

EMPRESA INCLUSIVA

Guía para la inclusión
de personas LGBTQ+
en empresas de
Centroamérica.



Si tu empresa está **comprometida con la innovación social**, la inclusión real, los derechos laborales y con el respeto a todos sus clientes: ¡esta guía es para ti!



Empresa Inclusiva: Guía para la inclusión de personas LGBTIQ+ en empresas de Centroamérica.

- **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LAS EMPRESAS INCLUYAMOS A LAS PERSONAS LGBTIQ+?**

Diversos estudios han demostrado que la inclusión de personas LGBTIQ+ en el mundo laboral mejora el clima organizacional, fortalece la reputación corporativa y aumenta la productividad. No obstante, en la región centroamericana persisten desafíos estructurales y culturales que dificultan la implementación de prácticas inclusivas.

- **Cada persona importa**

Estudios recientes realizados por OIKOS¹ y sus socias (OIKOS, 2025) indican que, al consultar a más de 300 personas LGBTIQ+ de Guatemala, El Salvador y Honduras, el 61.7% experimentó violencia en el ámbito educativo debido a su identidad, provocando una mayor tasa de deserción escolar, con afectaciones directas en su formación académica y preparación para el mundo laboral.

El 70.4% de las personas consultadas considera que su identidad LGBTIQ+ influye negativamente en oportunidades laborales. Solo 33.3% ha recibido asesoría técnica para búsqueda de empleo. El 68.9% percibe \$350 o menos mensuales, con 45.9% ganando menos de \$250 (por debajo de salarios mínimos regionales). El 48.1% se encuentra sin empleo ni autoempleo y el 49.4% ha experimentado violencia en el trabajo debido a su identidad.

¹ OIKOS, 2025. Estado de la empleabilidad y la situación laboral de las personas LGBTIQ+ en Guatemala, El Salvador y Honduras. OIKOS- Cooperação e Desenvolvimento, SOMOS CDC, COMCAVIS TRANS y ASOCIACIÓN LAMBDA.

Las personas LGBTIQ+ tienen barreras más grandes para acceder a empleos dignos, mantenerse en ellos y crecer profesionalmente. Cuando las empresas empleadoras aplican políticas que garantizan la inclusión efectiva de todas las personas, sin discriminación de ninguna índole, sino basadas en las capacidades requeridas para el puesto, se da un paso importante en la igualdad de oportunidades.

■ Compromisos legales y éticos

El reconocimiento de los derechos laborales de las personas LGBTIQ+ ha sido impulsado por organismos internacionales como la **Organización de las Naciones Unidas (ONU)**, estableciendo principios fundamentales de igualdad y no discriminación.

Instrumentos como la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) reconocen la igualdad ante la ley y el derecho al trabajo sin discriminación.

Estos instrumentos están alineados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, particularmente con el ODS 5 (Igualdad de Género), ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico) y ODS 10 (Reducción de las Desigualdades), que establecen

compromisos globales para garantizar condiciones laborales justas y equitativas.

En materia laboral, el Convenio N.º 111 de la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, ratificado por Guatemala, Honduras y El Salvador, ofrece un marco valioso que puede ser adoptado por el sector empresarial para fortalecer sus políticas de inclusión. Este instrumento prohíbe toda forma de discriminación en el empleo y la ocupación, y promueve la igualdad de oportunidades y de trato, principios que las empresas pueden integrar de forma proactiva en sus procesos de reclutamiento, retención y desarrollo del talento. La Declaración de la OIT (OIT, 2022) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo refuerza la importancia de eliminar toda forma de discriminación como parte de los pilares fundamentales de un entorno laboral justo.

Asimismo, los **Principios de Yogyakarta**² (Yogyakarta Principles, 2007), ampliamente reconocidos en el ámbito internacional, ofrecen una guía detallada para garantizar los derechos de las personas LGBTQ+ en contextos laborales. Estos principios también pueden ser utilizados por empresas comprometidas con la equidad y la diversidad para diseñar políticas laborales que contemplen, por ejemplo, la protección frente al acoso por motivos de orientación sexual o identidad de género, el acceso igualitario a beneficios laborales y la creación de espacios seguros para todas las personas.

En el entorno interamericano, el compromiso con la igualdad y la no discriminación en el ámbito laboral ha sido ampliamente respaldado por organismos como la Organización de los Estados Americanos (OEA) y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Instrumentos como la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948) y la Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969) reconocen expresamente el derecho a la igualdad y prohíben la discriminación en el trabajo.

Estos principios han sido reafirmados por la jurisprudencia de la Corte Interamericana, que ha instado a los Estados a tomar medidas efectivas para asegurar condiciones laborales justas y equitativas para todas las personas, sin distinción por orientación sexual, identidad o expresión de género. Casos emblemáticos como *Atala Riffo y Niñas vs. Chile* (2012) y *Duque vs. Colombia* (2016) han sentado precedentes claros sobre la obligación de garantizar la inclusión laboral sin discriminación. Si bien estos fallos se dirigen principalmente a los Estados, también envían un mensaje clave al sector privado: la inclusión no es solo una expectativa ética, sino parte de un entorno regulatorio y cultural cada vez más exigente.

En Guatemala, Honduras y El Salvador, los marcos constitucionales y laborales reconocen derechos clave como la igualdad y el acceso al trabajo. Estos principios, consagrados en sus respectivas Constituciones y Códigos de Trabajo, ofrecen una base importante para promover entornos laborales más inclusivos y respetuosos de la diversidad.

² Yogyakarta Principles. (2007). The Yogyakarta Principles: Principles on the application of international human rights law in relation to sexual orientation and gender identity. <https://yogyakartaprinciples.org>

Si bien los tres países comparten desafíos en cuanto al desarrollo de normativas específicas para la inclusión laboral de personas LGBTIQ+, también cuentan con bases legales que permiten a las empresas liderar con el ejemplo adoptando políticas inclusivas que en este contexto no solo son posibles, sino estratégico y coherente con los principios constitucionales que ya están vigentes y con los estándares internacionales de buenas prácticas empresariales.

También el **Código de Conducta del Lugar de Trabajo de la Fair Labor Association**³ (FLA) establece la no discriminación en el empleo, incluyendo aspectos como contratación, compensación y ascensos. Así como la **Norma ISO 26000** proporciona recomendaciones y directrices a empresas y organizaciones sobre la eliminación de la discriminación directa o indirecta contra grupos vulnerables, fomentando la responsabilidad social corporativa en el ámbito laboral.

Las empresas que reconocen este contexto y adoptan prácticas laborales alineadas con estos principios se colocan a la vanguardia en **responsabilidad social**, fortalecen su legitimidad y reducen riesgos reputacionales y legales. Además, operan con mayor coherencia en mercados globales donde el respeto a los derechos humanos y la diversidad son valores centrales.

▪ Oportunidad de innovación y crecimiento

La inclusión laboral de personas LGBTIQ+ no solo es una cuestión de derechos humanos, también representa una oportunidad estratégica para las empresas que buscan innovar, atraer talento diverso y mejorar su desempeño, lo que genera un aumento de la productividad y una menor rotación de personal.

Las empresas que deciden ir más allá de las normas nacionales y asumen el compromiso con la inclusión LGBTIQ+ fortalecen su cultura organizacional, generan equipos más diversos y logran mejores resultados.

El informe de McKinsey & Company (2020) muestra que aquellas que apuestan por políti-

cas inclusivas superan en innovación y desempeño a aquellas que no lo hacen.

Por otra parte, estudio de la Human Rights Campaign (Human Rights Campaign, 2023) encontró que las empresas que implementan políticas de documentación inclusiva para personas trans aumentan su retención de talento en un 35% y mejoran la percepción del clima laboral.

Debemos recordar que las personas LGBTIQ+ no solo son potenciales empleadas de cualquier empresa, sino también clientes. Una política empresarial mejora de la reputación corporativa teniendo un efecto positivo en las ventas.



TELUS International⁴: Ha desarrollado un programa de inclusión laboral LGBTIQ+ en sus operaciones en Guatemala, El Salvador y Honduras, con énfasis en la contratación de personas trans. Sus políticas incluyen:

- Programa de contratación para personas trans, con mentoría y acompañamiento en el proceso de integración.
- Red de empleados LGBTQ+, que brinda apoyo y comunidad dentro de la empresa.
- Cobertura de salud integral, que incluye tratamientos de reafirmación de género.

⁴ TELUS International. ^{©2023} Programa de inclusión laboral LGBTIQ+ en Centroamérica.
<https://www.telusinternational.com>



Nestlé Centroamérica⁵: Ha implementado estrategias de inclusión laboral que garantizan la equidad en el acceso al empleo para personas LGBTQ+. Algunas de sus iniciativas incluyen:

- Red de Diversidad e Inclusión, con representación de personas LGBTQ+.
- Programa de talento diverso, que promueve la contratación equitativa en todas sus operaciones.
- Política de inclusión laboral, que protege explícitamente contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género en procesos de contratación y promoción.

La Agenda 2030 también nos recuerda que el desarrollo sostenible sólo será posible si nadie queda atrás. Apostar por la inclusión laboral de personas LGBTQ+ es una forma concreta de avanzar hacia un entorno más justo y competitivo.

Hoy, más que nunca, las empresas están llamadas a liderar con el ejemplo. Implementar políticas inclusivas no es solo una decisión ética; es una inversión en el futuro del negocio, en el talento y en una sociedad más equitativa.

▪ **¿PARA QUÉ SIRVE ESTA GUÍA?**

La presente Guía tiene como objetivo proporcionar herramientas técnicas, metodológicas y jurídicas para promover la diversidad e inclusión en el entorno laboral. Está dirigida a personas empleadoras de distintos sectores y busca facilitar la adopción de políticas como buenas prácticas y medidas que fomenten la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos humanos y la erradicación de la discriminación, violencia y acoso en los espacios de trabajo.

La aplicación de la Guía de Empresa Inclusiva debe adaptarse a las características y capacidades de cada tipo de empresa. No todas cuentan con los mismos recursos, estructura o cultura organizacional, por lo que se requiere un enfoque diferenciado para garantizar la inclusión efectiva

de personas LGBTQ+ en el ámbito laboral.

Es meritorio mencionar que tanto las empresas transnacionales como las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPY-MES) de la región enfrentan desafíos y oportunidades para avanzar en la construcción de espacios de trabajo inclusivos con la población LGBTQ+.

La Guía puede ayudar a la empresa a:

- Crear una cultura organizacional basada en el respeto y la inclusión, donde el liderazgo de la empresa o el emprendimiento promueva un ambiente seguro y libre de discriminación para las personas LGBTQ+.

- Garantizar procesos de contratación justos, donde se valore la competencia y experiencia y no desde los prejuicios.

- Establecer protocolos básicos de atención a casos de discriminación o violencia laboral, asegurando que cualquier incidente sea abordado de manera efectiva.

- Implementar capacitaciones accesibles y prácticas, priorizando la sensibilización en temas de diversidad requeridos para un mejor clima laboral.

- Fortalecer el compromiso con la diversidad y promover un entorno laboral inclusivo mediante la visibiliza-

ción interna y externa, participando en iniciativas públicas de inclusión o a través de la obtención de una certificación de empresa inclusiva.

- Incorporar progresivamente políticas de inclusión en manuales internos y códigos de conducta.

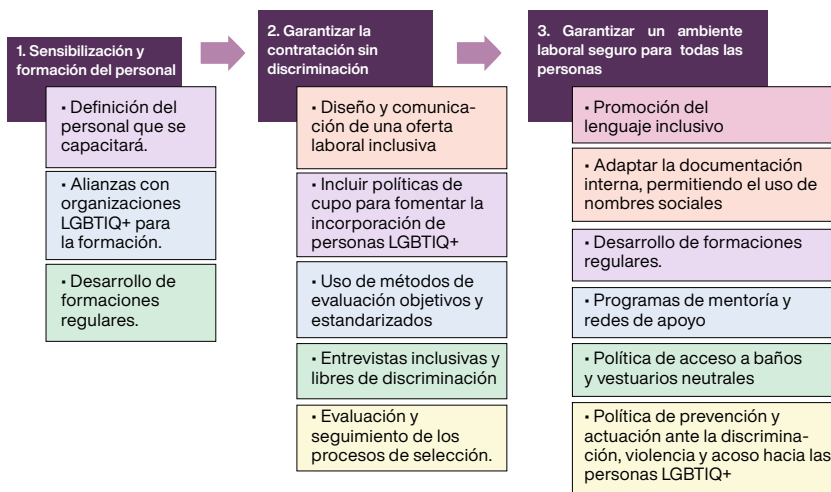
- Crear alianzas con organizaciones de la sociedad civil y redes empresariales inclusivas, para recibir orientación técnica, desarrollar capacitaciones especializadas y diseñar estrategias de inclusión laboral que respondan a las necesidades reales de la comunidad LGBTIQ+.

■ PASOS CLAVE PARA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS LGBTIQ+ EN NUESTRA EMPRESA

No hay un camino único para la inclusión de personas LGBTIQ+ en una empresa, pero **siempre el primer paso es la voluntad**. Si la empresa, su personal y directivos están conscientes de la importancia de este cambio cultural, sin duda lo lograrán.

Si ya existen otras políticas de inclusión que favorecen a mujeres, personas con discapacidad o cualquier otro grupo poblacional, se facilita aún más el proceso.

El siguiente esquema simplifica los pasos clave para hacer de nuestra empresa un lugar más inclusivo.



■ PASO 1. Sensibilización y formación al personal

La implementación de procesos de sensibilización y formación en temas de diversidad sexual es esencial para construir entornos laborales inclusivos y respetuosos. Estos procesos deben ser diseñados de acuerdo con los diferentes niveles dentro de la organización, garantizando que cada grupo reciba información adecuada a sus funciones y responsabilidades y comprenda su papel en la construcción de un ambiente inclusivo

Entre los equipos que deben ser priorizados en la formación están: gerencia, área de recursos humanos, administración, servicio al cliente y áreas operativas o de campo.

Estos espacios de capacitación pueden ser facilitados por personas del personal interno de la empresa con conocimientos en las temáticas o, al menos, con conocimientos básicos al respecto. En caso de que la empresa no cuente con un equipo especializado en diversidad e inclusión, se puede recurrir a consultores o especialistas externos. Las organizaciones LGBTQ+ son aliadas clave para estos procesos.

Es fundamental que estas capacitaciones se desarrollen con respeto, sensibilidad y empatía.

A continuación, ofrecemos una propuesta de contenidos en este tipo de formaciones:

Tema principal	Objetivos	Contenidos
Concepción binaria de sexo y género	Dar a conocer las diferencias entre sexo y género y la manera en la que el género es socializado para reproducir los estereotipos que promueven relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres y LGBTQ+.	¿Qué es sexo? ¿Qué es género? ¿Cuáles son los roles y estereotipos de género? ¿Dónde se socializa el género?
ABC de la diversidad ¿Qué entendemos por LGBTQI?	Conocer la diversidad de expresiones, identidades y orientaciones que se tienen como seres humanos y reconocer la existencia de las personas diversas en la historia de la humanidad, y analizar el rol que se les ha asignado.	- Concepción no binaria de sexo, orientación sexual, identidad de género y expresión de género. - Análisis de la visión religiosa de la diversidad (pecado). - Visión de patologización de la diversidad (enfermedad) - Visión de derechos humanos (derecho)
Diversidad en el mundo del trabajo ¿Cómo podemos ser una empresa inclusiva?	Generar herramientas concretas que aporten a la erradicación de la violencia a las personas LGBTQ+ en el mundo del trabajo y la incorporación de políticas empresariales.	¿Cuáles son las LGBTQ+ fobias? ¿Qué podemos hacer desde nuestros lugares de trabajo para aportar a su erradicación? ¿Cómo podemos aportar para el respeto de los derechos laborales de la población LGBTQ+?
Estándares de cumplimiento internacional para empresas.	Dar elementos teóricos y jurídicos que permitan generar marcos jurídicos internacionales y nacionales para la creación de manuales y protocolos de las empresas y conocer otras experiencias en la región de Latinoamérica.	¿Cuáles son los convenios de la OIT que dan herramientas jurídicas internacionales? ¿Qué objetivos del desarrollo ODS pueden servir a la empresa como elementos internacionales? ¿Hay otras experiencias en América Latina?
El precio de la exclusión	Dar a conocer el impacto de la exclusión laboral por motivos de orientación e identidad a las empresas y el impacto positivo en el aumento de la productividad y el mejoramiento del ambiente de trabajo.	¿Cuál es el costo de las empresas al no contar con políticas de inclusión y diversidad? ¿Qué beneficios podría traer a las empresas estas políticas? ¿Se mejoran las ganancias de las empresas con políticas inclusivas?

PASO 2. Garantizar la contratación sin discriminación

Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo es un pilar fundamental para la construcción de espacios laborales diversos e inclusivos. Para lograrlo, es esencial implementar prácticas de reclutamiento, selección y promoción que eliminen sesgos y barreras estructurales, especialmente aquellas que afectan a personas LGBTQ+, con énfasis en personas trans y otros grupos históricamente marginados.

Capacitar a los equipos de RRHH en diversidad e inclusión es clave para garantizar que los procesos de reclutamiento, selección y promoción sean libres de discriminación. Este tipo de formación permite que las empresas desarrollen estrategias más equitativas y adopten enfoques de contratación basados en competencias y habilidades, en lugar de en prejuicios o estereotipos.

A continuación, se presentan medidas concretas que las empresas pueden implementar para asegurar la igualdad de oportunidades en todas las etapas del proceso de selección:

A. Diseño y comunicación de una oferta laboral inclusiva

Para ello se debe:

- Evitar el uso de lenguaje excluyente.
- Enfocarse en competencias y habilidades en lugar de características personales.
- Agregar un mensaje explícito de inclusión y diversidad, asegurando que todas las personas sean bienvenidas a postularse.

EJEMPLOS

Ejemplo no inclusivo: *"Se busca secretaria con buena presentación y habilidades de comunicación."* (Este ejemplo ya presupone que es una mujer la que se busca).

Ejemplo inclusivo: *"Buscamos una persona con habilidades en asistencia administrativa y comunicación para integrarse a un equipo inclusivo."*

B. Incluir políticas de cupo o medidas afirmativas para fomentar la incorporación de personas LGBTQ+ (con énfasis en personas trans).

Las personas trans enfrentan dificultades para acceder a empleos formales, lo que limita su estabilidad económica y oportunidades de desarrollo profesional. Para abordar esta problemática, las medidas afirmativas como los cupos de contratación han demostrado ser una estrategia efectiva para corregir desigualdades históricas y garantizar que las empresas adopten una cultura organizacional más diversa y equitativa.

Según Human Rights Campaign⁶, las políticas de cupo no solo aumentan la presencia de personas trans en el mundo laboral, sino que también fomentan la retención y el crecimiento profesional dentro de las organizaciones. Estas estrategias permiten generar un entorno donde el talento y las habilidades son el criterio principal para la contratación y promoción, eliminando barreras relacionadas con la identidad de género.

Una de las principales medidas afirmativas es la política de cupo, que consiste en reservar un porcentaje mínimo de plazas laborales para personas trans, asegurando su contratación y promoviendo su inclusión efectiva dentro del mercado de trabajo.

Estrategias para implementar políticas de cupo de manera efectiva:

- Definir un porcentaje de contratación específico para personas trans.
- Establecer una meta de contratación alineada con las necesidades de la empresa.
- Asegurar que las vacantes sean publicadas en espacios accesibles para la comunidad trans.

EJEMPLO DE POLÍTICA DE CUPO:

- Una empresa establece que al menos el 5% de sus nuevas contrataciones anuales sean personas trans.
- Para apoyar la integración, se ofrece un programa de mentoría y capacitación interna.
- Se realizan ajustes administrativos, como el reconocimiento del nombre social y la identidad de género en los registros laborales.

C. Uso de métodos de evaluación objetivos y estandarizados.

Debe reducirse el sesgo o prejuicio en la contratación, centrándose en las competencias:

- Evitar preguntas sobre identidad de género, orientación sexual o situación familiar, ya que no son relevantes para el desempeño laboral.
- Utilizar pruebas de habilidades y entrevistas estructuradas, con criterios claros y previamente definidos.
- Capacitar a las personas encargadas de reclutamiento en sesgos inconscientes, para asegurar evaluaciones justas.

D. Entrevistas inclusivas y libres de discriminación

La entrevista no debe convertirse en una experiencia desagradable para nadie, sino como una oportunidad más de crecimiento:

- Garantizar un ambiente seguro para todas las personas postulantes, sin que nadie se sienta juzgado o juzgada.
- Respetar el nombre y pronombres de las personas, sin asumir identidades de género. Si una persona se identifica como “ella” o como “el” debemos respetar ese pronombre, al igual que su nombre asumido.
- Formar a las personas encargadas de las entrevistas de trabajo, en prácticas inclusivas, asegurando que se enfoquen en la experiencia y habilidades de la persona candidata.

EJEMPLO

Al abordar una persona que se identifique como trans:

Ejemplo no inclusivo: *"¿Por qué decidiste cambiar tu nombre?"*

Ejemplo inclusivo: *"Cuéntanos sobre tu experiencia en roles anteriores y cómo crees que puedes aportar a nuestro equipo."*

E. Evaluación y seguimiento de los procesos de selección

Si la empresa evalúa los procesos de selección del personal puede identificar aspectos de mejora y corregirlos. Se recomienda:

- Implementar mecanismos de retroalimentación, permitiendo a las personas candidatas expresar si experimentaron alguna forma de discriminación.
- Realizar auditorías internas periódicas para identificar y corregir posibles sesgos en los procesos de selección.

EJEMPLO

Una empresa de servicios realiza encuestas anónimas entre las personas candidatas para evaluar su percepción sobre la equidad del proceso de selección y ajustar sus estrategias de inclusión.

IMPACTO DE UN PROCESO DE SELECCIÓN LIBRE DE SESGOS

- Reducción de la discriminación y sesgos en los procesos de selección y promoción.
- Mayor diversidad y creatividad en el equipo de trabajo, al incluir diferentes perspectivas.

- Mayor acceso al empleo formal para personas trans, reduciendo la precarización laboral.
- Reducción de la rotación de personal, ya que las personas contratadas sienten que han sido seleccionadas en un entorno justo y transparente.
- Mejor reputación de la empresa, posicionándose como una organización comprometida con los derechos humanos y la equidad laboral.

▪ **PASO 3. Garantizar un ambiente laboral seguro para todas las personas**

No basta con hacer un proceso de reclutamiento inclusivo, si las personas contratadas no encuentran un espacio seguro y libre de discriminaciones dentro de la empresa. Un estudio reciente de OIKOS⁷ y sus socias evidencia que el 49.4% de las personas LGBTIQ+ encuestadas experimentó violencia en el trabajo debido a su identidad, siendo la violencia psicológica (35.6%) y simbólica (32.7%) las más frecuentes. El 77.8% considera que ser LGBTIQ+ limitó sus oportunidades de avance profesional.

Por ello, debemos garantizar un ambiente laboral seguro para todas las personas. Algunos pasos para lograrlo son:

A. Promoción del lenguaje inclusivo (uso de pronombres y nombres sociales)

Por “lenguaje inclusivo en cuanto al género” se entiende la manera de expresarse oralmente y por escrito sin discriminar a ningún sexo, género social o identidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género.

Dado que el lenguaje es uno de los factores clave que determinan las actitudes culturales y sociales, emplear un lenguaje inclusivo en cuanto al género es una forma sumamente importante de promover la igualdad y combatir los prejuicios de género⁸.

⁷ OIKOS- 2020 Estado de la empleabilidad y la situación laboral de las personas LGBTIQ+ en Guatemala, El Salvador y Honduras. OIKOS- Cooperação e Desenvolvimento- SOMOS CDC.COMCAVIS TRANS y ASOCIACIÓN LAMBDA.

⁸ Organización de las Naciones Unidas. 'n'd'. Herramienta empresarial de las normas de conducta para las empresas en relación con las personas LGBTI. <https://www.unfe.org>

En el siguiente apartado brindamos algunos ejemplos prácticos que las empresas pueden promover entre su personal.

El primer paso importante al referirse a una persona es preguntarle: ¿Cómo te gusta que te llamen? Esta pregunta es fundamental porque valida la diversidad humana y permite que las personas con las que trabajamos no se sientan juzgadas. Además, quienes generan este primer contacto pueden sentirse más en confianza al reducir la posibilidad de incomodar a alguien.

EJEMPLO

Si una persona llega a la empresa y su documento de identidad no coincide con su expresión de género, es importante preguntar: *¿Cómo le gusta que le llamen? – ¿Cuáles son sus pronombres*

Este simple gesto facilita un primer acercamiento y ayuda a que la otra persona se sienta respetada. En el caso de las personas encargadas de recursos humanos o de quienes lideran equipos, este primer paso puede contribuir a la creación de un ambiente laboral más inclusivo.

Es importante porque es la manera en que nos referimos a las personas dentro de nuestras empresas. Tradicionalmente, solemos decir “la trabajadora” o “el trabajador”, lo que refleja una visión binaria del género. Asumir que una persona es ‘él’ o ‘ella’ en función de nuestra percepción puede ser un error e incluso una imposición de creencias personales. Utilizar el término **“personas trabajadoras”** puede ser un primer paso hacia la inclusión.

Esto contribuirá a que la empresa sea percibida como un espacio inclusivo y respetuoso tanto a nivel interno como externo.

B. Adaptar la documentación interna, permitiendo el uso de nombres sociales y datos de identidad de género acorde a cada persona

El respeto por la identidad de género de las personas dentro del ámbito laboral es un elemento fundamental para garantizar un entorno de trabajo seguro, equitativo y libre de discriminación. Una de las principales barreras que enfrentan las personas trans y no binarias en el empleo es la incongruencia entre su identidad de género y los documentos oficiales que las empresas requieren para trámites administrativos, contratos y registros internos.

Respetar el nombre con el que las personas desean ser llamadas es una herramienta fundamental de inclusión. En contextos donde no existe una ley de identidad de género, como en algunos países de Centroamérica es crucial que las políticas y manuales institucionales promuevan el respeto a la autopercepción.

El siguiente ejemplo explica cómo podríamos hacerlo:

EJEMPLO

Una persona trans se postula a un empleo, pero en su documento legal aparece un nombre distinto al que utiliza en su día a día. Para evitar discriminación y garantizar respeto, la empresa establece una política interna que permite a las personas trans utilizar su nombre social en las bases de datos de la empresa, independientemente de su documentación legal.

Teo Alvarado es una persona que se identifica como un hombre trans, sin embargo, en su documento de identidad está registrado su nombre asignado al nacer.

Debido a la inexistencia de una Ley de Identidad de Género, la empresa donde labora está obligada a utilizar su nombre asignado al nacer en los documentos legales como contrato laboral, planilla de pago, seguro social y otros. Sin embargo, la empresa garantiza la estricta confidencialidad de estos documentos, elaborando protocolos internos para la privacidad y manejo confidencial de dicha documentación.

Por otra parte, en los documentos en donde no es estrictamente necesario el uso de nombres “legales”, la empresa aplica el nombre social de Teo: como en el caso del carné de identificación dentro de la empresa, memorándums, planificaciones internas, correos institucionales y en general todos los documentos de uso únicamente interno de la empresa.

La confidencialidad y el respeto por la identidad de cada persona son pasos esenciales que pueden implementarse desde las empresas para fomentar espacios laborales más inclusivos y respetuosos.

C. Establecer programas de mentoría y redes de apoyo

- Los programas de mentoría permiten acompañar el crecimiento profesional mediante el apoyo de personas con más experiencia dentro de la empresa. Con ellos se promueve el desarrollo profesional y el bienestar integral de las personas LGBTQ+, en particular de las personas trans, quienes históricamente han enfrentado mayores barreras en el acceso y permanencia en el empleo.

Las redes de personas empleadas y grupos de afinidad, por su parte, generan espacios seguros de diálogo, acompañamiento y

visibilidad. Concretamente, se propone:

- Crear programas de desarrollo profesional que permitan el crecimiento de las personas LGBTQ+ en especial personas que se identifiquen como trans dentro de la empresa.
- Implementar redes de personas empleadas y grupos de afinidad que brinden apoyo y acompañamiento.
- Facilitar el acceso a beneficios laborales (dentro de lo posible) que respondan a las necesidades específicas de esta población.

D. Política de acceso a baños y vestuarios neutrales en cuanto al género

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁹ y la Cámara de Comercio LGBT Argentina¹⁰ la falta de acceso a baños adecuados es una de las principales barreras que enfrentan las personas trans y no binarias en los lugares de trabajo.

Las instalaciones neutrales al género, como los baños o los vestuarios, crean circunstancias más seguras y cómodas para las

Resppersonas trabajadoras que se identifican como trans y no binarias. Al eliminar las instalaciones que son masculinas y femeninas, las personas trans y no binarias se liberan de tener que tomar decisiones sobre su identidad de género que no reflejan la percepción interna de su persona como tal.

La implementación de vestidores y baños neutrales al género contribuye a:

- Prevenir la discriminación y el acoso en espacios de uso común, promoviendo un ambiente de respeto y seguridad.
- Garantizar el bienestar y la comodidad de todas las personas trabajadoras, evitando que se vean forzadas a elegir entre baños masculinos o femeninos cuando esta decisión afecta su identidad de género.
- Cumplir con estándares de derechos humanos y no discriminación, en línea con normativas internacionales y mejores prácticas laborales.
- Crear entornos laborales más inclusivos y equitativos, reforzando el compromiso de la empresa con la diversidad y la igualdad de oportunidades.

⁹ Organización Internacional del Trabajo (OIT) ²⁰²² La inclusión de las personas LGBTIQ* en el mundo del trabajo: Perspectivas internacionales <https://www.ilo.org>
¹⁰ Cámara de Comercio LGBT Argentina & Out & Equal ¹nd¹ Guía de buenas prácticas para empresas inclusivas <https://www.ccgargentina.org>

Las empresas pueden optar por distintas opciones para la implementación de baños neutrales según su espacio, recursos y cultura organizacional. Algunas de las opciones que no requieren de gran inversión son:

- Modificación de la señalización, reemplazando los letreros tradicionales de "Hombres" y "Mujeres" por opciones como "Baño para todas las personas" o "Baño sin distinción de género". Es una alternativa sencilla y de bajo costo, ideal para oficinas pequeñas o lugares con infraestructura limitada.
- Baños de uso múltiple con áreas comunes y cubículos privados. Este diseño incluye una zona compartida de lavamanos y espejos, mientras que los cubículos individuales están completamente cerrados del piso al techo para garantizar privacidad. Es una solución recomendada para entornos laborales de alto tráfico y empresas con políticas de diversidad o inclusión consolidadas.

E. Políticas de prevención y actuación ante la discriminación, violencia y acoso hacia personas LGBTIQ+ en el ámbito laboral

Cada vez cobra más relevancia que las empresas garanticen un entorno laboral seguro y libre de discriminación para todas las personas trabajadoras. Muchas empresas avanzan en protocolos o políticas para garantizar un espacio seguro y libre de violencias para las mujeres; y es una muy buena práctica extenderlo a la población LGBTIQ+. La violencia, el acoso y la discriminación no solo vulneran derechos fundamentales, sino que también afectan la productividad, el bienestar y la imagen de la empresa.

Un espacio seguro en el entorno laboral es aquel donde todas las personas son tratadas con respeto y dignidad, independientemente de su orientación sexual, identidad o expresión de género. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), los espacios seguros en el ámbito laboral deben garantizar la igualdad de trato, prevenir la discriminación y fomentar un entorno de respeto mutuo. Para lograrlo, es fundamental:

- Definir y comunicar comportamientos no tolerables, como comentarios ofensivos, discriminación en la selección de personal, exclusión en actividades laborales, estereotipos negativos sobre la orientación sexual, identidad o expresión de género y la negación en el acceso a beneficios laborales y de seguridad social a personas LGBTQ+.
- Establecer políticas claras sobre el uso de lenguaje inclusivo, asegurando que todas las personas sean tratadas por su nombre y pronombres correctos. Esto incluye directrices para la comunicación en correos electrónicos, documentos oficiales y reuniones de personal o corporativas.
- Diseñar espacios inclusivos, incorporando baños y vestidores neutrales.
- Establecer protocolos para el uso de vestimenta laboral de acuerdo con la identidad de género de cada persona.
- Capacitaciones sobre respeto a la diversidad, con el objetivo de que todas las personas en la empresa comprendan el impacto de sus palabras y acciones en la convivencia y ambiente laboral.
- Monitoreo y evaluación de la inclusión, mediante encuestas anónimas y otros mecanismos de retroalimentación para identificar áreas de mejora en la empresa.

Para garantizar la protección y respeto de los derechos humanos y laborales de las personas trabajadoras LGBTQ+, las empresas deben implementar **protocolos claros para prevenir y abordar hechos de discriminación, violencia o acoso laboral**. Algunos pasos básicos sugeridos para este tipo de protocolos son:

Paso o etapa	Descripción
1. Recepción de la denuncia.	Habilitar canales confidenciales, accesibles y seguros para que cualquier persona pueda reportar incidentes de manera verbal, escrita o digital. Debe garantizarse la protección de la identidad y la no represalia contra la persona denunciante.
2. Registro formal del caso.	Toda denuncia debe quedar documentada de forma segura, con un número de caso y un resumen del hecho, respetando los principios de confidencialidad, consentimiento informado y dignidad.
3. Investigación imparcial y especializada.	El equipo encargado deberá investigar los hechos con objetividad, confidencialidad y respeto. En caso de que la empresa no cuente con personal capacitado en diversidad sexual, identidad de género o derechos humanos, se recomienda la contratación de asesoría externa especializada para asegurar un abordaje ético y libre de sesgos.
4. Resolución y adopción de medidas.	Según la gravedad del caso, la empresa deberá aplicar sanciones proporcionales (advertencias, suspensiones, formación obligatoria, despido, entre otras) y tomar medidas de reparación para las personas afectadas.
5. Seguimiento posterior.	Implementar un sistema de seguimiento para verificar la efectividad de las medidas adoptadas y prevenir represalias o revictimización. Se puede incluir acompañamiento psicológico, entrevistas de seguimiento o encuestas anónimas.

AUTODIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DE LA INCLUSIÓN DE PERSONAS LGBTIQ+

Medir la situación en la que se encuentra la empresa respecto a la inclusión laboral LGBTIQ+, es fundamental para garantizar un ambiente laboral acorde a lineamientos y estándares internacionales en materia de inclusión laboral LGBTIQ+, lo que debe ir en línea con los compromisos de mejora de la empresa y las políticas y protocolos internos, en general con la postura organizativa que tenga la empresa.

Para ello, el cuestionario siguiente, puede servir para evaluar prácticas en las áreas de reclutamiento, capacitación, infraestructura y manejo de quejas para garantizar un entorno de trabajo seguro y equitativo para la población LGBTIQ+.

Este cuestionario es muy sencillo de completar. Solo se debe responder cada una de las preguntas (formato sí/no) según la situación actual de la empresa.

Cuestionario de autodiagnóstico de la inclusión:

Sección	Pregunta	Situación actual	
		Si	No
Sección 1: Políticas y protocolos.	¿La empresa cuenta con una política de inclusión laboral que especifique la protección de los derechos de las personas LGBTQ+?		
	¿Se han realizado acciones o programas para promover un entorno laboral inclusivo?		
	¿Se realizan auditorías o revisiones periódicas para evaluar la implementación de estas políticas?		
	¿Existe un equipo o comité encargado de supervisar la inclusión y diversidad dentro de la organización?		
Sección 2: Reclutamiento y selección.	¿Se incluyen principios de diversidad e inclusión en los procesos de selección y contratación?		
	¿El personal de reclutamiento recibe capacitación sobre sesgos inconscientes y diversidad de género, incluyendo el uso de pronombres o nombre social de las personas aspirantes?		
	¿Se fomenta la aplicación de personas LGBTQ+ en las convocatorias de empleo?		
Sección 3: Capacitación y sensibilización.	¿Se imparten capacitaciones regulares sobre diversidad, equidad e inclusión laboral y fomento de espacios seguros para personas LGBTQ+?		
	¿Las capacitaciones incluyen información específica sobre la población LGBTQ+ y sus derechos laborales?		
	¿La empresa cuenta con programas de mentoría o apoyo para personas empleadas LGBTQ+?		
Sección 4: Infraestructura y entorno laboral.	¿Existen instalaciones (baños, vestidores) que sean inclusivas para personas de género no binario o trans?		
	¿Se permite el uso del nombre social en registros internos y acreditaciones laborales?		
	¿La empresa toma medidas activas para prevenir la discriminación y el acoso laboral?		
Sección 5: Manejo de quejas y reportes	¿La empresa cuenta con un mecanismo seguro y confidencial para que las personas trabajadoras denuncien discriminación o acoso?		
	¿Las denuncias relacionadas con discriminación por orientación sexual o identidad de género son atendidas de manera prioritaria?		
	¿Se realizan seguimientos a las quejas para garantizar la resolución efectiva de los casos?		
Total			

Una vez concluida la autoevaluación se suman los puntos obtenidos (cada respuesta afirmativa equivale a 1 punto). Posteriormente se ubica el resultado en la escala de interpretación, presentada visualmente en formato siguiente:

Nivel	Puntaje	Descripción general	Acciones sugeridas
Nivel 1: Sin avances por el momento	0-4	Ausencia de políticas y acciones básicas.	Elaborar políticas, formar personal, establecer canales de denuncia.
Nivel 2: Básico	5-8	Existen algunos esfuerzos iniciales.	Fortalecer formación, revisar infraestructura, crear comité de diversidad.
Nivel 3: Intermedio	8-12	Se han implementado varias acciones clave.	Auditar políticas, crear programas de mentoría, garantizar aplicación efectiva.
Nivel 4: Avanzado	13-16	Cultura inclusiva consolidada.	Compartir buenas prácticas, actualizar políticas, promover liderazgos LGBTQI+.

Solo la aplicación del autodiagnóstico refleja el interés de la empresa en conocer su estado en la inclusión de las personas LGBTQI+. ¡Es un buen paso!

Este autodiagnóstico lo puedes consultar en:



Si se desea profundizar, la empresa puede utilizar la **Herramienta Empresarial de las Normas de Conducta LGBTQI+ de la ONU** que presenta una guía para implementar las cinco Normas de Conductas para las Empresas para hacer frente a la discriminación de las Personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex (LGBTQI+)¹¹.

■ BREVE GLOSARIO

Comprender la diversidad implica conocer varios términos. Como una primera aproximación proponemos los siguientes:

- **Bisexualidad:** Orientación sexual que describe la capacidad de una persona para sentir atracción afectiva, erótica, sexual o romántica hacia más de un género, no necesariamente al mismo tiempo, en la misma intensidad o de la misma forma.
- **Diversidades:** Las diversidades son la coexistencia y reconocimiento de múltiples características, identidades y expresiones que hacen única a cada persona dentro de una sociedad. Se manifiesta en aspectos como la raza, etnia, edad, género, identidad de género, orientación sexual, religión, idioma, condición socioeconómica, capacidades físicas y mentales, entre otros.
- **La diversidad sexual y de género,** como parte de la diversidad humana, reconoce y valida todas las formas en que las personas experimentan, expresan y viven su sexualidad e identidad de género.
- **Equidad de Género:** Se refiere a la distribución justa de oportunidades, recursos y responsabilidades entre mujeres, hombres y personas de diversas identidades de género. Dado que históricamente han existido desigualdades estructurales que han limitado el acceso y la participación equitativa de ciertos grupos, la equidad implica la implementación de medidas y acciones afirmativas para compensar estas desventajas.
- **Gay:** Una persona que tiene la capacidad de sentir atracción romántica, emocional o física por personas del mismo sexo o género; algunas personas solo usan el término en referencia a los hombres gay.

- **Homofobia:** Miedo, odio e intolerancia hacia las personas homosexuales, también incluye la discriminación por motivos de orientación sexual.
- **Homosexualidad:** Es una orientación sexual que se refiere a la capacidad de una persona de sentir atracción afectiva, erótica y/o sexual hacia personas del mismo género.
- **Identidad de género:** La identidad de género es la vivencia interna, profunda y personal que cada individuo tiene respecto de su género. Esta percepción puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, y forma parte fundamental del derecho al libre desarrollo de la personalidad.
- **Intersexual:** Término genérico para designar a las personas que presentan variaciones en las características sexuales que no corresponden con las concepciones tradicionales del cuerpo masculino o femenino.
- **Orientación sexual:** Es una dimensión fundamental de la identidad de cada persona. Se refiere a la capacidad que tiene una persona para sentir atracción emocional, afectiva, romántica y/o sexual hacia otras personas.
- **Personas no binarias:** Son aquellas personas cuya identidad de género no se ajusta exclusivamente a las categorías tradicionales de “hombre” o “mujer”. Las personas no binarias pueden identificarse con múltiples géneros, con ninguno, o con una identidad que fluye entre distintos puntos del espectro de género.
- **Personas Trans:** Son aquellas cuya identidad de género no coincide con el sexo que le fue asignado al nacer. Este término incluye a una diversidad de identidades y experiencias, entre ellas: **Mujer trans:** persona que fue asignada con el género masculino al nacer y que se identifican y transitan al género femenino. **Hombre trans:** persona que fue asignada con el género femenino al nacer y que se identifica o transitan al género masculino.

- **Queer:** Se trata de personas que rechazan todo tipo de clasificaciones hegemónicas del sistema binario hombre/mujer. El término queer hace referencia a todas aquellas personas que sienten, viven y se identifican no por su género o su orientación sexual.
- **Sexo asignado al nacer:** Es la clasificación que se realiza al momento del nacimiento, basándose principalmente en las características sexuales visibles, como los genitales externos.

Si deseas ampliar tu conocimiento de estos términos, consulta el glosario elaborado por Oikos y sus socias.



Walmart Centroamérica¹² Ha implementado políticas de diversidad e inclusión, asegurando espacios laborales seguros para personas LGBTQ+. Entre sus acciones destacan:

- Capacitación obligatoria en diversidad e inclusión para toda las personas encargadas de contratación y liderazgo.
- Redacción de políticas de no discriminación explícitas que abarcan orientación sexual e identidad de género.
- Adaptación de los sistemas administrativos internos, permitiendo el uso del nombre social en documentos y credenciales de personas empleadas que se identifican como personas trans.
- Programa de mentoría y acompañamiento a personas LGBTQ+
- Cuotas de contratación LGBTQ+

■ **CONTÁCTANOS**

Si deseas ampliar información, recibir ayuda para la implementación de esta Guía, desarrollar procesos de formación al personal de tu empresa o contratar personas LGBTIQ+, no dudes en contactarnos:

A Nivel Regional	Guatemala	Honduras	El Salvador
comunicaciones.elsalvador@oikos.pt Facebook e Instagram: OIKOS América Central	monitoreo.observancia.lambda@gmail.com Facebook: LAMBDA	facilitaciontecnica@somoscdc.hn Facebook: Somos - CDC	Investigacioncomcavis@gmail.com Facebook: COMCAVIS TRANS EL SALVADOR

■ CRÉDITOS

EMPRESA INCLUSIVA: Guía para la inclusión de personas LGBTIQ+ en empresas de Centroamérica, fue desarrollada en el marco del proyecto “Rostros de la equidad. Derechos LGBTIQ+ en Centroamérica”, ejecutado por OIKOS- Cooperação e Desenvolvimento, SOMOS CDC, COMCAVIS TRANS y ASOCIACIÓN LAMBDA. Es cofinanciado por Global Affairs Canadá y Camões – Instituto da Cooperação e da Língua, I.P.

El contenido de este documento es responsabilidad exclusiva del consorcio implementador del proyecto. En ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de Global Affairs Canadá o de Camões – Instituto da Cooperação e da Língua, I.P.

Centroamérica, enero de 2026

Este documento es una versión resumida de la Guía elaborada por Abner Mendoza, Henry Martínez y Silvia del Carmen Urquilla.

