

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
ULACIT**

**ARTICULO CIENTÍFICO**

**“Diversidad del recurso humano en las empresas: estudio de casos y creación de un modelo para las empresas costarricenses”**

**PRESENTACION DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE MASTER EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**Evelyn Andrea Obando Zúñiga**

**9 de setiembre, 2005**

# RESUMEN

Objetivo general: Analizar los programas de diversidad de personal en las empresas trasnacionales como base para diseñar un modelo general de diversidad laboral que se aplique a las empresas costarricenses.

Abarca: investigación de literatura en temas de inmigración y diversidad laboral, consulta de estadísticas en organismos gubernamentales costarricenses y el análisis de casos internacionales.

El caso de los países avanzados nos enseña que el buen tratamiento y aprovechamiento de los diferentes grupos étnicos ha consolidado economías más fuertes, países más variados en cultura y costumbres y por ende más desarrollados gracias a la contribución de estos grupos.

Los resultados demuestran que la diversidad de recurso humano en las empresas es importante para el desarrollo de las economías locales.

# Qué es diversidad?

Cubre género, edad, lenguaje, etnia, antecedente cultural, orientación sexual, creencia religiosa y responsabilidad familiar. La forma en la cual la gente es diferente, como el nivel educacional, experiencias de vida, experiencia de trabajo, antecedente socio-económico, personalidad y estatus marital. La diversidad involucra el reconocimiento del valor individual de las diferencias y su manejo en el lugar de trabajo (Carr-Ruffino, 2000)



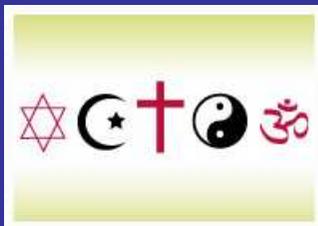
# Diversidad laboral, características

- Esta creciendo dentro de las organizaciones
- Crece por la construcción de alianzas globales, uniones y adquisiciones de las corporaciones
- Es mas obvio en países desarrollados (mas personal diverso y aprovechamiento de diferentes potencial, conocimiento y experiencias)
- El trabajo en equipo integra la integración de las personas
- Provee nuevos puntos de vista, experiencias y perspectivas acerca de los diversos temas que se abarcan en las organizaciones.

# Diversidad laboral, concepto

Incluye los principios de oportunidad de empleo igual.

Porque? Por la desventaja experimentada por grupos particulares de personas en el lugar de trabajo, incluyendo a mujeres, indígenas, gente con discapacidad, y aquellos que sufren de discapacidades de raza o de etnia.



# Diversidad laboral, razones

- Búsqueda de mejores oportunidades de trabajo, estudio, estatus económico
- Flujos migratorios, intercambios culturales
- Globalización



# **Programas de diversidad empresarial**

Debe de esta integrada con principios que incluyen todos los aspectos de la administración de recursos humanos, como planeamiento, selección, reclutamiento, evaluación de personal, capacitación y desarrollo, seguridad e higiene ocupacional y relaciones laborales.

# Programas de diversidad empresarial, beneficios

- Ampliación del número de candidatos potenciales para cubrir una vacante
- Aumento de la diversidad en el puesto de trabajo (organización más flexible, más abierta al cambio, con una cultura empresarial más rica y plural)
- Permite que la organización pueda entender y comunicarse con más éxito con la diversidad de clientes.
- Mejora de la productividad (más valoración y equidad)
- Mejora de las relaciones interpersonales y de la comunicación
- Aumento de las posibilidades de desarrollo profesional de los empleados
- Menor rotación de empleados (disminución de costes de selección y formación)

# Estudios de caso: Dell

Operaciones en 30 países, 61,400 empleados

## **Características del programa:**

- Consejo del Programa Global de Diversidad
- Reclutamiento y contratación de personal diverso
- Capacitación
- Grupo de apoyo para empleados
- Búsqueda de proveedores diversos

# Estudios de caso: Citigroup Inc.

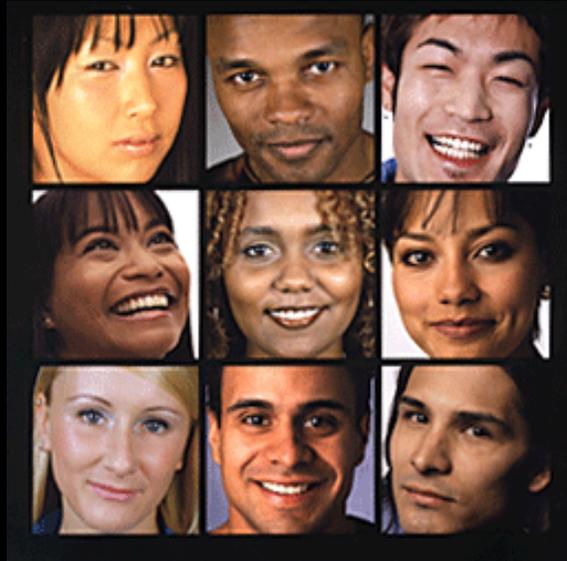
Operaciones en 100 países y más de  
275,000 empleados

Esfuerzos en:

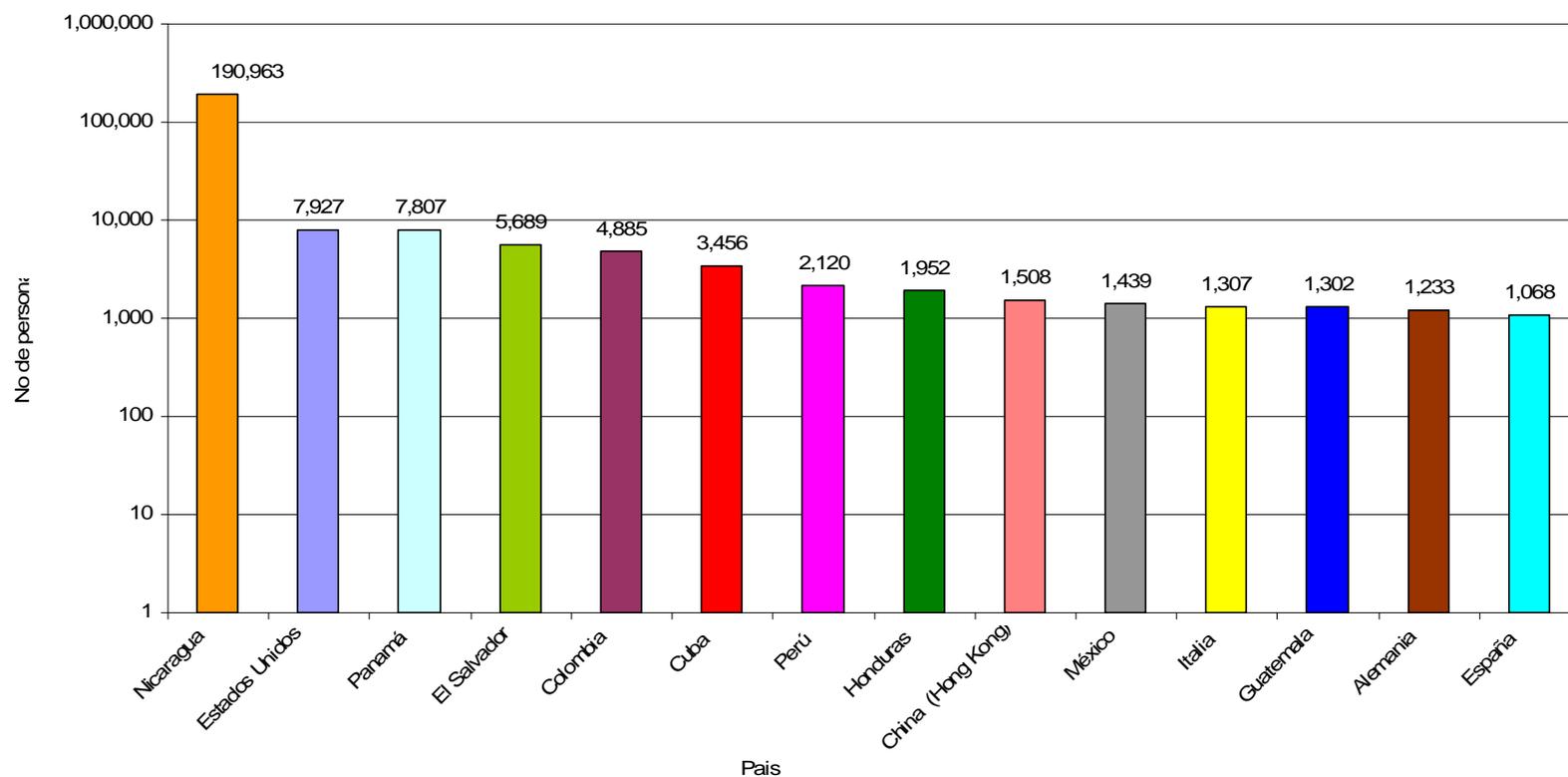
- Reclutamiento y selección de personal
- Capacitación
- Celebración de las raíces de los empleados
- Grupos “redes” de empleados

# La diversidad en Costa Rica

Como estamos en el tema?



# Población extranjera según país de origen, 2000



**Figura 2. Poblacion extranjera segun pais de origen.**  
**Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2000**

# Población extranjera y lugar de residencia, 2000

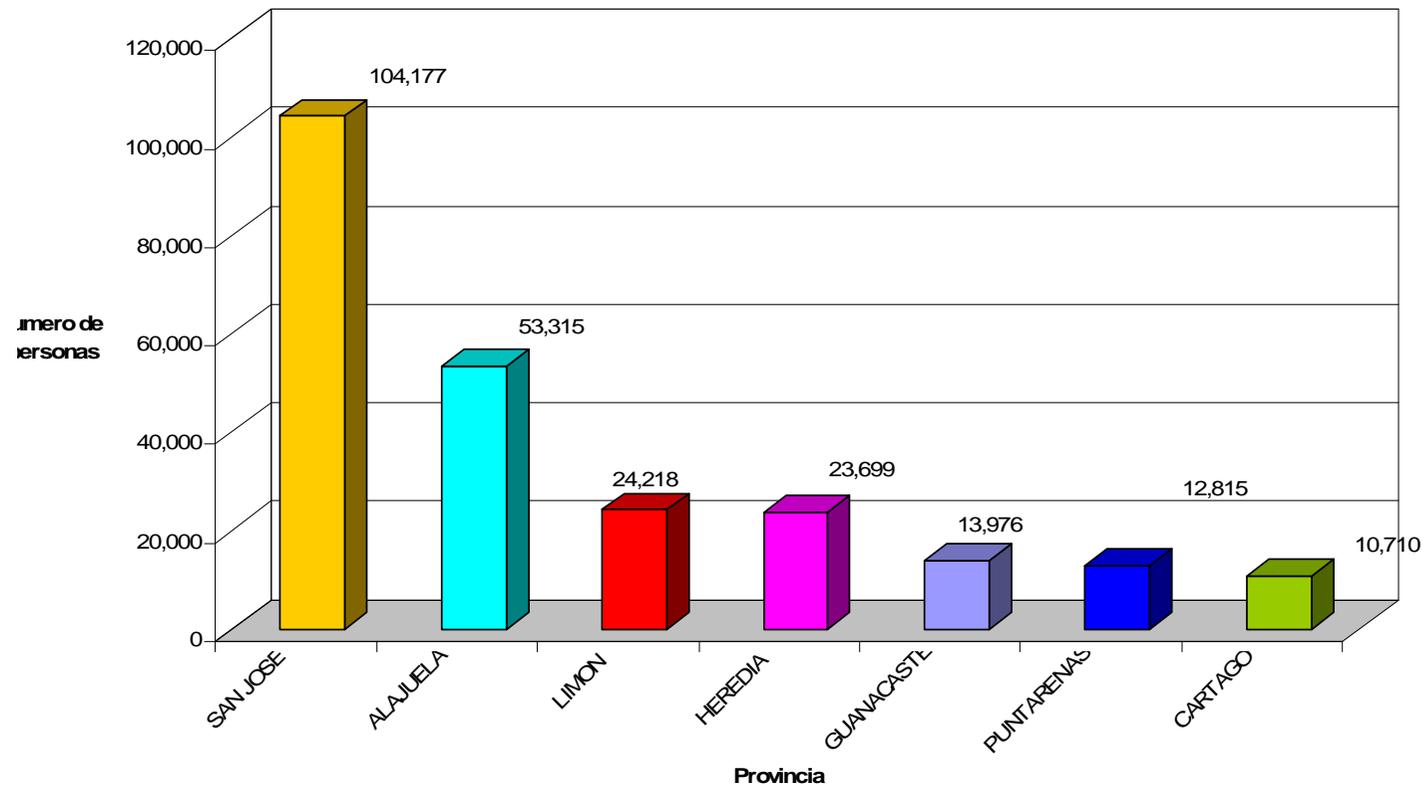


Figura 3. Población extranjera y el lugar de residencia en Costa Rica 2000  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos

# Población total Costa Rica, 2000

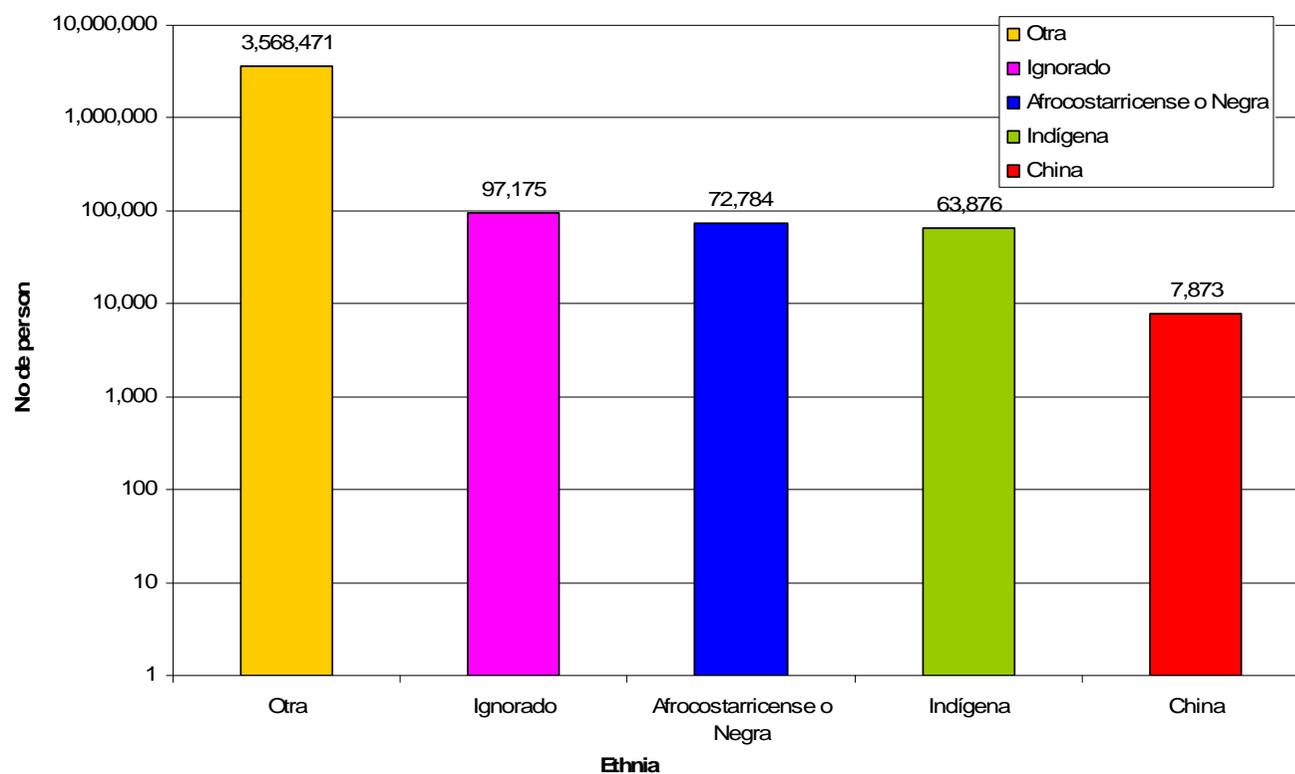


Figura 6. Población total por etnia  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2000.

# Población: indígenas, 2000

**Figura 4**  
**POBLACIÓN TOTAL INDÍGENA Y NO INDÍGENA SEGÚN UBICACIÓN**  
**GEOGRÁFICA**

<i>Ubicación</i>	<i>Población total</i>	<i>Indígenas</i>	<i>No indígenas</i>	<i>Porcentaje</i>	
				<i>Indígena</i>	<i>No indígena</i>
Costa Rica <sup>(1)</sup>	3.810.179	63.876	3.746.303	1,7%	98,3%
Territorios Indígenas <sup>(2)</sup>	33.128	27.041	6.087	81,6%	18,4%
Periferia de los territorios <sup>(3)</sup>	195.295	11.641	183.654	6,0%	94,0%
Resto del País <sup>(4)</sup>	3.581.756	25.194	3.556.562	0,7%	99,3%

**Fuente:** INEC. Solano Elizabeth. La Población Indígena en Costa Rica según el Censo 2000.

<sup>(1)</sup> Incluye población indígena en: territorios indígenas, en la periferia y en el resto del país.

<sup>(2)</sup> No incluye la población indígena de las Reservas recién creadas (China Kicha y Altos de San Antoni

<sup>(3)</sup> Distritos y cantones aledaños

<sup>(4)</sup> Incluye población indígena nacional y extranjera (nicaraguense, peruanos, colombianos, panameños y ecuatorianos entre otras nacionalidades)

# Población discapacitada en Costa Rica, 2000

## DISCAPACIDAD

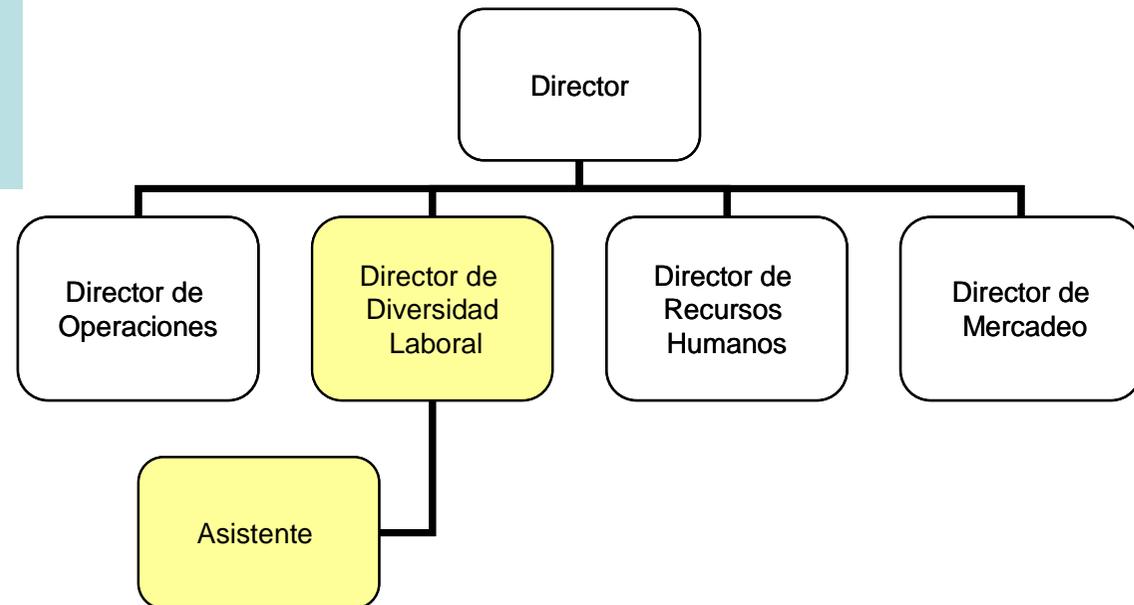
Residencia y Sexo	Población Total	<b>Población con Discapacidad</b>	Ceguera Parcial o Total	Sordera Parcial o Total	Retardo Mental	Parálisis o Amputación	Trastorno Mental	Otra	No Tiene
<b>COSTA RICA</b>	<b>3.810.179</b>	<b>203.731</b>	<b>62.556</b>	<b>26.235</b>	<b>18.880</b>	<b>28.119</b>	<b>12.729</b>	<b>55.212</b>	<b>3.606.448</b>
Hombres	1.902.614	<b>105.271</b>	32.784	15.178	10.899	15.779	7.288	23.343	1.797.343
Mujeres	1.907.565	<b>98.460</b>	29.772	11.057	7.981	12.340	5.441	31.869	1.809.105

# PROPUESTA PARA LAS EMPRESAS COSTARRICENSES



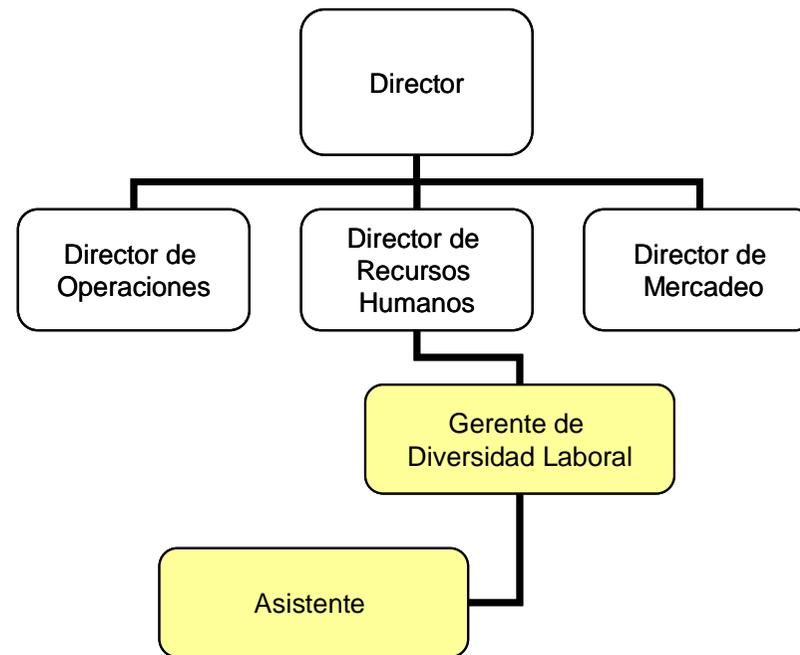
# Propuesta para las empresas, organización

Empresa grande de 1,000 o más empleados.



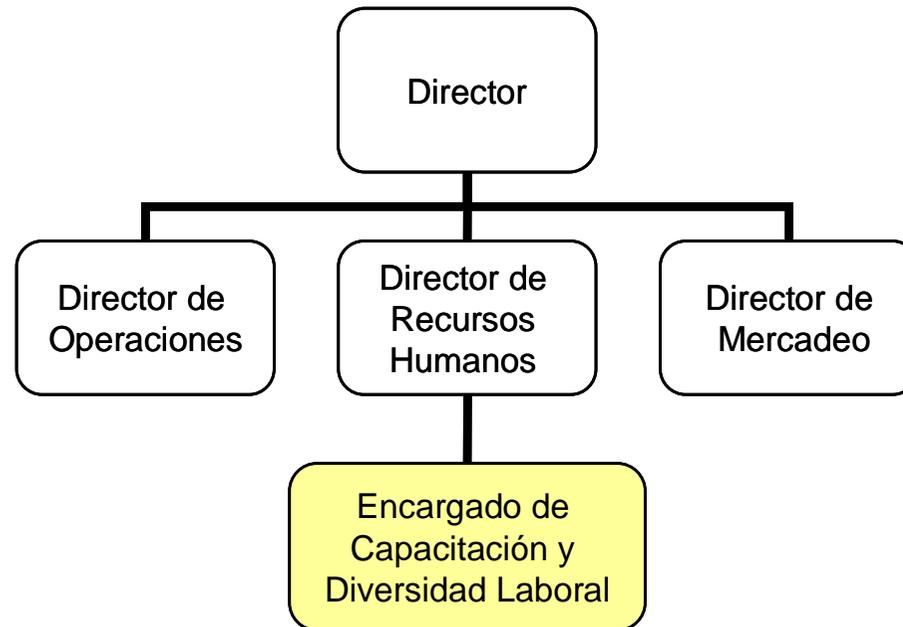
# Empresas medianas

Empresas medianas  
entre 1,000 y 400  
empleados



# Empresas de menos de 400 personas

Empresas de  
menos de 400  
personas





# Proyectos a corto plazo

- **Capacitaciones:**

“Entendiendo la diversidad”, “Porque la diversidad nos hace ser mejores?”, “Aprendiendo a respetar nuestras diferencias” , “Trabajo en equipo” , “Mejorando la comunicación entre nosotros”, “Código de ética y conducta” , “Conociendo las étnias y grupos presentes en nuestra empresa”.

# Proyectos a corto plazo

- Reclutamiento: enfocarlo en personas indígenas, personas con diferente preferencia sexual, personas discapacitadas, personas de la tercera edad, mujeres, asiáticos, afro caribeños y extranjeros residiendo legalmente en el país.
- Puede ser realizado en ferias universitarias, ferias profesionales.

# Proyectos a corto plazo

- **Apoyo a proveedores:**

Proyecto desarrollado en coordinación con el Departamento de Compras para apoyar a los proveedores mas pequeños o a la Pequeña y Mediana Empresa (PYME) y a todas aquellas empresas en las cuales los propietarios son personas discapacitadas, mujeres, adultos mayores o indígenas.

**OTROS:** apoyo a jóvenes estudiantes, mejoramiento de la comunicación interna y creación de un comité de diversidad laboral.



# Proyectos a largo plazo

- **Eventos de reconocimiento de etnias y de grupos diversos:**

Intención: educar a todo el personal acerca de un grupo étnico específico ya sean los afro caribeños, asiáticos, indígenas, los países o continentes que mas estén presentes en la empresa (Nicaragua, Colombia, Panamá, China o según corresponda), reconocer la importancia de emplear a personas con discapacidades y a no discriminar a las personas por su preferencia sexual, de credo, por la edad, etc.

Actividades: Con todos los grupos presentes se puede cubrir un año entero de actividades. Se realizarán charlas, talleres, conferencias, exposiciones culturales y de arte, conciertos, etc.

# Proyectos a largo plazo

- **Encuesta de opinión:**

Para conocer las opiniones del personal en temas como bienestar social, beneficios, condiciones de trabajo, relaciones de trabajo, seguridad el puesto de trabajo, etc.

Hacerlas por lo menos cada dos o tres años.

Se debe de subcontratar a una empresa externa para que la aplique y brinde los resultados de la evaluación para asegurar una transparencia en el proceso de análisis.

Son importantes para las áreas de recursos humanos y los departamentos.

Poner en acción los consejos, sugerencias, quejas y opiniones de sus empleados y para ver introspectivamente los errores que la empresa tiene.

# Proyectos a largo plazo

## **OTROS:**

Becas de estudio total o parcial para los hijos de empleados con bajos recursos y minorías,  
Proyectos comunitarios.



# Muchas gracias por su tiempo y atención!

## **I'm different.**

Because I don't own a TV.  
I'd rather watch people, or read.  
I'm a teacher and I wouldn't live anywhere but here.



## **I'm new.**

To rollerblading.  
My family moved to BC from Ontario last year.  
My new school is sweet and my friends are awesome.



## **I'm unusual.**

I like to eat ice cream with a fork.  
But get to know me and you'll see we have a lot in common too.

