



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del
Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Anahí Marcia Pérez Morales (ORCID: 0000-0003-4876-2074)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Al ser de luz más valioso en mi vida... por luchar por mí sin descanso aún desde antes de saber que ya venía en camino; por ser mi pilar, mi fuerza, mi fuente inagotable de amor, mi refugio, por haber hecho a Dios protagonista en mi vida, por inculcarme valores y principios, por su infinita paciencia, por haberme enseñado desde niña que todo lo puedo con trabajo y esfuerzo y por haber sacado de mi vocabulario la frase “no puedo”, por creer en mí cuando ni yo misma lo hacía, por alentarme en cada sueño y meta trazada, y por darme esta vida maravillosa. Te la dedico a ti **mami**, porque todo te lo debo a ti y todos mis logros son tuyos. Llevo tu corazón siempre dentro del mío en cada paso que doy. Te amo mucho más de lo que puedas imaginar.

Agradecimiento

En estas líneas quiero expresar mi eterno agradecimiento, en primer lugar, a Dios, quien me demuestra día tras días que está junto a mí. A mi adorada Virgen de la Puerta, quien me protege siempre con su manto sagrado.

A mi mami, quien es mi soporte y ejemplo clave de persistencia, lucha, trabajo y tenacidad.

A mi papi, quien sé que desde el cielo me acompaña, guía y cuida, para que pueda cumplir con cada meta propuesta. Se fue antes de tiempo de mi lado, pero me dejó todas sus enseñanzas, valores y ganas de crecer, siempre con los pies en la tierra, pero sin dejar de soñar en grande.

A mi mejor amigo y compañero de vida, Andrés, quien me apoya plenamente en todo lo que me propongo y me ayuda a crecer.

A mis amigas, quienes me tuvieron paciencia y me apoyaron en los momentos más difíciles, siempre dándome ánimos y ayudándome a no decaer.

A mi familia, quienes me alentaron desde el primer día a culminar mi formación profesional.

A todos mis profesores, por transmitirme sus conocimientos y a los grandes amigos que hice en esta etapa universitaria.

Y, por último, un agradecimiento especial a mi asesora Flor Calvanapón, por su apoyo y guía en la realización de mi tesis.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Pérez Morales Anahí Marcia con DNI N° 47218468, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2019.



Pérez Morales Anahí Marcia

DNI: 47218468

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24
2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Población, muestra	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento.....	27
2.6. Método de análisis de datos	27
2.7. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. PROPUESTA.....	44
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	54

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la repercusión de la discriminación en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019. La investigación es de tipo no experimental, descriptiva correlacional, siendo sus variables la Productividad y la Discriminación, con un enfoque cuantitativo. La población son los trabajadores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, la muestra es de 14 colaboradores, los instrumentos para la recolección de datos: guía de observación, guía de análisis de documentos y cuestionario. Los principales resultados: de la variable discriminación tiene un Nivel Medio, donde su dimensión personal arrojó un 78.6%, la dimensión institucional un 71.4% y la dimensión estructural 92,9%. De acuerdo a la variable productividad tiene un nivel Medio con 97.53%, su dimensión crédito efectivo tiene un nivel bajo de 79.23%, mientras que su nivel rapicash alcanzó un nivel regular con 99.52%, mientras que la dimensión Pasivos DPF y CTS que tiene un nivel alto con 102.68% y tiempo de espera alcanzó un nivel alto con 108.70%. En general las variables se encuentran en un nivel regular medio. Se concluye que existe repercusión negativa de la discriminación en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el 2019.

Palabras clave: *Productividad, discriminación, sindicato.*

Abstract

The objective of this study is to determine the impact of discrimination on the productivity of employees of Banco Falabella branch Trujillo-Pizarro, in 2019. The research is non-experimental, correlational descriptive, with its variables being Productivity and Discrimination, with a quantitative approach. The population is the workers of Banco Falabella branch Trujillo-Pizarro, the sample is of 14 collaborators, the instruments for data collection: observation guide, document analysis guide and questionnaire. The main results: the discrimination variable has a Medium Level, where its personal dimension was 78.6%, the institutional dimension 71.4% and the structural dimension 92.9%. According to the variable productivity has an average level with 97.53%, its effective credit dimension has a low level of 79.23%, while its rapic level reached a regular level with 99.52%, while the DPF and CTS passive dimension has a high level with 102.68% and waiting time reached a high level with 108.70%. In general, the variables are at a regular average level. It is concluded that there is a negative impact of discrimination on the productivity of employees of Banco Falabella branch Trujillo-Pizarro, in 2019.

Keywords: Productivity, discrimination, workers' union.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchos trabajadores de grandes empresas consideran apropiado formar agrupaciones sindicales para poder velar por el cumplimiento de los derechos para los trabajadores, estas suelen ser integradas por colaboradores de la misma entidad con el fin de defender y promover los intereses laborales relacionados a temas profesionales, financieros y sociales ya sea con el empleador, Estado o cámaras patronales. De ese modo podemos identificar que hay instituciones donde no se cumple a cabalidad las funciones que los sindicatos deberían realizar.

Tal es el caso que se presenta para este estudio donde mostramos la realidad problemática que hoy en día el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro está afrontando debido a la formación del sindicato de trabajadores y las repercusiones visibles que se manifiestan en los trabajadores de dicha sede. Como primera instancia podemos precisar que existen preferencias notables entre los trabajadores que conforman dicha agrupación y para aquellos que no son parte de la misma.

Así también se han presentado diferentes escenarios de injusticia por parte de los miembros de esta agrupación y los jefes debido al temor que este imparte con sus amenazas, teniendo una actitud autoritaria hacia los demás trabajadores debido a que sus constantes reclamos, tienen pronta atención y sienten su superioridad, así mismo hacen uso de cartas notariales, presentando sus constantes quejas, haciendo uso también de correos para informar la mínima inconformidad que ellos expresan, queriendo ser los dueños de la verdad y se cumpla su mandato.

Debido al constante hostigamiento que las jefaturas tienen por esta agrupación es que en el Banco siempre se muestran a su favor, beneficiándolos y buscando su comodidad sin tener en cuenta el bienestar colectivo, de ese modo se evitan los constantes reclamos y problemas que estos individuos ocasionan cuando sienten que sus derechos han sido vulnerados, así también se evitan problemas futuros por parte de esta agrupación.

Debido a todos estos inconvenientes la agencia tiene un pésimo clima laboral, debido a que el grupo humano se ha dividido en dos siendo los sindicalistas y los que no pertenecen a dicha agrupación; estos mediante diferentes argumentos imponen su opinión y siempre sienten tener la razón de todo lo que exigen, además de imponer su poder estando al tanto de todas las decisiones importantes antes que los demás trabajadores de la sucursal Trujillo-Pizarro del Banco Falabella.

En los antecedentes nacionales se ha encontrado según (Castro, 2016) en su investigación titulada “Participación de la Mujer en las organizaciones sindicales en el Perú: Estado Actual, obstáculos y desafíos.” tiene como objetivo examinar lo importante que es la representación y la participación femenina en agrupaciones sindicales, así mismo utilizó una técnica de análisis documental y observación teniendo como muestra a sindicatos afiliados para así incluir medidas que garanticen la efectiva y real participación en las diferentes organizaciones del país. En la investigación examina diferentes aspectos relacionados al mercado laboral peruano, la intervención que tiene los grupos sindicales, los obstáculos en la participación y la integración en el mundo sindical, dando énfasis a la doble jornada de las mujeres y las estructuras que presentan los sindicatos. Planteándose así soluciones de acuerdo a los antecedentes internacionales.

Según al estudio de (Machaca, 2015) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, siendo de un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, utilizando un instrumento de cuestionario aplicado a 65 colaboradores de la municipalidad, presentando su objeto de investigación determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional, de modo que permite conocer el desempeño de los colaboradores, considerandos sus dimensiones eficiencia, eficacia y productividad laboral. Donde se concluyó que los trabajadores de la municipalidad algunas veces tienen un desempeño regular. También se afirma que tiene relación significativa entre ambas variables.

Según (Motta, 2018) en su tesis titulada “Norma, Ideología y Realidad: El origen de

la Libertad Sindical en el Perú”, presenta su estudio sobre el origen de la libertad sindical en el Perú. Basa su estudio en la metodología y enfoques relacionados al inicio de los sindicatos en nuestro país. Se ha utilizado la técnica de análisis documental acerca del desarrollo sindical. Así como la metodología y marco teórico que se ha encontrado en Europa y países vecinos, tomando en cuenta los puntos comunes como punto de partida, tanto como la historia, ideología y perspectiva jurídica. En conclusión, el estudio se encarga de conocer el contexto, las razones y funciones que tiene la libertad sindical en el Perú, partiendo desde sus rasgos sociales, jurídicos e ideológicos comparados con las diferentes regiones del mundo.

De acuerdo a los antecedentes internacionales tenemos según (Stasi, 2014), señala en su investigación titulada “Discriminación Sindical, Desarrollo Profesional y Pérdida de Talento, Asociado al Rubro Bancario” que busca terminar si los trabajadores sindicales poseen las mismas oportunidades de desarrollo profesional comparados con los que no son sindicalistas. Considerando como técnica a la entrevista aplicada a los sindicalistas de la entidad Bancaria. En esta investigación se analizó la igualdad de condiciones para trabajadores poseen protección sindical frente a los que forman parte del sindicato, esto se inclina a jefaturas de acuerdo al convenio bancario. Otros conceptos desarrollados son la actividad gremial, sindicalización, desarrollo profesional, discriminación e igualdad en las oportunidades en los sujetos de estudio.

Otra investigación es la presentada por (Contreras, 2015) en su estudio titulado “Estudio Descriptivo del Proceso de Organización Sindical de los trabajadores del Retail Supermercadista afiliados al Sindicato Líder N° 40 de Valparaíso.” Siendo de tipo descriptivo acerca de la organización sindical de trabajadores del Supermercadista afiliados al Sindicato Líder N°40. Se consideró la aplicación de la técnica de entrevista y análisis documental, aplicado al sindicato de trabajadores del Retail. Se hace un análisis general del tipo de trabajador del sector, la oferta que hay para el puesto de trabajo. El estudio plantea la descripción del trabajo que realiza la organización sindical y como este influye en los trabajadores. A su vez se reconoce el desempeño de los trabajadores para el retail, tanto como los aspectos positivos y la importancia que adquiere el sindicato, finalmente presentaron una propuesta para el sindicato actual.

(Espinal, 2015) En su investigación titulada “El sindicato de Trabajadores de la VW: Un Fénix Laboral (2000-2012)”, donde en el caso presentado acerca de los sindicalistas mexicanos pudieron comprender que cuando se incrementa la productividad esto conlleva a nuevos proyectos a la institución, aumentar las prestaciones e incrementar los salarios. La producción en las instalaciones de VW, ha tenido un crecimiento desde las 340 mil unidades, hasta 510 en los años 2000 a 2012, que equivale a un 53% de crecimiento porcentual. En términos globales el Grupo VW aumentó su producción de 5 millones a 156 mil automóviles a 9 millones 255 mil, con un crecimiento de 44,3%. Cabe resaltar el desempeño que los empleados mexicanos es mayor a los de otras sucursales del mundo.

(Castro & Ramón, 2017) En su investigación titulada “Influencia del Clima Labora en el Desempeño de Funcionarios de Negocios del Segmento exclusivo de una empresa Bancaria en Lima – 2016”, donde determina en su investigación que la autorrealización no influye para el desempeño de los funcionarios de negocios segmento exclusivo. Se realizó la técnica de entrevista aplicada a la muestra de 85 funcionarios. Reconociendo la autorrealización como la apreciación del trabajador de acuerdo a sus posibilidades para desarrollarse en la empresa sea de forma personal como profesional, se encontró que esto no influye favorablemente en el desempeño de los funcionarios de negocios segmento exclusivo, tanto en los aspectos de calidad como cantidad de su trabajo. De ese modo los clientes no se sienten 100% satisfechos con la atención que reciben de los funcionarios. Cabe mencionar que la teoría de Maslow precisa que la autorrealización es la necesidad de autenticidad donde los humanos puedan ser, deban ser y en las organizaciones esto no sucede, por ello es la deficiencia en su desempeño.

Algunos autores mantienen que los sindicatos representan una facultad limitada para hacer negociaciones colectivas y reclamaciones jurídicas colectivas, que niega la posibilidad de que estos representen a los empleados en reclamaciones jurídicas de índole individual salvo que la persona interesada le seda un poder con todos los requisitos de la ley. Existen otros criterios que definen la facultad por parte del sindicato que estos no tienen mayores restricciones y representan a sus afiliados en cualquier clase

de reclamaciones tanto con las referidas y derechos individuales. Es necesario para analizar el tema debidamente consignar diferentes normas legales, así como las sustantivas y las procesales, permitiéndonos concluir que en concordancia con las normas vigentes la facultad de los sindicatos para representar es limitada y no tiene facultades de representación legal para sus afiliados concerniente a la interposición de demandas individuales. Para quienes sustentan las tesis acerca de organizaciones sindicales que representan a sus afiliados en todas las diferentes reclamaciones se abalan en los artículos 8° y 9° de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo sin tomar en cuenta las normas específicas en materia procesal, además precisiones en el Código Procesal Civil y la Ley Procesal de Trabajo.

Los artículos mencionados señalan (art.8): Funciones y fines de agrupaciones sindicales: a. Representa a los empleados que comprenden en la empresa, con conflictos, reclamaciones de índole colectiva o controversias. b. tiene la función de celebrar convenciones colectivas del trabajo, ejercer derechos, exigir el cumplimiento y acciones que tales convenciones tengan origen. c. representan o defienden a los miembros en reclamaciones o controversias de carácter individual, salvo que el individuo accione de forma directa y voluntaria o ya sea por mandato de la ley, en tal caso el sindicato sólo cumpliría su función de asesoría. ART. 9: en temas de sobre acuerdos colectivos, el sindicato que tiene absoluta mayoría en afiliaciones de colaboradores comprendidos en su ámbito que corresponde la representación de todos sus miembros, por más que no se encuentren inscritos. En el caso existan diferentes sindicatos dentro del mismo establecimiento, estos pueden ejercer la representación conjunta de todos los empleados cuyo sindicato afilie a más de la mitad del total del grupo. Tal es el caso, son los sindicatos quienes determinan la manera de ejercer la representación, sea mediante prorrata, en proporción de la cantidad de afiliados o encomendada a un grupo de sindicatos. En el caso no exista acuerdo, cada sindicato sólo representará a sus inscritos.

Para comprender correctamente es necesario tomar en cuenta el presente Decreto Ley 25593 (Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo) se dictó un año antes del Código Procesal Civil - durante la vigencia del Código de Procedimientos Civiles- que se

caracteriza por describir a la representación que esté sujeta a diferentes reglas que iniciaron a regirse desde la vigencia del Código Procesal Civil. En el caso de los empleados tienen la posibilidad de tomar acciones de reclamo por cualquier infracción de sus derechos. Pero hay algunos casos donde la mediación del empleador se debe dar necesariamente de manera personal. En primer lugar, suele suceder que en el momento que se decida realizarlo voluntariamente o ya sea el caso que se le vea obligado a hacerlo por mandato de la ley. Cual fuera el caso la agrupación sindical está autorizada de intervenir asesorando esto significa que este participa también en las diligencias judiciales, pero de manera limitada, sólo brindando consejos no para tomar decisiones. Cabe resaltar que la intervención del sindicato no puede suplantar o sustituir en funciones al abogado que tiene participación obligatoria de acuerdo a la defensa cautiva. Se tiene como fundamento para esta posición encontrado en diferentes artículos de la Ley Procesal de Trabajo que a continuación se precisan: Las asociativas constituidas y organizaciones sindicales reconocidas de acuerdo a ley, son legítima para defender los derechos de los colectivos que les pertenecen.

Se puede concluir que la legitimidad de las agrupaciones sindicales refiere exclusivamente a los derechos del colectivo que les denomina propios, sin dejar de considerar que los afiliados poseen derechos individuales. De encontrarse autorizada expresamente dicha legitimidad la agrupación sindical podría asumir en calidad de representante legal para los afiliados. Quiere decir que los derechos colectivos le son propios al reconocimiento de la existencia de las llamadas cláusulas normativas, encontradas en el artículo 29, párrafo segundo del D.S. 011-92-TR son las que permiten la existencia de convenciones colectivas de trabajo y permitan a favorecer la organización sindical, obtienen la licencia sindical, regulación del fuero sindical, asignaciones económicas por asistencia social y otras similares. Este dispositivo no permite que se concluya que esté legítimamente al sindicato para reclamar a los afiliados pues si fuera intención de los legisladores por lo contrario se hubiera hecho mención expresa y con lenguaje apropiado funciones totalmente diferentes.

Se han encontrado argumentos procesales que corresponden a diversos artículos del código Procesal Civil nos permiten identificar cuáles son los sindicatos que no poseen la capacidad de comparecer en la representación de los afiliados. Podemos observar en el artículo 58 que el sindicato tiene la capacidad de comparecer a un proceso o sea el caso conferir representación teniendo la asignación de apoderado judicial, los afiliados pueden disponer de sus derechos que en él se puedan hacer valer, de acuerdo como la ley se lo faculte. Aquellas que no se encuentran en esas alineaciones deberán comparecer teniendo un representante legal.

Para este tipo de casos los miembros del sindicato no tienen a potestad de disponer los derechos de los afiliados por esa razón no pueden comparecer de acuerdo al proceso de representación. No se logra apreciar con claridad la facultad que la ley haya dado expresamente sobre el accionar para ejercer los derechos de ese modo se puede tomar como referencia a la lectura original del artículo 8° de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo, al salir en vigencia dicho dispositivo no suele ser muy clara a partir de la vigencia del Código Procesal Civil.

Mayor convencimiento ofrece el artículo 75 del Código Procesal Civil que comprende en otorgar facultades especiales que permite al sindicato realizar actos de acuerdo a la disposición de derechos sustantivos tanto como para reconvenir, demandar, reconveniones y contestar demandas, así también la pretensión y desistir del proceso, conciliar, allanar a la pretensión, transigir, sustituir, delegar la representación procesal o someter a un arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso y así como demás funciones que exprese la ley. En la actualidad no existen ordenamientos legales que cuenten con ningún dispositivo que permita al sindicato las facultades relacionados a los derechos de los afiliados donde se concluye que no se cuenta con tal dispositivo.

Se considera tanto el alcance de la libertad sindical que muchas empresas cuentan con aspectos individuales relacionados a los derechos del trabajador en general (sean afiliados o no), así como uno colectivo, enfocado en la agrupación sindical. Asimismo, este proceso reconoce una dimensión estática de la empresa (derecho a la formación del sindicato) y un proceso dinámico de actividad (derecho de desarrollo sindical) (Neves, 2016).

Como se ha mencionado, la libertad sindical se considera un derecho complejo teniendo como garantía de su ejercicio se adoptan necesariamente algunas medidas para su ejecución. Muchas de ellas se encuentran recopiladas en los convenios 87, 98 y 151 de la OIT, estas ponen un énfasis especial a la protección de las instituciones de empleadores y trabajadores del Estado, teniendo en cuenta también la protección contra las acciones del trabajador. De acuerdo a lo expuesto por (Neves, 2016) sustenta que los convenios son establecidos en dos modelos de tutela, que se denomina “protección contra las prácticas desleales” y “fuero sindical”, esto trata de amparar los derechos de afiliación positiva, esto quiere decir que se prohíbe diferentes actos que condicionen al trabajador a la afiliación o desafiliación del empleador y/o participación activa de actividades sindicales, sean los casos de despido o cualquier otro perjuicio; así como impedir diferentes actos de injerencia o intromisión por parte de la fuerza empleadora sobre los trabajadores y viceversa.

Las complicaciones se generan a raíz del texto original (LRCT, art.32) no expresaba de manera clara que tipo de acciones se estimaban como de “conurrencia obligatoria”. Menos claro estaba si dicha ley podría amparar de acuerdo a la previsión normativa donde el empleador contaba con la facultad de decidir de acuerdo a una determinada necesidad del gremio merece o no tal calificación, o para requerir alguna evidencia documentaria que permita comprobar los hechos suscitados para los cuales la agrupación sindical requiera hacer uso de su licencia. Cabe resaltar que estas deficiencias no permiten lograr resolverse por medio de la regulación contenida en el Decreto Supremo N° 011-92-TR que aprueba el Reglamento de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo (RLRCT).

Podemos considerar que la Casación N° 997-2017 HUARA, que se ha publicado por (Diario Oficial "El Peruano", 2018), precisa que al establecer normas internas que permita anticipar la fecha en que se tomarán las licencias (48 hrs.) estimar así el tiempo necesario para atender la actuación del sindicato que no constituya una vulneración de la libertad sindical, respetando el contenido del artículo 32 de la LRCT. Se considera que este procedimiento se admite siendo recogido en el Reglamento Interno de Trabajo,

se tiene en consideración al establecimiento de pautas que cuentan con estricta relación con el derecho del trabajador organizando la fuerza de trabajo, de ese modo teniendo la posibilidad adecuada de suplir al empleador que se le ha sido otorgada la licencia. Teniendo como finalidad el no perturbar la marcha de la institución.

Relacionado al Clima Laboral se puede definir como el medio por el cual se puede desarrollar el trabajo cotidiano. La satisfacción de los trabajadores es influenciada directamente por la calidad del clima que se tenga en la institución y por ende en la productividad de la empresa. Se considera que para lograr una mayor productividad partiendo del buen clima laboral, quiere decir que la empresa está destinada a conseguir un gran éxito. De esa manera se puede establecer que hay existir un buen clima laboral orientado a los objetivos generales, significa que un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo produciendo situaciones de malestar, generando bajo rendimiento y conflictos.

La calidad y el clima laboral están íntimamente ligados mediante el manejo social de los jefes siendo las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con el comportamiento de los empleadores, con su manera de relacionarse y trabajar, con su interacción con la organización, con el uso de la maquinaria necesaria y de acuerdo a las características de cada actividad que realicen cada empleador. Al propiciar un agradable clima laboral la responsabilidad la tiene la alta dirección, tanto con su sistema de gestión y cultura organizacional, siendo la plataforma adecuada para desarrollar. La organización de la institución debe ser establecida para propiciar un satisfactorio ambiente de trabajo para los colaboradores. Teniendo en cuenta los recursos humanos y las políticas de personal permite mejorar el ambiente haciendo uso de técnicas precisas para evaluar mediante escalas y conocer la medición del clima laboral. (EmprendePyme, 2016)

Relacionado a lo productividad se reconoce como una medida económica que tiene en cuenta el cálculo de cuantos servicios y bienes se han producido por cada uno de los factores utilizados (capital, trabajador, costes, tiempo, etc.) mediante un periodo establecido. Por ejemplo, la producción de una máquina o cuanto un trabajador produce

al mes. La productividad tiene como objetivo medir la eficiencia de la producción teniendo en cuenta cada recurso o factor utilizado, considerando como eficiencia al acto de obtener el máximo o mejor rendimiento utilizando un mínimo de los recursos. Quiere decir que, a menor uso de los recursos para producir la misma cantidad, mayor productividad habrá, siendo así mayor la eficiencia que se obtenga.

Para calcular la productividad se tiene en cuenta una fórmula que corresponde a la productividad como cociente entre la producción obtenida y recursos utilizados (Productividad = Producción obtenida / factor utilizado). Por ejemplo, si se quiere calcular la productividad de un determinado país, se divide el PBI entre la cantidad de horas trabajadas, dando como resultado cuánto se produjo en el país por cada hora laborada. Al aumentarse la productividad es de suma importancia debido a que permite una mejor calidad de la vida para una sociedad, repercutiendo en la rentabilidad de los proyectos de inversión pública, mejores remuneraciones, así como el aumento del empleo y la inversión.

Para un país, una industria o una empresa, su factor determinante es la productividad para el crecimiento económico. Al estimarse el crecimiento de un país a largo plazo se toman en cuenta dos principales componentes: La productividad (siendo los factores productivos y los gastos en bienes de capital) y los cambios en el empleo (corresponde a la tasa de empleo y el crecimiento poblacional). De acuerdo al análisis productivo se supone: el ahorro de tiempo, pues permite realizar el mayor número de trabajos en mejor tiempo y ese tiempo ahorrado dedicarlo al crecimiento de la institución mediante otras tareas; el ahorro de costes, esto permite la eliminación de lo innecesario de acuerdo a la concesión de los objetivos. Una buena combinación de maquinaria, recursos y trabajadores permite establecer un buen análisis para maximizar la producción total de los servicios y bienes.

En los tipos de productividad se denominan de acuerdo a los factores que se han tomado en cuenta para clasificarlos en los siguientes tipos: Productividad total de los factores, relacionados a la producción obtenida de la sumatoria de todos los factores que actúan en la producción siendo el capital, el trabajo, tierra. Productividad laboral, siendo

relacionada con la cantidad de trabajo y la producción obtenida. Productividad marginal, esta es la producción adicional que se genera de una unidad adicional de un factor productivo, que mantiene constantes al resto. Es aquí donde aparece la ley de rendimiento decreciente, que asevera que en cualquier proceso productivo se añade más unidades de factores productivos, que mantiene constantes al resto, logrando en la productividad incrementos progresivos menores por unidad.

La productividad es afectada por factores que comúnmente aumenta la productividad para invertir en bienes de capital (informática o maquinaria) que permite un trabajo más eficiente, logrando mantener e incluso reducir el empleo. A continuación, se detalla los principales factores que afectan la productividad de una institución: Disposición y calidad de recursos naturales; tierra, si un país o empresa cuenta o tiene cerca los recursos naturales permite más productividad, desde el valor de los recursos debido a que no tendrá que comprarlos ni transportar el insumo desde largas distancias. Capital invertido en la industria, siendo un factor directo de la productividad la cantidad de capital que se invierta. La calidad y cantidad de recursos humanos, trabajo o labor, cuántos empleados trabajan en la industria, su experiencia, y nivel de educación. Nivel tecnológico, a mayor nivel tecnológico y conocimiento será mayor la productividad, se considera tecnología no solo a productos mecánicos, sino también a los procesos productivos. La configuración de la industria, suele afectar enormemente a este tipo de industria de acuerdo a la productividad de la institución. Siendo la estructura de un rubro industria determinado por la intensidad de los competidores potenciales, la competencia, productos sustitutos, el poder de negociación y las barreras de entrada. Teniendo en cuenta el análisis de las cinco fuerzas de Porter. Entorno macroeconómico, un factor importante es la coyuntura política pues influye en la demanda de los servicios y productos tanto como la necesidad de mejorar le eficiencia y la innovación. Estas fuerzas externas son las que determinar el impacto indirecto de la capacidad del servicio al cliente final o al servir el producto. De acuerdo a la función Cobb-Douglas toma en cuenta los cuatro primeros factores que dependen para la productividad de un país.

La definición relacionada a la atención al cliente que tiene como punto de partida el

diseño y manejo de los canales de comunicación destinada por la institución con fines de lucro permitiendo establecer interacción y contacto con los clientes. Por ello existen los recursos humanos especiales para tal actividad, preparados por ejemplo para escritura, comunicación, oratoria, protocolo o dicción. Las áreas de recursos humanos se encargan de la atención al cliente de aquellos destinados a ofrecerles servicios relacionados a reclamos, dudas, consultas, cambios, nuevas adquisiciones o sugerencias que deseen resolver para quienes ya tienen un vínculo con la institución. (Definición México, 2018).

Relacionado a la atención al cliente puede realizarse de múltiples vías o canales de comunicación, siendo por vía telefónica, cara a cara en las oficinas, por e-mail, hasta incluso hoy en día las empresas han habilitado el servicio a los clientes mediante la interacción de las redes sociales haciendo uso de mensajes privados y/o publicaciones, siendo en su mayoría las más utilizadas Facebook, Twitter, Instagram. Ya no solamente se comprende de la capacitación de un individuo para el desempeño de la atención para comunicarse con el cliente en dicha área, de aquí parte la idea de crear el servicio de atención al cliente, evaluar la comunicación que existe entre cliente y empresa, que permite repotenciar, pulir, mejorar o cambiar acciones en cuanto a la interacción con los clientes. Por lo general, las conversaciones son grabadas ya sea por vía telefónica o ya sean presenciales, inclusive leyendo los mensajes en redes sociales o publicaciones.

En diferentes ocasiones, las organizaciones suelen llamar vía telefónica, enviar correos electrónicos o solicitar al cliente llenar encuestas, esto le permite conocer la satisfacción del servicio que tiene el cliente de acuerdo a lo que la empresa le brinda. Sin ninguna duda esto contribuye a perfeccionar el servicio. Por ejemplo, es el caso de las empresas de telefonía móvil, luego que el cliente establece una llamada al centro de atención, luego reciben una llamada computarizada de la misma institución, donde respondan si la atención brindada fue satisfactoria o no, o mínimamente si sus inquietudes fueron resueltas por parte de la empresa.

La atención al cliente tiene como finalidad principalmente buscar una solución o dar respuesta a las inquietudes o contrariedades que el cliente pueda presentar relacionado

al consumo o el uso de servicios o productos que se adquirieron de la organización. Teniendo en cuenta un fin implícito se tiene a la fidelización del cliente a la institución, debido que un cliente satisfecho es muy probable que esté dispuesto a volver adquirir productos y/o servicios nuevos que la empresa posteriormente brinde a diferencia de aquellos que no hayan sido resueltos sus problemas o inquietudes.

Respecto al marco legal se ha encontrado de acuerdo a (Serkovic, 2018) señala que en el numeral dos del artículo segundo reconoce la igualdad de las personas ante la ley, donde se toman en cuenta aspectos como la raza, el idioma, el origen, la religión, el sexo, condición económica, opinión o cualquier otra índole. En el artículo 26 precisa la igualdad de oportunidades sin discriminación tiene un principio obligatorio de respeto laboral. La ley que lo ampara está la N° 28983, que garantiza la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, también las leyes N° 26772 y 27270 relacionada a la discriminación en las ofertas de empleo. También existe la Ley N° 30709 que prohíbe la discriminación remunerativa entre personas de diferentes sexos, mediante la determinación de funciones y categorías que se obtenga igual remuneración por el mismo trabajo.

Con respecto a la libertad sindical se puede encontrar legalmente a nivel nacional en el art. 28 de la Constitución Política del Perú, que menciona: el reconocimiento del estado a los derechos de huelga, negociación colectiva y sindicación. Cautela su democrático ejercicio para garantizar la libertad sindical. (Zegarra & Aldonate, 2018). Así también señala que las normas relativas a las libertades y derechos que a constitución reconoce pueden interpretarse en conformidad conforme a la Declaración Universal de Derechos Humanos, acuerdos internacionales y con acuerdos en los mismos temas revalidados por el Perú. Por ello la libertad sindical es innegable, considerado un derecho que tiene regulación supranacional, internacional y nacional; siendo de mucha relevancia conforme a los convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT). Pudiendo definir a la libertad sindical como un derecho que tenemos los colaboradores al afiliarse y constituir agrupaciones sindicales haciendo valer los derechos de quienes la pertenecen con el fin de desarrollar actividades sindicales para defender los intereses comunes.

Se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la repercusión de la discriminación en la productividad en los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019?

El presente trabajo se justifica De acuerdo al estudio de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.40) precisa que se necesita justificar la investigación por medio la explicación de las razones por la que se realiza (del porqué y el para qué se debe ejecutar). La mayor parte de los estudios de investigación se efectúan con un definido propósito, pues tiene como fundamento a estudios previos y se comprueba en la población investigada, siendo una razón valedera para que justifique su elaboración.

Por ese motivo, la presente investigación se justifica de acuerdo a los siguientes criterios:

Conveniencia, la presente investigación desde su análisis descriptivo correlacional no experimental, permite identificar cada uno de las dimensiones que permiten conocer la situación actual que se encuentran los trabajadores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro desde su implementación del sindicato, como afecta en su productividad, clima laboral y la atención al cliente.

Relevancia social, el presente estudio tiene repercusión social debido a que en muchas instituciones se forman sindicatos para contribuir con el cumplimiento de los derechos para los trabajadores, pero existen también casos que no realizan en trabajo por el cual se forman dichas agrupaciones, trayendo consigo inestabilidad y perjudicando el clima laboral en algunas empresas, contribuye a un mejor desempeño de grupo sindical en nuestro país.

Implicaciones prácticas, el estudio ayudará a identificar la situación actual que se presenta en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro y proponer medidas de mejora que contribuyan a un buen rendimiento de los trabajadores en la institución, permitiendo tener un mejor clima laboral y más productividad. Aplicar técnicas que repercutan a la productividad.

Valor teórico, el presente estudio contribuye a futuras investigaciones para que sirva de antecedente y promueva la fiscalización de los diferentes sindicatos en las empresas para su buen rendimiento repercutiendo en el crecimiento de la productividad en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro y mejor atención al cliente, beneficiando a todos los sujetos que intervienen en el servicio que brinda el banco. Así mismo podemos implementar nuevas técnicas que mejoren la productividad de la institución en todas sus sucursales, pues queda como precedente para futuras investigaciones en el rubro.

Utilidad metodológica, con la presente investigación se puede establecer nuevas técnicas para que los trabajadores tengan una mejor productividad y por ende más crecimiento, reflejado en un mejor clima laboral para todos los trabajadores de la sede. Viendo beneficios a todos los sujetos involucrados en el rubro, esto también puede reestablecer las políticas laborales de la empresa.

Objetivo general: Determinar la repercusión de la discriminación en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.

Objetivos específicos

- Determinar el Nivel de discriminación en los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.
- Determinar el Nivel de Productividad colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.
- Identificar la repercusión por dimensiones de las variables en los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.

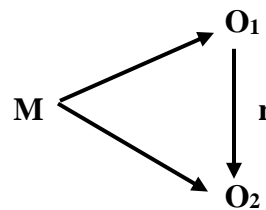
Hipótesis

Existe repercusión negativa de la discriminación en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se ha considerado como diseño de la investigación con la finalidad de sostener o negar la hipótesis haciendo uso de la información necesaria para tal determinación. Se establece que la investigación es de tipo no experimental, descriptiva correlacional. La investigación es no experimental debido a que no se realizará manipulación de ninguna de las variables, de acuerdo a su alcance se define correlacional pues se busca encontrar la relación existente entre las variables para analizar la repercusión y por su enfoque es una investigación cuantitativa.



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la Variable discriminación

O₂ = Observación de la Variable producción

r = Repercusión

2.2. Operacionalización de variables

En esta sección nos permite conocer cada una de las variables y sus dimensiones que corresponden a la investigación; que nos permite desarrollar el análisis y recolección de datos para la elaboración de resultados haciendo uso del juicio crítico a la información obtenida de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo- Pizarro en el 2019, esto mediante la aplicación de los instrumentos que posteriormente se detallan.

Tabla 2.1

Operacionalización de Variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable Independiente Discriminación	La discriminación es la opresión manifestada a través de la exploración, desapoderamiento, violencia en contra de ciertos grupos marginación, e imperialismo cultural. Es la lucha por la igualdad, relacionada con el poder político, económico y cultural. (Cunningham et al, 2009)	Para medir esta variable se aplicará la técnica encuesta a los trabajadores y como instrumento el cuestionario. Así determinar el nivel de discriminación en el personal del Banco Falabella. T-P.	Personal	Satisfacción laboral	Ordinal
				Problemas personales	
			Institucional	Protección a sus colaboradores	
				Creación del Sindicato	
			Estructural	Discriminación a través de las estructuras políticas	
				Discriminación a través de las estructuras físicas	
Variable dependiente Productividad	La productividad es la razón entre los recursos y la producción obtenida por un sistema productivo. Así también se puede definir como la relación entre tiempo y los resultados obtenidos. Siendo más productivo el sistema si se alcanza el resultado en menor tiempo. (Carro & Gonzáles, 2014)	Es el análisis de los indicadores de cada uno de los servicios establecidos que brinda la empresa para poder determinar la productividad de sus colaboradores de acuerdo a los departamentos que conforman y de la sucursal.	Crédito Efectivo	Logro de objetivos	Ordinal
				Planificación de metas	
			Rapicash	Métodos de trabajo	
				Integración personal	
			Pasivos: DPF y CTS	Responsabilidad	
				Resultados óptimos	
			Tiempo de Espera	Adecuación de los recursos	
				Metodologías adecuadas	

2.3. Población, muestra

2.3.1. Población

Para la presente investigación se ha considerado a los colaboradores del Banco Falabella Sucursal Trujillo-Pizarro, siendo un total de 15 trabajadores. (Anexo N° 6)

2.3.2. Muestra

Por el tamaño pequeño de la población se han considerado como muestra a 14 de los colaboradores. Excluyendo a la investigadora para mayor objetividad del resultado.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 2.2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica	Instrumento
Observación	Guía de Observación
Análisis Documentario	Guía de análisis de documentos
Encuesta	Cuestionario

2.4.1. Observación

Para tener un resultado confiable se ha considerado tomar en cuenta la técnica de observación, donde el investigador tomará anotaciones en su instrumento guía de observación con todas las aquellas acciones que afecten directamente a los colaboradores y su buen desempeño en la empresa referido a la productividad de los mismos, considerando todos los sujetos que intervienen tanto jefes, operarios y miembros del sindicato del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el año 2019.

2.4.2. Análisis documental

En este punto se analiza los documentos, antecedentes y materiales bibliográficos que abalen la investigación, tomando como referencia patrones comunes en otras organizaciones que buscaron una solución para una mejor productividad y desempeño de sus colaboradores, partiendo desde la discriminación y cumplimiento del cargo que realiza el sindicato en beneficio u obstrucción de las funciones de los trabajadores de las empresas.

2.4.3. Encuesta

Para obtener información actualizada y verás de la población se considera realizar una encuesta con preguntas claras y concisas teniendo en cuenta cada uno de los indicadores que se evalúan en las dimensiones de las variables en estudio. Para ello se ha hecho uso del instrumento hoja de encuesta donde cada uno de los 14 trabajadores de la sucursal responderán de manera personal y nos permite realizar los resultados de la presente investigación.

2.5. Procedimiento.

La principal finalidad de la presente investigación es poder recolectar la información necesaria para dar sustento y validez a los resultados que se puedan presentar de acuerdo al problema de investigación, identificar los factores que influyen en las variables y ser el primer pilar para la solución de la problemática encontrada.

2.6. Método de análisis de datos

Para el desarrollo de la metodología de este estudio, se han desarrollado de acuerdo a las siguientes fases:

- *Fase 01: Observación.* En esta fase se identificó los problemas que se presentan en el Banco Falabella, sucursal Trujillo Pizarro, desde la conformación del sindicato en dicho local y como afecta en su productividad.

- *Fase 02: Recolección de datos.* En esta etapa se revisó la información relacionada con el problema de investigación, adicionalmente la evaluación por medio de los jefes sobre el desempeño de los colaboradores y la productividad que estos generan desde la constitución del sindicato en el Banco.
- *Fase 03: Aplicación de encuesta:* En esta fase se aplican los instrumentos al personal que actualmente labora en el Banco Saga Falabella sucursal Trujillo-Pizarro.
- *Fase 04: Análisis de datos.* En esta etapa del proyecto se evaluó la información recolectada de los instrumentos aplicados entre los colaboradores de la empresa, y como su desempeño y productividad ha cambiado hasta la actualidad.
- *Fase 05: Procesamiento de la información.* En esta fase se hará uso del sistema operativo para el procesamiento de la información de modo de obtener cuadros que detallen los resultados obtenidos a la aplicación del instrumento a la población.
- **Validez:** La validez “se obtiene mediante opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de las dimensiones de las variables de interés (...)” (Hernández et. al., 2014, p. 298). Para la presente investigación, la evaluación de validez será realizada por el docente metodólogo del curso y por un profesional de la especialidad con grado de magister y doctor de elección del investigador.
- **Confiabilidad:** De un total de 14 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.615$ ($\alpha > 0.70$) lo cual indica que el instrumento es aceptable, por tanto, se procede a la aplicación del total de la muestra.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.615	14

2.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación, se ha tenido en cuenta proteger los datos de los trabajadores en el momento de realizar la encuesta, así tengan mayor confianza de decir la verdad sin temor a alguna represalia ante los resultados que se puedan presentar. Esto nos permite tener una información confiable, participación de todos los trabajadores y consentimiento por parte de ellos para dar a conocer sus respuestas:

Validez, la información tiene validez debido a que los trabajadores presentan sus respuestas con la total veracidad debido a que no son expuestos y al participar no les perjudicará en sus labores.

Credibilidad, por ser pequeño el número de los trabajadores han accedido a su participación en la presente investigación para ayudar con la veracidad y confiabilidad de este trabajo de investigación.

Consistencia, debido a que no se permite en su desarrollo de la investigación la implicancia de la información obtenida pidiendo el consentimiento de la de los colaboradores para que brinden sus respuestas de los instrumentos con la mayor consistencia de la información.

III. RESULTADOS

3.1. Generalidades

El Banco Falabella se origina como Financiera CMR el 31 de agosto de 1996, siendo hasta el 2007 que adquiere la categoría de Banco modificando su razón social a Banco Falabella Perú S.A. El objeto social de la empresa es actuar como empresa bancaria con el fin de promover el desarrollo de actividades productivas y comerciales en el país, de acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Memoria Anual SMV, 2018). Al término del año 2018 el Banco Falabella declara que su capital social pagado y suscrito es mayor a S/ 522'269,981, siendo 522'269,981 acciones nominativas de un valor nominal de S/ 1.00 (un Sol) cada una.

La visión que la empresa tiene es lograr ser el mejor banco de personas del sistema financiero del país creando relaciones de largo plazo, siendo líderes por su simplicidad, compromiso, transparencia y conveniencia; así mismo motivar, atraer y desarrollar un equipo comprometido, apasionado, colaborativo y de excelencia por los clientes; buscan también ser valorados por el aporte que realizan a las comunidades con las que trabajan, particularmente por su esfuerzo en la educación financiera. Mientras que su misión es poder hacer posibles las aspiraciones de sus clientes, a través de una oferta integrada de servicios financieros que supere las expectativas de los mismos, potenciada por los beneficios del "Mundo Falabella".

Al terminar el 2018 la empresa alcanzó el 6to lugar en colaboraciones en el sistema financiero con S/ 3,043.4 millones, por otro lado, logró emitir al mercado 1'397,420 tarjetas de crédito. Así mismo logró una utilidad de S/. 67.396 millones, observándose una caída de 6.7% respecto de lo registrado en el año anterior, debido a mayores gastos en línea con nuestras acciones estratégicas de crecimiento y desarrollo de canales digitales, tiene un cierre de

índice de morosidad al cierre del año de un 7.21%. La empresa a la actualidad cuenta con 67 centros financieros en todo el país, siendo 5 los locales en el Departamento de La Libertad, en la ciudad de Trujillo, Chepén y Pacasmayo.

El finalizar el 2018, la empresa sigue manteniendo el primer lugar en el mercado con 1'397,420 tarjetas activas en el sistema financiero, las colocaciones lograron alcanzar los S/ 3,043.4 millones decreciendo 13.3% comparado al cierre del 2017. El banco se enfocó en desarrollar productos transaccionales de modo que se pueda completar la oferta bancaria para los usuarios de Tarjeta CMR.

La empresa cuenta con 2 286 trabajadores que se detalla a continuación la distribución de los mismos desde el año 2014 hasta 2018: Siendo 961 hombres y 1325 mujeres, esto se representa en 150 funcionarios y 2136 empleados, perteneciente a las áreas de call center con 470 empleados, centros financieros con 1165 empleados, y overhead siendo 651 empleados.

La empresa implementó nuevas técnicas para mejor productividad de los empleados y de sus clientes, así brindar un mejor servicio y dar una más placentera experiencia al contar con los servicios que a la actualidad presenta en sus diferentes canales de interacción que el Banco Falabella brinda, teniendo plataformas virtuales, servicio de call center, así mismo se instauró el programa CRECE Perú, que se enfoca a jóvenes profesionales con mucho potencial en los diferentes rubros que cuenta el Grupo Falabella. Así mismo la empresa cuenta con actividades de responsabilidad social empresarial enfocados en educación financiera, por medio del programa Aprende con Eddu. También tiene participación en el programa Haciendo Escuela, trabajando con 5 colegios de Fe y Alegría en Jauja, Chimbote, Pisco y Lima, donde brinda apoyo económico para la mejora de infraestructura de sus sedes, siendo refuerzo y soporte en otros temas. En el marco local y corporativo, la empresa tiene colaboración con la ONG América Solidaria, donde se brindan talleres con el fin de empoderar a jóvenes de más necesitadas relacionados con problemas

actuales como son la violencia familiar, el empoderamiento de la mujer, la equidad de género y emprendimiento. (SMV, 2018)

En la presente investigación se utilizaron dos variables que han sido procesadas mediante la herramienta Microsoft Excel, siendo la primera variable la Discriminación que comprende 3 dimensiones siendo D. Personal, D. Institucional y D. Estructural, se aplicó el instrumento del cuestionario que comprendió 15 preguntas para la variable. Así mismo la otra variable es la productividad que tiene 3 dimensiones siendo D. Eficiencia, D. Eficacia, D. Efectividad aplicando el instrumento cuestionario comprendiendo 18 preguntas que dan respuesta a los objetivos de investigación siendo los siguientes:

3.2. Nivel de discriminación en los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.

Tabla 3.1

Nivel de Discriminación

Nivel	Dimensión Personal	Dimensión Institucional	Dimensión Estructural
Alto	14.3%	28.6%	7.1%
Medio	78.6%	71.4%	92.9%
Bajo	7.1%	0.0%	0.0%

Nota: considerando total de ítems por variable, encontrando que los resultados por dimensión de la variable discriminación se encuentran en el Nivel Medio para la D. Personal con 78.6%, para D. Institucional tiene un 71.4% y la D. Estructural un 92.9%. Esto indica que la variable discriminación tiene un nivel “medio” en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro.

3.3. Nivel de Productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.

Tabla 3.2

Nivel de Productividad Trabajadores Sindicales

	Crédito Efectivo	Logro	Rapicash	Logro	Pasivos DPF y CTS	Logro	Tiempo de Espera	Logro	Total
Enero	118.78%	416,500	84.34%	393,440	70.86%	79,536	95.76%	5,961	92.43%
Febrero	108.62%	384,050	120.92%	305,270	92.34%	115,194	93.05%	5,141	103.73%
Marzo	48.28%	184,950	66.68%	203,220	148.18%	147,000	95.88%	4,519	89.76%
Abril	51.71%	204,500	73.80%	231,440	92.90%	140,120	93.49%	4,441	77.98%
Mayo	99.92%	316,150	86.79%	269,330	107.76%	96,100	111.89%	5,469	101.59%

Tabla 3.3

Nivel de Productividad Trabajadores NO Sindicales

	Crédito Efectivo	Logro	Rapicash	Logro	Pasivo DPF y CTS	Logro	Tiempo de Espera	Logro	Total
Enero	123.42%	778,800	101.07%	441,245	112.7%	280,196	112.14%	6,014	112.34%
Febrero	85.81%	496,950	136.70%	460,360	11.2%	26,000	114.92%	6,091	87.16%
Marzo	47.17%	384,450	99.18%	513,500	168.1%	433,375	123.74%	6,682	109.55%
Abril	55.23%	305,300	122.77%	509,610	164.7%	394,908	118.49%	5,036	115.30%
Mayo	64.95%	319,700	86.15%	376,080	55.6%	86,779	128.95%	6,174	83.91%

Nota: En la tabla 3.2 el Banco Falabella Sucursal Trujillo-Pizarro cuentan con un total porcentual de productividad en los trabajadores que pertenecen al sindicato teniendo los valores de acuerdo a sus metas en el mes de enero un 92.43%, para febrero pasaron con 103.73%, en marzo obtuvieron un 89.76% de la meta, en el mes de abril sólo un 77.98% de la meta y finalmente en mayo pasaron con un 101.59%. En la tabla 3.3 el nivel de Productividad de los trabajadores NO sindicales se pueden notar diferencias en los resultados comparado con los que sí pertenecen al sindicato, teniendo niveles bajos de producción los meses de febrero y mayo, lo logrando llegar a la meta con 87.16% y un 83.91% respectivamente.

3.4. Repercusión por dimensiones de las variables en los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.

Tabla 3.4

Tabla Dimensión Crédito Efectivo Periodo Enero – Mayo de la variable Productividad.

Crédito Efectivo			
	Monto Desembolsado	Meta	Resultado
Enero	1,195,300	981,689	121.76%
Febrero	881,000	932,716	94.46%
Marzo	569,400	1,198,215	47.52%
Abril	509,800	948,259	53.76%
Mayo	635,850	808,588	78.64%

Nota: Se observa en la tabla 3.4 que los colaboradores del Banco Falabella Sucursal Trujillo en el Periodo Enero- mayo de acuerdo a su dimensión Crédito efectivo sólo el mes de enero lograron alcanzar la cuota, los demás meses estuvieron por debajo de la meta que se les estableció para este proceso.

Tabla 3.5

Tabla Dimensión Rapicash Periodo Enero – Mayo de la variable Productividad

Rapicash			
	Monto Desembolsado	Meta	Resultado
Enero	834,685	903,078	92.43%
Febrero	765630	589217	129.94%
Marzo	716720	822528	87.14%
Abril	741050	728695	101.70%
Mayo	645410	746895	86.41%

Nota: Observando la tabla 3.5 se ha encontrado la dimensión rapicash que en el periodo mes de enero a mayo tiene los meses de febrero y abril que lograron alcanzar la meta obteniendo un 129.94% y 101.70% con un nivel alto respectivamente mientras que en los meses de enero un 92,43%, siendo un nivel medio, en marzo y mayo tuvieron un nivel bajo con 87,14% y 86,41%

respectivamente en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el 2019.

Tabla 3.6

Tabla Dimensión Pasivos: SPF y CTS Periodo Enero – Mayo de la variable Productividad

	Pasivos: DPF y CTS		
	Saldo	Meta	Proyección
Enero	359,732	360,799	99.70%
Febrero	141194	356758	39.58%
Marzo	580375	356968	162.58%
Abril	535029	390621	136.97%
Mayo	182879	245270	74.56%

Nota: Observando la tabla 3.6 de acuerdo a la dimensión Pasivos: SPF y CTS podemos encontrar que en los meses de marzo y abril la empresa tiene un nivel alto, mientras que en los meses de febrero y mayo se llegó a un nivel bajo con 39.58% y 74.56% respectivamente en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el 2019.

Tabla 3.7 *Tabla Dimensión Tiempo de Espera Periodo Enero – Mayo de la variable Productividad*

	Tiempo de Espera		
	Total, Atenciones	Meta	Proyección
Enero	11,975	11,588	103.34%
Febrero	11232	10825	103.76%
Marzo	11201	10113	110.76%
Abril	9477	9000	105.30%
Mayo	11643	9676	120.33%

Nota: Observando la tabla 3.7 respecto a la dimensión de tiempo de espera en el periodo de enero a mayo se obtuvieron un nivel alto en cada mes, permitiendo afirmar que en esta dimensión los colaboradores están cumpliendo con sus metas establecidas en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el 2019.

Tabla 3.8

Tabla Dimensión Personal de la Variable Discriminación

Nivel	D. Personal	
	N	%
Alto	2	14.3%
Medio	11	78.6%
Bajo	1	7.1%
Total	14	100%

Nota: Observando la tabla 3.8 respecto a la dimensión Personal se encuentra en un nivel medio con un 78,6%, mientras que el nivel alto se obtuvo un 14,3% en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el 2019.

Tabla 3.9

Tabla Dimensión Institucional de la Variable Discriminación

Nivel	D. Institucional	
	N	%
Alto	4	28.6%
Medio	10	71.4%
Bajo	0	0.0%
Total	14	100%

Nota: Observando la tabla 3.9 referente a la dimensión institucional se obtuvo un nivel medio con un 71,4%, y un nivel alto arrojó un 28,6% en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el 2019.

Tabla 3.10

Dimensión Estructural de la Variable Discriminación

Nivel	D. Estructural	
	N	%
Alto	1	7.1%
Medio	13	92.9%
Bajo	0	0.0%
Total	14	100%

Nota: Observando la tabla 3.10 con respecto a la dimensión estructural, donde se el valor más resaltante es un 92,9% en el nivel medio del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el 2019.

3.5. Repercusión de la discriminación en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.

Tabla 3.11

Tabla cruzada de los niveles de la Variable Productividad con los niveles de la Variable Discriminación

		Discriminación		
Escalas		Alto	Regular	Bajo
Productividad	Enero	15.98%	77.62%	2.27%
	Febrero	18.13%	88.07%	2.57%
	Marzo	2.32%	79.38%	2.32%
	Abril	16.76%	81.43%	2.38%
	Mayo	18.52%	89.98%	2.63%

Nota: Observando la tabla 3.11 se ha encontrado la relación entre la variable Discriminación y Productividad se encuentra en un nivel regular en los meses de enero a mayo obteniendo el resultado más alto de 89.98 en el mes de mayo con un nivel regular.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los antecedentes encontrados se halló que (Castro A. , 2016) donde su objetivo es examinar lo importante que es la representación y la participación femenina en agrupaciones sindicales, así mismo incluir medidas que garanticen la efectiva y real participación en las diferentes organizaciones del país. En la investigación examina diferentes aspectos relacionados al mercado laboral peruano, la intervención que tiene los grupos sindicales, los obstáculos en la participación y la integración en el mundo sindical, dando énfasis a la doble jornada de las mujeres y las estructuras que presentan los sindicatos. Tabla 3.5 se ha encontrado la dimensión rapicash que en el periodo mes de enero a mayo tiene los meses de febrero y abril que lograron alcanzar la meta obteniendo un 129.94% y 101.70% con un nivel alto respectivamente mientras que en los meses de enero un 92,43%, siendo un nivel medio, en marzo y mayo tuvieron un nivel bajo con 87,14% y 86,41% respectivamente en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el 2019. No se encuentra relación en la teoría con los resultados en que en el Banco Falabella dimensión rapicash relacionada con las metas alcanzadas en el Banco son realizados por todos los trabajadores y no está dividido por algún aspecto de género en la empresa.

De acuerdo al estudio de (Machaca, 2015) que se realizó en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, tiene como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional, permitiendo conocer el desempeño de los colaboradores, teniendo como dimensiones a la eficiencia, la eficacia y la productividad laboral. Concluye que los trabajadores de la municipalidad algunas veces tienen un desempeño regular. También se afirma que tiene relación significativa entre ambas variables. Se observa en la Tabla 3.4 que los colaboradores del Banco Falabella Sucursal Trujillo en el periodo enero- mayo de acuerdo a su dimensión Crédito efectivo sólo el mes de enero lograron alcanzar la cuota, los demás meses estuvieron por debajo de la meta que se les estableció para este proceso. Está relacionada la teoría con los resultados en qué existe mal clima laboral afectan a la

productividad en la organización debido a que cuando hay mal clima la productividad es regular.

Otra teoría presentada es la de (Motta, 2018) presenta su estudio sobre el origen de la libertad sindical en el Perú. Basa su estudio en la metodología y enfoques relacionados al inicio de los sindicatos en nuestro país. Así como la metodología y marco teórico que se ha encontrado en Europa y países vecinos, tomando en cuenta los puntos comunes como punto de partida, tanto como la historia, ideología y perspectiva jurídica. En conclusión, el estudio se encarga de conocer el contexto, las razones y funciones que tiene la libertad sindical en el Perú, partiendo desde sus rasgos sociales, jurídicos e ideológicos comparados con las diferentes regiones del mundo. En los resultados en la Tabla 3.2 El Banco Falabella Sucursal Trujillo-Pizarro cuentan con un total porcentual de productividad en los trabajadores que pertenecen al sindicato teniendo los valores de acuerdo a sus metas en el mes de enero un 92.43%, para febrero pasaron con 103.73%, en marzo obtuvieron un 89.76% de la meta, en el mes de abril sólo un 77.98% de la meta y finalmente en mayo pasaron con un 101.59%. existe relación entre ambos debido a que los trabajadores sindicales del banco han obtenido un nivel medio en su variable productividad lo que significa que cada uno de las dimensiones no se llega a cumplir la cuota impidiendo un buen desarrollo ni clima organizacional en la sucursal.

La teoría de (Stasi, 2014), acerca de la discriminación sindical, la pérdida de talento y el desarrollo de la carrera profesional, relacionados con el rubro bancario; que busca terminar si los trabajadores sindicales poseen las mismas oportunidades de desarrollo profesional comparados con los que no son sindicalistas. En esta investigación se analizó la igualdad de condiciones para trabajadores poseen protección sindical frente a los que forman parte del sindicato, esto se inclina a jefaturas de acuerdo al convenio bancario. Otros conceptos desarrollados son la actividad gremial, sindicalización, desarrollo profesional, discriminación e igualdad en las oportunidades en los sujetos de estudio. Tiene

relación con el resultado en la en la Tabla 3.1 se consideró en total de ítems por variable, encontrando que los resultados por dimensión de la variable discriminación se encuentran en el Nivel Medio para la D. Personal con 78.6%, para D. Institucional tiene un 71.4% y la D. Estructural un 92.9%. Esto indica que la variable discriminación tiene un nivel “medio” en el Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro. Encontrando similitudes con la teoría debido a que los resultados obtenidos debido a que los niveles por dimensión de la variable discriminación se hallaron en un nivel medio, significando que actualmente en el Banco hay indicadores de discriminación que manifiestan sus colaboradores

En la teoría presentada por (Espinal, 2015) acerca de los sindicalistas mexicanos pudieron comprender que cuando se incrementa la productividad esto conlleva a nuevos proyectos a la institución, aumentar las prestaciones e incrementar los salarios. La producción en las instalaciones de VW, ha tenido un crecimiento desde las 340 mil unidades, hasta 510 en los años 2000 a 2012, que equivale a un 53% de crecimiento porcentual. En términos globales el Grupo VW aumentó su producción de 5 millones a 156 mil automóviles a 9 millones 255 mil, con un crecimiento de 44,3%. Cabe resaltar el desempeño que los empleados mexicanos es mayor a los de otras sucursales del mundo. En los resultados tenemos en la Tabla 3.3 respecto al nivel de Productividad de los trabajadores NO sindicales se pueden notar diferencias en los resultados comparado con los que sí pertenecen al sindicato, teniendo niveles bajos de producción los meses de febrero y mayo, lo logrando llegar a la meta con 87.16% y un 83.91% respectivamente. Encontramos una relación directa debido a que en la teoría el sindicato contribuye directamente a que los trabajadores se encuentren a gusto con su trabajo y sean eficientes en su trabajo, y en el caso de los trabajadores del Banco el nivel de alto, debido a que el periodo son más los meses que han logrado alcanzar su cuota en su sucursal.

(Castro & Ramón, 2017), donde se determina que la autorrealización no influye para el desempeño de los funcionarios de negocios segmento exclusivo. Se

realizó la técnica de entrevista aplicada a la muestra de 85 funcionarios. Reconociendo la autorrealización como la apreciación del trabajador de acuerdo a sus posibilidades para desarrollarse en la empresa sea de forma personal como profesional, se encontró que esto no influye favorablemente en el desempeño de los funcionarios de negocios segmento exclusivo, tanto en los aspectos de calidad como cantidad de su trabajo. De ese modo los clientes no se sienten 100% satisfechos con la atención que reciben de los funcionarios. en los resultados en la tabla 3.11 se ha encontrado la relación entre la variable discriminación y productividad se encuentra en un nivel regular en los meses de enero a mayo obteniendo el resultado más alto de 89.98 en el mes de mayo con un nivel regular. encontrando relación que tanto el desempeño de los colaboradores de acuerdo a su productividad está relacionado con la discriminación que se encuentra en un nivel regular bajo de acuerdo a la meta establecida por el Banco.

V. CONCLUSIONES

1. Existe repercusión negativa de la discriminación en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el 2019, debido a que los resultados de la variable discriminación se encuentra en un nivel medio mientras que la productividad en el periodo de enero a mayo alcanzó un nivel regular.
2. Se estableció que el nivel de discriminación en los Colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro se encuentra en un nivel medio con una escala de 36 a 56, el valor porcentual de 100% obtenido de la aplicación del instrumento resultado de la participación de todos los colaboradores de la empresa.
3. Respecto a la productividad en trabajadores que son miembros del sindicato se concluye que fue menos efectiva obteniendo valores bajos los meses de marzo y abril con 90% y 78% del cumplimiento de la meta, el mes de enero obtuvo un nivel regular con 92% y sólo febrero y mayo lograron superara con 104% y 102% en la cuota establecida por la sucursal.
4. Los resultados del coeficiente de alfa de Cronbach de un total de 14 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.615$ ($\alpha > 0.70$) lo cual indica que el instrumento es aceptable.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a los trabajadores que tomen en cuenta criterios básicos para la elección de los miembros del sindicato tales como: un perfil laboral sin procesos legales, personas con alto nivel de locución para poder comunicar los problemas que se susciten con los trabajadores, liderazgo que permita integrar a todo el equipo y halla un buen clima laboral, personas solidarias que busquen el beneficio colectivo no individual. Debido a que estos serán quienes los representen y sean los portavoces de los inconvenientes que se presenten en la organización.
- 2.** A la organización, se recomienda que de las mejores condiciones laborales respecto a: una infraestructura apropiada, maquinarias actualizadas, actividades de integración y así como remuneraciones de acuerdo a la oferta laboral y bonos que incentiven al personal permitiendo de ese modo se pueda mejorar los indicadores productivos y para sus trabajadores tengan mejor desarrollo de sus funciones logrando alcanzar las metas establecidas por la empresa y contribuyan al beneficio de todos.
- 3.** A los jefes del establecimiento, mantener la igualdad para todos los colaboradores al momento de la toma de decisiones esto permite que el nivel de discriminación que se encuentra en un nivel medio se reduzca a niveles bajos de la escala 15-35, permitiendo que beneficie al equipo y no sólo a unos pocos. De eso modo contribuir a un mejor clima laboral y productividad para sus colaboradores y por ende de la sucursal.

VII. PROPUESTA

Implementación de plan estratégico para mejorar el clima organizacional de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo - Pizarro, año 2019.

Fundamentación:

Banco Falabella es actualmente el banco de origen chileno con mayor presencia en el Perú, con más de 18 años en el mercado; desde sus inicios en 1996 como financiera y posteriormente consolidándose como banco en 2007, cuenta con más de 40 sucursales a nivel nacional. Paulatinamente han ido posicionándose en el sistema financiero peruano, ofreciendo una variedad de productos de acuerdo a las necesidades de sus clientes, como la tarjeta CMR, plazo fijo, CTS, crédito vehicular, préstamos, entre otros.

Para que la empresa pueda cumplir con su objetivo de incrementar sus ventas y participación de mercado, es crucial aumentar el rendimiento de sus colaboradores, enfocándose básicamente en fortalecer su clima laboral, el cual se vio afectado desde la creación del grupo sindical. Por esta razón, se propone implementar un plan estratégico para mejorar el clima organizacional, y así incrementar el rendimiento de su personal.

Objetivo general

Incrementar el rendimiento de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo – Pizarro, año 2019, implementando un plan estratégico para mejorar el clima organizacional ante la discriminación presentada a consecuencia del grupo sindical.

Objetivos específicos.

1. Establecer un decreto interno de colaboradores que especifique los criterios necesarios para los trabajadores que pertenezcan al sindicato deban cumplir para ser parte de la agrupación y representantes de sus compañeros.
2. Instaurar políticas de buena convivencia en la sucursal para establecer la equidad y contribuir al buen clima laboral en la sucursal.

3. Identificar y analizar fuentes de conflictos y discriminación que puedan generar circunstancias negativas entre los colaboradores.
4. Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores por medio de encuestas semestrales, permitiendo conocer mediante su percepción los puntos débiles de la empresa y su impresión ante el grupo sindical.
5. Reconocer los logros de los colaboradores mediante una felicitación pública por medio de su portal interno y otorgándoles vales de consumo de la corporación Falabella.
6. Crear programas de motivación y desarrollo, con capacitaciones presenciales, talleres vivenciales y planes de estudio, mejorando las necesidades de crecimiento de cada colaborador.
7. Programar actividades recreativas en un ambiente externo, como paseos, excursiones, fogatas, cenas, entre otros, promoviendo la comunicación e interacción entre los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa, fomentando así relaciones sanas entre todo el equipo.

Beneficiarios

- Banco Falabella sucursal Trujillo – Pizarro.
- Gerente zonal.
- Gerente de sucursales.
- Gerencia comercial.
- Gestión humana.

Justificación

La propuesta presentada se justifica en los resultados obtenidos en la tesis denominada: Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019. Los cuales mostraron que la discriminación en la empresa se encuentra en un nivel medio, teniendo como promedio un porcentaje de 100% con una escala de 36-56, por otro lado, la productividad no está logrando alcanzar las metas que el Banco les establece a sus colaboradores, encontrándose en un nivel regular en el periodo de enero a mayo donde los meses de enero y mayo sólo lograron alcanzar las metas. Establecer un decreto donde

se establezcan los criterios de elección de las personas que pertenezcan al sindicato siendo objetivos, esto contribuye a que los colaboradores se sientan satisfechos en su centro laboral y amparados por el sindicato para que sus derechos no sean vulnerados. Siendo esto de mayor influencia para ser más productivos para cumplir las metas y desarrollo de la organización. Por consiguiente, la implementación de esta propuesta sería beneficiosa para todos los involucrados.

Factibilidad

La factibilidad de la presente propuesta será revisada por la gerente de la sucursal, quien solicitará la aprobación de la gerente zonal, quien, a su vez, la presentará ante el área de gestión humana, quien, por último, autorizará el presupuesto y dará conformidad al desarrollo de la misma.

Plan de trabajo

El plan estratégico planteado, es una propuesta para mejorar el clima organizacional del Banco Falabella sucursal Trujillo – Pizarro, por ende, partiendo de la implementación de políticas de buena convivencia y decretos que especifiquen el perfil de los miembros del sindicato de ese modo erradicar la discriminación percibida por sus colaboradores, se podrá también contar con otros mecanismos y planes complementarios para así poder aumentar el rendimiento y mejorar la productividad individual de los colaboradores y además la de la sucursal. Dicha propuesta se ejecutará en el periodo de agosto 2019 a agosto 2020, de la siguiente manera:

Plan a ejecutar	Fecha de ejecución	Responsables
- Políticas de buena convivencia	- La primera semana de cada mes, desde agosto del 2019 hasta agosto del 2020.	- Gerentes y jefaturas de la sucursal.
- Decreto interno de colaboradores sobre criterios del sindicato.	- La segunda semana de cada mes, desde agosto del 2019 hasta agosto del 2020.	- Todos los trabajadores de la sucursal.
- El Colaborador del mes.	- La segunda semana de cada mes, desde agosto del 2019 hasta agosto del 2020.	- Área de Gestión Humana. - Gerente de sucursal.

<ul style="list-style-type: none"> - Bono por productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - La tercera semana de cada mes, desde agosto del 2019 hasta agosto del 2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Área de Gestión Humana. - Gerente comercial.
<ul style="list-style-type: none"> - Primera charla “Programa de Diseño de los estilos ejecutivos – TeamBuilding”. 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 23 de agosto del 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Gerente zonal. - Área de Gestión Humana. - Ponente: Coaching Perú.
<ul style="list-style-type: none"> - Segunda charla “Charlas Motivacionales y de Desarrollo Personal y Profesional”. 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 15 de noviembre del 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Gerente zonal. - Área de Gestión Humana. - Ponente: Coaching Perú.
<ul style="list-style-type: none"> - Taller: “Talleres Outdoor de Integración de equipos” 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 10 de enero del 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Gerente zonal. - Área de Gestión Humana. - Ponente: Coaching Perú.
<ul style="list-style-type: none"> - Tercera charla “Programas y Talleres para la Mejora del Clima Organizacional”. 	<ul style="list-style-type: none"> - Viernes 21 de febrero del 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Gerente zonal. - Área de Gestión Humana. - Ponente: Coaching Perú.

<ul style="list-style-type: none"> - “Especialízate con Centrum”. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio de clases según plan curricular. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Gerente zonal. - Área de Gestión Humana. - Proveedor: Centrum.
<ul style="list-style-type: none"> - Paseo de integración. (full day) 	<ul style="list-style-type: none"> - Sábado 26 de abril del 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Gerente zonal. - Área de Gestión Humana. - Proveedor: “Casa Cumbray - Simbal”.
<ul style="list-style-type: none"> - Almuerzo de confraternidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sábado 18 de julio del 2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Gerente zonal. - Área de Gestión Humana. - Proveedor: “El Mirador – Carretera a Simbal”.
<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas “Nivel de satisfacción del colaborador”. (semestral) 	<ul style="list-style-type: none"> - Miércoles 31 de julio del 2019. - Martes 31 de diciembre del 2019. - Viernes 31 de julio del 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de sucursal. - Gerente zonal. - Área de Gestión Humana.

Presupuesto

Plan a ejecutar	Medios	Costos	Inversión
- El Colaborador del mes.	- Vale de consumo (12 meses)	- S/ 200.00	- S/ 200.00
- Bono por productividad.	- Tarjeta de regalo (12 meses)	- S/ 500.00	- S/ 500.00
- Primera charla “Programa de Diseño de los estilos ejecutivos – TeamBuilding”.	- Expositor. - Material de trabajo. - Refrigerio. - Otros.	- S/ 1,500.00 - S/ 150.00 - S/ 250.00 - S/ 150.00	- S/2,050.00
- Segunda charla “Charlas Motivacionales y de Desarrollo Personal y Profesional”.	- Expositor. - Material de trabajo. - Refrigerio. - Otros.	- S/ 1,500.00 - S/ 150.00 - S/ 250.00 - S/ 150.00	- S/2,050.00
- Taller: “Talleres Outdoor de Integración de equipos”	- Expositor. - Material de trabajo. - Refrigerio. - Otros.	- S/ 1,500.00 - S/ 150.00 - S/ 250.00 - S/ 150.00	- S/2,050.00
- Tercera charla “Programas y Talleres para la Mejora del Clima Organizacional”.	- Expositor. - Material de trabajo. - Refrigerio. - Otros.	- S/ 1,500.00 - S/ 150.00 - S/ 250.00 - S/ 150.00	- S/2,050.00
- “Especialízate con Centrum”.	- Envío de información por medio del portal interno.	- Dcto. Corporativo	- Dcto. Corporativo.

- Paseo de integración. (full day)	- Cubierto + uso de las instalaciones. - Animación. - Movilidad.	- S/ 900.00 - S/ 500.00 - S/ 350.00	- S/ 1,750.00
- Almuerzo de confraternidad.	- Cubierto + uso de las instalaciones. - Animación. - Movilidad.	- S/ 750.00 - S/ 350.00 - S/ 200.00	- S/ 1,300.00
- Encuestas “Nivel de satisfacción del colaborador”. (semestral)	- Copias.	- S/ 50.00	- S/ 50.00

REFERENCIAS

- Amoros, E. (2013). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencias de una identidad micro financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arreaga, J. (2012). *Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos*. Revista médica. 4, 7-9.
- Barnett, R. B. (2012). *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano*. Perú.: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. . Madrid, España: UNED.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2014). *Productividad y Competitividad*. Mar del Plata: Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castro, A. (2016). *Participación de la Mujer en las organizaciones sindicales en el Perú: Estado Actual, obstáculos y desafíos*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castro, F., & Ramón, S. (2017). *Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de Funcionarios de Negocios del Segmento exclusivo de una empresa Bancaria en Lima - 2016*. Lima.: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Contreras, P. (2015). *Estudio Descriptivo del Proceso de Organización Sindical de los Trabajadores de Retail Supermercado afiliados al Sindicato Líder N°40 de Valparaíso*. Chile: Universidad Austral de Chile.
- Cunningham et al, M. (2009). *Discriminación y racismo y panorama para revertirlos en Bolivia, Guatemala, Panamá y Perú*. Quito, Ecuador: UNIFEM, 1° Ed.
- Definición México, D. (2018). *Definición Atención al Cliente*. Obtenido de <https://definicion.mx/atencion-al-cliente/>
- Diario Oficial "El Peruano". (2 de abril de 2018). Casación N° 997-2017 HUARA.

- Díaz, F. (2015). *La vulneración de la Ley del Servicio Civil a los Derechos Colectivos de trabajo de los empleados Públicos del Perú*.
- Elias M., F. (2012). *Alcances de la Representatividad de las Organizaciones Sindicales*. Obtenido de www.usmp.edu.pe/derecho/8ciclo/derecho_laboral_II/comenrepresentatividad.doc
- EmprendePyme. (2016). *¿Qué es el clima laboral?* . Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Espinal, J. (2015). *El Sindicato de Trabajadores de la VW: Un Fénix Laboral (2000- 2012)*. El Colegio de México.
- Gonzales, M. (2018). *Plan Estratégico para el Agente BCP del Banco de Crédito del Perú 2014-2017*. Universidad del Pacífico.
- Hi, B. (2017). *La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015*. Universidad César Vallejo. .
- Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transportes del metro de Lima, la línea 1 en el 2013*. Perú: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- Lagos, J. (2014). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada Trilce Salaverry – Ubicada en el distrito de Jesús María – Provincia de Lima – Región Lima en el año 2011*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Machaca, J. (2015). *Clima Organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Mata, S. (2014). *¿Los sindicatos tienen perspectiva de género en el estado de San Luis Potosí? (2007-2013)*. . El Colegio de San Luis.
- Motta, J. (2018). *Norma, Ideología y Realidad: El origen de la Libertad Sindical en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. .
- Narbona, K. (2012). *La producción de compromiso en la empresa flexible. Significados que los trabajadores dan al compromiso subjetivo con el trabajo, ante las nuevas técnicas de gestión de recursos humanos. Estudio de caso de un banco multinacional en Santiago de Chile*. . Santiago de Chile: Universidad de Chile.

- Neves, J. (2016). *Derecho Colectivo del Trabajo Un Panorama General*. Lima: Ed. Palestra Editores. Pp. 9-26.
- Núñez, P. (2013). *La necesidad de una política pública en favor de la sindicación, como derecho fundamental y humano*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ramos, M. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. Ecuador: Universal Central del Ecuador.
- Riquelme Giagnoni, V. (2013). *Actuaciones y políticas de género en empresas del sector bancario*. Santiago de Chile : Ed. María Eugenia Meza Basaure.
- Santizo, A. (2014). *Estrés Laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias*. Quetzaltenango. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Serkovic, G. (3 de Enero de 2018). *Empresas y la discriminación laboral - I*. Obtenido de La prohibición de los actos de discriminación es un tema que preocupa a todo el derecho y, en especial, al derecho del trabajo.: <https://elperuano.pe/noticia-empresas-y-discriminacion-laboral-i-62670.aspx>
- Sevilla, A. (2017). *Productividad Economipedia, haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- SMV. (2018). *Memoria Anual 2018 Banco Falabella*. Obtenido de http://www.smv.gob.pe/Frm_InformacionFinanciera.aspx?data=202D3E90E2C3948EC3D46ADAF23CBD3FC34CEAAE9C
- Stasi, M. (2014). *Discriminación Sindical, Desarrollo profesional y pérdida de Talento, asociado al rubro bancario*. . Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Toledo, Y. (2013). *Causas que provocan la afiliación a la organización sindical por parte de un grupo de trabajadores de una institución estatal, de Guatemala*. . Universidad Rafael Landívar. .
- Zegarra, M., & Aldonate, G. (20 de mayo de 2018). *Derecho de la libertad sindical: licencias sindicales*. Obtenido de <http://polemos.pe/derecho-la-libertad-sindical-licencias-sindicales/>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>¿Cuál es la repercusión de la discriminación en la productividad en los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019?</p>	<p>Determinar la repercusión de la discriminación en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.</p>	<p>Existe repercusión negativa de la discriminación en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro en el año 2019.</p>	<p>Variable Independiente: Discriminación</p> <p>Variable Dependiente Productividad</p>	<p>Tipo de estudio Descriptiva correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población y muestra Trabajadores Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Valoración estadística Microsoft Excel</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>			
	<p>Determinar el Nivel de discriminación en los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.</p>			

	<p>Determinar el Nivel de Productividad colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.</p>			
	<p>Identificar la repercusión por dimensiones de las variables en los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro, en el año 2019.</p>			

Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019

ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sra.

Elsa Zapata Pozo, con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Anahí Marcia Pérez Morales, alumna de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo - Pizarro año 2019 y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de encuestas. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado(a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicarán cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo, Elsa Zapata Pozo con número de DNI: 03381965, acepto participar en la investigación Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo – Pizarro año 2019, de la Srta. Anahí Marcia Pérez Morales.

Día: 29/04/2019


Elsa Zapata Pozo
GERENTE DE CENTRO FINANCIERO
Banco Falabella

ANEXO N° 3: CUESTIONAMIENTO PARA DETERMINAR LA DISCRIMINACIÓN LABORAL

Adaptado de Organización Internacional del Trabajo (2018)

Marque con un (X) la respuesta que considere la que más se adapta a su realidad, no hay respuestas buenas o malas.

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Considera usted que la organización le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente.					
2	Considera que en su centro de trabajo se gratifican los éxitos del grupo y sancionan en el caso de fracasos para el bien del equipo.					
3	Considera que la comunicación en su centro de trabajo se realiza correctamente.					
4	En su empresa les enseñan a respetar los principios de la no discriminación.					
5	Usted considera que existen malos tratos en la empresa donde labora, específicamente hechos de discriminación a usted y sus compañeros.					
6	Usted ha presenciado alguna forma de discriminación en su centro de trabajo.					
7	Conoce casos en su centro laboral de denuncias realizadas por discriminación de cualquier índole.					
8	Considera que existen desventajas de trabajar en un lugar donde se presenten diferentes aspectos relacionados a actos discriminatorios.					
9	Considera que existe una relación positiva entre la igualdad y el buen desempeño de los colaboradores en su lugar de trabajo.					
10	Relacionado al recurso humano, usted considera que al incorporar el principio de la no discriminación en las políticas en su lugar de trabajo será beneficioso para todos.					

11	Considera que los miembros del sindicato desempeñan bien sus funciones en su lugar de trabajo.					
12	Considera que hay relación entre la legislación nacional contra la discriminación y las normas internacionales del trabajo para la no discriminación.					
13	Usted piensa que hay relación entre el acoso sexual y la discriminación.					
14	Usted ha notado que existen muchas diferencias salariales entre mujeres y hombres. Es decir, los varones ganan más que las mujeres en su establecimiento.					
15	Considera discriminación que los integrantes del sindicato realicen denuncias investigando a sus compañeros por algún problema que se le haya suscitado con ellos.					

ANEXO N° 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
SANCHEZ MERCADO, BLANCA SOLEDAD	ASESORA DE CIENCIAS CECAT MARCIAL ACHARAN	Cuestionario para medir la discriminación laboral	Adaptado de Organización Internacional del Trabajo (2018)
Título del estudio: Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIME NSIO NES	Indicadores	ITEMS	Opcio nes de respue sta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organizaci ón		Suficiencia		Intencio nalidad		Consistencia		Cohere ncia		Metodo logía			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
Discriminación laboral	Personal	Satisfacción laboral	Considera usted que la organización le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
			Considera que en su centro de trabajo se gratifican los éxitos del grupo y sancionan en el caso de fracasos para el bien del equipo.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Considera que la comunicación en su centro de trabajo se realiza correctamente.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Problemas personales	En su empresa les enseñan a respetar los principios de la no discriminación.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Usted considera que existen malos tratos en la empresa donde labora, específicamente hechos de discriminación a usted y sus compañeros.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Protección a sus colaboradores		Usted ha presenciado alguna forma de discriminación en su centro de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
	Institucional	Protección a sus colaboradores	Conoce casos en su centro laboral de denuncias realizadas por discriminación de cualquier índole.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Considera que existen desventajas de trabajar en un lugar donde se presenten diferentes aspectos relacionados a actos discriminatorios.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Creación del Sindicato		Considera que existe una relación positiva entre la igualdad y el buen desempeño de los colaboradores en su lugar de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	

Estructural		la no discriminación en las políticas será beneficioso para todos.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
	Discriminación a través de las estructuras políticas	Considera que los miembros del sindicato desempeñan bien sus funciones en su lugar de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Considera que hay relación entre la legislación nacional contra la discriminación y las normas internacionales del trabajo para la no discriminación.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
	Discriminación a través de las estructuras físicas	Usted piensa que hay relación entre el acoso sexual y la discriminación.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Usted ha notado que existen muchas diferencias salariales entre mujeres y hombres. Es decir los varones ganan más que las mujeres en su establecimiento.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Considera discriminación que los integrantes del sindicato realicen denuncias investigando a sus compañeros por algún problema que se le haya suscitado con alguno de ellos.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓


Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 10/06/19	17862383		942266482
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
ZAVIETA CHAVEZ DANIEL	GERENTE GENERAL INVERSA	Cuestionario para medir la discriminación laboral	Adaptado de Organización Internacional del Trabajo (2018)
Título del estudio: Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología						
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B			
					Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre																						
Discriminación laboral	Personal	Satisfacción laboral	Considera usted que la organización le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓				
			Considera que en su centro de trabajo se gratifican los éxitos del grupo y sancionan en el caso de fracasos para el bien del equipo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
			Considera que la comunicación en su centro de trabajo se realiza correctamente.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
		Problemas personales	En su empresa les enseñan a respetar los principios de la no discriminación.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
			Usted considera que existen malos tratos en la empresa donde labora, específicamente hechos de discriminación a usted y sus compañeros.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Institucional	Protección a sus colaboradores	Usted ha presenciado alguna forma de discriminación en su centro de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
			Conoce casos en su centro laboral de denuncias realizadas por discriminación de cualquier índole.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
			Considera que existen desventajas de trabajar en un lugar donde se presenten diferentes aspectos relacionados a actos discriminatorios.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Creación del Sindicato	Considera que existe una relación positiva entre la igualdad y el buen desempeño de los colaboradores en su lugar de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Tejada Chavez Luis	S. A.	Cuestionario para medir la discriminación laboral	Adaptado de Organización Internacional del Trabajo (2018)
Título del estudio: Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIME NSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Discriminación laboral	Personal	Satisfacción laboral	Considera usted que la organización le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Considera que en su centro de trabajo se gratifican los éxitos del grupo y sancionan en el caso de fracasos para el bien del equipo.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Considera que la comunicación en su centro de trabajo se realiza correctamente.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Problemas personales	En su empresa les enseñan a respetar los principios de la no discriminación.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Usted considera que existen malos tratos en la empresa donde labora, específicamente hechos de discriminación a usted y sus compañeros.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Protección a sus colaboradores		Usted ha presenciado alguna forma de discriminación en su centro de trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Institucional	Protección a sus colaboradores	Conoce casos en su centro laboral de denuncias realizadas por discriminación de cualquier índole.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Considera que existen desventajas de trabajar en un lugar donde se presenten diferentes aspectos relacionados a actos discriminatorios.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Creación del Sindicato		Considera que existe una relación positiva entre la igualdad y el buen desempeño de los colaboradores en su lugar de trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Cabanillas Naño Sara	Docente / UNT / UCV	Cuestionario para medir la discriminación laboral	Adaptado de Organización Internacional del Trabajo (2018)
Título del estudio: Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIME NSIO NES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
Discriminación laboral	Personal	Satisfacción laboral	Considera usted que la organización le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
			Considera que en su centro de trabajo se gratifican los éxitos del grupo y sancionan en el caso de fracasos para el bien del equipo.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Considera que la comunicación en su centro de trabajo se realiza correctamente.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Problemas personales	En su empresa les enseñan a respetar los principios de la no discriminación.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Usted considera que existen malos tratos en la empresa donde labora, específicamente hechos de discriminación a usted y sus compañeros.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Protección a sus colaboradores		Usted ha presenciado alguna forma de discriminación en su centro de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
	Institucional	Protección a sus colaboradores	Conoce casos en su centro laboral de denuncias realizadas por discriminación de cualquier índole.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Considera que existen desventajas de trabajar en un lugar donde se presenten diferentes aspectos relacionados a actos discriminatorios.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Creación del Sindicato		Considera que existe una relación positiva entre la igualdad y el buen desempeño de los colaboradores en su lugar de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Martín Vergara, Joseph Anibal	Coord. Académico PFA-UCV	Cuestionario para medir la discriminación laboral	Adaptado de Organización Internacional del Trabajo (2018)
Título del estudio: Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIME NSIO NES	Indicadores	ITEMS	Opcio nes de respue sta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organizaci- ón		Suficiencia		Intencio- nalidad		Consistencia		Cohe- rencia		Metodo- logía			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
Discriminación laboral	Personal	Satisfacción laboral	Considera usted que la organización le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
			Considera que en su centro de trabajo se gratifican los éxitos del grupo y sancionan en el caso de fracasos para el bien del equipo.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Considera que la comunicación en su centro de trabajo se realiza correctamente.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Problemas personales	En su empresa les enseñan a respetar los principios de la no discriminación.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Usted considera que existen malos tratos en la empresa donde labora, específicamente hechos de discriminación a usted y sus compañeros.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Usted ha presenciado alguna forma de discriminación en su centro de trabajo.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
	Institucional	Protección a sus colaboradores	Conoce casos en su centro laboral de denuncias realizadas por discriminación de cualquier índole.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Considera que existen desventajas de trabajar en un lugar donde se presenten diferentes aspectos relacionados a actos discriminatorios.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Creación del Sindicato		Considera que existe una relación positiva entre la igualdad y el buen desempeño de los colaboradores en su lugar de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Morano Rodríguez Augusto	Docente UNT	Cuestionario para medir la discriminación laboral	Adaptado de Organización Internacional del Trabajo (2018)
Título del estudio: Discriminación y repercusión en la productividad de los colaboradores del Banco Falabella sucursal Trujillo-Pizarro año 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIME NSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Discriminación laboral	Personal	Satisfacción laboral	Considera usted que la organización le proporciona oportunidades para desarrollarse profesionalmente.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
			Considera que en su centro de trabajo se gratifican los éxitos del grupo y sancionan en el caso de fracasos para el bien del equipo.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Considera que la comunicación en su centro de trabajo se realiza correctamente.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Problemas personales	En su empresa les enseñan a respetar los principios de la no discriminación.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Usted considera que existen malos tratos en la empresa donde labora, específicamente hechos de discriminación a usted y sus compañeros.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Protección a sus colaboradores		Usted ha presenciado alguna forma de discriminación en su centro de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
	Institucional	Protección a sus colaboradores	Conoce casos en su centro laboral de denuncias realizadas por discriminación de cualquier índole.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Considera que existen desventajas de trabajar en un lugar donde se presenten diferentes aspectos relacionados a actos discriminatorios.			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
			Creación del Sindicato		Considera que existe una relación positiva entre la igualdad y el buen desempeño de los colaboradores en su lugar de trabajo.		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	

ANEXO N° 5: Base de datos Variable Discriminación

	D. PERSONAL							D. Institucional							D. Estructural							Total Discriminación	
	P1	P2	P3	P4	P5	D1		P6	P7	P8	P9	P10	D2		P11	P12	P13	P14	P15	D3			
ENTREVISTA 1	2	3	2	3	4	14	Medio	3	1	3	3	5	15	Medio	1	4	4	1	5	15	Medio	44	Medio
ENTREVISTA 2	2	4	4	3	5	18	Medio	3	5	4	5	5	22	Alto	2	4	4	2	4	16	Medio	56	Medio
ENTREVISTA 3	3	4	3	3	5	18	Medio	4	5	3	4	5	21	Alto	1	5	5	1	5	17	Medio	56	Medio
ENTREVISTA 4	3	3	2	3	3	14	Medio	3	2	4	3	4	16	Medio	2	2	3	2	5	14	Medio	44	Medio
ENTREVISTA 5	4	3	3	4	1	15	Medio	1	5	5	4	5	20	Alto	1	4	4	1	5	15	Medio	50	Medio
ENTREVISTA 6	4	2	4	4	4	18	Medio	2	1	5	2	4	14	Medio	2	3	4	2	5	16	Medio	48	Medio
ENTREVISTA 7	2	3	3	4	2	14	Medio	2	1	4	3	5	15	Medio	1	3	2	2	5	13	Medio	42	Medio
ENTREVISTA 8	2	2	3	4	2	13	Medio	4	1	4	5	5	19	Alto	2	3	2	1	5	13	Medio	45	Medio
ENTREVISTA 9	1	2	2	1	4	10	Bajo	5	1	4	3	2	15	Medio	5	2	5	1	5	18	Medio	43	Medio
ENTREVISTA 10	4	4	3	4	4	19	Alto	2	1	3	4	5	15	Medio	5	4	2	2	1	14	Medio	48	Medio
ENTREVISTA 11	2	4	3	4	1	14	Medio	2	2	4	4	4	16	Medio	1	4	2	1	5	13	Medio	43	Medio
ENTREVISTA 12	3	4	3	4	5	19	Alto	3	2	5	3	5	18	Medio	1	5	5	3	5	19	Alto	56	Medio
ENTREVISTA 13	3	4	3	4	4	18	Medio	2	3	3	4	4	16	Medio	4	4	3	2	1	14	Medio	48	Medio
ENTREVISTA 14	1	3	2	2	4	12	Medio	2	2	3	4	4	15	Medio	1	2	4	2	5	14	Medio	41	Medio

ANEXO N° 6: Población del Banco Falabella Sucursal Trujillo-Pizarro por Cargo

N°	CARGO
1	JEFE OPERATIVO
2	EJECUTIVO INTEGRAL
3	EJECUTIVO COMERCIAL ESPECIALISTA EN COBRANZAS
4	EJECUTIVO COMERCIAL
5	EJECUTIVO COMERCIAL
6	CAJERO
7	COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE CCFE
8	CAJERO
9	CAJERO
10	CAJERO SENIOR OPERATIVO
11	CAJERO
12	PROMOTOR
13	GERENTE DE SUCURSAL
14	EJECUTIVO COMERCIAL SENIOR COMERCIAL
15	ASISTENTE DE COBRANZA Y ATENCIÓN AL PÚBLICO