



FACULTAD DE COMUNICACIONES

Carrera de Comunicación Corporativa

“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA FRENTE A LA DIVERSIDAD SEXUAL: STARBUCKS COFFEE”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Comunicación Corporativa

Autor:

Pedro Antonio Matallana Flores

Asesora:

Mg. María Elena Mamani Gómez

Lima - Perú

2020

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO 1.INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 2.METODOLOGÍA	43
CAPÍTULO 3.RESULTADOS.....	53
CAPÍTULO 4.DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	91
REFERENCIAS	98
ANEXOS	111
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	224
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	225

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra de colaboradores complementaria	46
Tabla 2: Muestra de colaboradores necesarios.....	46
Tabla 3: Documentos complementarios.	50
Tabla 4: Ficha de análisis de documentos - Análisis de página web.....	72
Tabla 5: Análisis de página oficial de Facebook-Starbucks Coffee Perú hasta el 15 de junio de 2019.	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Bandera LGTBI en una tienda de Estados Unidos (Peiper, 2019).....	58
Ilustración 2: Pin LGTBI (Starbucks Partners, 2014).....	59
Ilustración 3: Comparte lo bueno (Starbucks Coffee Chile, 2017).	68
Ilustración 4: Taza con el corazón de la diversidad (Mercado libre, 2019).	84
Ilustración 5: Ricardo Morán agradece a Starbucks por su apoyo a la comunidad LGTBI (Ricardo Morán-Instagram, 2019).	94
Ilustración 6: Starbucks emite comunicado en redes sociales frente a la diversidad sexual (Starbucks, 2019).	95
Ilustración 7: Vaso decorativo LGTBI en Starbucks Aeropuerto 1 y Starbucks Plaza Norte 1 (Material propio, 2019).....	96

RESUMEN

Estrategias de comunicación e imagen corporativa frente a la diversidad sexual: Starbucks Coffee, tiene como finalidad evidenciar las estrategias gestionadas por una organización ante la comunidad LGTBI dentro del ámbito peruano. Así, conocer cómo estas estrategias se relacionan con la percepción de la imagen corporativa de la marca. Para ello, se investigó empleando una metodología cualitativa, basándose en un estudio de caso.

Esta tesis nació a partir de las diferencias identificadas en cuanto a los mensajes difundidos en diversos canales oficiales de comunicación de la organización en el ámbito nacional contrastados con los del extranjero. Asimismo, la investigación se construyó a partir de la recopilación de información de calidad mediante entrevistas, *focus group* y análisis documental.

Se identificó que la marca ejecuta sus estrategias de comunicación, y por ende sus mensajes, según el contexto en el cual se sitúen. Para ello, se procedió a identificar las estrategias de comunicación interna dirigidas al público LGTBI. También, se indagó acerca de la existencia de estrategias de comunicación externa que permitan informar a sus audiencias sobre la postura de Starbucks frente a la diversidad sexual.

Finalmente, se pudo describir qué percepción tienen los clientes de la imagen de Starbucks Coffee frente las estrategias de comunicación ante a la diversidad sexual, dentro del marco de Lima Norte y Callao. Delimitando así el espacio geográfico de investigación, para alcanzar con eficacia los objetivos propuestos y responder al problema identificado.

Palabras clave: Comunicación Corporativa, Estrategias de Comunicación, Estrategias de Comunicación Interna, Estrategias de Comunicación Externa, Imagen Corporativa, Imagen-Actitud, Diversidad Sexual, Comunidad LGTBI.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- 20 empresas que apoyan decididamente el matrimonio igualitario. (2 de abril de 2014). *Diario El Comercio, edición web*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/mundo/20-empresas-apoyan-decididamente-matrimonio-igualitario-377284>
- Agoramoorthy, G. & Hsu, M. (2007). India's homosexual discrimination and health consequences. En *Revista de Saúde Pública*, 41(4), pp. 657-660. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67240161022>
- Alarcón, D., Castillo, C. & Gastelú, I. (2018). *Estado actual de la gestión de la diversidad LGTB en las empresas en Lima Metropolitana. Casos de estudio: IBM, Atento y Scotiabank*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Álvarez, J., Grau, S. & Tortosa, M. (2014). Estrategias organizativas para una escuela inclusiva. En *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 7(1), pp. 53-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851791006>
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L. & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. En *Revista Latinoamericana de Comunicación Social*, (72), pp. 521-539. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/819/81952828027.pdf>
- Apolo, D., García, G. & Murillo, H. (2014). *Comunicación 360: herramienta para la gestión de comunicación interna e identidad*. Quito, Ecuador: Editorial Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación. Universidad Tecnológica Equinoccial. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/268520616_Comunicacion_360_herramientas_para_la_gestion_de_comunicacion_interna_e_identidad
- Armas, J. (2014). *Comunicación interna y clima laboral* (estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango). (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

- Armenakis, A. & Harris, S. (2002). Crafting a change message to create transformational readiness. En *Journal of organizational change management* 15(2), pp. 169-183. Recuperado de <https://www.cin.ufpe.br/~llfj/Emerald/Crafting%20a%20change%20message%20to%20create%20transformational%20readiness.pdf>
- Berceruelo, B. & Equipo de Comunicaciones (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. Valencia, España: Banco Santander & Biblioteca AEDIPE. Recuperado de <http://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>
- Berceruelo, B. & Estudio de Comunicación, (2016). *Comunicación empresarial*. Madrid, España: Estudio de Comunicación. Recuperado de <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/Libro-Comunicaci%C3%B3n-Empresarial.pdf>
- Brandolini, A., González, M. & Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna: claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía ediciones & Editorial Dircom.
- Briançon, M. (2009). La importancia de la gestión profesional de la imagen corporativa. En *Punto Cero. Universidad Católica Boliviana*, 12(14), pp. 59-64. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421839606007>
- Boivin, R. (2012). El barrio gay de París y la reproducción de la injusticia espacial. En *Nueva antropología*, 25(76), pp. 33-57. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-06362012000100003&lng=es&tlng=pt
- Canelo, P. (2016). Estrategia de comunicación digital para la captación y retención de voluntariado en asociaciones sin fines de lucro en pro del bienestar de animales domésticos en Lima Metropolitana y Callao. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Capriotti, P. (1992). *La Imagen de Empresa. Estrategia para una comunicación integrada*. Barcelona, España: El Ateneo.
- Capriotti, P. (2009). *Branding corporativo: fundamentos para una gestión estratégica de la identidad corporativa*. Santiago, Chile: Colección de Libros de la Empresa.

- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa* (4ª. ed.). Málaga, España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (IIRP).
- Castillo, M. & Suso, A. (2012). La gestión de la diversidad: por una estrategia de gestión de la edad y de la discapacidad en las empresas. España: Red2Red Consultores.
- Castro, B. (2007). *El auge de la comunicación corporativa*. Sevilla, España: Castillo.
- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Clausuran aeropuerto Jorge Chávez, pero vuelos siguen operando con normalidad. (25 de febrero de 2019). *América Televisión*, edición web. Recuperado de <https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/clausuran-aeropuerto-jorge-chavez-incumplir-ordenanza-contra-discriminacion-n360776>
- Clausuran temporalmente aeropuerto Jorge Chávez por caso de discriminación. (25 de febrero de 2019). *Revista Wapa*, edición web. Recuperado de <https://wapa.pe/entretenimiento/1419910-aeropuerto-internacional-jorge-chavez-clausuran-temporalmente-caso-homofobia>
- Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco. (2019). *La comunidad LGBTIQ también tenemos derechos*. Recuperado de <http://cedhj.org.mx/comunidad%20LGBTTIQ.asp>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2018). *Diversidad sexual y derechos humanos*. Ciudad de México. Recuperado de <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/36-Cartilla-Diversidad-sexual-dh.pdf>
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. (2016). *Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales*. Ciudad de México. Recuperado de http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Glosario_TDSyG_WEB.pdf
- Córdova, M. (16 de mayo de 2018). *Scotiabank participó en evento contra la homofobia y transfobia*. Mercado Negro, edición web. Recuperado de <http://www.mercadonegro.pe/scotiabank-participo-en-evento-contra-la-homofobia-y-transfobia/>

- Cortina, C. (2016). Demografía de las parejas homosexuales en España. En *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (153), pp. 3-21. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99746725001_2
- De la Fuente, C. (2019). *Comunicación e imagen corporativa*. España: Editorial Elearning S. L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=6UXIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- De Lorenzo, M. (2014). Comunicación estratégica vs. estrategia de comunicación. (Tesis de fin de grado). Universidad Rey Juan Carlos. España. Recuperado de: https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/12229/TFG_DeLorenzoSalvadorMiguel_Febrero-13-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Día del Orgullo Gay: Cinco marcas peruanas que apoyan a la comunidad LGTB. (28 de junio de 2016). *Revista Wapa, edición web*. Recuperado de <https://wapa.pe/sociales/2016-06-28-conoce-cinco-marcas-peruanas-que-apoyan-la-comunidad-lgtb>
- Díaz, N., Díez, A., Muñiz, R. & Senante, A. (2015). *Discriminación y persecución por orientación sexual e identidad de género: el camino hacia una vida digna*. España: Comisión Española de Ayuda al refugiado (CEAR).
- Dirección General de la Salud, Ministerio de Salud Pública, & Programa Nacional de Salud de la Mujer y Género. (2009). *Guías en salud sexual y reproductivas. Capítulo 1: Diversidad sexual*. Uruguay. Recuperado de <https://data.miraquetemiro.org/sites/default/files/documentos/SSYSR%20-%20Diversidad%20Sexual.pdf>
- Empresas peruanas suman esfuerzos por la comunidad LGTB+. (11 de diciembre de 2017). *Diario El Comercio, edición web*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/empresas-peruanas-suman-esfuerzos-comunidad-lgbt-noticia-480609>
- Enguix, B. (2016). Activismo y prácticas digitales en la construcción de una esfera LGTB en España. En *Dados - Revista de Ciências Sociais*, 59 (3), pp. 755-787. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21848739005>

- Fernández, T. & Batista, L. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la Sierrita, municipio Cumanayagua. En *Revista Científica Multidisciplinar de la Universidad de Cienfuegos*, 8 (4). pp. 22-31. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n4/rus03416.pdf>
- Fuentes, A. (9 de noviembre de 2017). *Starbucks apoya 'la diversidad sexual' y el lesbianismo en su campaña navideña*. Actual. Recuperado de <https://www.actuall.com/familia/starbucks-apoya-la-diversidad-sexual-y-el-lesbianismo-en-su-campana-de-navidad/>
- Fundación Iguales. (8 de noviembre de 2016). *Red de empresas LGTBI define su nuevo nombre: Pride Connection Chile*. Pride Connection Chile, Noticias. Recuperado de <https://www.iguales.cl/red-empresas-lgbti-define-nuevo-nombre-pride-connection-chile/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Human Rights Campaign Foundation. (2018). *Corporate equality index 2018*. Washington, D.C.: Human Rights Campaign Foundation.
- García, C. (2007). *Diversidad sexual en la escuela: dinámicas pedagógicas para enfrentar la homofobia*. Bogotá, Colombia: Colombia Diversa. Recuperado de <https://repositorios.educacionbogota.edu.co/bitstream/handle/001/11117/cartilla%20diversidad%20sexual%20en%20la%20escuela.%20Carlos%20Iv%ef%bf%bdn%20Garc%ef%bf%bda%20-Colombia%20Diversa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garrido, F. (2017). *Comunicación Estratégica. Un puente significativo para la creación de un valor empresarial*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Garrido7/publication/31735796_Comunicacion_estrategica_FJ_Garrido_M/links/56d8484108aee1aa5f7c3055/Comunicacion-estrategica-FJ-Garrido-M.pdf
- Gil, L. (2017). *Evolución de la comunicación externa en las marcas: adaptación a la era digital*. (Tesis de fin de grado). Universidad de Valladolid, Sevilla, España.

González, D & Zurian, F. (2017). Espacios homosociales en el Carnaval de Barranquilla: entre la crónica literaria y la novela autobiográfica. En *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, 0(135), pp. 105-122. Recuperado de <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i135.3175>

Integrante de Zaperoko es acusado de homofobia en el aeropuerto Jorge Chávez. (1 de diciembre de 2018). *RPP Noticias*, edición web. Recuperado de <https://rpp.pe/musica/nacional/integrante-de-zaperoko-es-acusado-de-homofobia-en-el-aeropuerto-jorge-chavez-video-facebook-noticia-1166566>

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2017). *Primera encuesta virtual para personas LGTBI*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/lgbti.pdf>

Jimenez, J., Cardona, M. & Sánchez, M. (2017). Discriminación y exclusión laboral en la comunidad LGBT: un estudio de caso en la localidad de chapinero, Bogotá Colombia. En *Papeles de población*, 23(93), pp. 231-267. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/112/11252977009/html/index.html>

Kenia. Poder Judicial ratifica penalizar homosexualidad con 14 años de cárcel. (25 de mayo de 2019). *Diario Correo*, p. 17.

Kouss, S. (2014). *Comunicación interna en las organizaciones*. (Trabajo de fin de grado). Gestión de Repositorio Documental de la Universidad de Salamanca. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/132427/1/TG_KoussGutierrez_Comunicaci%C3%B3n.pdf

Las prácticas laborales de las empresas que apoyan a la comunidad LGTB. (5 de julio de 2018). *Diario El Comercio. Zona Ejecutiva*, edición web. Recuperado de <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/tendencias/que-empresas-que-marcharon-dia-orgullo-lgtb-noticia-1993479>

León, J. (20 de mayo de 2019). *Identidad sexual: en el Perú hay 172 juicios por el cambio de género y nombre en DNI*. *Diario La República*, edición web. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/1472008-identidad-sexual-peru-hay-172-juicios->

[cambio-genero-nombre-dni?fbclid=IwAR25Kl6RN-uMcnuxxQLk9Z-p2_eqMON7h_O8Ntq95OwFFmXAIfXG2ERJM4](https://www.facebook.com/StarbucksCoffee/?fbclid=IwAR25Kl6RN-uMcnuxxQLk9Z-p2_eqMON7h_O8Ntq95OwFFmXAIfXG2ERJM4)

Leonardo, G. (2014). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. En *Revista de Estudios Sociales*, (18), pp. 89-96. Recuperado de <https://doi.org/10.7440/res18.2004.08>

Lima Norte genera el 39 % de la actividad económica en la capital. (27 de agosto de 2011). *Diario El Comercio*, edición web. Recuperado de <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/lima-norte-genera-39-actividad-economica-capital-noticia-1136523>

Lojo, A. (2011). Los públicos internos en la construcción de la imagen corporativa. En *Cuadernos del centro de estudios de Diseño y Comunicación de la Universidad de Palermo*, (35), pp. 85-94. Recuperado de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/archivos/166_libro.pdf

López, J. (10 de junio de 2018). *¿Qué es una estrategia de comunicación?* My everyday. Recuperado de <https://medium.com/@julianlopez/que-es-una-estrategia-de-comunicaci%C3%B3n-210bf83c9e48>

Los mejores lugares para trabajar 2017 Perú. (2017) *Great Place to Work*. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2017>

Mesa, J. (27 de febrero de 2017). *La comunicación externa en la empresa: conecta con el mundo*. P & A group. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>

Mercado, J. (2009). Intolerancia a la diversidad sexual y crímenes por homofobia. Un análisis sociológico. En *Sociológica*, 24(69), pp. 123-156. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305024672007>

Mercado libre. (2019). *Taza Mug Starbucks Cerámica 2019 Rainbow-355 ml*. Artículo Mercado Libre. Recuperado de https://articulo.mercadolibre.com.ar/MLA-785757948-taza-mug-starbucks-ceramica-2019-rainbow-355-ml-_JM?quantity=1

- Miller, H. (2015). *Starbucks shares positive impact of trans-inclusive workplace*. Human Rights Campaign. Recuperado de <https://www.hrc.org/campaigns/corporate-equality-index#stq=Starbucks&stp=1&data-filter=resources>
- Mínguez, (2000). Un marco conceptual para la comunicación corporativa. En *ZER – Revista de Estudios de Comunicación*, 5(8), s.p. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=826479>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú. (2012). *¿Qué es inclusión social?* Lima: MIDIS, portal web. Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/index.php/es/que-es-inclusion-social>
- Mintzberg, H. & Quinn, J. (1993). *El proceso estratégico, conceptos, contextos y casos*. (2ª. ed.) Naucapal de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. Recuperado de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso_estrategico_mintzberg.pdf
- Montaño, M., Oyarvide, H & Reyes, E. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. En revista *Dominio de las Ciencias*, 3(4), pp. 296-309. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Montolío, E. & Tascón, M. (2019). *Comunicación clara: el derecho a entender*. España: Prodigioso Volcán. Recuperado de <https://www.prodigiosovolcan.com/pv/comunicacion/assets/ComunicacionClara.pdf>
- Morán, R. [Perfil oficial de Facebook]. (18 de junio de 2019). *Historia diaria de Facebook. Ricardo Morán*.
- Morán, R. [Perfil oficial de Instagram]. (18 de junio de 2019). *Historia diaria de Instagram. Ricardo Morán*.
- Munduate, L., Di Marco, D., Martínez-Corts, I., Arenas, A. & Gamero, N. (2014). Reconstruyendo el diálogo social y promoviendo organizaciones inclusivas. Una herramienta para la innovación social en tiempos de crisis. *En Papeles del*

psicólogo, 35(2), 122-129. Recuperado de
<https://doaj.org/article/791a04abd6cb4712ba7dfc14af7b8422>

Muñoz, J.J. (2004). Nuevo diccionario de publicidad, relaciones públicas y comunicación corporativa. Buenos Aires, Argentina: Libros En Red.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (4ª. ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Peiper, H. (31 de mayo de 2019). *Starbucks Pride: A long legacy of LGBTQ inclusion*. Starbucks, Stories & news. Recuperado de
<https://stories.starbucks.com/stories/2019/starbucks-pride-a-long-legacy-of-lgbtq-inclusion/>

Pintado, T. & Sánchez, J. (2009). *Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial*. Madrid, España: Esic Editorial. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=O2hVVxHY9ecC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Pintado, T. & Sánchez, J. (2013). *Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial*. (2ª. ed.). Madrid, España: Esic Editorial. Recuperado de:
http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA01/201305/16/00106524422844_1.pdf

Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. En *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 8(3), pp. 179-186. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>

Prieto, L. (2015). Auditoría de comunicación interna Universidad Nacional Abierta. En *Revista Educ@ción en contexto*, 1(1), pp. 79-90. Recuperado de:
<http://revistaeducacionencontexto.blogspot.com/p/la-revista.html>

Portillo, R. (2012). La comunicación externa en universidades privadas con estudios a distancia en pregrado. En *Razón y Palabra* (79). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199524411059.pdf>

Real Académica Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23ª. ed.).

- Regiones no sancionan discriminación a personas LGTBI. (1 de abril de 2019). *Diario Correo*, p.14.
- Rivera, A., Rojas, L., Ramírez, F. & Álvarez de Fernández, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. En *Revista Negotium*, 1(2), pp. 32-48. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Rojas, M., Fernández, M., Astudillo, P., Stefoni, C., Salinas, P. & Valdebenito, M. (2019). La inclusión de estudiantes LGTBI en las escuelas chilenas: entre invisibilización y reconocimiento social. En *Pensamiento Educativo. Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, 56(1), pp. 1-14. Recuperado de <http://www.pensamientoeducativo.uc.cl/files/journals/2/articles/1090/public/1090-4889-2-PB.pdf>
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna... una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. En *Revista Nacional de Administración*, 2 (2), pp. 101-128. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/375>
- Romero, E. (12 de setiembre de 2017). *5 estrategias globales para todo tipo de negocio*. Recuperado de <https://eliromerocomunicacion.com/5-estrategias-de-comunicacion-globales-para-tu-negocio/>
- Romero, L. (2018). Estrategia de comunicación o Comunicación Estratégica. En *Revista General de Marina*, 274(3) pp. 507-517. Recuperado de <https://armada.defensa.gob.es/archivo/rgm/2018/04/RGM%20Abril%202018%20V.F.pdf>
- Rottenbacher de Rojas, J. (2012). Conservadurismo político, homofobia y prejuicio hacia grupos transgénero en una muestra de estudiantes y egresados universitarios de Lima. En *Pensamiento Psicológico*, 10(1), pp. 23-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80124028002>
- Rubio, J. (2009). Aspectos sociológicos de la transexualidad. En *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 21 (1), (s.p.). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/181/18111521019/>

- Sandoval, C. (2016). *Uniones civiles en el Perú*. (Tesis de pregrado en Derecho) Universidad de Piura. Facultad de Derecho. Piura, Perú.
- Sierra, M. (2016). *El desarrollo de la comunicación corporativa y su influencia en la creación de la Identidad Corporativa*. (Tesis de fin de grado). Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España.
- Sodimac y Maestro ofrecen beneficios laborales a parejas homosexuales en Perú. (28 de marzo de 2018). *Diario Perú 21, edición web*. Recuperado de <https://peru21.pe/peru/sodimac-maestro-ofrecen-beneficios-laborales-parejas-homosexuales-peru-401220>
- Starbucks Coffee Company. (2011). *Starbucks Company Recognition*. Recuperado de http://www.starbucks.com.mx/media/Reconocimiento_tcm54-13892.pdf
- Starbucks Coffee Company. (2018). *Diversidad en Starbucks. Responsabilidad social*. Recuperado de <http://www.starbucks.com.pe/responsibility/diversity/>
- Starbucks Coffee Company. (2019). *Buscador de tiendas*. Recuperado de <http://www.starbucks.com.pe/store-locator/search>
- Starbucks Coffee Company. (2019). *Nuestra historia*. Recuperado de <http://www.starbucks.com.pe/about-us/our-heritage/>
- Starbucks Corporation. (2015). *Transgender partners share stories of 'unconditional acceptance' at Starbucks*. Recuperado de <https://news.starbucks.com/news/transgender-partners-share-stories-of-unconditional-acceptance-at-starbucks>
- Starbucks Corporation. (2018). *Starbucks rewards*. Recuperado de <https://www.starbucksrewards.com.pe/Starbucks/Estaticas/TerminosRewards>
- Starbucks Partners. (24 de junio de 2019). *Starbucks Partners, Twitter*. Recuperado de <https://twitter.com/starbucksprtnrs/status/482253559954960385>
- Starbucks lanzará formato 'drive thru'. (27 de agosto de 2018). *Diario Gestión, edición web*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/starbucks-lanzara-formato-drive-thru-peru-242724>

- Starbucks Chile. [Canal oficial de YouTube]. (4 de diciembre de 2017). *Comparte lo bueno*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=rIEI0GDuoWc>
- Starbucks México. [Canal oficial de YouTube]. (6 de noviembre de 2017). *Demos lo bueno*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=B-e89Bj9C5c>.
- Starbucks Perú. [Perfil oficial de Facebook]. (6 de noviembre de 2017). *Compartir lo bueno*. Recuperado de <https://web.facebook.com/starbucksperu/videos/2117338158279975/>
- Starbucks Perú. [Perfil oficial de Facebook]. (25 de junio de 2019). *#OrguYo*. Recuperado de <https://www.facebook.com/starbucksperu/photos/a.145920442088433/3296111977069248/?type=3&theater>
- Starbucks Perú. [Perfil oficial de Facebook]. (28 de junio de 2019). *#DíadelOrgulloLGTB+*. Recuperado de <https://www.facebook.com/starbucksperu/photos/a.145920442088433/3304107202936392/?type=3&theater>
- Terrapuerto más grande del Perú se encuentra el Lima Norte-Independencia. (27 de abril de 2010). *Agencia de noticias Lima Norte, edición web*. Recuperado de <http://www.agencialn.com/index.php/independencia/834-terrapuerto-mas-grande-del-peru-se-encuentra-en-lima-norte-independencia.html>
- Tessi, M. (2012). *Comunicación Interna en la Práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Madrid, España: Granica.
- Unesco. (2017). *Abiertamente: Respuestas del sector de educación a la violencia basada en la orientación sexual y la identidad/expresión de género*. París: Place of Fontenoy.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. En *Revista Alteridades*, 4(8), pp. 47-53. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=747/74711353004>
- Vela, M. (1 de julio de 2015). *¿Marketing o posición ciudadana? El BCP y su apoyo al día del orgullo gay*. Diario Gestión, edición web. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/cafetaipa/2015/07/marketing-o-posicion-ciudadana-inclusion-bcp-dia-del-orgullo-gay-lgtb-reputacion.html>

Velasco, A. (2018). *¿Por qué implementar la diversidad en la empresa?* El Mundo, edición web. Recuperado de <https://futurosostenible.elmundo.es/adaptacion/por-que-implementar-la-diversidad-en-la-empresa>