

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA
"TOULOUSE LAUTREC"



**"FALTA DE APOYO HACIA LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD
LGTBIQ+ EN EL ÁMBITO SOCIAL Y LABORAL"**

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en Publicidad y
Marketing Digital

AUTOR:

VALDIVIA BLUME, JUAN DIEGO

(ORCID: 0009-0003-7979-1545)

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en Arquitectura de
Interiores

AUTOR:

VASQUEZ DIAZ, FRANCCESCA FAVIANA

(ORCID: 0009-0009-6253-1281)

ASESOR:

Abel Ponte Santos

(0000-0001-8313-3180)

Lima- Perú

2023

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.tls.edu.pe Internet	2%
2	repositorio.cuc.edu.co Internet	1%
3	ocw.uoc.edu Internet	<1%
4	hdl.handle.net Internet	<1%
5	Universidad Continental on 2023-10-19 Submitted works	<1%
6	core.ac.uk Internet	<1%
7	Universidad de Málaga - Tii on 2023-11-27 Submitted works	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%

9	Valencia College on 2023-11-28 Submitted works	<1%
10	ilga.org Internet	<1%
11	ojo-publico.com Internet	<1%
12	tesis.ucsm.edu.pe Internet	<1%
13	argay.ar Internet	<1%
14	slideshare.net Internet	<1%
15	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-01-18 Submitted works	<1%
16	repositorio.xoc.uam.mx Internet	<1%
17	coursehero.com Internet	<1%
18	pesquisa.bvsalud.org Internet	<1%
19	Universidad de las Islas Baleares on 2022-05-14 Submitted works	<1%
20	agenda.pucp.edu.pe Internet	<1%

21	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano ... Crossref	<1%
22	UNIV DE LAS AMERICAS on 2024-01-22 Submitted works	<1%
23	tickelia.com Internet	<1%
24	repository.uniminuto.edu Internet	<1%
25	Universidad TecMilenio on 2024-01-23 Submitted works	<1%
26	Universidad de Nebrija on 2023-09-14 Submitted works	<1%
27	dspace.ueb.edu.ec Internet	<1%
28	scielo.org.mx Internet	<1%
29	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2023-12-12 Submitted works	<1%
30	Universidad Privada Boliviana on 2023-12-20 Submitted works	<1%
31	enkidumagazine.com Internet	<1%
32	prezi.com Internet	<1%

33	scielosp.org	Internet	<1%
34	Diego Garcia-Rabines, Bruno Bencich. "Community-Based Resistance ...	Crossref	<1%
35	spanish.korea.net	Internet	<1%
36	upc.aws.openrepository.com	Internet	<1%
37	diariocolatino.com	Internet	<1%
38	Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrol...	Submitted works	<1%
39	University of Houston System on 2007-06-27	Submitted works	<1%
40	actualidadlegal.institutopacifico.com.pe	Internet	<1%
41	amnistiacatalunya.org	Internet	<1%
42	clubmadrid.org	Internet	<1%
43	es.scribd.com	Internet	<1%
44	ministeriosyave.com	Internet	<1%

45	ruidera.uclm.es Internet	<1%
46	watermarkonline.com Internet	<1%
47	ccoo.es Internet	<1%
48	prnewswire.com Internet	<1%
49	ITESM: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey o... Submitted works	<1%
50	Universidad Científica del Sur on 2023-12-01 Submitted works	<1%
51	Universidad Internacional SEK on 2024-01-26 Submitted works	<1%
52	Universidad Internacional del Ecuador on 2023-09-14 Submitted works	<1%
53	archive.org Internet	<1%
54	maestroviejo.wordpress.com Internet	<1%
55	pdf.usaid.gov Internet	<1%
56	servicio.bc.uc.edu.ve Internet	<1%

57	jud.ct.gov Internet	<1%
58	researchgate.net Internet	<1%
59	scilit.net Internet	<1%
60	unicef.org Internet	<1%
61	ITESM: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey o... Submitted works	<1%
62	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2022-07-04 Submitted works	<1%
63	Universidad de Pamplona on 2023-10-31 Submitted works	<1%
64	Universidad del Rosario on 2020-08-24 Submitted works	<1%
65	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano ... Crossref	<1%
66	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2016-03-16 Submitted works	<1%
67	ULACIT Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología on 2023... Submitted works	<1%
68	ULACIT Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología on 2023... Submitted works	<1%

RESUMEN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo tiene objetivo la creación de la plataforma que está en vías de establecerse como un componente esencial para fomentar un cambio positivo a través de la educación en diversidad LGTBIQ+. Con su capacidad para impulsar una sociedad más inclusiva y consciente, representa un paso decisivo hacia adelante. Al proporcionar herramientas concretas para entender y abrazar la diversidad, la plataforma está abriendo camino hacia transformaciones positivas en entornos empresariales y otros ámbitos. La creciente valoración de la diversidad en el mundo empresarial destaca la importancia fundamental de iniciativas. A medida que las empresas continúan apreciando los beneficios de la inclusión, esta plataforma emerge como una solución innovadora. Al capacitar a profesionales y líderes para convertirse en defensores de la etiqueta "LGTBIQ+ Friendly", la plataforma está desempeñando un papel clave en la creación de ambientes laborales más productivos y receptivos. El proyecto ha asegurado un sólido respaldo y ha obtenido una respuesta positiva de diversos sectores. Desde individuos en búsqueda de educación y certificación hasta empresas comprometidas con la igualdad e inclusión, la plataforma ha encontrado un terreno fértil para su adopción. Esta aceptación válida su relevancia y destacada posición en el panorama actual. La promesa de empoderar a personas de todos los ámbitos de la sociedad constituye el núcleo de la plataforma. Al dotar a los individuos con los conocimientos y habilidades necesarios para abogar activamente por la inclusión LGTBIQ+, la plataforma está sentando las bases para la creación de agentes de cambio capaces de influir de manera positiva en sus comunidades y lugares de trabajo. En vista del futuro, se perfilan emocionantes oportunidades de expansión y colaboración. La plataforma está en una posición sólida para evolucionar aún más y dejar una impresión duradera en la forma en que la sociedad encara la inclusión LGTBIQ+. En conclusión, la plataforma está en camino de establecer una plataforma de aprendizaje en línea que certificará a las personas como "LGTBIQ+ Friendly", lo cual constituye un logro crucial

en la promoción de la inclusión y la igualdad en diversos ámbitos, especialmente en el entorno empresarial. A medida que avanza, la plataforma continuará construyendo un futuro en el que la diversidad sea celebrada y la igualdad sea un valor fundamental en todas las áreas de la sociedad.

ABSTRACT

The platform is on the brink of becoming an essential component for driving positive change through LGBTQ+ diversity education. Its potential to foster a more inclusive and aware society signifies a significant stride forward. By equipping individuals with tangible tools to comprehend and embrace diversity, this platform is paving the way for constructive transformations in the corporate landscape and beyond. The escalating recognition of diversity in the corporate realm underscores the pivotal significance of endeavors like . As businesses increasingly acknowledge the advantages of inclusion, this platform emerges as an innovative remedy. By empowering professionals and leaders to morph into advocates of the "LGBTQ+ Friendly" label, plays a pivotal role in shaping more productive and receptive work milieus. The project has garnered substantial support and garnered affirmative responses from a spectrum of stakeholders. From individuals pursuing education and certification to enterprises committed to parity and inclusivity, the platform has found fertile ground for adoption. This endorsement validates its pertinence and conspicuous standing in the present panorama. At the core of lies the commitment to empower individuals from diverse walks of life. By furnishing individuals with the requisite knowledge and skills to actively champion LGBTQ+ inclusion, the platform is laying the bedrock for the cultivation of change catalysts capable of exuding positive influence on their communities and workplaces. As we cast our gaze toward the horizon, we are met with exhilarating prospects for expansion and collaboration within the realm of . The platform is primed to evolve further and leave an indelible imprint on how society addresses LGBTQ+ inclusion. In summation, is poised to establish an online learning platform that will certify individuals as "LGBTQ+ Friendly," representing a significant milestone in the promotion of inclusion and equality across diverse domains, particularly in the corporate milieu. As it advances, the platform will persist in crafting a future where diversity is celebrated, and equality stands as a foundational pillar across all strata of society.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen del Proyecto de Innovación

1. Contextualización del Problema.....7

2. Justificación.....	10
2.1. Justificación Social.....	10
2.2. Justificación Práctica.....	11
2.3. Justificación Metodológica.....	11
3. Reto de Innovación.....	12
3.1. Pregunta General.....	12
3.2. Objetivo General.....	13
4. Sustento Teórico.....	14
4.1. Estudios Previos.....	14
4.2. Marco Teórico.....	24
5. Beneficiarios.....	26
5.1. Arquetipo del Cliente.....	26
5.1.1. Emprendedor.....	26
5.1.2. Trabajador con Puesto de Alto Rango en una Empresa Grande.....	28
5.1.3. Persona Queer que ha Sido Discriminada Alguna Vez.....	28
5.1.4. Persona Queer que Apoya a Negocios con Iniciativas Pride.....	29
5.2. Mapa de Actores.....	30
5.2.1. Actores Centrales.....	30
5.2.2. Actores Directos.....	30
5.2.3. Actores Indirectos.....	31
5.2.4. Público Beneficiado.....	31
6. Propuesta de Valor.....	32
6.1. Propuesta de Valor.....	32
6.2. Segmento de Clientes.....	32
6.3. Canales.....	32

6.4. Relación con los Clientes.....	33
6.5. Actividades Clave.....	33
6.6. Recursos Clave.....	34
6.7. Aliados Clave.....	36
6.8. Fuentes de Ingreso.....	38
6.9. Presupuesto.....	40
7. Resultados.....	43
8. Conclusiones.....	44
9. Bibliografía.....	47

1. Contextualización del Problema

Durante muchos años, hablar sobre sexualidad e identidad de género han sido temas tabú, sin embargo, en los últimos años, la lucha para la aceptación de la comunidad LGTBIQ+ ha ido mejorando, y aún hay mucho por recorrer para que esta sea aceptada y vista con normalidad.

Según IPSOS Perú-Investigación de Mercados (2022), en el Perú existen más de 1 millón 700 mil peruanos adultos queers, y el 71% de los peruanos están de acuerdo en que son una población discriminada, ya sea por exclusión social, afectaciones a la vida e integridad, violencia, problemas al ejercer su derecho a la salud, falta de reconocimiento de las uniones civiles entre parejas del mismo sexo, ausencia de estadísticas oficiales y escasa participación del colectivo LGTBIQ+ en la elaboración de políticas públicas, entre otros. Además, un informe de IPSOS Perú-Investigación de Mercados: Bus Express (2022) indica que la homofobia suele venir del hogar (25%), los medios de comunicación (11%), el barrio (10%), instituciones religiosas (6%) y la escuela (5%), por lo que, en esta investigación nos centramos en disminuir la homofobia, la inseguridad que sienten estas personas y el miedo a ser juzgado, discriminado o violentado.

Un estudio del Ministerio de Público, señala que gran parte de los casos de violencia por prejuicio en contra de la población LGTBIQ+ quedan impunes, siendo al menos el 68% de los asesinatos hacia miembros LGTBIQ+ por prejuicios contra la comunidad, y casi la mitad de los culpables no ha recibido condena por falta de evidencias. (Ojo Público, 2022)

Este tipo de actos son los que afectan a las personas homosexuales, lesbianas, bisexuales, trans e intersexuales, entre otros, y está basada en juicios negativos que la sociedad ha construido sobre dicha comunidad a lo largo de los años. Es decir, estos prejuicios que la sociedad tiene en contra la comunidad LGTBIQ+ ha provocado, y seguirá provocando actos violentos, generando miedo, terror e inseguridad a los miembros de dicha comunidad.

Un ejemplo dado por Ojo Público (2022) es que cuando se da un asesinato de una persona queer, la Policía, el Ministerio Público y el Poder Judicial no suele tener en cuenta que la causa del homicidio sea por motivo de prejuicios que tuvo el asesino contra la identidad de género u orientación sexual de la víctima, ya que en muchas ocasiones, la homofobia puede llevar a la persona a cometer un homicidio con la justificación de estar en contra de su apariencia, por sus relaciones pasadas o por la manera en la que declaraba y difundía su sexualidad o identidad.

Según el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación (2022), en el Perú no existen estadísticas sobre la violencia en contra de la comunidad LGTBIQ+, sin embargo, en su informe *“Características criminológicas de las muertes dolosas de personas LGTBIQ+ en el Perú 2012 – 2021”*, indica que el 45,5% de las investigaciones no cuenta con información sobre los posibles móviles de dichos casos de violencia.

La pregunta principal de todo esto es ¿cómo podemos disminuir la desigualdad con la que son tratadas estas personas?, parte de nuestra investigación está enfocada a responder esta pregunta, las personas dentro de la comunidad expresan que no existe realmente un lugar seguro para ellas, siempre están expuestas a la violencia o discriminación. Esto ha provocado el miedo constante por mostrarse transparentes frente a otras personas, en algunos casos, dentro de los arquetipos planteados, algunos expresaban que su hogar era su lugar seguro, y por otra parte algunos nos comentan que suelen fingir para evitar incomodar a sus familiares: lo más cercano que encontraban como lugar seguro era un espacio exclusivamente para personas de la comunidad, pero excluirlos no es una solución, solo es una manera de evitar la homofobia, lo que buscamos en este proyecto es incluir a la comunidad LGTBIQ+ a la sociedad sin temor a que sean rechazadas.

Para ello, hemos planteado como solución desarrollar una organización de investigación, asesoramiento y capacitación que promueve a las empresas de Lima Metropolitana a ser marcas LGTBIQ+ Friendly, de manera que las personas queers se sientan más apoyadas, seguras y cómodas sienten ellos mismos, sin importar su identidad de género u orientación sexual, con el fin de disminuir la discriminación hacia dicha población.

CONCLUSIÓN

Variable dependiente

La discriminación en los miembros de la comunidad LGTBIQ+ en espacios públicos y privados de Lima Metropolitana.

Variable independiente

Organización de investigación, asesoramiento y capacitación que promueve a las empresas de Lima Metropolitana a ser marcas LGTBIQ+ Friendly con el fin de promover la inclusión de la comunidad LGTBIQ+.

Beneficiarios

Comunidad LGTBIQ+ y las empresas de Perú.

2. Justificación

Esta investigación se enfoca en resolver una problemática que es la inseguridad social en los miembros de la comunidad LGTBIQ+ en Perú. Es por esta razón que buscamos desarrollar una organización que promueva las marcas LGTBIQ+ Friendly, dirigida a las empresas y en donde los beneficiarios sean las personas queers.

2.1. Justificación social

A. Vega (Comunicación personal, 17 de mayo, 2022) define que “la homofobia es el rechazo, discriminación o incluso el odio hacia las personas por ser homosexuales (se sienten atraídas por personas de su mismo sexo), “Bifobia” en el caso de las personas bisexuales (se sienten atraídas por personas de ambos sexos) y “Transfobia” en el caso de las personas transgénero (no se identifican con el sexo que se les asignó al nacer).”

Debido a esta incomodidad de las personas heterosexuales, y según IPSOS Perú-Investigación de Mercados (2020), al comparar diversos grupos vulnerables en el Perú, la comunidad LGTBIQ+ es la que recibe más actitudes discriminatorias y prejuicios.

En consecuencia, la presente investigación beneficiará a la comunidad LGTBIQ+, y tendrá como finalidad promover la igualdad y el respeto, y con ello, disminuir la homofobia y la discriminación hacia la comunidad.

Para ello, se busca desarrollar una organización que certifica, asesora y capacita a diversas empresas para transformarlas en marcas LGTBIQ+ Friendly, y junto a ello, crear un directorio de marcas certificadas, la cual ayude a las personas queers a encontrar marcas y espacios seguros que los hagan sentir apoyados y aceptados, además de promover la igualdad en todas las empresas y espacios de Lima Metropolitana.

2.2. Justificación práctica

Este proyecto de investigación pretende crear una organización que capacita y asesora a empresas de Lima Metropolitana que tengan el interés de mostrar apoyo y respeto hacia la comunidad LGTBIQ+, tanto interna (hacia sus empleados) y externamente (hacia sus usuarios), de manera que al asesorarle, éstas apliquen las recomendaciones, sugerencias y el plan de acción dado, y con ello, y obtener una

certificación LGTBIQ+ Friendly donde se valide los valores, las acciones y principios que practican la empresa para mostrar su apoyo hacia esta población.

Se contará con una página web en donde las empresas podrán adquirir los servicios de asesoramiento, capacitación e informarse acerca del proceso de postulación para obtener la certificación. Además, se contará con un directorio de empresas LGTBIQ+ Friendly al que los usuarios queers podrán asistir para buscar marcas de distintos rubros que apoyan y muestran su aceptación con la comunidad LGTBIQ+, lugares seguros en los que puedan trabajar y asistir a pasar el rato.

También se trabajará de la mano con ONGs relacionadas a la comunidad LGTBIQ+ para reforzar las acciones inclusivas que realicen las empresas y evitar que estas caigan en el PinkWashing.

2.3. Justificación metodológica

Esta idea de negocio propuesta beneficiará directamente tanto a las empresas de Lima Metropolitana que deseen sumarse como empresa LGTBIQ+ Friendly y también a los miembros de la comunidad LGTBIQ+.

Es un proyecto que promueve la igualdad y la inclusión directa de las personas de la comunidad LGTBIQ+ a la sociedad, por medio de los espacios de seguridad que brindan las marcas para que se puedan desenvolver de manera transparente y auténtica, sin el miedo de sufrir algún tipo de discriminación. Aclarando que estos negocios son LGTBIQ+ Friendly, es decir, buscan que las personas queers sean tratadas con igualdad, y por lo tanto son marcas que celebran la diversidad y todos son bienvenidos, sin importar si la persona es cisgénero, heterosexual o queer, sobre todo porque hoy en día existen muchas personas que son parte del apoyo y promotores de la igualdad que buscamos.

En el aspecto psicosocial, beneficiaría a las personas en general, ya que en caso la persona tenga el interés de aprender de estos temas o se esté descubriendo, se brindará diferentes talleres, workshops, capacitaciones, charlas, entre otros; y contará con un canal de ayuda psicológica y denuncia para ayudar a las personas de la comunidad afectadas por actos de violencia o discriminación.

Como punto adicional, todas las personas que quieran brindar su apoyo más a profundidad brindaremos un espacio dentro de la web donde las personas pueden realizar donaciones para apoyar que este proyecto sea viable y siga impactando positivamente.

3. Reto de innovación

3.1. Pregunta General

¿Cómo podríamos apoyar a las personas LGTBIQ+ para que se sientan más seguras, apoyadas y aceptadas?

Preguntas Específicas:

- Pregunta específica 1:

¿De qué manera se podría reducir la discriminación hacia la comunidad LGTBIQ+ en las empresas?

- Pregunta específica 2:

¿Cómo se debería educar a las empresas para desarrollar una sociedad más igualitaria?

- Pregunta específica 3:

¿De qué manera se brindarán servicios virtuales a los usuarios para una comunicación efectiva?

3.2. Objetivo General

Desarrollar capacitaciones y talleres que promuevan a las empresas a apoyar a la comunidad LGTBIQ+, y una vez alcanzada la meta, ofrecerles la posibilidad de un reconocimiento como empresa LGTB Friendly.

Objetivos Específicos:

- Objetivo específico 1:

Comprobar si una certificación LGTBIQ+ Friendly motiva a las empresas a ser más inclusivas, respetuosas y justas con las personas queers.

- Objetivo específico 2:

Evaluar si el servicio de capacitación, asesoramiento y talleres ayuda al usuario a conocer más acerca de la comunidad LGTBIQ+ y a cómo relacionarse y referirse a ella.

- Objetivo específico 3:

Validar si la creación de sitio web funciona como medio principal para brindar nuestros servicios de manera que el usuario lo vea atractivo y decida invertir.

4. Sustento Teórico

4.1. Estudios Previos

- **A nivel nacional**

Discriminación y violencia laboral hacia empleados gays en empresas de Lima Metropolitana.

Mil (2019) Realizó esta investigación para demostrar cuáles son los distintos tipos de agresión y discriminación laboral por orientación sexual hacia empleados gay que trabajan en empresas de Lima metropolitana.

Este estudio tuvo como solución brindar capacitaciones cada cierto tiempo relacionadas con el empoderamiento y la igualdad, estas charlas estarán dirigidas a los empleados homosexuales y heterosexuales. Además, se proporcionó mecanismos de denuncia anónima por discriminación y violencia. Por último, se creó planes de no discriminación y no violencia por orientación sexual, las mismas que se encuentran dentro del Manual Interno de Trabajo (RIT), como una herramienta de soporte y respaldo para empleados de la comunidad.

Como resultado podemos observar que este estudio presenta limitaciones ya que la orientación sexual sigue siendo actualmente un tema difícil de conversar con todas las personas sin incomodarlos.

También se observó que es necesario fomentar cada vez más leyes donde la discriminación y violencia por orientación sexual sea sancionada dentro de las empresas, y que esta sea un cumplimiento obligatorio en todas las empresas y negocios de Lima Metropolitana.

Nuestra investigación y este estudio cuentan con un vínculo, ya que nos demuestra que si existe discriminación laboral en Lima Metropolitana, por lo que si es necesario que las empresas reciban charlas sobre la inclusión y respeto hacia las personas de la comunidad.

Análisis de la violencia por prejuicio como expresión de la desigualdad estructural sufrida por las personas LGTBIQ+

Tafur (2021) realizó un estudio en el cual se concentró en examinar la violencia motivada por prejuicios en contra de las personas pertenecientes a la comunidad LGTBIQ+ en Lima Metropolitana. El propósito era explorar las causas primordiales que subyacen a estos prejuicios, su origen y el nivel de violencia experimentado por esta comunidad. En su investigación, se analizaron los planes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Lima Metropolitana y de algunos distritos correspondientes al año 2017. Estos planes hacían mención explícita de la eliminación de individuos "homosexuales" o "travestis", lo que constituye una forma de discriminación respaldada por el Estado, resaltando la profundidad de la homofobia y la transfobia dentro de las instituciones gubernamentales.

Los temas principales tratados en el estudio son los siguientes:

1. Prejuicios y estereotipos compartidos por la policía y otras fuerzas del orden en contra de las personas LGTBIQ+, lo cual resulta en detenciones sin fundamentos, abusos policiales y violencia, especialmente hacia mujeres trans.

2. Violencia institucional en el sistema de justicia, manifestada a través de obstáculos que impiden a las personas LGTBIQ+ acceder a la justicia. Estos obstáculos incluyen falta de conocimiento sobre cómo presentar denuncias, inadecuada atención y trato al denunciar delitos, uso de estereotipos y prejuicios durante la recepción, procesamiento e investigación de denuncias, desconfianza en el sistema de justicia y temor a ser nuevamente victimizados o cuestionados debido a su orientación sexual o identidad de género, falta de investigación sobre la motivación detrás de los crímenes reportados basados en prejuicios contra las personas LGTBIQ+, inexistencia de un protocolo de investigación y administración de justicia en casos de violencia en contra de personas LGTBIQ+ y ausencia de un servicio público especializado para atender y proteger a las víctimas de violencia LGTBIQ+.

Los resultados primordiales del estudio señalan que, debido a las diversas barreras que enfrentan las personas LGTBIQ+ al intentar acceder a la justicia, es necesario desarrollar e implementar un protocolo de investigación y administración de justicia para casos de violencia contra miembros de la comunidad LGTBIQ+. Este protocolo debería abarcar a todos los funcionarios públicos involucrados en la

investigación y en el proceso de juicio de delitos relacionados con personas LGTBIQ+ que han sido víctimas de violencia, así como al personal de salud tanto del sector público como privado que participe en dichas investigaciones, conforme a las directrices establecidas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Este estudio resulta de gran importancia para analizar tanto las políticas como la violencia que la comunidad LGTBIQ+ enfrenta. Los resultados obtenidos son esenciales para investigar en aquellos distritos en los cuales la discriminación hacia esta comunidad es más pronunciada. En consecuencia, la relación de este estudio con el proyecto es relevante, ya que busca comprender cada uno de los prejuicios examinados en la investigación.

Protocolo de actuación en casos de denuncia de discriminación laboral que involucren orientación sexual e identidad de género.

Blanco (2020) Realizó un estudio de investigación acerca de la discriminación laboral que involucra a las personas de la comunidad LGTBIQ+ en el Perú.

Para poder solucionar este problema el autor primero investigó los casos de discriminación por orientación sexual o identidad de género y pudo encontrar información sobre los derechos de las personas LGTBIQ+, estos se deben respetar por todos los trabajadores. Es por esta razón que en conclusión se capacitó a todos los trabajadores, quienes son los que toman nota de las denuncias para que pueda entender sobre la orientación sexual y la identidad de género con la ayuda del

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables quienes son especialistas en estos temas. Por último, al Sistema de Denuncias Laborales de SUNAFIL se les explicó cómo actuar frente a estas denuncias laborales y así poder recaudar información adecuada para poder ayudarlos.

El autor tuvo como resultado que el prototipo tuvo un enfoque efectivo ya que el Servicio de Denuncias de SUNAFIL en la comunidad LGTBIQ+ va a poder aprender como tratar de manera correcta estos temas y poder solucionarlos. Por otro lado, los trabajadores de la comunidad opinan que es una buena idea ya que antes no tenían el apartado de denunciar por motivos de orientación sexual e identidad de género y las pasaban al apartado de "por razón de sexo".

Esta investigación tiene un vínculo con nuestro estudio ya que nos habla de la discriminación laboral que existe contra la comunidad LGTBIQ+. Asimismo esta investigación nos brinda datos importantes acerca de cómo capacitar al personal y enseñarles datos importantes como diferenciar la orientación sexual e identidad de género.

- *A nivel internacional*

Inclusión laboral en población LGTBIQ+ desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial

Avendaño, Álvarez y Moreras (2019) mencionan que en Colombia, la segregación emerge como un asunto generador de desigualdad para las minorías, tal como ocurre con la comunidad

LGTBIQ+, quienes sufren las consecuencias de la marginación social. Esta situación afecta diversos aspectos de su vida, abarcando dimensiones económicas, culturales, sociales y, además, vulnera sus derechos fundamentales. Por lo tanto, el propósito central de su investigación consistió en proponer enfoques que fomenten la integración laboral de la población LGTBIQ+ perteneciente al IDIPRON, en concordancia con los principios de Responsabilidad Social Empresarial en Bogotá. Para lograr este propósito, se exploraron las posibles iniciativas que las empresas implementan para propiciar dicha inclusión, a través de entrevistas. Asimismo, se realizó un análisis de las características educativas y aptitudes laborales de este grupo, concluyendo que actualmente no existe por parte de las empresas ningún mecanismo que promueva su incorporación al ámbito laboral.

Empresas LGTBIQ+ Friendly y uso de Pink Branding. Estudio de caso: Google y El Corte Inglés.

Jimenez (2020) realizó un estudio con el objetivo de examinar la comunicación corporativa que utilizan las grandes empresas a la colectividad LGTBIQ+, analizar si aplican correctamente el Pink Branding, y si se adecúan al concepto de LGTBIQ+ Friendly.

Para desarrollar la investigación, el autor estudió los conceptos de branding, Pink Branding, y LGTBIQ+ Friendly, y optó por estudiar a las grandes compañías de “Google” y “El Corte Inglés”, de los cuales, analizó videos, cortos, campañas, spots publicitarios y otras publicidades de estas marcas. Obteniendo como resultado de su

investigación que Google aplica correctamente el concepto de Pink Branding y las características que definen a una empresa como LGTBIQ+ Friendly tanto interna (en su personal) como externamente (hacia su público). Sin embargo, a pesar de sus esfuerzos, El Corte Inglés ha fallado en dicha labor al no apoyar de manera segura, pública y notoria al colectivo LGTBIQ+, por lo que no se considera una compañía LGTBIQ+ Friendly.

Además, dicha investigación demuestra que los conceptos de LGTBIQ+ Friendly y Pink Branding no son inseparables uno del otro, por lo que puede existir que otras organizaciones apliquen uno de los dos conceptos.

Dicha investigación guarda relación con el presente estudio, ya que comprueba que el trabajo colaborativo de una empresa junto a organizaciones o asociaciones relacionadas al colectivo LGTBIQ+, ayudan a que estas hagan un buen uso de su comunicación y promoción como marca LGTBIQ+ Friendly y prevengan caer en el PinkWashing, un error bastante común en las marcas de hoy en día, sobre todo en el Perú, lo que genera que muchas personas de la comunidad sientan que las marcas no les importen o los utilicen como medio de marketing.

Turismo inclusivo: El colectivo LGTBIQ+ y las empresas

Martínez (2022) realizó una investigación con el objetivo de estudiar las leyes gubernamentales y el papel de las asociaciones LGTBIQ+ Friendly en la sociedad, en el sector turístico y en los negocios de España y México.

Para dicho estudio, se realizó análisis de las diversas leyes globales y estatales relacionadas a la población LGTBIQ+ y las organizaciones que hacen posible que las empresas se puedan considerar LGTBIQ+ Friendly. Además, se llevó a cabo un estudio a las empresas “Casa Cúpula” y “TWO Hotel Barcelona by Axel de la cadena Axel Hotels”, con el fin de verificar que no se necesita tener mucho poder para mostrar apoyo a causas sociales.

El resultado obtenido más relevante de dicha investigación es que la alianza de empresas con asociaciones que apoyan a la comunidad LGTBIQ+ colaboran a que estos no caigan en el PinkWashing y se realice una errónea promoción de la empresa.

Dicho estudio guarda relación con el presente estudio, ya que comprueba que el trabajo colaborativo de una empresa junto a organizaciones o asociaciones relacionadas al colectivo LGTBIQ+, ayudan a que estas hagan un buen uso de su comunicación y promoción como marca LGTBIQ+ Friendly y prevengan caer en el PinkWashing, un error bastante común en las marcas de hoy en día, sobre todo en el Perú, lo que genera que muchas personas de la comunidad sientan que las marcas no les importen o los utilicen como medio de marketing.

Inclusión laboral de grupos LGTBIQ+

Moya (2022) El estudio aborda la problemática de la inclusión laboral de grupos LGTBIQ+ y se centra en la población de la fundación "Visión y Diversidad". Históricamente, los grupos LGTBIQ+ han

enfrentado discriminación en el ámbito laboral, pero en los últimos años, se ha observado una disminución de esta problemática.

Según Becares (2020), un estudio en Portugal y España reveló que un alto porcentaje de personas LGTBIQ+ se ven obligadas a ocultar su identidad en el trabajo, y solo una minoría tiene hijos. El miedo a cambiar la valoración profesional y los estereotipos relacionados con la orientación sexual son factores que contribuyen a esta exclusión.

El estudio concluye que el nivel de inclusión laboral de grupos LGTBIQ+ es satisfactorio en la provincia de Tungurahua en Ambato, lo cual se alinea con los derechos garantizados por la constitución ecuatoriana. Sin embargo, se destaca la importancia de abordar adecuadamente la inclusión laboral en todas las instituciones y se resalta que hay una mayor inclusión en empresas privadas.

Se enfatiza en que las organizaciones deben impulsar políticas laborales de igualdad de género y trabajar en la eliminación de estereotipos y comportamientos discriminatorios.

El proyecto busca certificar a las empresas como LGTBIQ+ Friendly, promoviendo un ambiente de seguridad y apoyo para los trabajadores, donde puedan ser ellos mismos sin temor a prejuicios.

Garantías Laborales de la Población LGTBIQ+ en Colombia en el marco del Estado Social de Derecho

Gómez (2022) sostiene que Colombia es un Estado Social de Derecho que asume como uno de sus deberes principales la protección

de los derechos fundamentales, guiado por principios constitucionales como la igualdad y la dignidad humana, consagrados en su Constitución Política de 1991; donde la jurisprudencia y la ley garantizan los derechos laborales de todas las personas y la prohibición de situaciones de exclusión, procurando por el amparo del derecho al trabajo, de aquellas minorías como la población LGTBIQ+. El estudio realizado analizó esa situación, recurriendo para ello a la revisión de datos bibliográficos, estudios de casos particulares y a su vez datos estadísticos realizados por centros de consultoría. Concluyendo que las garantías laborales de la población LGTBIQ+ tienen una significativa importancia en la materialización de su dignidad humana. Recomendando para ello, evitar transgresiones a derechos laborales en el acceso al trabajo decente o cualquier evento.

4.2 Marco teórico:

Esta investigación ha sido llevada a cabo mediante el empleo de herramientas e instrumentos de investigación cualitativa, tales como encuestas, entrevistas, talleres generativos y estudios de campo.

La recopilación de información se ha realizado a través del análisis y revisión de los resultados obtenidos de estas diversas herramientas, así como de la revisión de diferentes documentos con el objetivo de mejorar el conocimiento de los conceptos desarrollados en el estudio. Para facilitar la comprensión del lector, consideramos importante conocer los siguientes conceptos relacionados con la comunidad LGTBIQ+:

La comunidad LGTBIQ+ (Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales, Intersexuales, Queers y otras identidades) engloba a individuos con diversas orientaciones sexuales e identidades de género, que históricamente han enfrentado discriminación y violencia basadas en la intolerancia y prejuicios sociales. Esta comunidad ha luchado por el reconocimiento de sus derechos, la igualdad de oportunidades y la eliminación de la discriminación en diferentes ámbitos de la sociedad.

La discriminación hacia la comunidad LGTBIQ+ puede manifestarse a nivel institucional, social y cultural, afectando el acceso a la justicia, la educación, el empleo y la salud, entre otros aspectos fundamentales de la vida. Esta discriminación también puede dar lugar a la violencia y la exclusión social, lo que hace que la comunidad LGTBIQ+ sea más vulnerable a experiencias negativas en su día a día.

El activismo y la lucha por los derechos de la comunidad LGTBIQ+ han llevado a la promulgación de leyes y políticas que buscan proteger sus derechos y garantizar la igualdad ante la ley. Sin embargo, a pesar de los avances, todavía existen desafíos significativos que deben abordarse para lograr una plena inclusión y aceptación de la diversidad sexual y de género en la sociedad.

El marco teórico sobre la comunidad LGTBIQ+ es esencial para comprender el contexto en el que se desarrolla la investigación y para analizar las barreras que enfrenta esta comunidad en su acceso a la justicia y en su lucha contra la discriminación. Además, brinda una perspectiva amplia sobre la importancia de promover la inclusión y la igualdad de derechos para todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

- **Comunidad LGTBIQ+:**

Esta comunidad engloba a personas con diversas orientaciones e identidades sexuales, como gays, lesbianas, bisexuales, transexuales, intersexuales, pansexuales, entre otras. Incluso, las siglas pueden variar, encontrándose términos como LGTB, LGTBIQ+, LGTBI, LGBTTT+, entre otros, donde el "+" indica la inclusión de identidades u orientaciones no mencionadas.

- **Queers:**

Hace referencia a las personas que se identifican con una orientación sexual o identidad de género que difiere de la heterosexualidad y la cisgénero.

- **LGTBIQ+ Friendly:**

También conocido como "Gay Friendly", este término es utilizado por marcas o empresas para demostrar su dedicación y apoyo a satisfacer las necesidades de la comunidad LGTBIQ+ mediante acciones tanto internas (como inclusividad en el ámbito laboral) como externas (como apoyo a organizaciones relacionadas con grupos vulnerables de la comunidad).

Para ser considerada LGTBIQ+ Friendly, una empresa debe dirigir su apoyo hacia el colectivo LGTBIQ+ mediante acciones tanto internas (hacia sus empleados) como externas (hacia sus clientes). No basta con mostrar un respaldo superficial utilizando símbolos de la comunidad, sino que es necesario llevar a cabo acciones de activismo que beneficien a la población LGTBIQ+.

- **PinkWashing:**

Durante el mes del orgullo (junio), muchas marcas cambian su estética y mezclan su logotipo con la bandera arcoíris, entre otras acciones. Sin embargo, esta estrategia puede ser considerada como PinkWashing, es decir, que expresa falsedad en sus estrategias de marketing y/o en su comunicación como empresa, cuyo único objetivo es mostrar simpatía e inclusión hacia personas queers. Sin embargo, estas empresas no adoptan políticas ni estrategias internas que promuevan una cultura LGTBIQ+ friendly tanto de manera interna como externa en la organización (según MyNews, 2021).

5. Beneficiarios

5.1. Arquetipo de cliente

5.1.1. Emprendedor

Elena es una mujer heterosexual de 32 años que vive en Lima Metropolitana, estudió Comunicaciones en la Universidad de Lima, Diseño Gráfico en Toulouse Lautrec y hace dos años emprendió su propia agencia creativa, actualmente ya cuenta con un equipo de trabajo de doce trabajadores y tiene alrededor de 25 clientes. Ella le gusta mucho mantener el buen ambiente laboral, el orden, la proactividad, y la creatividad, y una de las cosas por la que decidió su profesión es porque quería ayudar a darle una voz a aquellas personas o marcas que no la tienen o no saben cómo comunicarse, por ello su sueño siempre fue poder emprender su propia agencia para ayudar a las marcas a comunicarse con sus usuarios de manera que se sientan escuchados.

Cada cierto tiempo, Elena reúne a sus empleados para buscar en qué están fallando, qué pueden mejorar, qué ideas tienen o cosas que les gustaría implementar, tanto en ellos como agencia o con sus clientes, de manera que mejoran su organización, están a la vanguardia y hacen cosas nuevas; y una vez al mes invierte en algún workshop, taller o capacitación para todo su equipo, de manera que se mantengan en constante aprendizaje, promuevan su creatividad y puedan aplicar lo aprendido en su trabajo y en su vida cotidiana.

Ella actualmente tiene empleados queer muy talentosos a los que contrató por su talento, sin importar su identidad de género u orientación sexual, y está orgullosa de cómo han ido avanzando y aprendiendo varias cosas al igual que todo su equipo, sin embargo, muchas veces lee, ve y hasta ha escuchado de sus mismos empleados, que en otras empresas realizan actos de homofobia y discriminación, por que lo que muchas veces las personas de la comunidad LGTBIQ+ son rechazados a pesar de contar con todo lo requerido.

Por ello, una de las cosas que quiere Elena es, que su agencia, a parte de ser creativa, innovadora, profesional y divertida, quiere que también sea humana, y que nunca olvide los valores, quiere ser una voz para aquellos que no la tienen y, luego de escuchar saber de las experiencias por las que pasan las personas queers, quiere apoyar a la comunidad LGTBIQ+ con lo que está a su alcance, pero para ello, necesita que ella y su equipo estén bien informados acerca de la comunidad para evitar hacer una mala comunicación, y que sus usuarios, sean o no queers, se sientan parte de su agencia.

5.1.2. Trabajador con puesto de alto rango en una empresa grande

Omar es un hombre heterosexual de 36 años que vive en Lima Metropolitana, estudió Traducción en la Universidad de Lima, actualmente trabaja en una empresa, la cual cuenta con más de 200 trabajadores. Gracias a su desempeño y dedicación, Omar lleva 3 años en el puesto como jefe de operaciones. Sus labores principales son estudiar, planificar y dirigir los recursos de la empresa. Siempre está en la búsqueda de seguir mejorando la visión de la empresa, ya que le genera satisfacción cuando sus trabajadores se sienten seguros y sobre todo cómodos dentro de la empresa para así, crear un agradable ambiente laboral y a su vez, la empresa mejore cada día.

Él se preocupa y siempre está dispuesto a resolver cualquier inquietud que los trabajadores puedan tener, sin embargo, algunas veces se le complica organizar reuniones o charlas con todos los equipos de la empresa por la cantidad de trabajadores que tiene.

5.1.3. Persona queer que ha sido discriminada alguna vez

Maya, una persona queer que había enfrentado discriminación a lo largo de su vida. Desde que era adolescente, había sentido que no encajaba en las

expectativas tradicionales de género y sexualidad. En la escuela, algunos de sus compañeros la señalaban y se burlaban de su forma de vestir y hablar, haciéndola sentir fuera de lugar. En el ámbito laboral había experimentado comentarios ofensivos y miradas despectivas de sus colegas que no entienden su identidad de género no binario. Sin embargo, a pesar de los desafíos, Maya se había mantenido fuerte y orgullosa de quien era. A través de su resiliencia y el apoyo de amistades cercanas, había aprendido a enfrentar la discriminación con valentía y a trabajar por una sociedad más inclusiva y comprensiva.

5.1.4. Persona queer que apoya a negocios con iniciativas pride

César es un hombre gay de 30 años que vive en Lima Metropolitana, es licenciado en Comunicaciones en la Pontificia Universidad Católica del Perú y actualmente es diseñador UX/UI.

A los catorce años declaró su sexualidad a su familia, pero en su momento, su familia le dijo que solo sería una etapa y se le pasaría, no estaban totalmente de acuerdo y continuamente tenían peleas por ese tema, sin embargo, con el tiempo, su familia lo aceptó tal y como es, y su relación con ella mejoró bastante.

Actualmente vive con su pareja Marco, y se considera afortunado de tener una familia y un grupo de amigos que lo quiere y acepta como es, y tiene un buen trabajo donde lo reconocen por el buen trabajo que hace.

A pesar de ello, es consciente que no todos viven la misma situación que él, y con esa pequeña etapa de su vida donde su familia no lo aceptaba del todo, siente empatía por los que siguen en esa etapa, o se encuentran en peores situaciones. Por ello, ha hecho varios voluntariados para ayudar a quienes lo necesitan, y ahora que está que es popular el concepto de responsabilidad social,

trata que de que sus consumos e inversiones apoyen alguna causa social, sobre todo si es para alguien de su comunidad, y que siente empatía por ellos, y piensa que su comunidad son como un familia, y todos deben apoyarse entre sí, sobre todo, porque oye casos sobre discriminación por prejuicios que tienen de las personas queers, y debido a ello, no cuentan con las mismas oportunidades.

Ahora que existen las redes sociales, busca comunicar y difundir información sobre la historia LGTBIQ+, hablar de estos temas y promover la igualdad, ya que desea que las personas de su comunidad se sientan aceptadas y libres de mostrarse tal y como realmente son, sin miedo a ser juzgados.

5.2. Mapa de actores

5.2.1. Actores centrales:

Los actores centrales de nuestro reto de innovación son los emprendedores y/o personas con un puesto laboral de alto rango en empresas. Son personas de nivel socioeconómico A, B y C, que tienen un negocio, emprendimiento o un puesto de trabajo que les permiten tomar decisiones dentro de su área de recursos humanos (RR.HH.). Todos ellos se encuentran en Lima Metropolitana y cuentan con un equipo de trabajo, así como también un dispositivo electrónico con conexión a internet.

5.2.2. Actores directos

Los actores directos de dicha investigación son todas las personas queers de distintas edades que se encuentran en Lima Metropolitana, de nivel socioeconómico A, B y C y que cuentan con una laptop o computador con acceso a internet.

5.4.3. Actores indirectos

Las ONGs que apoyan a la comunidad LGTBIQ+ debido a que al llevar a cabo la idea de negocio, muchas de ellas serán beneficiadas con donaciones, voluntarios u otro tipo de ayuda por parte de las empresas o emprendimientos que quieran realizar activismo social en la comunidad LGTBIQ+.

5.3. Público beneficiado

La certificación LGTBIQ+ Friendly en empresas y emprendimientos de Lima brinda numerosos beneficios tanto para la comunidad LGTBIQ+ como para las organizaciones.

En primer lugar, al obtener esta certificación, las empresas y emprendimientos demuestran su compromiso con la inclusión y la diversidad, lo que puede mejorar su reputación y atraer a clientes y consumidores que valoran estos principios. Además, una cultura empresarial inclusiva y respetuosa puede fomentar un ambiente de trabajo positivo y aumentar la satisfacción y lealtad de los empleados, lo que a su vez puede mejorar la productividad y reducir la rotación de personal. Existen estudios que demuestran que las empresas inclusivas son más innovadoras y creativas, lo que les otorga una ventaja competitiva en el mercado. Además, una certificación LGTBIQ+ Friendly puede abrir oportunidades de colaboración y asociación con otras empresas y organizaciones que comparten los mismos valores.

El crecimiento de iniciativas y organizaciones LGTBIQ+ en la ciudad sugiere un interés creciente en la inclusión en el ámbito empresarial. Estos beneficios posicionan a las empresas y emprendimientos como líderes en

responsabilidad social corporativa y contribuyen al desarrollo de una sociedad más inclusiva y respetuosa en Lima.

6. Propuesta de Valor

6.1. Propuesta de valor

Organización que promueve la igualdad a través de certificaciones, capacitaciones y asesorías de empresas LGTBIQ+ Friendly, de la mano con ONGs de la comunidad para evitar que las marcas caigan en el PinkWashing.

6.2. Segmento de clientes

Nuestro segmento de clientes serían las empresas y emprendimiento (mínimo de 5 personas) de Lima Metropolitana quienes quieren apoyar a las personas de la comunidad ya que les parece injusto que muchas personas no son respetuosas ni inclusivas con los demás. Buscan promover una sociedad igualitaria donde se contraten a las personas por sus habilidades, y donde se atienda a las personas queer como cualquier otro cliente.

6.3. Canales

La propuesta principal es una página web, la cual tendrá de nombre . Este contará con un directorio de empresas LGTBIQ+ Friendly que cuentan con La Certificación .

Para mantener un vínculo con los clientes actuales y los próximos, contaremos con otros canales como redes sociales, entre ellos Instagram, Facebook y LinkedIn.

6.4. Relación con los clientes

Buscamos tener una relación ágil y clara, que la información que les brindemos sea útil y concisa para ellos. Así mismo buscamos ser amigables con todas las empresas y negocios.

6.5. Actividades clave

En esta sección colocamos paso a paso lo que tenemos que hacer para implementar nuestro proyecto de innovación:

6.5.1 Creación de marca en su totalidad, registrar a como empresa encargada de certificar a otras compañías, emprendimientos o servicios como LGTBIQ+ Friendly, junto a un manual creado por nosotros y nuestros aliados estratégicos que serán principalmente las ONG más representativas de Lima Metropolitana que nos enseñaran el cómo, el por que y los métodos de como hacer un espacio LGTBIQ+ Friendly, enfocándonos en la seguridad, sentimiento de inclusión e involucramiento dentro de los acciones de la empresa.

6.5.2 Las personas de la comunidad o que no son parte puedan indagar sobre qué empresa, emprendimiento o servicio está certificada como LGTBIQ+, esto con el objetivo de brindar un acceso rápido a las personas de la comunidad ha encontrar lugares de su preferencia tanto para su beneficio, como también beneficio de la empresa generando más clientes o más leads que finalizan en la compra. Proceso de ayuda mutuo, que principalmente no es nuestro objetivo, pero está dentro de nuestra comunicación para la captación de clientes. Esta página web será creada por nuestros diseñadores junto al equipo de marketing.

6.5.3 Crear un plan de marketing digital para generar clientes potenciales, principalmente enfocándonos en la red social LinkedIn donde se encuentra principalmente nuestro público objetivo, que no excluye a las otras redes sociales, pero nuestra mayor inversión será enfocada a una comunicación empresarial, ya que estamos brindando un servicio de capacitaciones de alto nivel de profesionalismo. Dentro de este proceso nosotros como empresa también estaremos en la búsqueda constante de más organizaciones que nos ayuden a potenciar nuestro manual y la forma cómo capacitamos a las empresa, buscando el aprendizaje constante con innovaciones y diferentes formas de enseñar esta inclusión.

6.5.4 Por último, buscaremos plataformas que nos ayuden a monitorear nuestro avance empresarial, estadísticas y gestionar el seguimiento de cada empresa para seguir cultivando su cultura de inclusión, tanto para las empresas o emprendimientos.

6.6. Recursos clave:

La creación de que se especializa en la venta de certificaciones LGTBIQ+ Friendly requiere una cuidadosa consideración de diversos recursos clave para garantizar su éxito y eficacia en promover la inclusión y diversidad. En términos de recursos humanos, será fundamental contar con un equipo diverso y altamente capacitado en asuntos de igualdad de género y orientación sexual, así como expertos en la normativa y los estándares de inclusión. Además, se requerirá personal con habilidades de comunicación y relaciones públicas para establecer alianzas con organizaciones y empresas que buscan obtener estas certificaciones.

Desde una perspectiva financiera, será necesario asegurar una inversión adecuada para desarrollar la infraestructura tecnológica requerida para el proceso de certificación y para llevar a cabo campañas de marketing dirigidas. Los recursos físicos incluirán espacios para oficinas, salas de reuniones y posiblemente centros de capacitación, dependiendo de la amplitud de los servicios ofrecidos. Además, se deberán considerar los recursos tecnológicos para la creación de plataformas en línea eficientes para la solicitud, revisión y emisión de certificaciones.

Los recursos intelectuales desempeñarán un papel crucial en la creación de la empresa. Esto incluirá la formulación de criterios de certificación sólidos y actualizados, basados en investigaciones rigurosas y en consonancia con las últimas tendencias en inclusión LGTBQ+. La empresa deberá mantenerse al día con la evolución de los conceptos y las políticas relacionadas con la diversidad, lo que requerirá un compromiso continuo con la formación y la educación.

El enfoque en la contratación y formación de personal diverso y experto, la inversión financiera adecuada, la infraestructura física y tecnológica y el desarrollo constante de criterios de certificación fundamentados intelectualmente son elementos esenciales para establecer y consolidar con éxito esta iniciativa empresarial en un entorno global cada vez más comprometido con la igualdad y la inclusión.

6.7. Aliados clave

buscará establecer alianzas estratégicas con una variedad de actores clave para fortalecer su posición en el mercado y mejorar su proceso de certificación. Estos como:

6.7.1 Organizaciones LGTBIQ+:

Colaborar con organizaciones y grupos que defienden los derechos y la inclusión de la comunidad LGTBIQ+ puede proporcionar conocimientos especializados, redes de contactos y validación de la autenticidad de las certificaciones.

6.7.2 Empresas y Organizaciones:

Colaborar con empresas y organizaciones que deseen mostrar su compromiso con la diversidad y la inclusión puede generar una demanda sólida de las certificaciones. Estas alianzas pueden incluir desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones.

6.7.3 Organismos Gubernamentales:

Trabajar con organismos gubernamentales y reguladores interesados en promover la igualdad y la diversidad en el ámbito laboral puede proporcionar respaldo legal y visibilidad a las certificaciones.

6.7.4 Instituciones Educativas:

Establecer colaboraciones con instituciones educativas puede ayudar a difundir la sensibilización y la formación en diversidad LGTBIQ+ entre los futuros profesionales y líderes empresariales.

6.7.5 Medios de comunicación y plataformas:

Colaborar con medios de comunicación y plataformas en línea que se centran en cuestiones de diversidad y género puede ampliar la visibilidad de las certificaciones y generar conciencia en un público más amplio.

6.7.6 Expertos en diversidad y género:

Aliarse con expertos en diversidad y género puede ayudar a mantener las certificaciones actualizadas y en línea con los últimos desarrollos en materia de inclusión.

6.7.7 Instituciones de investigación:

Colaborar con instituciones de investigación puede respaldar el desarrollo de criterios de certificación basados en datos y análisis rigurosos.

Para mejorar nuestro proceso de certificación, ha considerado aliados estratégicos que aporten experiencia a áreas específicas, como:

6.7.7.1 Desarrolladores tecnológicos:

Trabajar con expertos en tecnología puede ayudar a crear una plataforma de solicitud y seguimiento en línea eficiente y segura.

6.7.7.2 Consultores Legales:

Contar con asesoramiento legal especializado en normativas de igualdad y no discriminación puede garantizar que las certificaciones cumplan con los requisitos legales.

6.7.7.3 Especialistas en Evaluación y Auditoría:

Aliarse con profesionales en evaluación y auditoría puede mejorar la integridad y credibilidad de los procesos de certificación.

6.7.7.4 Profesionales de Marketing y Comunicación:

Colaborar con expertos en marketing puede ayudar a desarrollar estrategias efectivas para llegar a clientes potenciales y destacar el valor de las certificaciones.

6.7.7.5 Formadores y Educadores:

Trabajar con formadores en diversidad puede enriquecer la capacitación y el contenido relacionado con las certificaciones.

En última instancia, la colaboración con aliados estratégicos adecuados puede enriquecer la propuesta de valor de , mejorar su proceso de certificación y aumentar su impacto en la promoción de la inclusión LGTBIQ+.

6.8. Fuentes de ingresos

que se especializa en la venta de certificaciones LGTBIQ+ Friendly genera ingresos a través de varias fuentes. Algunas de las principales formas en que obtiene ingresos son:

6.8.1 Tarifas de certificación:

La principal fuente de ingresos proviene de las tarifas que las empresas y emprendimientos pagan para obtener la certificación LGTBIQ+ Friendly. Estas tarifas son adaptadas según el tamaño de la organización y la amplitud de la certificación.

6.8.2 Paquetes Premium:

Se ofrecen paquetes premium que incluyen servicios adicionales, como asesoramiento personalizado, talleres de sensibilización, recursos educativos avanzados, análisis de políticas y otros beneficios. Estos paquetes añaden valor a la certificación básica.

6.8.3 Capacitación y talleres:

La empresa imparte programas de capacitación y talleres sobre diversidad e inclusión LGTBIQ+ a las organizaciones interesadas. Esto no solo promueve la inclusión, sino que también genera ingresos adicionales.

6.8.4 Servicios de consultoría:

Se brindan servicios de consultoría para ayudar a las empresas a implementar políticas y prácticas inclusivas. Esto genera ingresos adicionales y fomenta la creación de entornos laborales más diversos.

6.8.5 Publicidad y Patrocinios:

A medida que la certificación gane reconocimiento, podrían surgir oportunidades de patrocinio y asociaciones publicitarias con organizaciones y eventos afines.

6.8.6 Venta de programas en vivo:

La empresa desarrolla y vende cursos educativos en vivo con expertos en modalidad remota, dirigidos a empresa y emprendimientos que buscan mejorar su comprensión y prácticas en diversidad LGTBIQ+.

6.8.7 Publicidad de empresas o emprendimientos:

Se realiza publicidad dentro de nuestra página web y/o a través de nuestras redes sociales de emprendimientos o empresas que cuentan con el certificado LGTBIQ+ Friendly.

6.9. Presupuestos

6.9.1 Gastos Iniciales:

- **Desarrollo de plataforma tecnológica:** Inversión en el diseño y desarrollo de una plataforma en línea para solicitudes, evaluaciones y seguimiento de certificaciones.
- **Contratación y Capacitación:** Costos asociados con la contratación de personal especializado en diversidad, tecnología y ventas, así como su formación en los criterios y procesos de certificación.
- **Marketing y Promoción:** Recursos para campañas publicitarias iniciales, diseño de materiales promocionales y presencia en medios digitales y eventos relevantes.
- **Investigación y Desarrollo:** Fondos para investigar y establecer los criterios de certificación basados en datos y análisis rigurosos.

6.9.2 Costos Operativos Mensuales:

- **Gastos de Personal:** Sueldos y salarios del equipo de diversidad, tecnológica, ventas y administración.
- **Gastos de oficina:** Alquiler de oficina, servicios públicos y mantenimiento.
- **Tecnología y Software:** Mantenimiento de la plataforma en línea, herramientas de comunicación y software relacionado.
- **Marketing y Publicidad Continua:** Campañas publicitarias en curso, presencia en redes sociales y promoción en eventos clave.
- **Servicios Profesionales:** Contratación de consultores legales, expertos en diversidad y marketing, según sea necesario.
- **Gastos de viaje y eventos:** Asistencia a conferencias, ferias y eventos para aumentar la visibilidad y establecer conexiones.

6.9.3 Gastos de Certificación y Proceso:

- **Proceso de evaluación:** Costos relacionados con la revisión de las solicitudes, la comunicación con los solicitantes y la evaluación de la elegibilidad.
- **Certificación y Emisión:** Gastos relaciones con la creación y emisión de certificados físicos o digitales, así como el seguimiento de su entrega.

6.9.4 Desarrollo de Contenido y Educación:

- **Creación de Recursos Educativos:** Costos para la elaboración de guías, manuales, contenido de capacitación en línea y material educativo.

- **Talleres y Capacitación:** Gastos asociados con la organización y realización de talleres y capacitaciones presenciales o en línea.

6.9.5 Reservas y Contingencias:

- **Fondos de emergencia:** Reserva de un porcentaje del presupuesto para hacer frente a posibles situaciones imprevistas o emergencias.

6.9.6 Ingresos Estimados:

- **Proyección de Ingresos:** Basada en la taringa promedio por certificación, el número esperado de certificaciones vendidas y el crecimiento proyectado.

7. Resultados:

Sobre los resultados obtenidos de la validación de certificaciones LGTBIQ+ Friendly en empresas o emprendimientos:

Los hallazgos derivados de la evaluación de certificaciones LGTBIQ+ Friendly en dos empresas y dos emprendimientos revelaron una serie de resultados altamente prometedores. Durante el proceso de validación, se constató que la implementación de estas certificaciones generó un impacto positivo en la percepción pública de las

entidades evaluadas. Hubo un aumento en la confianza y el atractivo percibido por los clientes, lo que a su vez se tradujo en un aumento en la preferencia por los productos y servicios ofrecidos. Además, se identificó un patrón consistente de mejora en la cultura interna de las organizaciones, caracterizado por un mayor respeto a la diversidad y una mayor sensibilización hacia las cuestiones LGTBIQ+. Estos resultados sugieren que la adopción de certificaciones LGTBIQ+ Friendly no solo puede tener un impacto en la imagen pública, sino que también puede contribuir positivamente a la construcción de entornos laborales más inclusivos y receptivos.

Los resultados emanados del análisis de la implementación de certificaciones LGTBIQ+ Friendly en diversas empresas y proyectos empresariales reflejaron un panorama de transformación positiva. A través de la evaluación, se pudo constatar que la adopción de estas certificaciones conlleva a una mayor atracción de clientes sensibles a cuestiones de diversidad e inclusión. Los datos recopilados también señalan un cambio en la percepción pública, donde las empresas que obtuvieron estas certificaciones experimentaron un aumento en su reputación y la construcción de una imagen más progresista. Más allá de los beneficios externos, se observó internamente un ambiente laboral más tolerante y consciente de las necesidades LGTBIQ+. Estos descubrimientos subrayan el potencial de las certificaciones LGTBIQ+ Friendly como catalizadores no solo de mejoras comerciales, sino también de evolución cultural y social dentro de las organizaciones.

Los datos recopilados de nuestra investigación en estudios previos evidencian que las empresas que implementaron estas certificaciones experimentaron un aumento en la lealtad del cliente y una mejora significativa en la diferenciación de la marca en

un mercado competitivo. Además, se observó un cambio en la percepción del público, con una mayor propensión a apoyar y asociarse con empresas comprometidas con la diversidad y la igualdad. Internamente, la validación de estas certificaciones también se tradujo en una mayor cohesión del equipo y una cultura laboral más abierta y respetuosa. Estos resultados respaldan la noción de que la adopción de certificaciones LGTBIQ+ Friendly no solo es un movimiento ético, sino también una estrategia comercial inteligente que beneficia tanto a las organizaciones como a la sociedad en su conjunto.

8. Conclusiones:

8.1. Fomentando un Cambio Positivo:

La creación de esta plataforma e-learning ha demostrado ser un paso significativo hacia la construcción de una sociedad más inclusiva y consciente. Al proporcionar a las personas herramientas concretas para comprender y abrazar la diversidad LGTBIQ+, hemos allanado el camino para un cambio positivo en los entornos empresariales y más allá.

8.2. Reconocimiento del Valor Empresarial de la Diversidad:

A medida que las empresas continúan reconociendo los beneficios comerciales y culturales de la diversidad, nuestra plataforma se ha destacado como una solución innovadora. Al capacitar a profesionales y líderes empresariales para que sean LGTBIQ+ Friendly, hemos contribuido a la creación de entornos laborales más inclusivos y productivos.

8.3. Respaldo Sólido y Recepción Positiva:

El proyecto ha sido recibido con entusiasmo y apoyo por parte de diversos actores: desde individuos que buscan educación y certificación, hasta empresas comprometidas con la inclusión y la igualdad. Este nivel de aceptación valida la importancia y relevancia de nuestra plataforma en el contexto actual.

8.4. Empoderando a los Individuos:

La plataforma ha empoderado a personas en todo el espectro de la sociedad, brindándoles los conocimientos y las habilidades necesarias para ser defensores activos de la inclusión LGTBIQ+. Al educar y capacitar a individuos, estamos creando agentes de cambio que pueden influir positivamente en sus comunidades y lugares de trabajo.

8.5. Conexiones y Colaboraciones Futuras:

A medida que miramos hacia el futuro, estamos emocionados por las oportunidades que se presentan para expandir nuestra plataforma y colaborar con organizaciones, empresas y expertos en diversidad. Estamos en una posición única para seguir evolucionando y creando un impacto duradero en la forma en que la sociedad aborda la inclusión LGTBIQ+.

8.6. Continuando el Compromiso:

Este proyecto no representa el final de nuestro compromiso, sino el comienzo de un viaje continuo hacia un mundo más igualitario y respetuoso. Continuaremos adaptando y enriqueciendo nuestra plataforma para reflejar las

necesidades cambiantes de la sociedad y las empresas, manteniendo siempre nuestro enfoque en la educación y la transformación.

En resumen, la creación de esta plataforma e-learning para certificar a las personas como LGTBIQ+ Friendly ha sido un logro significativo en la búsqueda de la inclusión y la igualdad en el mundo empresarial y más allá. A medida que avanzamos, estamos decididos a seguir construyendo un futuro en el que la diversidad sea celebrada y la igualdad sea un pilar fundamental en todas las áreas de la sociedad.

9. Bibliografía

Avendaño, Álvarez y Moreras (2019). *Inclusión laboral en población LGTBIQ+ desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9713/GARANTI%CC%81AS%20LABORALES%20DE%20LA%20POBLACION%CC%81N%20LGTBIQ%2B%20%20%288%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blanco N. (2020). *Protocolo de actuación en casos de denuncias de discriminación laboral que involucren orientación sexual e identidad de género*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

[BLANCO CALDERON NATALYN MARGARET PROTOCOLO ACTUACION CASOS.pdf \(pucp.edu.pe\)](BLANCO CALDERON NATALYN MARGARET PROTOCOLO ACTUACION CASOS.pdf (pucp.edu.pe))

- Chávez R. (3 de Junio de 2021). Los homicidios de la población LGTBIQ+ siguen sin obtener justicia en Perú. *Ojo Público*. <https://ojo-publico.com/derechos-humanos/genero/crimenes-personas-LGTBIQ-sin-justicia-peru>
- Clark P. (28 de Junio de 2021). *LA DISCRIMINACIÓN HACIA LA COMUNIDAD LGTBIQ+ LE CUESTA A TODOS*. Centro de Investigación en Política Pública. Instituto Mexicano para la Competitividad, A.C. <https://imco.org.mx/la-discriminacion-hacia-la-comunidad-lgbt-le-cuesta-a-todos/>
- Gómez (2022). *Garantías Laborales de la Población LGTBIQ+ en Colombia en el marco del Estado Social de Derecho*. Centro de investigación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/D3E96AAF62E80590052588A10075F1FF/\\$FILE/D%C3%ADa2022_V7_0.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/D3E96AAF62E80590052588A10075F1FF/$FILE/D%C3%ADa2022_V7_0.pdf)
- Ipsos (2022). *DÍA DEL ORGULLO 2022*. Ipsos. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/D3E96AAF62E80590052588A10075F1FF/\\$FILE/D%C3%ADa2022_V7_0.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/D3E96AAF62E80590052588A10075F1FF/$FILE/D%C3%ADa2022_V7_0.pdf)
- Jimenez D. (08 de Enero de 2020). *Empresas LGBT friendly y uso de Pink Branding. Estudio de caso: Google y El Corte Inglés*. Universitat Oberta de Catalunya. https://docs.google.com/document/d/1jaEfyu0o_b_GH0FXdx6d5JV0uEacRMUd3Sj-JG7r8-A/edit
- Martínez F. (2022). *TURISMO INCLUSIVO: EL COLECTIVO LGBTQ+ Y LAS EMPRESAS*. Universitat de les Illes Balears. https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/159437/Mart%c3%adnez_L%c3%b3pez_M%c2%aa_F%c3%a1tima.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mateo M. (2022) *Inclusión laboral de grupos LGTBIQ+ UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES CARRERA DE TRABAJO SOCIAL*. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34744/1/BJCS-TS-383.PDF>
- Ministerio P. F. N. (2022) *Los homicidios de la población LGTBIQ+ siguen sin obtener justicia en Perú. OJO PÚBLICO*. Recuperado de <https://ojo-publico.com/derechos-humanos/genero/crimenes-personas-LGTBIQ-sin-justicia-peru>
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación. (21 de Marzo de 2022). *CARACTERÍSTICAS CRIMINOLÓGICAS DE LAS MUERTES DOLOSAS DE*

PERSONAS LGTB EN EL PERÚ 2012 - 2021. Gobierno del Perú.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2925786/Caracter%20C3%ADsticas%20criminol%C3%B3gicas%20de%20las%20muertes%20dolosas%20de%20personas%20LGTBIQ+%20en%20el%20Per%C3%BA%202012%20E2%80%93%202021.pdf?v=1647879133>

Mil A. (2019). *Presencia de discriminación y violencia laboral hacia empleados gays en empresas de Lima Metropolitana*. Universidad San Martín de Porres.

My news. (25 de Agosto de 2021). *Qué es el Pinkwashing y cómo identificarlo*. My News. My News S.L. Recuperado de <https://mynews.es/que-es-el-pinkwashing-y-como-identificarlo/>

Ruth T. (2021) *Violencia por prejuicio contra las personas LGTBI: un análisis desde el Enfoque Contextual de la Igualdad de Shepard* PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ Facultad de Derecho

Programa de Segunda Especialidad en Derechos Fundamentales y Constitucionalismo en América Latina recuperado de

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21848/TAFUR_R ODRIGUEZ_RUTH_JEILEN%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega A. (17 de Mayo de 2022). *10 preguntas sobre la homofobia, transfobia y bifobia*. Amnistía Internacional. Amnistía Internacional España Recuperado de <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/10-preguntas-sobre-la-homofobia-transfobia-y-bifobia/>

