****

**ESTRATEGIAS DE REDACCIÓN (HE59-HE62)**

**ESTUDIOS PROFESIONALES PARA EJECUTIVOS (EPE)**

**MATERIAL DE CLASE**

**UNIDAD 2**

1. **TEMA: EJERCICIOS SOBRE EL PLANTEAMIENTO DE RECOMENDACIONES**

* **EJERCICIO 1**

**BANCO BANCOSUR  
INFORME RJ-025 / 02-2020**

**A:** Juan Osorio - Gerente General de Bancosur  
**DE:** Gustavo Orozco - Gerente sede Gamarra  
**ASUNTO:** Problemas en la agencia de Gamarra  
**FECHA:** 3 de enero de 2020

**Objetivo**

Identificar las principales deficiencias en el servicio brindado en la sede Gamarra

**Hechos**

En los últimos dos meses, se han presentado, en la sede Gamarra de Bancosur, diversas situaciones que han puesto en evidencia el deficiente servicio brindado al cliente.

**Deficiencias en el servicio a los clientes de la sede de Gamarra**

En primer lugar, se ha constatado la existencia de severas críticas al personal. Este no atiende a los clientes de forma apropiada: se muestra descortés e indispuesto para la resolución de problemas. Algunos usuarios del banco han manifestado su descontento por el maltrato de los encargados de ventanilla y por la falta de conocimiento para resolver ciertas operaciones y trámites. En segundo lugar, se han reportado reclamos por la falta de seguridad dentro y fuera del establecimiento. Al respecto, es imprescindible señalar que los agentes encargados de esta área no se han mostrado comprometidos con sus deberes laborales. En un comentario hecho a través de la *fanpage* del banco, una cliente manifiestó su molestia al observar al único agente de seguridad del banco fuera de su lugar de trabajo. Asimismo, el personal percibe que la zona de Gamarra en la que se ha instalado esta sucursal no es segura. Cabe mencionar que una de las cajeras manifestó haber sido víctima de robo al salir del banco. Finalmente, se han recibido comentarios negativos con respecto a la falta de higiene en esta sede. En el buzón de sugerencias, se ha presentado una queja, en la que se comenta sobre manchas de comida impregnadas en las sillas, así como tachos colmados de basura al lado de los cajeros.

**A partir de la lectura de los hechos, plantee 2 o 3 recomendaciones que ayuden a solucionar la problemática.**

* **EJERCICIO 2**

**RESTAURANTE SABORES NORTEÑOS**

**INFORME RS-025/02-2020**

**A**: Emérita Manucci – Gerente General

**De**: Jorge Pérez – Asesor Gastronómico

**Asunto**: Disminución de ventas en restaurante Sabores Peruanos

**Fecha**: 25/02/2020

**Objetivo**

Determinar los problemas que afectan la disminución de las ventas en el restaurante Sabores Peruanos, sede San Borja

**Hechos**

En los últimos meses, se han presentado varios incidentes que han determinado la reducción de ventas en el restaurante

**Deficiencias en el servicio a los clientes de la sede de Gamarra**

En primer lugar, se han constatado deficiencias en los productos que ofrece el restaurante. El cambio de la carta de platos tradicionales por otra que ofrece nuevos platos fusión no ha sido del agrado de muchos de nuestros clientes. También, se han presentado reclamos sobre la preparación de la comida. Los comensales han manifestado que esta ya no tiene la buena de sazón y calidad de antes. Este es el caso de la Sra. Susana Ruiz, quien pidió un ceviche y se lo sirvieron con un sabor amargo. Asimismo, la mala calidad de los insumos utilizados provocó una intoxicación a un grupo de clientes que estaba consumiendo arroz con mariscos. En segundo lugar, los reiterados reclamos por el mal servicio en la atención al cliente se han incrementado. Los clientes han manifestado su molestia, debido a que los mozos carecen de conocimiento sobre los platos que se ofrecen y las nuevas opciones de la carta. Asimismo, se muestran irrespetuosos cuando se les reclama por alguna falta en su atención o servicio. Es más, algunos de los más asiduos comensales ha presentado reclamos de forma verbal o a través del Libro de Reclamaciones, ya que los mozos trabajan tanto en la atención al público como en labores de limpieza, lo que es una práctica antihigiénica.

**A partir de la lectura de los hechos, plantee 2 o 3 recomendaciones que ayuden a solucionar la problemática.**

**2. TEMA: INFORME DE RECOMENDACIÓN: HECHOS Y RECOMENDACIONES**

**CASO: Deficiente clima laboral**

Según información del Banco Interamericano de Desarrollo, en el Perú, alrededor del 80% de empresas existentes son familiares e, incluso, contribuyen con el Producto Bruto Interno (PBI) con más de 40%, lo que motiva un impacto en la economía peruana. Este es el caso de la empresa SOLSOL, una de las más reconocidas en el rubro de equipos hidráulicos y con 20 años de permanencia en el mercado. No obstante, desde hace tres años, el clima laboral es deficiente, tanto en la sede central como en las sucursales, debido a la presencia de diversos factores que vienen deteriorando el contexto en que se trabaja así como la estabilidad laboral. Los caloboradores perciben que sus propuestas y esfuerzos no son ecuchados ni valorados. Asimismo, no tienen mayores expectativas en un futuro próximo tanto en lo profesional como en lo económico. Ante esta situación, la Asociación de trabajadores de SOLSOL ha decidido presentar un informe al Ministerio de Trabajo.

**Consigna**

Por esta razón y para evitar que el problema se agudice**,** usted, **Manuel Ramos, especialista en problemas laborales, ha sido contratado por la Asociación de Trabajadores de SOLSOL para que determine los problemas que ellos vienen afrontando desde hace tres años. Usted debe elaborar un informe de hechos en el que se explique, detalladamente, la problemática. y, además, propondrá algunas recomendaciones para revertir la situación laboral que se viene suscitando. El documento deberá estar dirigido al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.**

**Lectura**

1. Antes de redactar este documento, deberá leer las fuentes informativas. Se le recomienda que aplique algunas estrategias de lectura, como el subrayado, lo cual lo ayudará a determinar los hechos y a comprender mejor el problema.
2. Puede leer información adicional, siempre y cuando siga la lógica y coherencia de las fuentes de información del caso.

**Redacción**

1. Plantee un esquema enumerativo que le permita explicar los hechos.
2. La explicación del problema, necesariamente, deberá demostrar la lectura de las fuentes para esta evaluación. Sin embargo, cualquier copia literal de la información repercutirá negativamente en la calificación de su texto.
3. Las fuentes propuestas presentan rasgos de un lenguaje coloquial; por lo tanto, cuide el vocabulario en la redacción del documento.

**Fuente 1: Influencia del factor familiar en lo laboral**

Algo que pasa muy a menudo en una organización puede ser las preferencias de los altos mandos, que pueden ocasionar problemas entre los mismos trabajadores, y entre ellos y los jefes. Por lo general, en las empresas familiares, los puestos son asignados en relación al vínculo familiar, sin considerar si la persona se encuentra realmente preparada y posee toda la experiencia y capacidad para asumir los retos de sus labores. Generalmente, se asignan los cargos por vínculo familiar más que por meritocracia. En otros casos, el trabajador sin vínculo familiar tiene muy pocas posibilidades de ocupar un puesto de alto nivel, lo que termina desmotivándolo. A esto se suma una actitud permisiva del líder frente a los trabajadores debido al vínculo familiar con ellos. Además, las preferencias y concesiones de los altos mandos pueden ocasionar problemas entre los mismos trabajadores y conflictos que podrían ocasionar, incluso, la quiebra de una organización.

**Fuente 2: Falta de una buena comunicación en el entorno laboral**

El Centro de Estudios Financieros considera que la falta de una buena comunicación es uno de los factores más comunes que afectan a una organización al margen del cargo que se ocupe y la relación laboral entre el empleado y el empleador. La comunicación juega un papel muy importante, ya que es el medio más común y correcto de dirigirnos a alguien y expresar lo que pensamos. De esta manera, se puede llegar a tomar acuerdos que beneficien a la empresa. En efecto, la forma en que se comunica un jefe influye en el desenvolvimiento de un empleado. Es conveniente que tanto el empleador como el empleado sepan ¿cómo?, ¿en qué momento? y ¿de qué manera? comunicarse. Para cada situación, existen maneras de comunicarnos correctamente, pero sobre todo debe tener en cuenta qué rol se tiene en ese momento y que este puede cambiar con el tiempo. La comunicación es un factor que puede generar como resultado actitudes positivas o negativas que influyen en las actividades y el buen desempeño del trabajador dentro de la organización. Cuando los líderes no se saben comunicar adecuadamente con sus empleados se genera una incertidumbre que afecta radicalmente el desempeño y que impacta en las expectativas. No solo nos referimos a la capacidad de comunicar objetivos, estándares, funciones y procesos, sino, también, a la comunicación cotidiana, formal e informal.

**Fuente 3: Falta de motivación en el trabajo**

Un jefe que no motiva a sus empleados está generando desmotivación y esto ocasiona el mal desempeño y realización del trabajo de cada persona dentro de la empresa u organización. Para muchos un empleo puede ser significado de necesidad o de superación, deseo o compromiso.

Muchas veces depende del estado de ánimo de la persona para ver las cosas. Sin duda, la influencia de un ambiente es algo primordial, pero, también, la motivación de un jefe y el reconocimiento de tu trabajo

Un mal clima laboral, también, puede generarse cuando un trabajo es poco atractivo o muy rutinario, lo que puede implicar que la gente no lo realice con mucho gusto e interés. Al respecto, es importante que los líderes puedan transmitir a su gente la trascendencia de su tarea en la cadena productiva, lo que favorecerá que cada colaborador pueda encontrarle sentido a su trabajo. Paralelamente, tienen que encontrar otro tipo de estímulos que inyecten en la gente ganas de realizar sus funciones y de contribuir a los resultados grupales.

El ambiente interno existente entre los miembros de la organización (clima) está estrechamente ligado al grado de motivación de los mismos***.*** Por esto, los deseos e impulsos de los individuos se pueden ver afectados de acuerdo al clima organizacional en el cual trabajan, lo que provocará la inhibición de sus motivaciones. En cambio, cuando los empleados están motivados, se genera un clima agradable que permite establecer relaciones satisfactorias de interés, colaboración, comunicación, confianza mutua y cohesión entre compañeros, superiores, otros sectores, clientes, proveedores internos y externos de la organización.

Si la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobreviven estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, desconfianza y con el tiempo resentimiento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (casos de huelgas, ausentismos, rotación, etc.).

**Fuente 4: Deficiencias en materia de desarrollo y reconocimiento**

Un mal clima laboral, también, suele ir de la mano con la falta tanto del desarrollo de la empresa como de un mal manejo del reconocimiento de los colaboradores. Se caracteriza porque no se reconoce nunca al trabajador o no hay equidad y justicia a la hora de premiar. Lo mismo sucede si se observa la otra cara de la moneda, ya que los regaños y/o castigos no recaen en el verdadero responsable.

Estos sesgos que mandan mensajes equivocados generan un clima improductivo y altamente estresante. El colaborador no ve ningún beneficio en esmerarse y sabe que puede ser acreedor a penitencias que no le corresponden. Además, esta situación que enfrenta el trabajador puede ser la causa de una pésima salud ocupacional

**Bibliografía**

* + - 1. [http://agenciaorbita.org/conoce-los-principales-problemas-que-afrontan-las-empresas-familiares- peruanas/](http://agenciaorbita.org/conoce-los-principales-problemas-que-afrontan-las-empresas-familiares-%20%20peruanas/)

2. **Problemas internos en el ambiente laboral**

[http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral.htm](http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral.htm%20)

1. **7 acciones que generan un mal clima laboral**

<https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/acciones-mal-clima-laboral/>

1. **El clima laboral y organizacional**

<https://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>

1. **EJERCICIO DE PREPARACIÓN PARA LA EVALUACIÓN FINAL**

**CASO: Discriminación laboral**

Lea los siguientes casos de discriminación laboral.

**Caso 1:** En horas de la mañana, una joven en silla de ruedas, expresó indignada que el Gobierno Regional de Huancavelica (GRH) no apoya en la inclusión laboral de personas con discapacidad. Ley N° 29973. La entidad pública está obligada a contratar personas especiales no inferior al 5% del total de sus trabajadores.

Rechazo fue la palabra que usó Eva Emma Saenz Centeno (30) sobre las solicitudes de trabajo que envió a la entidad regional y no tuvieron resultado positivo. “Paran “peloteándome” desde hace tiempo. Reciben y me devuelven las solicitudes, ahora último me dicen que hay una resolución para trabajar, pero es extracurricular cuando yo solicité curricular, y pedí específicamente esto, porque yo sola sostengo mis estudios”, expresó la joven que estudia en la Universidad Nacional de Huancavelica.

**Caso 2:** El abogado Guillermo Sandoval Aguilar denunció que fue víctima de discriminación cuando postulaba al puesto de fiscal superior en la especialidad Civil y Familia para la sede de Moyobamba (San Martín) del [Consejo Nacional de la Magistratura](http://peru21.pe/noticias-de-cnm-5637) (CNM), debido a la deficiencia auditiva (hipoacusia neurosensorial) que padece.

Guido Águila Grados, abogado de Sandoval Aguilar, señaló que este fue desaprobado en la entrevista personal por su sordera. “Él pasó el examen de conocimientos con más del 75% de puntaje, que es lo adecuado, y lo mismo pasó en el examen curricular, en el que normalmente se pide el 66%”, indicó a RPP Noticias.

Según un video mostrado por el letrado, la mesa de jurados que evaluaba a los postulantes al cargo, y que era presidida por el presidente del CNM, [Pablo Talavera](http://peru21.pe/noticias-de-pablo-talavera-93756), indicó que “desaprobarían a Sandoval por no escuchar“.

En tanto, el Consejo Nacional de la Magistratura negó las acusaciones de discriminación por parte del abogado y sostuvo que Sandoval fue desaprobado por unanimidad por el jurado debido a que “durante la entrevista personal no satisfizo las exigencias consideradas en el perfil del magistrado”.

“El CNM señala que se ha advertido que el aspirante a magistrado no reúne los aspectos vocacionales suficientes para el desempeño como fiscal, así como adolece de falta de respuestas concretas y precisas referidas a su experiencia profesional en la especialidad de Civil y Familia”, señala en un comunicado la institución.

**Caso 3:** Clara Luz Pinchi Tuanama, de 45 años de edad, natural de Iquitos y psicopedagoga de profesión, quien por temporada de vacaciones trabaja como empleada del hogar con una familia en el distrito de San Isidro, denunció que fue víctima de discriminación por parte de la señora Margarita Larrazábal Escobar en el Real Club de Lima.

“He decidido venir hasta este medio de comunicación porque creo que los únicos defensores de la justicia para el pueblo peruano son la prensa. Yo estaba dentro del club específicamente en la piscina, porque los niños que cuido toman clase de natación y puse un ratito al borde de la piscina una mochila que llevaba en las manos, cuando apareció esta señora y de frente vino a agredirme, a decirme que me retire y desocupe el lugar porque no era socia",indicó.

**"**Tú eres una empleadita y no te puedes igualar conmigo, cállate o te voy agarrar a cachetadas, me dijo la señora; cuando le indique que me iba a quejar en la administración cogió la bolsa de refrigerio que llevaba en las manos y los lanzó al piso”, señaló indignada Pinchi Tuanama**.**  
Asimismo, informó que le sorprendió la actitud de parte del personal del club, que cuando pidió el Libro de Reclamaciones se lo negaron y le dieron una hoja para colocar sugerencias en la atención.  
  
“Yo he sido víctima de maltrato sicológico y verbal” manifestó la psicopedagoga.  
Además, señaló que ha asistido al Ministerio de la Mujer y la Defensoría del Pueblo pero hasta el momento no hay intervención de la autoridad.

**Caso 4:** Los casos de [discriminación](http://peru21.pe/noticias-de-discriminacion-5848) no cesan en el Perú. El último viernes, una persona registró en video el preciso momento en el que una mujer le gritó “cholos estúpidos” a los trabajadores del supermercado Metro ubicado en la calle Schell, en Miraflores. Según fuentes de El Comercio, la mujer, que aseguró estar embarazada y aún no ha sido identificada, protagonizó el bochornoso incidente al no encontrar en el mencionado local una caja vacía para pagar.

En el video, que fue difundido por *América Noticias*, se aprecia al personal de prevención del supermercado Metro darle indicaciones a la mujer cuando preguntó dónde se encontraban las cajas preferenciales.

“Cholo, he estado ahí 20 minutos. ¿Las embarazadas a dónde? allá, allá ¿a dónde? Son puros cholos estúpidos, no les entra en la cabeza”, gritó la mujer visiblemente alterada. Uno de los efectivos policiales intenta calmar a la señorita, sin embargo, solo recibió un golpe en el brazo por parte de ella.

**Debido a que casos como los presentados suceden cada vez con mayor continuidad, un grupo de agraviados ha formado la asociación Igualdad de derechos para todos**

**Consigna**

**Por esta razón y para evitar la expansión de esta situación,** el presidente de Igualdad de derechos para todos **ha contratado los servicios de usted,** Francisco Ramírez, abogado especialista en Derecho laboral, **para que determine los principales problemas que vienen afrontado algunos miembros de la asociación. Por ello, deberá elaborar un informe de hechos en el que explique, detalladamente, la problemática y, además, proponga algunas recomendaciones frente a estos hechos. El documento deberá estar dirigido a la Defensoría del Pueblo.**

**Lectura**

1. Antes de redactar este documento, deberá leer las fuentes informativas. Se le recomienda que aplique algunas estrategias de lectura, como el subrayado, lo cual lo ayudará a determinar los hechos y a comprender mejor el problema.
2. Puede leer información adicional, siempre y cuando siga la lógica y coherencia de las fuentes de información del caso.

**Redacción**

1. Plantee un esquema enumerativo que le permita explicar los hechos.
2. La explicación del problema, necesariamente, deberá demostrar la lectura de las fuentes para esta evaluación. Sin embargo, cualquier copia literal de la información repercutirá negativamente en la calificación de su texto.
3. Las fuentes propuestas presentan rasgos de un lenguaje coloquial; por lo tanto, cuide el vocabulario en la redacción del documento.

**Lea las fuentes que se proponen a continuación.**

**Fuente 1: Discriminación por categoría de empleo**

Un reciente estudio del Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES) muestra que existen tres factores de constante discriminación en el mercado laboral de Lima: el género, la belleza y el origen de los apellidos.

Así, una persona considerada más bella o simpática tiene opción a recibir un salario 17% mayor a aquella que no lo es. La investigación analizó cinco mil currículos enviados en 19 semanas. En el caso de los candidatos blancos, la brecha más acentuada se da en los empleos profesionales, para los cuales los hombres reciben 50% más llamadas que las mujeres.

Otro dato del CIES, sin embargo, señala que, para los empleos técnicos, tanto los postulantes andinos como blancos obtuvieron la misma tasa de respuesta, esto sugiere que no existe una brecha racial para esta categoría de empleo. "La teoría económica nos dice que si dos candidatos a un puesto laboral cumplen con los requisitos del puesto y no hay ninguna preferencia personal por parte del reclutador, ambos deberían ser llamados para la siguiente etapa del [proceso de selección](https://gestion.pe/noticias-de-seleccion-personal-1305/). Sin embargo, en la realidad esto no ocurre", precisa el documento.

El trabajo indica que esta discriminación por apariencia física sucede no solo en los empleos donde hay un contacto directo con el cliente, sino también en aquellos empleos de oficina.

**Fuente 2: El factor étnico y la discriminación laboral**

El criterio objetivo más estudiado de discriminación y exclusión social ha sido el del mercado laboral, donde se comprueban brechas salariales en contra de los indígenas, las mujeres y quienes no son considerados blancos. Sin embargo, se sostiene un debate teórico sobre las razones principales de la discriminación de los últimos años: para algunos, las condiciones étnicas y raciales serían todavía determinantes, mientras para otros lo sería la condición socioeconómica, el género o la ocupación.

Según lo indicado por la Defensoría del Pueblo, “Abordar las distintas formas de discriminación significa ingresar al entramado de relaciones sociales que se reproducen con frecuencia y que, basadas en prejuicios o estereotipos, lesionan profundamente lo más íntimo de la dignidad de los seres humanos. El trato despectivo hacia las poblaciones campesinas, nativas o afrodescendientes; la burla por la vestimenta; el menosprecio frente a una persona con discapacidad; la no atención de la salud de quien ha contraído el VIH/sida; la separación de las cadetes y alumnas embarazadas de sus centros de estudio; el impedimento de ingreso a un lugar o establecimiento público por el aspecto físico, son algunas de las múltiples manifestaciones de la discriminación”

En un estudio cualitativo reciente (Kogan, Fuchs y Lay 2011), se encuentra que la discriminación en el ámbito empresarial limeño resulta mucho más acentuada en los puestos de mayor jerarquía que en los de menor rango. Así, para la contratación de operarios, técnicos, profesionales de mando medio, parece no importar particularmente quién ocupa un cargo, con tal de que cumpla con el perfil del puesto requerido; pero en el caso de la plana gerencial, los criterios suelen ser diferentes, ya que muchas veces se aduce –entre otros criterios– la necesidad de una empatía cultural o socioeconómica, para conformar equipos de trabajo, lo que de algún modo, consciente o no, correlaciona con criterios raciales o de género.

**Fuente 3: La discapacidad como un factor de discriminación laboral**

La discapacidad, como fenómeno de estudio, no ha recibido la suficiente atención por la literatura académica en el caso peruano. Una obvia razón para ello es la escasa disponibilidad y desigual calidad de la información existente, lo cual opera como un fuerte desincentivo para los interesados en la temática. No es de extrañar entonces que la discapacidad no haya sido estudiada como una expresión del fenómeno de exclusión social que caracteriza a la sociedad peruana.

El capitalismo opera generando procesos de integración y exclusión en donde aquellos que disponen de una menor dotación de activos sociales terminan siendo excluidos y relegados a la base de la pirámide social.

Los primeros esfuerzos en esa dirección aplicados a la temática de discapacidad fueron los estudios de Maldonado (2006) y Maldonado (2005b). En el primero de ellos, se aborda expresamente la discapacidad como un fenómeno de exclusión social (en particular, sus interrelaciones con mercado laboral) mientras que en el segundo se estudia el vínculo de esta con la discriminación. Los resultados de ambos estudios sugieren que la exclusión social en contra de este colectivo es significativa y que, además, dicha exclusión se encuentra asociada con discriminación. Así, por ejemplo, la tasa de desempleo que enfrentan las PCD es casi el doble de la sufren las PSD (18% versus 10% para el caso de Lima Metropolitana en el 2003), mientras la tasa de participación de las PDC es apenas de 24% hacia el 2003 para el caso de Lima Metropolitana. Ello contrasta con el 64% de PCD que se encuentran participando en el mercado laboral hacia el mismo periodo.

Asimismo, dicho autor encuentra que la educación juega un rol importante en las perspectivas de inclusión laboral de las PCD. Los niveles de actividad de las PCD se incrementan con el nivel educativo. Así, por ejemplo, mientras que cerca del 62% de los inactivos tienen solamente hasta educación primaria completa, el 28% de los ocupados se encuentra en la misma situación. Sin embargo, es importante notar también que mayores niveles educativos no aseguran automáticamente la empleabilidad. Asimismo, los empleos a los que acceden las PCD son, en la mayoría de los casos, de baja calidad. El 63% de la PEA masculina con discapacidad ocupada se encuentra sub-empleada mientras que en el caso de las mujeres no parece haber diferencias marcadas entre PCD y no PCD. Asimismo, las PCD parecen estar expuestas a jornadas de trabajo más largas. En su conjunto, estos hallazgos ilustran con claridad la magnitud de la exclusión que padecen las PCD.

**Fuente 4: Evidencias de discriminación laboral**

La discriminación es un problema que afecta gravemente a la sociedad desde diversos espacios. De acuerdo a un reciente estudio de la consultora Mercer, el Perú es el país con [mayor brecha salarial en Latinoamérica](https://gestion.pe/economia/mercer-peru-pais-mayor-brecha-salarial-latinoamerica-234208). Las mujeres perciben el equivalente al 70,6% del ingreso laboral masculino, como se evidenció en el primer trimestre de este año, en el que el ingreso promedio de las mujeres se ubicó en S/ 1197,4 y el de los hombres en S/ 1797,8. A pesar de haber mayor cantidad de mujeres a nivel nacional, del total de la población económicamente activa (PEA) ocupada del país, el 44,0% (7, 291,400) son mujeres y el 56,0% (9, 289, 200) hombres.

Se identificó que, si bien hay aristas dependiendo del tamaño de empresa, se puede evidenciar en todas ellas alguna práctica discriminatoria. En el caso de pequeñas y medianas empresas, ello es más frecuente en el reclutamiento; mientras que, en el caso de grandes empresas, en el proceso de ascenso y ubicación en áreas funcionales. Este fenómeno suele ser normalizado, es decir, “se conocen los costos de discriminar (y se considera inadecuado), pero se aceptan actos discriminatorios según las circunstancias”.

La discriminación no solo se da en perjuicio de las mujeres, sino de otros grupos en situación de vulnerabilidad y exclusión. Por ejemplo, se reportó en 2012 que el 23,1% de personas con discapacidad (PCD) desocupadas afirma que no ha podido conseguir trabajo por la discriminación, mientras que el 16,1% porque lo subestiman. En el caso de personas LGTBIQ+, el 11,5% de esta población ocupada indicó que había sufrido algún tipo de discriminación y/o violencia en el trabajo (al 33% del grupo no le pagaron lo prometido, y el 24,9% fueron agredidos física, verbal o sexualmente)

**Bibliografía**

* + - 1. **Discriminación en las empresas ¿Qué pueden hacer los derechos humanos?**

<http://idehpucp.pucp.edu.pe/analisis/discriminacion-en-las-empresas-que-pueden-hacer-los-derechos-humanos>

* + - 1. **Discriminación laboral en Lima se da por género, origen de los apellidos y belleza** <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/discriminacion-laboral-lima-da-genero-origen-apellidos-belleza-24727-noticia/>
      2. Asmat, Roberto y otros (2014) **Discriminación en el Perú: Exploraciones en el Estado, la empresa y el mercado laboral**

<http://www.perusindiscriminacion.pe/publicaciones/discriminacion-en-el-peru-xploraciones-en-el-estado-la-empresa-y-el-mercado-laboral/>

4. Maldonado, Estanislao (2005) [**Exclusión y discriminación en contra de la población con discapacidad en el mercado laboral peruano**](https://www.cies.org.pe/sites/all/modules/pubdlcnt/pubdlcnt.php?file=https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/exclusion-y-discriminacion-en-contra-de-la-poblacion-con-discapacidad-en-el-mercado-laboral-peruano.pdf&nid=830)

<https://www.cies.org.pe/es/investigaciones/empleo/exclusion-y-discriminacion-en-contra-de-la-poblacion-con-discapacidad-en-el-mercado-laboral-peruano>

1. <https://www.bing.com/search?q=discriminaci%C3%B3n+por+discapacidad+caso+de+Eva+Saenz&src=IE-SearchBox&FORM=IEMAE2>
2. <https://www.bing.com/search?q=caso+de+discriminaci%C3%B3n+del+abogado+guillermo+Sandoval+aguilar&src=IE-SearchBox&FORM=IESR4A>
3. <https://www.bing.com/search?q=caso+de+discriminaci%C3%B3n+en+Real+Club&src=IE-SearchBox&FORM=IESR4A>
4. <http://archivo.peru21.pe/actualidad/son-puros-cholos-estupidos-frase-que-indigno-> supermercado

**PLANTEAMIENTO DEL ESQUEMA**

**Indicación: En este espacio, elabore el esquema para la redacción del informe.**

**INFORME**

**A:**    
**DE:**

**ASUNTO:**

**FECHA:**

**Objetivo**

**Hechos**

**Recomendaciones**

**RESPETE EL ESPACIO INDICADO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DIM** | **NIVEL DE DESEMPEÑO**  **CRITERIO** |  | **BÁSICO**  **(hasta 9.5)** | **EN PROCESO**  **(hasta 12.75)** | **LOGRADO**  **(hasta 20)** | **PUNT** |
| **D2**  **D3**  **D1** | **Organiza la información para la producción de un informe de hechos.**  **(4 puntos)** | **I**  **N**  **D**  **I**  **C**  **A**  **D** | La organización de las ideas evidencia una coherencia limitada con la estrategia discursiva (enumerativas) | La organización de las ideas es coherente en la aplicación de una de las estrategias discursivas (enumerativa) empleada. | La organización de las ideas es coherente con la estrategia discursiva (enumerativa) empleada. |  |
| **Punt** | **(hasta 2)** | **(hasta 2.75)** | **(hasta 4)** |
| **Explica ideas pertinentes con solidez y adecuadas a la situación comunicativa presentada.**  **(6 puntos)** | **I**  **N**  **D**  **I**  **C**  **A**  **D** | Utiliza información poco pertinente o insuficiente, para la descripción del problema y no se plantean recomendaciones. | Utiliza información relevante, pero insuficiente que permite, parcialmente, la descripción del problema y el planteamiento de recomendaciones poco consistentes. | Utiliza información relevante y suficiente que permite la descripción detallada del problema y el planteamiento de recomendaciones consistentes. |  |
| **Punt** | **(hasta 2.75)** | **(hasta 3.75)** | **(hasta 6)** |
| **D4**  **D1** | **Utiliza léxico apropiado y una sintaxis adecuada a la situación comunicativa presentada.**  **(6 puntos)** | **I**  **N**  **D**  **I**  **C**  **A**  **D** | Emplea, en el texto, un léxico básico, impreciso y con predominio de oralidad para la situación comunicativa planteada. | Emplea, con frecuencia, léxico formal, preciso y apropiado para la situación comunicativa planteada. | Emplea léxico formal, variado, preciso y apropiado para la situación comunicativa planteada. |  |
| **Punt** | **(hasta 0,75 puntos)** | **(hasta 1.25 punto)** | **(hasta 2 puntos)** |
| **I**  **N**  **D**  **I**  **C**  **A**  **D** | Construye oraciones simples y compuestas que presentan diferentes tipos de incorrecciones gramaticales y un mínimo nivel de cohesión. | Construye oraciones simples y compuestas con incorrecciones en la construcción gramatical y con un mínimo nivel de cohesión. | Construye oraciones simples y compuestas con corrección gramatical, y correctamente cohesionadas. |
| **Punt** | **(hasta 1,5)** | **(hasta 2 puntos)** | **(hasta 4 puntos)** |
| **D5** | **Aplica las reglas de la ortografía (acentuación gráfica, mayúsculas, uso correcto de grafías y puntuación) exigidas en un contexto formal.**  **(4 puntos)** | **I**  **N**  **D**  **I**  **C**  **A**  **D** | Aplica, **parcialmente**, las reglas para la escritura de palabras: reglas de mayúsculas, de las grafías, de las palabras juntas y separadas, y uso correcto de la tilde. | Aplica, **en la mayoría de los casos**, las reglas para la escritura de palabras: reglas de mayúsculas, de las grafías, de las palabras juntas y separadas, pero solo parcialmente las reglas para el uso correcto de la tilde. | Aplica las reglas para la escritura de palabras: reglas de mayúsculas, de las grafías, de las palabras juntas y separadas, y uso correcto de la tilde.1 |  |
| **Punt** | **(hasta 1.25 punto)** | **(hasta 1.5 punto)** | **(hasta 2 puntos)** |
| **I**  **N**  **D**  **I**  **C**  **A**  **D** | Aplica, **parcialmente**, las reglas para el uso del punto, la coma y los dos puntos, de modo que interfieren con la comprensión total del texto. | Aplica, **en la mayoría de los casos**, las reglas para el uso del punto, pero solo parcialmente las reglas para el uso correcto de la coma y los dos puntos. | Aplica las reglas para el uso del punto, la coma y los dos puntos, de modo que contribuyen a la comprensión total del texto. |
| **Punt** | **(hasta 1.25 punto)** | **(hasta 1.5 punto)** | **(hasta 2 puntos)** |  |
|  | **TOTAL** | | | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **D1: Audiencia, contexto y tarea** | **D2: Organización y estructura** | **D3: Desarrollo del contenido** | **D4: Léxico y gramática** | **D5: Ortografía y puntuación** |

**DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN ESCRITA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveles de desempeño** | **Descripción** | **En esta evaluación, usted se ubica en** |
| **Básico**  **(hasta 9.5)** | Si usted está ubicado en este nivel, su competencia escrita evidencia errores frecuentes de tipo gramatical, ortográfico; además, la organización y explicación de las ideas es muy limitada. |  |
| **En proceso**  **(desde 9.75 hasta 12.75)** | Si usted está ubicado en este nivel, su competencia escrita evidencia un desarrollo parcial en la mayoría de los criterios de evaluación, por lo que debe trabajar con mayor énfasis en los criterios en los que aún se encuentre ya sea en nivel básico o en proceso. |  |
| **Logrado suficiente**  **(desde 13 hasta 15)** | Si usted está ubicado en este nivel, su competencia escrita puede evidenciar un desarrollo parcial en algunos criterios de evaluación, mientras que en otros alcanza lo establecido por los indicadores**.** Si bien está aprobado, debe trabajar en aquellos criterios cuyo desarrollo es aún parcial. |  |
| **Logrado destacado**  **(desde 16 hasta 18)** | Si usted está ubicado en este nivel, su competencia escrita alcanza, **en la mayoría de los casos**, lo establecido por los indicadores en todos los criterios. |  |
| **Logrado sobresaliente (desde 19 hasta 20)** | Si usted está ubicado en este nivel, ha alcanzado **la excelencia en el primer nivel de la competencia escrita en el curso Estrategias de Redacción**. Usted podrá asumir los desafíos que le exige el siguiente curso que trabaje la competencia. |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 0-1 error: 2 ptos., 2-3 errores: 1.75 pto., 4-5 errores: 1.5 pto., 6-7 errores: 1.25 pto., 8-9 errores: 1 pto., 10-11 errores: 0.75 ptos., 12-13 errores: 0.50, 14-15 errores: 0.25, de 16 errores a más: 0 ptos