

El derecho a la intimidad y privacidad de las personas colaboradoras en las organizaciones

Sobre los autores:

Alonso Arley Alvarado: Máster en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, Licenciado en Derecho, Académico de la Escuela de Administración, Universidad Nacional. Correspondencia a: alonso.arley.alvarado@una.cr

Gaudy Prendas Aguilar: Máster en Administración de Recursos Humanos, Coordinadora y Académica de la Carrera de Administración, Sede Interuniversitaria de Alajuela, Universidad Nacional. Correspondencia a: gaudy.prendas.aguilar@una.ac.cr

Resumen

El derecho al trabajo es un derecho humano, sin embargo, los avances tecnológicos, cambios a lo interno y externo de las organizaciones, han generado variaciones en los procesos, metodologías, políticas, procedimientos, actividades y perspectiva en que las empresas han asignado responsabilidades y funciones a sus colaboradores; lo que ha influido en la dinámica de la relación laboral entre patronos y colaboradores; donde los derechos individuales de estos últimos no fueran violentados. Este artículo presentó la visión de los derechos actuales de los trabajadores, resultado de una revisión crítica de la literatura sobre la diferencia entre el derecho de intimidad y privacidad de los colaboradores, el control adecuado que deben llevar a cabo los líderes de las empresas, las implicaciones jurídicas y administrativas en la gestión del talento humano. Así como una vista, de la forma en que los derechos de los colaboradores han sido vulnerados por el empleo de medios fiscalización no adecuados en una relación laboral. Para concluir con acciones a implementar en la relación laboral y la protección del derecho a la intimidad de los colaboradores.

The right to intimidation and privacy of collaborators in organizations

Abstract

The right to work is a human right; nevertheless, the technological advances and the internal and external changes in businesses have produced variations in the processes, methodologies, policies, procedures, activities and perspectives in which companies have assigned responsibilities and roles to their workers. This situation has influenced the working relationship between employers and employees to avoid the individual rights of the latter being violated. This article shows a perspective of the employees current rights as a result of an objective literature review about the difference between the right to intimacy and to privacy of the company's collaborators, the adequate control that the company leaders must carry out, and the legal and administrative implications in the management of human talent; as well as, the way in which workers' rights have been violated by the use of inappropriate control mechanisms and the actions to be performed to protect the collaborators right to privacy.

Palabras clave

Derechos, patronos, trabajadores, intimidación y privacidad.

Keywords

Rights, employers, workers, privacy and intimate.

Introducción

A partir de cambios que se han presentado en los últimos años en la vida de las personas a nivel laboral, principalmente por la implementación de nuevas formas de trabajo; donde la tecnología está teniendo un papel protagónico, las empresas llevan a cabo acciones para el cumplimiento de sus objetivos. Dichas acciones han presentado un aumento en la carga laboral de las personas, donde la flexibilización de formas de trabajo, como el teletrabajo, ha tenido implicaciones en las jornadas laborales; así como en la inmediatez, que se establece para que los trabajadores den una respuesta, ya sea por medio de un correo electrónico o un mensaje por teams o whatsapp.

A su vez existen diferentes formas en que las organizaciones generan todo tipo de controles, al trabajo que efectúan sus colaboradores, dentro del ámbito administrativo, el control tiene una función primordial, como le indica Arguello, Llumiguano, Gavilánez y Torres (2020): “fiscaliza la correcta implementación de la planificación, los recursos materiales y el adecuado clima laboral de la organización”. (p. 57).

Lo que lleva a las empresas en su día a día, a establecer estándares de control, que permitan definir si las funciones y responsabilidades que tienen asignadas sus colaboradores se ejecutan de la manera correcta. En primera instancia, es importante aclarar que estas acciones, deben tener una relación directa con su estrategia de negocio, que significa esto; que el colaborador desde su puesto de trabajo debe tener muy claro, cual es la importancia de sus responsabilidades y como esto aporta al cumplimiento de objetivos organizacionales y área de negocio.

Y, en segundo lugar, definir la manera de corroborar y verificar de forma periódica que estas acciones realmente se estén efectuando, de acuerdo con las necesidades de la empresa. Para ello se establecen diferentes herramientas de control como los presupuestos, auditorías internas, datos estadísticos, reportes, evaluaciones y en la actualidad se han integrado las tecnologías de información; mediante sistemas de información de gestión y equipo electrónico, los cuales permiten recopilar y procesar datos; que permiten convertirlos en información de análisis, interpretación y conclusiones; para valorar la efectividad de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

El mismo internet que mediante el “ID” de la computadora rastrea todos los movimientos de las personas en la “web”. También, la utilización de cámaras de seguridad, tarjetas de acceso a las diferentes zonas de trabajo, los sistemas de medición de los tiempos de descanso del trabajador, entre otros aspectos. En donde incluso, mediante diversas herramientas entregadas al colaborador, como por ejemplo un celular, el patrono podría obtener información de la vida de éste, aún fuera del tiempo efectivo de trabajo. Incluso algunas empresas están utilizando herramientas para medir los tiempos que el trabajador utiliza para ir al servicio sanitario y si la persona se pasa de esos tiempos se les rebaja del salario o reciben alguna amonestación.

Estas herramientas tecnológicas resultan un buen instrumento para el desarrollo de la sociedad y el ser humano en general, sin embargo, las mismas deben de tener límites, en su uso, generando prácticas saludables de control, donde exista el respeto al descanso, vida

personal, desconexión y esparcimiento; momentos que deben tener los individuos en su espacio personal.

Como plantean Peribáñez y Sánchez (2020):

Los derechos humanos son aquellos derechos y libertades que nos son inherentes más allá del lugar donde hayamos nacido, de la religión profesada, del color de nuestra piel, de nuestro sexo o nuestro género, por encima de nuestra situación social o económica, de nuestra capacidad intelectual o física. (p.17).

Lo que lleva a determinar la pregunta: ¿se procura promover el derecho a la intimidad y privacidad de las personas colaboradores de las organizaciones?; considerando las implicaciones de los cambios en las formas de trabajo, las jornadas laborales y los diferentes cambios a nivel de tecnología. Esto considerando como un derecho fundamental el derecho a la vida, el derecho al descanso y el derecho al espacio personal.

Metodología

El método permite delimitar la forma de trabajo de un investigador, desde la forma en cómo recopila los datos y los analiza para dar respuesta a su hipótesis planteada. Destaca Trejo (2020) que el método puede definirse “como la ciencia que se dedica al estudio del método, pero también al conjunto de procedimientos que se siguen en una investigación científica” (p.24). Esto permite establecer una ruta de acción para definir las acciones y actividades ejecutables para definir las conclusiones en un proceso investigativo.

Se utiliza un enfoque cualitativo, el cual permite a partir de la recopilación, discriminación, análisis e interpretación de datos; enriquecer de aspectos técnicos, sociales, legales y jurídicos, laborales y personales, para delimitar el problema planteado. Así como la experiencia de las personas investigadoras, que a través de su criterio como participantes activos del proceso.

Es así como Torres (2020) hace un análisis del enfoque cualitativo y concluye como “enfoque que se aplica en entornos naturales de modo inclusivo y toma en consideración a los actores que participan en estos ambientes en su contexto de referencia”. (p.26).

La técnica utilizada es de investigación documental, ya que se hace una revisión de diferentes autores y bibliografía, para trabajar interpretaciones y contextualización de las realidades de años atrás y llevarla a la realidad actual, donde en algunas ocasiones se encuentran brechas importantes y ocasionar diferencias entre empleadores y colaboradores. A su vez se utiliza la investigación hermenéutica debido a la revisión e indagación de libros y textos, que permiten extraer datos e información relevante, por ejemplo, en materia de derechos humanos. Esto para determinar la aplicación real, del objeto planteado. Tal como lo indica Palmer (como se citó en Quintana y Hermida, 2019) “la hermenéutica provee una alternativa propia para la interpretación de los textos. La hermenéutica es, en sentido general, el estudio de la comprensión y de la interpretación, y en sentido particular, la tarea de la interpretación de textos”.

Desarrollo

A continuación, se presentan algunos aspectos importantes a considerar desde el ámbito personal, donde se abordan aspectos sobre la intimidad y privacidad como derecho de las personas trabajadoras. Para ahondar un poco más en este tema, primero se hace referencia acerca de la diferencia entre intimidad y privacidad.

El diccionario de la Real Academia Española (2023) define la intimidad como “2.f. Zona espiritual íntima y reservada de una persona o de un grupo, especialmente de una familia”. Asimismo, el diccionario de la Real Academia Española (2023) se refiere como íntima a: “1.adj.Lo más interior o interno”.

Los autores Sánchez, Silveira y Navarro (2003) definen privacidad “al derecho a tener un control exclusivo sobre un ámbito de retiro, tranquilidad, soledad, secreto e intimidad” (p.15).

Sobre la definición de privado, el diccionario de la Real Academia Española (2023) nos habla de “1.adj. Que se ejecuta a vista de pocos, familiar y domésticamente, sin formalidad ni ceremonia alguna. 2.adj. Particular y personal de cada individuo . . .”

A continuación, se presenta una tabla comparativa entre intimidad y privacidad, que ayuda aclarar la diferencia tan delgada pero necesaria de conocer:

Tabla 1

Diferencia entre intimidad y privacidad

Privacidad	Intimidad
Atañe a un grupo reducido de la persona (familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc)	Atañe a personas con relación directa con la persona (pareja, hijos, padres).
Se manifiesta a un nivel más social	Se manifiesta a nivel más individual y familiar
Puede ser conocido por personas externas	Sólo es conocido por personas relacionadas directamente con la persona
Las conductas pueden manifestarse en público	Las conductas se manifiestan en privado

Nota: elaboración propia (2023).

Al hacer un análisis de la tabla anterior, se podrían definir aspectos que ingresan a lo íntimo de un ser humano, lo cual no necesariamente debe ser de conocimiento a nivel laboral; y en lo privado tiene un impacto en las relaciones de confianza. Lo cual tiene una conexión directa en horarios, actividades que se comparten, qué grupo de personas están en cierto momento de la vida de las personas. Así como los medios de comunicación que se utilizan físicamente o mediante una conexión por internet, los cuales permiten relacionarse con otras personas.

Por lo cual la intimidad se manifiesta cómo un derecho propio, básico y muy humano. Ya que tiene que ver con la esencia de la persona, aquello que lo hace ser quien es, y que se manifiesta física y emocional en la personalidad; sin embargo, que no es necesario darlo a conocer a todas las personas que conviven en su espacio cercano.

Lo cual evidencia la necesidad de establecer acciones y políticas en las organizaciones que respeten el derecho a la intimidad de sus colaboradores, que permita establecer límites claros de acción, en todas las relaciones independientemente de su estatus dentro de la estructura organizacional, normas de comunicación, manejo de datos e información del personal; así como la disponibilidad que deben tener los colaboradores, respetando los

horarios de trabajo y la desconexión como derecho fundamental, para el bienestar mental de las personas.

Uno de los elementos de la relación laboral establecida en el artículo 18 del Código de Trabajo de Costa Rica, es el denominado “Subordinación Jurídica”, donde el patrono ejerce un poder de mando, dirección, fiscalización y sancionatorio, sin embargo, este poder, bajo ninguna circunstancia, debe o puede estar sin límites, pues de lo contrario, se estaría en presencia de un abuso del poder. Esto no queda ajeno a los controles tecnológicos que el patrono pueda ejercer.

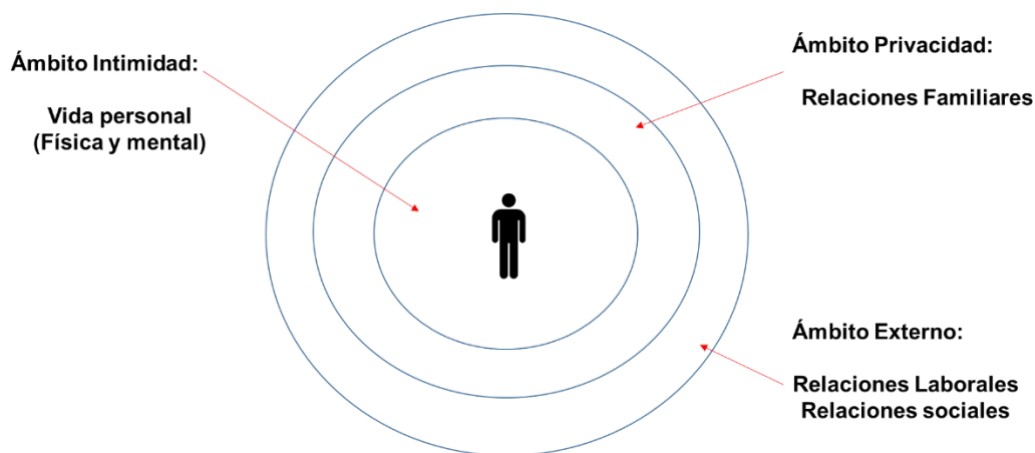
Según la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica indica:

La subordinación o dependencia, presupuesto constitutivo de la existencia del vínculo jurídico, confiere al empresario unos poderes que, el trabajador, aun cuando tienen un carácter instrumental de garantía del cumplimiento, por el trabajador, de la prestación laboral debida, inciden en la esfera personal de (sic) trabajador, comprometiendo una parte de su agere libre. A ello se añade el dato, de no menor significación, de que habitualmente el trabajador ejecuta su trabajo en el marco de una organización de empresa cuyo funcionamiento, pensado para la satisfacción de los intereses empresariales; acentúa los poderes del empresario a los que el trabajador se subordina. (citado a). (Voto número 2011-000172, 2011, p.12-13).

Es por todo esto que debe de existir un balance entre el ejercicio del control, a efectos de optimización de los recursos, versus el derecho a la intimidad y privacidad del trabajador. Respetando la ética y la moral. A continuación, se presenta una figura, que representa visualmente los límites en los ámbitos personales y laborales de las personas:

Figura 1.

Ámbitos de intimidad y privacidad de las personas



Nota: elaboración propia (2023).

Cómo se puede deducir de la figura anterior, la línea entre un ámbito y otro es muy delgada, y fácilmente una puede llegar a invadir la otra. Es por ello que es importante determinar qué aspectos se deben considerar en las relaciones laborales, para establecer límites de acción; en las diferentes actividades empresariales, como por ejemplo, procesos de reclutamiento y selección de personal, manejo de información en los expedientes de los colaboradores, control de actividades en tiempo de descanso, horarios laborales bien definidos, uso de herramientas personales como celular, redes sociales por ejemplo

whatsapp, que cada vez se ha convertido más en un medio de comunicación laboral, pero a su vez, invade el ámbito personal, entre otros aspectos.

Por ello es importante lo que indica Ramírez, González, Gutiérrez y Moyano (2022) sobre las redes sociales: “no están sujetas a la ética profesional que ha regulado a los tradicionales medios de comunicación social” (p. 131). En las comunidades sociales, interactúan muchos actores, que juegan papeles distintos en la vida de las personas, al enlazar la parte individual del colaborador, con el ámbito laboral, se pierde esa línea divisoria entre una parte de la vida y otra.

No significa que se deba dejar de lado que los seres humanos, son seres integrales, cuya vida está conformada por todos los aspectos que influyen en determinar sus motivaciones, percepciones, estados de ánimo, felicidad, plenitud entre otros; sin embargo es claro que las personas en ambientes más flexibles o relajados (fuera del trabajo), pueden presentar comportamientos de confianza con sus personas cercanas, así como elección de actividades y tiempo asignado a las mismas, que no afectan su horario de trabajo y no intervienen en la eficiencia y eficacia en su desempeño laboral.

Incidencia en el ámbito jurídico y de la administración

Ahora bien, las preguntas importantes por plantearse serían: ¿cómo incide, y cómo podría llegar a afectar aún más, a futuro, todos estos medios o sistemas tecnológicos, en el ámbito jurídico y de la administración de las empresas, en la gestión del talento humano, a la hora del desenvolvimiento en una relación laboral versus el derecho a la intimidad y privacidad como seres individuales?

Para dar respuesta a estas preguntas es importante definir cómo en la actualidad se establecen los términos de derechos humanos y su relación con el trabajo. Como indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) el trabajo “forma parte de la vida cotidiana de cada persona y es la base de su dignidad, bienestar y desarrollo como ser humano”.

Según plantea las Naciones Unidas, en la Declaración Universal de Derechos Humanos indica lo siguiente:

Supone el primer reconocimiento universal de que los derechos básicos y las libertades fundamentales son inherentes a todos los seres humanos, inalienables y aplicables en igual medida a todas las personas, y que todos y cada uno de nosotros hemos nacido libres y con igualdad de dignidad y de derechos.

Esto lleva hacer un análisis relevante, los derechos humanos son parte de todos los seres humanos, indiferentemente se conozcan o no, se tienen al nacer o incluso desde el momento de la concepción; pero a pesar de que son universales, también se debe considerar el aspecto individual, intrínseco, personal; donde cualquier ente externo llámese estado, empresa, otras personas; tienen un límite, hasta donde la persona trabajadora puede permitir llegar.

La normativa laboral costarricense, delimita la existencia de una relación laboral mediante la inclusión de tres elementos, a saber, prestación personal, mediante la cual el colaborador se obliga a brindar sus servicios en forma personal, subordinación jurídica, que es el elemento más determinante de la relación laboral, y en donde el trabajador se somete a las órdenes del patrono, y salario o remuneración, que es el pago por el servicio que otorga la persona.

Este factor humano presente en la mayoría de los procesos laborales, conlleva la existencia de distintos factores, a saber, la posibilidad de cometer errores en el proceso (factor humano), la parte de socialización (vínculo con los compañeros de trabajo) o en la prestación del servicio (relación clientes y proveedores), los comportamientos

aprehendidos en el pasado de las personas que intervienen en el resultado de dichas conductas (factor psicológico), y en general situaciones que han marcado de forma diferente a cada persona y que terminan influyendo en su interacción laboral.

Todas estas similitudes y diferencias que se presentan en las personas generan una caracterización y naturaleza propia, y todos estos factores son tomados en cuenta en los procesos de reclutamiento y selección de personal, para que el candidato elegido, llegue a acercarse lo más posible al perfil que la empresa quiere para un puesto en específico, y para ello se utilizan diversos instrumentos de medición de resultados. Una vez que la persona ha sido contratada empieza a ser monitoreada en diversas formas, dependiendo del tipo de puesto que se trate, para medir su rendimiento en la ejecución de este y determinar si la elección fue la correcta.

La inclusión de herramientas tecnológicas, tales como robótica, inteligencia artificial, tecnologías de información, entre otros, constituyen un aliado para el trabajador. Pero a su vez, genera una serie de interrogantes acerca de cuántos de estos sistemas y procedimientos podrían inmiscuirse en la intimidad y/o privacidad del mismo, desde la etapa de reclutamiento y selección, hasta la etapa del desarrollo de sus actividades laborales y tratar de alguna forma de desconocer el factor humano, el cual interviene dentro de su propia naturaleza, pues muchas veces se pretende que sea tan eficiente como una máquina, cuando no lo es.

Otro aspecto importante de determinar son las áreas de influencia, en las cuales tanto organización como personas trabajadoras legitiman, en ese intercambio de esfuerzo físico o mental por retribución económica. Para la empresa: alcanzar sus metas y objetivos, a través de una fuerza laboral, apta y capacitada para llevar con éxito las responsabilidades y funciones asignadas en sus puestos de trabajo.

A partir del establecimiento de procedimientos, políticas, manuales, procesos, entre otros; se establecen a nivel interno de las organizaciones la manera de hacer las cosas; sumado a otros aspectos de ámbito social como la cultura organizacional y clima laboral, por ejemplo. La forma en cómo se efectúan las revisiones de evaluación de desempeño, es relevante en la obtención de resultados y en la motivación de los colaboradores, al conocer con claridad y transparencia que esperan de su trabajo y que resultados serán medidos y de qué forma, dejando de lado la subjetividad.

En estas prácticas es necesario que se definan claramente los límites de influencia legítima organizacional, que tienen los patronos. Ya que, si se presentan diferencias de criterios con los colaboradores, se pueden dar conflictos, falta de cumplimiento de metas, desmotivación del personal, deficiencia; así como un malestar colectivo, en la pérdida de credibilidad hacia el patrono y señalamientos de no respeto hacia el derecho de intimidad y privacidad de los trabajadores.

A continuación, se presenta una figura que hace relación al tipo de conducta y como esta tiene una relación con el trabajo.

Figura 2

Modelo de legitimidad de influencia organizacional sobre los empleados



Fuente: Newstron, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo (p. 245).

A partir del análisis de la figura anterior, toda aquella actividad personal que no tiene relación con el trabajo y que se realiza fuera de este, entra en aquellas acciones y actividades que el individuo desarrolla, y que son parte de su derecho de intimidad y privacidad; donde ningún ente externo, a menos que la persona permita pasar ese límite, debe sobrepasarse, ni mucho menos controlarse.

La importancia de que tanto la organización junto con sus colaboradores, construyan políticas claras de hasta dónde llega el accionar de empresa y donde empieza la intimidad y privacidad del colaborador, es relevante, a pesar de que pareciera ser propio del respeto de estos derechos; la falta de estas políticas; puede dejar espacios o brechas abiertas; las cuales no se han regulado y causar inconvenientes en el accionar de las personas colaboradoras y sus patronos.

Una política puede venir a establecer límites, tal como lo indica Palacios (2022) “sirven para guiar y encauzar las acciones y decisiones requeridas por la organización para lograr los objetivos” (p.46).

Punto de vista jurídico

Desde la óptica legal, si bien la legislación laboral, no contempla en forma directa el tema, es decir, se trata de una conducta atípica, pues no se encuentra regulada formalmente, si se han presentado una serie de acercamientos a nivel de fallos judiciales, tomando en cuenta criterios doctrinales, interpretando normas, que si bien, no es la forma más correcta de hacerlo, se ha definido un criterio aplicable.

El artículo quince del Código de Trabajo dispone el principio de jerarquía de las leyes, dónde le da la posibilidad al operador jurídico de tener una serie de opciones, para suplir las posibles lagunas o deficiencias del sistema jurídico costarricense, permitiendo integrar otras fuentes del derecho, cómo puede ser la equidad y la costumbre, y los principios generales del derecho del trabajo.

De modo, que ante la ausencia de norma expresa laboral al respecto, los Tribunales, en la persona de los jueces, han tenido que ingeniárselas al resolver este tipo de casos que han sido puestos en su conocimiento generando referencias a nivel jurisprudencial que más adelante se analizarán. No obstante, lo anterior, a nivel de la Constitución Política de Costa

Rica, en el artículo veinticuatro de dicho cuerpo normativo se extrae el siguiente fragmento: “Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones”. (título IV, párr.5).

Adicionalmente en este artículo constitucional se indica: “Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República. . . No producirán efectos legales, la correspondencia que fuere sustraída ni la información obtenida como resultado de la intervención ilegal de cualquier comunicación.”. (título IV, párr.5). La norma en mención, si bien un poco limitada en cuanto al concepto de lo que conlleva la intimidad, no deja de ser un referente para la aplicación por analogía de otros casos que se podrían analizar y que no necesariamente tenga que ver con documentos, correspondencia o bien comunicaciones.

En relación con esta norma, se puede aplicar el hecho de que a pesar de que al trabajador se le haya asignado un correo electrónico desde un dominio patronal, no significa que el patrono pueda violentar las comunicaciones que allí se generen por parte del trabajador. Incluso, en casos que se han presentado donde la empresa le ha proporcionado al trabajador un equipo de cómputo para que éste realice sus labores, como es sabido, en la realidad, muchas veces ocurre que el colaborador utiliza esos equipos para salvaguardar alguna información personal (archivos personales), y es por esto que si el patrono va a ejercer un control sobre dicho equipo, la jurisprudencia ha establecido que ese control no puede ser intempestivo, sino que debe de dársele a la persona un tiempo prudencial para que si existen esa clase de archivos dentro del equipo, el mismo tenga la oportunidad de extraer su información personal, de lo contrario, se le estaría violentando su derecho a la intimidad, con las responsabilidades civiles y penales que esto puede generar.

En esa línea, la máxima autoridad judicial en materia laboral según la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica indica:

“El derecho de intimidad constriñe al empleador a abstenerse de investigar aspectos de la personalidad del trabajador tales como su orientación sexual, modo de vida, militancia política y prácticas religiosas, puesto que estos en modo alguno condicionan la capacidad profesional, física e intelectual para el ejercicio de las labores remuneradas. Por esa razón, el control de la esfera privada del trabajador únicamente será válida en la hipótesis que el comportamiento extralaboral sea contradictorio con las labores debidas”. (Voto número 2010-0124, 2010, p.4).

Todo este análisis evidencia la relevancia de un ordenamiento en las empresas, para llevar a cabo el control de sus colaboradores, pero respetando el ámbito de intimidad y privacidad, donde razones personales, que no tienen una relación con el desempeño laboral, el manejo de recursos o la instrucción y acatamiento de instrucciones; no deben tener una injerencia directa con tomar una decisión de desvinculación; que puede llevar a perjudicar a una persona; y posterior a la organización, al tener que enfrentarse a un procedimiento judicial, en el cual se puede comprobar una mala gestión por parte de la empresa.

La intimidad y privacidad del trabajador en el proceso de reclutamiento

A partir de la reforma procesal laboral, al Código de Trabajo, efectuada el 25 de julio del 2017, en Costa Rica; la cual presenta cambios relevantes en los procesos laborales; misma que viene a solventar algunos aspectos o lagunas que no se consideraban o no estaban claras en el código vigente en ese momento y que data del año 1943, se presenta un antes y un después de aspectos que se deben considerar en la relación laboral y los diferentes subprocesos en la gestión del talento humano.

Por ejemplo, en los subprocesos de reclutamiento y selección de personal, el reclutador puede ser despedido sin responsabilidad patronal, si este cae en acciones que lleven a la discriminación de algún candidato; donde en una entrevista de trabajo, si las preguntas que se le realizan a la persona postulante tienen una connotación no atinente con el puesto para el cual se le va a contratar, aquellas preguntas que invadan la esfera íntima de la persona son improcedentes. Y, por ende, en caso de efectuarse, existe la regulación respectiva para la protección de un candidato, donde incluso la imagen empresarial puede verse afectada, por una conducta indebida de un colaborador a cargo de estos procesos.

El artículo cuatrocientos ocho del Código de Trabajo costarricense (1943) establece: “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.” (p. 279).

En adición a esa norma, el artículo cuatrocientos setenta y ocho, inciso diez, expresa que mientras las personas reúnan los requisitos formales establecidos por el patrono, no deberán ser excluidas como candidatos al empleo. Es decir, pasa de ser un proceso subjetivo a un proceso objetivo, descartando las condiciones personales (íntimas o privadas), de modo que el patrono deberá de justificar la objetividad, razonabilidad y proporcionalidad de las medidas que fueron tomadas para elegir a un candidato con respecto a otro, si el proceso es cuestionado como discriminatorio.

Aquí se hace evidente la importancia del respeto al derecho a la intimidad y privacidad de las personas que se acercan a la empresa, donde las acciones que puede llevar a cabo un colaborador pueden poner en riesgo, la reputación, imagen y valor de la marca de una organización, a la luz de la sociedad, los clientes, el Estado, la competencia, los proveedores y los socios de negocio, que forman parte de la cadena de valor y los beneficios que brinda esa empresa en el mercado.

A continuación, se presentarán una lista de aspectos, los cuales se determinan en el artículo cuatrocientos cuatro, del Código de Trabajo (1943), que se pueden ver reflejados en algunas de las preguntas en las entrevistas de trabajo y que lograrían ser causales de denuncias, por discriminación o falta de cumplimiento a los derechos de intimidad y/o privacidad:

- Estado civil
- Edad
- Género
- Religión
- Lugar de residencia
- Condición económica
- Orientación sexual
- Preferencia de partido político

Es por ello; por lo que, en la actualidad, la relevancia de que todos los colaboradores involucrados en los procesos de la gestión del talento humano, no solamente el personal del departamento de recursos humanos, sino inclusive las jefaturas, que forman parte de las entrevistas finales a los candidatos a diferentes puestos; reciban capacitación y formación constante, que les permita determinar de manera objetiva su accionar en diferentes comportamientos, respetando la intimidad y privacidad, las cuales son propias del individuo, y no se debe proceder a ejecutar actividades que violen estos derechos o que

sobrepasen los límites de respeto, hacia las personas que se acercan a la organización, sea con un interés laboral o incluso se debe trasladar a las relaciones con proveedores, clientes y otros actores, que forman parte de los procesos empresariales.

Jurisprudencia Laboral sobre el Derecho a la Intimidad y Privacidad

Por sentencias de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica (2013 y 2011), se ha dictaminado que, si bien es cierto, se reconoce dentro del elemento de la subordinación jurídica un poder de control del patrono sobre el trabajador, para que el primero se garantice la efectividad del colaborador en el momento de realizar sus funciones, ese ejercicio, debe versar bajo parámetros objetivos, sanos y proporcionales al fin buscado, y adicionalmente se le debe informar al trabajador de las medidas a tomar, para que no se le viole el derecho de defensa y debido proceso; y todo esto con el fin de que no se ejerza un poder abusivo que anule la posibilidad de una actuación humana del trabajador dentro del proceso, porque de ser así, se estaría violando su doble ámbito de intimidad y privacidad. (resoluciones 000917 y 000172).

En particular dichas sentencias han señalado dos requisitos fundamentales para ese ejercicio por parte del patrono: “. . . 1) que exista un interés real, y, 2) que este sea objetivo . . .”. De esto se desprende que ese ejercicio debe ser razonable, y no debe conllevar una condición de acoso o discriminación en perjuicio del trabajador.

Por otro lado, la objetividad radica en que el control, como se ha venido abordando en el ámbito tecnológico que se utilice, se justifique; y no sea un simple deseo del patrono. Así por ejemplo la grabación de las llamadas telefónicas que realice el trabajador con los clientes de la empresa se justifica bajo parámetros de trato a los clientes, que deben abordarse temas meramente de la relación comercial y de cuidado de imagen de la empresa. Lo que conlleva de que, en una condición contraria a lo anterior, le estaría prohibido al patrono grabar las llamadas que realice, y que no están relacionadas con el giro de la actividad, pues en este caso se perdería la objetividad de la disposición. Cabe agregar, que aún en el caso de que se justifique ese control, el trabajador tiene el derecho de saber que se está ejerciendo ese control, pues de lo contrario se le estaría violando el derecho de defensa y debido proceso.

A esto hay que agregarle de que las medidas de control que ejerza el patrono deben ser proporcionales, es decir, si bien es cierto en forma unilateral y sin necesidad de pedirle permiso al trabajador, puede colocar cámaras de video en las instalaciones donde se ejercen las actividades, sin embargo, no se podrían colocar en los baños o el comedor de la empresa, por razones obvias.

Esta jurisprudencia presentada, brinda un acercamiento a la interpretación de los límites que tiene el patrono al momento de fijar su ejercicio de control sobre el trabajador y como deben de existir canales abiertos de comunicación entre ambas partes; para que no se presenten conflictos, y no se violenten los derechos de los colaboradores en las organizaciones.

Derecho a la intimidad y privacidad versus tiempo efectivo de trabajo

Muchas de las medidas de control ejercidas por el patrono son a través de diferentes medios tecnológicos actuales como el correo electrónico, el teléfono celular, asignación de computadoras portátiles; entre otros. Esto puede ocasionar que el tiempo efectivo de trabajo de un colaborador vaya más allá de sus horas de contacto físico con el patrono.

Históricamente, la idea de implementar jornadas laborales de ocho horas se basa en la siguiente división: ocho horas de trabajo, ocho horas de descanso y ocho horas de vida

familiar, para un total de veinticuatro horas diarias. Esto en algunos casos, no se cumple, pues en la práctica algunos colaboradores son obligados a mantenerse comunicados en forma constante con la organización o estar disponibles veinticuatro horas-siete días a la semana, y esto es permitido, siempre y cuando sea reconocido salarialmente por parte del patrono, pues de lo contrario podrían darse reclamos por ejemplo de pago de horas extra. Es por esto que, en el año 2017, se promulgó una ley en Francia denominada “El Derecho de Desconexión fuera del Horario Laboral” que se conoce cómo la “Ley Khomri” donde se justifica por considerar que las nuevas tecnologías de comunicación se están utilizando de forma inadecuada y pueden tener un impacto negativo en la salud de los trabajadores. En el caso de Costa Rica, en el año 2019, la Ley para Regular el Teletrabajo (Ley 9738) fue reformada y se incluyó el derecho de desconexión digital al trabajador una vez cumplida su jornada, o bien, en caso de estar con goce de vacaciones o permisos.

Situación de la pandemia y el impacto en la salud de los trabajadores

Otro aspecto por considerar es la implementación, en una forma más marcada, del teletrabajo, producto de la pandemia provocada por el COVID-19. Se puede afirmar que dicha herramienta vino para quedarse, y ser mejorada cada día más, sin embargo, las jornadas de trabajo, por la demanda de resultados del patrono, cada vez son más extensas y realmente tanto al patrono cómo al trabajador se les olvida el cumplimiento de los límites que existen en las jornadas laborales. Es por esto de suma importancia establecer acciones, para que no se vean afectados los tiempos de descanso del trabajador, y termine con el síndrome de burnout o trabajador quemado.

Según García (2021) este síndrome se define como: “se entiende como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones”. (capítulo 1, párr.19). Esto lleva a un manejo inadecuado de los sentimientos, la frustración, el estrés laboral; así como las cargas laborales, que puede ocasionar en los colaboradores un alto grado de cansancio, ira, falta de sueño, afectaciones físicas e incluso mentalmente; que puede provocar falta de concentración, entre otros aspectos.

Cuyo resultado final, puede desencadenar en un error por parte del trabajador; falta de motivación hacia el trabajo, el manejo inadecuado del tiempo efectivo laboral, así como otra serie de factores que pueden afectar la vida personal del colaborador, su desempeño y eficacia en las actividades que desarrolla.

Reforzando lo que se indica anteriormente:

La crisis global sanitaria que ha provocado la pandemia por COVID-19 ha condicionado a muchas organizaciones a adoptar la modalidad de teletrabajo a distancia para sus colaboradores, en algunos casos, de forma apresurada y casi forzada, lo cual, ha desencadenado el cansancio y la sobrecarga mental de las personas, y con esto, los cuestionamientos sobre la afectación en la calidad de vida y la salud mental de estas. (Miranda, Prendas y Miranda, 2021, p. 7).

Es por ello que, unido a toda la valoración sobre el derecho a la intimidad y privacidad, se pueden asociar aspectos a lo interno y externo de las organizaciones, algunos fuera del control de las empresas, y que éstas; buscando hacerles frente a las nuevas necesidades del mercado y la situación mundial que enfrentamos, se acojan acciones que no sean adecuadas y que sean perjudiciales y dañinas para los individuos que forman parte de las organizaciones.

Conclusiones

Los medios tecnológicos han llegado para quedarse y los mismos evolucionan constantemente, tal como dan a conocer Naranjo, Cabezas, Samaniego, Condo y Alvarado: “el desarrollo tecnológico está íntimamente relacionados con la competitividad, globalización y accesibilidad” (p. 3). Es por ello, que tanto trabajadores como patronos deben coexistir. Donde estos medios deben funcionar en favor de la humanidad; generando ambientes organizacionales saludables, donde todos los actores involucrados, se vean beneficiados. Brindando las herramientas adecuadas para que las organizaciones sean altamente eficientes y que puedan cumplir tanto colaboradores como empresarios, las metas propuestas.

En el ámbito laboral la parte patronal está en todo su derecho de tomar medidas para la optimización de sus recursos, mediante el ejercicio de un poder de mando, dirección, fiscalización y sancionatorio, sin embargo, estas medidas deben de estar debidamente justificadas y que no haya un abuso en ese ejercicio.

Además, es importante que la regulación y normativa se revise de manera constante, esto para garantizar no sólo su actualización, sino también su debida aplicación. Así como la conciliación que debe darse entre patronos y trabajadores; para establecer medidas y políticas que sean consensuadas, objetivas e informadas; donde los colaboradores logren sentirse cómodos en el desempeño de sus funciones y la organización a su vez; logre el cumplimiento de sus objetivos empresariales.

Esto a través de una estrategia clara y compartida, donde los colaboradores conozcan que se espera de ellos y cómo deben reportar su trabajo; para de esta forma promover el respeto de las personas, que forman parte de organizaciones tan dinámicas y cambiantes; que en la actualidad deben constantemente buscar una reinención en sus procesos y servicios, y un trabajo proactivo; para hacerle frente a un mercado altamente competitivo y exigente.

Como menciona Polo, Lafaurie y Pérez (2023): “esta realidad se percibe desde una interrelación de factores y causas, situándose como una problemática compleja, que debe ser estudiada desde una perspectiva interdisciplinar e integral, para reconocer todas las dimensiones que le competen” (p. 95).

Permitiendo hacer un abordaje multidisciplinar desde el aspecto jurídico y administrativo, promoviendo una revisión clara de todos los procesos, cuáles de ellos deben considerarse como prioritarios y establecer junto con los colaboradores los métodos a seguir, para abordar esas necesidades. Promoviendo ambientes democráticos, donde se empoderen a los colaboradores y ellos sean parte de la solución en conjunto con el patrono, para establecer controles que permitan evaluar el avance de los objetivos empresariales, desde el aporte individual de cada individuo.

Referencias

- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Ecuador: Bolívar-Guayas Pons Publishing House/Pons ASBL. ISBN: 978-1-59973-562-7
- Código de Trabajo. Ley N° 2 de 26 de agosto de 1943. (Costa Rica).
- Constitución Política de Costa Rica. Art. 24. 07 de noviembre de 1949 (Costa Rica).
- Diccionario de la Real Academia Española (2023). Definición de íntima. Vigésimotercera edición. Recuperado el tomado 24 de abril del 2023. Disponible en: <https://dle.rae.es/%C3%ADntimo#LyMT3PN>

Diccionario de la Real Academia Española (2023). Definición de intimidad. Vigésimotercera edición. Recuperado el tomado 24 de abril del 2023. Disponible en: <https://dle.rae.es/intimidad?m=form>

Diccionario de la Real Academia Española (2023). Definición de privado. Vigésimotercera edición. Recuperado el tomado 24 de abril del 2023. Obtenido de: <https://dle.rae.es/privado?m=form>

García, G. (2021). El síndrome del trabajador quemado (o Burnout): dimensión jurídica laboral, preventiva y de seguridad social. España: Pamplona. Editorial Aranzadi, S.A.U. Recuperado de: https://www.google.co.cr/books/edition/El_s%C3%ADndrome_del_trabajador_quemado_o_bu/VTc0EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=sindrome+de+burnout+2022&printsec=frontcover

Miranda, K., Prendas, G., y Miranda, Y. (2021). El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Revista Nuevo Humanismo*. 9 (1), 7-26. ISSN: 1405-0234 • e-ISSN: 2215-4078 [7-26]

Naciones Unidas. Fundamento de las Normas Internacionales de Derechos Humanos. Recuperado de: <https://www.un.org/es/about-us/udhr/foundation-of-international-human-rights-law>. Tomado el 24 de abril 2023.

Naranjo, F., Cabezas, M., Samaniego, H., Condo, H. y Alvarado, J. (2019). Herramientas digitales en la formación universitaria de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de Uniandes Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. (27) 1-15

Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Treceava edición.

Organización Internacional del Trabajo (1996-2023). Los beneficios de las normas. Naciones Unidas. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/the-benefits-of-international-labour-standards/lang-es/index.htm>

Palacios, L. (2022). *Estrategias de creación empresarial*. Ecoe Ediciones. Tercera Edición. Recuperado de: https://www.google.co.cr/books/edition/Estrategias_de_creaci%C3%B3n_empresarial_3ra/yY2bEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Poder Judicial. República de Costa Rica. (2013). Sala Segunda Corte Suprema de Justicia. Recuperado el tomado 05 de diciembre del 2018. Obtenido de: https://pjenlinea2.poderjudicial.go.cr/Indice_Tematico_sala_Segunda/frmPrincipal.aspx?Tipo=JT&CodigoOficina=5&NombreOficina=%20SALA%20SEGUNDA%20CORTE%20SUPREMA%20DE%20JUSTICIA%20

Polo, G., Lafaurie, A. y Pérez, P. (2023). Exclusión sociolaboral: programas y recursos para la inclusión. *Revista Interuniversitaria Pedagogía Social*. (42), 93-105

Quintana, L., y Hermida, J. (2019). *La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica*. Redalyc.org UAEM, 16 (2), 73-80.

Ramírez, A., González, A., Gutiérrez, M., y Moyano, M. (2022). Interdisciplinariedad de la producción científica sobre el discurso del odio y las redes sociales: Un análisis bibliométrico. *Revista Científica de Educomunicación*. XXX,2022 (72), 129-140.

Sánchez, A; Silveira, C; Navarro, M. (2003). *Tecnología, intimidad y sociedad*. Icaria Editorial.

Sánchez, M., y Peribáñez, E. (2020). *Hablamos de Derechos Humanos. La Distancia Social*, España: Madrid. Dykinson, S.L. Recuperado de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/sidunalibro-ebooks/detail.action?docID=6484130>.

Trejo, K. (2021). Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación. México: Ciudad de México. Editorial Parmenia, Universidad La Salle México. Recuperado de: <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/lc/unacr/titulos/183470>

Vargas, E; Vargas, D. (2018). Código de Trabajo (Incluye Reforma Procesal Laboral). Edición 1. Investigaciones Jurídicas S.A. San José, Costa Rica.

Voto 2010-0124. Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, 22 de enero del año 2010.

Voto N° 2011-000172. Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, 18 de febrero del año 2011.