

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS CON ENFASIS EN  
RECURSOS HUMANOS**

**Tesina para optar por el grado académico de Bachillerato en  
Administración de Negocios con énfasis en Recursos  
Humanos**

**Influencia de la diversidad e inclusión en el  
desempeño de los colaboradores de la empresa  
Hewlett Packard Enterprise en la zona Franca  
Americas en Heredia, 2018**

**Sustentante:  
Grettel Alfaro Jiménez**

**Tutora: M.Sc. Susana Araya Zamora**

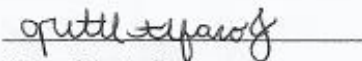
**San José, Costa Rica**

# DECLARACIÓN JURADA

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Grettel Alfaro Jiménez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1202-650 egresado de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de bachiller, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Influencia de la diversidad e inclusión en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise en la zona Franca Americas en Heredia, 2018, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 19 días del mes de Noviembre del año dos mil catorce.



Firma del estudiante

Cédula 1-1202-650

## CARTA DE APROBACIÓN TUTORA

### CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

San José, 16 de noviembre del 2018

**Señores**

**Universidad Hispanoamericana**

**Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**

Estimados señores:

El estudiante **Grettel Alfaro Jiménez**, cédula de identidad número 1-1202-0650 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "INFLUENCIA DE LA DIVERSIDAD E INCLUSION EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HEWLETT PACKARD ENTERPRISE EN LA ZONA FRANCA AMERICAS EN HEREDIA, 2018", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**M.Sc. Susana Araya Zamora**  
Cédula identidad N. 4-0140-0573  
Carné Colegio Profesional N° 011457

# CARTA DE APROBACIÓN LECTOR

## CARTA DE LECTOR

Heredia, 12 de diciembre 2018

Universidad Hispanoamericana  
Sede Heredia  
Carrera Administración de Negocios  
Énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores : La estudiante Grettel Alfaro Jiménez, cédula de identidad número 112020650 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Influencia de la diversidad e inclusión en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise en la zona Franca Américas en Heredia, 2018.

Lo anterior para obtener el grado de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



MBA. Milena Sotela R.  
Cédula 1-573-526

# CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO

## Carta de filólogo

11 de diciembre , 2018.

Señores  
Universidad Hispanoamericana  
Presente

Estimados señores:

El suscrito Edith Raissa Pizarro Alfaro con cédula de identidad número 4 0178 0133, profesional en Filología, hace constar que revisó el documento denominado **"Influencia de la diversidad e inclusión en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise en la zona Franca Americas en Heredia, 2018"**, de la estudiante **Grettel Alfaro Jiménez**, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionadas con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción, entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas quedando de conformidad con lo pactado.

Atentamente,



**Edith Raissa Pizarro Alfaro**

**Código del Colegio 35554**



# ÍNDICE DE CONTENIDO

CARTA DE APROBACIÓN TUTORA.....	xi
CARTA DE APROBACIÓN LECTOR.....	xii
CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO.....	xiii
DECLARACIÓN JURADA.....	xiv
DEDICATORIA.....	xv
AGRADECIMIENTOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.1.1. Antecedentes del problema.....	21
1.1.2. Problematización del problema.....	23
1.1.3. Justificación del problema.....	24
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.3.1. Objetivo general.....	26
1.3.2. Objetivos específicos.....	27
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	28
1.4.1. Alcances.....	28
1.4.2. Limitaciones.....	28
1.5. APORTE DEL INVESTIGADOR.....	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	30
2. CONTEXTO HISTÓRICO.....	31
2.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN O COMUNIDAD.....	31
2.1.1. Historia de Hewlett Packard Enterprise.....	31
2.1.2. Misión.....	33
2.1.3. Visión.....	33
2.1.4. Estrategia de lugar de trabajo.....	33
2.1.5. Valores.....	34
2.1.6. Ubicación geográfica.....	34
2.2. CONTEXTO TEORICO CONCEPTUAL.....	36

2.2.1. Diversidad e inclusión .....	36
2.2.1.1. Concepto de Diversidad .....	36
2.2.1.2. Tipos de Diversidad.....	37
2.2.1.3. Concepto de Discriminación.....	40
2.2.1.3.1. Concepto de Acoso Laboral o mobbing .....	41
2.2.1.4. Concepto de Inclusión.....	42
2.2.1.5 Plan Nacional de Inclusión Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica.....	43
2.2.1.6 Reforma procesal laboral .....	45
2.2.1.7 Importancia de aplicar la diversidad e inclusión .....	47
2.2.2. Desempeño Laboral.....	49
2.2.2.1 Concepto de desempeño Laboral .....	49
2.2.2.2. Factores del desempeño .....	50
2.2.2.3. Evaluación y su importancia.....	51
2.2.3. Proceso de reclutamiento y selección del personal .....	52
2.2.4 Declaración de San José .....	54
2.3. INVESTIGACIONES RELACIONADA CON EL TEMA DE INVESTIGACIÓN	58
2.3.1. Investigaciones Internaciones .....	58
2.3.2. Investigaciones Nacionales.....	60
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	63
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	64
3.1.1. Finalidad (teórica y/o aplicada).....	64
3.1.2. Dimensión temporal (Transversal / longitudinal).....	65
3.1.3. Marco (Mega-macro- micro) .....	66
3.1.4. Naturaleza (Cuantitativa / Cualitativa) .....	67
3.1.5. Carácter (Exploratoria, Descriptiva, Correlacional o Explicativa).....	68
3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN .....	69
3.2.1. Fuentes de primera mano.....	69
3.2.2. Fuentes de segunda mano .....	70
3.2.3. Fuentes de tercera mano.....	72
3.3. POBLACIÓN Y SELECCIÓN DEL MUESTREO .....	73
3.3.1. Población .....	73
3.3.2. Probabilística .....	73
3.3.3. No probabilístico.....	73
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.....	75

3.4.1. La observación .....	75
3.4.2. La entrevista .....	76
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	77
3.5.1. Definición conceptual, operativa e instrumental de la diversidad .....	77
3.5.1.1. Definición conceptual.....	77
3.5.1.2. Definición operativa .....	77
3.5.1.3. Definición instrumental .....	78
3.5.2. Definición conceptual, operativa e instrumental del proceso de reclutamiento.....	78
3.5.2.1. Definición conceptual.....	78
3.5.2.2. Definición operativa .....	78
3.5.2.3. Definición instrumental .....	79
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	84
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	85
4.2. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	85
4.3. TIPOS DE GRÁFICOS .....	85
4.4. ANÁLISIS DE DATOS.....	86
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	120
BIBLIOGRAFÍA .....	127
GLOSARIO.....	133
ANEXOS .....	137

## ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen #1 Edificio de Hewlett Packard Enterprise.....	35
Imagen #2 Entrada principal.....	35
Imagen #3 Plan Nacional de Plan Nacional de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad en Costa Rica.....	44
Imagen #4 Beneficios de una adecuada gestión de la diversidad.....	48

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro #1 Fuentes de segunda mano.....	70
Cuadro #2 Fuentes de tercera mano.....	72
Cuadro #3 Operacionalización de las variables.....	80
Cuadro #4 Objetivo 1.....	121
Cuadro #5 Objetivo 2.....	123
Cuadro #6 Objetivo 3.....	125

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1 Sexo registral.....	86
Tabla #2 Edad.....	87
Tabla #3 Nacionalidad.....	88
Tabla #4 ¿Usted ha aplicado a algún proceso de reclutamiento en HPE desde que la Reforma Procesal Laboral está vigente (Julio 2017)?.....	89
Tabla #5 En el proceso de reclutamiento, ¿usted cree que HPE utiliza alguno de los siguientes aspectos catalogados por la ley como discriminatorios?.....	90
Tabla #6 ¿Usted ha aplicado a algún puesto de trabajo en HPE donde lo hayan rechazado por algún tipo de discriminación?.....	92
Tabla #7 ¿Usted sabe si HPE contrata personas con algún tipo de discapacidad?...94	
Tabla #8 ¿Usted sabe si HPE contrata personas con diferente orientación sexual?..95	
Tabla #9 ¿Usted sabe si HPE contrata personas de diferente raza?.....96	
Tabla #10 ¿Sabe usted si HPE contrata personas mayores de 45 años?.....97	
Tabla #11 ¿Usted considera que HPE busca un ambiente diverso e inclusivo cuando contrata personal?.....	98
Tabla #12 ¿Realiza la compañía actividades a favor de la diversidad e inclusión?..100	
Tabla #13 ¿Ha participado usted de alguna actividad a favor de la diversidad e inclusión organizada por HPE?.....	101
Tabla #14 ¿Cuenta HPE con un proceso para que los colaboradores puedan denunciar actos de discriminación o abuso?.....	103
Tabla #15 ¿Es usted un miembro activo de algún Employee Resource Group (ERG)?.....	105
Tabla #16 ¿Está usted de acuerdo que HPE realice actividades a favor de la diversidad e inclusión?.....	107
Tabla #17 ¿Qué tipo de actividades le gustaría a usted que HPE realice para fomentar la diversidad e inclusión?.....	109

Tabla #18 ¿Considera usted que es tratado con respeto en HPE?.....	111
Tabla #19 ¿HPE crea un ambiente donde todas las personas pueden tener éxito?.....	112
Tabla #20 ¿Usted cree que promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa mejora el clima organizacional?.....	113
Tabla #21 ¿Cómo se siente usted en una compañía que promueva la diversidad e inclusión?.....	114
Tabla #22 ¿Considera usted que promover la diversidad e inclusión en la compañía, mejora el desempeño de los colaboradores?.....	116
Tabla #23 ¿Considera usted que promover la diversidad en inclusión en la compañía, afecta negativamente el desempeño de los colaboradores?.....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1 Sexo registral.....	86
Gráfico #2 Edad.....	87
Gráfico #3 Nacionalidad.....	88
Gráfico #4 ¿Usted ha aplicado a algún proceso de reclutamiento en HPE desde que la Reforma Procesal Laboral está vigente (Julio 2017)?.....	89
Gráfico #5 En el proceso de reclutamiento, ¿usted cree que HPE utiliza alguno de los siguientes aspectos catalogados por la ley como discriminatorios?.....	90
Gráfico #6 ¿Usted ha aplicado a algún puesto de trabajo en HPE donde lo hayan rechazado por algún tipo de discriminación?.....	92
Gráfico #7 ¿Usted sabe si HPE contrata personas con algún tipo de discapacidad?...94	
Gráfico #8 ¿Usted sabe si HPE contrata personas con diferente orientación sexual?.....	95
Gráfico #9 ¿Usted sabe si HPE contrata personas de diferente raza?.....	96
Gráfico #10 ¿Sabe usted si HPE contrata personas mayores de 45 años?.....	97
Gráfico #11 ¿Usted considera que HPE busca un ambiente diverso e inclusivo cuando contrata personal?.....	98
Gráfico #12 ¿Realiza la compañía actividades a favor de la diversidad e inclusión?.....	100
Gráfico #13 ¿Ha participado usted de alguna actividad a favor de la diversidad e inclusión organizada por HPE?.....	101
Gráfico #14 ¿Cuenta HPE con un proceso para que los colaboradores puedan denunciar actos de discriminación o abuso?.....	103
Gráfico #15 ¿Es usted un miembro activo de algún Employee Resource Group (ERG)?.....	105
Gráfico #16 ¿Está usted de acuerdo que HPE realice actividades a favor de la diversidad e inclusión?.....	107

Gráfico #17 ¿Qué tipo de actividades le gustaría a usted que HPE realice para fomentar la diversidad e inclusión?.....	109
Gráfico #18 ¿Considera usted que es tratado con respeto en HPE?.....	111
Gráfico #19 ¿HPE crea un ambiente donde todas las personas pueden tener éxito?.....	112
Gráfico #20¿Usted cree que promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa mejora el clima organizacional?.....	113
Gráfico #21 ¿Cómo se siente usted en una compañía que promueva la diversidad e inclusión?.....	114
Gráfico #22 ¿Considera usted que promover la diversidad e inclusión en la compañía, mejora el desempeño de los colaboradores?.....	116
Gráfico #23 ¿Considera usted que promover la diversidad en inclusión en la compañía, afecta negativamente el desempeño de los colaboradores?.....	118

## DEDICATORIA

Deseo dedicar este proyecto a mi hija Brenda, quien es mi gran inspiración en la vida y me impulsa cada día para esforzarme al máximo. Quiero ser un ejemplo para mi hija y demostrarle que aunque esta carrera ha sido un viaje largo, finalmente lo logré.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primero a Dios, por permitirme estar aquí y por la salud que me ha dado para poder cumplir un logro académico más.

En segundo lugar quiero agradecer a mi novio, quien me ha acompañado durante mi carrera y me ha apoyado incondicionalmente.

Por último, agradezco infinitamente a mis padres, quienes me enseñaron a ser la mujer que hoy soy.

# INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se pretende investigar la importancia que tiene la diversidad e inclusión laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise.

Hoy en día existen muchas empresas globales ubicadas en diferentes países, lo cual les permite incluir personal muy diverso y cumplir con el derecho de igualdad y la no discriminación. Ejercer estas prácticas le puede generar resultados muy positivos a las empresas.

A continuación se detallan los cinco capítulos que conforman esta investigación:

**Capítulo I:** este capítulo contempla el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos de la investigación, los alcances y limitaciones.

**Capítulo II:** este capítulo presenta los antecedentes de la empresa Hewlett Packard Enterprise y el contexto teórico conceptual, donde se contempla definiciones relacionadas con la diversidad, inclusión y desempeño laboral.

**Capítulo III:** se encuentra el Marco Metodológico donde se describe el tipo de investigación, los sujetos y fuentes de información, selección del muestreo, las técnicas e instrumentos para recolectar la información y la operacionalización de las variables.

**Capítulo IV:** en este capítulo se encuentra el análisis e interpretación de datos; en este capítulo se muestra la tabulación y los gráficos de los datos con el fin de mostrar la interpretación de cada uno de los resultados.

**Capítulo V:** se presentan las conclusiones obtenidas y las recomendaciones brindadas con la finalidad de contemplar lo propuesto en los objetivos de la investigación.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación se lleva acabo con los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise, ubicada en la Zona Franca Américas, en la provincia de Heredia, durante el segundo cuatrimestre del 2018.

### 1.1.1. Antecedentes del problema

Los estudiantes Cardona, Posada, Barreto y Orozco (2017) citan:

En este sentido exponen que la diversidad cultural y su gestión efectiva dentro de las organizaciones puede traer beneficios en seis contextos: retorno a la inversión de los costos de gestionar la diversidad, atracción y retención de talento diverso, mercadeo gracias al conocimiento y la sensibilidad cultural frente a otros mercados, creatividad por la variedad de perspectivas y la tendencia a buscar nuevas formas de hacer las cosas, resolución de problemas y flexibilidad organizacional. (p.47)

Arredondo, Velázquez y García (2013) nos dicen que:

Por otra parte, la falta de flexibilidad y diversidad laboral afecta el trabajo de las mujeres (pero no exclusivamente a ellas) y también a la organización, ya que pierde el talento y la experiencia que han adquirido, tanto en tu preparación académica como en su experiencia laboral. (p.162)

La creciente aparición de empresas globales que operan en diferentes países, posibilita que sus Recursos Humanos puedan integrarse. “La mayor parte de las compañías multinacionales, administran unidades de negocios fuertemente integradas entre sí y situadas en decenas de países” (Heller, 2012, p.71).

Corrales (2015) nos menciona que:

Las relaciones laborales no se eximen de este tipo de situaciones, donde en cualquiera de sus etapas (pre contractual, desarrollo o finalización del contrato), se pueden llegar a general conductas de separación, aislamiento, acoso laboral u hostigamiento sexual, surgidas precisamente por condiciones personales. (p.3)

Segura comenta que:

El PNUD (Programa de Naciones Unidad para las Naciones, 2013) indica que Costa Rica es un país que cuenta con un marco jurídico que ofrece proteger los derechos humanos de los costarricenses, y como país democrático ha establecido normas jurídicas y leyes contra la discriminación laboral y el acosa laboral. (p.5)

### **1.1.2. Problematización del problema**

Como resultado de la problematización se enuncia el problema de investigación, el cual generalmente se formula a manera de pregunta(s) en forma clara y sin ambigüedades (Hernández, Fernández y Baptista: 48).

La diversidad no es un tema desconocido. Hoy en día existe una mayor tolerancia a la diferencia, sin embargo, es un camino largo que a nivel de Costa Rica, aún le falta mucho por recorrer. Se debe hacer conciencia en las personas que debemos respetar las diferencias de cada persona. Es por ello que durante esta investigación surjan preguntas adicionales tales como ¿Cómo hacen las empresas para adaptar políticas de diversidad? ¿Qué pasa si alguna de estas políticas afecta las creencias religiosas de otras personas?

### **1.1.3. Justificación del problema**

(Sampieri, Fernández y Baptista), (2014) dice que. “La justificación de la investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p.40).

El tema de la diversidad e inclusión laboral me despierta un gran interés y considero de gran importancia que todas las empresas conozcan acerca del tema. La diversidad e inclusión dentro de una organización se trata de crear una cultura organizacional lo suficientemente fuerte como para comprender las diferencias de las personas.

El derecho a la igualdad y la no discriminación, son principios básicos de los derechos humanos, consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos; la dignidad, la igualdad y la no discriminación son intrínsecas a cada persona, y no deben verse afectadas por su sexo, orientación sexual, identidad de género, entre otros atributos.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Cómo influye la diversidad e inclusión laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise ubicada en la Zona Franca Américas en Heredia, 2018?**

### 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos de la investigación señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio (Sampieri et al. 2014).

#### 1.3.1. Objetivo general

Un objetivo general debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación (Bernal, 2015).

Los objetivos generales se formulan para ser logrados a largo plazo e indican conductas no especificadas. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) (2018).

La función principal de todo objetivo general es formular el propósito de la investigación (INA) (2018).

El objetivo general de esta investigación es:

**Analizar la influencia de la diversidad e inclusión laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise durante el segundo cuatrimestre del 2018.**

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Los objetivos específicos se desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general (Bernal, 2015).

Los objetivos específicos de esta investigación son los siguientes:

- 1. Investigar si el proceso de reclutamiento en Hewlett Packard Enterprise cumple con la Reforma Procesal Laboral.**
- 2. Conocer las actividades que realiza Hewlett Packard Enterprise a favor de la diversidad e inclusión.**
- 3. Determinar si un ambiente diverso e inclusivo afecta el desempeño laboral de forma positiva o negativa a los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise.**
- 4. Elaborar recomendaciones que ayuden a mejorar el manejo de diversidad e inclusión en la empresa Hewlett Packard Enterprise.**

## **1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1. Alcances**

La investigación abarca a la empresa Hewlett Packard Enterprise, ubicada en la Zona Franca Américas, en Heredia, durante el segundo cuatrimestre del 2018, y beneficiará a los colaboradores de la misma empresa.

### **1.4.2. Limitaciones**

Esta investigación no presentó limitaciones.

## **1.5. APORTE DEL INVESTIGADOR**

Con la siguiente investigación se pretende analizar la influencia de la diversidad e inclusión laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise, para poder comprender su importancia, no solo para esta empresa, sino para los beneficios que puede generarle a otras empresas que deseen ser diversas e inclusivas.

Hoy en día el tema de la diversidad e inclusión ha empezado a tomar más importancia en el mundo laboral. Cada vez son más empresas que se suman a esta práctica y que desean conseguir una excelente oportunidad para obtener un mayor desarrollo y beneficios.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2. CONTEXTO HISTÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN O COMUNIDAD**

#### **2.1.1. Historia de Hewlett Packard Enterprise**

Hewlett-Packard pasó de ser una operación de dos personas (Bill Hewlett y Dave Packard) en 1939 a la actual central de TI. HP experimentó un notable crecimiento y reveses ocasionales

Empleó a 166 personas, acababa de completar una instalación de fabricación de última generación de 21,000 pies cuadrados (1,951 metros cuadrados) y mostró ingresos de \$ 2,2 millones (EE. UU.). Las políticas progresivas, incluidas las bonificaciones de los empleados, el seguro de salud y las oportunidades educativas, generaron una feroz lealtad de la empresa, alta productividad e intenso interés entre los competidores.

Los ingresos de la compañía en 1975 se habían elevado a \$981 millones, con ingresos no estadounidenses superiores a los de Estados Unidos, y las filas de empleados en todo el mundo se habían expandido a más de 30,000. HP estaba bien establecida en Europa y las fuerzas estaban a punto de ponerse en marcha para convertir a HP en la primera compañía de tecnología de Occidente en ingresar a China.

Durante la mayor parte de los años 90, HP tuvo tasas de crecimiento del 20 por ciento pero, al final de la década, se tomó la decisión de escindir sus negocios de pruebas y componentes para formar una nueva compañía, Agilent Technologies.

Ahora, a la vanguardia del siglo XXI, HP se está enfocando en simplificar las experiencias tecnológicas para todos sus clientes, desde los consumidores individuales hasta las empresas más grandes. Con una cartera que abarca impresión, computación personal, software, servicios e infraestructura de TI, HP se encuentra entre las compañías de TI más grandes del mundo.

Hoy en día Hewlett Packard Enterprise está acelerando la innovación en una era de disrupción digital. Su estrategia es ser el proveedor líder de la industria de TI híbrida, basada en la infraestructura segura, de próxima generación definida por software que ejecutará los centros de datos de los clientes hoy, se unirá a entornos de múltiples nubes y potenciará la ventaja inteligente emergente que generará aplicaciones de campus, sucursales e Internet industrial de las cosas (IoT) en las próximas décadas, todas entregadas a través de una capacidad de servicios de primer nivel.

### **2.1.2. Misión**

Ofrecer estrategias, soluciones y servicios inmobiliarios de gran impacto que permitan las estrategias y objetivos comerciales de Hewlett Packard Enterprise.

### **2.1.3. Visión**

Ser un lugar de trabajo innovador que atrae a los empleados a la oficina y proporciona un entorno de trabajo eficaz y colaborativo.

### **2.1.4. Estrategia de lugar de trabajo**

Consulta y planificación de la demanda de los requisitos del lugar de trabajo de Hewlett Packard Enterprise y entrega de experiencia integrada en el lugar de trabajo a través de la asociación con otras organizaciones de Hewlett Packard Enterprise, que incluyen recursos humanos, TI y seguridad global.

### **2.1.5. Valores**

Compañerismo: creemos en el poder de la colaboración: construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes, nuestros socios y entre nosotros mismos.

Acción: nunca nos quedamos quietos, aprovechamos todas las oportunidades.

Innovar: nos impulsa a innovar, creando avances prácticos y revolucionarios.

### **2.1.6. Ubicación geográfica**

La Zona Franca Américas está ubicada en el parque empresarial American Free Zone en barrio La Rusia en la Aurora de Heredia, Costa Rica.

Servicios que brinda la Zona Franca a sus empleados.

- Servicio de alimentación
- Servicios de sala de conferencia
- Eliminación confidencial de residuos
- Herramientas ergonómicas
- Eliminación de residuos peligrosos
- Campañas de reciclaje

Imagen #1 Edificio de Hewlett Packard Enterprise



Fuente: Elaboración propia, 2018

Imagen #2 Entrada principal



Fuente: Elaboración propia, 2018

## **2.2. CONTEXTO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Diversidad e inclusión**

#### **2.2.1.1. Concepto de Diversidad**

La diversidad es lo que nos hace únicos, porque incluye antecedentes, personalidad, experiencias de vida y creencias. Es una combinación de las diferencias visibles e invisibles que dan forma a nuestra visión del mundo y enfoque (Abrams, 2014).

La idea central de la diversidad es el máximo aprovechamiento del potencial ofrecido por grupos heterogéneos, es decir, diversos en cuanto a sexo, edad, etnia, nacionalidad, orientación sexual, entre otros.

Hoy además se considera la diversidad como una ventaja competitiva, que incluye culturas, estilos, destrezas, educación, y formas de ver el mundo. Esto se convierte en una oportunidad para aquellos que buscan aumentar su desarrollo profesional y encontrar ambientes de trabajo flexibles y que buscan una comunicación abierta, donde se valoren sus ideas y aportes.

### **2.2.1.2. Tipos de Diversidad**

Algunos tipos de diversidad son los siguientes:

#### Diversidad de culturas

La diversidad de culturas se refiere al grado de diversidad y variación cultural, en las que existe interacción de diferentes culturas coexistentes. La diversidad de culturas es parte del patrimonio común de la humanidad y tienen políticas o actitudes favorables a ella (Giron, 2013).

#### Diversidad étnica

Un grupo étnico está constituido por personas que comparten tanto una identidad histórica, cultural, lingüística y religiosa, también por su forma de vestir, forma de hablar y cómo viven.

#### Diversidad lingüística

La diversidad lingüística se refiere a una medida de la cantidad de lenguas existentes en un país o área geográfica, (Giron, 2013). Actualmente existe una gran variabilidad de la diversidad lingüística según las regiones geográficas.

### Diversidad de religión

La religión es como el idioma, es un fuerte vínculo social y distintivo de los grupos étnicos o entre naciones.

### Diversidad de género

Se plantea como una estrategia útil para favorecer la aplicación del principio de igualdad entre mujeres y varones en el mercado laboral. También se ofrece como un criterio válido para optimizar los recursos humanos disponibles en profesiones directivas (Giron, 2013).

### Diversidad sexual

Es la variedad de preferencias sexuales que existen, y abarca además las identidades (Giron, 2013). Orientaciones son homosexuales, bisexuales, heterosexuales, pansexuales u omnisexuales y asexuales, mientras que en identidad sexual son los que están cómodos con su cuerpo, los transgéneros, los transexuales que son transgéneros que se han operado, los travestis que están a gusto con su cuerpo pero gustan de representar al sexo opuesto.

### Diversidad generacional

Hasta cinco generaciones distintas están llamadas a convivir en las empresas. Veteranos, Baby Bommers, Generación X, Generación Y y Generación Z, que comparte circunstancias temporales, experiencias, valores y modos de vida comunes que marcan su esencia vital, la forma de entender el mundo y enfrentarse

al trabajo, pero también tienen una cultura, gustos, ideales y un idioma propio que da lugar a una competencia intergeneracional (Giron, 2013).

### Diversidad Funcional

Es un término alternativo al de "discapacidad" o "minusvalía". Se propone un cambio hacia una terminología no negativa, no rehabilitadora, sobre la diversidad funcional.

### **2.2.1.3. Concepto de Discriminación**

Rabossi (2017) afirma que “discriminación es decir, el uso asociado con actitudes, con medidas, que apuntan a efectuar diferencias irrazonables o no justificadas entre personas” (p.179).

La discriminación es un acto de agresión, en el que se excluye a una persona de un grupo social, bien sea por sus características físicas, porque presente algún tipo de enfermedad o lesión notoria, o porque no cumpla con lo establecido dentro de la ética de un grupo.

Los actos discriminatorios afectan a la sociedad de una manera negativa, contraen a las personas afectadas y debilitan su autoestima, forman malas conductas en la sociedad y crean barreras.

La discriminación basada en factores tales como el género, la raza o la discapacidad impide a las empresas disponer de las personas que necesitan para poder ser competitivas y adaptarse a las demandas del mercado.

### **2.2.1.3.1. Concepto de Acoso Laboral o mobbing**

El acoso laboral o "mobbing" (*del inglés "to mob": acosar, atacar en masa*), es una forma de maltrato laboral, principalmente psicológico o moral, que se caracteriza por un hostigamiento persistente, sistemático y continuo sobre el trabajador de diferentes formas.

El maltrato psicológico al que se ve sometido la víctima puede incluir burlas, falsos rumores, amenazas, exclusión, desprecios y muchas otras formas de maltrato. El acoso puede provenir de uno o varios compañeros, por parte de los jefes o superiores e incluso puede provenir por parte de subordinados.

Entre las formas de acoso laboral clásicas, se encuentran:

- Amenazas verbales.
- Agresiones físicas.
- Extender falsos rumores para perjudicar a la víctima.
- Burlas en público como en privado.
- Asignación de tareas humillantes o absurdas.
- Aislar a la víctima del resto de los colaboradores.
- Ignorar a la víctima.

#### **2.2.1.4. Concepto de Inclusión**

Host y Madrigal (2012). Comentan que:

La inclusión social se puede conceptualizar, tal como lo define Sasaki (1997), como un proceso por el cual la sociedad se adapta para poder incluir en sus sistemas sociales generales, personas con discapacidad y simultáneamente estas se preparan para asumir papeles en la sociedad. La inclusión, así vista, se constituye, entonces, en un proceso bilateral en el que las personas excluidas y la sociedad buscan, conjuntamente, resolver problemas, buscar soluciones y hacer efectiva la equiparación de oportunidades para todos.(p.43).

La inclusión nace como alternativa a la exclusión de la que muchas personas en nuestras sociedades vienen siendo víctimas. Su objetivo es construir una sociedad para todos, que se base en la solidaridad humana, las diferencias, la diversidad y una mejor calidad de vida.

La diversidad e inclusión en una organización trata de crear una cultura organizacional lo suficientemente fuerte para comprender las diferencias de cualquier tipo, con programas que aseguren el bienestar de los empleados, y donde exista un ambiente en el que la comunicación sea abierta y efectiva.

### **2.2.1.5 Plan Nacional de Inclusión Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica**

Con el fin de contribuir a mejorar las oportunidades económicas de las personas con discapacidad entre los 15 y 35 años y las condiciones estructurales para acceder a un trabajo decente se presentó el proyecto “Plan Nacional de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad en Costa Rica 2017-2018”.

El Plan Nacional de Inclusión Laboral para la Población con Discapacidad es un proyecto que hace hincapié en el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones con los demás, incluido el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida en un trabajo libremente elegido, que sea inclusivo y accesible (Mendes, 2012).

El proyecto busca ampliar la demanda laboral de personas con discapacidad a través de concientización, asesoría y el involucramiento de más empleadores inclusivos.

Alguno de los resultados del Plan Nacional de Inclusión Laboral para la Población con Discapacidad son:

- Cerca de 3000 estudiantes con discapacidad de secundaria, se encuentran mejorando su perfil de empleabilidad y tienen más oportunidades de acceder al mercado laboral.

- Entre 100 y 150 adultos con discapacidad no alfabetizados se están reinsertando en opciones educativas para convertirse en personas alfabetizadas.
- 45 empresas firmaron su adhesión a la Red de Empresas Inclusivas del Gran Área Metropolitana y 8 empresas participaron en las redes regionales en las áreas Brunca y Chorotega.

Imagen #3 Plan Nacional de Plan Nacional de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad en Costa Rica.



Fuente: Plan Nacional de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad en Costa Rica 2017-2018

### **2.2.1.6 Reforma procesal laboral**

La Reforma Procesal Laboral fue aprobada el 9 de diciembre de 2015 en la Asamblea Legislativa y fue firmada por el Presidente de la República Luis Guillermo Solís Rivera el 25 de enero de 2016. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018).

En su título octavo Prohibición de la discriminación, se establece que:

**Artículo 404.-** Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.

**Artículo 405.-** Todas las personas trabajadoras que desempeñen en iguales condiciones subjetivas y objetivas un trabajo igual gozarán de los mismos derechos, en cuanto a jornada laboral y remuneración, sin discriminación alguna.

**Artículo 406.-** Se prohíbe el despido de los trabajadores o las trabajadoras por las razones señaladas en el artículo 404.

**Artículo 407.-** Queda prohibido a las personas empleadoras discriminar por edad al solicitar un servicio o seleccionar a un trabajador o una trabajadora.

**Artículo 408.-** Todas las personas, sin discriminación alguna, gozarán de las mismas oportunidades para obtener empleo y deberán ser consideradas elegibles en el ramo de su especialidad, siempre y cuando reúnan los requisitos formales solicitados por la persona empleadora o que estén establecidos mediante ley o reglamento.

**Artículo 409.-** Toda discriminación de las contempladas en el presente título podrá ser hecha valer por las autoridades o la parte interesada ante los juzgados de trabajo, de la forma dispuesta en este Código. En estos casos, quien alegue la discriminación deberá señalar específicamente el sustento fáctico en el que funda su alegato y los términos de comparación que substancie su afirmación.

**Artículo 410.-** Los empleadores o las empleadoras a quienes se les compruebe haber cesado a personas trabajadoras, por cualquiera de los motivos de discriminación antes indicados, deberán reinstalarlas en su trabajo, con el pleno goce de sus derechos y las consecuencias previstas para la sentencia de reinstalación.

En cuanto a la Administración Pública y las demás instituciones de derecho público, todo nombramiento, despido, suspensión, traslado, permuta, ascenso o reconocimiento que se efectúe en contra de lo dispuesto por el presente título será anulable a solicitud de la parte interesada, y los procedimientos seguidos en cuanto a reclutamiento o selección de personal carecerán de eficacia en lo que resulte violatorio a este título. Todo trabajador que en el ejercicio de sus funciones relativas

a reclutamiento, selección, nombramiento, movimientos de personal o de cualquier otra forma incurra en discriminación en los términos de este título, incurrirá en falta grave para los efectos del artículo 81 de este Código.

### **2.2.1.7 Importancia de aplicar la diversidad e inclusión**

“Una deficiencia en la diversidad conducirá a cualquier empresa o asociación a experimentar retención desigual, pérdida lamentable y baja innovación” (Abrams, 2014, p. 19).

Hoy en día, la sociedad es diversa, multicultural y globalizada, por lo que se debe gestionar esta diversidad de forma correcta para llevar a cabo una gestión responsable del capital humano que garantice la igualdad de oportunidades en el entorno laboral.

Contar con una fuerza laboral diversa en la que se incluyan mujeres, inmigrantes, distintas generaciones, distintas orientaciones sexuales y distintas formas de ver y gestionar la realidad, supone una fuente inagotable de talento, además de una mejora considerable en los resultados productivos.

Se logra crear contextos laborales más abiertos y confortables que fomentan la innovación y la creatividad gracias a la variedad de puntos de vista y perspectivas que ofrece la diversidad y logran así mejorar su imagen.

La Gestión de la Diversidad en las empresas pretende entender la diversidad de todos y cada uno de los miembros que la componen como un valor añadido, de tal manera que se aprovechen los diferentes tipos de diversidad de los colaboradores para lograr mayor eficacia, innovación, acceso a nuevos mercados y proveedores, y lograr así convertir dicha diversidad en una ventaja competitiva.

Imagen #4 Beneficios de una adecuada gestión de la diversidad.



Fuente: Red Acoge. Madrid España.

## **2.2.2. Desempeño Laboral**

### **2.2.2.1 Concepto de desempeño Laboral**

Una definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007).

El desempeño laboral de los colaboradores tiene mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación que estos tengan. Cuanto mejor sea la motivación, mejor desempeño laboral, por consiguiente mejorar el nivel de productividad.

Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. (Chiavenato, 2017).

### 2.2.2.2. Factores del desempeño

Equidad: promover la igualdad de trato evita consecuencias que pueden influir en la productividad y la eficiencia del empleado causadas por que el empleado se sienta injustamente tratado o que se genere el descontento. (Chiavenato, 2017).

La motivación: se debe tomar en cuenta la motivación del colaborador, ya sea de manera económica o emocional.

La adecuación al ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo, ya que esto creará mayores posibilidades de desempeñar la función de manera correcta. Un ambiente de trabajo negativo traerá resultados negativos.

La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse en mayor confianza y sentir que forma parte de la empresa.

La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, lo que genera un trabajador con un buen desempeño laboral. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto y promoción.

### **2.2.2.3. Evaluación y su importancia**

La medición por parte de los departamentos de Recursos Humanos del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización. En segundo lugar, los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se pretende evaluar. (Chiavenato, 2017)

Un tercer principio de la evaluación del desempeño es el establecimiento de la finalidad de dicho estudio: para qué estamos realizando la medición. (Chiavenato, 2017).

Se debe tomar en cuenta que uno de los beneficiarios más directos de la evaluación del desempeño es el propio empleado, no solamente la empresa. A través de la evaluación se pueden establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización (promoción, traslado a puestos más acordes con sus habilidades y formación, entre otros).

Los estudios de evaluación del desempeño laboral de toda compañía persiguen, ante todo, que el trabajador esté motivado. Solo así se alcanzarán los objetivos económicos y productivos de la empresa para lograr corregir malas prácticas y debilidades y aumentando la productividad general.

### 2.2.3. Proceso de reclutamiento y selección del personal

El reclutamiento implica un proceso que varía según la organización. El comienzo del proceso de reclutamiento depende de la decisión de línea. Es decir, la dependencia de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad de reclutamiento sin la debida toma de decisión por parte de la dependencia que tiene la vacante por llenar (Chiavenato, 2017).

Las etapas que conforman el proceso de reclutamiento y selección de personal:

**Definición del perfil del postulante:** se debe definir las competencias o características que debe cumplir una persona para que pueda postular al puesto.

**Búsqueda, reclutamiento o convocatoria:** el siguiente paso consiste en la búsqueda, reclutamiento o convocatoria de los postulantes que cumplan con las competencias o características que se han definido anteriormente.

Las siguientes son algunas de las principales maneras de los cuales se puede buscar postulantes:

- Anuncios o avisos.
- Recomendaciones.
- Agencias de empleo.

- La competencia.
- Consultoras en recursos humanos.
- Prácticas.
- Archivos o bases de datos.

**Evaluación:** el tercer paso del proceso de reclutamiento y selección de personal es la evaluación de los postulantes que se han reclutado, con el fin de elegir entre todos ellos al más apto para el puesto que se está ofreciendo.

Una vez que se cuenta con un número razonable de postulantes, se deben citar para evaluarlos a través del siguiente proceso:

- Entrevista preliminar.
- Prueba de conocimiento.
- Prueba psicológica.
- Entrevista final.

**Selección y contratación:** una vez que haya evaluado a todos los postulantes o candidatos, se procede con la seleccionar al que mejor desempeño haya tenido en las pruebas y entrevistas realizadas.

**Inducción y capacitación:** una vez que se haya seleccionado y contratado al nuevo personal, se debe procurar que se adapte lo más pronto posible a la empresa, y capacitarlo para que se pueda desempeñar correctamente en su nuevo puesto.

### **Tipo de reclutamiento**

Reclutamiento interno: el cual consta de dos modalidades.

La promoción: un empleado que ha obtenido una valoración positiva de su desempeño es movido verticalmente dentro de la organización.

La rotación: un empleado es movido horizontalmente dentro de la empresa.

Reclutamiento externo: cuando se requiere contratar personal que sea externo de la empresa.

### **2.2.4 Declaración de San José**

10 principios en contra de la discriminación por motivos de orientación sexual, identidad y expresión de género y a favor de la promoción de los Derechos Humanos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI). San José, Costa Rica, 28 de junio de 2016.

La declaración de San José comprende 10 principios:

1. La organización se compromete a promover los Derechos Humanos y la igualdad de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI).

2. La organización se compromete a eliminar la discriminación por motivos de orientación sexual, identidad y expresión de género y a crear espacios de trabajo seguros y saludables para todos y todas sus colaboradoras.

3. La organización se compromete a realizar acciones de sensibilización y educación hacia su público interno en relación con los Derechos Humanos y el respeto de las personas LGBTI.

4. La organización se compromete a apoyar a líderes y grupos de afinidad de empleados LGBTI que promuevan espacios de trabajo inclusivos.

5. La organización se compromete a respetar los Derechos Humanos de las personas LGBTI en sus estrategias y acciones de mercadeo, comunicación y publicidad.

6. La organización se compromete a visibilizar públicamente la adhesión a esta declaración y sus principios a través de sus medios de comunicación y difusión institucionales.

7. La organización se compromete a promover el respeto a los derechos de las personas LGBTI en la planificación de productos, servicios y en la atención y servicio al cliente.

8. La organización se compromete a establecer mecanismos para recibir, dar seguimiento y solución a quejas y faltas relacionadas con los Derechos Humanos de las personas LGBTI y a cualquier caso de discriminación en su esfera de influencia.

9. La organización se compromete a establecer indicadores para medir la mejora continua en temas de inclusión laboral y respeto de los derechos de las personas LGBTI.

10. La organización se compromete a apoyar o participar en al menos una actividad para la promoción de los derechos humanos de las personas LGBTI desarrollada por un tercero al año.

**Empresas firmantes:**

- Accenture
- Cámara de Comercio Diversa
- Claro Costa Rica
- Corporación BCT
- Ernst&Young
- FIFCO
- Gensler
- Hewlett-Packard Enterprise
- HP Inc.
- IBM
- Instituto Nacional de Seguros
- La Tres

- Logosoft
- Nexo Relaciones Públicas y Prensa
- Search
- Tigo Costa Rica
- ULACIT
- Yuxta

## **2.3. INVESTIGACIONES RELACIONADA CON EL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. Investigaciones Internaciones**

El tema de diversidad e inclusión laboral ha venido tomando más importancia en el mundo laboral, aunque desde tiempo atrás han existido estudios o investigaciones acerca de este tema en diferentes países.

Investigaciones mencionan que la inclusión y la diversidad dentro de un marco laboral debería ser una prioridad en todas las empresas del siglo XXI; no solo por fomentar un ambiente más equitativo y aportar una visión mucho más global de las competencias corporativas, sino también, para mejorar la calidad de vida, y aumentar los índices de productividad de las empresas.

La empresa Thomson Reuters, por ejemplo, dio a conocer recientemente las 100 organizaciones más diversas e inclusivas a nivel mundial de 2017 a través del Índice Diversidad e Inclusión (D&I).

Las puntuaciones del índice D&I se calculan para cada empresa en base a los pilares Diversidad, Inclusión, Desarrollo del Personal y Controversia Mediática.

Según la directora general de proposición al cliente del negocio Financiero y de Riesgo de Thomson Reuters menciona que “La evidencia global es extremadamente clara, la diversidad cada vez más se está convirtiendo en un factor del desempeño, en un motor del crecimiento, y las empresas no pueden seguir ignorando también sus beneficios para la sociedad”.

Por otro lado, un estudio realizado en Mexico, por la estudiante Katerina Cobas Nañez menciona en su proyecto de investigación que:

En agosto del 2014, el gobierno del Presidente Enrique Peña Nieto realiza reformas necesarias, para la efectiva inclusión de este sector de la sociedad. El Gobierno de la República desarrolla una política social incluyente, con un enfoque subrayado a la atención de los sectores más vulnerables.

En 2012, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, genera la Guía para la Inclusión Laboral, de personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con VIH 2012, que pretende poner a disposición de las empresas o centros de trabajo, alternativas para incluir laboralmente a las personas en situación de vulnerabilidad desde la perspectiva de la responsabilidad social.

En España se han realizado convocatorias que han logrado captar el interés de grandes multinacionales que operan en España. Multinacionales, tales como IBM, Nielsen, Procter & Gamble y otras compañías muestren públicamente su

compromiso con la comunidad LGBT española, siendo una muestra del importante grado de compromiso de sus compañías con la diversidad sexual en las empresas.

### **2.3.2. Investigaciones Nacionales**

A nivel nacional también se han realizado investigaciones en relación con la diversidad e inclusión en el ámbito laboral. Hoy en día respetar, promover y comprometerse explícitamente con la diversidad sexual de sus colaboradores es, para varias empresas que operan en Costa Rica, un factor de competitividad y sostenibilidad relevante en sus negocios.

Taco Bell Costa Rica, por ejemplo, creó un programa llamado 'Inclusión sin límites'. Con este logran emplear actualmente a unas 70 personas con discapacidades diferentes, en sus 34 locales, lo que lo convierte en una de las principales fuentes de empleo para este grupo. Para el 2018, Taco Bell Costa Rica espera que por lo menos el 20% de la planilla sea conformada por personas con discapacidad.

La empresa ATC Costa Rica, menciona en su página web:

Todos trabajamos para asegurar que nuestro lugar de trabajo esté libre de discriminación e intolerancia. Celebramos la diversidad de talentos y habilidades de todos los miembros del equipo, ofrecemos las mismas oportunidades de crecimiento y ascenso profesional, y nos tratamos con respeto. Nuestra filosofía de inclusión tiene una influencia sobre cómo nos relacionamos entre nosotros, cómo manejamos nuestra empresa y cómo brindamos servicios a nuestros clientes. Pero sobre todo, se trata del respeto y lo que cada uno de nuestros empleados aporta a ATC Costa Rica.

Según un informe del periódico El Financiero, menciona que:

Aunque la tolerancia hacia la comunidad lésbico, gay, bisexual y transexual (LGBT) aún es un tema tabú en algunos sectores de nuestro país, nueve firmas decidieron formar, hace algunos meses, un bloque cuyo objetivo principal es lograr que estos grupos sean respetados y deseados como parte de la fuerza laboral.

HP, Intel, Walmart, IBM, Bank of America y la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit) destacan en el grupo, coordinado por la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED).

De acuerdo con Víctor Castro, coordinador de comunicación de AED, la idea no es solo que las empresas promuevan la diversidad y eliminen la discriminación, sino que perciban estas políticas como una ventaja competitiva.

La Ulacit, única compañía de origen tico que forma parte del bloque. Ese centro de estudios se declaró en el 2012, un espacio “libre de discriminación por orientación sexual e identidad sexual”.

Desde entonces, imparte talleres de sensibilización del tema por estudiantes de primer ingreso, creó el club estudiantil de diversidad sexual y brinda el mismo tipo de beneficios de educación a parejas de colaboradores heterosexuales y homosexuales, de acuerdo con Marianela Núñez, vocera de la universidad.

Costa Rica cuenta además con La Reforma Procesal Laboral, la cual fue aprobada el 9 de diciembre de 2015 en la Asamblea Legislativa y fue firmada por el Presidente de la República Luis Guillermo Solís Rivera el 25 de enero de 2016.

Esta Reforma en su artículo 404 prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación. Lo cual viene a fortalecer el tema de diversidad e inclusión laboral en nuestro país.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Finalidad (teórica y/o aplicada)**

La investigación tiene dos finalidades: la teórica y/o la aplicada. La investigación teórica, dice Barrantes R. (2013) “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia”. (p. 64).

La investigación aplicada según Barrantes R. (2013) “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p. 64).

**Esta investigación es de finalidad teórica, ya que se cuenta con conocimiento e información existente, y se pretende mejorar la información adquirida.**

### **3.1.2. Dimensión temporal (Transversal / longitudinal)**

La investigación transversal señala (Barrantes, 2013. P.64): “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”.

La dimensión longitudinal Diseños longitudinales Estudios que datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos (Sampieri et al. 2014).

**Esta investigación es de dimensión transversal, ya que se enfoca en los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise en Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2018.**

### 3.1.3. Marco (Mega-macro- micro)

El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación.

Cuando se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicos y, para esto se aplica una censo en todo el país.

La investigación macro se refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega.

El marco micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación.

**El marco de esta investigación es micro, ya que se centra únicamente en un sector de la población de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise de la sede en la Zona Franca Americas.**

### **3.1.4. Naturaleza (Cuantitativa / Cualitativa)**

En palabras de Hernández, et al (2014), en su texto Metodología de la investigación, la investigación cuantitativa: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (p. 4).

En cuanto al enfoque cualitativo, dice Hernández, et al (2014):

[...] se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencia y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto” (p.9).

**Esta investigación es de enfoque cualitativo, se utilizará instrumentos como la encuesta para investigar cómo la diversidad e inclusión laboral pueden influir en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise ubicada en la Zona Franca Américas en Heredia, 2018, obteniendo la percepción de los colaboradores.**

### 3.1.5. Carácter (Exploratoria, Descriptiva, Correlacional o Explicativa)

Los estudios exploratorios se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso (Sampieri et al. 2014).

Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Sampieri et al. 2014).

El estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Sampieri et al. 2014).

Los estudios explicativos están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (Sampieri et al. 2014).

**Esta investigación es de tipo exploratoria porque no se ha realizado ninguna investigación sobre este tema, y también es descriptiva, ya que describe las características importantes en relación con la influencia que tiene la diversidad e inclusión en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise en Heredia Costa Rica.**

## **3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **3.2.1. Fuentes de primera mano**

Las fuentes de primera mano son los colaboradores que respondieron el instrumento aplicado para esta investigación.

### 3.2.2. Fuentes de segunda mano

Cuadro #1 Fuentes de segunda mano

Autor o autores	Universidad u organización	País	Año
Arredondo Trapero F. Velázquez Sánchez, L. Garza García, J.	Universidad ICESI	México	2013
Córdoba Arboleda, C. Posada Castrillón, L. Barreto Builes, M. Orozco Arias, M.	Universidad de Antioquia.	Colombia	2017
Corrales Retana, O.	Universidad Estatad a Distancia.	Costa Rica	2015
Heller, L.	Universidad de Buenos Aires	Argentina	2012
Segura Barquero, T.	Universidad Estatad a Distancia.	Costa Rica	2015

Hewlett Enterprise	Packard	Hewlett Packard Enterprise	Costa Rica	2018
INA		INA	Costa Rica	2018
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social		Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Costa Rica	2018

Fuente: Elaboración propia, 2018

### 3.2.3. Fuentes de tercera mano

Cuadro #2 Fuentes de tercera mano

<b>Autor o autores</b>	<b>Universidad u organización</b>	<b>País</b>	<b>Año</b>
Rabossi, E.	Revista del Centro de Estudios Constitucionales.		2017

Fuente: Elaboración propia, 2018

### **3.3. POBLACIÓN Y SELECCIÓN DEL MUESTREO**

#### **3.3.1. Población**

Según Hernández et al (2014) definen población como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

**La población de interés de esta investigación está compuesta por los 1000 colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise.**

#### **3.3.2. Probabilística**

En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis (Sampieri et al. 2014).

#### **3.3.3. No probabilístico**

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Sampieri et al. 2014).

**La muestra de esta investigación es probabilística, ya que los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise que colaboraron fueron escogidos aleatoriamente. Se utilizó una muestra de 299 colaboradores, los cuales representan un 95% de nivel de confianza con un 4,75 de nivel de error.**

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN**

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

Las técnicas utilizadas son la observación y la entrevista.

#### **3.4.1. La observación**

Para la observación, los instrumentos más usados son; la hoja de observación, la lista de cotejo, la bitácora, cámaras y mapas.

La observación: este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías (Sampieri et al. 2014).

Lista de cotejo: es un instrumento estructurado que registra la ausencia o presencia de un determinado rasgo, conducta o secuencia de acciones. La lista de cotejo se caracteriza por ser dicotómica, es decir, que acepta solo dos alternativas.

La bitácora: son registros y anotaciones durante los eventos o sucesos vinculados con el planteamiento (Sampieri et al. 2014).

Mapas conceptuales: es un esquema de ideas que sirve de herramienta para organizar de manera gráfica y simple conceptos y enunciados a fin de reforzar un conocimiento.

### **3.4.2. La entrevista**

Para la entrevista, el instrumento es el cuestionario.

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013) (Sampieri et al. 2014).

**En esta investigación se utilizará el cuestionario como instrumento para recolectar la información, el cual consta de un total de 23 preguntas; 17 cerradas y 6 abiertas.**

## 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### 3.5.1. Definición conceptual, operativa e instrumental de la diversidad

#### 3.5.1.1. Definición conceptual

La diversidad es lo que nos hace únicos, porque incluye antecedentes, personalidad, experiencias de vida y creencias. Es una combinación de las diferencias visibles e invisibles que dan forma a nuestra visión del mundo y enfoque (Abrams, 2014).

#### 3.5.1.2. Definición operativa

La operacionalización se evaluará de la siguiente manera:

- **Excelente**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.
- **Muy Bueno**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.
- **Bueno**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.
- **Malo**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60

### 3.5.1.3. Definición instrumental

Para la recolección de información del factor diversidad, se utilizará el cuestionario como instrumento.

### 3.5.2. Definición conceptual, operativa e instrumental del proceso de reclutamiento.

#### 3.5.2.1. Definición conceptual

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. (Chiavenato, 2017).

#### 3.5.2.2. Definición operativa

La operacionalización se evaluará de la siguiente manera:

- **Excelente**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.
- **Muy Bueno**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.

- **Bueno**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.
- **Malo**: para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60

### **3.5.2.3. Definición instrumental**

Para la recolección de información del factor de desempeño laboral, se utilizará el cuestionario como instrumento.

Cuadro #3 Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Indicador	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumenta I
Investigar si el proceso de reclutamiento en Hewlett Packard Enterprise cumple con la Reforma Procesal Laboral.	Proceso de reclutamiento	Reforma Procesal Laboral	El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.	<p><u>Excelente:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.</p> <p><u>Muy Bueno:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p><u>Bueno:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.</p> <p><u>Malo:</u> para aquellos casos</p>	Para la recolección de información se utilizará el cuestionario como instrumento. De al preguntas de la 4 a la 11.

				donde la frecuencia relativa sea superior a 60	
Conocer las actividades que realiza Hewlett Packard Enterprise a favor de la diversidad e inclusión.	Diversidad e inclusión	Actividades	La diversidad es lo que nos hace únicos, porque incluye antecedentes, personalidad, experiencias de vida y creencias.	<p><u>Excelente:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.</p> <p><u>Muy Bueno:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p><u>Bueno:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.</p> <p><u>Malo:</u> para aquellos casos donde la</p>	Para la recolección de información se utilizará el cuestionario como instrumento. De la pregunta 12 a la 17.

				frecuencia relativa sea superior a 60	
Determinar si un ambiente diverso e inclusivo afecta el desempeño laboral de forma positiva o negativa a los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise.	Diversidad e inclusión	Desempeño laboral	La diversidad es lo que nos hace únicos, porque incluye antecedentes, personalidad, experiencias de vida y creencias.	<p><u>Excelente:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.</p> <p><u>Muy Bueno:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p><u>Bueno:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.</p> <p><u>Malo:</u> para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60</p>	Para la recolección de información se utilizará el cuestionario como instrumento. De la pregunta 18 a la 23.

Elaborar recomendaciones que ayuden a mejorar el manejo de diversidad e inclusión en la empresa Hewlett Packard Enterprise.					
---	--	--	--	--	--

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Con el fin de efectuar correctamente con los objetivos determinados en la investigación, se procedió a realizar un cuestionario que consta de 23 preguntas, con la cual se pretende comprender cómo afecta un ambiente diverso e inclusivo en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise en Heredia. Además se analiza los resultados para poder crear conclusiones y recomendaciones que le puedan ser de gran utilidad a la empresa.

#### **4.2. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La codificación y tabulación de la información procura exteriorizar de otra forma los datos que se obtuvieron en la aplicación del instrumento a la población en estudio.

La codificación se comienza a realizar una vez que se ha obtenido un conjunto mínimo de datos de la situación en estudio y consiste en comparar la información obtenida para dar una denominación común o concepto a un conjunto de datos que comparten una misma idea o rasgo (Bernal, 2015, p.88).

#### **4.3. TIPOS DE GRÁFICOS**

Los gráficos son la representación visual y explicación de los datos, posibilita conocer la distribución de la información que constituye un hecho, en forma de porcentajes sobre un total. A continuación se muestran los resultados recolectados después de la aplicación del instrumento en la empresa Hewlett Packard Enterprise.

Los gráficos por utilizar será en tipo pastel y gráficos en barras, estos últimos para aquellas preguntas que están más cargadas de información.

#### 4.4. ANÁLISIS DE DATOS

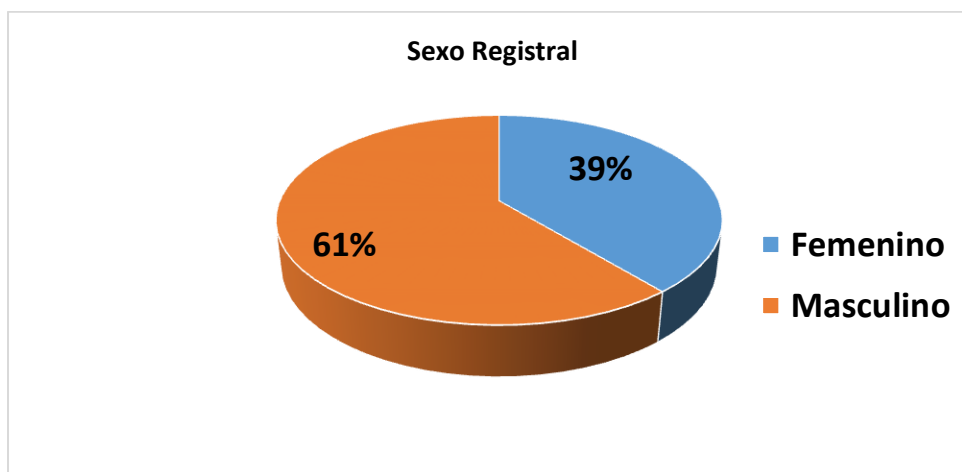
##### DATOS GENERALES

Tabla 1. Sexo registral

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	182	61%
Femenino	117	39%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 1. Sexo registral



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

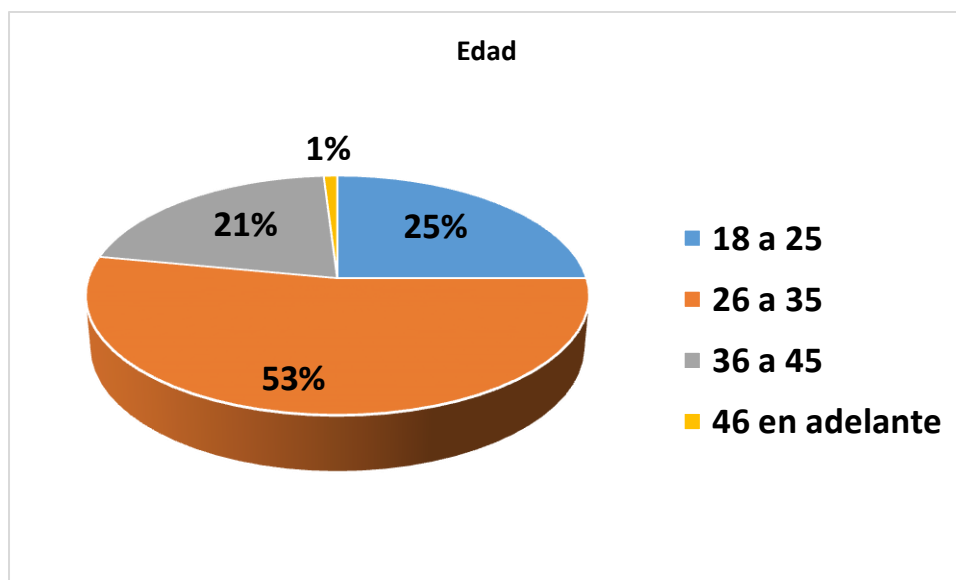
Según el gráfico el 61% de los encuestados son hombres y el 39% son mujeres.

Tabla 2. Edad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25	75	25%
26 a 35	158	53%
36 a 45	63	21%
46 en adelante	3	1%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 2. Edad



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

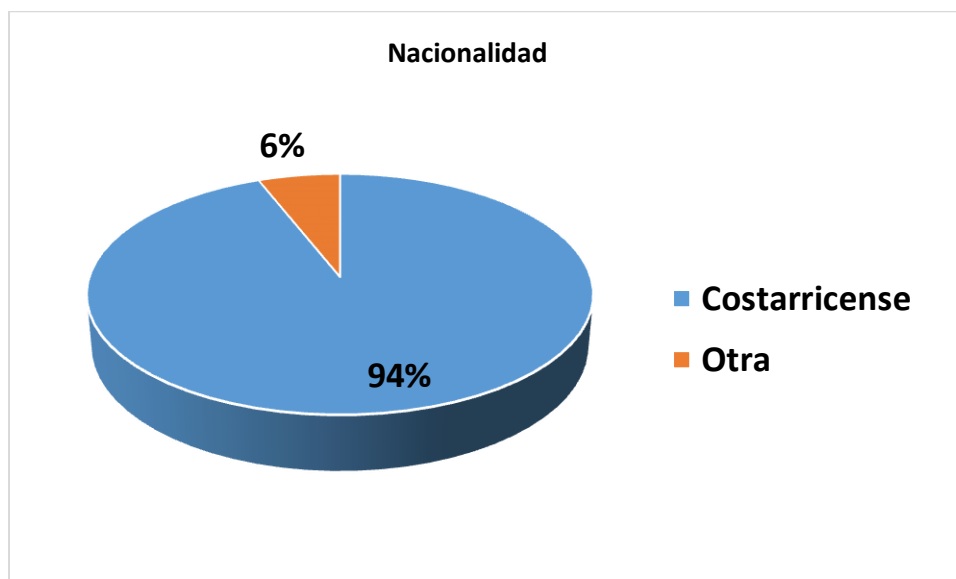
De acuerdo con el gráfico el 53% de los encuestados tiene entre 26 y 35 años; el 25% tiene entre 18 y 25 años; el 21% tienen entre 36 y 45 años y 1% tiene más de 46 años.

Tabla 3. Nacionalidad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Costarricense	281	94%
Otra	18	6%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 3. Nacionalidad



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Como observamos en el gráfico, el 94% de las personas encuestadas son costarricenses, mientras que el 6% son de otra nacionalidad.

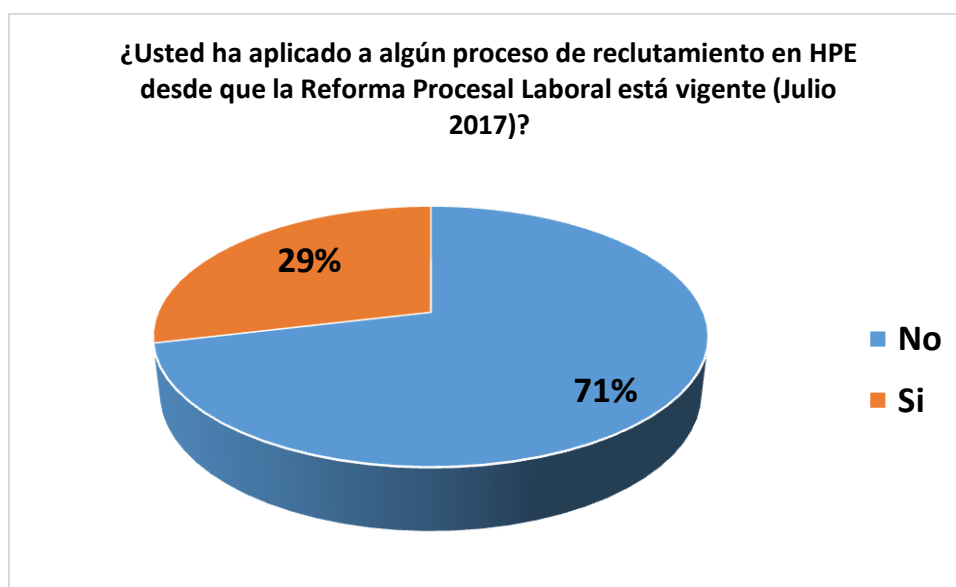
### VARIABLE 1: Proceso de Reclutamiento

Tabla 4. ¿Usted ha aplicado a algún proceso de reclutamiento en HPE desde que la Reforma Procesal Laboral está vigente (Julio 2017)?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	87	29%
No	212	71%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 4. ¿Usted ha aplicado a algún proceso de reclutamiento en HPE desde que la Reforma Procesal Laboral está vigente (Julio 2017)?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

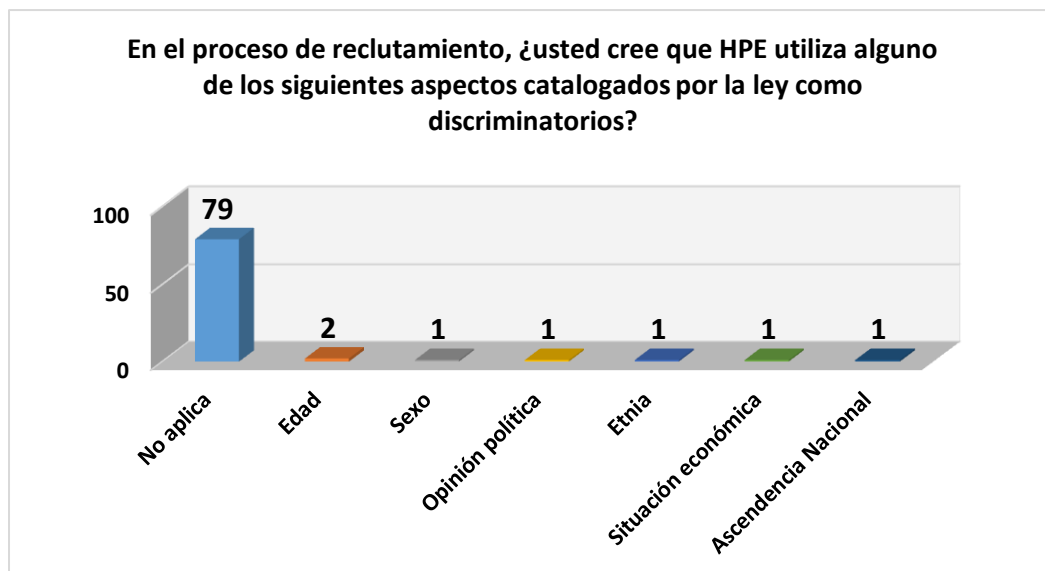
Como se observa en el gráfico el 29% de los encuestados si han aplicado a algún proceso de reclutamiento desde que la Reforma Procesal Laboral está vigente. El 71% no ha aplicado a ningún proceso de reclutamiento en este periodo.

Tabla 5. En el proceso de reclutamiento, ¿usted cree que HPE utiliza alguno de los siguientes aspectos catalogados por la ley como discriminatorios?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	79	93%
Edad	2	2%
Sexo	1	1%
Opinión política	1	1%
Etnia	1	1%
Situación económica	1	1%
Ascendencia Nacional	1	1%
Religión	0	0%
Raza	0	0%
Orientación sexual	0	0%
Estado civil	0	0%
Origen social	0	0%
Filiación	0	0%
Discapacidad	0	0%
Afiliación sindical	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 5. En el proceso de reclutamiento, ¿usted cree que HPE utiliza alguno de los siguientes aspectos catalogados por la ley como discriminatorios?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise.

Según el gráfico, 79 personas respondieron no aplica; 2 personas consideran que el aspecto discriminatorio edad está presente; 1 persona considera que es el aspecto del sexo; 1 persona marcó la opción de opinión política; 1 persona considera que es el aspecto etnia; 1 persona seleccionó la situación económica y 1 persona escogió el aspecto ascendencia nacional.

Dentro de las 7 personas que marcaron alguno de los aspectos por escoger, justificaron su respuesta de la siguiente manera.

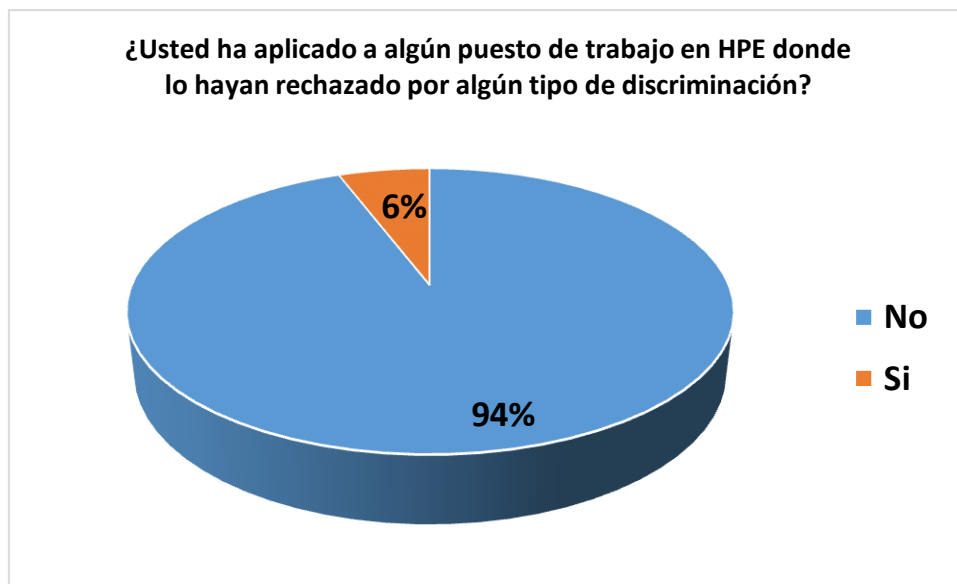
- Los hombres tienen en general mejores oportunidades y mejores salarios que las mujeres.
- Problemas de corrupción.

Tabla 6. ¿Usted ha aplicado a algún puesto de trabajo en HPE donde lo hayan rechazado por algún tipo de discriminación?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	6%
No	81	94%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 6. ¿Usted ha aplicado a algún puesto de trabajo en HPE donde lo hayan rechazado por algún tipo de discriminación?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

De acuerdo con el gráfico el 94% respondió que no ha sido discriminado. Un 6% sí ha aplicado a algún puesto de trabajo donde los han rechazado por algún tipo de discriminación.

De las personas que respondieron que sí fueron rechazadas por algún tipo de discriminación, justificaron con los siguientes tipos de discriminación:

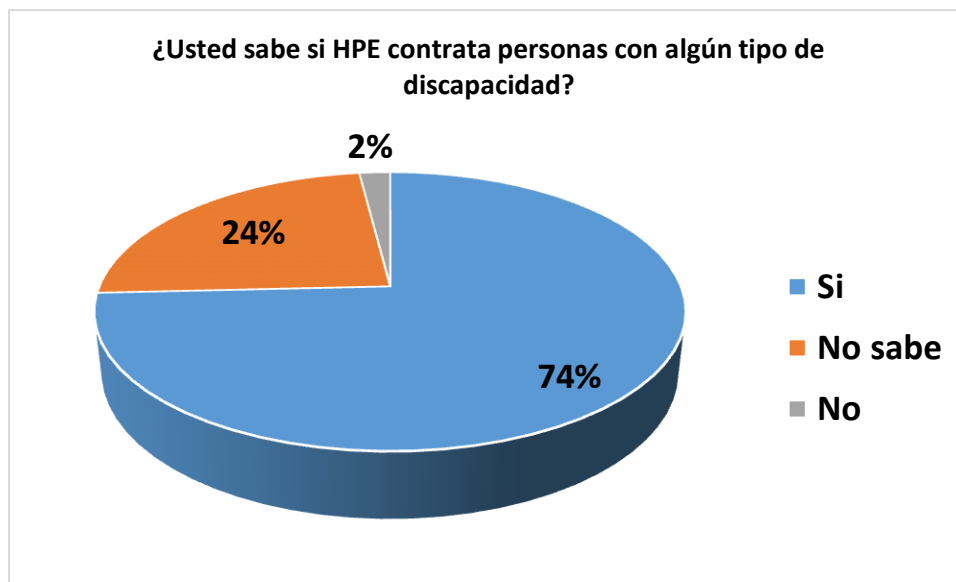
- Discriminación por edad.
- Discriminación por nacionalidad.

Tabla 7. ¿Usted sabe si HPE contrata personas con algún tipo de discapacidad?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	221	74%
No sabe	72	24%
No	6	2%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 7. ¿Usted sabe si HPE contrata personas con algún tipo de discapacidad?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

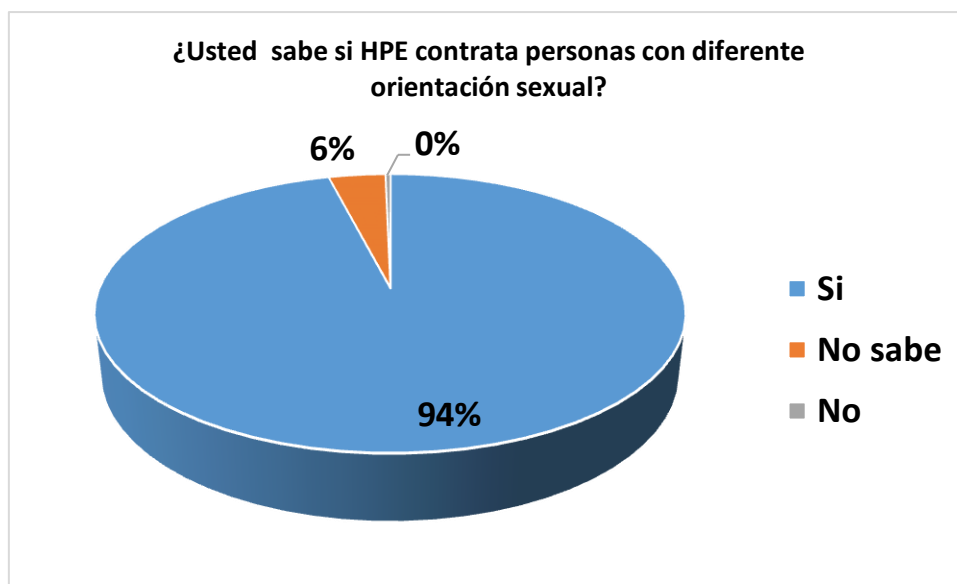
Se puede observar en el gráfico que el 74% de los encuestados respondieron que HPE sí contrata personas con algún tipo de discapacidad; el 24% respondieron que no sabe y el 2% respondió que no.

Tabla 8. ¿Usted sabe si HPE contrata personas con diferente orientación sexual?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	281	94%
No sabe	18	6%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 8. ¿Usted sabe si HPE contrata personas con diferente orientación sexual?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

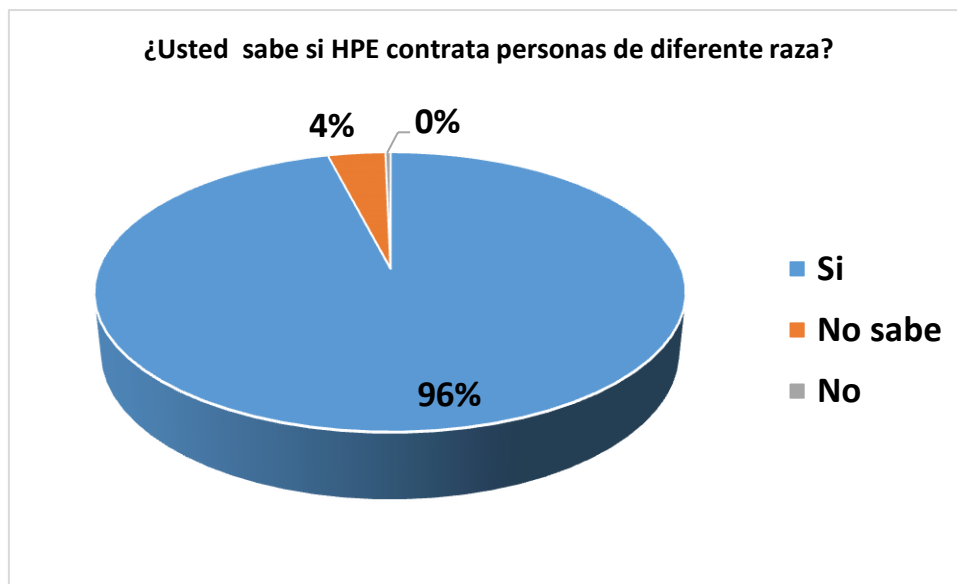
Según observamos en el gráfico, el 94% de los entrevistados respondieron que HPE si contrata personas con diferente orientación sexual y el 6% respondieron que no sabe.

Tabla 9. ¿Usted sabe si HPE contrata personas de diferente raza?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	287	96%
No sabe	12	4%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 9. ¿Usted sabe si HPE contrata personas de diferente raza?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

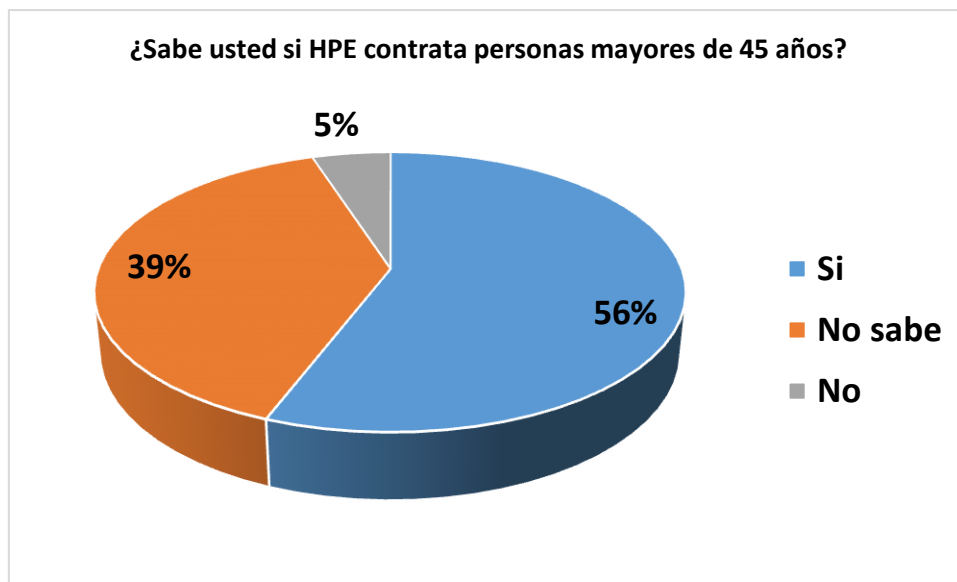
Como nos muestra el gráfico, el 96% de la población entrevistada respondió que HPE si contrata personas de diferente raza y el 4% respondió que no sabe.

Tabla 10. ¿Sabe usted si HPE contrata personas mayores de 45 años?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	167	56%
No sabe	117	39%
No	15	5%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 10. ¿Sabe usted si HPE contrata personas mayores de 45 años?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

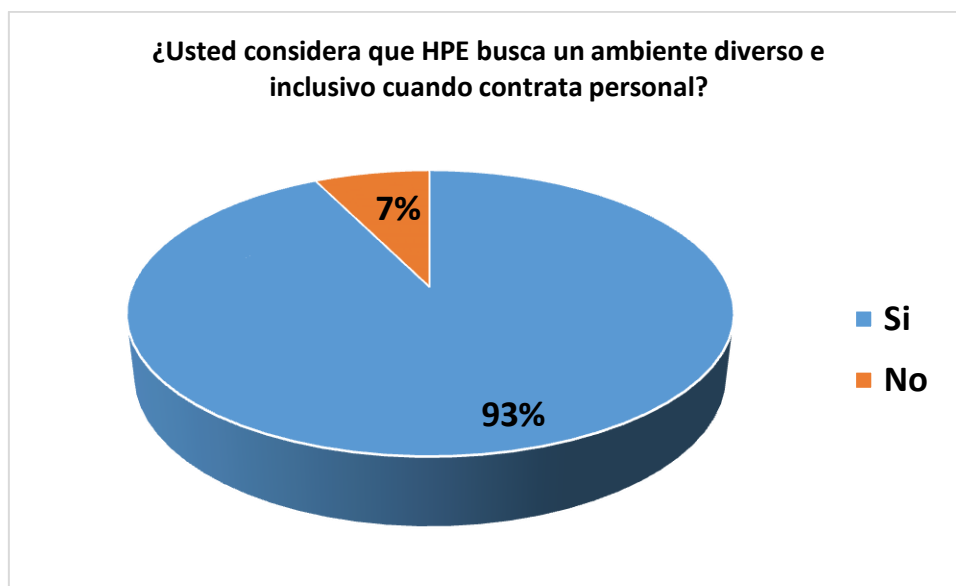
De acuerdo con el gráfico, observamos que el 56% de los entrevistados respondió que HPE sí contrata personas mayores de 45 años; el 39% respondió que no sabe y el 5% considera que no.

Tabla 11. ¿Usted considera que HPE busca un ambiente diverso e inclusivo cuando contrata personal?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	278	93%
No	21	7%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 11. ¿Usted considera que HPE busca un ambiente diverso e inclusivo cuando contrata personal?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Del gráfico, podemos observar que el 93% de las personas considera que HPE si busca un ambiente diverso e inclusivo cuando contrata su personal, mientras que el 7% considera que no.

Las personas que explicaron por qué si de su respuesta, están las siguientes opciones:

- Se nota la diversidad en la empresa.
- HPE respeta a todas personas, da oportunidad a todos.
- Porque está dentro de la cultura organizacional y en las políticas de la empresa.
- Porque no pone "peros" al momento de contratar.

- Hay un buen ambiente laboral.

Las personas que explicaron el por qué no de su respuesta, están las siguientes opciones:

- Las contrataciones de personas mayores de 40 son mínimas.
- Contrata de acuerdo con lo que necesite el negocio.
- Inclusión en temas de orientación sexual, pero no de discapacidades, raza, ni de edad, aunque sí sean personas capaces.
- Poco control de parte de Recursos Humanos.

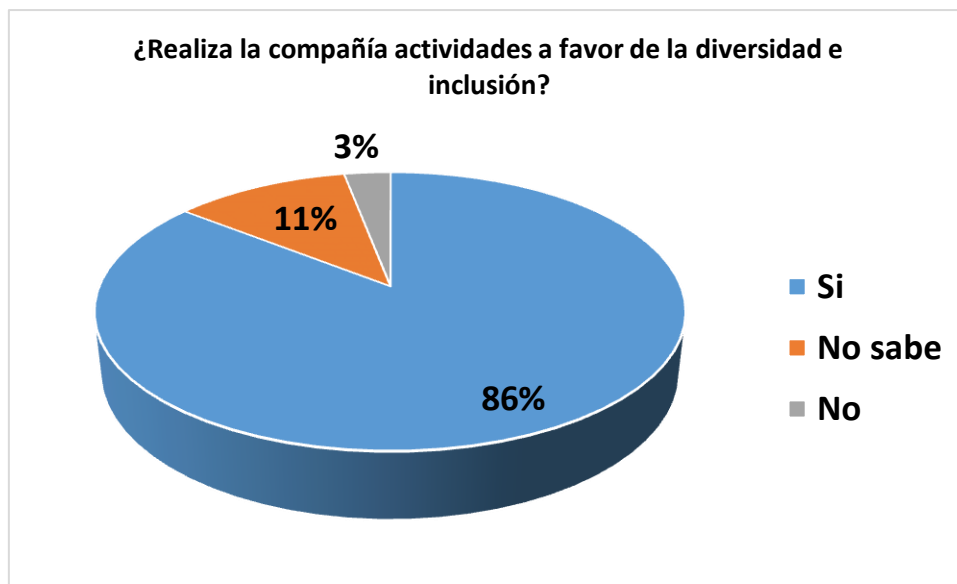
## VARIABLE 2: Diversidad e inclusión

Tabla 12. ¿Realiza la compañía actividades a favor de la diversidad e inclusión?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	257	86%
No sabe	33	11%
No	9	3%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Tabla 12. ¿Realiza la compañía actividades a favor de la diversidad e inclusión?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

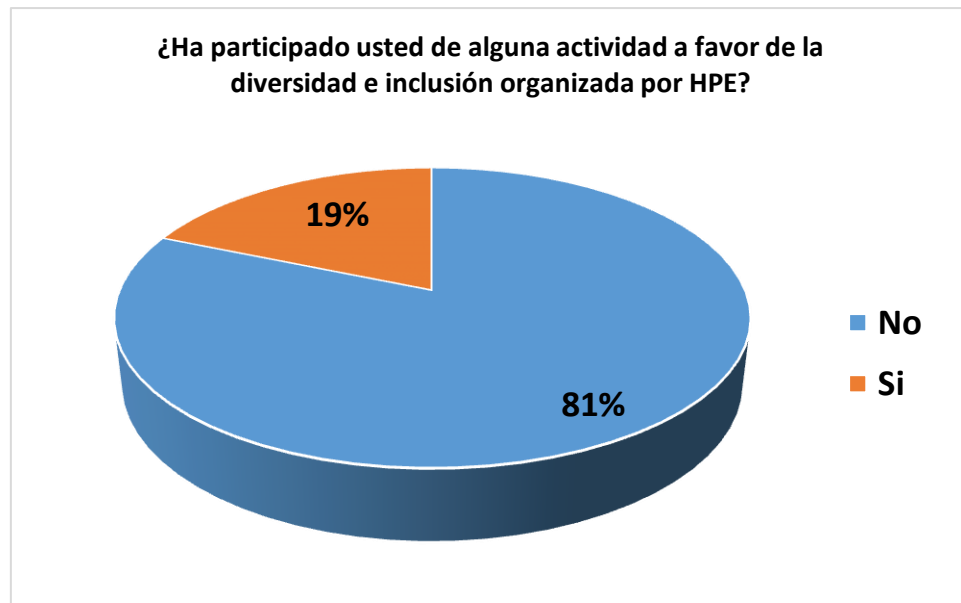
Según el gráfico, el 86% de los encuestados respondió que la compañía sí realiza actividades a favor de la diversidad e inclusión; el 11% respondió que no sabe y el 3% indicó que no.

Tabla 13. ¿Ha participado usted de alguna actividad a favor de la diversidad e inclusión organizada por HPE?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	242	81%
No	57	19%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 13. ¿Ha participado usted de alguna actividad a favor de la diversidad e inclusión organizada por HPE?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Nos muestra el gráfico que el 81% de las personas sí han participado de alguna actividad a favor de la diversidad e inclusión organizada por HPE, mientras que el 19% respondió que no.

De las personas que respondieron que sí, han participado en las siguientes actividades:

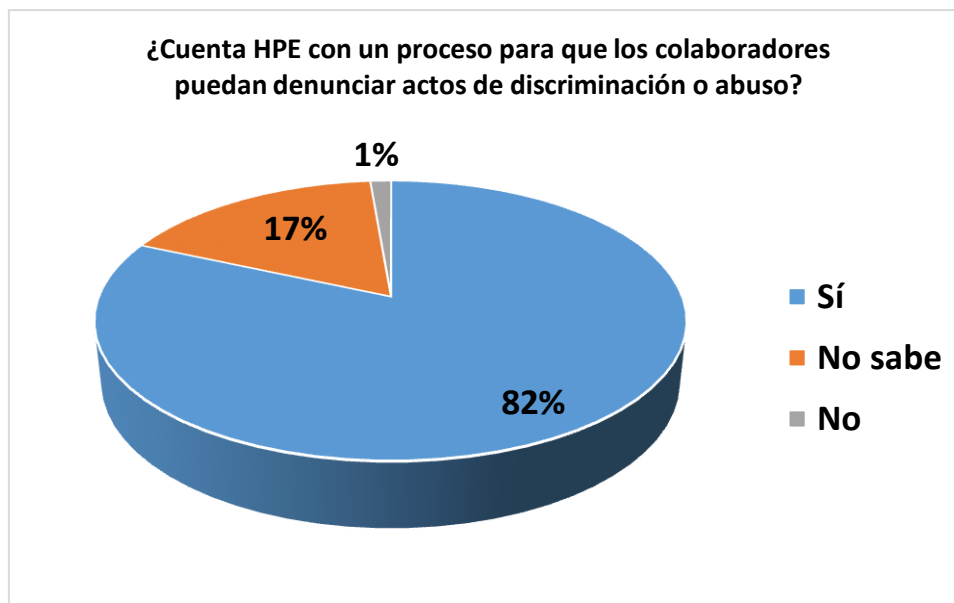
- La celebración del día del negro.
- Charlas.
- Marcha de la diversidad.
- “Appreciation week”.
- “SpiritWeek”.

Tabla 14. ¿Cuenta HPE con un proceso para que los colaboradores puedan denunciar actos de discriminación o abuso?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	245	82%
No sabe	51	17%
No	3	1%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 14. ¿Cuenta HPE con un proceso para que los colaboradores puedan denunciar actos de discriminación o abuso?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

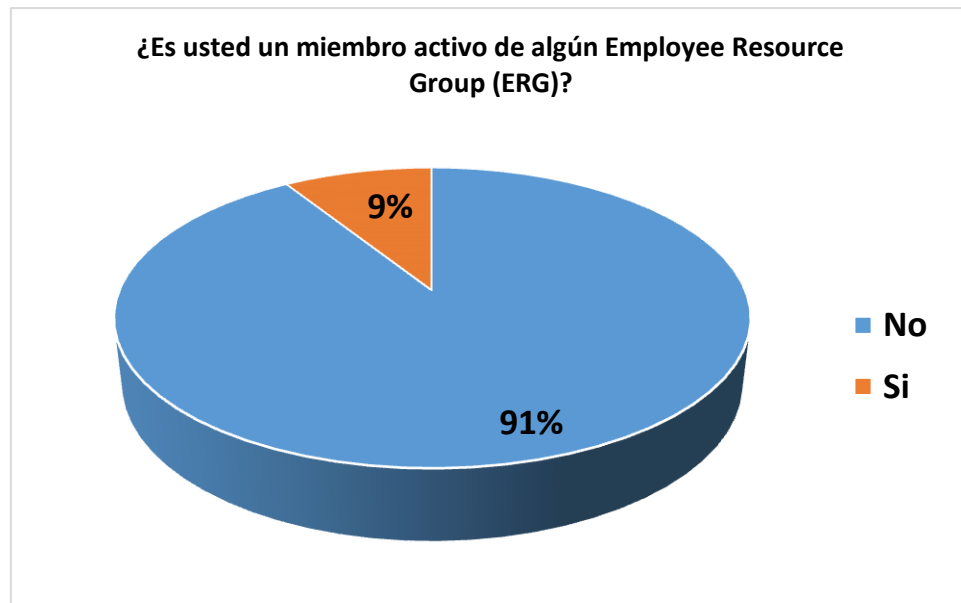
De acuerdo con el gráfico, el 82% de las personas respondieron que HPE sí cuenta con un proceso donde los colaboradores pueden denunciar actos discriminatorios; el 17% respondió que no sabe y el 1 % de las personas respondieron que no.

Tabla 15. ¿Es usted un miembro activo de algún Employee Resource Group (ERG)?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	27	9%
No	272	91%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 15. ¿Es usted un miembro activo de algún Employee Resource Group (ERG)?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Como nos muestra el gráfico, el 9% de los encuestados respondió que sí pertenece a algún ERG mientras que el 91% no pertenece a ninguno.

Las personas que respondieron que sí pertenecen a un EGR, mencionaron los siguientes:

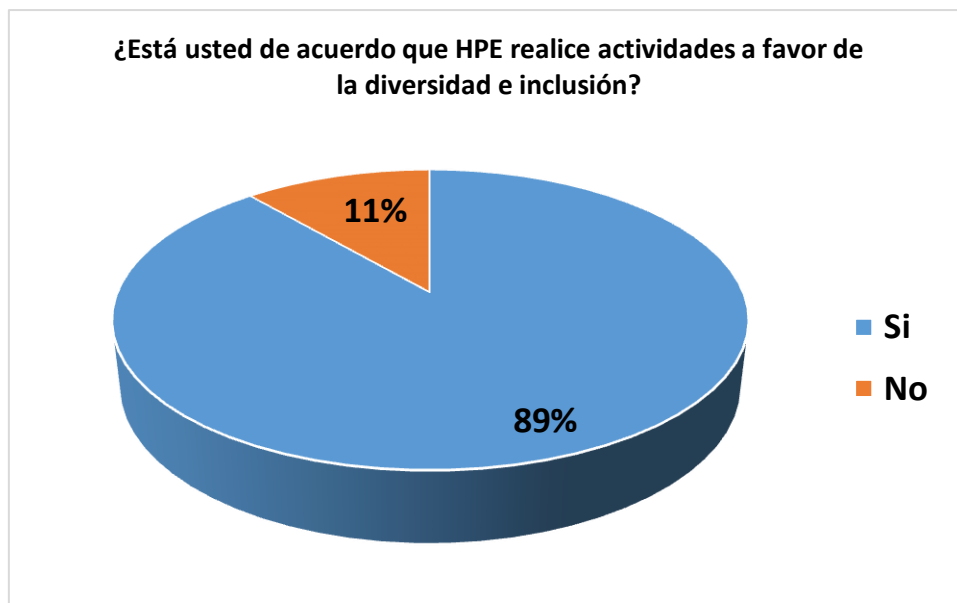
- YEN.
- Diversity & inclusion.
- Women's Network.

Tabla 16. ¿Está usted de acuerdo que HPE realice actividades a favor de la diversidad e inclusión?

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	266	89%
No	33	11%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 16. ¿Está usted de acuerdo que HPE realice actividades a favor de la diversidad e inclusión?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

De acuerdo con el gráfico, el 89% de las personas respondió que sí están de acuerdo que HPE realice actividades a favor de la diversidad e inclusión y el 11% respondió que no está de acuerdo.

De las personas que respondieron que sí están de acuerdo, explican que:

- Sí, pero que abarque más que LGTBI.
- Fomenta el respeto.
- Promueve la unión del personal.
- Las personas se sienten más identificadas con la compañía.
- Motiva al personal.
- Está dentro de los valores de la compañía.
- Mejora el ambiente de trabajo.

De las personas que respondieron que no están de acuerdo, explican que:

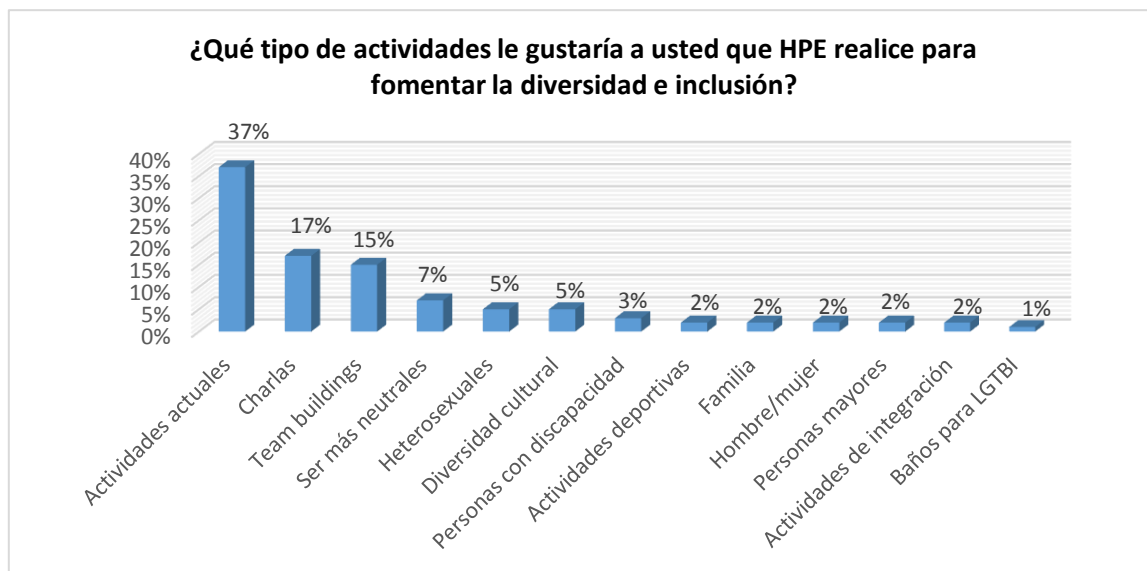
- Se le ha dado una orientación a la comunidad LGBTI nada más.
- Las actividades son discriminatorias.
- No hacen activadas relacionadas con la religión.
- Dejan de lado temas como la familia.
- Ya se realizan muchas actividades de este tema.
- Hace que los heterosexuales sean los discriminados.

Tabla 17. ¿Qué tipo de actividades le gustaría a usted que HPE realice para fomentar la diversidad e inclusión?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Actividades actuales	83	37%
Charlas	39	17%
Team buildings	33	15%
Ser más neutrales	15	7%
Heterosexuales	12	5%
Diversidad cultural	11	5%
Personas con discapacidad	7	3%
Actividades deportivas	5	2%
Familia	5	2%
Hombre/mujer	5	2%
Personas mayores	5	2%
Actividades de integración	3	2%
Baños para LGTBI	1	1%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 17. ¿Qué tipo de actividades le gustaría a usted que HPE realice para fomentar la diversidad e inclusión?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Según el gráfico, observamos que las personas respondieron:

- El 37% considera que es suficiente con las actividades que actualmente HPE realiza.
- A un 17% le gustaría que HPE realice más charlas informativas acerca del tema, principalmente para que los colaboradores comprendan que diversidad es mucho más que la comunidad LGBTBI.
- Un 15% les gustaría que se realicen team buildings.
- Un 7% desea que las actividades sean más neutrales, es decir, que no se enfoquen tanto en la comunidad LGBTBI.
- Un 5% de las personas considera necesario que se realicen actividades para los heterosexuales.

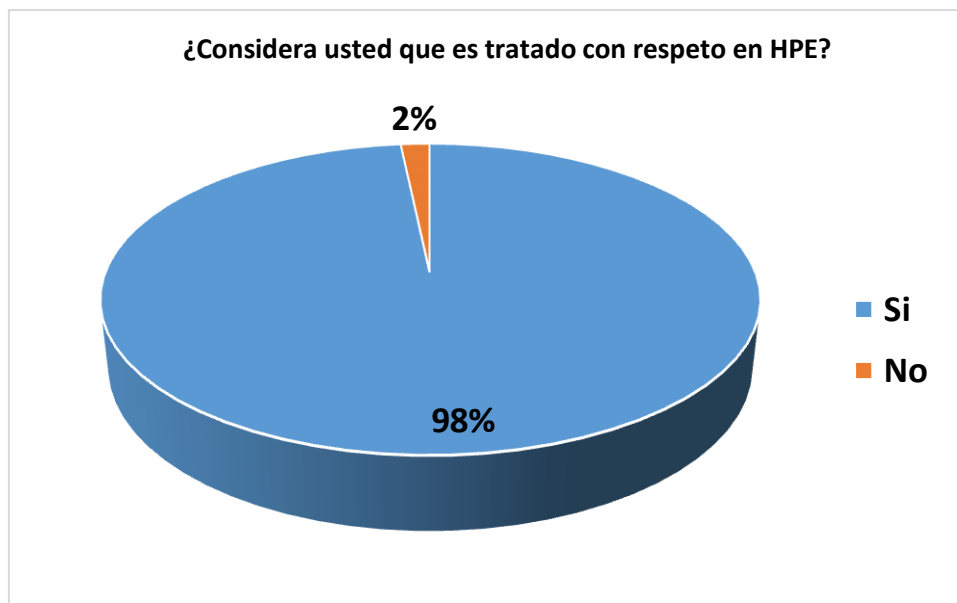
- A un 5% le gustaría que se realicen actividades culturales, donde se resalten las diferentes culturas y razas, actividades de nuestro país.
- Un 3% sugiere actividades enfocadas para las personas con discapacidad.
- Un 2% considera interesante que se realicen actividades deportivas donde se integran a todas las personas.
- Un 2% le gustaría actividades enfocadas en la familia.
- Un 2% desean actividades para los hombres y mujeres, por ejemplo para el día de la mujer y para el día del hombre.
- Un 2% quiere actividades para las personas mayores de 45 años.
- Un 2% mostró interés en las actividades de integración.
- Un 1% mencionó que les gustaría que existan baños para la comunidad LGTBI por separado.

Tabla 18. ¿Considera usted que es tratado con respeto en HPE?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	293	98%
No	6	2%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 18. ¿Considera usted que es tratado con respeto en HPE?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

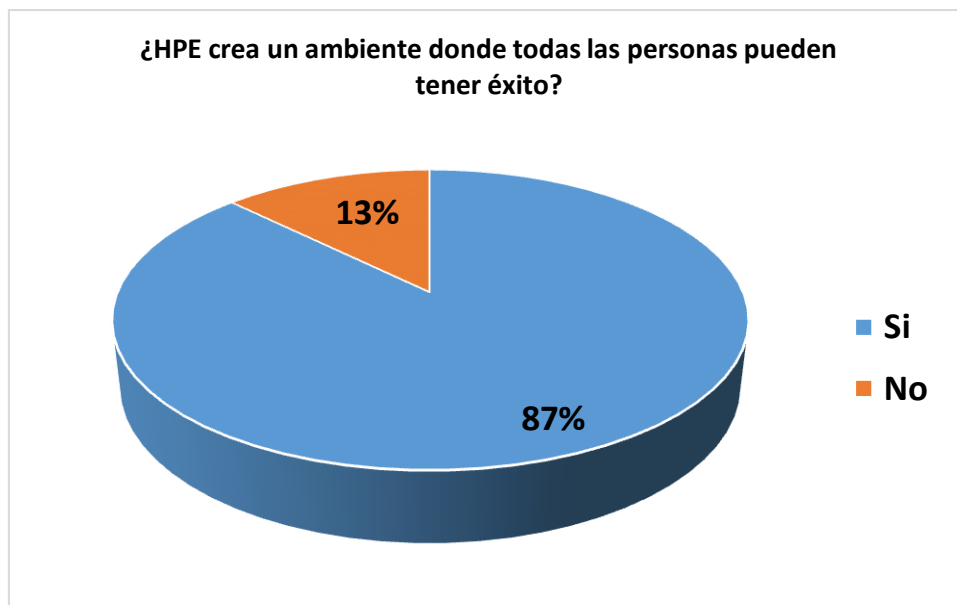
De acuerdo con el gráfico el 98% de los encuestados sí consideran que son tratados con respeto en HPE mientras que el 2% respondió que no.

Tabla 19. ¿HPE crea un ambiente donde todas las personas pueden tener éxito?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	260	87%
No	39	13%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 19. ¿HPE crea un ambiente donde todas las personas pueden tener éxito?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Como observamos en el gráfico el 87% de las personas considera que HP crea un ambiente donde todas las personas pueden tener éxito, mientras que el 13% considera que no.

Tabla 20. ¿Usted cree que promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa mejora el clima organizacional?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	263	88%
No	36	12%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 20. ¿Usted cree que promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa mejora el clima organizacional?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

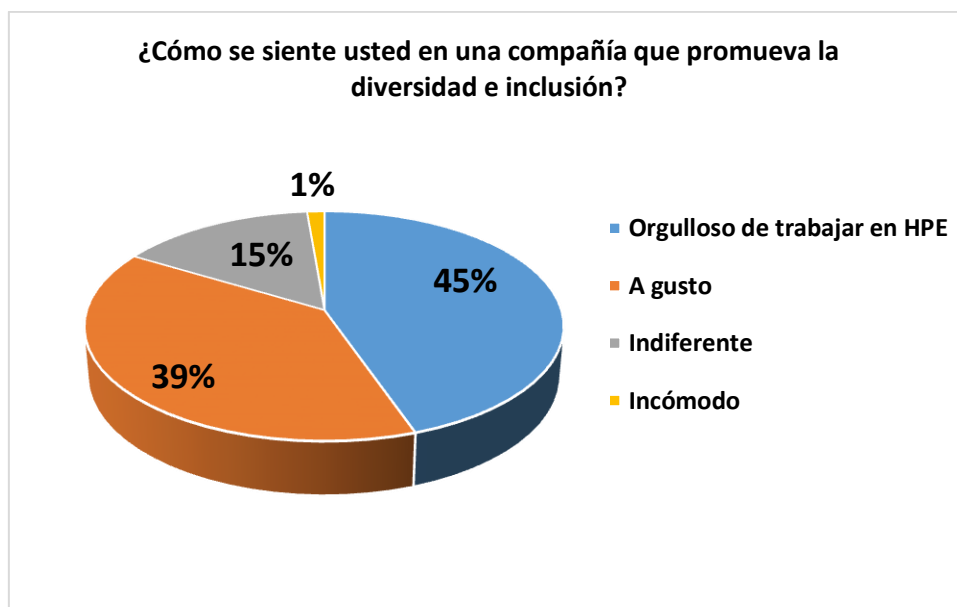
Según el gráfico, el 88% de las personas consideran que promover la diversidad e inclusión, sí mejora el clima organizacional, mientras que el 12% considera que no.

Tabla 21. ¿Cómo se siente usted en una compañía que promueva la diversidad e inclusión?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Orgulloso de trabajar en HP	134	45%
A gusto	117	39%
Indiferente	45	15%
Incómodo	3	1%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 21. ¿Cómo se siente usted en una compañía que promueva la diversidad e inclusión?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

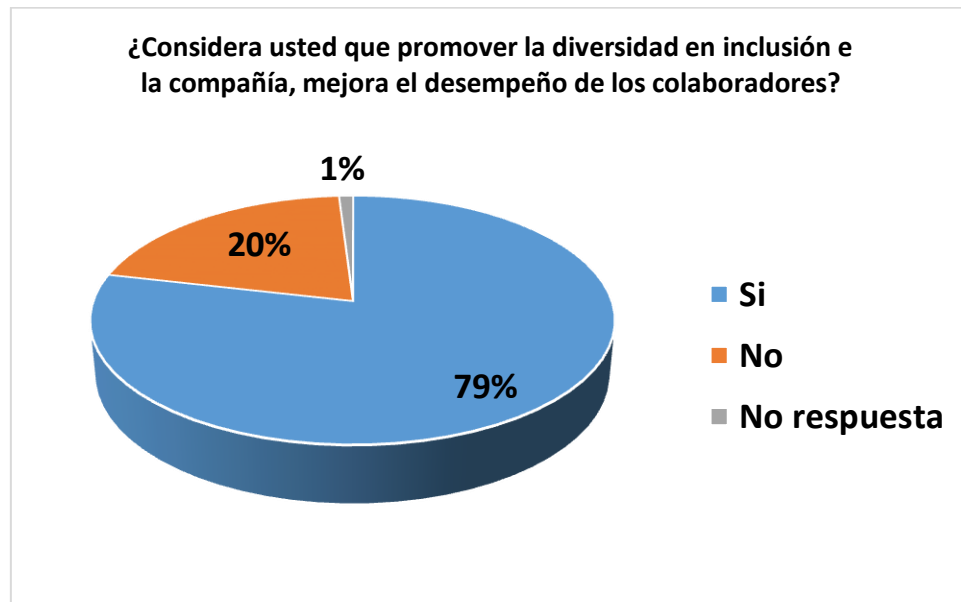
De acuerdo con el gráfico podemos observar que el 45% de los encuestados se sienten orgullosos de trabajar en HPE; el 39% de las personas se sienten a gusto; el 15% dice sentirse indiferente, mientras que el 1% de las personas se sienten incómodos, de trabajar en una compañía que promueve la diversidad e inclusión.

Tabla 22. ¿Considera usted que promover la diversidad e inclusión en la compañía, mejora el desempeño de los colaboradores?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	236	79%
No responde	3	1%
No	60	20%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 22. ¿Considera usted que promover la diversidad e inclusión en la compañía, mejora el desempeño de los colaboradores?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

De acuerdo con el gráfico, el 79% de las personas considera que promover la diversidad e inclusión si mejor el desempeño de los colaboradores; el 20% de los encuestados, considera que no y el 1% no respondió.

De las personas que respondieron que sí, lo justifican de la siguiente manera:

- Nos sentimos con igualdad en oportunidades.
- Brinda confianza a todos.
- Mejora el ambiente laboral.
- Mejora la estabilidad de las personas.
- Ayuda a crear ambientes de colaboración y respeto.
- Aumenta tolerancia.

De las personas que respondieron que no, lo justifican de la siguiente manera:

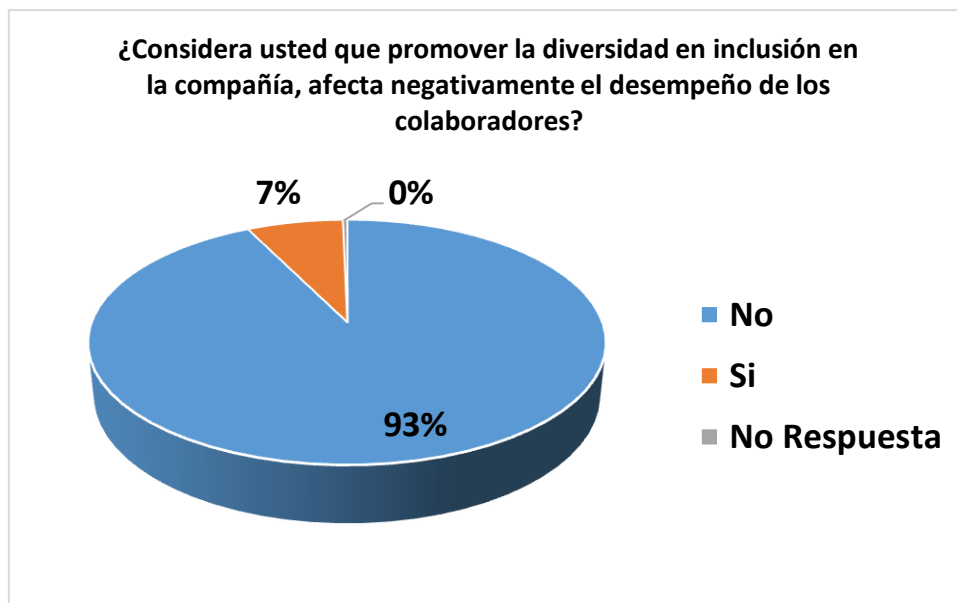
- El desempeño laboral no depende de la diversidad e inclusión.
- No tiene ningún beneficio.
- No hay relación entre ambos temas.
- El desempeño está en el rendimiento individual.

Tabla 23. ¿Considera usted que promover la diversidad en inclusión en la compañía, afecta negativamente el desempeño de los colaboradores?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	7%
No responde	0	0%
No	278	93%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Gráfico 23. ¿Considera usted que promover la diversidad en inclusión en la compañía, afecta negativamente el desempeño de los colaboradores?



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado al personal de Hewlett Packard Enterprise

Según el gráfico, el 7% de las personas encuestadas considera que el promover la diversidad e inclusión si afecta negativamente el desempeño de los colaboradores, mientras que el 93% considera que no afecta negativamente.

De las personas que respondieron que sí afecta negativamente, lo justifican de la siguiente manera:

- Existe una parte de los empleados que no están de acuerdo con las actividades que se realizan a favor de este tema.
- Si pierde tiempo en las actividades.
- No es necesario fomentarlo tanto para sentirse incluido.

De las personas que respondieron que no afecta negativamente, lo justifican de la siguiente manera:

- No tiene relación con lo laboral.

- Fomentarla beneficia a todos.
- Hay más respeto entre los empleados.
- Hay menos discriminación.
- Personal motivada, trabaja mejor.
- Es necesario.
- Genera tolerancia.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se especifican las conclusiones y recomendaciones con respecto a los resultados conseguidos de la aplicación del instrumento de investigación a los colaboradores de Hewlett Packard Enterprise.

### Datos generales

- De los encuestados 182 son hombres y 117 son mujeres.
- 75 personas tienen entre 18 a 25 años; 158 entre 26 a 35 años; 63 entre 36 a 45 años y 3 personas de 46 años en adelante.
- 281 personas son costarricenses, y 18 personas son de otra nacionalidad.

Cuadro #4

<b>Objetivo #1</b>	
Investigar si el proceso de reclutamiento en Hewlett Packard Enterprise cumple con la Reforma Procesal Laboral.	
<b>Indicador 1: Reforma Procesal Laboral</b>	
<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
En su mayoría, los encuestados consideran	Se recomienda realizar una revisión al

<p>que HPE no incluye ningún aspecto discriminatorio en su proceso de reclutamiento, una minoría indica que sí.</p>	<p>proceso de reclutamiento, para así eliminar cualquier aspecto discriminatorio que puede existir en dicho proceso.</p>
<p>Gran cantidad de las personas encuestadas no fueron rechazadas por algún tipo de discriminación, mientras que un pequeño grupo respondieron que sí han sido discriminadas por aspectos como edad y nacionalidad.</p>	<p>Se recomienda realizar una charla con los gerentes y reclutadores para enfatizar la importancia de hacer cumplir la Reforma Procesal Laboral, para que por ningún motivo se rechace a un colaborador por algún tipo de discriminación.</p>
<p>La mayoría de los colaboradores reconocen que HPE sí realiza contrataciones de personas con discapacidad, con diferente orientación sexual, personas de diferente raza y personas mayores de 45 años. Menos de la mitad de los encuestados respondieron no saber y una cantidad aún menor respondieron que no se realizan contrataciones de este tipo.</p>	<p>Se debe dar a conocer que la empresa sí realiza contrataciones inclusivas, para que los colaboradores que dicen no saber o que HPE no contrata personas con discapacidad, diferente orientación sexual, etc; conozcan la realidad de la compañía. Se podría realizar un reconocimiento a los diferentes grupos por su esfuerzo y aporte, donde todos los colaboradores lo puedan ver.</p>

	Realizar más contrataciones de personas con discapacidad y mayores de 45 años.
--	--

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Cuadro #5

<p style="text-align: center;"><b>Objetivo #2</b></p> <p>Conocer las actividades que realiza Hewlett Packard Enterprise a favor de la diversidad e inclusión.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Indicador 1: Actividades</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Conclusiones</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Recomendaciones</b></p>
<p>En su mayoría los entrevistados reconocen que HPE realiza actividades a favor de la diversidad e inclusión. Mientras que la minoría dice no haber participado de ninguna actividad de este tipo.</p>	<p>Se recomienda hacer más anuncios de las actividades a favor de la diversidad e inclusión, para que los colaboradores se den por enterados y exista más participación de los mismos.</p>
<p>Más de la mitad de las personas dicen conocer el proceso para denunciar actos discriminatorios. Menos de una</p>	<p>Se puede realizar una charla con los colaboradores acerca del proceso que utiliza HPE para el manejo de algún tipo</p>

<p>cuarta parte de los entrevistados no conocen el proceso.</p>	<p>de discriminación para que todos los colaboradores lo conozcan.</p>
<p>Menos de una cuarta parte de los encuestados dice pertenecer a algún EGR (Employee Resource Group).</p>	<p>Se requiere de una mayor exposición de los EGRs, ya que estos son grupos que ayudan con la diversidad e inclusión en la compañía, es bueno que estos grupos cuenten como más participantes y que los colaboradores conozcan más acerca de ellos.</p>
<p>La mayoría de los encuestados están de acuerdo con que HPE realice actividades a favor de la diversidad e inclusión, mientras que menos de un cuarto dice no estar de acuerdo.</p>	<p>Dentro de las actividades que se recomienda se realicen se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades que no sean únicamente con enfoque a la comunidad LGTBI.</li> <li>• Actividades para las personas con discapacidad.</li> <li>• Actividades para las personas mayores de 45 años.</li> <li>• Actividades para la familia.</li> <li>• Actividades de diversidad cultural.</li> <li>• Realizar charlas.</li> </ul>

	Se considera realmente necesario hacer conocer a los colaboradores que diversidad abarca mucho más que la comunidad LGBTI, porque no hay claridad por parte de muchos empleados.
--	--

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Cuadro #6

<b>Objetivos #3</b>	
Determinar si un ambiente diverso e inclusivo afecta el desempeño laboral de forma positiva o negativa a los colaboradores de la empresa Hewlett Packard Enterprise.	
<b>Indicador: Desempeño laboral</b>	
<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
La mayoría de los encuestados consideran que son tratados con respeto dentro de la compañía y además que HPE buscar que todos sus colaboradores tengan éxito. Una muy pequeña cantidad de personas consideran lo contrario.	Se recomienda dar seguimiento a las personas que no consideran ser tratados con respeto en la compañía. Recalcarles a los colaboradores la importancia de hablar con los gerentes o con Recursos Humanos en caso de existir algún problema, para que este pueda ser

	debidamente trabajado.
En su mayoría, los colaboradores dicen sentirse orgullosos o a gusto de trabajar en una compañía que promueve la diversidad e inclusión. Menos de una cuarta parte dice sentirse indiferente o incómodo.	Se recomienda seguir realizando actividades con los colaboradores a favor de la diversidad e inclusión, además urge darle el enfoque correcto al término de diversidad, porque un gran porcentaje de personas creen que se refiere solo a la comunidad LGTBI.
Casi en su totalidad, lo encuestados consideran que promover la diversidad e inclusión mejora el desempeño laboral de los empleados, mientras que un pequeña parte considera que no.	Realizar talleres, o team buildings donde se trabaje la integración para promover la tolerancia entre los colaboradores y ayudar a crear ambientes de respeto e incentiven al trabajador a desarrollar mejor su trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Libros**

Abrams, D. (2014) *Diversidad E Inclusión: Las Seis Grandes Fórmulas Para Alcanzar El Éxito*. Babelcube, Inc.

Barrantes Echavarría, R. (2013). *Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. Costa Rica: EUNED.

Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. 3ª ed. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta ed. Ed. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri R; Fernández Collado C. y Batista Lucio P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Editorial McGraw-Hill.

Universidad Hispanoamericana. (2018). Guía cuantitativa para trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en Ciencias Sociales. 2 ed. San José: U. H.

Universidad Hispanoamericana. (2018). Manual APA. 2 ed. San José: U. H.

### **Artículo**

Artazcoz, L y Moncada, S. Organización del trabajo, satisfacción laboral y salud mental en trabajadores. Rev ESCA 1994 Abr; 22 (7): 98-104.

Host, B. y Madrigal, M. (2012). “Una oportunidad de empleo: Un proyecto y una experiencia valiosa de inclusión laboral de jóvenes y adultos con discapacidad”. División de Educación Básica, CIDE Universidad Nacional. (2): 35-60.

Mendes, J. (2012). “Plan Nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica “. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica: 2-143.

Rabossi, E. (2017). “Derechos Humanos: El principio de igualdad y discriminación”. Revista del Centro de Estudios Constitucionales. (7): 175-192.

## Tesis

Arredondo Trapero, F.; Velázquez Sánchez, L. y Garza García, J. (2013). Políticas de diversidad y flexibilidad laboral en el marco de la responsabilidad social empresarial. Un análisis desde la perspectiva de género. (Tesis inédita de estudios Gerenciales). Universidad ICESI, Monterrey, México.

Cobas Nañez K. (2015). Desarrollo de la estrategia de inclusión para personas con discapacidad al campo laboral (tesis inédita de maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

Córdoba Arboleda, C.; Posada Castrillón, Leydy.; Barreto Builes, M. y Orozco Arias, M.; (2017). El papel de los líderes como agentes de inclusión: antecedentes históricos y tendencias de la diversidad en las organizaciones colombianas. (Tesis inédita para optar por el título de especialista en Psicología Organizacional). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Corrales Retana, O. (2015). La libertad de despido en el sector privado frente a nuevas formas de discriminación. (Tesis inédita de Magister). Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.

Heller, L. (2012). Diversidad de género en las organizaciones: empresas globales y culturales locales. Estudio comparativo de programas de diversidad como estrategia para el logro de la equidad. (Tesis inédita de doctorado). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.

Segura Barquero, T. (2015). Discriminación laboral femenina y brechas de género presentes en el centro comercial Multicentro Desamparados en el año 2015. (Tesis inédita para optar por el grado de Administración de Negocios). Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.

### **Artículos de periódico**

Brand Voice (2017) Taco Bell inclusión laboral personal con discapacidad. La Nación.

Brenes C. y Morales S. (2014) Empresas de Costa Rica impulsan políticas de respeto a la diversidad sexual para ser más competitivas. El Financiero.

### **Páginas web**

American Retail. Página web. España (2018).

Disponible en <https://www.america-retail.com/estudios-consumidores/estudios-las-organizaciones-con-los-indices-mas-altos-de-diversidad-e-inclusion/>

Hewlett Packard Enterprise (2018). Página web. Latinoamérica. HPE.

Disponible en: <https://www.hpe.com/us/en/living-progress.html>

INA (2018). Los objetivos educacionales. Costa Rica. INA.

Disponible en: <http://www.ina.ac.cr>.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Página Web. Costa Rica. Ministerio de

Trabajo y Seguridad Social (2018). Disponible en:

[http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Reforma\\_%20Procesal\\_Laboral.html](http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Reforma_%20Procesal_Laboral.html)

### **Documentos en Internet**

Giron, M. (2013). Tipos de Diversidad. Recuperado de:

<http://mgmmundodeladiversidad.blogspot.com/>

## **GLOSARIO**

Asexuales: aquel cuyo sexo no puede determinarse, resulta ambiguo o es inexistente.

Bisexual: aquella que tiene interés romántico o sexual tanto por hombres como por mujeres.

Discapacidad: es una condición que hace que una persona sea considerada como discapacitada. Esto quiere decir que el sujeto en cuestión tendrá dificultades para desarrollar tareas cotidianas y corrientes que, al resto de los individuos, no les resultan complicadas.

EGR: Employee Resource Group. Grupos creados por HPE para trabajar aspectos multiculturales, de etnia, orientación sexual, habilidades, para crear excelentes oportunidades de crecimiento, liderazgo e impacto en el negocio.

Intersexuales: una persona que nace con una combinación de características biológicas masculinas y femeninas, como cromosomas o genitales, que puede impedir a los médicos la tarea de asignarle un sexo distintivamente masculino o femenino.

LGTBI: lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales.

Minusvalía: se refiere a la discapacidad de una persona para el normal desarrollo de sus actividades y su participación plena en la vida social y productiva.

Pansexuales: es una orientación sexual humana caracterizada por la atracción romántica o sexual hacia individuos independientemente de su género y/o sexo.

Transexual: es una persona que nació como mujer y se ha sometido a intervención médica, incluyendo cirugía y terapia hormonal a fin de transformarse en un varón.

Transgénero: las personas que pueden diferir del sexo que se les asignó al nacer.

## **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**Instrumento para analizar la influencia de la diversidad e inclusión en el desempeño de los colaboradores de Hewlett Packard Enterprise, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.**

Estimados colaboradores de Hewlett Packard Enterprise:

Reciba un cordial saludo de mi parte. El presente cuestionario contiene una serie de preguntas las mismas hacen referencia al tema mencionado en el párrafo anterior.

Favor marcar con una "X" la respuesta que corresponda, o en su defecto marque la opción de otro y especifique según criterio. La información obtenida será de carácter confidencial y los datos no serán presentados de manera individual ni serán utilizados para otros propósitos que los descritos.

Agradezco su ayuda con la colaboración de este instrumento.

**I. DATOS GENERALES**

1. Sexo registral:

( ) Masculino                      ( ) Femenino

2. Edad:

( ) 18 a 25                              ( ) 36 a 45

( ) 26 a 35

( ) 46 en adelante

3. Nacionalidad:

Costarricense ( )

Otra ( )

## II. VARIABLE 1: Proceso de Reclutamiento

### INDICADOR 1: Reforma Procesal Laboral

4. ¿Usted ha aplicado a algún proceso de reclutamiento en HPE desde que la Reforma Procesal Laboral está vigente (Julio 2017)?

Sí ( ) No ( )

Si su respuesta es no, pase a la pregunta número 6.

5. En el proceso de reclutamiento, ¿usted cree que HPE utiliza alguno de los siguientes aspectos catalogados por la ley como discriminatorios?

( ) Edad

( ) Etnia

( ) Sexo

( ) Religión

( ) Raza

( ) Orientación sexual

( ) Estado civil

( ) Opinión política

( ) Ascendencia nacional

- ( ) Origen social
- ( ) Filiación
- ( ) Discapacidad
- ( ) Afiliación sindical
- ( ) Situación económica
- ( ) No aplica

Justifique:

---

---

6. ¿Usted ha aplicado a algún puesto de trabajo en HPE donde lo hayan rechazado por algún tipo de discriminación?

Sí ( ) ¿Cuál tipo de discriminación? \_\_\_\_\_ No ( )

7. ¿Usted sabe si HPE contrata personas con algún tipo de discapacidad?

Sí( ) No ( ) No sabe ( )

8. ¿Usted sabe si HPE contrata personas con diferente orientación sexual?

Sí ( ) No ( ) No sabe ( )

9. ¿Usted sabe si HPE contrata personas de diferente raza?

Sí ( ) No ( ) No sabe ( )

10. ¿Sabe usted si HPE contrata personas mayores de 45 años?

Sí ( ) No ( ) No sabe ( )

11. ¿Usted considera que HPE busca un ambiente diverso e inclusivo cuando contrata personal?

Sí ( ) No ( )

¿Por qué?

---

---

---

### III. VARIABLE 2: Diversidad e inclusión

#### INDICADOR 1: Actividades

12. ¿Realiza la compañía actividades a favor de la diversidad e inclusión?

Sí ( ) No ( ) No sabe ( )

13. ¿Ha participado usted de alguna actividad a favor de la diversidad e inclusión organizada por HPE?

Sí ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_

No ( )

14. ¿Cuenta HPE con un proceso para que los colaboradores puedan denunciar actos de discriminación o abuso?

Sí ( ) No ( ) No sabe ( )

15. ¿Es usted un miembro activo de algún Employee Resource Group (ERG)?

Sí ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_ No ( )

16. ¿Está usted de acuerdo que HPE realice actividades a favor de la diversidad e inclusión?

Sí ( ) No ( )

¿Por qué?

---

---

---

17. ¿Qué tipo de actividades le gustaría a usted que HPE realice para fomentar la diversidad e inclusión?

---

---

---

**INDICADOR 2: Desempeño Laboral**

18. ¿Considera usted que es tratado con respeto en HPE?

Sí ( ) No ( )

19. ¿HPE crea un ambiente donde todas las personas pueden tener éxito?

Sí ( ) No ( )

20. ¿Usted cree que promover la diversidad e inclusión dentro de la empresa mejora el clima organizacional?

Sí ( ) No ( )

21. ¿Cómo se siente usted en una compañía que promueva la diversidad e inclusión?

Orgullosa de trabajar en HPE ( )

A gusto ( )

Indiferente ( )

Incómoda ( )

22. ¿Considera usted que promover la diversidad e inclusión en la compañía, mejora el desempeño de los colaboradores?

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

¿Por qué?

---

---

---

23. ¿Considera usted que promover la diversidad en inclusión en la compañía, afecta negativamente el desempeño de los colaboradores?

Sí ( )    No ( )    No responde ( )

¿Por qué?

---

---

---

## Actividades realizadas en HPE

### Diversidad e inclusión

**Hewlett Packard Enterprise**

As part of the **Inclusion & Diversity** month, we will be doing a campaign on inclusive language at work.

**Engagement**  
**Innovation**  
**Wellbeing**  
**Opportunity**  
**Productivity**  
**Profit**

**Inclusive cultures** are high performance cultures – they deliver greater performance and productivity. How we speak to and about each other influences how we treat each other, and so it also builds our workplace culture.

**Hewlett Packard Enterprise**

**WANT TO HELP GENERATE SPACES FREE OF DISCRIMINATION?**

**JOIN US**  
**THURSDAY MAY 17TH**  
 AND FIND OUT HOW TO BECOME PART OF THE MOVEMENT!

**VIP ROOM**  
**10AM - 11AM**

Hewlett Packard  
Enterprise

WORDS  
AT WORK

As part of the **Inclusion & Diversity** month, we will be doing a campaign on inclusive language at work.

## Learn the five steps to inclusive language!

- 1 **Keep an open mind** - Be open to changing what you have always thought is 'normal', respectful and appropriate to say.
- 2 **Focus on the person** - Focus on the person first, rather than the demographic group they belong to.
- 3 **Consider context** - Context matters - language that may be fine outside of work can be non-inclusive at work.
- 4 **If in doubt, ask** - You don't need to know all the answers. If you're not sure what terminology someone prefers, just ask them.

Hewlett Packard  
Enterprise



**INTERNATIONAL DAY  
AGAINST HOMOPHOBIA  
AND TRANSPHOBIA**

**LOVE**

**IS NOT PROPAGANDA**

AT HPE WE ARE NO STRANGERS TO THE CONCEPT OF TOGETHERNESS. OUR DIFFERENT ERGS AND INVALUABLE ALLIES WORK HAND IN HAND TO TACKLE ISSUES OF DIVERSITY AND INCLUSION ACROSS A WIDE SPECTRUM OF UNDERREPRESENTED GROUPS IN OUR COMMUNITIES.


 **Hewlett Packard Enterprise** ERGs - COSTA RICA


# JOIN US! | THURSDAY OCTOBER 25TH

THE ERGs PREPARED A SPECIAL DAY TO THANK EACH ONE OF YOU FOR YOUR COMMITMENT AND COLLABORATION DURING THE FY18

## SCHEDULE

10AM-2:00PM	PHOTOBOOTH	LAS AMERICAS
10AM-2:00PM	GAMES	LAS AMERICAS
	JENGA HULA-HULA PIE FACE GUESS WHO STOP TIC TAC TOE (GATO) HANGED	
11:30AM-1:30PM	MUSIC EVENT WITH ELENA ZÚÑIGA	FOOD COURT-AFZ03
12:15PM	CONTEST - "SING IT IF YOU KNOW IT"	FOOD COURT-AFZ03

 **Hewlett Packard Enterprise** 



## ¡QUEREMOS ESCUCHAR SU OPINIÓN!

**AYÚDENOS A TENER UN DIAGNÓSTICO COMPLETO**

**DÍGANOS QUÉ PIENSA COMPLETANDO LA ENCUESTA**

Estamos trabajando en diversas áreas para crear un mejor ambiente de trabajo y potenciar su desarrollo de carrera.

**¡TOMA MENOS DE 10 MINUTOS!**

**HAGA CLICK AQUÍ PARA REALIZAR LA ENCUESTA**



**CELEBRATE WITH US!**



**WE ARE PROUD TO BE PART OF  
THE DECLARATION OF SAN JOSÉ**



10 principles against discrimination based on sexual orientation, gender identity and expression, and in favor of the promotion of the Human Rights of lesbian, gay, bisexual, transsexual, transgender, and intersex persons (LGBTI).

**FOR MORE INFORMATION**

**CLICK HERE**



**ASEHPE**  
Sumando bienestar

Nuestra gran diversidad



es nuestra fuerza colectiva

## Spirit Week



## Today: Photo competition & Game Room

Come celebrate with us!

Day	Time	Activity	Location	Key Link
<b>Innovation Day</b>				
Thu	From 9:00 a.m. to 3:00 p.m.	<b>Game Room:</b> It's time to test your gaming skills.	VIP Room, 6 Floor, AFZ03	
Thu	From 11:30 am to 1:30 pm	<b>Take a photo with the Spirit Week Frame, share it, and add a description of how you're spending Innovation Day.</b> Use the hashtags: #HPEspirit, #HPEInnovation. <b>Reward: 200 HPE Recognition Points.</b>	Food Court, 1 Floor, AFZ03	<a href="#">Yammer</a>
<b>Inclusion &amp; Diversity Day</b>				
Fri	9:00 a.m.	<b>Webcast: HPE Spirit Week - Global Inclusion, Diversity &amp; Engagement Organization</b>	Online	<a href="#">Register now</a>
Fri	All Day	<b>#Riskybusiness competition:</b> Post stories about situations where you have taken healthy risks and it impacted on a positive way. Use #Riskybusiness, #HPEspirit. <b>Reward: 200 HPE Recognition Points.</b>	Online	<a href="#">Yammer</a>
Fri	On Demand	<b>Replay - Global PRIDE Webcast / Pwd: HPEPride2018</b>	Online	<a href="#">Enter here</a>



See [HPE Spirit Week](#) for ways you can participate online as well.

Remember to share your experiences and photos in the [ERG group](#). For a chance to win 200 recognition points, use the hashtag [#HPEspirit](#).


Now let's get ready to connect with our colleagues, celebrate our company and our culture, and wave our HPE flags high!

[HPE Spirit Week](#)

Para la mujer

# IT'S TIME!

Get your annual mammogram 

**REGISTER NOW**

REGISTRATION DAYS: **OCTOBER 9TH-16TH**

**REGISTER HERE  
(HPE EMPLOYEES)**



## Creando mi mejor versión

Women's Network - ERG



Women's Network te invita a la charla "Creando mi mejor versión" con **Luis Brenes**, Coach Ejecutivo.

Luis desarrolla y facilita programas de capacitación, cuenta con una certificación internacional de la Asociación Interamericana de Coaching, Service Quality Institute y Everything DiSC de WILEY Center.

Día del negro



Come celebrate  
**AFRO-COSTA RICAN CULTURE**  
**TODAY!**

---

**FOOD COURT OF AFZ-03**

Organized by **ERG Pride**



**Día del Negro en Costa Rica**  
ERG Diversidad e Inclusión

**Cuarteto Musical**  
Ganadores del Festival de música Calipso

**Jueves 30 de Agosto**  
**11:30 am a 1:30 pm**  
**Primer piso de AFZ3**

## Día de las culturas



HPE Pointnext Costa Rica presenta

### Festival Gastronómico Día de las Culturas

Inscribe a tu equipo para que demuestren sus habilidades culinarias en platillos internacionales. A cada equipo se le asignará un presupuesto para participar en la Feria Gastronómica que se realizará el Martes 23 de Octubre.

[Inscribirse](#)

- La inscripción cierra el 10 de octubre.
- El cupo de equipos que pueden participar cocinando es limitado.
- El máximo de participantes por equipo es de 7 colaboradores directos del HPE Pointnext Community.
- Todos los equipos que se inscriban recibirán un subsidio para ingredientes.
- Todos los equipos que se inscriban y participen en la feria recibirán un reconocimiento.
- Lineamientos como cantidades por cocinar, monto del subsidio y tipos de alimentos permitidos se darán una vez inscritos todos los equipos.

## Para los hombres

  
Hewlett Packard  
Enterprise

**Wellness**

# SAVE THE DATE!

EARLY DETECTION IS KEY 

● Get tested! ●

PSA: PROSTATE-SPECIFIC ANTIGEN TEST

**WHEN**

November 14th-15th

**WHERE**

Sala Gales, 2nd floor, AFZ02

**TIME**

10am - 1pm

**\*FIRST-COME, FIRST-SERVED**

Este es un mensaje generado automáticamente. Por favor no conteste este e-mail. Si tiene preguntas acerca del mensaje, favor contactar a la persona o unidad que lo firma. Para comentarios o sugerencias escribanos a [LAC\\_Employee\\_Communications](#)