



Universidad Latina de Costa Rica

Centro Internacional de Posgrados

Campus Heredia

Maestría Profesional en Derecho con Mención en Derecho Laboral

Trabajo Final de Graduación

Tema:

“Acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023”

Tutor:

Dr. Eric Briones Briones

Sustentante:

Daniel F. Alvarado Jiménez

Heredia, Costa Rica

2023

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico)

Universidad Latina de Costa Rica

| | |
|----------------------------------|--|
| Yo (Nosotros): | Daniel Alvarado Jiménez |
| De la Carrera / Programa: | Maestría Profesional en Derecho con Mención en Derecho Laboral |
| Modalidad de TFG: | Proyecto |
| Titulado: | Acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del sector atlántico en el período 2023. |

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el “**AUTOR**”), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la “**OBRA**”). **SEGUNDO:** El **AUTOR** autoriza y cede a favor de la **UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L.** con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la “**UNIVERSIDAD**”), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la **OBRA** necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la **OBRA** con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El **AUTOR** acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la **UNIVERSIDAD** no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El **AUTOR** garantiza la originalidad de la **OBRA**, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la **OBRA**, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del **AUTOR** y este garantiza mantener indemne a la **UNIVERSIDAD** ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El **AUTOR** se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la **UNIVERSIDAD** **SEXTO:** La presente autorización y cesión se registrará por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el **AUTOR** y la **UNIVERSIDAD**, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El **AUTOR** acepta que la **UNIVERSIDAD**, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la **OBRA**, y el **AUTOR**, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la **UNIVERSIDAD**, por lo que el **AUTOR** haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO:** El **AUTOR** concede a **UNIVERSIDAD.**, el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD.** puede, sin cambiar el contenido, traducir la **OBRA** a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO:** El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD** puede conservar más de una copia de este envío de la **OBRA** por fines de seguridad, respaldo y preservación. El **AUTOR** declara que el envío de la **OBRA** es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO:** El **AUTOR** manifiesta que la **OBRA** y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la **OBRA** contiene material del que no posee los derechos de autor, el **AUTOR** declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a **UNIVERSIDAD** los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el **AUTOR** autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la **UNIVERSIDAD** utiliza la **OBRA** sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO.** La presente autorización se extiende el día 07 de julio de 2023 a las 12:44

Firma del estudiante(s):

DANIEL
ALVARADO
JIMENEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por DANIEL
ALVARADO JIMENEZ
(FIRMA)
Fecha: 2023.07.07
12:44:37 -06'00'


CARTA SEGMENTADA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Estimados señores:

En mi calidad de tutor, como miembro del Tribunal Examinador, confirmo la aprobación del siguiente Trabajo Final de Graduación para optar por Maestría Profesional en Derecho con Mención en Derecho Laboral.

- **Título:** “Acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño Laboral en la agroindustria bananera del sector Atlántico, en el periodo 2023”
- **Modalidad:** Proyecto
- **Autor(es):** Daniel Alvarado Jiménez.
- **Fecha de aprobación:** 04 de julio de 2023

ERIC ALLAM
BRIONES
BRIONES
(FIRMA)



Firmado digitalmente
por ERIC ALLAM
BRIONES BRIONES
(FIRMA)
Fecha: 2023.07.04
06:18:55 -06'00'

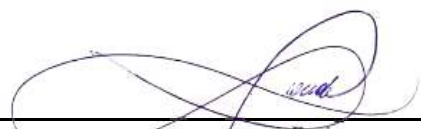
Dr. Eric Briones Briones

CARTA SEGMENTADA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Estimados señores:

En mi calidad de lector como miembro del Tribunal Examinador, confirmo la aprobación del siguiente Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Máster Profesional en Derecho con mención en Derecho Laboral.

- Título: “Acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño Laboral en la agroindustria bananera del sector Atlántico, en el período 2023”.
- Modalidad: Proyecto
- Autor (Es): Daniel Alvarado Jiménez
- Fecha de aprobación: 06 de julio del 2023



MsC. Lourdes Montenegro Espinoza

CARTA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN FILOLÓGICA

San José, jueves 6 de julio de 2023

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

S.D.

Estimados señores:

Yo, **Edin Mauricio Buzano Barrantes**, en mi condición de filólogo graduado en la Universidad de Costa Rica, certifico que leí y corregí el Trabajo Final de Graduación denominado: **“ACOSO LABORAL (MOBBING) Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGROINDUSTRIA BANANERA DEL SECTOR ATLÁNTICO EN EL PERÍODO 2023”**, elaborado por el estudiante **Daniel Alvarado Jiménez**, cédula de identidad: **1-1264-0934**, como requisito para que el citado estudiante pueda optar por el posgrado académico de **Maestría Profesional en Derecho con Mención en Derecho Laboral**.

Se hizo la corrección del trabajo en aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, concordancia, coherencia, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico. Por lo tanto, desde ese punto de vista, considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad.

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

Suscribe de ustedes cordialmente,

**EDIN MAURICIO
BUZANO**

BARRANTES (FIRMA)

Firmado digitalmente por
EDIN MAURICIO BUZANO
BARRANTES (FIRMA)

Fecha: 2023.07.06 11:24:15
-06'00'

Lic. Edin Mauricio Buzano Barrantes

No. de adscripción a COLYPRO **024561**

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Daniel Alvarado Jiménez, portador de la cédula de identidad número uno – mil doscientos sesenta y cuatro – novecientos treinta y cuatro, estudiante de la Universidad Latina de Costa Rica, declaro bajo la fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que soy Autor Intelectual del Proyecto titulado: ““Acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023””. Por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Firmo en Guápiles, 07 de julio del 2023.

DANIEL
ALVARADO
JIMENEZ
(FIRMA)



Firmado
digitalmente por
DANIEL ALVARADO
JIMENEZ (FIRMA)
Fecha: 2023.07.07
12:58:40 -06'00'

Daniel F. Alvarado Jiménez.

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El suscrito, Daniel Alvarado Jiménez, con cédula de identidad número uno – mil doscientos sesenta y cuatro – novecientos treinta y cuatro, exonero de toda responsabilidad a la Universidad Latina, campus Heredia; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de **MASTER PROFESIONAL EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO LABORAL** de la Universidad Latina, campus Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, campus Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Guápiles, 07 de julio del 2023.

DANIEL
ALVARADO
JIMENEZ
(FIRMA)



Firmado
digitalmente por
DANIEL ALVARADO
JIMENEZ (FIRMA)
Fecha: 2023.07.07
12:59:00 -06'00'

Daniel Alvarado Jiménez

DEDICATORIA

A mi esposa Marilú, por el apoyo y su motivación durante todo este camino.

Daniel F. Alvarado Jiménez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo final de graduación se desarrolla bajo la modalidad de memoria con el propósito de obtener la Maestría Profesional en Derecho con Mención en Derecho Laboral. Por lo tanto, esta investigación se desarrolló con el fin de generar un estudio del tema: “Acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023” con la finalidad de determinar el conocimiento de la población y así lograr herramientas para evitar las conductas hostigadoras de acoso laboral.

Al mismo tiempo, se generaron los siguientes objetivos específicos llevados a cabo en esta investigación:

- a) Verificar la presencia de conductas de acoso laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.
- b) Identificar el impacto y los efectos generados por el acoso laboral en el rendimiento laboral de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.
- c) Determinar cuáles son las causas que provocan que se presenten estas conductas hostiles a lo interno de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.
- d) Identificar la normativa legal que aborde los incidentes de acoso laboral en el periodo 2023.
- e) Elaborar un protocolo de prevención de las situaciones de acoso, permitiendo garantizar los derechos de los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.

En el marco teórico, se analizan teóricamente las variables que sustentan el presente trabajo investigativo mediante citas contextuales y textuales. Mientras tanto, en el marco metodológico, se incluye el tipo de investigación, el cual está establecido por un enfoque cuantitativo. De esta manera, el documento incluye las fuentes primarias y secundarias, los sujetos informantes, las variables con su respectiva definición conceptual, instrumental y su operacionalización, además de la descripción y validación de los instrumentos utilizados en la recopilación de datos ofrecidos por los informantes.

Por otra parte, el análisis de los resultados se muestra en figuras, lo cual permite desarrollar un análisis detallado, además de interpretar el trabajo de campo recolectado por medio del cuestionario.

En relación con las conclusiones obtenidas mediante la realización del trabajo investigativo, éstas representan la respuesta al problema analizado. Conjuntamente, se realizarán las recomendaciones generadas a partir de los resultados obtenidos.

Por último, se presentan la bibliografía y los anexos. En este apartado, se presentan ordenadas alfabéticamente todas las fuentes consultadas y citadas en el desarrollo de la investigación y los instrumentos utilizados en la recopilación de los datos.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-------------|
| LICENCIA DE DISTRIBUCIÓN NO EXCLUSIVA | ii |
| CARTA SEGMENTADA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR | iv |
| CARTA SEGMENTADA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR | v |
| CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL FILÓLOGO | vi |
| DECLARACIÓN JURADA | vii |
| MANIFESTACIÓN DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD..... | viii |
| DEDicatoria..... | ix |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | x |
| ÍNDICE DE TABLAS | xvii |
| CAPÍTULO I. PROBLEMA Y PROPÓSITO | 1 |
| Estado actual de la investigación..... | 14 |
| Descripción | 15 |
| Antecedentes internacionales | 16 |
| Antecedentes nacionales..... | 18 |
| Delimitación del tema..... | 18 |
| Aporte del investigador | 19 |
| Delimitación espacial | 19 |
| Delimitación temporal | 20 |
| Objeto de estudio | 20 |
| Elemento práctico | 20 |
| Elemento teórico..... | 21 |
| Formulación del problema de investigación..... | 21 |
| Objetivos de estudio | 22 |

| | |
|---|-----------|
| Objetivo general | 22 |
| Objetivos específicos | 22 |
| Justificación del estudio de investigación | 22 |
| Justificación práctica | 23 |
| Justificación teórica | 23 |
| Justificación metodológica | 24 |
| Alcances y limitaciones | 24 |
| Alcances..... | 25 |
| Limitaciones | 25 |
| CAPÍTULO II. MARCO SITUACIONAL Y TEÓRICO | 26 |
| Marco teórico..... | 15 |
| Contenido esencial de los derechos de las personas..... | 15 |
| Dignidad | 15 |
| Derecho a la intimidad..... | 17 |
| Principios jurídicos | 19 |
| Principio de igualdad de trato..... | 20 |
| Principio de irrenunciabilidad | 21 |
| Principio de buena fe | 22 |
| El acoso laboral | 22 |
| Mobbing | 25 |
| Fases del mobbing | 26 |
| Causas que provocan conductas hostiles de mobbing | 28 |
| Tipos de acoso laboral | 30 |
| Prevención de las conductas de acoso | 32 |

| | |
|--|-----------|
| Normativa legal | 33 |
| Rendimiento o desempeño laboral | 35 |
| CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO | 38 |
| Enfoque..... | 39 |
| Enfoque cuantitativo..... | 39 |
| Diseño de la investigación..... | 40 |
| Investigación no experimental..... | 40 |
| Investigación transversal | 41 |
| Tipo de investigación | 41 |
| Investigación de tipo descriptiva | 41 |
| Explicativo o causal..... | 42 |
| Sujetos y fuentes de información..... | 42 |
| Sujetos de investigación | 43 |
| Fuentes de información primaria..... | 43 |
| Fuentes de información secundaria | 43 |
| Población | 43 |
| Censo | 44 |
| Instrumentos y técnicas de investigación | 44 |
| Cuestionario..... | 45 |
| Tratamiento de la información | 45 |
| Confiabilidad y validez..... | 45 |
| Confiabilidad | 45 |
| Validez..... | 46 |
| Técnicas de validación..... | 46 |

| | |
|--|------------|
| Variables..... | 47 |
| CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 62 |
| Análisis descriptivo | 63 |
| Análisis descriptivo..... | 77 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 96 |
| Conclusiones..... | 102 |
| Recomendaciones | 104 |
| CAPÍTULO VII. PROPUESTA..... | 105 |
| Propuesta | 106 |
| Introducción a la propuesta de mejora..... | 106 |
| Objetivos de la propuesta | 107 |
| Objetivo general | 107 |
| Objetivos específicos..... | 107 |
| Descripción de los escenarios esperados..... | 107 |
| Plan para el cambio..... | 108 |
| Iniciación del procedimiento | 115 |
| Indagación y valoración inicial..... | 115 |
| Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial..... | 116 |
| Referencias bibliográficas | 120 |
| Anexo | 126 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|-----------------|----|
| Gráfico 1..... | 64 |
| Gráfico 2..... | 66 |
| Gráfico 3..... | 67 |
| Gráfico 4..... | 69 |
| Gráfico 5..... | 70 |
| Gráfico 6..... | 72 |
| Gráfico 7..... | 73 |
| Gráfico 8..... | 75 |
| Gráfico 9..... | 76 |
| Gráfico 10..... | 78 |
| Gráfico 11..... | 80 |
| Gráfico 12..... | 81 |
| Gráfico 13..... | 83 |
| Gráfico 14..... | 84 |
| Gráfico 15..... | 85 |
| Gráfico 16..... | 87 |
| Gráfico 17..... | 89 |
| Gráfico 18..... | 90 |
| Gráfico 19..... | 91 |
| Gráfico 20..... | 93 |
| Gráfico 21..... | 94 |
| Gráfico 22..... | 96 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------------|----|
| Tabla 1 | 24 |
| Tabla 3. | 29 |
| Tabla 2. | 30 |
| Tabla 4. | 44 |
| Tabla 5. | 47 |
| Tabla 6. | 57 |
| Tabla 7 | 64 |
| Tabla 8 | 65 |
| Tabla 9 | 67 |
| Tabla 10 | 68 |
| Tabla 11 | 70 |
| Tabla 12 | 71 |
| Tabla 13 | 73 |
| Tabla 14 | 74 |
| Tabla 15 | 76 |
| Tabla 16 | 78 |
| Tabla 17 | 79 |
| Tabla 18 | 81 |
| Tabla 19 | 83 |
| Tabla 20 | 84 |
| Tabla 21 | 85 |
| Tabla 22 | 87 |

| | |
|----------------|-----|
| Tabla 23 | 88 |
| Tabla 24 | 90 |
| Tabla 25 | 91 |
| Tabla 26 | 92 |
| Tabla 27 | 94 |
| Tabla 28 | 95 |
| Tabla 29 | 111 |
| Tabla 30 | 112 |
| Tabla 31 | 114 |
| Tabla 32 | 114 |

CAPÍTULO I. PROBLEMA Y PROPÓSITO

Estado actual de la investigación

A partir de la década de 1980, la problemática de acoso laboral permanece en la realidad actual. En ese sentido, representa uno de los temas de importancia en términos laborales, dado que se sitúa en una realidad que se da con mayor proporción en las organizaciones, tanto públicas, como privadas. Por lo tanto, no se debe ocultar y se debe ver como un problema por resolver a mediano plazo (Arciniega, 2012).

Considerando lo anterior, es necesario recalcar que la sociedad ha sufrido una intranquilidad por el fenómeno del acoso laboral originado en los colaboradores que lo soportan, lo cual es provocado por sus semejantes, o bien, por compañeros de trabajo o jefaturas.

En nuestro país, el fenómeno del acoso laboral no es extraño. Es una problemática que cada vez está más presente en las relaciones laborales y afecta la esfera emocional y física de quien lo sufre. Las estadísticas demuestran que los niveles de denuncias van en aumento, pero que no van de la mano con la agenda legislativa, ya que no se establece una normativa especial regulatoria del acoso laboral.

Si bien, según la OIT, no existe una metodología estadística común acordada a nivel internacional para medir este tipo de violencia, este llamado psicoterror va hacia el alza, sin lugar a dudas (por ejemplo, a nivel nacional, según datos del Departamento de Gestión de la Inspección de Trabajo, en el año 2008, se atendieron 36 denuncias; en el 2009, se registraron 92 casos; para el año 2012, un total de 105 casos y para el año de 2019, 195 casos), lo cual refleja un crecimiento exponencial cada vez mayor (Briones., 2022, p.30).

En Costa Rica, se plasmó un proyecto que sistematice este hecho social, el cual tiene normativas financieras, jurídicas y psicológicas. No obstante, el dictamen reglamentario en donde se ha abarcado el tema de acoso laboral con base en el Código de Trabajo, específicamente en la Ley N°8107 en el artículo 618, el cual “prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, género o religión” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, s.f., p.5). Esta prueba es un acercamiento inicial sobre este tema, por lo cual es una lucha que se ha promulgado a nivel legislativo, pero, a la fecha, no se ha logrado plasmar una ley referente al acoso laboral.

Las empresas deben estar orientadas en las personas colaboradoras, debido a que gran parte del éxito de un negocio depende de su personal, es decir, ellos son lo que se enfocan en el logro de los objetivos organizacionales. A pesar de lo anterior, existen patronos que aún no han encontrado la manera correcta de resolver problemas afines con las actuaciones nocivas de los colaboradores.

La transformación de las organizaciones cumple con los cambios establecidos por la sociedad, o bien, por el mercado; en los últimos años, ha sido evidente, en mayor medida, en el entorno laboral, lo cual ha provocado un impacto significativo en el desempeño profesional. Los cambios, en las organizaciones, son divisados por sus integrantes como un riesgo posible para la permanencia laboral. El anterior es uno de los factores que provocan que los colaboradores y las relaciones laborales se deterioren, sumado a problemas generados por el mobbing, a tal punto de que el desempeño de los individuos en las tareas ejecutadas se afecte y, consecuentemente, haya una afectación para la empresa.

Es importante recalcar, a los lectores, que las situaciones o problemas que se van a desarrollar en la presente investigación no corresponden ni forman parte de las relaciones laborales donde el sustentante brinda sus servicios como profesional en Derecho.

Descripción

Para este trabajo final de graduación, se realizará un estudio sobre el acoso laboral y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023. De esta manera, se podrá visualizar el conocimiento de la población laboral sobre esta problemática, así como buscar formas para evitar o minimizar las situaciones de acoso laboral en las organizaciones.

El término mobbing alude a un maltrato ejecutado por algunos compañeros, o bien, por los jefes hacia un determinado colaborador. Al respecto, es necesario evidenciar que este problema no puede ser tolerado, dado que puede afectar, de manera física y psicológica, a la persona que lo padece, provocando una baja en el desempeño de sus funciones propias del puesto.

Antecedentes internacionales

Según la investigación Sal y Rosas (2020) titulada: “Mobbing y clima laboral en trabajadores de un Hospital de Tarma”, realizada en la Facultad de la Salud, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, se concluye que:

La presencia de acciones de mobbing atenta contra la respuesta laboral del grupo estudiado, desvalorizando su capacidad y alterando su imagen frente al resto. Ante un clima laboral deteriorado y presenciar las manifestaciones de mobbing, se deteriora la motivación intrínseca del trabajador. El mobbing daña de manera directa la autoconfianza del trabajador evaluado, alterando su auto-concepto y generando una sensación de inseguridad que afecta su rendimiento laboral y también podría estar afectando el mejoramiento de la organización (p.42).

Lo anterior demuestra que las organizaciones deben ejecutar valoraciones periódicas de los colaboradores, permitiendo conocer la percepción actual el ambiente laboral. Si se dan problemas de acoso laboral, se deben ejecutar intervenciones efectivas cuando se presente una situación difícil a lo interno de la organización.

Mientras tanto, en la investigación de Carrasco y Peralta (2020) titulada: “El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito”, en la Facultad de Área de Gestión de la Universidad de Andina Simón Bolívar, Perú, se concluye que:

La relación entre el acoso laboral (mobbing) como factor de riesgo psicosocial afecta el desempeño laboral del personal, es decir, a mayor riesgo, menor puntaje en la evaluación, y siendo el resultado obtenido en la correlación lineal de -0.70 , existe una correlación perfecta negativa. Identificando que el 80% del personal que presenta factores de riesgo psicosocial obtuvieron el menor puntaje del total de las evaluaciones de desempeño realizado al personal. El 20% restante corresponde a una persona que pertenece al nivel jerárquico superior (p.77).

En relación con lo afirmado por el autor, las organizaciones deben promover una normativa preventiva que instaure medidas de gestión antiacoso laboral, la cual debe ser divulgada a todos los integrantes de la empresa.

Seguidamente, se encuentra el estudio realizado por Sacristán (2017) en su estudio denominado: “Variables psicosociales del acoso laboral en dirección de centros residenciales”, Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca, en el cual es posible concluir que:

En el ámbito sociosanitario, predominan la arrogancia y el cinismo, incluso llegando a convertir en un modelo directivo por seguir por los grandes ejecutivos que imperan en los grupos empresariales que ostentan los diferentes centros, y que presumen incluso, en muchos casos de ser modelos en gestión, ante los diferentes agentes sociales y actores de relevancia social y política de las diferentes comunidades en los que se encuentran ubicados, para regocijo de los propios gerentes que ven “reconocimiento” a su modelo de gestión, nada más lejos de la realidad (p.488).

A su vez, las instituciones tienen la obligación de brindar capacitaciones internas para sus colaboradores, en donde se manifieste en qué residen la práctica, los resultados personales y las medidas que tiene la organización para alternar.

Mientras tanto, de acuerdo con Enciso y Pérez (2018), en su estudio titulado: “El acoso laboral y la vulneración a los derechos fundamentales del trabajador en el supermercado Metro de los Olivos – Lima – 2017”, Facultad de Derecho de la Universidad Señor Sipán, Perú, se concluye que:

El acoso laboral ocasiona, en las víctimas, depresión y ansiedades, afectando así los derechos fundamentales, puesto que la víctima resulta excluida de su entorno. La dignidad humana es el fundamento de los derechos humanos. Representa una categoría y excelencia del ser humano, y al verse afectada, la calidad del ser humano se va deteriorando por las mismas consecuencias del comportamiento discriminatorio, pues las ridiculizaciones a las que se ve expuesta atentan contra su dignidad personal del ser humano (p.80).

La problemática del acoso laboral debe reducirse antes de la práctica de esta conducta. Esto demanda una amplia intervención por parte del patrono, el cual debe velar por un ambiente sano y

libre de discriminación en sus centros de trabajo, garantizando el respeto de los derechos universales y fundamentales de cada trabajador.

Antecedentes nacionales

En el estudio de Dashel (2018) en el trabajo de investigación llamado: “Propuesta de un manual de procedimientos para la atención del acoso laboral amparado en la Ley 7476, para empresa Convergys, periodo 2016 – 2017”, de la Universidad Libre de Costa Rica, de la facultad de Administración, en donde se permite concluir que:

Cuando se presenta una situación de acoso laboral y se expone a los entes administrativos, se sigue el procedimiento citado en la Ley 7476. En este caso, se inicia con el artículo 13, el cual indica que se debe hacer una investigación para probar la existencia del acoso laboral; posteriormente, si se logra comprobar el acoso, se generarán acciones disciplinarias que van desde una amonestación hasta el despido de la persona.

En este punto, se demuestra la utilidad del Departamento de Recursos Humanos y de que las jefaturas de las áreas le enseñen, a cada colaborador, las diversas opciones que tiene la institución para abarcar situaciones de acoso laboral.

Mientras tanto, con respecto al trabajo elaborado por Quirós (2019) en su estudio: “Trabajo Social, en la operacionalización de la Política Nacional, Igualdad y Equidad de Género, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: Abordaje del Acoso y Hostigamiento Laboral”, Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Libre de Costa Rica, a continuación, se evidencian los hallazgos más importantes:

En el ámbito social, como en cualquier otro sector desde dicha profesión, se pueden gestionar múltiples iniciativas para garantizar los derechos humanos y bienestar general a la población que lo amerite, mediante la potencialización de capacidades y habilidades y propiciar espacios de empoderamiento en donde todos y todas puedan desenvolverse de forma integral (p.151).

Delimitación del tema

El aporte del investigador para el presente estudio es realizar un trabajo sobre el acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico, dado que ésta es una situación recurrente que afecta emocionalmente a muchas personas. Lo anterior imposibilita ser efectivos en sus tareas diarias, por lo tanto, se debe trabajar en erradicar situaciones incómodas en el entorno laboral.

El acoso u hostigamiento es paralelo a la concentración de violencia en el ambiente laboral y fue ignorado por mucho tiempo. No obstante, en los últimos años, se le ha prestado mayor vigilancia al punto de que muchos lo han llamado la catástrofe del siglo XXI.

Por esta razón, se desea estudiar el acoso laboral de los integrantes de las empresas en estudio, en donde se puede tomar una decisión por medio de un protocolo de prevención que sirva de garantía para todas las personas.

Aporte del investigador

Para la producción de este estudio de investigación, como aporte del investigador, se realiza una indagación que permita igualar y seleccionar la mayor cuantía de información disponible en fuentes como libros, estudios previos, artículos de revistas y páginas de Internet, las cuales contengan temas acerca del acoso laboral, es decir, dicha fuente debe considerarse confiable para la recopilación de datos informativos.

En relación con lo afirmado anteriormente, es útil establecer un protocolo efectivo para abarcar el tema del acoso entre colaboradores enfocado en la prevención del acoso laboral, el cual es fundamental para mejorar el ambiente de trabajo y, con ello, evitar la exclusión social. Lo anterior se puede manejar por medio de la aplicación de un instrumento como el cuestionario, el cual posibilite la indagación a los sujetos como estrategia para determinar las debilidades de las organizaciones en cuanto a este tema.

Delimitación espacial

La delimitación espacial para la presente investigación consiste en el cantón de Pococí de la provincia de Limón, una zona de conveniencia para el investigador del proyecto, ya que reside en esta zona rural.

Delimitación temporal

El tiempo de realización del presente trabajo investigativo es el primer cuatrimestre del 2023. La aplicación de los instrumentos y la recolección de datos de campo se aplican durante este tiempo, al igual que el protocolo que tiene como objetivo garantizar la prevención y erradicación del acoso. Definidas las partes conformantes del tema del trabajo, se establece que el título es el siguiente: “Acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023”.

Objeto de estudio

Es definido por el estudio sobre acoso laboral a través de la indagación a los colaboradores a lo interno de las organizaciones. Adicionalmente, se plantea una propuesta de un protocolo de prevención ante situaciones de acoso, lo cual permite garantizar los derechos de los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico.

Elemento práctico

El componente práctico se desglosa del objeto de estudio, lo cual permite igualar todos los aspectos que, en el tema de investigación, se ponen en práctica. En este estudio, uno de los principales puntos es el de informar y brindar las herramientas de prevención a los colaboradores acerca de la problemática de acoso laboral en pro de evitar la práctica de conductas hostiles ejecutadas de manera frecuente en perjuicio de algún integrante de la organización.

Es necesario mencionar que la investigación representará un reto profesional. Así mismo, en este trabajo, se pretende efectuar un estudio acerca de los propósitos que tiene la organización en pro del bienestar de los colaboradores. Dicho análisis se efectuará por medio de los colaboradores que pertenecen a la organización con el propósito de obtener datos que ayuden a generar recomendaciones e impulsen mejoras en los ambientes laborales de los colaboradores, así como su rendimiento laboral. Además, por medio de la aplicación de los instrumentos de recopilación de información, la pesquisa debe establecer las bases que delimiten el problema principal de estudio al cual se debe dar solución.

Elemento teórico

El mecanismo teórico consiste en toda aquella teoría conseguida por medio de múltiples fuentes de información. Entre ellas, se destacan los libros, los cuales permiten respaldar el progreso de componentes prácticos durante la elaboración de este estudio. Por ende, la mayor parte de esta información está plasmada, específicamente, en el capítulo 2 denominado marco teórico.

El estudio se desarrolla a partir del análisis del entorno real desarrollado en la organización, tomando como apoyo conceptos teóricos, los cuales colaboran con el fin de recolectar datos y generar recomendaciones que aporten material para reforzar lo realizado en la actualidad.

Formulación del problema de investigación

El problema abordado en la presente investigación es el siguiente: ¿Cuáles son los impactos y los efectos generados por el acoso laboral en el desempeño de los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico?

A continuación, se consideran las siguientes interrogantes de investigación que sirven como punto de partida para la definición de los objetivos específicos. En la primera pregunta, se especifica el trabajo que se desea investigar, dado que muchas de las empresas desconocen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas poseídas por la organización en referencia al tema en estudio. En ese sentido, se plantean los siguientes interrogantes:

1. ¿Existe la presencia de acoso laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico?
2. ¿Conoce la normativa legal que aborda los incidentes de acoso laboral?
3. ¿Con cuáles conocimientos cuentan las empresas en materia legal sobre este tema?
4. ¿Cuáles protocolos utilizan las empresas para conocer las denuncias de acoso laboral?
5. ¿Considera oportuna la elaboración de un protocolo de prevención de las situaciones de acoso con el propósito de garantizar los derechos de los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico?
6. ¿Cuáles situaciones provocan el desarrollo de estas conductas a lo interno de la agroindustria bananera del Sector Atlántico?

Objetivos de estudio

Con este estudio, se desea lograr el desarrollo de los objetivos, tanto generales, como específicos propuestos en los siguientes párrafos

Objetivo general

Identificar el grado de acoso laboral (mobbing) que persiste en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.

Objetivos específicos

1. Verificar la presencia de acoso laboral existente en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.
2. Identificar el impacto y los efectos generados por el acoso laboral en el desempeño de los trabajadores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.
3. Determinar las causas que provocan la presentación de estas conductas hostiles a lo interno de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.
4. Identificar la normativa legal que aborde los incidentes de acoso laboral en el periodo 2023.
5. Elaborar un protocolo de prevención de las situaciones de acoso, permitiendo garantizar los derechos de los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.

Justificación del estudio de investigación

El interés por estudiar el fenómeno del acoso laboral (mobbing) en el trabajo se debe a la frecuencia con que se produce esta problemática en las empresas, así como a las secuelas generadas en la salud de los colaboradores y para la compañía en general. Es aquí donde se presenta la necesidad de encontrar medidas efectivas de prevención e intervención.

Justificación práctica

A nivel práctico, la investigación logra determinar que la realización del proyecto de investigación propuesta permite brindar el conocimiento sobre el acoso laboral y el nivel de impacto ejercido dentro del desempeño y del ambiente laboral, el cual es el pilar fundamental para la conservación de un entorno laboral donde se dé la consecución de metas y objetivos planteados. En relación con lo anterior, en este estudio, se desea plasmar indagación relevante que sirva de ejemplo para futuros estudios. Por consiguiente, se trabaja en la calidad de este documento con el propósito de que permita optimizar aspectos teóricos-prácticos y que, de esta forma, mejoren el enfoque metodológico, acrecentando el discernimiento del tema.

Justificación teórica

En esta parte, la justificación teórica busca investigar todo lo relacionado con el tema; de esta forma, Ariza (2017) desglosa que “en una investigación, hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados” (párr. 3).

En el contexto teórico, la investigación simboliza la táctica que permite aumentar los conocimientos sobre las diferentes variables determinadas en el estudio y, de esta forma, auxiliar con las bases teóricas a las personas estudiantes, por lo cual se establece la base para posteriores indagaciones relacionadas con el tema de acoso laboral. De esta manera, según Bernal (2010), “cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

En relación con el autor, el interés de este tema proyecta sustentabilidad en el tiempo, como un estudio que permitirá comprender las causas y consecuencias producidas por el mobbing en la aplicabilidad interna de las organizaciones.

Mediante el estudio del acoso, se iniciará un proceso de concientización que generará beneficiarios directos, los cuales, en este caso, serán los colaboradores de las empresas en mención para que conozcan, a profundidad, todas las causas y los efectos relevantes dentro de la gente víctima de violencia. Por otra parte, este estudio es innovador al no existir precedentes de estudios

en relación con los tópicos expuestos dentro de la organización, lo cual convierte a este estudio en un eje principal para medir los efectos negativos que ocasionan el acoso laboral en relación con el entorno laboral.

Al mismo tiempo, se busca plasmar en un plan cuya categoría es proponer un estudio a profundidad para atraer el interés de los trabajadores de la organización y así fundar conciencia de los daños irremediables que tiene por objeto este tipo de riesgo psicosocial.

Esta investigación posee un impacto social y prudente, dado que permite fijar soluciones acertadas a las problemáticas mostradas e intervenir, de manera conveniente, con el propósito de impedir futuros daños irremediables que logren afectar, en forma inmediata, los propósitos de la empresa como tal.

Justificación metodológica

La metodología implementada tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Ello permitirá trabajar con un grupo de colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico. Finalmente, los datos que se esperan obtener sumarán relevancia y aportarán valor al desarrollo del tema, contribuyendo así a identificar los posibles riesgos que se puedan presentar en la organización.

Alcances y limitaciones

En este punto, se logra comprender el alcance que tendrá ámbito de entendimientos y aplicaciones al ser ejecutada dentro de las empresas de la agroindustria bananera del Sector Atlántico. Mientras tanto, sus limitaciones serán consideradas durante el estudio de prácticas indebidas a lo interno de la organización. De tal manera, Equipo Editorial Etecé (2021) menciona que “el alcance y las limitaciones de un proyecto forman parte de su justificación, o sea, de la explicación contextual de su importancia con base en las expectativas que el proyecto espera satisfacer, y cuáles no” (párr.1). De este modo, se reafirma que los alcances le permiten, al investigador, la profundización en el estudio.

Alcances

- Mejor desempeño de las actividades ejecutadas por los colaboradores de las compañías.
- Aprovechamiento de las oportunidades organizacionales.
- Se procura proveer a los colaboradores de información clara acerca de los abusos que se pueden presentar en la organización.
- Esta investigación tiene como fin primordial generar un aporte a la Universidad Latina de Costa Rica mediante el desarrollo de un trabajo de investigación de calidad de manera que resguarde la educación recibida durante el programa.
- Por último, a nivel personal, se pretende alcanzar una experiencia para desarrollar teorías y tácticas estudiadas a lo largo de la carrera en un escenario real.

Limitaciones

Una de las limitaciones, que se puede presentar, es el reducido espacio de tiempo con el que se cuenta, pues, según el programa, la investigación tendrá un periodo alrededor de tres meses y medio para su desarrollo.

Durante el desarrollo de la investigación, se ejecutó la búsqueda de información en las organizaciones locales con la debida autorización de los encargados. Sin embargo, la información fue bastante reducida, dado que es información sensible para estas empresas por su imagen y relación con las casas certificadoras de fruta.

CAPÍTULO II. MARCO SITUACIONAL Y TEÓRICO

Marco teórico

En el presente apartado, se dará fundamento a la investigación por medio de las bases teóricas referente al acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral. El marco de referencia está representado por una serie de ideas o de conceptos coherentes organizados de tal manera que sean fáciles de comunicar a los demás. A continuación, se presentan los conceptos básicos que les dan sustento a los objetivos propuestos

Contenido esencial de los derechos de las personas

Todas las personas, sin importar sus condiciones raciales, sociales, étnicas, sexuales o de edad, tienen libertades en el ejercicio de su cuerpo y de sus ideas, y dichas libertades se denominan derechos.

Los principales derechos de todo ser humano son la libertad de tránsito, el derecho a la vida, el derecho a vivir una vida digna y en un ambiente sano, la libertad de expresión y de asociarse a cualquier organización o grupo, el derecho a trabajar, el acceso a la educación y a la salud, entre otros.

Asimismo, se ha ampliado el alcance de los derechos a seres no humanos como los animales y hasta se han creado leyes para su protección como la Ley 7451 – denominada Ley de Bienestar Animal.

Ahora bien, para delimitar los derechos en el tema que se está desarrollando en esta investigación, es importante recalcar que todo ser humano tiene derecho a trabajo y éste debe desarrollarse en un ambiente de respeto, cordialidad y sin actuaciones discriminatorias, las cuales vayan a afectar la dignidad de cualquier colaborador.

Dignidad

La dignidad humana tiene su inicio en la Antigua Grecia; a partir de ahí, se han aprovechado de su eficacia a lo largo del progreso de la historia humana, dejando de ser una concepción afín a la perspectiva social, en donde su autonomía radica en la moral de los individuos.

La dignidad humana ha estado asentada en las normas jurídicas a medida en que se da el desarrollo de la humanidad. La dignidad es pensada como estatus social, el cual se manifiesta en pautas generales que proporcionan contenidos a las normas jurídicas; no obstante, el tema de la dignidad humana cobró importancia para el derecho por medio del progreso de la dignidad de la persona, como un valor determinado en los individuos, y por tanto el respeto de las relaciones sociales tomó una específica dimensión al meditarse inicial como un deber moral y consecutivamente como un deber jurídico. De acuerdo con Bustamante (2021), “la dignidad humana es prevista también como base de otros derechos humanos, como el honor, la reputación, la vida privada, entre otros” (p.37).

De esta manera, la dignidad humana es el punto de partida de las facultades que se disponen al reconocimiento y a la aseveración de la dimensión trascendental y moral del individuo. Por tal razón, la legislación costarricense reconoce a la dignidad humana como la base de todos los derechos fundamentales y, como tal, se encuentra tutelada en el artículo 33 de la Constitución Política de Costa Rica.

Ahora bien, en estos tiempos de convulsión social mundial, se impacta también lo laboral, pues prima la deslocalización de las relaciones laborales; la inmigración de mano de obra extranjera vulnerable, producto de las reyertas internas que viven los países del área; la desregulación ante las nuevas oportunidades que están deparando las tecnologías de información y comunicación, mediante la revolución 4.0, tales como el teletrabajo, las contrataciones mediante las figuras de los “freelance”, “gig economy”, plataformas digitales y de servicios, la tercerización de los servicios prestados; la introducción de la robótica y de la inteligencia artificial dentro del proceso de producción. Por ello, se hace necesario hacer prevalecer la dignidad humana como parte cotidiana de los procesos en que ocurran relaciones laborales, sean éstas del ámbito público o privado, contando precisamente con figuras jurídicas, que vengán a equilibrar estas realidades a fin de evitar violencia dentro del trabajo (Briones, 2022, p.4).

Cualquier forma de discriminación atenta directamente contra la dignidad humana del afectado. Por lo tanto, la legislación laboral se ha enfocado en generar una serie de lineamientos y principios que buscan eliminar cualquier ánimo discriminatorio en las relaciones laborales. Ahora bien, en los supuestos desarrollados por una situación de hostigamiento laboral, el cual va a enfocado a menoscabar la dignidad humana de la víctima, a través de ataques sistemáticos y malintencionados, corresponden, a todas luces, a un trato diferenciado y subjetivo, que se traduce en discriminación.

Por ende, toda situación catalogada como discriminatoria en el empleo, sea una situación de acoso sexual, laboral o dificultades laborales como maltrato verbal, incide directamente en la dignidad del trabajador. De esta forma, el artículo 1º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos dispone que "todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros" (Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia., 2019, párr. 2).

El anterior numeral muestra la relación entre el derecho a la igualdad y la convivencia fraternal. La legislación laboral debe tener como enfoque la tutela de la dignidad humana, es decir, que toda persona pueda desenvolverse en un ambiente sano y libre, de manera que no deban desarrollarse situaciones contra su dignidad humana.

Derecho a la intimidad

Otro derecho fundamental por analizarse y está asociado al trabajo es el derecho a la intimidad, la cual se puede definir como un fuero de confidencialidad sobre los aspectos internos de cada ser humano, tales como la personalidad, honor, de su información y de su animus. Asimismo, se dice que es un fuero porque protege la invasión de terceros, sean particulares o del mismo Estado.

El derecho a la intimidad es de interés para la sociedad en general, dado que las actuales tecnologías, las cuales se han convertido en recurso que acopia, proyecta, sistematiza, inspecciona y proyecta información, que puede inquietar a los individuos expuestos, pues

persiste la destreza en la publicación e información afín a los bienes jurídicos objeto de este estudio. Según Poquet (2017), la intimidad:

Se concibe como un bien jurídico positivo, o como el derecho a controlar el uso que otros hagan de informaciones concernientes a un determinado sujeto, dado que lo que se protege es un ámbito propio y reservado frente a la acción y el conocimiento de los demás, necesario, según las pautas de nuestra cultura, para mantener una calidad mínima de la vida humana (p.118).

En relación con lo mencionado por el anterior autor, el derecho a la intimidad es un mecanismo fundamental de la libertad propia organizada por el derecho a la protección de la integridad de la persona. Además, existen contenidos y elementos del derecho a la intimidad, sin embargo no ha sido abarcarlos por muchos investigadores. Es importante mencionar que el tema intimidad está ligada al entorno social y moral de la persona, por lo tanto, suele variar con el tiempo y lugar donde se desarrolla el individuo. Asimismo, se han determinado los siguientes elementos vitales que conforman el derecho en cuestión:

- a) Intimidad: íntimo es lo reservado de cada persona, que no es lícito a los demás invadir, ni siquiera con una toma de conocimiento.
- b) Autonomía: en este punto, el sujeto determina lo que hace reservado. Entonces, lo hace por medio de su voluntad y la soberanía que tiene sobre sí, la cual nace desde su consciencia y cualquier otro factor interno.
- c) Inviolabilidad del domicilio: aquí las personas proyectan su verdadera personalidad, no limita su idiosincrasia y es parte fundamental de su existencia, donde se comparte lo más propio y familiar, por lo cual se proteja el libre desarrollo de los particulares dentro de la misma.
- d) Secreto documental: permite una comunicación entre no presentes.
- e) Secreto profesional: por lo general, existe poca protección del secreto profesional, ya que solo se le ha enfocado históricamente en el abogado, en el médico y en el sacerdote.

f) Buen nombre y honor: inherente a la persona, comprende la reputación (Saab y Vines, 2020, pp.19-20).

Una vez planteados el contenido y los elementos, se puede deducir o tener una idea, aunque subjetiva, del alcance del derecho a la intimidad. La jurisdicción ha definido ampliamente el concepto del derecho a la intimidad y la Sala Constitución de la Corte Suprema de Justicia (2004) explicó, en su voto 2003-6552 (2003), lo siguiente:

La intimidad está formada por aquellos fenómenos, comportamientos, datos y situaciones de una persona que normalmente están sustraídos al conocimiento de extraños y cuyo conocimiento por éstos puede turbarla moralmente por afectar su pudor y su recato, a menos que esa misma persona asienta a ese conocimiento (párr.11)

Lo que suceda dentro del hogar del ciudadano es vida privada, también pueda ser lo que suceda en oficinas, domicilios de amigos y otros espacios privados en ese ámbito, lo cual es evidenciado por la normativa.

Principios jurídicos

Para ir enfocándose en el tema desde el punto de vista jurídico, es relevante establecer los principios fundamentales que tutelan los derechos de cada ciudadano, los cuales son: a) El respeto por la libertad y la vida humana; b) El derecho al trabajo y; c) El principio de igualdad ante la ley, lo que conlleva a una obligación del Estado, de condenar cualquier actuación discriminatoria dentro del estado costarricense.

Los principios jurídicos son fuentes primarias y que tiene como objetivo, ser guías orientadoras para resolver cualquier situación que no esté contemplada textualmente en la ley. Los principios jurídicos, también, son líneas orientadoras para los operadores del derecho, a la hora de dirimir un conflicto laboral.

En toda relación laboral, debe imperar los principios de respeto a la libertad, sea física o psíquica, respeto a trabajar en un ambiente sano y libre de situaciones de discriminación. Además, los procedimientos para dirimir situaciones de acoso se tramitan por los principios generales del debido proceso, la libertad probatoria y la privacidad.

Sobre el principio de confidencialidad, se ha indicado que su alcance va, desde la denuncia, hasta la terminación del procedimiento de investigación. La finalidad es proteger la honorabilidad de ambas partes, hasta que se haya determinado la culpabilidad del denunciado. La idea de este principio se fundamenta en la protección de las partes, principalmente para impedir venganzas contra la persona víctima y la entidad al frente, de manera que se avale el derecho de defensa y vanagloria de inocencia del declarado.

Principio de igualdad de trato

El principio de igualdad es una de las bases de los estados democráticos y es un valor que debe perseguir cualquier ciudadano y que debe ser impulsado por las políticas públicas de cada estado.

Este principio está consagrado en nuestra Carta Magna, es decir, la Constitución Política, así como en diferentes normas internacionales ratificadas por la Asamblea Legislativa, tales como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, entre otras.

La igualdad define que toda persona reciba el mismo trato o tenga las mismas condiciones que otra persona sin que haya diferencia alguna por motivos subjetivos o irracionales.

Este principio de igualdad es esencial de una realidad que no es igual, y maniobra el tratamiento equivalente a que los individuos que se están en la sociedad en igualdad de condiciones y que por ende involucra una contravención usual de trato desigual entre las personas que se hayan en escenarios iguales. Detalladamente, se argumenta que este principio, que concuerda en su inclinación reglamentario como un final en relación con el poder político, exhibe el requerimiento de tratamiento igual en su entorno positivo. Desde la perspectiva de Barzola (2021), “la igualdad hace referencia a los derechos y responsabilidades que todos los seres humanos tenemos y esto implica dar las mismas condiciones, trato y oportunidades sin distinción de clase, sexo, edad, creencias, etnia o cultura” (p.33).

Según lo manifestado por el autor, la igualdad desde la orientación de género registra que no solo permite que la población tenga acceso a las oportunidades, sino también al disfrute correctamente de los derechos humanos. En el artículo 7 de la Constitución Política costarricense, se afirma que “todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta declaración y contra toda provocación a tal discriminación” (Asamblea Legislativa, 2005).

Principio de irrenunciabilidad

El principio de la irrenunciabilidad de derechos consiste en la no posibilidad de los trabajadores de desprenderse voluntariamente de los derechos laborales otorgados por Ley y en su beneficio. En ese sentido:

Una renuncia de esta naturaleza conlleva en principio un perjuicio para quien la realiza, así como también una violación al orden público, pues el derecho de trabajo esta constreñido a un interés público (Vargas, 2009, p.9).

Este principio está reconocido en el artículo 11, de la constitución política de Costa Rica. El cual se basa en evitar a toda costa abusos en el entorno laboral, considerando que el empleado depende económicamente de sus funciones, es decir lo que se desea es proteger la integridad física y psicológica de la persona, reconocidos por la constitución y la ley. En relación con este principio en la acción constitucional presentada, se ha determinado, por medio del artículo 11, lo siguiente: “Principio de la irrenunciabilidad, que implica la imposibilidad de que con carácter amplio y por anticipado, los trabajadores renuncien a los derechos concedidos por la legislación laboral” (Corte Suprema de Justicia, 2005, párr.13)

La irrenunciabilidad de los derechos laborales en condiciones de obligado se percibe como un principio superior del derecho al trabajo, el cual afecta la relación laboral entre empleador y empleado, hallando una inestabilidad en la relación pactada, y se contrista el recurso protector del funcionario y se excluye el cumplimiento de los derechos laborales frecuentados.

Es decir, los derechos laborales reconocidos por el ordenamiento jurídico son irrenunciables y, por esa razón, no son litigiosos, como las vacaciones y el aguinaldo; sin embargo, esas normas no eliminan la posibilidad de transigir, cuando se trata de derechos discutibles o controvertidos como el preaviso, la cesantía, en cuyo caso no se estaría violando el principio de irrenunciabilidad de derechos propios de la legislación laboral. Son de orden público, por lo tanto, no se pueden llevar al ámbito privado y disponer las partes de éstos a su antojo (Briones, 2013)

Principio de buena fe

Este elemento es de necesario en el actuar de los colaboradores y jefaturas a o interno del entorno laboral, de manera que se les permita a los individuos obrar con bondad en el cumplimiento de las obligaciones, el cual se alimenta del principio de la reciprocidad y fidelidad. De esta manera, López y Elorriaga (2017), citados en Schopf (2018), afirman que la buena fe “constituye un principio general del derecho privado, según una tendencia ampliamente extendida en el derecho nacional. En la doctrina, se encuentra consolidada la idea que “la buena fe es un principio general del derecho” (párr.3).

La buena fe es un término maravillo que ostentan bases profundas en la historia de la humanidad, dado que mucho antes de resguardar las relaciones de los ciudadanos de Roma nace esta idea. Este progreso se debe a que este concepto es un principio real del derecho, dado que suele exhibir claras influencias con respecto a los elementos morales y éticos. Estas opiniones tienen relación con la sociedad.

El acoso laboral

La violencia, a medida en que pasa el tiempo, se ha percibido como una situación cada vez más habitual en la sociedad, el acoso laboral denominado también como mobbing, está alcanzando protagonismo y empiezan a meditarse como un peligro laboral al emplearse tácticas de importunación y persecución que atentan contra la integridad de la persona colaboradora para hacerle la vida imposible. En esta misma línea, Ochoa, Hernández, Guamán y Pérez (2021) ponen de manifiesto que:

El acoso laboral es un problema muy antiguo y existe en diferentes culturas y civilizaciones, aunque se ha agudizado con las nuevas formas de organización del trabajo. Las investigaciones llevadas a cabo por Leymann a partir de la década de los 80, lo han hecho más transparente y accesible y han llevado a su inclusión como riesgo psicosocial (párr. 12).

Los problemas causados por el abuso a un trabajador por parte del contratante o un de un compañero pueden provocar, en el individuo afectado, deseos suicidas, estrés y, en ocasiones, su muerte. Se considera una tendencia novedosa en el entorno laboral. Es como un padecimiento silencioso que va repercutiendo en personas con baja autoestima, angustia, inconvenientes con la familia, y, en el peor de los casos, lo obliga a abandonar sus funciones. En esta línea, Bazualdo, et al. (2022) manifiestan que:

El acoso laboral es un fenómeno existente dentro de las organizaciones, el cual puede estar presente de tipo, como la forma más frecuente, también se presenta como violencia física, y la tercera forma es el acoso sexual; este tipo de agresión es influenciado por actos de discriminación por raza, sexo y religión como los factores más frecuentes (p.3).

Con respecto a lo mencionado anteriormente, el acoso es un acontecimiento que debería ser corregido o erradicado en las organizaciones, dado que es importante que las empresas generen ambiente laboral efectivo, como estrategia que permita mejorar los rendimientos laborales de los individuos. El acoso laboral, según la Organización Internacional de Trabajo (2013), citada en Bazualdo, et al. (2022), es registrado en tres dimensiones:

La dimensión de agresión física, la psicológica y la sexual; así pues, ninguna ocupación está exenta de este tipo de violencia dentro de sus organizaciones y están más expuestas las relacionadas a la atención directa de usuarios, como el sector público, el sector de servicios y financiero, el trabajo social, el comercio minorista y los servicios de salud, con mayor riesgo de agresiones de tipo externa influenciadas por la agresividad de los clientes (p.5).

En relación con las conductas de acoso, éstas se pueden relacionar con la naturaleza de los hechos que van desde el hostigamiento, la asechancia y el aislamiento. Estos componentes

mezclados pueden dar lugar a 3 particularidades: el acoso moral, el acoso de tipo sexual y el acoso discriminatorio. En forma adicional, es útil mencionar las características y los factores que provocan acoso laboral; diversos estudiosos de este comportamiento mencionan la existencia de seis características que permiten la identificación del acoso en el entorno laboral (ver tabla 1):

Tabla 1

Características y factores de acoso laboral

| Características de acoso laboral |
|---|
| Comportamientos irracionales, agresivos y discriminatorios que busquen ocasionar daño en la persona afectada. |
| La conducta hostigadora debe haberse presentado durante mínimo seis meses y con una frecuencia semanal. |
| La discriminación sexual, religiosa y xenofóbica, si bien no califican como acoso, constituyen otras modalidades de abuso de poder |
| Existen dos tipos de conflicto. En el primero, el acosado no ejerce ningún acto que provoque el comportamiento hostil, mientras que en el segundo, es parte de algún conflicto que se ha ido acrecentando en el transcurso del tiempo. |
| El acosador, en un principio, puede asumir distintos tipos de conducta, que en el largo plazo, terminan convirtiéndose en acoso laboral, tales como restringir los canales de comunicación, aislar a la víctima, generar desprestigio, etc. |
| El propósito es lograr que, por cualquier medio posible, la persona abandone su puesto de trabajo. |

Nota: Olivera, 2020

Estas características suelen estar más presentes en ambientes laborales donde la empresa no está bien constituida, es decir, no siguen ninguna normativa, atenuando la aparición de acoso laboral, pues poseen directivos despreocupados y abusadores de su poder, y de la necesidad laboral que puede tener la persona.

Es muy usual que estas conductas inapropiadas surjan en ambientes laborales donde predomina una cultura patriarcal y que, durante muchos años, se trató como una conducta no tan gravosa.

Mobbing

Las relaciones humanas están asentadas en las normas y en los comportamientos aprobados por la sociedad actual. En esa disposición, se logra entender al entorno laboral como vinculado de particularidades temporales o permanentes que influyen en el proceder, desempeño y satisfacción laboral de las personas.

Desde la perspectiva de Henning, et al. (2017), citados en Rojas, et al. (2019), afirman que el concepto de acoso laboral se define como “todo comportamiento interpersonal cuya intención es la de agredir o perjudicar la integridad física o psicológica de cualquier empleado” (párr. 5). El comportamiento hostil hacia los empleados de una empresa es un fenómeno conocido como mobbing, el cual es, específicamente, el acto de amedrentar, insultar, excluir socialmente o perturbar, en forma negativa, las labores regulares de una persona.

En el ordenamiento jurídico, no existe una norma expresa que regule el tema del hostigamiento laboral. Por lo tanto, supletoriamente, se ha venido conceptualizando el instituto a través de la doctrina y la jurisprudencia de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, lo cual ha permitido visualizar parámetros para lograr identificar supuestos de hostigamiento laboral. Al mismo tiempo, la doctrina legal ha definido el fenómeno del hostigamiento laboral de la siguiente forma: “Se trata de conductas sutiles, que no tienen significación en forma aislada y que es su acumulación lo que produce el efecto dañino en el trabajador, llevadas a cabo por un individuo o varios en el ámbito laboral” (Mangarelli, 2017, p.6).

Esta situación en las organizaciones suele aumentar a lo largo del tiempo y, en momentos, se da en hechos poco relevantes, pero que pueden ocasionar que la víctima quede sin relación laboral.

A nivel doctrinario y jurisprudencial, se requieren cuatro elementos para que una situación laboral se pueda catalogar como acoso sexual: intencionalidad, reiteración, longevidad

de la agresión y capacidad del victimario de causar una lesión a la víctima. Aunque para muchos doctrinarios un elemento esencial para determinar una situación laboral como acoso laboral, deba existir un animus del victimario o del agresor de que su víctima se desvincule de la relación laboral, este elemento no es esencial, pues parece más acertado aseverar que se requiere de un daño moral, actual o eventual en la víctima.

El acoso laboral conlleva según se desprende de lo transcrito, varias características, por un lado, un ataque o persecución hacia la víctima (mediante gestos, palabras contra la dignidad humana), que debe ser de manera constante o con prolongación en el tiempo, llevada a cabo con ocasión de una relación laboral y que en lo esencial afecta la parte moral de la víctima, poniéndola en peligro en referencia a su estabilidad y continuidad laboral, sin consideración alguna del puesto o jerarquía que ocupe la persona victimaria, dentro del trabajo (Briones, 2022, p.7).

Un ejemplo de lo anterior es cuando se realizan bromas inapropiadas e insultantes a un compañero, las cuales pueden darse con la finalidad de humillarlo. Si estas conductas se dan a lo largo del tiempo y son constantes, pueden, evidentemente, calar en la autoestima del compañero.

Fases del mobbing

Las fases del mobbing son conocidas como una manifestación procedente de un sistema organizativo tóxico y, al mismo tiempo, el patrón de evolución es bastante fijo, por lo cual sigue sorprendiendo a víctimas y terapeutas. Por ello, se hace tan importante mencionar las cuatro fases que se dan habitualmente en el proceso de hostigamiento laboral:

Fase del conflicto: la víctima aún no detecta el carácter violento del acosador, por lo cual no establece debidamente acoso y suele durar poco tiempo. Se suelen mostrar problemas interpersonales en la empresas como resultado de la existencia de individuos y grupos que tienen propósitos e intereses diversos e incluso contrarios, logrando inducir a altercados, choques y roces entre colaboradores, escenarios que pueden ser consideradas en un primer momento intrascendentes, pero en sí serán el comienzo de lo que se convertirá en una situación de acoso

en el trabajo, es decir se puede considerar la primera piedra en donde se construirá el edificio del mobbing (Leyman, 1996, citado en Torres, 2021).

En este punto de la relación laboral, se dan los primeros indicios de conductas hostigadoras y que se pueden confundir con conflictos pasajeros, roces, tensiones circunstanciales, incidentes aislados que se presentan en un momento determinado en la relación laboral, situaciones que son normales en todo centro de trabajo.

Fase de mobbing o de estigmatización: el acosador, durante un tiempo determinado, desarrolla un plan de hostigamiento en su víctima por medio de conductas siniestras, en donde su propósito radica en ridiculizar y aislar socialmente a la víctima, esta segunda fase ya es considerada propiamente mobbing. A la víctima, le cuesta asimilar lo que está sucediendo, llegando a minimizar la situación. (Leyman, 1996) citado en Torres, 2021).

En esta etapa, se logra deslumbrar que las conductas del victimario ya no son parte de la dinámica normal de una relación entre compañeros o jefatura, sino que se van presentando conductas reiteradas en un tiempo prolongado. La persistencia de esta fase suele ser prolongada en el tiempo, dado que va a ir afrentando a la víctima e incluso con la colaboración y participación del entorno.

Fase de intervención: se da desde la empresa, siendo al principio una problemática que solo era conocido por los miembros del grupo en el que se desenvuelve la víctima y que por ende llega a trascender a los directivos de la compañía como táctica que permita solucionar la situación. (Leyman, 1996, citado en Torres, 2021).

Esta etapa es crucial en el proceso del acoso laboral, porque es cuando la empresa conoce, en forma directa o indirecta, la conducta de hostigamiento laboral por parte del victimario. Sin embargo, en esta etapa, se llega a conocer el nivel de madurez de la empresa a la hora de atender la denuncia, porque se pueden dar dos supuestos: el primero que la empresa atienda el caso, realice una indagación objetiva y aplique las medidas sancionatorias correspondientes, en el caso que se determine el animus acosador, a pesar de que no exista norma legal que obligue al patrono a realizar dicho proceso. El segundo supuesto es que la

empresa, conociendo de la situación, decida no atenderla, provocando un daño a la víctima y a la cultura organizacional de la empresa.

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: se nota que la víctima, después de haber vivido múltiples situaciones de acoso laboral, experimenta una constante humillación psicológica y, en ocasiones, física, lo cual obliga a la persona afectada a abandonar su puesto de trabajo (Leyman, 1996, citado en Torres, 2021).

Esta fase sería la consecuencia de que la empresa, conociendo de la situación de acoso laboral, no opte por brindar los mecanismos de protección al trabajador afectado, lo cual obliga a que éste se desvincule de la relación laboral en aras de cuidar su salud mental o emocional.

Se han dado situaciones en que el individuo hostigado, dada la necesidad de trabajo, resuelva soportar el mobbing serenamente en su puesto de trabajo, lo cual le genera consecuencias inadecuadas para su salud física y mental. No obstante, cuando las otras fases fracasan y no se ponen medidas efectivas y la persona ya agotada a nivel físico y psicológico, el colaborador se suele aislar voluntariamente para no seguir sufriendo, o bien, la organización lo aparta para evitar que revele la situación que está viviendo al resto de trabajadores.

Lo correcto sería que la empresa cuente con un procedimiento de atención de denuncias de acoso laboral, donde se garantice un evento ajustado al principio del debido proceso y buscar un medio para aminorar el suplicio que vive el trabajador acosado en el entorno laboral, siendo oportuno un cambio de puesto como medida cautelar, si es posible. Seguidamente, se estudian las causas que provocan conductas poco agradables en los trabajadores.

Causas que provocan conductas hostiles de mobbing

Coexisten varias causas o consecuencias por las que se puede generar acoso laboral en las compañías. Normalmente, está predispuesto por los celos y la envidia que sienten los perseguidores hacia sus víctimas. Esta envidia se presenta por tener alguna condición o rasgo que los hace sobresalir del resto de los individuos que laboran en la compañía. El acoso laboral se puede generar cuando la víctima no quiere ser parte de un grupo que manipula la organización y no acepta ser tratado por otros individuos del grupo.

Hay factores ambientales en las organizaciones, los cuales, según Vertía (1996), citado en Ávila et al. (2016), pueden “generar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral, igual que factores a nivel individual, que hacen énfasis en el sujeto, como la percepción que tienen los demás, la clase social, la edad, entre otros” (p.2). Esta situación puede traer resultados propios, sociales y organizacionales.

Otro elemento que puede ser causa de estas conductas indebidas es el desconocimiento de que sus comportamientos pueden inducir en conductas de acoso, es decir, donde un persona o un grupo de personas realizan una serie de comentarios burlescos que atentan contra una persona o un grupo de personas con la justificación de que se encuentran en un ambiente de amistad. Sin embargo, sus comportamientos ofensivos calan en la esfera emocional de la víctima, por tanto, se incurre en posibles conductas de acoso laboral.

Tabla 2.

Consecuencias individuales, sociales y organizacionales

| Consecuencia | Descripción |
|---------------------------------|---|
| En el entorno social y familiar | Se inicia con tensiones y conflictos, retiro de la víctima hacia sus familiares, abandono de sus vínculos sociales etc. |
| En el ámbito organizacional | Baja productividad, compromiso y motivación, ausentismo por enfermedad, insatisfacción en el trabajo, mayor rotación del personal, ganas de dejar su puesto de trabajo. |
| En el ámbito legal y económico | Por parte del victimario, si es comprobada la situación, despido de la empresa, proceso para los dos y marca en la hoja de vida para un nuevo empleo. |

Nota: Ávila, et al., 2016

Es necesario que las empresas trabajen en mejorar los ambientes laborales y se realicen medidas efectivas si se presentan estas situaciones complicadas, ya que nadie debería ser atacado por otro ser humano.

Como se puede apreciar, son muy diversos las formas en que se puede dar situaciones que se pueden contemplar como acoso laboral. Sin embargo, es relevante enfatizar que los tipos de violencia citados deben desarrollarse en forma reiterada en un prologado tiempo para que se puedan catalogar como acoso laboral. De lo contrario, se estaría frente a situaciones que se pueden catalogar como faltas laborales y su remedio es una sanción.

Tipos de acoso laboral

Los tipos de acoso, de acuerdo Castro, et al. (2020), se catalogan por la perspectiva jerárquica, en la cual dependen de la perspectiva jerárquica del acosador y la víctima dentro de la organización. Éste puede ser mobbing horizontal, donde uno o más trabajadores del mismo nivel ejercen acoso laboral sobre otros.

Tabla 3

Tipos de acoso

| Tipo de acoso | Características del acoso |
|-----------------------------|--|
| Acoso laboral descendiente. | Este acoso es efectuado por una persona que ostenta un cargo superior, es decir, una persona acreditada que tenga autoridad hacia la otra. |
| Acoso laboral horizontal | Este tipo de acoso se produce entre compañeros de trabajo. Hay varias teorías sobre el motivo de acoso laboral horizontal, es decir, puede ocasionarse por motivo de problemas amorosos, problemas personales o celos. |
| Acoso laboral ascendiente | Es el rechazo que se da a una persona de más alto nivel en el trabajo, es decir, “el rechazo a su nuevo jefe”, lo cual puede ser por motivos de preferencias porque dicha persona |

| | |
|--|--|
| | comenzó a ocupar este cargo. En ese sentido, dicha persona se somete a burlas y a críticas por parte de los demás. |
|--|--|

Nota: Ochoa, et al., 2020

Los comportamientos del acoso laboral ascendente son la carencia de comunicación con los demás, la valoración inadecuada de su trabajo generando emoción de ineptitud y agresiones contra su vida íntima o personal. Estas situaciones persisten en personas q poseen poco o nulo liderazgo al interno de la organización.

Es relevante informar a la población laboral, de las diferentes modalidades de acoso laboral que se pueden desarrollar en un centro de trabajo, porque la mayoría de las personas tiene la concepción de que el acoso solamente se da entre el jerarca y su personal, descartando como acoso laboral las situaciones entre compañeros de trabajo, como por ejemplo bromas pesadas y humillantes, que inciden negativamente en el animus del que recibe la broma.

De la misma forma, es evidente que el acoso puede ser causado por conductas desiguales. De esta manera, son desarrolladas de modo concreto, pues, a pesar de colaborar los rasgos habituales como la inestabilidad de poder y reincidencia, se centrarán en diferentes criterios:

- a) **Violencia física:** alude a toda agresión a la integridad física de otra persona y suele presentarse directa o indirectamente, la primera, es muy visible dado que suelen quedar marcas aparentes en forma de rasguños, hematomas, moretones, puñetazos etc.
- b) **Violencia verbal:** es un maltrato más habitual, puede ser en lenguaje hablado o escrito y suele manifestarse como insultos, burlas, expresiones irónicas, llamadas intimidatorias apodos, injuria de palabra, que exponen públicamente a la víctima, generando en el agredido baja autoestima, sentimientos de vergüenza, inseguridad, entre otros.
- c) **Violencia psicológica:** en muchos casos, es difícil de detectar a simple vista, no obstante, deja graves secuelas en quien los sufre, al afectar su yo más íntimo.
- d) **Violencia social:** se refiere a acciones destinadas a aislar, marginar o ignorar sistémicamente a la persona del grupo (Villacis, 2019, pp.40-41).

La sociedad debe tener presente que la violencia se genera cuando se da una mala interacción entre los individuos y el medio en el que se desarrollan y conviven. Como se puede apreciar, son muy diversas las formas en que se puede dar situaciones que se pueden contemplar como Acoso Laboral. Sin embargo, es relevante enfatizar que los tipos de violencia que se citaron deben desarrollarse de forma reiterada en un prologado tiempo para que se pueda catalogar como acoso laboral, de lo contrario, estaríamos frente a situaciones, que se pueden catalogar como faltas laborales y que su remedio es una sanción.

Prevención de las conductas de acoso

En la “Guía técnica para la prevención del acoso sexual” del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f.), se pueden interpretar acciones preventivas de acoso laboral. Estas acciones permiten que se actúe, de manera anticipada, frente a posibles condiciones y situaciones organizacionales que pueden desencadenar en acoso laboral:

- a) Procedimiento para la prevención y atención del acoso laboral en el área laboral: que se instaure, como mínimo, un documento de cero tolerancia a la violencia en el trabajo, por medio de un código o políticas de conducta que determinen comportamientos de acoso laboral no aceptados y creen compromisos y tareas para efectuar la normativa.
- b) Tipificación y evaluación de factores de riesgo laboral psicosociales: son afines con la clasificación del trabajo y figura de violencia en el trabajo que podrían propiciar el acoso laboral.
- c) Vigilancia del riesgo psicosocial: desplegar medidas para eliminar factores de riesgo laboral y psicosocial en el trabajo.
- d) Suscitar una cultura de prevención y eliminación del acoso laboral por medio de la circulación de buenas prácticas y tipificación de los actos de acoso laboral, así como otra acción violenta para su corrección inmediata.
- e) Establecer procedimientos de manejo de conflictos laborales para prevenir conductas de violencia en el trabajo.

- f) Capacitar a las personas trabajadoras y principalmente a los mandos medios, jefaturas y la dirección, en prevención y atención del acoso laboral, la discriminación, el manejo de conflictos y las prácticas laborales abusivas (s.p.)

Normativa legal

Dentro del marco legal costarricense, no hay una regulación específica sobre la atención y seguimientos de denuncias de acoso laboral a pesar de que es una problemática que está presente en muchas relaciones labores desarrolladas en el país.

Actualmente, se está discutiendo en el plenario legislativo el proyecto de ley número N.20873 denominado Ley contra el acoso laboral en el sector público y privado, y que tiene como finalidad el dotar un marco jurídico que permita prevenir, regular y, en caso de denuncia comprobada, sancionar la conducta acosadora, tanto para empresas del sector público, como privado.

Ahora bien, el hecho de que haya un ayuno legal sobre la regulación específica sobre el acoso laboral no significa que no se puedan recibir denuncias de este tipo. El trabajador tiene derecho a realizar las denuncias de acoso laboral que considere pertinente, tanto a nivel administrativo como a nivel jurisdiccional, y en caso de evidenciarse una conducta hostigadora por parte del victimario, el trabajador tendrá derecho a recibir una indemnización por daño moral.

A nivel normativo internacional, se encuentran varios instrumentos legales y vinculantes para Costa Rica, los cuales permiten fundamentar cualquier acción de un trabajador ante una situación de acoso laboral. En primer lugar, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, donde se fomenta la obligación de que el ser humano pueda desarrollarse, en la sociedad, en un ambiente sano y de respeto. En su artículo 5, señala que ninguna persona puede ser sometido a tratos crueles, inhumanos ni degradantes. Por lo tanto, su interpretación abarca a nivel laboral, brindando una tutela al trabajador, donde pueda realizar sus tareas en ambiente libre de discriminación y tratos irrespetuosos.

Asimismo, se cuenta con los convenios surgidos de la Organización Internacional del trabajo, de la cual Costa Rica forma parte, y que propicia que los Estados que la integran deben velar por ambientes de trabajo en armonía, libres de discriminación, en cualquiera de sus formas, así como la equidad de oportunidades, tanto para hombres como mujeres. Para el año 2019, la Asamblea General de la Organización Internacional del Trabajo discutió y creó un nuevo convenio, específicamente para tratar la problemática del acoso laboral. A partir de ello, surgió el Convenio 190 – Contra la Violencia y el Acoso, pero que, a la fecha, Costa Rica no ha ratificado. Ahora bien, a nivel nacional, se encuentra el artículo 56 de la Constitución Política de Costa Rica, en la cual se señala que:

El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo (Asamblea Nacional Constituyente, 1949, párr. 50).

Todo trabajador tiene el derecho constitucional de desarrollarse en un ambiente laboral libre de discriminación y sin ningún tipo de injerencia que menoscabe su libertad y su dignidad humana. Ahora bien, como se indicó anteriormente, el acoso laboral es un ataque sistemático contra un individuo, de forma reiterada y prolongada en el tiempo con la finalidad de menoscabar la dignidad, agredir psicológicamente o hacer sentir humillada a una persona. Por ende, las situaciones de acoso laboral contravienen lo regulado en la norma constitucional. Por tal razón, dichas situaciones deben ser tuteladas por la vía administrativa, en este caso, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, así como por los Tribunales de Justicia.

Asimismo, existe una serie de garantías legales en el Código de Trabajo de Costa Rica, las cuales tutelan las conductas hostigadoras, por ejemplo, el artículo 69, donde se establece la obligación de los patronos de guardar la debida consideración y evitar los maltratos verbales o de hecho contra los trabajadores.

Sin embargo, bajo los principios laborales, se puede interpretar que la obligación citada no solamente es para el patrono, sino también para cada integrante de la organización, es decir, entre compañeros de trabajo sin importar la línea jerárquica. Además, es concordante señalar que el artículo 81, inciso b del Código de Trabajo establece, como causal de despido sin responsabilidad patronal, las acciones de violencia contra un compañero de trabajo.

La Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia ha generado una serie de sentencias, sobre una misma línea, por lo tanto, se convierte en una fuente del Derecho Laboral, que ha permitido aclarar y enmarcar situaciones laborales que se pueden catalogar como acoso laboral.

Tal como se ha señalado, se han realizado variados proyectos de ley que tienen como objetivo crear una regulación sobre la conceptualización del acoso laboral, su abordaje y sanción, pero que, a la fecha, no se han plasmado como ley.

Dentro de los proyectos de ley, que se van a ventilar en el aparte denominado: Sobre los proyectos de ley a nivel nacional, por ejemplo, el denominado: Ley contra el acoso psicológico y moral en el trabajo tipifica la conducta, siempre en la que una persona o varias sean superiores jerárquicos o no, (dándole de entrada preponderancia al rango); por su parte, el llamado: Ley para la prevención y tratamiento contra el acoso psicológico en el trabajo, dentro de la tipificación que se hace de la figura, la trata como “maltrato continuo (...) sin considerar el puesto que ocupe (entonces no define rangos) y, finalmente, el presentado con el nombre: Ley para prevenir y sancionar el acoso laboral en el sector público y privado, la tipificación propuesta es basada en la no consideración del puesto que se ocupe (Briones, 2022, p.11).

Rendimiento o desempeño laboral

Este término hace énfasis en todos los comportamientos de los colaboradores a lo interno de su área de trabajo. Dichos comportamientos son notables en los objetivos y pueden ser medidos con base en las técnicas de competencias de cada uno de ellos y su nivel de tributo a la organización. De esta manera, Montejo (2009), citado por Pastor (2018), define el rendimiento laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son

relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa” (p.8).

Es decir, el rendimiento laboral es el resultado de lo que un individuo suele pensar y sentir, lo cual afecta el logro organizacional positivamente. Este rendimiento laboral es el aporte realizado por los colaboradores en la empresa u organización para que el trabajo se realice en forma eficaz y eficiente, y se generen ganancias y productividad.

Asimismo, es la técnica o herramienta de calidad desarrollada o gestionada en las diferentes áreas del trabajo para evaluar y analizar el desempeño laboral de cada colaborador con el fin de observar la realidad de su labor y, con ello, utilizar ese diagnóstico o evaluación, como base para tomar decisiones que mejoren la calidad de trabajo. En ese sentido, se analizan el instrumento de recolección de datos de cada colaborador para seguir utilizándola y así corregir situaciones en las cuales el colaborador no genere productividad y donde exista la ineficiencia. Por lo tanto, al realizar una evaluación de rendimiento, se pretende obtener beneficios, tanto para los colaboradores, como para la empresa. Dado lo anterior, González (2005), citado en Montoya y Boyero (2016), menciona que:

El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y, por lo tanto, éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que ésta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar. En las organizaciones, ésta puede estar medida, ya sea en los servicios o productos ofrecidos a los clientes, es decir, el ser competitivo es más que ser productivo y ser rentable, debido a que la competitividad es el premio que el mercado, como juez, da a las decisiones y acciones que se lleven a cabo en las organizaciones, lo cual se ve reflejado en la consecución de las metas establecidas (párr.6).

Al existir el desempeño laboral, se puede llegar a valorar y a desarrollar un buen capital humano, en donde éste se convierta en el pilar más importante de la empresa, ya que eso no solo mejora su ambiente, sino también mejora significativamente la productividad. Al tener buenos colaboradores, es más fácil lograr los objetivos y las metas de la empresa. En muchas empresas,

se suelen implementar, estratégicamente, incentivos laborales a los mejores colaboradores como estrategia empresarial para mantenerlos motivados.

Así mismo, para que los colaboradores den lo mejor de sí, debe haber una buena relación entre jefe y colaboradores, es decir, en donde exista, entre ambos, confianza y comunicación, de manera que ellos aporten sus mejores cualidades y habilidades para que así se puedan cumplir los objetivos trazados por la empresa. Por ende, muchos colaboradores saben que, si ejecutan bien el trabajo, su jefe se va a sentir satisfecho y pueden recibir distintas formas de motivación.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, se puntualiza la manera como está organizado este estudio de investigación, desde la forma en que se examinan las pesquisa, hasta su estructura internamente del proceso investigativo como estrategia que permita lograr los resultados deseados en el desarrollo de la tesis. De acuerdo con Pimenta y De la Orden (2017), el marco metodológico es donde se organizan las iniciativas en bloques al considerar técnicas, equipos y métodos que se manejarán la intención de investigación (...) “El marco metodológico es la fase en donde se identifican, integran y describen los métodos, las técnicas e instrumentos que se emplearán en la investigación” (p.82).

Enfoque

La elección del enfoque no se reduce a una cuestión de casualidad, dado que está enfocada en las decisiones del individuo que indaga, relacionada con la formulación del problema y los fines investigativos. En opinión de Mata (2019), el enfoque comprende “todo el proceso investigativo y las etapas y elementos que lo conforman, lo cual implica que cada enfoque tenga características particulares respecto a diversos aspectos de la investigación” (párr.5).

Adicional a esto, el enfoque se rige por demostraciones relevantes en el estudio. Así mismo, el enfoque de la exploración elegida es de tipo cuantitativo, con el propósito de obtener conclusiones que permitan recuperar información procesable dado que los números suministran un mayor criterio para la efectiva toma de decisiones.

Enfoque cuantitativo

En este punto, esta investigación está enfocada en desplegar un estudio de acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico enfocado en la erradicación de esta problemática. En relación con ello, es necesario aplicar un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño correlacional, de manera que las discrepancias y aproximaciones permitan la ordenación de los resultados. Esta técnica suele optimizar el valor de la muestra, identificando la unidad de análisis más fiel de tal forma que se acerque al grado de similitud de los sujetos de estudio.

Además, en la investigación cuantitativa, el investigador identifica patrones, comportamientos, acciones, intenciones y preferencias que se establecen mediante pautas numéricas, por medio de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para la obtención de resultados. Este tipo de estudio permitirá medir derivaciones estadísticas que consienten una interpretación ecuaníme por parte del experto. En este caso, la recopilación de la información involucra que el investigador tenga claro lo que va a consultar al público objetivo. (Tejada y Marte., 2019)

Este enfoque fue escogido porque se adecua más al tema de estudio, permite lograr el conocimiento de manera particular y ayuda a comprobar el objeto de estudio. Al mismo tiempo, viabiliza divulgar los efectos en forma más ampliada y, a su vez, ejerce control sobre los fenómenos a través del conteo y de la dimensión de éstos.

Diseño de la investigación

Para Hernández, et al. (2014), el diseño de la investigación es “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (p.120). Este diseño va a depender lo que se solicite investigar y la manera en cómo se va a plantear la problemática a analizar, es que se escogen ciertos instrumentales o métodos para efectuar la investigación.

Para el diseño de este estudio, se manipulan dos tipos, los cuales son importantes para el progreso efectivo de la información que se consigue de los diferentes aspectos e instrumentos de recolección de datos utilizados. En ese sentido, dichos diseños se denominan: no experimental y transversal. A continuación, se detalla cada uno de estos conceptos.

Investigación no experimental

Para el desarrollo de la investigación, se elige el diseño de investigación no experimental, ya que se considera realizar un análisis donde no se manipula ninguna información o variables del entorno, en este caso a lo interno de la empresa.

En relación con la investigación de tipo no experimental, se analizarán los aspectos del entorno y sus diferentes actores sin alterarlos. En otras palabras, “no se aplicará ningún tipo de

experimento que altere el orden de éste: la investigación con diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (Hernández, et al, 2018, p.176). Al tratarse de una organización, no es posible realizar cambios bruscos que interfieran en el entorno laboral. Por ello, se elige este tipo de investigación no experimental.

Investigación transversal

Antes de determinar esta sección del estudio, se brindará la definición de la investigación transversal proporcionada por Ayala (2021) citado Salazar (2022):

Es un estudio observacional y descriptivo que ayuda a determinar si una condición o estado de salud existe en una muestra de población definida en un tiempo determinado (que puede ser un día, dos semanas, tres meses o varios años) (p.51).

Con base en lo anterior, se identifica que, para realizar esta investigación, es necesario determinar el periodo que durará dicho estudio o el tiempo en que se observan las marcas establecidas, pero al aplicarse una encuesta, se dará en un momento único y determinado durante el II cuatrimestre del 2023.

Tipo de investigación

Para este estudio, se toman en cuenta los tipos de investigación: descriptiva y explicativa. Esto porque se estudiará la realidad sobre la realidad que viven los colaboradores a lo interno de la Agroindustria Bananera del Sector Atlántico. Por consiguiente, las razones de su utilización se basan en la percepción del participante con respecto a la problemática laboral (mobbing). De esta forma, Tecana American University (2021) argumenta que “la escogencia del tipo de investigación determinará los pasos por seguir en el estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo” (párr.3). En general, se establece el enfoque del estudio, influyendo en instrumentos, y hasta en la manera como se analizan los datos obtenidos.

Investigación de tipo descriptiva

El tipo de investigación es descriptiva, lo cual le permite al investigador indagar, con mayor profundidad, en el problema de investigación, permitiendo recuperar información más

variada y oportuna. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman que las investigaciones descriptivas:

Pretenden medir o recoger información, de manera independiente y de manera conjunta, sobre los conceptos o las variables a las que se refiere. Desde luego, pueden integrar las mediciones o información de cada una de las variables o conceptos para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés. Su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas (p. 36).

Por lo tanto, la presente investigación es de tipo descriptivo, ya que se pretenden buscar, investigar y analizar todas las variables relacionadas con la problemática de acoso laboral y cómo impacta esta situación en el desempeño y rendimiento laboral de cada uno de los individuos.

Investigaciones de tipo explicativo o causal

En algunos estudios, se emplean investigaciones de tipo explicativo, dado el requerimiento de responder al problema detectado. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) “establecen relaciones de causalidad entre conceptos, variables, hechos o fenómenos en un contexto concreto” (p.105). En este punto, se explican las causas que originaron la situación analizada.

En lo referente a este estudio, se utiliza un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. Esto por cuanto se va a emplear el cuestionario como instrumento de recolección, en donde se tomarían en cuenta los criterios acoso, desempeño laboral, etc., lo cual permitiría la aplicación de mediciones y análisis de la información relacionada con ambiente laboral.

Sujetos y fuentes de información

Posteriormente, se mencionan los sujetos y las fuentes de información, donde se detallan las fuentes informativas utilizadas en lo referente a su definición, propósito y uso de los diferentes elementos, fuentes y recursos involucrados.

Sujetos de investigación

De esta manera, están identificados al público interno: jefaturas de la agroindustria bananera del Sector Atlántico y personas colaboradoras. En este contexto, Barrantes (2010), citado por Espinoza y Peraza (2020), afirma que los sujetos “son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindan información” (p. 92). En esta investigación, los sujetos están compuestos por seis jefes de la compañía y 20 colaboradores.

Fuentes de información primaria

Las fuentes primarias incorporan información suministrada específicamente de los sujetos por medio de instrumentos como el cuestionario, el cual brinda información que permitirá ser analizada con la finalidad de fundamentar el estudio. Por su parte, Maranto y González (2015) definen las fuentes primarias como aquellas que “contienen información original, es decir de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones” (p. 3). Dichas fuentes son propias para cumplir los objetivos específicos de la tesis.

Fuentes de información secundaria

Las fuentes secundarias empleadas en este estudio suelen estar precedidas por indagaciones de trabajos finales de graduación relacionados con el tema, así como libros, artículos de revistas, política, leyes, reglamentos, páginas y documentos electrónicos, estadísticas, entre otros, que darán sustento teórico al tema de estudio y que serán de mucho valor. Según Maranto y González (2015), son “las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria” (p. 3).

Población

La población hace referencia a todos los individuos, ya sean personas o instituciones involucradas en la investigación, o bien, se puede decir que son las personas seleccionadas para determinar las conclusiones por obtenerse. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) definen población como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de

especificaciones” (p.13). Es decir, en esta sección, se especifica quiénes son las personas objeto de estudio que aportarían información para responder al problema de investigación. La población de la presente investigación está determinada por jefaturas y colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico.

Censo

Mientras tanto, el censo poblacional es el número de elementos sobre el cual se requiere trascender los resultados. Por ello, Hernández, et al. (2018) afirman que “únicamente cuando pretendas realizar un censo, debes incluir en el estudio a todos los casos (personas, productos, procesos, organizaciones, animales, plantas, objetos) del universo o la población” (p.196). Por ende, en el censo, se estudia cada uno de los elementos importantes de la población, dado que poseen información útil en el estudio.

Tabla 4

Censo en estudio

| Extractos (público interno) | FA | FR |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| Colaboradores | 6 | 100% |
| Jefatura | 2 | 100% |
| Total | 8 | 100% |

Nota: Elaboración propia del investigador a partir del diagnóstico de la agroindustria bananera del Sector Atlántico, 2023

Instrumentos y técnicas de investigación

Para poder realizar un estudio de manera correcta y precisa, el investigador debe manejar diferentes recursos que permitan obtener información efectiva de los sujetos y las fuentes de información con el propósito de efectuar un análisis correcto y profundo de los datos recopilados.

Los instrumentos de investigación suelen ser instrumentos, de tipo cuantitativo, manipulados por el investigador, cuyo fin es dar una respuesta a los objetivos planteados.

Ciertamente, para relacionar el estudio sobre un estudio de acoso en la compañía, se elaboró un instrumento denominado cuestionario.

Cuestionario

De acuerdo con lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el cuestionario, como herramienta para recolectar datos cuantitativos, se emplea cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad” (p.403). En consecuencia, la finalidad primordial de esta herramienta es destacar los problemas de acoso en las compañías bananeras del Sector Atlántico. El tiempo establecido para cada indagación se estima en 15 minutos y se aplica en forma personal con el fin de anotar y registrar los aspectos de importancia sobre del tema en estudio. El cuestionario está estructurado por medio de interrogantes donde el encuestado tiene la oportunidad de elegir, entre las opciones presentadas, aquella respuesta que esté de acuerdo con su opinión.

Tratamiento de la información

En este apartado, con respecto a la información cuantitativa obtenida de las poblaciones en estudio, ésta se analizará por medio de estadística descriptiva, utilizando el programa de Windows Excel y el programa estadístico de IBM SPSS para presentarla por medio de tablas y gráficos. Además de lo anterior, se representan los principios de confiabilidad y objetividad de los datos recabados en la presente investigación. El análisis de los resultados se realiza por variable y por pregunta, analizando por separado cada pregunta planteada en el instrumento aplicada.

Confiabilidad y validez

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos que se utilizará en el proyecto puede ser entendida como una propiedad de las puntuaciones del test y ésta demuestra la proporción de varianza verdadera, además de estar vinculada con el error de medición y, por ende, a mayor confiabilidad, menor error de medida. De esta manera, Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que “la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes

y coherentes.” (p.200). No obstante, en el apartado del censo, los datos mostrados son de una fuente confiable y verificable, por lo cual se otorga un mayor grado de confiabilidad.

Validez

La validez de instrumentos en este estudio es evidenciada como el grado en que la validez y la teoría apoyan la interpretación. En la actualidad, gracias al trabajo de expertos en el tema, se conocen cinco fuentes de validez con base en el contenido, en la estructura interna, en relación con otras variables, en las consecuencias del instrumento y en los procesos de respuesta. El concepto de validez es definido de la siguiente forma: “La validez de contenido se refiere al grado en el que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (Hernández, et al., 2018, p.201). Para asegurar la validez de contenido, los instrumentos son elaborados en relación con un análisis de información subjetiva y elaborados completamente alineados a los objetivos específicos.

Técnicas de validación

Es necesario enfatizar que:

La validez es entendida como el grado en que un instrumento mide lo que pretende medir o que cumple con el objetivo para el cual fue construido. Este criterio es fundamental para considerar válida una prueba. La validez, junto a la fiabilidad, determinan la calidad que posee un instrumento (Urrutia, Barrios, Gutiérrez y Mayorga, 2014).

Para la validez del instrumento, se buscaron medir las variables por investigar. Con el propósito de validar el contenido de los instrumentos, se acude al juicio de expertos a los cuales se les entregaron unos instrumentos junto con el cuestionario dirigido al personal de la empresa compañía Bananera del Sector Atlántico. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 5***Información de evaluadores***

| Juez | Nombre | Puesto |
|-------------|--------------------------------|---------------|
| Juez 1 | Dr. Eric Briones Briones | Tutor |
| Juez 2 | MSc. Lourdes Montenegro Espino | Lector |
| Juez 3 | Lic. Edin Buzano Barrantes | Filólogo |

Nota: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2023

Variables

Las variables hacen referencia a aspectos de mayor interés para el investigador. En ese sentido, se señala que las variables estudiadas ostentan una definición conceptual, la cual se establece a partir del planteamiento teórico mencionado por especialistas como administradores del campo empresarial. Al mismo tiempo, se presenta una definición instrumental y operacional de las diferentes variables presentadas en el tema y corresponde a la definición utilizada en la investigación.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) definen variables como “las propiedades medidas que forman parte de las hipótesis que se pretenden describir” (p.319). Esta investigación se fundamenta en cuatro variables generadas de los objetivos específicos anteriormente planteados. De esta manera, Ortiz (2010), citado por Quesada (2017), define variable como “aquellos elementos que tienen propiedad de variar y, a su vez, obtener valores, cuya variación es susceptible de ser medida, por medio de su aplicación a personas, objetos y fenómenos” (p. 151).

Tabla 6

Operacionalización de las variables

| Objetivo | variables | Definición conceptual | Definición instrumental | Definición Operacional |
|---|------------------------|---|--------------------------------|---|
| Verificar la presencia de acoso laboral existente en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023. | 1. Acoso laboral | El acoso laboral es un problema muy antiguo y existe en diferentes culturas y civilizaciones, aunque se ha agudizado con las nuevas formas de organización del trabajo (Ochoa, Hernández, Guamán y Pérez, 2021, párr. 12) | Cuestionario Encuesta | Es la respuesta expresada o explícita que brindan los sujetos. En este caso, el parámetro considerado apto, para las respuestas positivas brindadas por los informantes, será el equivalente a un 70% mediante las alternativas “siempre” y “casi siempre”. En caso contrario, se consideran negativas las opciones “pocas veces”, “nunca” o “NR” en todas aquellas respuestas inferiores al 70%. |
| Identificar el impacto y los efectos que genera acoso laboral en el rendimiento laboral de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023. | 2. Rendimiento laboral | La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar, de manera óptima, los recursos que posee una | Cuestionario | Es la respuesta expresada o explícita que brindan los sujetos. En este caso, el parámetro considerado apto, para las respuestas positivas brindadas por los informantes, será el equivalente a un 70% mediante las alternativas “siempre” y “casi siempre”. En caso contrario, se |

| | | | |
|--|---------------------|---|--|
| <p>consideran negativas las opciones “pocas veces”, “nunca” o “NR” en todas aquellas respuestas inferiores al 70%.</p> | | <p>empresa. Todo esto se realiza con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Quiroa, 2020, p.1).</p> | |
| <p>Es la respuesta expresada o explícita que brindan los sujetos. En este caso, el parámetro considerado apto, para las respuestas positivas brindadas por los informantes, será el equivalente a un 70% mediante las alternativas “siempre” y “casi siempre”. En caso contrario, se consideran negativas las opciones “pocas veces”, “nunca” o “NR” en todas aquellas respuestas inferiores al 70%.</p> | <p>Cuestionario</p> | <p>Por su parte, Vertía (1996), citado en Ávila, Bernal y Álzate (2016), manifiesta que pueden “generar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral, igual que factores a nivel individual, que hacen énfasis en el sujeto, como la percepción que tienen los demás, la clase social, la edad, entre otros” (p.2).</p> | <p>Determinar las causas que provocan la presentación de estas conductas hostiles a lo interno de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.</p> |

| | | | | |
|--|--|---|---------------------|--|
| <p>Identificar la normativa legal que aborde los incidentes de acoso laboral en el periodo 2023.</p> | <p>4. Normativa legal</p> | <p>A nivel normativo internacional, se encuentran varios instrumentos legales y vinculantes para Costa Rica, los cuales permiten fundamentar cualquier acción de un trabajador ante una situación de acoso laboral.</p> | <p>Cuestionario</p> | <p>Es la respuesta expresada o explícita que brindan los sujetos. En este caso, el parámetro considerado apto, para las respuestas positivas brindadas por los informantes, será el equivalente a un 70% mediante las alternativas “siempre” y “casi siempre”. En caso contrario, se consideran negativas las opciones “pocas veces”, “nunca” o “NR” en todas aquellas respuestas inferiores al 70%.</p> |
| <p>Elaborar un protocolo de las situaciones de acoso, permitiendo garantizar los derechos de los colaboradores de la</p> | <p>5. Prevención de situaciones de acoso</p> | <p>Procedimiento para la prevención y atención del acoso laboral en el área laboral que instaure, como mínimo, un documento de cero paciencia a la violencia en el trabajo por medio de</p> | <p>Cuestionario</p> | <p>Es la respuesta expresada o explícita que brindan los sujetos. En este caso, el parámetro considerado apto, para las respuestas positivas brindadas por los informantes, será el equivalente a un 70% mediante las alternativas “siempre” y “casi</p> |

| | | |
|---|---|---|
| agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023. | un código de conducta que determine comportamientos de acoso laboral no aceptados y cree compromisos y tareas para efectuar la normativa (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, s.f.) | siempre". En caso contrario, se consideran negativas las opciones "pocas veces", "nunca" o "NR" en todas aquellas respuestas inferiores al 70%. |
|---|---|---|

Nota: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2023

Una vez concluido el presente capítulo, se termina con buenas expectativas de los instrumentos y de su aplicación, dado que éstos le otorgan aportes necesarios a este estudio para obtener datos reales en la búsqueda del objetivo general. Así mismo, a nivel personal, representa una experiencia muy importante con base en la aplicación de teorías con miras al futuro desempeño en el campo profesional.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se despliegan los principales resultados o hallazgos de la investigación, los cuales se respaldan en los resultados obtenidos de las técnicas de recopilación de datos aplicadas a los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en estudio. Los resultados del análisis de datos recabados se detallan por cada uno de los diferentes objetivos específicos establecidos anteriormente.

Toda la información recolectada se mostrará en forma mixta para una adecuada comprensión, lo cual se aplicará en cada uno de los objetivos específicos planteados con anterioridad para este proyecto investigativo. En ese sentido, los resultados se establecen por medio de valores (porcentuales) según la respectiva interpretación.

De acuerdo con lo manifestado, la herramienta facilita el establecer conclusiones y recomendaciones con un respaldo cuantitativo e interpretativo a través de la utilización de tablas y gráficos, en donde se resuman los hallazgos y se presenta la interpretación de los beneficios del marco teórico.

Análisis descriptivo

Se realiza por medio de la aplicación de la encuesta y de los resultados extraídos con respecto al acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las compañías. Inicialmente, se les aplicó el instrumento a unas jefaturas de departamentos. Así mismo, se les aplicó dicha herramienta a 6 colaboradores de dicha área.

Análisis descriptivo dirigido a las jefaturas de la agroindustria bananera del Sector Atlántico.

Para efectos de la aplicación de estos documentos, se recabó información de 6 jefaturas, en donde el 50% son mujeres y 50%, hombres.

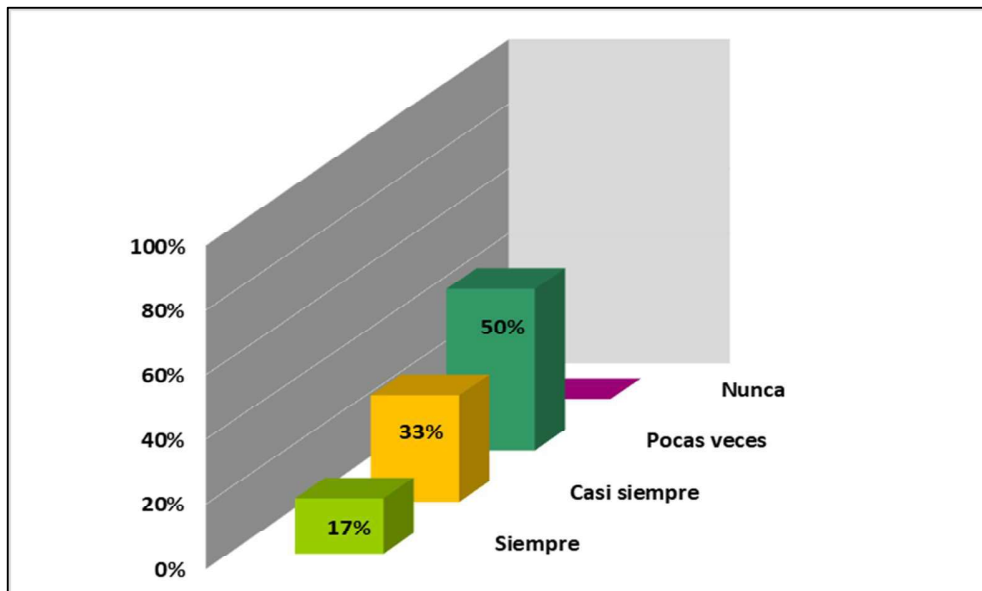
Tabla 7

Capacitaciones de acoso laboral

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|---|---------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 1. ¿La empresa realiza capacitaciones de acoso laboral a todos sus empleados en sus diferentes niveles? | 1 | 17% | 2 | 33% | 3 | 50% | 0 | 0% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 1

Capacitaciones de acoso laboral

Nota: Tabla 1

Análisis:

En el gráfico 1, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°1: **¿La empresa realiza capacitaciones de acoso laboral a todos sus empleados, en sus diferentes niveles?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si la empresa brinda capacitaciones, el 17% afirmó que siempre, el 33% adujo que casi siempre y el restante 50% argumentó que pocas veces.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se evidencia un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que solamente un 17% de la población en estudio afirma que la institución brinda este beneficio a sus colaboradores. Sin embargo, esto es negativo, dado que la organización debe brindar capacitaciones periódicamente. Lo significativo es brindar conocimiento a los funcionarios acerca del tema de acoso laboral, dado que las capacitaciones a lo interno de la compañía juegan un papel primordial en el desempeño de las funciones. A su vez, es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren conocimientos, destrezas y cualidades para interactuar en el entorno laboral y cumplir con la tarea que se les encomienda.

Tabla 8

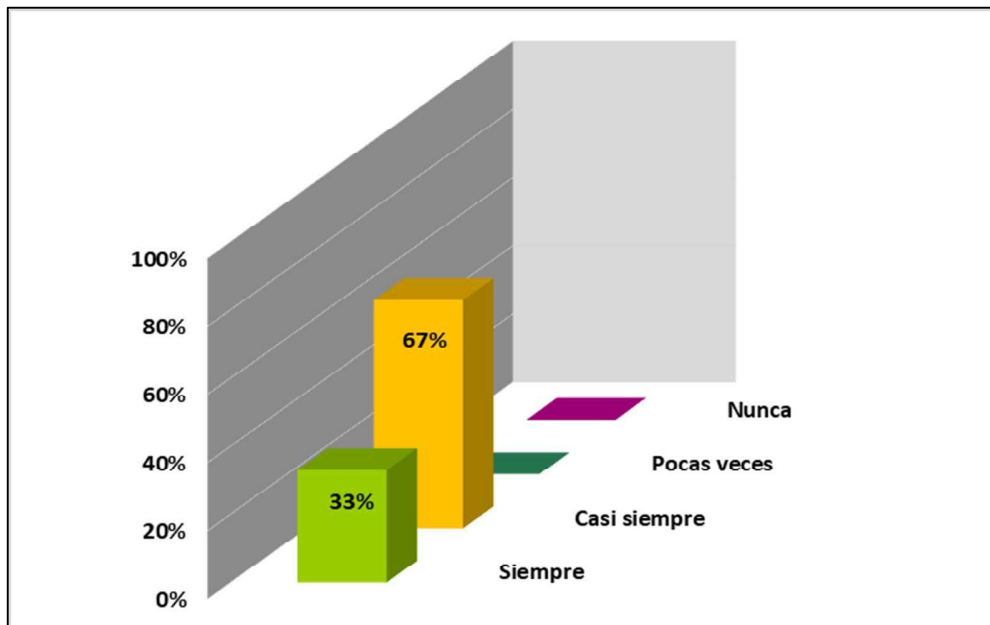
Capacitaciones en el manejo de personal

| Respuesta Ítem | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|--|---------|-----|--------------|-----|-------------|----|-------|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 2. ¿Como encargado de su área, recibió capacitación para el manejo adecuado del personal a su cargo? | 2 | 33% | 4 | 67% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 2

Capacitaciones en el manejo de personal



Nota: Tabla 2

Análisis:

En el gráfico 2, se representan los datos de la opinión de las jefaturas de acuerdo con la pregunta del ítem N°2: **¿Como encargado de su área, recibió capacitación para el manejo adecuado del personal a su cargo?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si la empresa brindaba capacitaciones en el manejo de recurso humano, el 33% afirmó que casi siempre y el restante 67% casi siempre.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se muestra un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que el 33% de la población en estudio se muestra positiva a la pregunta, indicando que recibió capacitación en el manejo de personal, dado que brinda permiso a los colaboradores para planear, mejorar y realizar de modo más eficiente sus acciones con ayuda de los demás integrantes de la organización, permitiendo establecer un equipo de trabajo de alto rendimiento y ejecutar una labor competitiva con los mejores estándares de calidad.

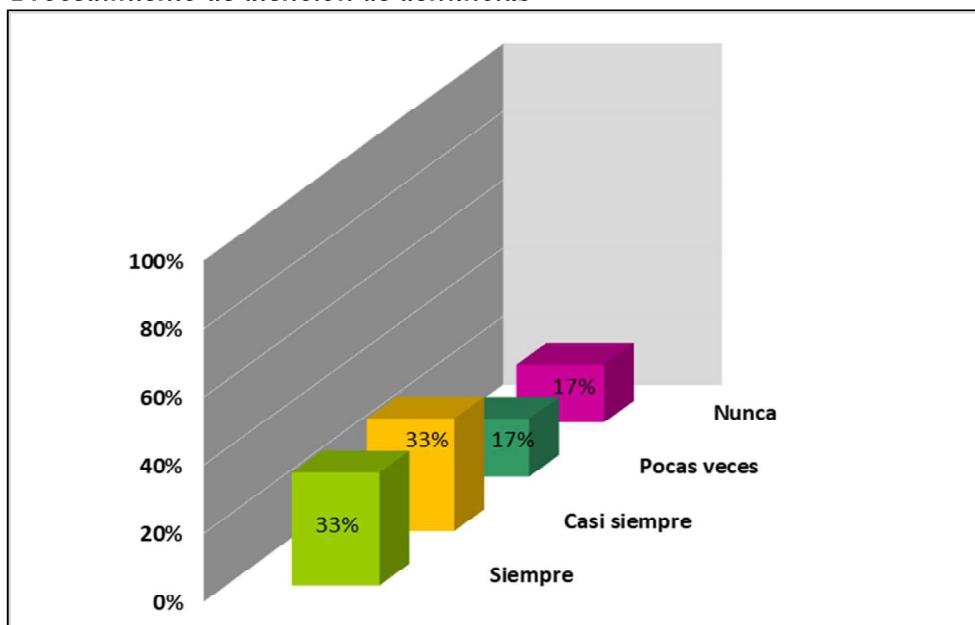
Tabla 9

Procedimiento de atención de denuncias

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|--|---------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------|-----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 3. ¿Como jefatura, considera que la empresa cuenta con un procedimiento de atención de denuncias de acoso laboral? | 2 | 33% | 2 | 33% | 1 | 17% | 1 | 17% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 3

Procedimiento de atención de denuncias

Nota: Tabla 3

Análisis:

En el gráfico 3, se representan los datos de la opinión de las jefaturas de acuerdo con la pregunta del ítem N°3: **¿Como jefatura, considera que la empresa cuenta con un procedimiento de atención de denuncias de acoso laboral?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si la empresa contaba con procedimiento de atención ante esta problemática, el 33% adujo que siempre, el 33% mencionó que casi siempre, el 17% consideró que pocas veces y el restante 17% afirmó que nunca.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se muestra un nivel regular de aceptación para este ítem, dado que solamente el 66% de población sabe distinguir cuando se presentan conductas de acoso, debido a que, en ocasiones, no es fácil darse cuenta de que se está sufriendo un acoso laboral, ya que se puede iniciar de una manera progresiva, o bien, revelarse de una manera solapada y sin violencia.

Tabla 10

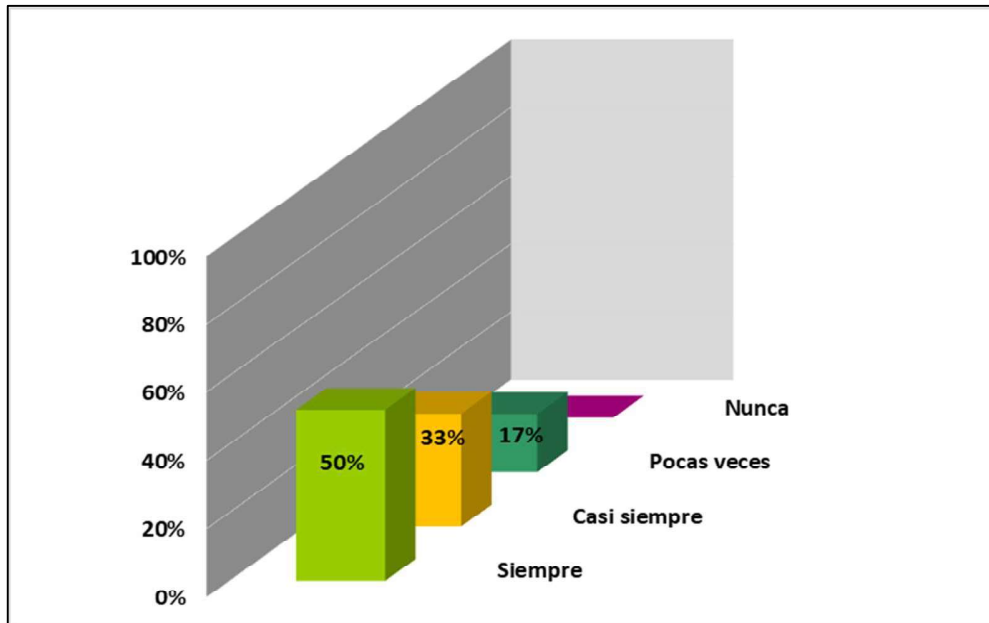
Conducta de acoso laboral

| Respuesta Ítem | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|---|---------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 4. ¿Como encargado de su área, sabe distinguir una conducta de acoso laboral respecto de otros tipos de conducta que puedan surgir en una relación laboral? | 3 | 50% | 2 | 33% | 1 | 17% | 0 | 0% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 4

Conducta de acoso laboral



Nota: Tabla 4

Análisis:

En el gráfico 4, se representan los datos de la opinión de las jefaturas de acuerdo con la pregunta del ítem N°3: **¿Como encargado de su área, sabe distinguir una conducta de acoso laboral respecto de otros tipos de conducta que puedan surgir en una relación laboral?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si sabían distinguir la conducta de acoso, el 50% afirmó que siempre, el 33% respondió que casi siempre y el restante 17% manifestó que pocas veces.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel alto de aceptación para este ítem. Es evidente que la mayoría de las jefaturas distinguen, de manera efectiva, el acoso laboral, lo cual es evidenciado por el 83% la población en estudio.

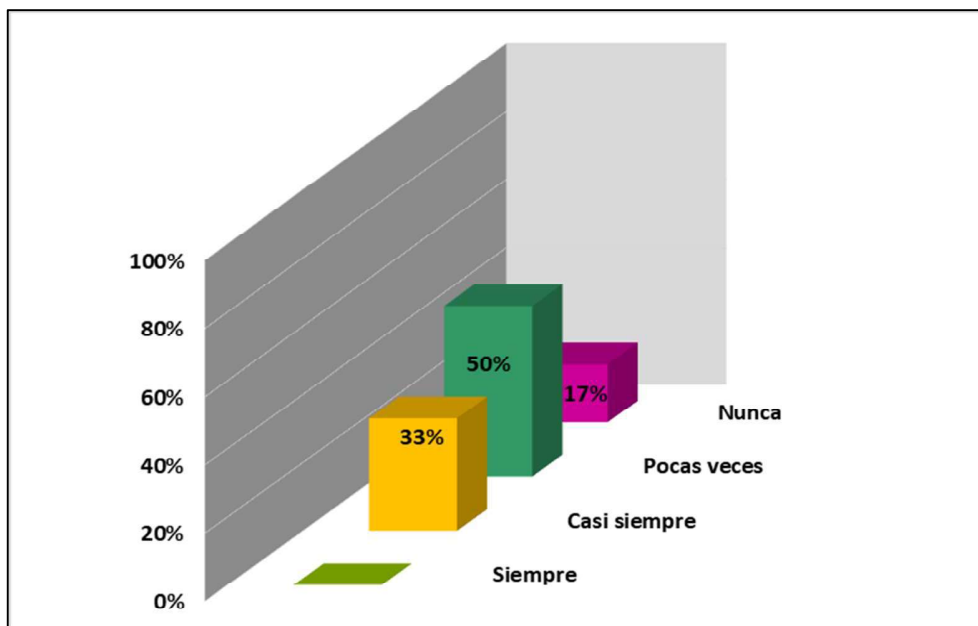
Tabla 11

Síntomas de acoso laboral

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|--|---------|----|--------------|-----|-------------|-----|-------|-----|
| Ítem | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 5. ¿Sabe distinguir los síntomas de un trabajador cuando sufre de acoso laboral? | 0 | 0% | 2 | 33% | 3 | 50% | 1 | 17% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 5

Síntomas de acoso laboral

Nota: Tabla 5

Análisis:

En el gráfico 5, se representan los datos de la opinión de las jefaturas de acuerdo con la pregunta del ítem N°4: **¿Sabe distinguir los síntomas de un trabajador cuando sufre de acoso laboral?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si conocían los síntomas de acoso, el 33% afirmó que casi siempre, el 50% adujo que pocas veces y el 17% manifestó que nunca.

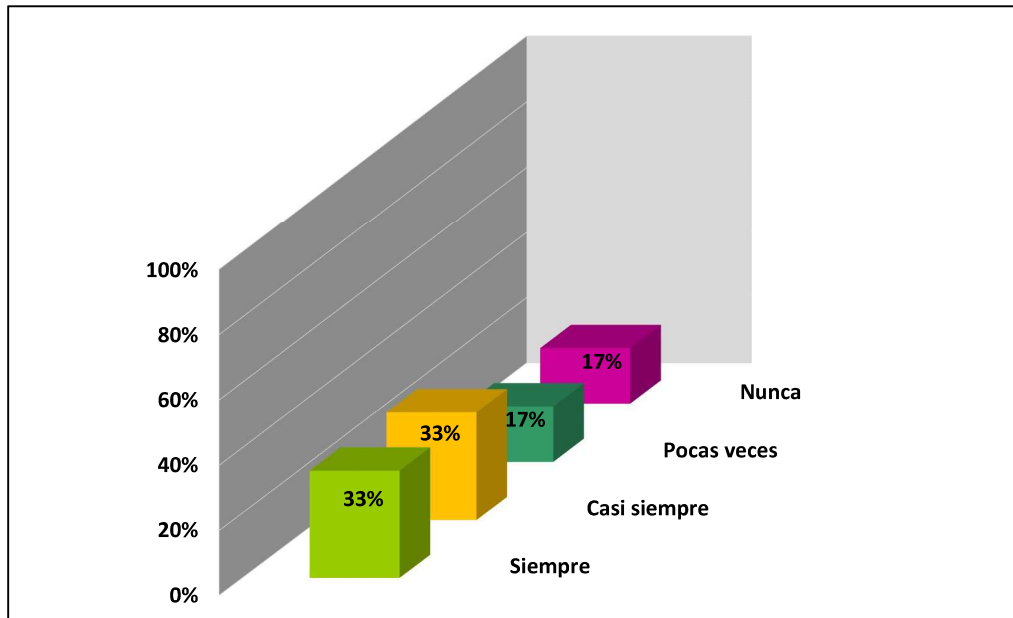
Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que el 67% de la población desconoce cuando una persona sufre acoso, dado que, en ocasiones, ésta no muestra que la está pasando mal, debido a que estas actitudes impropias suelen empezar por la parte verbal, donde la persona acosada ignora lo que pasa o escucha de la persona acosadora. Además, para la población laboral, es difícil separar los conflictos a nivel familiar con los conflictos que puedan surgir en el trabajo. Es inevitable que exista una suma de emociones y que, al final, el afectado considere que la única causa es su trabajo.

Tabla 12***Mecanismo de atención a las víctimas***

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|---|---------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------|-----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 6. ¿La empresa cuenta con mecanismos de atención y seguimiento a las víctimas que sufrieron un caso de acoso laboral? | 2 | 33% | 2 | 33% | 1 | 17% | 1 | 17% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 6

Mecanismo de atención a las víctimas

Nota: Tabla 6

Análisis:

En el gráfico 6, se representan los datos de la opinión de las jefaturas de acuerdo con la pregunta del ítem N°7: **¿La empresa cuenta con mecanismos de atención y seguimiento a las víctimas que sufrieron un caso de acoso laboral?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si existe un seguimiento a las víctimas de acoso, el 33% afirmó siempre, el 33% evidenció que casi siempre, el 17% respondió que pocas veces y el restante 17% manifestó que nunca.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel de aceptación elevado en relación con los mecanismos de atención con los que cuenta la compañía. Sin embargo, también es significativo el porcentaje de personas que desconocen que exista un protocolo de atención a nivel emocional de las secuelas que pudo haber sufrido a través de una crisis de acoso laboral.

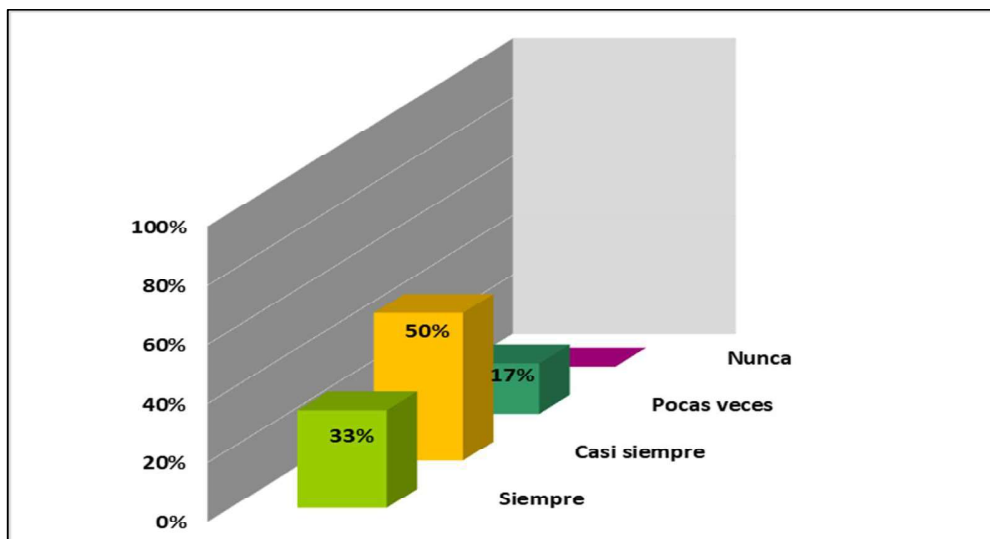
Tabla 13

Habilidades de comunicación

| Respuesta Ítem | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|--|---------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 7. ¿Considera que mejorar las habilidades de comunicación empleadas por las jefaturas puede prevenir situaciones de acoso laboral? | 2 | 33% | 3 | 50% | 1 | 17% | 0 | 0% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 7.

Habilidades de comunicación

Nota: Tabla 7

Análisis:

En el gráfico 7, se representan los datos de la opinión de las jefaturas de acuerdo con la pregunta del ítem N°8. **¿Considera que mejorar las habilidades de comunicación empleadas por las jefaturas puede prevenir situaciones de acoso laboral?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si el mejoramiento de las habilidades comunicativas por parte de las jefaturas previene situaciones de acoso laboral, el 33% afirmó que siempre, el 50% evidencio que casi siempre y el restante 17% adujo que pocas veces. Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel adecuado de aceptación, dado que un porcentaje amplio de la población concuerda que se deben mejorar los canales de comunicación en donde se provea un ambiente seguro y se generen ambientes laborales adecuados.

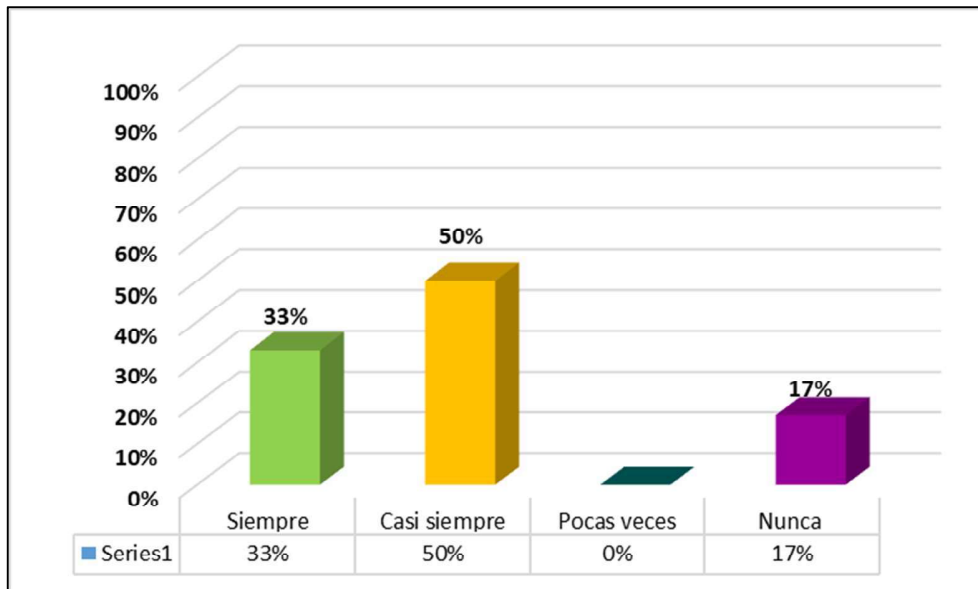
Tabla 14*Herramientas de denuncia de acoso laboral*

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|--|---------|-----|--------------|-----|-------------|----|-------|-----|
| Ítem | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 8. ¿Considera que la empresa cuenta con las herramientas para atender una denuncia de acoso laboral? | 2 | 33% | 3 | 50% | 0 | 0% | 1 | 17% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 8

Herramientas de denuncia de acoso laboral



Nota: Tabla 8

Análisis:

En el gráfico 8, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°8: **¿Considera que la empresa cuenta con las herramientas para atender una denuncia de acoso laboral?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si cuenta con herramientas efectivas, el 33% afirmó que siempre, el 50% adujo que casi siempre y el 17% manifestó que nunca.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel alto de aceptación para este ítem. Es evidente que el 83% de la población manifestó que la compañía cuenta con los mecanismos para atender denuncias de esta índole. Éste es un porcentaje significativo que refleja un interés de las empresas por corregir este tipo de problemáticas.

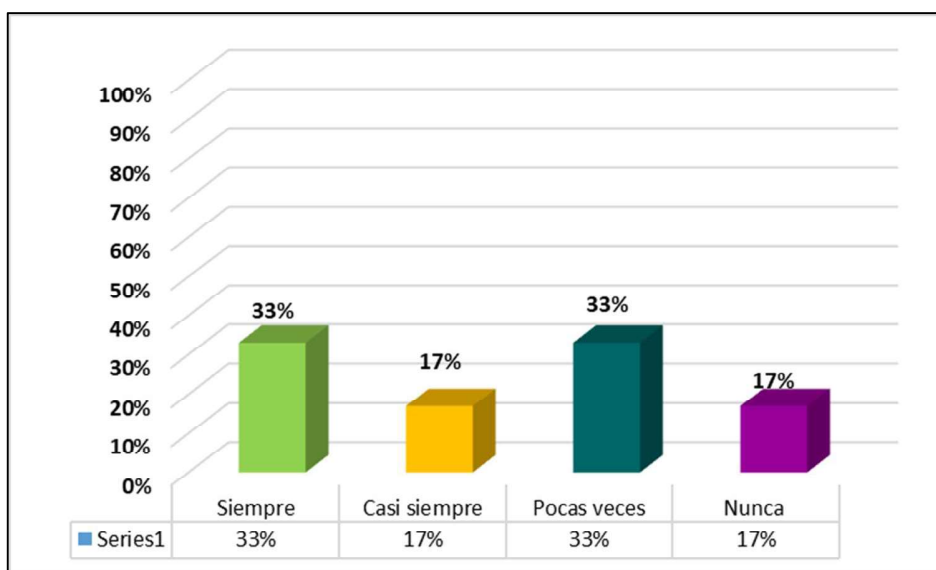
Tabla 15

Norma legal

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | |
|--|---------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------|-----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| 9. ¿Sabe usted si existe alguna normal legal que atienda la prevención y atención de casos de acoso laboral? | 2 | 33% | 1 | 17% | 2 | 33% | 1 | 17% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 9

Normal legal

Nota: Tabla 9

Análisis:

En el gráfico 9, se representan los datos de la opinión de las jefaturas de acuerdo con la pregunta del ítem N°9: **¿Sabe usted si existe alguna normal legal que atienda la prevención y atención de casos de acoso laboral?** Cuando se les consultó a las jefaturas acerca de si cuenta con alguna norma legal para la atención y prevención del acoso laboral, el 33% afirmó siempre, el 17% adujo que casi siempre, el 33% manifestó que pocas veces y el 17% respondió que nunca. Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Como se indicó en lo largo de este proyecto, no hay normal legal específica que atienda el acoso laboral. Sin embargo, hay el 50% considera que hay regulación, lo cual significa que se deben mejorar las capacitaciones sobre el acoso.

Análisis descriptivo

Se realiza por medio de la aplicación de la encuesta y de los resultados extraídos con respecto al acoso laboral (mobbing), y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía. Inicialmente, se les aplicó el instrumento a los 20 colaboradores de la compañía.

Análisis descriptivo dirigido a los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico

Tabla 16

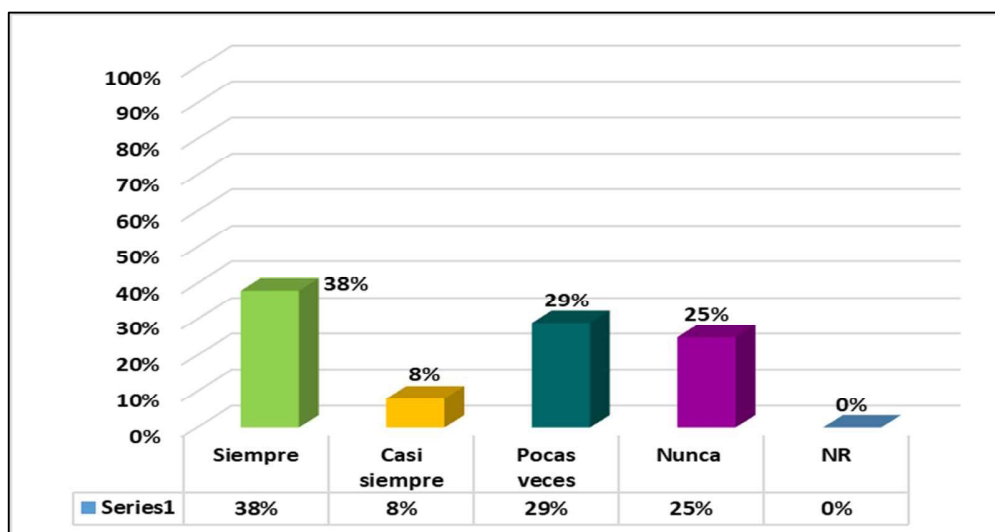
Conducta de acoso laboral

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|---|---------|-----|--------------|----|-------------|-----|-------|-----|----|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿Usted, como colaborador, considera que la empresa realiza capacitaciones de acoso laboral a todos sus empleados? | 9 | 38% | 2 | 8% | 7 | 29% | 6 | 25% | 0 | 0% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 10

Conducta de acoso laboral



Nota: Tabla 10

Análisis:

En el gráfico 10, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°1: **¿Usted, como colaborador, considera que la empresa realiza capacitaciones de acoso laboral a todos sus empleados?** Cuando se realizó la pregunta, el 38% afirmó que siempre, el 8% adujo que casi siempre, el 29% manifestó que pocas veces y el 25% afirmó que nunca.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que el 25% de la población manifestó que nunca se realizan capacitaciones en relación con este tema y un 29% menciona que casi siempre. Por lo tanto, este 59% de la población desconoce la conceptualización y los elementos del acoso laboral.

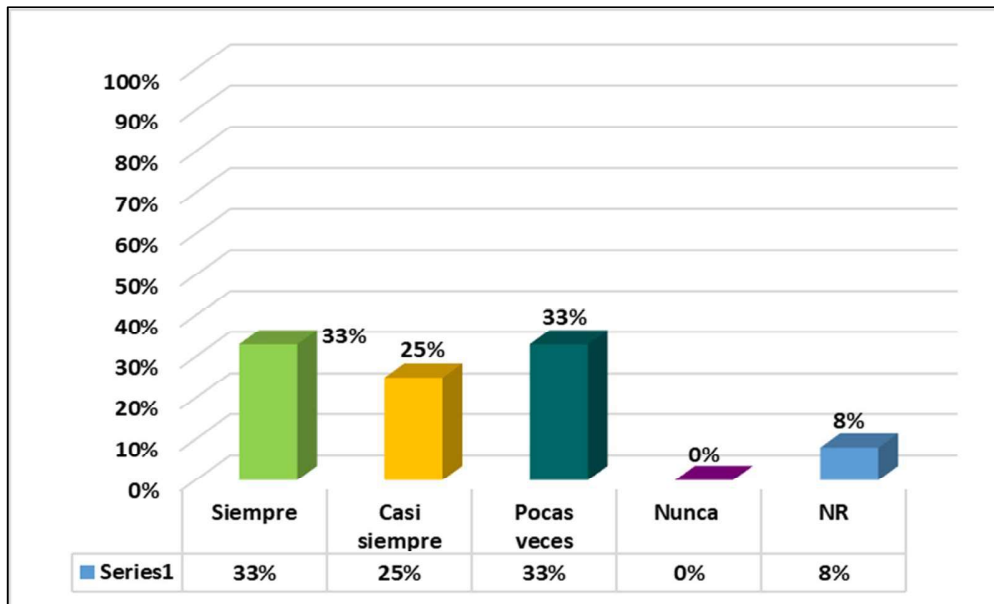
Tabla 17*Canales de comunicación*

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|--|---------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------|----|----|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| Ítem | | | | | | | | | | |
| ¿Considera usted que existen canales de comunicación confiables para denunciar un comportamiento de acoso laboral? | 8 | 33% | 6 | 25% | 8 | 33% | 0 | 0% | 2 | 8% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 11

Canales de comunicación



Nota: Tabla 11

Análisis:

En el gráfico 11, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°2: **¿Considera usted que existen canales de comunicación confiables para denunciar un comportamiento de acoso laboral?** Cuando se realizó la pregunta, el 33% afirmó que siempre, el 25% adujo que casi siempre, el 33% manifestó que pocas veces y el 8% no tuvo interés de responder a la consulta.

Fundamentando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que el 58% de la población manifestó que, en ocasiones, el recurso comunicativo está disponible para ejecutar denuncias, pero esto no es recurrente.

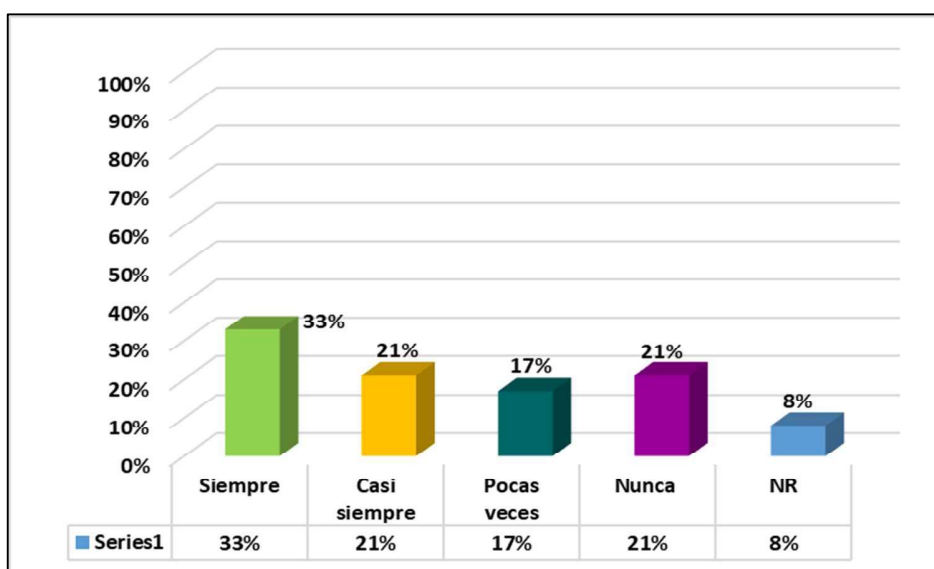
Tabla 18

Procedimiento de atención a denuncias

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|--|---------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------|-----|----|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿La empresa cuenta con un procedimiento de atención de denuncias de acoso laboral? | 8 | 33% | 5 | 21% | 4 | 17% | 5 | 21% | 2 | 8% |

Nota: FA (Frecuencia absoluta) FR (Frecuencia relativa) NR (No responde). Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado

Gráfico 12

Procedimiento de atención de denuncias

Fuente: Tabla 12

Análisis:

En el gráfico 12, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°3: **¿La empresa cuenta con un procedimiento de atención de denuncias de acoso laboral?** Cuando se realizó la pregunta, el 33% afirmó que siempre, el 21% adujo que casi siempre, el 17% manifestó que pocas veces, el 21% evidenció que nunca y el restante 8% no tuvo interés de responder a la consulta.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que el 71% de la población manifestó que se cuenta con procedimiento para las denuncias de acoso laboral, sin embargo, contar con un protocolo de acoso laboral es una obligación para toda organización, independientemente del tamaño de su planilla.

De la misma forma, se les hizo la siguiente pregunta a los colaboradores: **¿Qué están haciendo las empresas para evitar el acoso laboral?** A lo que contestaron de manera textual: “Campanías”, “No existen mecanismos y protocolos de prevención”, “Se traslada a la persona acosada a otra área”, “Existe atropello y discriminación de todo tipo”, “En algunas ocasiones, se han dado charlas”. De esta forma, se evidencia que no existe un protocolo para atender situaciones de acoso laboral.

Seguidamente, se les consultó: **¿Cuál es el perfil de aquellos que son más vulnerables al acoso?** De manera directa, los sujetos de estudio afirmaron: “Los empleados con poco tiempo de laborar en la compañía”, “Siempre están aislados y pensativos”, “Personas con baja autoestima, específicamente mujeres”, “En muchas ocasiones, han decidido irse por temor aquellos que están en contra de su trabajo”, “Mujeres con actitudes liberales”, “Personas muy sentimentales”, “Mujeres menores a 25 años”.

Evidentemente, el perfil de las personas vulnerables está determinado por individuos que exhiben una exuberancia de buena fe y que no hacen frente a las personas que les intentan perjudicar, o por experiencia se ha evidenciado, personas que están en estados de vulnerabilidad social. Por lo tanto, las personas afectadas suelen ser pacíficas y no confrontativas, además de que demoran en advertir el daño que se les causa.

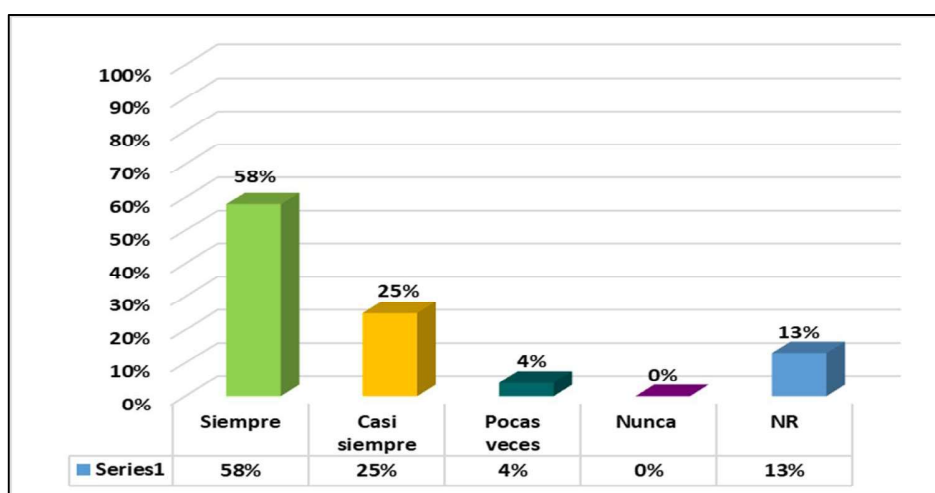
Tabla 19

Conducta de acoso laboral

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|---|---------|-----|--------------|-----|-------------|----|-------|----|----|-----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿Sabe distinguir una conducta de acoso laboral? | 14 | 58% | 6 | 25% | 1 | 4% | 0 | 0% | 3 | 13% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 13

Conducta sobre acoso laboral

Fuente: Tabla 13

Análisis:

En el gráfico 13, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°4: **¿Sabe distinguir una conducta de acoso laboral?** Cuando se realizó la pregunta, el 58% afirmó que siempre, el 25% adujo que casi siempre, el 4% manifestó que pocas veces y el restante 13% no tuvo interés de responder a la consulta. Fundamentando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel alto de aceptación para este ítem. Es evidente que el 83% de la población ha destacado que

sabe cuándo las personas atentan contra su integridad física o psicológica, máxime que estas conductas de acoso pueden revelarse de diversas maneras y, en ocasiones, se inicia de una forma sutil. En ese sentido, sería interesante saber si las personas saben distinguir de las secuelas emocionales que surgen de los conflictos familiares o sociales, que no tienen injerencia en el trabajo con los conflictos laborales. Este tema se escapa de los alcances de la investigación, pero es un elemento relevante para estudiar.

Tabla 20

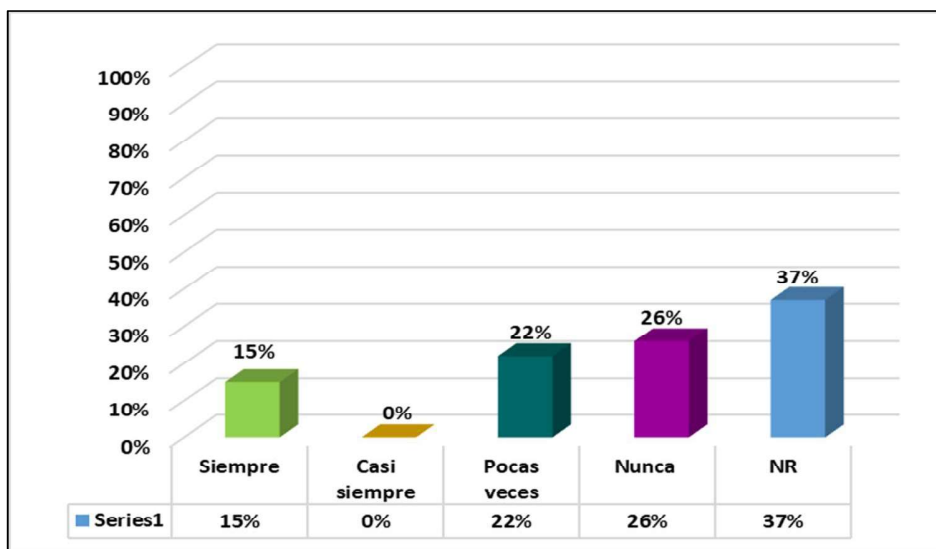
Integridad moral

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|---|---------|-----|--------------|----|-------------|-----|-------|-----|----|-----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿Se ha atentado contra su dignidad o la integridad moral de otro colaborador? | 4 | 17% | 0 | 0% | 6 | 25% | 7 | 29% | 7 | 29% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 14

Atención de denuncias



Fuente: Tabla 14

Análisis:

En el gráfico 14, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°5: **¿Se ha atentado contra su dignidad o la integridad moral de otro colaborador?** Cuando se realizó la pregunta, el 15% afirmó que siempre, el 22% manifestó que pocas veces, el 26% evidenció que nunca y el restante 37% no tuvo interés de responder a la consulta. Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que el 37% de la población ha destacado que, en ocasiones, ha atentado contra su integridad física o psicológica, es decir, puede tratarse de un abuso de cargo. Llama la atención las personas que no respondieron a esta pregunta, el cual es un porcentaje alto y puede significar que se les dificulta determinar estas conductas cuando van dirigidas a ellas.

Tabla 21

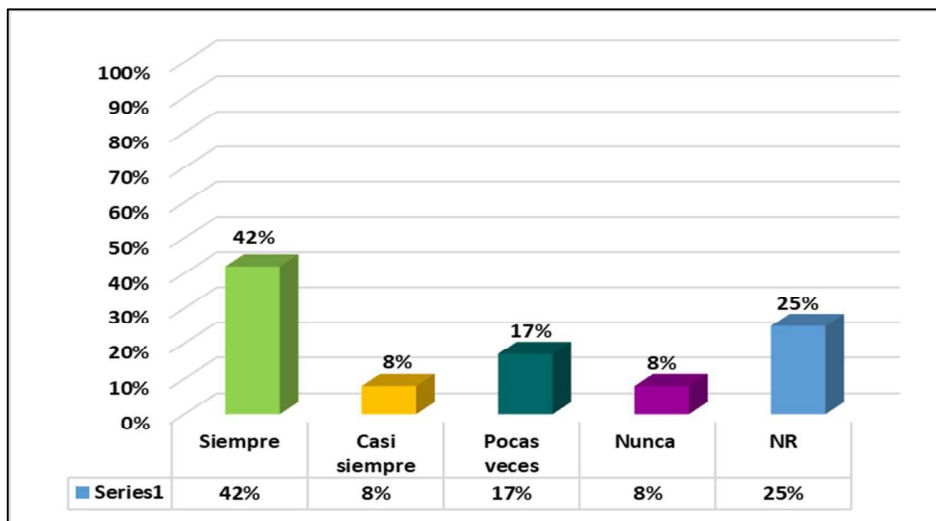
Objeto de acoso

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|---|---------|-----|--------------|----|-------------|-----|-------|----|----|-----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿Es el trabajador la única persona objeto de acoso? | 10 | 42% | 2 | 8% | 4 | 17% | 2 | 8% | 6 | 25% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 15

Objeto de acoso



Fuente: Tabla 15

Análisis:

En el gráfico 15, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°6: **¿Es el trabajador la única persona objeto de acoso?** Cuando se realizó la pregunta, el 42% afirmó que siempre, el 8% manifestó que casi siempre, el 17% adujo que pocas veces, el 8% respondió que nunca y el restante 25% no tuvo interés de responder a la consulta. Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que el 50% de la población manifestó que los colaboradores de niveles más bajos son los que más sufren situaciones de acoso. Ahora bien, el acoso se puede presentar en muchas instituciones y en personas de diferentes edades.

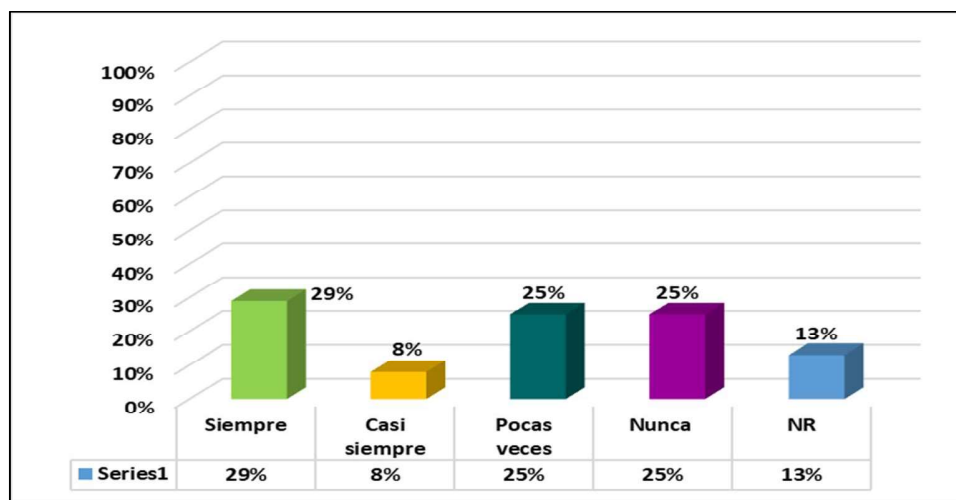
Tabla 22

Mecanismo de atención

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|--|---------|-----|--------------|----|-------------|-----|-------|-----|----|-----|
| Ítem | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿Tiene conocimiento de si la empresa cuenta con mecanismos de atención o de seguimiento a las víctimas que sufrieron de acoso laboral? | 6 | 29% | 2 | 8% | 6 | 25% | 6 | 25% | 3 | 13% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 16

Mecanismo de atención

Fuente: Tabla 16

Análisis:

En el gráfico 16, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°7: **¿Tiene conocimiento de si la empresa cuenta con mecanismos de atención o de seguimiento a las víctimas que sufrieron de acoso laboral?** Cuando se realizó la pregunta, el 29% afirmó que siempre, el 8% manifestó que casi siempre, el 25% evidenció que pocas veces, el 25% adujo que nunca y el restante 13% no tuvo interés de responder a la consulta.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que el 29% de la población manifestó que existen mecanismo para atender esta problemática, sin embargo, se debe prestar atención al 25% de la población que está en desacuerdo. Por ende, será responsabilidad de la compañía de implementar programas institucionales estructurados de atención psicológica, si es factible, a las personas que fueron víctimas de situaciones de acoso laboral.

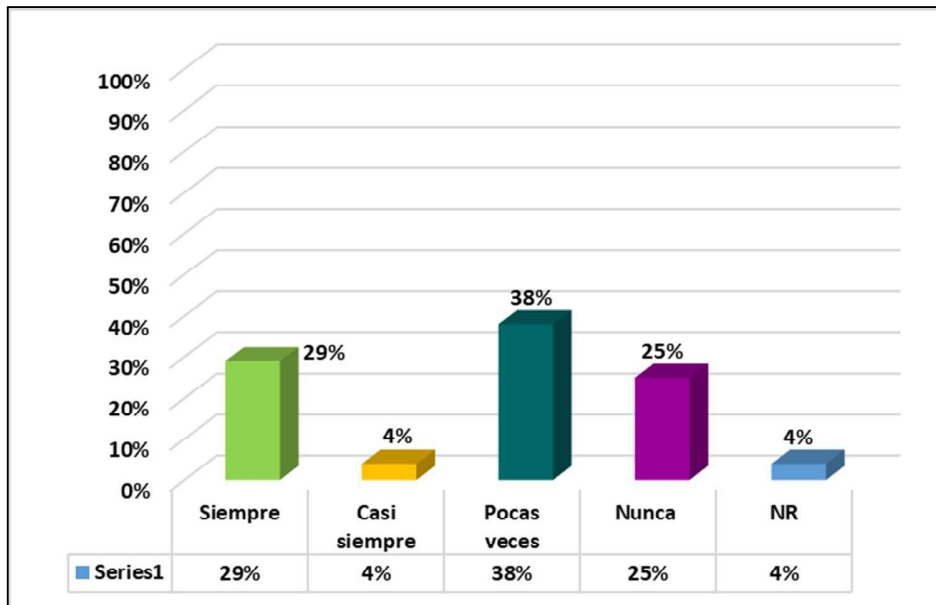
Tabla 23

Campañas de buenos tratos

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|--|---------|-----|--------------|----|-------------|-----|-------|-----|----|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| Ítem | 7 | 29% | 1 | 4% | 9 | 38% | 6 | 25% | 1 | 4% |
| ¿La empresa realiza campañas de buenos tratos entre los colaboradores? | 7 | 29% | 1 | 4% | 9 | 38% | 6 | 25% | 1 | 4% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 17

Campañas de buenos tratos

Fuente: Tabla 17

Análisis:

En el gráfico 17, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°8: **¿La empresa realiza campañas de buenos tratos entre los colaboradores?** Cuando se realizó la pregunta, el 29% afirmó que siempre, el 4% manifestó que casi siempre, el 38% adujo que pocas veces, el 25% respondió que nunca y el restante 4% no tuvo interés de responder a la consulta. Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es evidente que existen opiniones divididas, pues el 29% de la población manifestó que se realizan campañas y el otro 25% argumentó que nunca, lo cual genera preocupación.

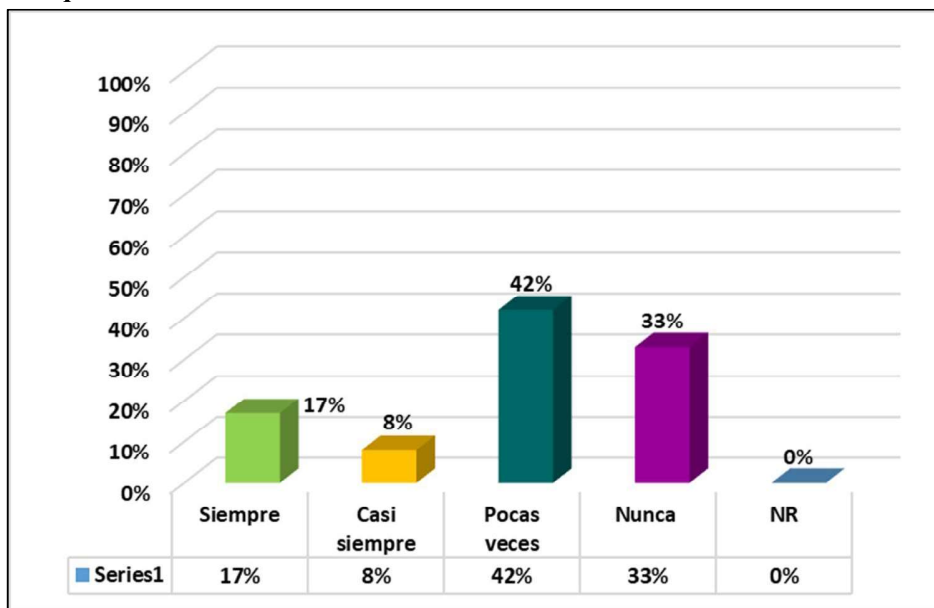
Tabla 24

Campañas de salud

| Respuesta | Siempre | Casi siempre | Pocas veces | Nunca | NR | | | | | |
|--|---------|--------------|-------------|-------|----|-----|----|-----|----|----|
| Ítem | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿La empresa desarrolla campañas de salud mental? | 4 | 17% | 2 | 8% | 10 | 42% | 8 | 33% | 0 | 0% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 18

Campañas de salud

Fuente: Tabla 18

Análisis:

En el gráfico 18, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°9: **¿La empresa desarrolla campañas de salud mental?** Cuando se realizó la pregunta, el 17% afirmó que siempre, el 8% manifestó que casi siempre, el 42% adujo que pocas veces y el restante 33% respondió que nunca. Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para

este ítem. Es notable que un porcentaje significativo manifestó que, pocas veces, se han desarrollado campañas, lo cual está muy relacionado con los resultados sobre los protocolos de seguimientos a las víctimas de acoso laboral.

Tabla 25

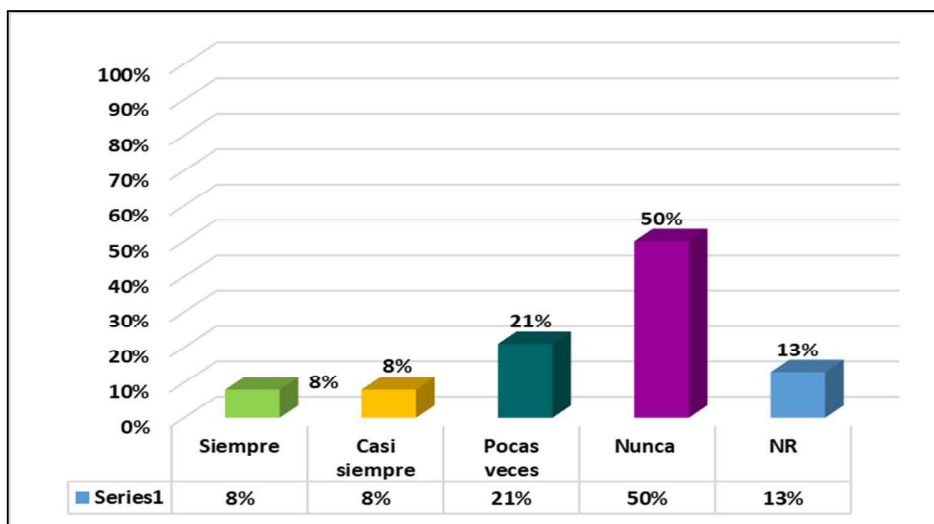
Campañas de salud

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|---|---------|----|--------------|----|-------------|-----|-------|-----|----|-----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿La empresa cuenta con un psicólogo o un médico para atender casos de salud mental? | 2 | 8% | 2 | 8% | 5 | 21% | 12 | 50% | 3 | 13% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 19

Campañas de salud



Fuente: Tabla 19

Análisis:

En el gráfico 19, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°10: **¿La empresa cuenta con un psicólogo o un médico para atender casos de salud mental?** Cuando se realizó la pregunta, el 8% afirmó que siempre, el 8% manifestó que casi siempre, el 21% adujo que pocas veces, el 50% consideró que nunca y el restante 13% no respondió a la pregunta.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel bajo de aceptación para este ítem. Es notable que un porcentaje significativo manifestó que no se cuenta con un profesional de la salud para atender situaciones complicadas, lo cual representa una limitación muy importante a lo interno de la compañía.

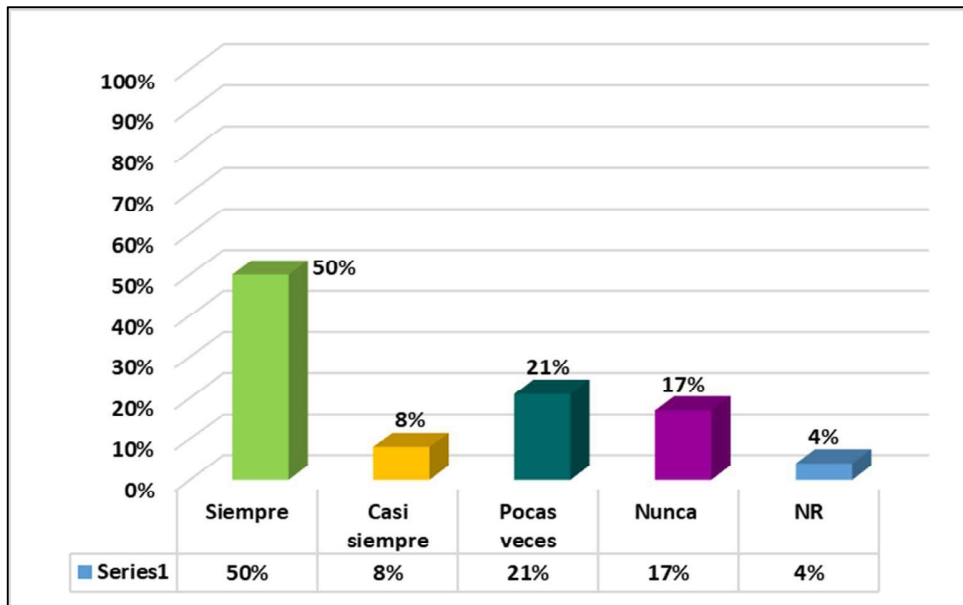
Tabla 26*Norma legal*

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|--|---------|-----|--------------|----|-------------|-----|-------|-----|----|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿Sabe usted si existe alguna norma legal que atienda la prevención y atención de casos de acoso laboral? | 12 | 50% | 2 | 8% | 5 | 21% | 4 | 17% | 1 | 4% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 20

Norma legal



Fuente: Tabla 20

Análisis:

En el gráfico 20, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°11: **¿Sabe usted si existe alguna norma legal que atienda la prevención y atención de casos de acoso laboral?** Cuando se realizó la pregunta, el 50% afirmó que siempre, el 8% manifestó que casi siempre, el 21% adujo que pocas veces, el 17% respondió que nunca y el restante 4% no respondió a la pregunta.

Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel alto de aceptación para este ítem. Es evidente que muchas personas, a lo interno de la compañía, tienen conocimiento de que existen leyes que protegen a las personas asediadas por acoso laboral.

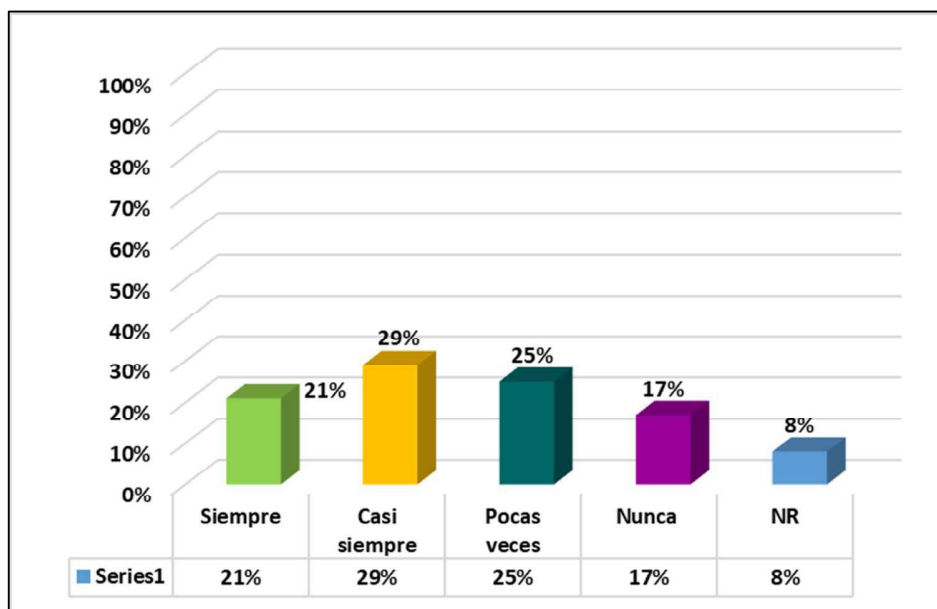
Tabla 27

Ley contra el hostigamiento sexual

| Respuesta | Siempre | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | NR | | | |
|--|---------|--------------|----|-------------|----|-------|----|-----|----|----|
| Ítem | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| En Costa Rica, existe la "Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia", ¿usted conoce y ha leído el texto de esta ley? | 5 | 21% | 7 | 29% | 6 | 25% | 4 | 17% | 2 | 8% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 21

Ley contra el hostigamiento sexual

Fuente: Tabla 21

Análisis:

En el gráfico 21, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°12: **En Costa Rica, existe la “Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia”, ¿usted conoce y ha leído el texto de esta ley?** Cuando se realizó la pregunta, el 50% afirmó que siempre, el 8% manifestó que casi siempre, el 21% adujo que pocas veces, el 17% respondió que nunca y el restante 4% no respondió a la preguntar. Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel alto de aceptación para este ítem. Es evidente que muchas personas, a lo interno de la compañía, tienen conocimiento de que existen leyes que protegen a las personas asedias por acoso sexual.

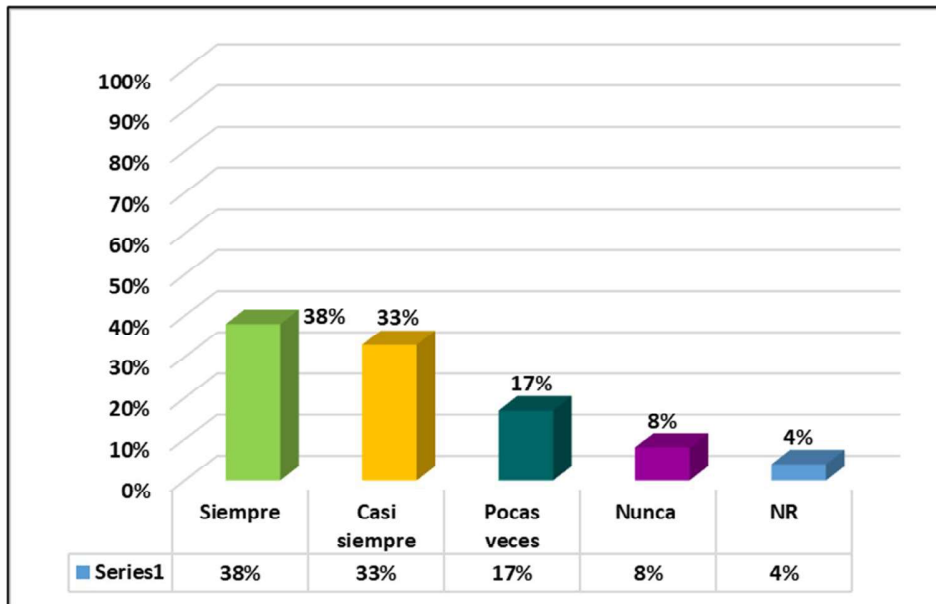
Tabla 28***Perspectiva de género o de derechos humanos***

| Respuesta | Siempre | | Casi siempre | | Pocas veces | | Nunca | | NR | |
|--|---------|-----|--------------|-----|-------------|----|-------|----|----|----|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| ¿Cree usted que es importante o necesario el conocimiento sobre el tema de perspectiva de género o de derechos humanos para el desarrollo de su trabajo en relación con la aplicación de la Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia? | 9 | 38% | 8 | 33% | 4 | 17 | 2 | 8% | 1 | 4% |

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo a partir del cuestionario aplicado: Nota: FA: Frecuencia absoluta FR: Frecuencia relativa NR: No responde.

Gráfico 22

Perspectiva de género o de derechos humanos



Fuente: Tabla 28

Análisis:

En el gráfico 22, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°13: **¿Cree usted que es importante o necesario el conocimiento sobre el tema de perspectiva de género o de derechos humanos para el desarrollo de su trabajo en relación con la aplicación de la Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia?** Cuando se realizó la pregunta, el 38% afirmó que siempre, el 33% manifestó que casi siempre, el 17% respondió que pocas veces, el 8% adujo que nunca y el restante 4% no respondió a la pregunta. Considerando los resultados anteriores generados por esta pregunta, se percibe un nivel medio dado que el 71% de los sujetos de estudio demuestran que es importante que las personas generen conocimiento sobre el tema.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A partir del análisis realizado en el capítulo 4 y la interpretación de los resultados de los instrumentos aplicados para el estudio, se procede a generar una serie de conclusiones y recomendaciones para cada una de las variables estudiadas sobre el análisis del acoso laboral (mobbing).

Con respecto al objetivo específico N°1. Verificar la presencia de acoso laboral existente en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.

- a) Se concluye que, de acuerdo con el estudio, en la agroindustria bananera del sector atlántico, sí se presentan situaciones que se pueden catalogar como acoso laboral.
- b) Se determinó que la mayoría de las jefaturas, así como los empleados, pueden distinguir una conducta de acoso laboral.

Con respecto al objetivo específico N°2. Identificar el impacto y los efectos generados por el acoso laboral en el desempeño de los trabajadores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.

- a) El estudio concluye que las personas más vulnerables al sufrir acoso laboral son aquellos empleados nuevos, mujeres, personas sentimentales y mujeres menores de 25 años.
- b) De acuerdo con los resultados del estudio, sí existe un impacto y afectación en el desempeño de los trabajadores que han sido sujetos a situaciones de acoso laboral, porque se debe reubicar a las personas afectadas, así como el aislamiento de las personas, lo cual implica un impacto en el desempeño laboral.
- c) Se concluye que las empresas no cuentan con un procedimiento de atención de las secuelas que han sufrido las víctimas de acoso laboral, sino que la atención se limita a la identificación del comportamiento indebido y a la sanción al victimario.

Con respecto al objetivo específico N°3. Determinar las causas que provocan la presentación de estas conductas hostiles a lo interno de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.

1. En el estudio se determina que hay un bajo nivel de conocimiento de las jefaturas sobre el manejo adecuado del personal a cargo, lo cual puede derivar en situaciones de acoso laboral.
2. Existe carencia de habilidades directivas de comunicación y liderazgo para dirigir a los colaboradores (poder dirección), así como aplicar procesos de realimentación (poder disciplinario).

Con respecto al objetivo específico N°4. Identificar la normativa legal que aborde los incidentes de acoso laboral en el periodo 2023.

- a) No hay una norma legal expresa que regule el procedimiento de atención de denuncias de acoso laboral por parte de las empresas. En los casos donde se han presentado denuncias de acoso laboral, se utiliza, en forma supletoria, el procedimiento para las denuncias de acoso sexual.
- b) La jurisprudencia laboral ha generado parámetros para identificar elementos esenciales para catalogar situaciones como de acoso laboral.

Con respecto al objetivo específico N°5. Elaborar un protocolo de prevención de las situaciones de acoso, permitiendo garantizar los derechos de los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.

- a) Las compañías del sector agroindustria bananera del Sector Atlántico no cuentan con los mecanismos efectivos para atender situaciones de acoso laboral.

Recomendaciones

En virtud de las conclusiones de esta unidad investigativa, se recomiendan los siguientes aspectos:

- a) Crear un programa de capacitación sobre liderazgo, manejo de personal y mecanismos de comunicación para las jefaturas de las empresas de la industria bananera de la zona atlántica.
- b) A través de un estudio del Departamento de Salud Ocupacional, tipificar y evaluar los factores de riesgo laboral psicosociales.
- c) Establecer un protocolo de atención de denuncias de acoso laboral para las empresas de la agroindustria bananera del Sector Atlántico, donde se garanticen los principios constitucionales del debido proceso.
- d) Abordar, en forma eficiente y expedita, los conflictos laborales por parte de Departamento de Recursos Humanos y/o Relaciones Laborales, de manera que se puedan minimizar las causas que puedan generar situaciones, las cuales, posteriormente, se puedan interpretar como de acoso laboral.
- e) Crear diversos canales de atención de denuncias en los centros de trabajo y que éstos sean de conocimiento de la población laboral.
- f) Crear un programa de sensibilización sobre los derechos humanos y cero tolerancia hacia cualquier forma de acoso laboral entre los colaboradores.

CAPÍTULO VII. PROPUESTA

Propuesta

Los resultados de la investigación desarrollada muestran la necesidad de la elaboración y ejecución de una propuesta de mejora. El objetivo de una propuesta es elaborar un protocolo de prevención de las situaciones de acoso laboral, lo cual permite garantizar los derechos de los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023. Por lo tanto, su implementación proporcionará muchos beneficios al personal que labora en esta industria.

Introducción a la propuesta de mejora

El entorno laboral es uno de los elementos que inciden directamente en el desempeño de los colaboradores. Por ende, las organizaciones tienen la necesidad de fomentar la armonía, la motivación y el trabajo en equipo, lo cual contribuiría a alcanzar la satisfacción laboral entre los funcionarios de la empresa. El talento humano es el activo más importante que una empresa pueda tener, por tanto, el bienestar de los trabajadores siempre se transforma en buenos resultados en la gestión empresarial.

El manejo de grupo es complejo, pues la fuerza laboral de una entidad está integrada por individuos con características distintas y pensamientos distintos. Asimismo, comparten un espacio gran parte de su tiempo y, por lo general, se generan situaciones que atentan contra la unión de grupo. Ante todos estos escenarios, es indispensable que la organización trabaje en buscar una cohesión grupal que persiga los mismos fines, formando un ambiente laboral óptimo con colaboradores comprometidos.

La salud mental es un factor determinante en la productividad laboral del trabajador, por lo cual una afectación mental representa un perjuicio, tanto para esta persona, como para la empresa donde labora. Por consiguiente, requiere especial atención por parte de la jefatura. Son muchos los elementos que generan un impacto en la salud mental del trabajador, sin embargo, el más recurrente es el mobbing, ya que éste es un factor que afecta a las empresas, tanto nacionales, como internacionales.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Elaborar un protocolo de prevención de las situaciones de acoso, permitiendo garantizar los derechos de los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023.

Objetivos específicos

- Diseñar un plan de formación dirigido a los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico como estrategia que permita la prevención del mobbing en las empresas.
- Promover la sensibilización a través de charlas que contribuyan a conocer los conceptos básicos e identificar las distintas manifestaciones de acoso laboral.
- Elaborar e implementar un protocolo de actuación ante situaciones de acoso laboral.

Descripción de los escenarios esperados

Una vez analizados los resultados del estudio, se permite conocer la problemática que afronta el recurso humano de la agroindustria bananera del Sector Atlántico. Una vez planteados los objetivos (general y específicos), se procede a la exposición de los escenarios que surgirían con la puesta en marcha de la propuesta. Estos escenarios emanan los supuestos que podrán ocurrir si se desarrollan cada una de las actividades descritas en la propuesta y, por consiguiente, implicarían el cumplimiento de las hipótesis planteadas.

En primer orden, se muestra el escenario pesimista, donde se determina el cumplimiento de todos los objetivos señalados. Sin embargo, los resultados obtenidos no son los esperados, pues la implementación del protocolo de prevención de situaciones de acoso disminuyó en un 33% la cantidad de denuncias realizadas por los trabajadores. No obstante, continúan presentándose casos.

La atención integral y abordaje de los casos de acoso laboral presentados se tramitan según el protocolo, sin embargo, no brinda tranquilidad suficiente a los colaboradores afectados, por lo cual el impacto en la salud mental de éstos sigue siendo significativo.

Como segundo punto, se presenta el escenario normal. En dicho entorno, se efectúan cada una de las acciones propuestas, por lo tanto, se obtuvieron los resultados esperados: la implementación del protocolo de prevención de situaciones de acoso disminuyó en un 66% la cantidad de denuncias hechas por los trabajadores y, de esta manera, aunque continúan presentándose casos, la disminución es significativa. La atención integral y abordaje de los casos de mobbing presentados se tramitan según el protocolo. Por ende, el impacto a la salud mental de los colaboradores afectados es mínima, lo cual evita que afecte su productividad.

Como tercer y último apartado, se presenta el escenario optimista. Éste se convierte en el marco ideal para la propuesta planteada, pues, en él, se efectúan las labores dictadas por la propuesta. En ese sentido, los resultados superaron las expectativas, pues la implementación del protocolo de prevención de situaciones de acoso disminuyó en un 100% la cantidad de denuncias hechas por los trabajadores, erradicando completamente los casos de acoso laboral. La no existencia de casos de mobbing infiere en la adecuada salud mental de los colaboradores de la industria bananera, por lo cual la impactaría positivamente en la productividad de éstos.

Plan para el cambio

Un plan de cambio es un conjunto de prácticas y procedimientos que ayudan a los colaboradores de una empresa a tomar mejores decisiones y, por ende, a mejorar la gestión de ésta. En relación con los colaboradores de la agroindustria bananera del Sector Atlántico, se sugieren las siguientes actividades:

A. Plan de formación

Los funcionarios del sector agroindustria bananera tendrán la posibilidad de ser partícipes de un plan de formación en materia de acoso laboral. En este plan, se impartirán cursos acerca de igualdad, trabajo en equipo, normativa legal y acoso laboral. Esta actividad tiene como objetivo dotar de conocimiento a los funcionarios para fomentar una cultura

laboral libre de todo tipo de discriminación y acoso laboral, donde cada uno de los trabajadores cuente con los mismos derechos y oportunidades dentro de las empresas, formando grupos de trabajo compenetrados con alcanzar los fines que persiguen las organizaciones en las que laboran.

La discriminación es una violación al principio de igualdad, pues se trata de una manera distinta a las demás personas y se presenta el irrespeto por los derechos humanos de cada individuo. Estos actos se llevan a cabo sin justificación alguna. Las prácticas discriminatorias impactan enormemente la salud mental de las personas. Esta manifestación de agresión y acoso incide en el comportamiento de los individuos y, a su vez, en el rendimiento de sus labores diarias.

Por otra parte, el acoso laboral es de los problemas que más afectan a los trabajadores, ya sea por parte de la jefatura o de sus propios compañeros de trabajo, además de que se manifiesta de diversas formas. De este modo, es relevante que los colaboradores de las empresas conozcan que es el acoso laboral, cómo se manifestó, cómo prevenirlo y cómo tratar estos hechos para que perjudique lo menos posible a la empresa y, por supuesto, la salud mental de los mismos. El contexto del acoso es grande, por tanto, este tema es delicado y requiere de la importancia que amerita. Por ende, debe atacarse de inmediato y con las herramientas más eficientes.

Uno de los retos más importantes surgidos en las organizaciones es la cohesión entre trabajadores, la cual permite conformar un equipo de trabajo que dirija el esfuerzo de cada uno ellos hacia el alcance de los objetivos planteados por la organización. De este modo, la formación en el ámbito de trabajo en equipo contribuye de gran manera a que se consiga desarrollar un ambiente de trabajo armonioso, además de maximizar el rendimiento de los trabajadores. Por consiguiente, es fundamental eliminar todo tipo de diferencias y conflictos existentes entre trabajadores a través del fomento del trabajo en equipo.

Este plan de formación será impartido por un profesional en psicología con vasta experiencia en el tema del mobbing. El contenido de este plan ayudará a formar una percepción distinta entre los participantes acerca de esta problemática. Actualmente, muchas personas no le dan la importancia requerida al acoso laboral. Algunas lo ven tan normal que

lo practican sin darse cuenta. Por tanto, la meta es cambiar esta perspectiva y erradicar este tipo de prácticas que afectan negativamente la integridad de los colaboradores.

Tabla 29

Diagrama de Gantt plan de formación

| Nombre de la actividad | Objetivo | Temas a tratar | Mes 1 | | | | Mes 2 | | | | |
|--------------------------------------|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| | | | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | |
| Curso sobre igualdad | Desarrollar actuaciones de formación en igualdad de oportunidades entre colaboradores de la agroindustria bananera. | <ul style="list-style-type: none"> Contexto normativo y social en torno a la igualdad Situaciones de desigualdad y discriminación | | | | | | | | | |
| Curso sobre acoso laboral | Identificar qué es el acoso laboral, cómo prevenirlo y no caer en situaciones complejas y verse envueltos en situaciones de Mobbing. | <ul style="list-style-type: none"> Identificación y evolución del acoso laboral Fases del acoso laboral Tipos de Acoso Condiciones para la manifestación de acoso Medidas preventivas y de intervención | | | | | | | | | |
| Curso sobre trabajo en equipo | Desarrollar de habilidades y actitudes, que le permitan utilizar su influencia para el logro de los objetivos estratégicos así como integrar equipos de trabajo efectivos y de alto desempeño. | <ul style="list-style-type: none"> Características de los equipos y su motivación La importancia del trabajo en equipo Roles y papeles en el equipo Diagnóstico del equipo de trabajo Eficacia, eficiencia y efectividad en el equipo | | | | | | | | | |

Nota: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2023

Tabla 30

Costo de plan de formación

| Costos de propuesta de plan de formación | | |
|---|---------------------------|---------------------------|
| Actividad | Responsable | Costo del servicio |
| Curso de igualdad | Profesional en psicología | ₪ 315.000,00 |
| Curso de trabajo en equipo | Profesional en psicología | ₪ 315.000,00 |
| Curso de acoso laboral | Profesional en psicología | ₪ 315.000,00 |
| Costo total de la propuesta | | ₪ 945.000,00 |

Nota: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2023

B. Charlas sobre sensibilización

La actividad está centrada en la sensibilización de los trabajadores de la agroindustria bananera en el contexto del mobbing. El contenido de estas charlas busca que cada uno de los colaboradores conozca que es el acoso laboral, como se manifestó, como tratar los casos y las consecuencias que puede presentar la persona víctima de este tipo de violencia. De esta manera, tanto las jefaturas, como el resto de los trabajadores deben crear conciencia del tipo de conflicto que se puede presentar si no se toman las medidas necesarias para erradicar completamente este tipo de acciones.

Es importante que la población trabajadora posea la habilidad para distinguir entre las manifestaciones de acoso y de las que no lo son. Por ende, es fundamental que éstos conozcan sus derechos y sus obligaciones como empleados y, a su vez, puedan denunciar todo tipo de actos que violen sus derechos con el fin de que se mitiguen esos comportamientos indebidos. En relación con la sensibilización es de las estrategias básicas en la prevención del mobbing, estos espacios son de reflexión entre los participantes para gestar lazos entre ellos y fortalecer los existentes, generando empatía y mejorando el clima laboral.

Dentro del ámbito laboral, surgen muchas manifestaciones de acoso, unas más evidentes, otras no tanto. No obstante, todas son perjudiciales para la salud mental de la víctima, lo cual afecta las relaciones interpersonales y la armonía del ambiente laboral. La

dirección del mobbing puede ir entre trabajadores o entre jefaturas y trabajadores. Dentro de las prácticas más comunes de acoso laboral, se encuentran los abusos de poder al humillar al trabajador frente a sus compañeros. Otra acción de acoso laboral es desmeritar el trabajo realizado por la víctima, asignándole tareas diferenciadas para humillarlo o hacerlo sentir inservible frente a sus demás compañeros.

Estas charlas serán impartidas por un profesional en psicología. Se brindarán las herramientas para conocer todo lo relacionado con el acoso laboral, además de incentivar a la población a denunciar sin temor alguno todo tipo de acoso que atente contra sus derechos. Se presentarán casos reales de lo que experimenta un trabajador cuando sufre mobbing en su trabajo, así como las implicaciones legales que en las que pueden incurrir.

Tabla 31

Diagrama de Gantt charlas de sensibilización

| Nombre de la actividad | Objetivo | Mes 1 | | | | Mes 2 | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|
| | | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | | |
| Charla sobre acoso | Mostrar a los participantes el contexto que rodea el tema del acoso laboral, como estrategia que permita identificarlo y combatirlo. • Definición • Fases • Efectos | | | | | | | | | | |
| Charla sobre marco legal que regula el tema del mobbing | Analizar el marco legal que rige en el tema del mobbing, con el propósito aplicarlo en caso de presentarse estas prácticas. • Derechos humanos • Deberes y derechos de los trabajadores • Deberes y derechos del patrono | | | | | | | | | | |

Nota: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2023

Tabla 32

Costo charlas de sensibilización

| Costos de propuesta de charlas sobre sensibilización | | |
|--|---------------------------|---------------------|
| Actividad | Responsable | Costo del servicio |
| Charla sensibilización | Profesional en psicología | ₪ 485.000,00 |
| Costo total de la propuesta | | ₪ 485.000,00 |

Nota: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2023

C. Protocolo de actuación ante situaciones de mobbing

1. Primera fase

Iniciación del procedimiento

En esta primera etapa, la víctima de mobbing toma la decisión de interponer la respectiva denuncia de los hechos ocurridos en su contra, por tanto, presenta el escrito exponiendo el caso. Cuando la denuncia es presentada por otra persona distinta a la víctima, la comisión designada tendrá la responsabilidad de investigar los hechos y, de comprobarse la situación de acoso, se debe actuar según lo establecido en este protocolo.

La denuncia debe remitirse al Departamento de Recursos Humanos, o, en su defecto, al Departamento de Relaciones Laborales, según sea el caso y la empresa. Esta figura, una vez enterada de la situación, trasladará el caso a la comisión designada para la recepción y el trámite de denuncias de acoso. Una vez que dicha comisión analiza el caso, determina si los acontecimientos expuestos son realmente actos de mobbing, o, sí, por el contrario, la acusación pertenece a otro ámbito.

Como una medida de prevención de represalias en contra de los denunciantes, esta comisión brindará la protección adecuada a estos individuos hasta que se resuelva el caso. Dentro de las medidas que se podrían tomar, se encuentra la reubicación de los involucrados con el propósito de minimizar los riesgos que cada uno de ellos pueda tener contra su integridad.

Indagación y valoración inicial

Luego de una valoración inicial por parte de la comisión y la respectiva confirmación de conductas de acoso, la comisión llevará a cabo una investigación que le permita recopilar toda la información relevante que le sea útil en el proceso. Esta información les arrojará una perspectiva inicial respecto a los hechos. De esta manera, el procedimiento de recopilación de datos tendrá que ejecutarse, de manera rápida, con la responsabilidad y confidencialidad, además de tomar el testimonio de todos los vinculados en el caso. Una vez concluido el proceso de valoración inicial, este comité deberá presentar un informe a la gerencia del centro

de trabajo. En ese sentido, el plazo para la presentación de este informe será de quince días naturales.

Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial

Una vez presentado el informe inicial, la gerencia del centro de trabajo tendrá que actuar en efecto y tomar alguna de las siguientes alternativas:

a) Archivo de la denuncia

Esta medida se toma por la razón de retiro de la denuncia por parte del afectado (con la excepción de que se considere continuar con el proceso), falta de pruebas y que, por acontecimientos previos, se pueda dar por resuelto el conflicto.

b) El hallazgo de otro hecho distinto al acoso, se planteará el seguimiento del caso basado en las normas que establece la empresa.

c) Evidencias claras de acoso laboral

Cuando el informe inicial revele que existen actos claros de acoso laboral, el Departamento de Recursos Humanos o de Relaciones Laborales, según corresponda, ordenará el inicio de un proceso administrativo por falta grave por acoso. Dará el traslado de cargos al denunciado para su argumento de defensa y, luego, de proceder, interpondrá las medidas disciplinarias correspondientes dictadas por la legislación.

2. Denuncias infundadas o falsas

Tomando como referencia el informe de la valoración inicial, éste determina que la denuncia se llevó a cabo de manera inconsistente, aportando falsedad, tanto en la descripción de los hechos, como en las evidencias aportadas. En este caso, el Departamento de Recursos Humanos debe iniciar un proceso administrativo que permita sancionar a las personas responsables.

3. Información

En relación con las acciones llevadas a cabo en la etapa de resolución amparada, éstas se comunicarán a las partes involucradas. Por otra parte, se le comunicará esta resolución al Departamento de Recursos Humanos para que se maneje con la confidencialidad del caso.

4. Seguimiento y control

El Departamento de Recursos Humanos dará el respectivo seguimiento y la ejecución de las acciones de corrección establecidas en el proceso, prestando principal cuidado en los funcionarios que sufrieron un impacto en su salud, brindándoles apoyo para superar esa afectación.

5. Criterios a los que debe ajustarse la actuación

En el marco de este escrito, es necesario tomar en consideración los siguientes aspectos:

- Es obligación de los funcionarios de las empresas hacer de conocimiento de sus jefaturas los hechos de acoso de los que sean testigos.
- Todo trabajador que se considere víctima de acoso laboral tendrá la posibilidad de interponer la respectiva denuncia ante la respectiva comisión encargada del trámite de estos asuntos y este ente tendrá la obligación de dar una respuesta al denunciante.
- La comisión tendrá la responsabilidad de dar trámite a toda aquella denuncia que los colaboradores lleven a cabo por actos de acoso laboral.
- La implementación de este protocolo no limita a las víctimas a utilizar medios alternativos de denuncia como acciones administrativas o judiciales que estén amparadas en la ley.

6. Garantías del procedimiento

- **Respeto y protección a los individuos**

En el procedimiento de investigación sobre casos de acoso, es requerido que se guarde la intimidad de los trabajadores impactados. En ese sentido, las acciones llevadas a cabo en

el desarrollo de la indagación y recopilación de evidencia deben realizarse con discreción, respetando la integridad de las personas involucradas. En caso de ser necesario, los afectados pueden recibir acompañamiento profesional que les ayude a mitigar el impacto a su salud.

- **Confidencialidad**

Los miembros de la comisión, así como la jefatura y todo aquel que conozca de procedimientos en ejecución sobre casos de acoso, tendrán la obligación de procurar una rigurosa confidencialidad, así como abstenerse de comunicar o transmitir información referente a los casos en trámite.

- **Diligencia**

Las averiguaciones y la sentencia sobre los hechos denunciados deben ejecutarse de la manera más rápida posible, además de cumplirse las responsabilidades y los procedimientos establecidos. Se deben minimizar las distracciones que pueden entorpecer el proceso y, por ende, los atrasos que prolonguen los resultados.

- **Contradicción**

La importancia de un proceso radica en la imparcialidad y la justicia. Por tanto, en los casos de acoso, deben imperar estos principios, ofreciendo claridad y transparencia con el propósito de que los afectados sientan satisfacción con el desarrollo del caso denunciado.

- **Prohibición de represalias**

Deberá existir prohibición de represalias contra los trabajadores que presenten alguna denuncia de acoso laboral, o bien, contra todos aquellos trabajadores claves en el proceso investigativo sobre mobbing.

Presupuesto de cambio

La propuesta aquí planteada requiere de presupuesto para la contratación de servicios profesionales para la ejecución del plan de formación y de las charlas de sensibilización.

Dichos recursos deberán ser aportados por cada una de las empresas que componen la agroindustria bananera del sector atlántico. Los representantes de cada una de estas organizaciones deberán contratar el servicio profesional y, a su vez, programar sus labores para que todos sus colaboradores participen de las actividades.

La inversión realizada en este servicio no es significativa, tomando en consideración los beneficios que se pueden obtener por el desarrollo de la propuesta. Una vez finalizada cada una de las actividades, los colaboradores tendrán una perspectiva diferente acerca del mobbing. Al respecto, su comportamiento no será el mismo, pues el conocimiento adquirido le dará una noción de la importancia que significa la prevención de este tipo de acoso laboral, tanto para la integridad de los trabajadores, como para los intereses de las compañías donde laboran.

Valoración del plan de cambio

La jefatura de cada una de las empresas tendrá la tarea de evaluar esta propuesta y analizará las ventajas y desventajas que obtendrán en su implementación. El análisis será efectuado con criterio y estando conscientes de que la situación actual en el tema de acoso laboral no es el idóneo, pues existe desconocimiento entre los funcionarios y carecen de protocolos de atención de estos casos. Una vez dado el visto bueno, esta jefatura será la encargada de evaluar los resultados obtenidos en cada una de las actividades contenidas en esta propuesta. Por consiguiente, determinará si es necesario ejecutar ajustes a la estrategia, o si, por el contrario, con lo plasmado en este documento, es suficiente.

Referencias bibliográficas

- Arciniega, R. (2012). Factores organizacionales en la comprensión del mobbing. *Revista Psicología Iberoamericana*, 20(1), 80-90.
<https://www.redalyc.org/pdf/1339/133924623009.pdf>
- Ariza, A. (2017). *Investigación Procesal*.
<https://procesamientoinvestigativo.blogspot.com/2017/11/tipos-de-justificacion.html>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (2005). *Opinión Jurídica: 127 – J. Jorge Álvarez Pérez*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=13357&strTipM=T#:~:text=Todos%20son%20iguales%20ante%20la,toda%20provocaci%C3%B3n%20a%20tal%20discriminaci%C3%B3n
- Asamblea Nacional Constituyente (1949). *Constitución Política de la República de Costa Rica*.
https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871&nValor3=928
- Ávila, A., Bernal, V. y Alzate, L. (2016). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista PSYCONEX*, 8(13).
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326991/20784214>
- Barzola, A. (2021). *Percepción de igualdad de oportunidades de género de los colaboradores hombres y mujeres de una universidad privada* (Tesis de posgrado). Universidad Continental, Perú.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9669/4/IV_PG_MRH_GO_TE_Barzola_Correa_2021.pdf

- Bazualdo, E., Alemán, S., Mogrovejo, J. y Amoroso, P. (2022). Acoso laboral con enfoque de género y satisfacción laboral en personal de salud. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(2), 4-24. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1538/1971>
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Briones, E. (2013). *Manual sobre acoso laboral*. Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas S.A.
- Bustamante, J. (2021). *La dignidad humana en la perspectiva comparada, en especial en la jurisprudencia de tribunales latinoamericanos y europeos* (Tesis de posgrado). Universidad del País Vasco, España. https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/55523/TESIS_JOHANA_CAROLINA_BUSTAMANTE_MENDEZ.pdf?sequence=1
- Carrasco, M. y Peralta, Á. (2020). *El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito* (Tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7845/1/T3400-MDTH-Carrasco-El%20acoso.pdf>
- Castro, N., Sánchez, M., Espinoza, J. y Molina, S. (2020) El acoso moral. Tipos, características y factores de riesgo en el contexto organizacional. *Revista Investigación Valdizana*, 14(2), 72-84. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/701/589>
- Corte Suprema de Justicia de la República de Costa Rica (2005). *Expediente 05-010685-0007-CO (Milton Solano Barahona)*. Acción de inconstitucionalidad. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/asunto_cons/asu_informe_pgr.aspx?ContInforme=0¶m1=AIP&nValor1=1¶m5=05-010685-0007-CO¶mInf=1&strTipM=IP1#down

- Editorial Etecé (2021). *Alcances y limitaciones de un proyecto*. Concepto.de.
<https://concepto.de/alcance-y-limitaciones-de-un-proyecto/>
- Enciso, M. y Pérez, E. (2018). *El acoso laboral y la vulneración a los derechos fundamentales del trabajador en el supermercado Metro de Los Olivos – Lima – 2017* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6012/Enciso%20Chirinos%20%26%20Perez%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, E. y Peraza, L. (2020). *Estrategias pedagógicas que promueven el hábito de la lectura y su relación con el pensamiento crítico en los estudiantes de décimo año del Colegio Técnico Artístico Profesor Felipe Pérez, Liberia, Guanacaste, 2019* (Tesis de grado). Universidad Nacional, Costa Rica.
<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/17946/ESTRAT~1.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MAC GRAW HILL.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Mangarelli, C. (2017). *El acoso en las relaciones de trabajo. Mobbing laboral*.
https://salasegunda.poder-judicial.go.cr/revista/Revista_N6/contenido/PDFs/1-3.pdf
- Maranto, M. y González, M. (2015). *Fuentes de Información*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f.) *Guía técnica para la prevención y atención del acoso laboral o “mobbing” en el lugar de trabajo*.
https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Guia%20para%20la%20prevencion%20y%20atencion%20del%20acoso%20laboral%20en%20los%20lugares%20de%20trabajo.pdf

- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>
- Ochoa, C., Hernández, E., Guamán, K. y Pérez, K. (2021). El acoso laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200113
- Olivera, E. (2020). Caracterización del acoso laboral y las repercusiones en las instituciones educativas. *Revista San Gregorio*, 1(38). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000100180
- Orduz, J. (2006). *Identificación del mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal, en Cartagena*. Universidad de San Buenaventura, Colombia. <https://www.institutoerudite.org/wp-content/uploads/2018/04/observatorio-de-activismo-social-6.pdf>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Poquet, R. (2017). La protección del derecho a la intimidad del teletrabajador. *Revista Lex Social*, 8(1), 113-135. https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2918/2301
- Rojas, J., García, B. y Hernández, M. (2019). El mobbing en trabajadores universitarios: Una revisión sistemática. *Revista Propósitos y Representaciones*, 7(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000300014
- Saab, M. y Vines, D. (2020). *Análisis jurídico del derecho a la intimidad* (Tesis de grado). Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14534/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-518.pdf>

Sacristán, J. (2017). *Variables psicosociales del acoso laboral en dirección de centros residenciales* (Tesis de posgrado). Universidad de Salamanca, España. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/137146/DPSA_SacristanRodriguezJM_Variables.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sal y Rosas, J. (2020). *Mobbing y clima laboral en trabajadores de un Hospital de Tarma* (Tesis de grado). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú. <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1016/Tesis%20-%20Sal%20y%20Rosas%20Soto%2c%20Joselyn%20Del%20Milagro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sala Constitucional (2004). Resolución N°08027 – 2004 (Danny Chaves Marín). <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-279432>

Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia (2019). Resolución N°00296 – 2019. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0005-912619>

Schopf, A. (2018). La buena fe contractual como norma jurídica. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 1(31). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722018000200109#B47

Torres, R. (2021). *Influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa José Abelardo Quiñones González de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019* (Tesis de grado). Universidad de San Martín de Porres, Perú. https://www.google.com/search?sxsrf=APwXEdev6nVvRgCIQISWSXgGMnh3swBw-w:1685043595699&q=usmp&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwj99M7HnJH_AhWvs0QIHRKPax8QBSgAegQICBAB&biw=1366&bih=617&dpr=1

- Urrutia, M., Barrios, S., Gutiérrez, M. y Mayorga, M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Revista Educación Médica Superior*, 28(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000300014
- Vargas, E. (2009). El contrato individual de trabajo con jurisprudencia. (2.^a ed.) Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas S.A.
- Villacís, P. (2019). *Estudio comparativo del nivel de acoso escolar en estudiantes de una institución pública y privada* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30306/2/Tesis%20acoso%20escolar%20Paola%20Villacis.pdf>

Anexo

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS PERSONAS COLABORADORAS DE LA
AGROINDUSTRIA BANANERA DEL SECTOR ATLÁNTICO

Estimada persona colaboradora de la agroindustria bananera del Sector Atlántico, mi nombre es Daniel Alvarado Jiménez y soy estudiante de carrera de Maestría Profesional en Derecho con Mención en Derecho Laboral de la Universidad Latina de Costa Rica.

El presente cuestionario tiene como finalidad analizar el “acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023”. A continuación, encontrará unas preguntas relacionadas con este estudio, las cuales pretenden obtener su opinión basada en su experiencia laboral.

Toda información proporcionada es estrictamente confidencial. En ese sentido, los resultados no se mostrarán de manera individual, sino mediante un agregado estadístico, por lo cual no existe problema alguno en cuanto a la confidencialidad de los datos proporcionados.

De antemano, se le agradece su disposición por colaborar en esta actividad.

Investigador: _____ Teléfono: _____

I PARTE: INFORMACIÓN GENERAL DE LA PERSONA PARTICIPANTE

Género: Femenino () Masculino ()

II PARTE: RESPUESTAS DE LOS ÍTEMES DEL CUESTIONARIO DE ACUERDO CON LAS VARIABLES

Instrucciones: marque con una equis la casilla que se adapte a su opinión objetiva relacionada con el ítem respectivo.

| Variable: El acoso laboral | | | | | |
|---|---------|--------------|-------------|-------|------|
| Ítems | Siempre | Casi siempre | Pocas veces | Nunca | N.R. |
| 1. ¿Usted, como colaborador, considera que la empresa realiza capacitaciones de acoso laboral a todos sus empleados? | | | | | |
| 2. ¿Considera usted que existen canales de comunicación confiables para denunciar un comportamiento de acoso laboral? | | | | | |
| 3. ¿La empresa cuenta con un procedimiento de atención de denuncias de acoso laboral? | | | | | |

4. ¿Qué están haciendo las empresas para evitar el acoso laboral?

5. ¿Cuál es el perfil de aquellos que son más vulnerables al acoso?

| Variable: Conductas hostiles de mobbing | | | | | |
|--|----------------|---------------------|--------------------|--------------|-------------|
| Ítems | Siempre | Casi siempre | Pocas veces | Nunca | N.R. |
| 6. ¿Sabe distinguir una conducta de acoso laboral? | | | | | |
| 7. ¿Se ha atentado contra su dignidad o la integridad moral de otro colaborador? | | | | | |
| 8. ¿Es el trabajador la única persona objeto de acoso? | | | | | |

| Variable: Prevención de las conductas de acoso | | | | | |
|---|----------------|---------------------|--------------------|--------------|-------------|
| Ítems | Siempre | Casi siempre | Pocas veces | Nunca | N.R. |
| 9. ¿Tiene conocimiento de si la empresa cuenta con mecanismos de atención o de seguimiento a las víctimas que sufrieron de acoso laboral? | | | | | |
| 10. ¿La empresa realiza campañas de buenos tratos entre los colaboradores? | | | | | |
| 11. ¿La empresa desarrolla campañas de salud mental? | | | | | |
| 12. ¿La empresa cuenta con un psicólogo o un médico para atender casos de salud mental? | | | | | |

| Variable: Normativa legal | | | | | |
|--|---------|--------------|-------------|-------|------|
| Ítems | Siempre | Casi siempre | Pocas veces | Nunca | N.R. |
| 13. ¿Sabe usted si existe alguna normal legal que atienda la prevención y atención de casos de acoso laboral? | | | | | |
| 14. En Costa Rica, existe la "Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia", ¿usted conoce y ha leído el texto de esta ley? | | | | | |
| 15. ¿Cree usted que es importante o necesario el conocimiento sobre el tema de perspectiva de género o de derechos humanos para el desarrollo de su trabajo en relación con la aplicación de la Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia? | | | | | |

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS JEFATURAS DE LA AGROINDUSTRIA
BANANERA DEL SECTOR ATLÁNTICO

Estimada persona colaboradora de la agroindustria bananera del Sector Atlántico, mi nombre es Daniel Alvarado Jiménez y soy estudiante de carrera de Maestría Profesional en Derecho con Mención en Derecho Laboral de la Universidad Latina de Costa Rica.

El presente cuestionario tiene como finalidad analizar el “acoso laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral en la agroindustria bananera del Sector Atlántico en el periodo 2023”. A continuación, encontrará unas preguntas relacionadas con este estudio, las cuales pretenden obtener su opinión basada en su experiencia laboral.

Toda información proporcionada es estrictamente confidencial. En ese sentido, los resultados no se mostrarán de manera individual, sino mediante un agregado estadístico, por lo cual no existe problema alguno en cuanto a la confidencialidad de los datos proporcionados.

De antemano, se le agradece su disposición por colaborar en esta actividad.

Investigador: _____ Teléfono: _____

I PARTE: INFORMACIÓN GENERAL DE LA PERSONA PARTICIPANTE

Género: Femenino () Masculino ()

II PARTE: RESPUESTAS DE LOS ÍTEMES DEL CUESTIONARIO DE ACUERDO CON LAS VARIABLES**Instrucciones: Amplíe la información solicitada**

1. ¿La empresa realiza capacitaciones de acoso laboral a todos sus empleados en sus diferentes niveles?

() Siempre

() Casi siempre

() Pocas veces

() Nunca

2. Como encargado de su área, ¿recibió capacitación para el manejo adecuado del personal a su cargo?

() Siempre

() Casi siempre

() Pocas veces

() Nunca

3. ¿Como jefatura, considera que la empresa cuenta con un procedimiento de atención de denuncias de acoso laboral?

() Siempre

() Casi siempre

() Pocas veces

() Nunca

4. ¿Como encargado de su área, sabe distinguir una conducta de acoso laboral respecto de otros tipos de conducta que puedan surgir en una relación laboral?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Pocas veces
 - Nunca
5. ¿Sabe distinguir los síntomas de un trabajador cuando sufre de acoso laboral?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Pocas veces
 - Nunca
6. ¿La empresa cuenta con mecanismos de atención y seguimiento a las víctimas que sufrieron un caso de acoso laboral?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Pocas veces
 - Nunca
7. ¿Considera que mejorar las habilidades de comunicación empleadas por las jefaturas puede prevenir situaciones de acoso laboral?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Pocas veces
 - Nunca

8. ¿Considera que la empresa cuenta con las herramientas para atender una denuncia de acoso laboral?

Siempre

Casi siempre

Pocas veces

Nunca

9. ¿Sabe usted si existe alguna normal legal que atienda la prevención y atención de casos de acoso laboral?

Siempre

Casi siempre

Pocas veces

Nunca

¡Muchas gracias!