belonging to the LGTBI community is the lack of job opportunities, which is why this research project aims to identify and evaluate the figures for labor inclusion and corporate social responsibility. of the services sector in the city of Barranquilla of this population.

This research was developed under a quantitative methodological approach, descriptive and non-experimental, since it seeks to identify and evaluate the labor inclusion figures that through the application of a survey of thirty-two questions to different people who are part of the sector This service made it possible to identify labor inclusion figures within the city of Barranquilla.

As a result, it was evidenced that the majority of the people surveyed are women between 18 and 25 years old, perceiving that in the companies where they provide their services, an equitable treatment is provided to each of the collaborators, likewise the result was that 93% of the organizations have labor inclusion policies for the LGTBI community where the pertinent measures are taken for said situations, it is also observed that 89% of the respondents state that the fact of having a different sexual orientation does not prevents occupying higher positions within the entity to which they belong.

It is concluded that many people have been rejected or violated because of their condition, hence the need to propose a project where more in-depth research can be done on the inclusion policies used by organizations; For this reason, this project is elaborated to identify and evaluate the figures of labor inclusion and corporate social responsibility of the LGBTI population services sector in Barranquilla.

It is necessary to assess what subjective meaning business activities and relationships have for their workers, to what extent they consciously regulate them, and how they assume them in their life plans for the transformation of society. In addition, recognizing the importance of managing inclusion processes as a basis for helping these people integrate, which is why a greater understanding is needed by senior managers in relation to these people.

**Keywords: LGBTI, job opportunity, integration, inclusion policies, corporate social responsibility.**

## INTRODUCCION

A lo largo del tiempo, las prácticas sociales y culturales han generado que grupos minoritarios sean excluidos y vulnerados frente a diferentes contextos como en el caso de la inclusión laboral de la comunidad LGBT, (Lesbianas, Gay, Bisexuales, Transgénero, Transexual, Travesti); dicha vulneración ha permitido que se incremente la discriminación por la identidad de género y orientación sexual en sus dimensiones como en el campo laboral, generando desigualdad social.

Desde la perspectiva de la psicología comunitaria, López (2015), indica la búsqueda de lograr una transformación social siendo una herramienta caracterizada por el posicionamiento ético explícito en favor de una sociedad más justa e igualitaria, la unión del análisis crítico, la sistematicidad empírica y el desarrollo de procesos participativos de investigación-acción destinados al empoderamiento de individuos, grupos y comunidades.

Este proyecto de investigación se basa principalmente en la inclusión laboral de la comunidad LGBTI en la ciudad de Barranquilla (Colombia), se convierte en el interés primordial sobre los motivos por los cuales esta comunidad es en ocasiones rechazada en los trabajos y realizamos mediante diferentes encuestas virtuales como es la inclusión laboral de ellos en cada uno de los ambientes de la ciudad.

# **CAPITULO 1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

# 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción del problema

La diversidad y la inclusión en el mercado de trabajo son valores fundamentales que pueden fomentar el crecimiento y el desarrollo. Los mercados laborales sólidos y sostenibles no dejan a nadie atrás y garantizan un trabajo decente para todos. Y no hay trabajo decente sin igualdad de oportunidades ocupación y de trato en ocupación. Lamentablemente, muchos trabajadores de la comunidad LGBT+ de todo el mundo siguen sufriendo una fuerte discriminación en el mercado laboral. Incluso en países con legislación que protege a las personas de la discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género, sigue ocurriendo. (International Labour Organization, 2019)

La inclusión laboral dentro del marco de responsabilidad social empresarial se puede catalogar hoy en día como un determinante que reúne millones de personas alrededor del mundo, por eso, es innegable la importancia de éste en la contribución al desarrollo igualitario de la sociedad, de igual manera en la economía del país en la generación formal de empleo y en la capacidad de competitividad que pueden abarcar las empresas.

Esta importancia radica en el hecho de conocer que dentro de lo que enmarca esta inclusión (prevención y acción), no siempre ha sido gestionada de manera correcta y transparente, ya que a partir de casos e investigaciones realizadas no solo en Colombia sino gran parte del mundo, existen personas que frecuentemente son discriminadas y excluidas de toda actividad, ya sea por su orientación sexual (cabe resaltar a la comunidad LGBTI), también por presentar alguna discapacidad ya sea física, mental, por pertenecer alguna

etnia, o ser simplemente desmovilizado, afectando su vida social, económica y cultural además de violar sus derechos fundamentales.

A medida que pasa el tiempo, algunos de estos grupos o movimientos, a través de estrategias y mecanismos han sido aceptados y se les ha reconocido sus deberes y derechos, pero para otros, no han sido suficientes, siguen siendo cuestionados, como lo es la comunidad LGBTI, grupo naciente de la exclusión social, el cual ha tenido que atravesar situaciones como injusticia social, privación de sus libertades o limitación de esta misma.

Las personas de orientación sexual e identidad de género no solo se enfrentan a situaciones estresantes propias del ciclo vital individual y familiar, sino que además deben lidiar con escenarios de discriminación, estigmatización y violencia; este hecho se evidencia como una constante en la vida de estas personas. A este respecto, la Secretaría de Planeación Nacional menciona que el 36% de la población LGBTI le han sido transgredidos sus derechos, siendo los trans la población más afectada con un 50% en la vulneración de los derechos a la salud y al trabajo (Canal Capital, 2019)

Estas prácticas, hacen que cada día las relaciones entre las personas se vean más afectadas, ocasionando rupturas entre lazos organizacionales, familiares, de amistad, y hasta de pareja, dando como consecuencia que sean promovidos en mayor grado los caminos de las desigualdades, fallas en la armonía y colectividad en el ambiente social y cultural, disminuyendo así la calidad de vida de estas personas.

Para muchas de las personas que conforman los movimientos de defensa creados para luchar por los derechos que año tras año han sido violados en la vida de la comunidad anteriormente mencionada, las discriminaciones emitidas son responsabilidad de la misma sociedad, ya que se puede definir ésta, como un espacio de socialización y en donde se implantan la mayoría de los valores.

Por el lado laboral, La igualdad de oportunidades y de trato es un principio fundamental en el trabajo. La discriminación no sólo es mala, sino que también es mala para los negocios. Tiene un alto costo social y económico. La discriminación en la educación y en el mercado laboral nos hace perder todo el talento de los trabajadores LGBT+. Esto afecta a los niveles generales de productividad y desarrollo humano. (International Labour Organization, 2019)

Referente a lo anterior, se puede llegar a pensar que, la sociedad asume que estas personas no están potencialmente capacitados para tomar un cargo en algunos de los departamentos que conforman a la organización y no pueden desenvolverse de manera normal como el resto de las personas allí establecidas, sin darse cuenta que estas personas pueden desarrollar potencialidades y habilidades al mismo nivel o incluso superior al resto, siendo esta parte de la población según investigaciones las que presenten mayor índice de desempleo, como también sean colocados en bajos cargos, con una mínima remuneración por esta misma condición.

El temor de estas personas al ser discriminadas, irrespetadas o incluso maltratadas las ha llevado al punto de mantener en silencio sus gustos. Estos prejuicios, normalmente son concebidos desde el hogar, la crianza y ejemplo que les proporcionan, provocando que desde la niñez se realicen este tipo de prácticas ofensivas, que más adelante podrían convertirse en crímenes de odio, como es referido cuando realizan ataques a personas de esta comunidad.

De acuerdo al Centro Nacional de Consultoría y la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia *“más del 50 por ciento del personal que trabaja en áreas de talento humano no tiene conocimiento sobre cómo abordar los temas de diversidad sexual en el entorno laboral.”* es decir, que las personas en este cargo no están siendo altamente capacitados

para manejar este tipo de situaciones; lo que pone en evidencia la falta de apropiación del tema, y el poco o nulo seguimiento de los altos mandos hacia estas personas encargadas, cuando lo esencial en este marco es integrar a grandes profesionales con empatía y sentido social, ya que esto incide de manera significativa en el desempeño de las organizaciones.

A medida que las organizaciones participen más dentro del proceso de inclusión laboral en el marco de responsabilidad social empresarial, y que el estado también ofrezca herramientas para ello, facilita no solamente la obtención de logros trazados laboralmente sino, además, la entrega de esta comunidad con un alto grado de sentido de responsabilidad, con habilidades sociales.

En este sentido, el compromiso de las sociedades en conjunto con las organizaciones del sector servicios, están en superar estas adversidades que prevalecen en esta minoría; poder identificar qué políticas, medidas y beneficios si son existentes, están siendo ejercidas a nivel organizacional para combatir y cambiar la perspectiva de este problema social, que es de vital importancia para todas las personas, hagan o no parte de esta comunidad.

Por tanto, resulta de gran interés, saber si existen y cuáles son las políticas de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial del sector servicios en Barranquilla que abarca a la población LGBTI, con el fin de fortalecer los procesos laborales de estos, y poder contribuir a una mejor sociedad, ya que una organización cimentada en respeto, inclusión, valores y normas dará como resultado personas de bien, consiguiendo una buena adaptación sociocultural.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Pregunta problema**

¿Cuáles son las políticas de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial del sector servicios en Barranquilla que abarca a la población LGBTI?

### **1.2.2 Preguntas secundarias**

- ¿Qué tipo de actividades realiza la empresa para garantizar la inclusión laboral y responsabilidad social empresarial?
- ¿Existen una política de inclusión laboral en la empresa?
- ¿Cuáles son las estrategias de responsabilidad social empresarial que buscan la inclusión y equidad de género?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Identificar y evaluar las cifras de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial del sector servicios en Barranquilla de población LGBTI.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Consolidar información del sector servicios en Barranquilla sobre los cuales se puede encontrar la percepción y realidad mediante un diagnóstico y reconocimiento de la población LGBTI.
- Analizar las políticas de inclusión laboral presentes en los estatutos de la organización.
- Describir las estrategias de acción en responsabilidad social empresarial que busquen la inclusión y la equidad del género.

## 1.4 Justificación

En nuestro país la discriminación es un asunto que ha generado mucha controversia a lo largo de los años, ya que el nivel de desigualdad con respecto a los grupos que son minoría ha resaltado. Enfocándonos en el caso puntual como lo es la comunidad LGBTI, quienes son un grupo de personas con las orientaciones sexuales e identidades de género diferentes a las que comúnmente conocemos, que en muchos sentidos es rechazado por lo que se muestran con intereses “diferentes”, pertenecer a este grupo que es bastante rechazado por sus gustos hace que en este país se vivan consecuencias como la exclusión social en el contexto laboral, en el cual no solo se ve afectado su vida económica, cultural y social, sino también sus derechos fundamentales los cuales no son cumplidos como se debería.

Demasiados países del mundo siguen criminalizando a las personas LGBT+ y tienen leyes discriminatorias contra ellas. Sin embargo, es alentador que muchos otros hayan hecho grandes progresos en los últimos decenios en lo que respecta a garantizar los derechos humanos y laborales de las personas LGBT+. Este progreso implica tanto una legislación contra la discriminación como el reconocimiento legal de las relaciones entre personas del mismo sexo. Los marcos jurídicos han evolucionado a este respecto, especialmente en Europa, América del Norte y América del Sur. (International Labour Organization, 2019)

Es por eso que gracias a los avances y los procesos que se hacen en diferentes investigaciones nos damos cuenta de la importancia de trabajo en equipo, conjunto con los diferentes grupos de interés, y sus distintos puntos de vista, llevando así a la construcción de un lugar de participación libre en cada lugar o situación en la cual nos podamos

encontrar; cumpliendo en este caso con la protección de los derechos principalmente aquellos relacionados con un desarrollo laboral digno y garantizando por parte de las entidades la responsabilidad social y por parte de la población, una participación activa en toda situación presentada.

Todo esto con el fin de garantizar plenamente el cumplimiento de los derechos de la población LGBTI llevándonos a fortalecer la inclusión y el bienestar colectivo de esta comunidad. Ante todas las situaciones de discriminación, unas de agresión física y otras verbales, de las que son víctimas hoy en día la comunidad LGTBI en el ámbito personal y laboral, propiciando un ambiente de rechazo en la sociedad, resulta un gran interés el indagar cuales son este tipo de situaciones habituales que sin duda alguna causan cierta incomodidad en la comunidad; y a partir de este escenario, ejecutar y adoptar medidas con el fin de concientizar y poder prevenir este tipo de rechazos o acosos para con la comunidad LGTBI.

La presente investigación se realiza con el fin de analizar por qué personas que tienen una orientación sexual distinta, que son pertenecientes a una etnia o incluso personas con discapacidad suelen ser vulnerados sus derechos y así ser rechazadas al momento de conseguir una oportunidad laboral, siendo el propósito principal el lograr identificar que tan frecuentes suelen ser estos casos y el saber cómo se siente la persona al estar siendo discriminado(a).

Por lo tanto, es pertinente llevarla a cabo, para sensibilizar a toda la comunidad brindando información real y concisa sobre estas comunidades y demostrar que estas personas pueden desempeñar cualquier labor sin importar su orientación sexual e incluso que no afectaría el clima laboral si se brinda formación a todo el personal demostrando que

se puede convivir de manera tranquila entre toda la comunidad y así fomentar cada vez más lo que sería la inclusión.

Es fundamental que desde una educación temprana se les brinde a las personas el conocimiento, y así ayudar a que este tipo de situaciones discriminatorias en un futuro sean vistas como normales en pro de fomentar la inclusión dentro de la sociedad. La orientación sexual es un tema bastante tratado ya que genera bastante tensión aun en los tiempos presentes, y en varios escenarios en nuestra sociedad actual.

Es por eso por lo que la realización de este proyecto de investigación se enfoca en la problemática que trae la calidad de vida de las personas que pertenecen a la comunidad anteriormente mencionada, en este sentido encontramos el interés por generar conocimiento desde las investigaciones previas para lograr procedimientos de acción y seguidamente participación de los subgrupos pertenecientes a esta comunidad.

Desde un enfoque diferencial y en búsqueda del éxito en el cumplimiento de los DDHH, lo relacionado a el desarrollo humanos y los ODS, podemos resaltar sobre este tema el objetivo N°5 que nos menciona detalladamente la igualdad de género, y seguidamente el N°10 que resalta la reducción a las desigualdades en el mundo, es ahí donde debemos poner en marcha la creación de estrategias que mejoren o disminuyan la vulneración de los derechos a estas personas, logrando metas con objetivos claros para la asesoría de la planeación y la ejecución de estas mismas para desaparecer la inclusión laboral en la población LGBTI. (Avendaño, Álvarez y Luna, 2019)

## **1.5 Delimitación**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

La presente investigación se estará realizando en el sector Servicios de la ciudad de Barranquilla, Departamento del Atlántico.

### **1.5.2 Delimitación temporal**

El desarrollo de esta propuesta de investigación se estará llevando a cabo en los meses de noviembre del 2020, hasta finales del año 2022.

### **1.5.3 Delimitación social**

La investigación se estará desarrollando, tomando puntualmente a la comunidad LGBTI, específicamente en la ciudad de Barranquilla. Es importante delimitar una muestra específica de la población con diferentes departamentos de una compañía para establecer como interviene la discriminación entre las diferentes áreas y si son afectadas en igual proporción. Delimitar la edad entre los 18 y 40 años de los trabajadores debido a que normalmente en esta época se está empezando la vida laboral dando como consecuencia búsqueda de aceptación por parte de las personas que buscan obtener un empleo y sienten aún más rechazo cuando los empleadores no los aceptan por algunas condiciones físicas ya que “no los consideran aptos para el puesto”.

En este sentido, dentro del contenido de la investigación, se le da sentido de inclusión e importancia a esta comunidad en particular, donde las personas y el estado en conjunto, deben promover, garantizar y fortalecer la protección de los derechos de estos, fijar estrategias que permitan involucrarlos al mercado laboral, que los hagan sentir plenamente en igualdad de condiciones que el resto de las personas.

## CAPITULO 2

### 2. Marco de Referencia

#### 2.1 Antecedentes

Diversas investigaciones ponen de manifiesto la influencia de varios factores en el proceso de inclusión laboral; así, para abordar las políticas de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial que abarca a la población LGBTI, se hace necesario citar antecedentes dentro de todas las perspectivas, que brindan explicaciones y aportes que sustenten lo expuesto. De esta forma, se analiza primeramente antecedentes de tipo internacional, luego los nacionales, y por último de orden local.

Muchos de los estudios de género empezaron a mediados de la década del siglo XX en plena revolución cultural en occidente, a través de la lucha de los derechos de la mujer, y de población históricamente excluida de los escenarios políticos y empresariales en los países democráticos. Es en Estados Unidos y Europa occidental en donde surgen movimientos sociales que por interés propio o en alianza con grupos de investigación universitaria incentivaron a dirigir su mirada a la realización de estudios de género en las organizaciones (Forbes, 2016).

A pesar de los avances logrados por la población LGBTI (lesbianas, gay, bisexuales, transexuales e Intersexuales) en la defensa de algunos de sus derechos, en el campo laboral subsisten para esta población grandes dificultades, reiteradas violaciones a sus derechos, no suficientemente visibilizadas, tanto en el acceso al empleo como en el trato en el lugar trabajo. Es otra amarga situación de la realidad laboral del país que es pertinente poner en alto relieve. (Herrera y Hernández, 2019).

Según Castañeda, Correa y Perea (2013), el impacto de la exclusión en los espacios laborales ha llegado a legitimar agresiones que han sido naturalizadas no solo por la comunidad LGBTI, sino también por la sociedad que asume y permite la degradación, que a su vez se sostiene por el miedo de ser nuevamente vulnerados por quienes ejercieron agresión con ellos. En el caso de personas lesbianas, mencionan que parecen ser una categoría ubicada en los límites de la exclusión tras la exigencia de mayor esfuerzo en la aceptación e ingreso del mundo laboral, en relación con rasgos físicos, performatividad, movimientos corporales y estilos comportamentales. En el caso de los trans, la ambigüedad.

OIT (2012), evidencia que las personas transgéneros enfrentan las formas más severas de discriminación laboral, partiendo del rechazo en la entrevista de trabajo a causa de su apariencia. viéndose obligados a desarrollar actividades de informalidad y trabajo sexual, frecuentemente en condiciones peligrosas, lo que aumenta a su vez, la vulnerabilidad al contagio de enfermedades como el VIH.

Años después, esta misma organización, realizó un estudio sobre la discriminación en el trabajo por motivos de orientación sexual e identidad de género en Costa Rica, y en donde evidencia que estas personas afirman que sufren una discriminación constante, muy agresiva y explícita, que tiende a excluir o expulsarlas del mercado laboral formal y del sistema educativo. Concretamente, la cadena de exclusión que viven las mujeres trans las empuja hacia el trabajo sexual. (OIT, 2016)

Velásquez (2016), un socio consultor en la ciudad de México expresó que, desde hace 15 años varias empresas privadas multinacionales involucran en sus organizaciones prácticas de inclusión laboral para las personas de la comunidad LGBTI, teniendo un mayor

avance en sus programas de diversidad, buscando un cierre progresivo de las desigualdades prevalentes.

Por estas y más razones, se hizo necesaria la implementación de medidas basadas en el respeto y reconocimiento para las personas pertenecientes a la comunidad poblacional, para reconocerlos como sujetos de derecho y proteger la integridad y dignidad de éstos.

Ahora bien, dentro del ámbito colombiano, se destaca a Manuel Antonio Valencia, autor de artículo “Historia del Movimiento L&G Colombiano desde sus orígenes hasta la culminación del siglo XX, Una historia vista en primera persona”, donde expresa que el movimiento homosexual colombiano surge en 1976 por iniciativa de estudiantes y profesores universitarios. Fundaron el movimiento de liberación homosexual, en 1980 fundan la Revista “Ventana Gay” y se despenaliza la homosexualidad con el fortalecimiento de los procesos reivindicativos los incipientes grupos activistas de Colombia por medio del decreto 100 (Aparicio, 2009), y desde 1992 participan minorías sexuales; desde 1994 hasta el 2000 se obtienen otros derechos y se toma políticamente el espacio público. (Valencia, 2000)

Seguidamente, la constitución fue factor clave para alcanzar ciertos derechos y correlativos deberes, además de favorecer situaciones jurídicas para las personas pertenecientes a la comunidad LGBTI, logrando avances con respecto a la dignidad humana y el buen vivir (estabilidad laboral). El aporte de la investigación permite interpretar como se empieza a consolidar la creación y fortalecimiento de fundaciones y organizaciones de personas LGBTI, con una participación directa en espacios políticos (destacando algunos activistas del grupo poblacional), y laborales visibilizando esta fuerza de liderazgo.

Herrera y Hernández (2019), desarrollaron un trabajo de grado, el cual consistió en una investigación denominada “Discriminación y exclusión laboral en población LGBTI en Bogotá”, en donde dieron una aproximación para dar a conocer el estado actual de competitividad, equidad, calidad y oportunidad en una Discriminación y Exclusión Laboral en Población LBGTI – lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales en Bogotá. El estudio arrojó que, en Colombia, diariamente la población LGBTI, sufre de agresión y discriminación a razón de su orientación sexual o identidad de género diversa. El trabajo adelantado con población LGBTI es el logro del reconocimiento y la valoración positiva de la diferencia. En la actualidad se ha hecho un trabajo importante y se ha ganado terreno de participación en el medio empresarial.

En Bogotá, la discriminación en el acceso laboral es mayor en el grupo de los transgeneristas con un 92,4%, seguido por las lesbianas con un 85% y finalmente los gais con un 65,8%. Arrojando que los y las transgénero son el grupo que en mayor medida ve vulnerado su derecho al trabajo, pues según ese mismo estudio solamente el 5.3% ha firmado un contrato laboral, resultando ser las entidades estatales el mayor empleador de estos (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico & Escuela Nacional Sindical, 2013).

Según Guillermo Correa, director de la Escuela Nacional Sindical, el panorama laboral para la población LGBTI en el país es aún muy difícil. Sin embargo, resalta que *“la ciudad que mayores avances ha presentado en materia de políticas de inclusión desde todos los sectores de la sociedad es Bogotá, aunque todavía queda mucho por hacer en materia laboral debido a que la discriminación, el rechazo y el acoso laboral siguen vigentes”*. (Agencia de información laboral, 2013).

Una encuesta realizada por Soon Kyu Choi y otros (2019) sobre estrés, salud y bienestar de las personas LGBT en Colombia, evidencia que “una cuarta parte de los encuestados LGBT dijeron que fueron despedidas o que se les había negado un trabajo a lo largo de su vida y el 75% informó que fueron víctimas de bullying al menos una vez antes de los 18 años. Hay algunas diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres LGB: 27% de los hombres gay fueron despedidos o se les negó un trabajo en comparación con el 20% de los hombres bisexuales. Y aunque la mayoría de los encuestados LGBT experimentaron bullying antes de los 18 años, una proporción aún mayor de hombres gay (84%) y bisexuales (81%) fueron víctimas de bullying antes de los 18 años; en comparación con las mujeres lesbianas (62%) y bisexuales (68%)”.

Para finalizar, La Alcaldía de Barranquilla, en su Plan de Desarrollo Capital de Vida 2016-2019, propugna por el respeto por las diferencias, por lo que, desde la Oficina de la Mujer, Equidad y Género, se desarrollan estrategias que promueven la inclusión social, laboral y el respeto de los derechos de la población LGBTI (Lesbianas, Gay, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales) y la sana convivencia a través del respeto de las diferencias. (Promoción de derechos de la población LGBTI - Alcaldía de Barranquilla, 2018).

## **2.1 Marco Teórico**

La presente investigación trabajará las categorías de inclusión laboral y la comunidad LGTBI. La categoría de inclusión laboral se sustentará bajo los referentes teóricos de (Maddaleno & Canevaro, 2016), (Grosser y Moon, 2005), (Blanco, 2017), (OIT, 2016), posteriormente en esta categoría se tomará como referente a (Asamblea General de la ONU, 1948).

Cabe resaltar que la inclusión laboral dentro del ámbito de la responsabilidad social empresarial es un aspecto relevante en la sociedad debido a que es un factor que abarca a millones de personas en el mundo, es por esto que las empresas a nivel mundial tienen un gran reto en vista de la problemática de discriminación que se enfrenta hoy en día y que al pasar los años puede incrementar. Dentro de la comunidad LGTBI se puede evidenciar la violación de los derechos humanos, entre estos la marginación, el empobrecimiento y les privan de la oportunidad de participar en el desarrollo social y económico.

Es por esto por lo que autores como (Maddaleno & Canevaro, 2016) consideran que “Los trabajadores y trabajadoras LGTBI que se hacen visibles en sus lugares de trabajo pueden verse expuestos no solamente a burlas o insultos discriminatorios, sino también a situaciones de maltrato o acoso laboral por parte de jefes/as o pares. Al no responder a la sexualidad hegemónica, se enfrentan a un doble estándar en sus ámbitos laborales. Esto quiere decir que cotidianamente deben demostrar son buenos trabajadores o trabajadoras”

Sin embargo, la orientación sexual es un tema que causa bastante controversia en la sociedad que se ha encargado de estigmatizar, rechazar y discriminar a esta comunidad a causa de creencias, costumbres machistas y religiosas. Las personas de orientación sexual o identidad de género distinta no solo se enfrentan al rechazo en el ámbito laboral, comúnmente son rechazadas por la sociedad en su día a día.

El 10 de diciembre de 1948 se proclama la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la que los países se comprometen a respetar y hacer cumplir los derechos humanos para todas las personas. El derecho a la no discriminación basada en la orientación sexual e identidad de género es también indivisible del resto de derechos humanos, teniendo en cuenta que cada región debe garantizar el disfrute pleno del derecho

a la vida, la libertad y la seguridad personal, por lo que cada plan de gobierno, política, programa y/o proyecto tiene el reto de lograr el cumplimiento de las garantías para defender y respetar estos derechos. (Asamblea General de la ONU, 1948).

Según el Observatorio de Política Pública LGBTI existe una desigualdad salarial y los beneficios laborales no existen para las personas de este sector, rechazo y malos tratos en las relaciones laborales, barreras de acceso a empleo, entre otras vulneraciones. En el caso de las mujeres transgénero las barreras de acceso al derecho al trabajo es que solo son necesitadas en determinados oficios, por lo que son obligadas a trabajar sin garantía de los derechos laborales, en condiciones inseguras y mal remuneradas. (Suan, 2016).

Esta Política Pública sanciona acciones de violencia por prejuicio, desarrollando medidas de atención, también actúa sobre las condiciones que llevan a excluir a personas de esta comunidad. Como objetivo principal Promover una cultura ciudadana basada en el reconocimiento, garantía y restitución del derecho a una vida libre de violencias y de discriminación por identidad de género y orientación sexual. (Saravia, 2011).

La población LGBTI tiene diversos intereses, en detalle los gays y las lesbianas, buscan reconocimiento y trato equitativo, mientras que los trans buscan empleabilidad formal, debido a que actualmente se enfrentan a tratos discriminatorios y excluyentes con ellos, es entonces el reto de tener un trabajo orientado a brindar igualdad de oportunidades y trato en el mundo del trabajo. La discriminación basada en género es la construcción simbólica que determina unos roles y remuneraciones económicas específicos en la sociedad de acuerdo al género, generando inequidad y desigualdad social. (Blanco, 2017)

Por lo tanto, las empresas actualmente intentan proteger a los empleados de la discriminación como una acción para generar la inclusión laboral de todas personas y es vital crear entornos inclusivos para LGBTI; sin embargo, estas medidas no son tan efectivas en el momento para que las organizaciones generen acciones que vayan más allá del discurso antidiscriminatorio, y se visualicen los problemas cotidianos que enfrentan estos empleados. (Grosser y Moon, 2005).

Basado en la investigación realizada por el Centro Feminista de Información y Acción (CEFEMINA) por encargo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), dice que, a pesar de la existencia de estos instrumentos internacionales, legislación y políticas públicas para combatir la discriminación, las personas trabajadoras lesbianas, gais, bisexuales, trans e intersex (LGBTI) siguen siendo discriminadas en los lugares de trabajo por su orientación sexual e identidad de género. Esta discriminación hace que el colectivo de personas trabajadoras LGTBI tenga mayores déficits de trabajo decente, entendiendo este como el trabajo que se ejerce en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. Esta discriminación se convierte en un obstáculo para su pleno desarrollo profesional y personal. (OIT, 2016).

Además de lo anterior, la OIT señala que, como consecuencia de la discriminación, las personas LGBTI tienen mayores dificultades para acceder a un empleo o a una contratación, se les despiden injustamente, se les niegan oportunidades de capacitación y promociones y reciben salarios inferiores con relación a la población heterosexual. (OIT, 2016).

Aunque hoy en día las empresas están implementando la vinculación de personas con una orientación sexual distinta se logra evidenciar que aun estas personas no tienen una

buena posición dentro de la entidad, aun cuando logran ser vinculados se sigue presentando la discriminación por parte del resto de empleados, esto llegando a ocasionar problemas en la productividad y efectividad de las tareas asignadas e incluso un mal clima laboral debido a la falta de comunicación entre sí.

## **2.2 Marco Legal**

Establecer los parámetros legales de una investigación cuyo objetivo sea el de identificar y evaluar las cifras de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial del sector servicios en Barranquilla de población LGBTI, demanda un análisis, ya que se considera que la proyección legal amerita un orden de jerarquía y de importancia en cuanto a las leyes que respaldan y sustentan la temática que se desarrolla. Entonces, para la investigación que se realiza, se puede enmarcar, las siguientes normas y artículos constitucionales:

El **artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos**, aprobada por las Naciones Unidas en 1948, establece que:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será complementada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

## **Constitución Política de Colombia.**

Que la Constitución Política establece,” tanto en el Preámbulo como en sus artículos 1, 2, 5 Y 13 la igualdad como principio constitucional esencial, particularmente este último dispone que “[todas las personas (...) gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados”

**Artículo 130 de la ley 1753 de 2015**, establece que “el Gobierno nacional a través de sus entidades, llevará a cabo las acciones necesarias tendientes a la implementación y seguimiento de la Política Pública Nacional para la Garantía de Derechos de Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgeneristas e Intersexuales (LGBTI) a través del Ministerio del Interior, e impulsará ante las Entidades Territoriales la inclusión en los Planes de Desarrollo Departamentales, Distritales y Municipales de acciones y metas que garanticen los derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI”.

**Ley 2893 de 2011**, en sus **artículos 1 y 2** establecen que el Ministerio del Interior tiene como objetivo, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y hacer seguimiento a la política pública, planes, programas y proyectos en diversas materias dentro de las cuales se incluyen los derechos humanos y la atención a la población LGBTI, lo cual implica promover la materialización de sus derechos, con enfoque integral, diferencial, y social.

**Artículo 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y

oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

**Ley 1482 de 2011**, modificada por la Ley 1752 de 2015, se dictaron disposiciones para sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

**Decreto 762 artículo 2.4.4.2.1.3, objetivo 13**, Promover y garantizar el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales, con énfasis en el derecho a la salud, educación, trabajo, vivienda, recreación, deporte y cultura,

**Decreto 762 artículo 2.4.4.2.1.3, objetivo 16**, Promover el desarrollo medidas técnicas para garantizar acceso, permanencia y condiciones laborales dignas a las personas de los sectores sociales LGBTI.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Sexualidad**

Es principalmente la construcción social de un impulso biológico, que es, además, multidimensional y dinámica, es decir, la experiencia que una persona tenga de la sexualidad está mediada por la biología, los roles de género y las relaciones de poder, como también por factores tales como la edad y la condición social y económica. Sin embargo, la influencia social más profunda sobre la sexualidad de una persona proviene de los roles de género prescritos, las normas y valores sociales que determinan el poder relativo, las

responsabilidades y las conductas de hombres y mujeres, por lo tanto, la experiencia individual de la sexualidad no es más que la expresión de ese desequilibrio. (Programa de educación sexual CESOLAA, 2017).

### **Sexo**

Se refiere a las diferencias y características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de los seres humanos que los definen como hombres o mujeres; son características con las que se nace, y son universales, es decir, comunes a todas las sociedades y culturas y son inmodificables. (Programa de educación sexual CESOLAA, 2017).

### **Género**

Es el conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, que se construyen en cada cultura y momento histórico con base en la diferencia sexual. (Programa de educación sexual CESOLAA, 2017).

### **Lesbianas**

Son aquellas mujeres que se sienten atraídas, ya sea sentimental como afectiva, romántica o sexualmente, por una persona de su mismo género. (Revista La Voz, 2019)

### **Gays**

Son los hombres que se sienten atraídos por una persona de su mismo género. (Revista La Voz, 2019)

### **Bisexuales**

Son aquellos que se sienten atraídos romántica, afectiva y/o sexualmente por otras personas, independientemente de su género. (Revista La Voz, 2019)

### **Transexuales**

Son aquellas personas que se identifican con el género opuesto al que les fue asignado al nacer y se someten a una intervención quirúrgica para someterse a un cambio de sexo. (Revista La Voz, 2019)

### **Intersexuales**

Son las personas que nacen con discrepancias entre su género y sus genitales, de modo que poseen características genéticas y fenotípicas (cromosomas, genitales, estructura hormonal) propias de varón y de mujer. (Revista La Voz, 2019)

### **Queer**

Son aquellas personas que no quieren clasificarse bajo las etiquetas tradicionales correspondientes a su orientación o identidad sexual. (Revista La Voz, 2019)

### **Pansexuales**

También se les conoce como omnisexuales. Son las personas que se sienten atraídas sentimental, romántica o sexualmente hacia otras personas independientemente del género que tengan. Hay muchos que lo adscriben a la bisexualidad, aunque se entiende como una sexualidad más global, en la que estas personas no entienden de identidad de género ni de orientaciones sexuales. (Revista La Voz, 2019)

### **Asexuales**

Son las personas que tienen nulo o bajo interés en la actividad sexual humana. Podría considerarse como una falta de orientación sexual, o una de ellas en un grado de atracción muy bajo. No debe confundirse, sin embargo, con la abstinencia sexual o el celibato, que son decisiones conscientes, no orientaciones sexuales que impliquen falta de deseo. (Revista La Voz, 2019)

### **Comunidad LGBTI**

Viene del inglés de Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender/Transexual and Intersexed (Lesbiana, Gay (hombre homosexual), Transexual e Intersexual) y refiere a la población con alguna de estas formas de diversidad sexual. (Sistema de Consulta de los Programas de los Planes de Desarrollo Departamentales de la Región Caribe Ocaribe, 2014).

### **Orientación sexual**

Es una atracción emocional, romántica, sexual o afectiva duradera hacia otros. Se distingue fácilmente de otros componentes de la sexualidad que incluyen sexo biológico, identidad sexual (el sentido psicológico de ser hombre o mujer) y el rol social del sexo (respeto de las normas culturales de conducta femenina y masculina). (American Psychological Association, 2013).

### **Heteronormatividad/ Heterosexismo**

Implica la presunción de que todas las personas son heterosexuales y no se tiene en cuenta la diversidad sexual existente en la sociedad. Otras expresiones de la sexualidad, como la bisexualidad o la homosexualidad (gay y lesbianas), no son aceptadas o, si se

aceptan, se consideran peores o menos admisibles que la heterosexualidad, que se convierte en la norma. (Red Iberoamericana de Educación, 2021).

### **Identidad de género**

Es la pertenencia e identificación individual y profunda que una persona siente desde temprana edad con un sexo u otro, es decir con ser y sentirse hombre o mujer, según las divisiones binarias que permite nuestra cultura. (Red Iberoamericana de Educación, 2021)

## **CAPITULO 3**

### **3. Metodología de la investigación**

#### **3.1 Enfoque metodológico**

La presente investigación se sustenta bajo el **enfoque cuantitativo**, ya que busca identificar y evaluar las cifras de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial del sector servicios en Barranquilla de población LGBTI. Este enfoque utiliza la lógica deductiva, es decir, que va de lo general a lo particular. Su meta es describir, explicar, y predecir los fenómenos investigados. La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa del individuo.

Los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento. Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar datos. La recolección de datos se fundamenta en la estandarización. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)

### **3.2 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es el nivel, que se refiere al grado de profundidad con el cual el investigador busca abordar un objeto o fenómeno de conocimiento y tipo de resultado a lograr en la investigación, (Méndez, 2001).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), las investigaciones de tipo descriptivas buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

De acuerdo con los objetivos de la investigación y el nivel de profundidad, la misma se puede clasificar como **tipo descriptivo**, ya que su propósito es identificar y evaluar las cifras de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial del sector servicios en Barranquilla de población LGBTI.

#### **Diseño de la investigación**

Parella y Martins (2006: 80), expresan que el diseño de la investigación “se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio”

Con relación al diseño de la investigación, se determinó como **no experimental**. Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto

natural, para analizarlos (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009).

En el mismo orden de ideas, la investigación es considerada de carácter **transeccional descriptivo**, que, según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2010, 152) tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores).

### **3.3 Fuentes primarias y secundarias**

De acuerdo con Cerda (1998), usualmente se habla de dos tipos de fuentes de recolección de información: las primarias y las secundarias.

- **Fuentes primarias** Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera.
- **Fuentes secundarias** Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información.

Para esta investigación, se van a utilizar ambas fuentes, ya que se hizo una revisión bibliográfica para definir y elaborar los conceptos anteriormente vistos en la investigación. Posterior la información se medirá por medio cuestionarios para las personas que hacen parte de las empresas del sector servicios de la Ciudad de Barranquilla, y sacar las conclusiones y discusiones finales.

### **3.4 Herramientas y estrategias metodológicas**

Las estrategias metodológicas, son las que permiten identificar principios y criterios a través de métodos, técnicas y procedimientos que constituyen una secuencia ordenada y planificada permitiendo la construcción de conocimientos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, (Quintero, 2011, p.19). De acuerdo con Latorre y Seco (2013) se puede decir que las estrategias empleadas para la realización de la presente investigación son:

- Investigación sobre un tema, en grupos de tres o cinco estudiantes.
- Búsqueda temática e inteligente en Internet de contenidos, imágenes, videos, recursos.
- Construcción y aplicación de instrumentos de recolección de datos (entrevistas, encuestas, observación directa, notas de campo...)
- Enseñanza a distancia utilizando Internet, videoconferencia y diversos medios de multimedia.

Las herramientas metodológicas son el conjunto de técnicas e instrumentos que se utilizan en investigación con el fin de analizar el objeto de estudio. La selección y ejecución de herramientas dependerá del tipo de método que se adapte mejor al fenómeno que se desea abordar. algunas de las herramientas más comunes que se emplean son: encuesta,

escala, entrevista (semiestructurada), guía de entrevista, grupos focales, cuestionario, observación, diario de campo y estudios de caso. (Granados, 2020)

En la investigación, se tomará como herramienta, los cuestionarios, que, es un instrumento de recolección de datos y suele combinarse con la técnica de encuesta (Hurtado, 2010), las preguntas generalmente son abiertas, puede aplicarse sin la presencia del investigador y posee una estructura que no permite indagar en las respuestas.

### **3.5 Hipótesis y variables**

De acuerdo con Rojas Soriano (1981), una variable “es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum” (p. 87). En este sentido, una hipótesis es una suposición de la relación entre características, atributos, propiedades o cualidades que definen el problema objeto de la investigación. Estas características o propiedades se definen como variables de investigación.

Teniendo en cuenta el tema central y la pregunta problema de la investigación, la hipótesis que se formula y se encuentra pertinente es: “El nivel de felicidad en el trabajo está determinado por las políticas de inclusión laboral”, teniendo como variable principal dependiente: la felicidad en el trabajo, y como variable independiente: la inclusión laboral.

### **3.6 Población y muestra**

De acuerdo con Fracica (1988), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 36).

La población que se estudiará son las empresas del sector servicios de la Ciudad de Barranquilla, con el fin de consolidar y analizar las políticas de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial, para esto, se hará una revisión a diferentes informes de la ciudad, y verificar las empresas pertenecientes al sector servicios, y con eso acceder al total de la población, y consiguiente sacar la respectiva muestra.

González (2019) escritor de la editorial La República, expresa que de acuerdo al Informe de Dinámica Empresarial elaborado por Confecámaras con base en la información del Registro Único Empresarial y Social (Rúes) de las Cámaras de Comercio, durante 2018 se crearon 328.237 unidades productivas: 69.283 sociedades y 258.954 personas naturales, lo que representa un crecimiento de solo 0,8% con respecto al año anterior. El departamento que tuvo la mayor alza en la creación de empresas fue Atlántico con 17.642 unidades productivas, generadas mayormente en los sectores de servicios (**8.073**), comercio (6.599), industria (1.641) y construcción (1.002).

Es decir, que, en la Ciudad de Barranquilla, se encuentra alrededor de 8.073 empresas pertenecientes al sector servicios, por lo que esta misma, se determina como la población ideal para realizar la muestra de la presente investigación.

### **Muestra**

De acuerdo con Parra (2006), la muestra es un subconjunto que representa la población de la cual se extrajo, con el objetivo de investigar particularidades de esa población, dicha muestra se clasifica según las necesidades y la naturaleza de la investigación a desarrollar. Según Tamayo y Tamayo (2006), a partir de una población cuantificada se determina la muestra, la cual se considera representativa de esta.

En este sentido, el tipo de muestra seleccionada es por conveniencia, es decir, elegida por los investigadores, en donde participarán 100 empresas de la Ciudad de Barranquilla.

### **3.7 Tipo de muestreo**

Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística. Las técnicas de muestreo probabilísticas permiten conocer la probabilidad que cada individuo a estudio tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar. En cambio, en las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. que él (los) investigador (es) considere (n) en ese momento; por lo que pueden ser poco válidos y confiables o reproducibles; debido a que este tipo de muestras no se ajustan a un fundamento probabilístico, es decir, no dan certeza que cada sujeto a estudio represente a la población blanco (Walpole & Myers, 1996; Ávila Baray; Arias-Gómez et al.).

El tipo de muestra de la presente investigación es **no probabilístico por conveniencia**, ya que, según Arias-Gómez, Villasís-Keever y Miranda-Novales (2016) consiste en la selección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población.

### **3.8 Procedimiento metodológico**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), para la elaboración de la investigación, se realizaron los siguientes pasos:

1. Selección del tema a investigar.

2. Planteamiento del problema de investigación.
3. Definición de los objetivos de la investigación.
4. Extracción y recopilación de información de interés
5. Delimitación y justificación de la investigación.
6. Revisión de documentación bibliográfica y revisión de antecedentes.
7. Elaboración del marco teórico y legal.
8. Definición de la metodología de la investigación
9. Definición del diseño de la investigación, población a estudiar, definición del tipo de instrumento de medición a utilizar, y procedimiento para su elaboración.
10. Aplicación de los instrumentos de recolección de datos a las muestras seleccionadas.
11. Análisis y discusión de los resultados de acuerdo con los objetivos de estudio y datos recopilados.
12. Elaboración de conclusiones y recomendaciones de estudio.

### **3.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Falcón y Herrera (2005) se refieren al respecto que "se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (p.12) La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos. En este trabajo de investigación llevaremos a cabo

la técnica de **encuesta** y con ella lograr crear un formulario estandarizado para procesar de manera más rápida la información adquirida.

### **Encuesta**

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010)

### **Instrumentos**

Según Arias (2006), los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” ejemplo de ellos son: formatos de cuestionarios y guías de entrevistas. Bajo tales perspectivas, en la presente investigación se utilizó la modalidad del **cuestionario**, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006), el cuestionario es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones, ante los cuales se pide la opinión de lo sujetos a los cuales se les suministra.

El instrumento está diseñado con 30 preguntas cerradas, algunas extraídas del software para encuestas Questionpro como guía, y otras hechas de propia autoría, dirigidos para las personas que se encuentren trabajando en empresas de servicio de la ciudad de Barranquilla por medio electrónico, realizada desde una plataforma, empleando un diseño de escala de Likert, junto con alternativas de respuestas múltiples como: de acuerdo, en desacuerdo y no sabe-no responde, como se presenta en el cuadro 1. El cuestionario estará abierto durante (x) meses para recolectar la cantidad de respuestas necesarias, con un tiempo de 10 a 15 minutos.

Para que la encuesta se realizara de manera inclusiva, los participantes al inicio del cuestionario podrán identificarse como hombre, mujer, de otro modo y prefiero no responder, además, se le preguntará el rango de edad de los que presentan el cuestionario para una mayor facilidad de interpretación.

*Tabla 1 Cuestionario*

**Cuestionario sobre Diversidad e Inclusión laboral**

**Identificación**

Nombre: _____	Sexo: F __ M __ Otro __ Prefiero no responder __
Edad: 18-25 __ 25-35 __ 35 o más __	Entidad: _____

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Todas las preguntas tienen tres opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>No sabe, no responde</b>
<b>Todos los empleados reciben un trato equitativo</b>			
<b>Las políticas de la empresa son inclusivas</b>			
<b>Me siento respetado y valorado</b>			
<b>La empresa valora cualquier iniciativa a su alrededor</b>			
<b>No se toleran en la organización declaraciones o chistes dirigidos a razas, religiones, etc. específicas.</b>			
<b>Todos en la organización tienen acceso a la igualdad de oportunidades de empleo.</b>			

<b>Los empleados son promovidos de manera justa y en función de su desempeño</b>			
<b>Sé dónde registrar mis quejas sobre discriminación y acoso</b>			
<b>La organización tiene políticas que desalientan el acoso y la discriminación.</b>			
<b>Estoy seguro de que la gerencia tomará las medidas adecuadas para abordar los incidentes de la empresa</b>			
<b>Mi trabajo me da una sensación de realización personal</b>			
<b>Yo entiendo por qué es tan importante para la empresa valorar la diversidad (de reconocer y respetar el valor de las diferencias de raza, sexo, edad, etc.)</b>			
<b>Teniendo en cuenta todo, estoy satisfecho con mi trabajo.</b>			
<b>Estoy satisfecho con la oportunidad de conseguir un mejor trabajo en esta empresa</b>			
<b>He sido testigo de casos de discriminación en la empresa (ya sea por raza, sexo, género, etc.)</b>			
<b>He sido acosado o agredido por mi orientación sexual</b>			
<b>He sido acosado o agredido por mi apariencia física</b>			
<b>Las personas de mi alrededor conocen mi orientación</b>			

<b>Me siento en confianza con las personas de mi alrededor</b>			
<b>La empresa donde trabajo cuenta con políticas de inclusión laboral</b>			
<b>Por la inclusión laboral en la empresa, hay mayor índice de productividad</b>			
<b>Brindan las herramientas y recursos para mantener un buen desempeño en la empresa</b>			
<b>En el trabajo hace un buen uso de mis habilidades y capacidades</b>			
<b>Tengo participación en las decisiones de la empresa</b>			
<b>Tengo oportunidad de para desarrollar nuevas habilidades</b>			
<b>Tengo oportunidad de desarrollo profesional dentro de la empresa</b>			
<b>Me he sentido en desventaja dentro de la empresa por motivos de mi género</b>			
<b>Respaldo la introducción e incremento de las políticas de inclusión laboral en las empresas</b>			
<b>Mi género y orientación sexual puede impedir mi avance hacia un cargo mayor</b>			
<b>La empresa brinda capacitaciones y formación para personas de la comunidad LGBTI</b>			

**Fuente: Elaboración propia basada en Software para encuestas QuestionPro (2021)**

### 3.10 CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO

#### Cronograma

Un cronograma de actividades es simplemente un calendario en el que estableces los tiempos en los que realizaras el proyecto, una tarea, o un conjunto de actividades a trabajar o desarrollar. El cronograma se hace presente generalmente en el desarrollo o gestión de proyectos, lo importante es del cronograma es que plasma cada una de las tareas y fechas previstas desde el principio hasta el final de las actividades que se van a realizar. (Sánchez, 2015)

El cronograma establecido para el desarrollo del proyecto en curso es el siguiente:

Tabla 2 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	mes agosto 2020	Mes sept 2020	mes octubre20 20	mes noviembre 2020	mes febrero 2021	mes marzo 2021	Mes abril 2021	mes mayo 2021	mes Junio 2021	Mes 10	Mes 11	Mes 12
FASE 1. Propuesta de Investigación												
Selección del tema	█											
Formulación del planteamiento y problema de	█	█	█	█								
Diseño de objetivos	█	█										
Justificación y delimitación			█	█	█							
Sustentación 1 capítulo				█	█							
FASE 2. Marco teórico												
Revisión de documentación bibliográfica					█	█	█					
Elaboración del marco teórico y legal.					█	█	█					
FASE 3. Metodología de la investigación												
Definición de la metodología						█	█					
Definición del diseño de la investigación, población a estudiar							█	█	█			
Tipo de instrumento y procedimiento							█	█	█			
Aplicación del instrumento												
FASE 4. Conclusiones y recomendaciones												
Análisis y discusión de los resultados												
Elaboración de conclusiones												
Sustentación final												

## Presupuesto

Dentro de las actividades relacionadas con los proyectos, la planificación del presupuesto constituye un elemento básico y primordial para garantizar su sostenibilidad, financiar los recursos humanos, materiales y de inversión de capitales necesarios y salvaguardar los fondos que aportan el Estado, el sistema empresarial, las instituciones bancarias y las entidades, poniéndolo a disposición de sus ejecutores en su calidad de fuentes de financiamiento del Sistema de CTI. (Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, 2012)

El presupuesto establecido para la realización del proyecto en curso es el siguiente:

Tabla 3 Presupuesto

En miles de pesos

RUBROS	FINANCIACIÓN /COFINANCIACIÓN		TOTAL	
	Efectivo	Especie		
	PERSONAL	0		0
EQUIPOS <sup>1</sup>	COMPRA	0	0	\$ -
	ARRIENDO	0	0	\$ -
	USO INTERNET	120000	0	\$ 120.000,00
MATERIALES E INSUMOS		0	\$ -	
SOFTWARE	0	0	\$ -	
SERVICIOS TECNOLOGICOS <sup>2</sup>	40000	0	\$ 40.000,00	
CONSULTORIA ESPECIALIZADA	0	0	\$ -	
CAPACITACION			\$ -	
SEMINARIOS Y CURSOS				
VIAJES	0	0	\$ -	
GASTOS DE TRANSPORTE	150000	0	\$ 150.000,00	
MANTENIMIENTO		0	\$ -	
ADECUACION DE INFRAESTRUCTURA <sup>3</sup>	0	0	\$ -	
PLAN DATOS MOVILES	55000	0	\$ 55.000,00	
DOCUMENTACION	SUSCRIPCIONES	0	0	\$ -
	LIBROS	0	0	\$ -
	INFORMACION A TRAVES DE REDES	0	0	\$ -
MATERIAL DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE RESULTADOS	60000	0	\$ 60.000,00	
ADMINISTRACION	0	0	\$ -	
IMPREVISTOS	10000	0	\$ 10.000,00	
OTROS (Papelería, Fotocopias, Refrigerios, entre otros)	10000	0	\$ 10.000,00	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 445.000,00</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 445.000,00</b>	

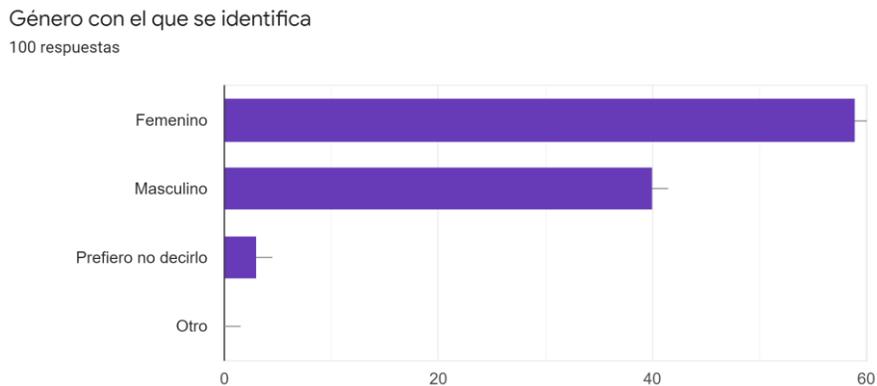
## CAPÍTULO 4

### 4.1 Resultados

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, pos cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, en donde mostrará la percepción que poseen los empleados de diferentes empresas del sector servicios, de acuerdo al tema de investigación sobre felicidad en el trabajo: negocios inclusivos en el sector servicios de la ciudad de Barranquilla.

#### **Datos personales significativos:**

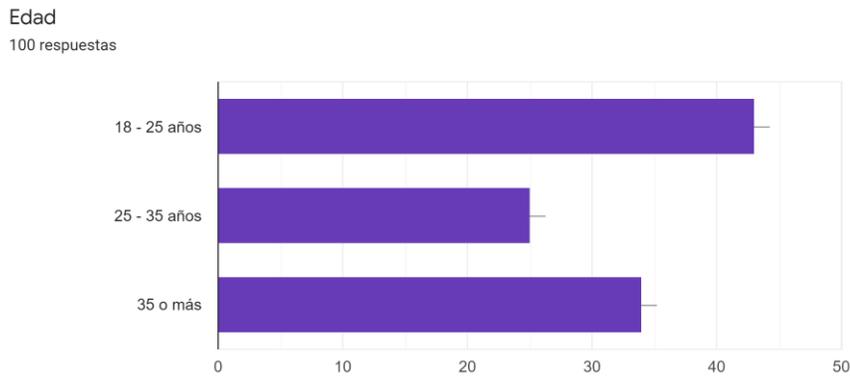
*Gráfico 1. Porcentaje de géneros identificados*



*Elaboración propia, 2021.*

Con relación al género con el que se identifican los empleados encuestados, se aprecia que el 57% pertenece al género femenino, donde se concentra la mayor cantidad de personas, en segundo lugar, se ubica el género masculino con el 40%, y con un 3% las personas que se abstuvieron a identificarse.

Gráfico 2. Porcentaje de edades

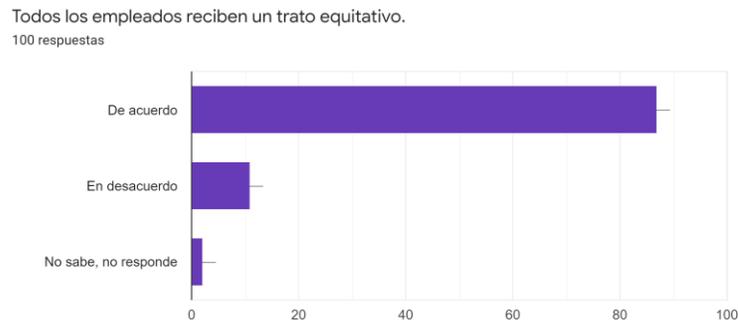


Elaboración propia, 2021.

Con relación a la edad de los empleados encuestados, se aprecia que el 43% se ubica entre los 18 y 25 años de edad, en segundo lugar, el 23% se ubica entre los 25 y 35 años de edad, y por último con un 34% se ubican entre 35 años o más.

### Datos sobre preguntas:

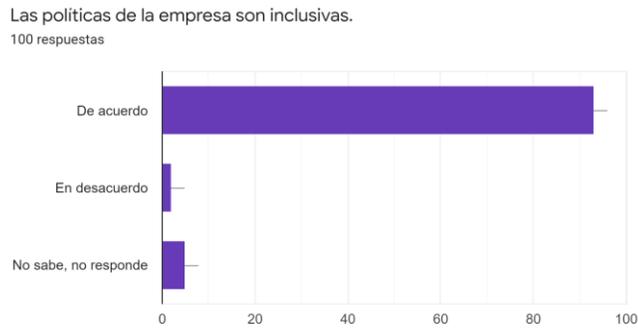
Gráfico 3 Primera pregunta



Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la primera pregunta realizada acerca de “todos los empleados reciben trato equitativo”, el 87% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con la afirmación, el 11% está en desacuerdo, y el 2% no sabe, no responde.

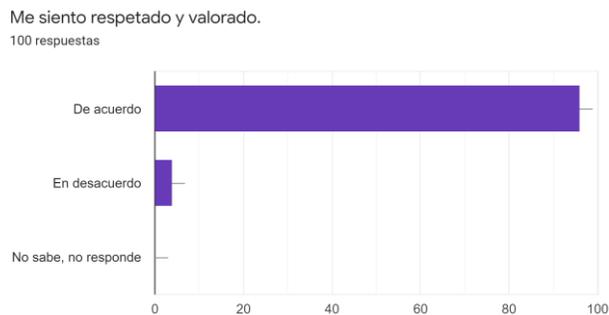
Gráfico 4 Segunda pregunta



*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la segunda pregunta realizada acerca de que si las políticas son inclusivas en las empresas, el 93% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, es decir, que las políticas si son inclusivas, el 2% respondió que están en desacuerdo, es decir, que no tienen políticas inclusivas, y por último, el 5% respondió no sabe, no responde.

Gráfico 5 Tercera pregunta

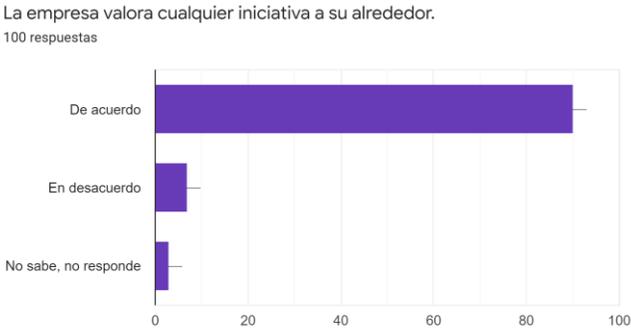


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la tercera pregunta acerca de sentirse respetado y valorado en las empresas, el 96% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, es decir si se

sienten valorados y respetados, y el 4% respondió que esta en desacuerdo, es decir, no se siente valorado ni respetado.

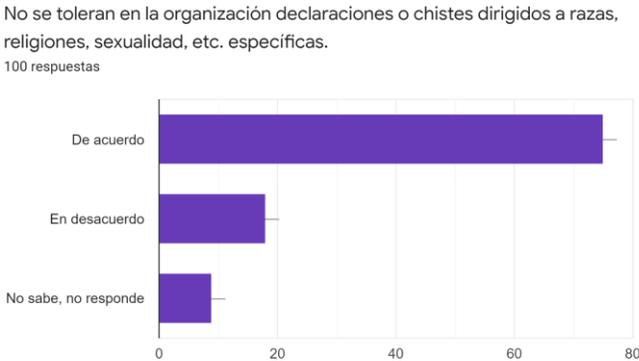
Gráfico 6 Cuarta pregunta



Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la cuarta pregunta realizada acerca de si las empresas valoran cualquier iniciativa a su alrededor, el 90% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 7% respondieron que están en desacuerdo, y por último el 3% respondieron que no saben, no responden.

Gráfico 7 Quinta pregunta



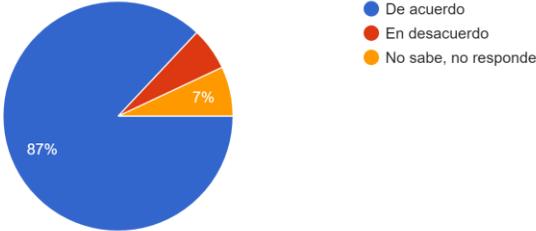
Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la quinta pregunta acerca de no tolerar en las organizaciones declaraciones o chistes dirigidos a razas, religiones, sexualidad, etc., el 75% de los

encuestados respondieron que están de acuerdo en que las empresas no toleran este tipo de acciones, el 18% respondieron que están en desacuerdo, es decir, que en las empresas toleran este tipo de acciones, y por último el 9%, respondieron que no saben, no responden si toleran o no, este tipo de acciones.

Gráfico 8 Sexta pregunta

Todos en la organización tienen acceso a la igualdad de oportunidades de empleo.  
100 respuestas

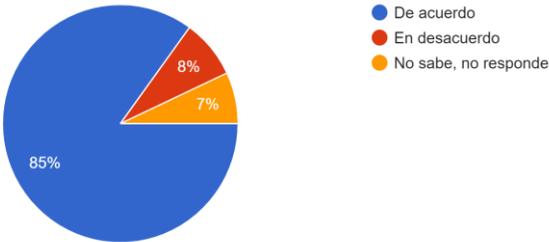


Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la sexta pregunta acerca de si todos los empleados tienen acceso a igualdad de oportunidades de empleo en la organización, el 87% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 6% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 7% respondieron que no saben, no responden.

Gráfico 9 Séptima pregunta

Los empleados son promovidos de manera justa y en función de su desempeño  
100 respuestas

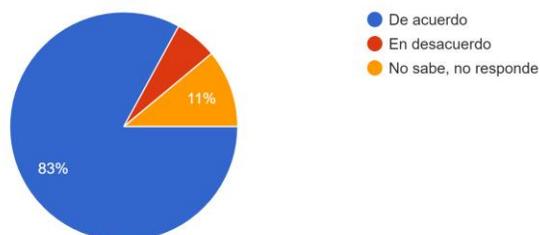


Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la séptima pregunta acerca de si los empleados son promovidos de manera justa y en función de su desempeño, el 85% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 8% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 7% respondieron que no saben, no responden.

*Gráfico 10 Octava pregunta*

Sé dónde registrar mis quejas sobre discriminación y acoso.  
100 respuestas

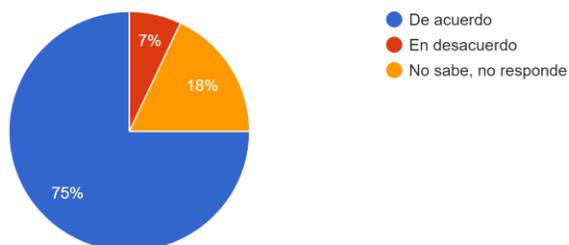


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la octava pregunta acerca de si los empleados saben donde registrar sus quejas sobre discriminación y acoso en las organizaciones, el 83% de los empleados respondieron que están de acuerdo, el 6% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 11% respondieron que no saben, no responden.

*Gráfico 11 Novena pregunta*

La organización tiene políticas que desalientan el acoso y la discriminación.  
100 respuestas



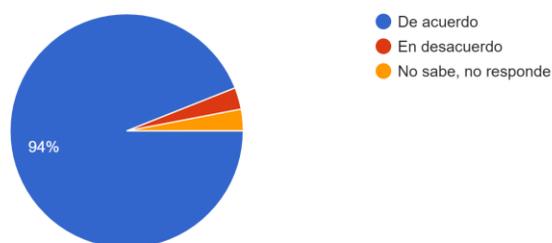
*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la novena pregunta acerca de si la organización tiene políticas que dealientan el acoso y la discriminación, el 75% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 7% respondieron que estan en desacuerdo, y por último, el 18% respondieron que no saben, no responden.

*Gráfico 12 Décima pregunta*

Estoy seguro de que la gerencia tomará las medidas adecuadas para abordar los incidentes de la empresa.

100 respuestas



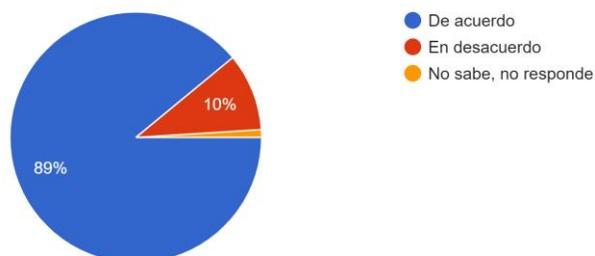
*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la décima pregunta acerca de si los empleados están seguros que la gerencia tomará medidas adecuadas para abordar los incidentes de la empresa, el 94% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 3% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el otro 3% restantes respondieron que no saben, no responden.

*Gráfico 13 Onceava pregunta*

Mi trabajo me da una sensación de realización personal.

100 respuestas

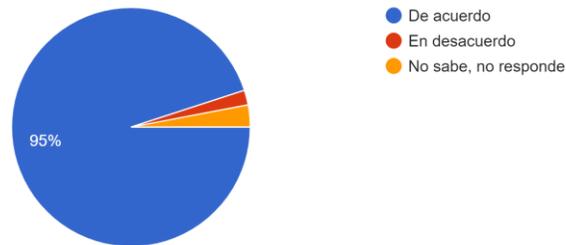


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la onceava pregunta acerca si a los empleados el trabajo les da una sensación de realización personal, el 89% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 10% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 1% respondió que no sabe, no responde.

*Gráfico 14 Doceava pregunta*

Yo entiendo por qué es tan importante para la empresa valorar la diversidad (de reconocer y respetar el valor de las diferencias de raza, sexo, edad, etc.)  
100 respuestas

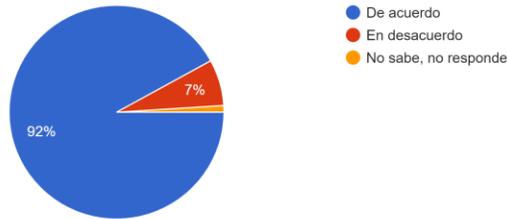


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la doceava pregunta acerca de si los empleados entendían la importancia de las empresas valorar la diversidad, de reconocer y respetar el valor de las diferencias de raza, sexo, edad, etc., el 95% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 2% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 3% respondieron que no saben, no responden.

Gráfico 15 Treceava pregunta

Teniendo en cuenta todo, estoy satisfecho con mi trabajo.  
100 respuestas

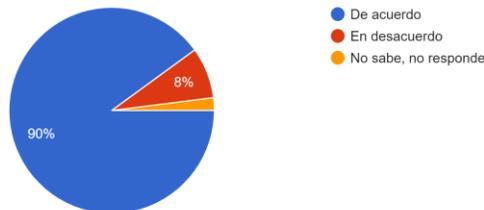


Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la treceava pregunta acerca si los empleados estan satisfechos con sus trabajos, el 92% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 7% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 1% respondió que no sabe, no responde.

Gráfico 16 Catorceava pregunta

Estoy satisfecho con la oportunidad de conseguir un mejor trabajo en esta empresa.  
100 respuestas

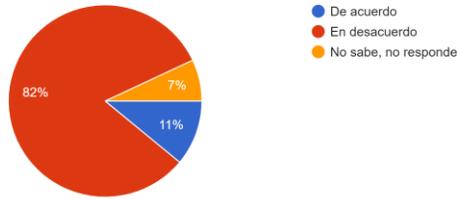


Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la catorceava pregunta acerca de si los empleados estan satisfechos con la oportunidad de conseguir un mejor trabajo en su empresa, el 90% de los encuestados respondieron que estan de acuerdo, el 8% respondieron que no están de acuerdo, y por último, el 2% respondieron que no saben, no responden.

Gráfico 17 Quinceava pregunta

He sido testigo de casos de discriminación en la empresa (ya sea por raza, sexo, género, etc.)  
100 respuestas

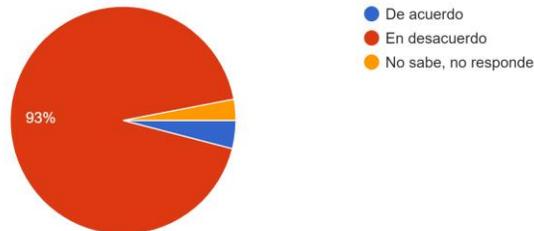


Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la quinceava pregunta acerca si los empleados han sido testigos de casos de discriminación en la empresa ya sea por raza, sexo, género, etc., el 82% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 7% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 11% respondieron que no saben, no responden.

Gráfico 18 Dieciseisava pregunta

He sido acosado o agredido por mi orientación sexual.  
100 respuestas

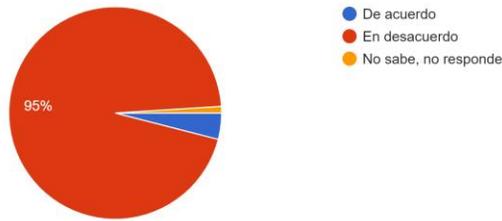


Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la dieciseisava pregunta acerca si los empleados han sido acosados, o agredidos por su orientación sexual, el 4% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 93% respondieron que están en desacuerdo, y por último el 3% respondieron que no saben, no responden.

Gráfico 19 Diecisieteava pregunta

He sido acosado o agredido por mi apariencia física.  
100 respuestas

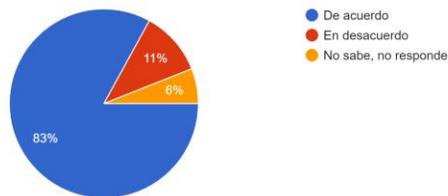


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la diecisieteava pregunta acerca de que si los empleados han sido acosados o agredidos por su apariencia física, el 4% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 95% respondieron que no están de acuerdo, y por último, el 1% que no saben, no responden.

Gráfico 20 Dieciochoava pregunta

Las personas de mi alrededor conocen mi orientación.  
100 respuestas

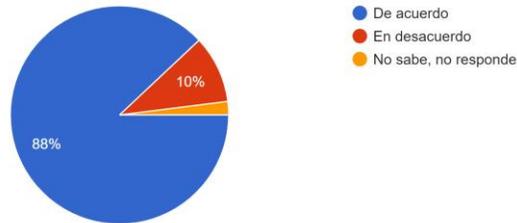


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la dieciochoava pregunta acerca de que si las personas que se encuentran alrededor de los empleados conocen su orientación, el 83% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 11% respondieron en desacuerdo, y por último, del 6% no saben, no responden.

Gráfico 21 Diecinueveava pregunta

Me siento en confianza con las personas de mi alrededor.  
100 respuestas

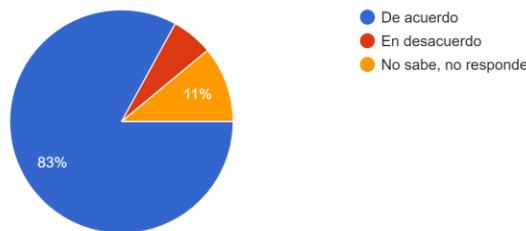


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la diecinueveava pregunta acerca si los empleados se sienten en confianza con las personas de su alrededor, el 88% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 10% respondieron que no están de acuerdo, y por último, el 2% no saben, no responden.

Gráfico 22 Veinteava pregunta

La empresa donde trabajo cuenta con políticas de inclusión laboral.  
100 respuestas

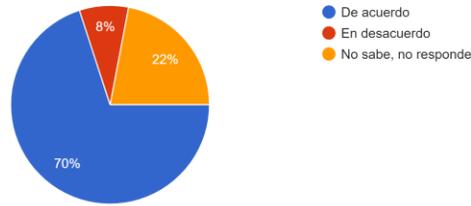


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veinteava pregunta acerca de si en la organización donde los empleados trabajan, cuentan con políticas de inclusión laboral, el 83% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 6% respondieron que no están de acuerdo, y por último, el 11% no saben, no responden.

Gráfico 23 Veintiunava pregunta

Por la inclusión laboral en la empresa, hay mayor índice de productividad.  
100 respuestas

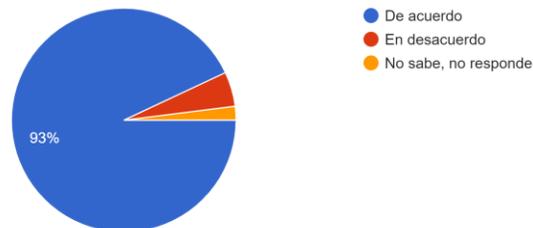


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veintiunava pregunta acerca de que hay mayor índice de productividad por la inclusión laboral, el 83% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 8% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 22% no sabe, no responde.

Gráfico 24 veintidosava pregunta

Brindan las herramientas y recursos para mantener un buen desempeño en la empresa.  
100 respuestas

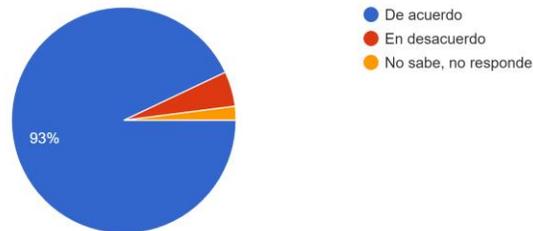


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veintidosava pregunta acerca de si la empresa brinda las herramientas y recursos para mantener un buen desempeño, el 93% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 5% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 2% no saben, no responden.

Gráfico 25 veintitresava pregunta

En el trabajo hacen un buen uso de mis habilidades y capacidades.  
100 respuestas

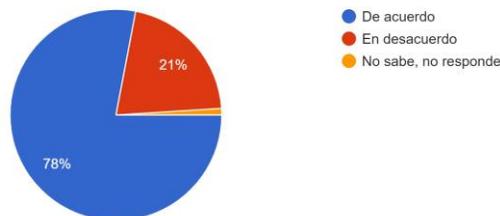


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veintitresava pregunta acerca de si en las organizaciones hacen buen uso de las habilidades y capacidades de los empleados, el 93% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 5% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 2% no saben, no responden.

Gráfico 26 veinticuatroava pregunta

Tengo participación en las decisiones de la empresa.  
100 respuestas

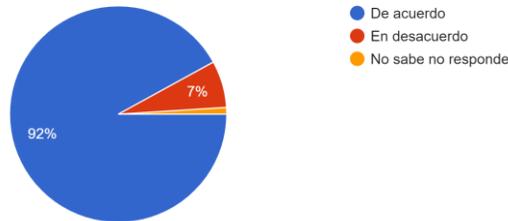


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veinticuatroava pregunta acerca de si los empleados tienen participación en las decisiones de la empresa, el 78% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 21% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 1% no saben, no responden.

Gráfico 27 veinticincoava pregunta

Tengo oportunidad de para desarrollar nuevas habilidades.  
100 respuestas

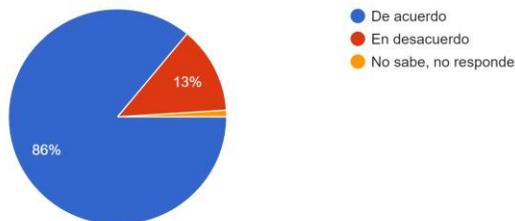


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veinticincoava pregunta acerca de si los empleados tienen oportunidad de desarrollar nuevas habilidades, el 92% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 7% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 1% no saben, no responden.

Gráfico 28 veintiseisava pregunta

Tengo oportunidad de desarrollo profesional dentro de la empresa.  
100 respuestas

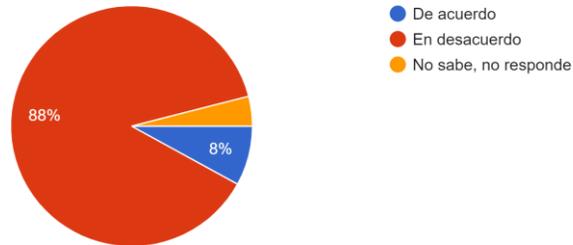


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veintiseisava pregunta acerca de si los empleados tienen oportunidad de desarrollo profesional dentro de la organización, el 86% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 13% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 1% no saben, no responden.

Gráfico 29 veintisieteava pregunta

Me he sentido en desventaja dentro de la empresa por motivos de mi género.  
100 respuestas

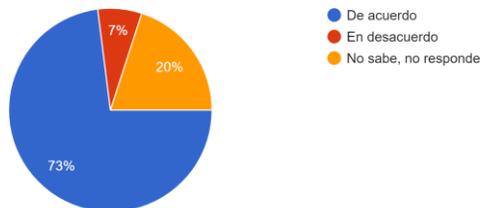


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veintisieteava pregunta acerca de si los empleados se han sentido en desventaja dentro de la organización por motivos de su género, el 8% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 88% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 4% no saben, no responden.

Gráfico 30 veintiochoava pregunta

Respaldo la introducción e incremento de las políticas de inclusión laboral en las empresas .  
100 respuestas

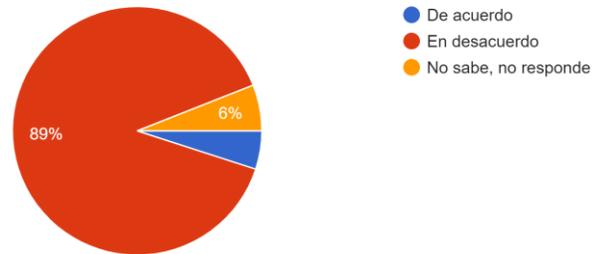


*Elaboración propia, 2021.*

Con respecto a la veintiochosava pregunta acerca de si los empleados respaldan la introducción e incremento de las políticas de inclusión laboral en la organización, el 73% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 7% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 20% no saben, no responden.

Gráfico 31 veintinueveava pregunta

Mi género y orientación sexual puede impedir mi avance hacia un cargo mayor.  
100 respuestas

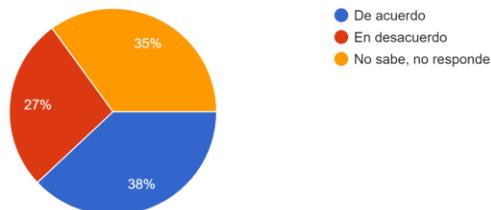


Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la veintinueveava pregunta acerca de si el género y orientación sexual de los empleados puede impedir su avance hacia un cargo mayor, el 5% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 89% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 6% no saben, no responden.

Gráfico 32 treintava pregunta

La empresa brinda capacitaciones y formación para personas de la comunidad LGBTI.  
100 respuestas



Elaboración propia, 2021.

Con respecto a la treintava pregunta acerca de si la empresa brinda capacitaciones y formación para personas de la comunidad LGBTI, el 38% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, el 27% respondieron que están en desacuerdo, y por último, el 35% no saben, no responden.

## DISCUSIONES

La alianza por la Diversidad e Inclusión laboral de Mexico (Alianza por la diversidad e inclusion laboral, 2015), realizo una encuesta consultando sobre el trato con la diversidad de genero u otros tipos de discriminación que se pueden presentar en un ambiente laboral, el mas significativo y que causo alarma, fue la intimidación y el hostigamiento siendo un 45% de los encuestados escogiendo esta opción, tal como se puede ver en otros estudios los cuales han puesto de manifiesto que las muje-res, los jóvenes o los empleados inexpertos son acosados con más frecuencia (Einarsen y Raknes, 1997).

De la misma forma evidenciamos una epidemia silenciosa que ocurre en innumerables empresas donde se ocasiona un clima de desmotivación y miedo y muchas veces termina en enfermedad. Se calcula que una de cada 30 personas encaja en la personalidad del maltratador laboral y que uno de cada seis empleados es víctima de este tipo de abusos [...] Es más frecuente que el acoso sexual, pero pasa más inadvertido, en parte porque las víctimas de este maltrato no saben que están siendo abusadas (SEMANA, 2004) y para observarlo en terminos nacionales en Colombia pese a tener más años de educación que los hombres, las mujeres aún se concentran en ocupaciones peor remuneradas como la enseñanza, la salud o el sector servicios. Al comparar hombres y mujeres de la misma edad y del mismo nivel educativo, los hombres ganan un 17 por ciento más que las mujeres en América Latina (CASTILLO, 2019).

La brecha salarial ha venido cayendo en los últimos años, pero a un ritmo aún lento. Cambiar los roles en el hogar y los estereotipos son esenciales para lograr igualdad de género en el mercado laboral. (BID, 2012) resultados muy en contraste con nuestro estudio con respecto a la tercera pregunta acerca de sentirse respetado y valorado en las

empresas donde los encuestados de esta presente investigación el 96% contestó que se sienten muy bien.

Con relación a la segunda pregunta realizada acerca de que si las políticas son inclusivas en las empresas, el 93% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, es decir, que las políticas si son inclusivas siendo un resultado diferente a lo expuesto por la empresa Gallup (Gonzalez, 2001) la cual en una investigación realizada en 65 países donde encuestaron más de dos millones de personas, sobre que se reconoce de palabra la “importancia del talento humano”, pero en la realidad las empresas poco o nada conocen de éste y las prácticas administrativas son poco adecuadas para procurar bienestar y buena calidad de vida del trabajador: “Somos muy competentes en los procesos de reingeniería y la calidad de los productos, pero somos ignorantes en todo lo relativo al recurso humano” (buenas prácticas) respaldando lo que informa la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Las personas con discapacidad suelen tener inconvenientes por discriminación dando que no existen las condiciones necesarias que permitan a esta población desarrollarse en la vida laboral comparadas con las personas que no tienen ninguna discapacidad. (ICESI, 2016)

Por último con respecto a la pregunta diecinueve sobre si se ha sido agredido por mi apariencia física, el 95% del público encuestado contestó que estaba en desacuerdo, es decir que no habían sufrido ningún tipo de discriminación por su apariencia física, siendo ajeno a lo citado sobre la discriminación por obesidad; la cual ocurre porque empresarios y los mismos trabajadores ven al obeso como un individuo con falta de motivación, inteligencia inadecuada, poco atractivo físico o incapaz de realizar las tareas que el trabajo requiere. Cuando existe una oportunidad de trabajo, un sujeto delgado tiene prioridad sobre el obeso.

Muchas veces los comentarios más comunes de las personas obesas son: “si no estuviera tan obeso, usted tendría un esplendoroso futuro o si perdiera peso, fácilmente ascendería en la compañía”. (GUATEMALA, 2016) y podemos evidenciar esto desde el proceso de selección donde las empresas que publican sus ofertas de empleo poniendo como requisito de sexo masculino, de buena apariencia o de tantos metros de estatura; frases que evidentemente discriminan a las mujeres o a las personas que, según la subjetividad del empleador, no tienen una buena apariencia física o una altura aceptable.

Aún y cuando las empresas no imaginen las consecuencias discriminatorias que fomentan con esos anuncios, bajo ningún concepto están exentos de respetar los derechos humanos como se puede evidenciar en la Primera Encuesta Nacional sobre Discriminación (SEDESOL, 2006), “hacer el fuchi” es un deporte nacional: 67.1 por ciento de las personas entrevistadas afirmaron que no contratarían a una persona con tatuajes visibles; 58.3 por ciento que no reclutarían a personas mal vestidas; 53 por ciento no elegirían a hombres con el cabello largo; 48.4 por ciento de los entrevistados no permitirían que un homosexual viviera en su casa; 42.1 por ciento opinaron igual con respecto a una persona extranjera.1 Dado que la mera creencia de que una persona tatuada o extranjera es menos digna o apta —o bien es más digna o apta que una persona no tatuada o mexicana, como ocurre en el caso de algunas profesiones— no constituye una falta en sí (de hecho, formaría parte del ejercicio de la libertad de conciencia que garantiza la Constitución) (METAPOLITICA, 2009).

## CONCLUSIONES

En virtud de los objetivos planteados junto con los resultados y los análisis realizados en la investigación, se pueden formular las siguientes conclusiones:

Identificar aspectos del entorno laboral que inciden en la inclusión y exclusión de personas de la comunidad LGBTI del sector servicios de la ciudad de Barranquilla, cuyas edades oscilan entre los 18 y 35 años, y en donde se es necesario recordar el papel fundamental que juegan estas personas en la formación empresarial, mediante la conformación de valores tales como el respeto, la confianza, disciplina, y responsabilidad.

Muchas personas han sido rechazadas o vulneradas por su condición, de allí parte la necesidad de plantear un proyecto en donde se pueda investigar más a fondo sobre las políticas de inclusión que emplean las organizaciones; por tal motivo, este proyecto es elaborado para identificar y evaluar las cifras de inclusión laboral y responsabilidad social empresarial del sector servicios en Barranquilla de población LGBTI.

Es necesario valorar qué sentido subjetivo tienen las actividades e interrelaciones empresariales para sus trabajadores, hasta qué punto las regulan conscientemente, y como las asumen en sus planes de vida para la transformación de la sociedad. Además, reconocer la importancia que tiene el manejo de los procesos de inclusión como base de ayuda para la integración de estas personas, razón por la cual se necesita una mayor comprensión por parte de los altos directivos en relación con estas personas.

Este tipo de estructura le ayuda a las personas a reconocer quienes son, desarrollar sin ningún tipo de problema su personalidad y les brinda apoyo emocional. El ambiente en que crecen, y desarrollan sus actividades define elementos fundamentales para el resto de

su vida, para esto las organizaciones deben comprender los diferentes procesos que conlleva la inclusión laboral.

Las organizaciones deben buscar los mejores mecanismos para acompañar el proceso evolutivo laboral de estas personas, además de continuar con diferentes capacitaciones, de forma constante para garantizar la calidad empresarial de todos. Los intereses de estas personas se abren a la medida de su crecimiento profesional.

Teniendo en cuenta lo anterior, con respecto a las preguntas realizadas se puede concluir que las organizaciones entienden y promueven cada vez más la diversidad laboral con políticas inclusivas, que desalientan el acoso y la discriminación, tratos equitativos y justos, además, dicen sentirse respetados y valorados dentro de ellas, sin embargo han sido testigos de casos de discriminación ya sea por raza, sexo, género, etc., pero al mismo tiempo saben dónde registrar sus quejas sobre discriminación y acoso, y están seguros que la gerencia tomará medidas adecuadas para abordar los incidentes de la empresa.

Por otro lado, según los encuestados, las organizaciones no toleran declaraciones o chistes dirigidos a razas, religiones, sexualidad, etc, los empleados tienen acceso a igualdad de oportunidades de empleo, y son promovidos de manera justa y en función de su desempeño, sintiéndose realizados personalmente. También, entienden la importancia de que las empresas valoren la diversidad, reconozcan y respeten el valor de las diferencias de raza, sexo, edad, etc., por lo que no han sido acosados, o agredidos por su orientación sexual, o apariencia física,

Consecuentemente, se sienten satisfechos con sus trabajos, con la oportunidad de conseguir un mejor trabajo en su empresa, ya que la empresa brinda las herramientas y recursos para mantener un buen desempeño, hacen buen uso de las habilidades y capacidades de los empleados, por el cual ven que hay mayor índice de productividad por la

inclusión laboral, obteniendo a su vez oportunidad de desarrollo profesional dentro de la organización.

## **RECOMENDACIONES**

Sobre la base de las conclusiones a continuación se presentan las recomendaciones que los investigadores consideran necesarias dada su importancia tales como:

Hacer necesario dar a conocer las características del entorno laboral de los empleados para comprender sus condiciones y poder identificar cualquier problema relacionado con la realización de sus actividades.

Incorporar a los empleados sin importar las preferencias ya sea de identidad, género o sexo que presenten, y hacer velar sus derechos, pero también hacerlos cumplir con sus obligaciones sin vulnerarlos de ninguna manera.

Generar espacios de diversidad, en los que los empleados pueden aportar diferentes puntos de vista, lo que mejora el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.

Capacitar al personal, para que estén a la vanguardia de los cambios existentes en el mundo de hoy, sobre todo en temas de diversidad e inclusión laboral, y hacerlos conocedores de la creación, aplicación y promoción de políticas y actividades que incentiven la empleabilidad de personas de la comunidad LGBTI.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Afp, C., Galicia, L., V., P., Efe, V., AFP, G. et al. (2019). Que significan las siglas del movimiento LGBTI. La Voz de Galicia. Recuperado de <https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2017/07/01/significan-siglas-movimiento-lgbti/00031498930334605723570.htm>.
- Adilmexico.com. (2021). *La inclusión laboral LGBT en México. De dónde venimos y hacia dónde vamos.* - ADIL. [en línea] Disponible en: <https://adilmexico.com/columnas/la-inclusion-laboral-lgbt-en-mexico-de-donde-venimos-y-hacia-donde-vamos/>
- Aguilar-Barojas, Saraí (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11 (1-2), 333-338.
- Álvarez, L., & Pérez-Peña, R. (2016). Orlando Gunman Attacks Gay Nightclub, Leaving 50 Dead. Obtenido de The New York Times: <https://www.nytimes.com/2016/06/13/us/orlando-nightclub-shooting.html>.
- American Psychological Association. (2013). Orientación sexual e identidad de género. <http://www.apa.org/centrodeapoyo/sexual>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica.* Caracas, Editorial Episteme.
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev. Alerg Méx.* 2016 abr-jun;63(2):201-206.
- Aparicio Erazo, J. L. (2009). Ciudadanías y homosexualidades en Colombia. *ÍCONOS revista de ciencias sociales*, 54.

- Avendaño, M; Álvarez, M; Luna, E. (2019) Inclusión laboral en población LGBTI desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Bernal, C., (2010) Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
- BID: Banco Interamericano de Desarrollo informe anual (2012): Estados financieros.
- Blanco, Guillermo (2017) Trabajo de investigación: marco legal protectorio de las personas LGBT ante la discriminación laboral. Universidad empresarial siglos veintiuno, Córdoba, Argentina.
- Bulmer, M. (1984). The Chicago School of Sociology: Institutionalization, Diversity, and the Rise of Sociological Research. Chicago: University Press.
- Cámara de -Comerciantes LGBT de Colombia. (2019). Diversidad Empresarial: la nueva Conquista de la Comunidad LGBT en Colombia. Bogotá, Colombia: CCLGBTCO. Recuperado de <https://www.cclgbt.co/diversidad-empresarial-la-nueva-conquista-de-lacomunidad-lgbt-en-colombia/>
- Canal Capital, (2019 abril 01). Bogotá en materia de inclusión con la población LGTB [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=pJhQsKWST5Q>
- Castro J. D., 2019. panorama laboral para población LGTBI en Colombia.
- Carnobell Acosta R.E., Mejía Turizo J. & Cortés Bracho O.C. (2019). Manifestaciones sociales transgresoras del derecho de autonomía en relación con la comunidad lgbt. *Advocatus*, 16(33), 35-47. <https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.33.6033>

- Cerda, H. (1998). Los elementos de la investigación. Bogotá: El Búho.
  
- Constitución política de Colombia (1991).
  
- Dinero. (2019). Estas son las empresas que promueven la inclusión laboral de los LGBT.
  
- Diseño de la Estratégica Metodológica - Análisis y Diseño de Sistemas de Información (ADSI). Sites.google.com. (2021). <https://sites.google.com/a/udo.edu.ve/ads/ disenno-de-la-estrategica-metodologica>.
  
- Einarsen, S., y Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and victimization of men. Violence and Victims, 12, 247-263
  
- Es.presidencia.gov.co. (2018). <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20762%20DEL%2007%20DE%20MAYO%20DE%202018.pdf>
  
- Falcón y Herrera. (2005) Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica), Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas.
  
- Forbes, R. (2016). Personas LGBTI, inclusión y competitividad empresarial. CEGESTI Éxito empresarial, 306, 1-5.
  
- Fracica N., G. (1988). Modelo de simulación en muestreo. Bogotá: Universidad de la Sabana.
  
- González M., A. (Coord.) (2001). "Diseño y evaluación de programas de educación emocional". Barcelona: CISSPRAXIS.

- Gonzáles, J., (2019) Editorial la República. Recuperado de:  
<https://www.larepublica.co/especiales/especial-caribe-agosto-2019/atlantico-lidero-la-creacion-de-empresas-a-nivel-nacional-en-2018-2895306>
  
- Granados, R. (2020) Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica.
  
- Grosser, K. & Moon, J. J Bus Ethics (2005) Gender Mainstreaming and Corporate Social Responsibility: Reporting Workplace Issues [Incorporación desde la perspectiva de género y responsabilidad social corporativa: informe social] Kluwer Academic Publisher Springer.
  
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación 4ta edición. México, D.F., Mc Graw Hill.
  
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación 5ta edición. México, D.F., Mc Graw Hill.
  
- Herrera, E, Hernández, S., (2019) [online] Expeditiorepositorio.utadeo.edu.co. Recuperado de:  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7691/Trabajo%20de%20grad.pdf?sequence=1>
  
- Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia (4ª ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones Quirón.
  
- International Labour Organization, (2019). Inclusión y diversidad en el mercado laboral: un llamamiento a las estadísticas laborales de LGBT.

- Kamlongera y Mafalopulos (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación, segunda edición.
  
- La Declaración Universal de Derechos Humanos. Un.org. (1948). Obtenido de <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>.
  
- Latorre, M; Seco, C (2013). Metodología. Estrategias y técnicas metodológicas. <https://www.umch.edu.pe/arch/hnomarino/metodo.pdf>.
  
- Maddaleno & Canevaro (2016). Diversidad sexual en el ámbito del trabajo.
  
- Mej, J., & Almanza Iglesia, M. (2010). Comunidad Lgbti: Historia y reconocimientos jurídicos. Justicia, 15(17). Recuperado a partir de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/618>
  
- Méndez, C. E. (2001). Fundamentos Metodología.
  
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. (2012) Resolución Ministerial N° 44. Reglamento para el proceso de elaboración, aprobación, planificación, ejecución y control de los Programas y Proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación. La Habana: Cítma.
  
- Rojas Soriano, R. (1981). Guía para realizar investigaciones sociales. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
  
- Organización Internacional del Trabajo (2016) Un estudio sobre la discriminación en el trabajo por motivos de orientación sexual e identidad de género en Costa Rica. Recuperado de: [https://www.cipacdh.org/pdf/OIT\\_Estudio\\_LGBTI\\_Costa\\_Rica.pdf](https://www.cipacdh.org/pdf/OIT_Estudio_LGBTI_Costa_Rica.pdf)

- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
  
- Palella, S., Martins F., (2006) Metodología de la investigación cuantitativa.
  
- Parra, R. (2006) Metodología de la Investigación. Fondo Editorial Universidad
  
- PNUD/PGA (2017). Promoviendo los Derechos Humanos y la Inclusión de las Personas LGBTI: un Manual para los Parlamentarios y las Parlamentarias.
  
- Población LGBTI - Sistema de Consulta de los Programas de los Planes de Desarrollo Departamentales de la Región Caribe. Ocaribe.org. (2014). Recuperado de <http://www.ocaribe.org/pdcaribe/poblacion-lgbti>
  
- Promoción de derechos de la población LGBTI - Alcaldía de Barranquilla. (2018). Obtenido de <https://www.barranquilla.gov.co/equidad-y-genero/promocion-de-derechos-de-la-poblacion-lgbti>.
  
- Quintero, Y. (2011). Estrategias Metodológicas. Recuperado de <http://goo.gl/2JOXbe>
  
- Red Iberoamericana de Educación LGBTI | Conceptos. Red Iberoamericana de Educación LGBTI. (2021). Recuperado de <http://educacionlgbti.org/conceptos/>.
  
- Sánchez, I. (2015) Cronograma de actividades, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Saravia, G. (2011). Participación LGBT en Bogotá: Desafíos, Voces Y Sentires De Sus Protagonista.

- SEDESOL (2012) Política Social en México. Logros recientes y retos pendientes. México: Secretaría de Desarrollo Social.

- Sexo, H., & Conceptos de género, s. (2017). *Conceptos de género, sexualidad y roles de género - Programa de Educación Sexual*. Educacionsexual.uchile.cl. Recuperado de <http://educacionsexual.uchile.cl/index.php/hablando-de-sexo/conceptos-de-genero-sexualidad-y-roles-de-genero>.

- Sierra Bravo, R. (2005). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Thomson. Madrid.

- Software para encuestas Questionpro (2021). Recuperado de <https://www.questionpro.com/es/survey-templates/employee-evaluation-surveys/>

- Soon Kyu Choi, Shahrzad Divsalar, Jennifer Flórez-Donado, Krystal Kittle, Andy Lin, Ilan H. Meyer, Prince Torres-Salazar (2019). Estrés, salud y bienestar de las personas LGBT en Colombia: resultados de una encuesta nacional.

- Suan Pinzón, W. F. (2016). Experiencia Observatorio de la Política Pública.

- Tamayo y Tamayo, M. (2006). El proceso de la Investigación Científica. México editorial Trillas.

- The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences (2009)
  
- Trabajo: un ámbito de discriminación, exclusión y pocas oportunidades para la comunidad LGBTI. Agencia de Información Laboral - AIL. (2013). Obtenido de <https://ail.ens.org.co/mundo-laboral/trabajo-ambito-discriminacion-exclusion-pocas-oportunidades-la-comunidad-lgbti/>.
  
- Walpole, R. E. & Myers, R. H. Probabilidad y Estadística. 4ª. ed. Ciudad de México, McGraw-Hill, 1996.