



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA:

“Análisis del Cyberbullying en los contextos laborales”

AUTORA:

Ingrid Charelin Chávez Mero

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

Manta – Manabí – Ecuador

2018 - 2019

TEMA:

“Análisis del Cyberbullying en los contextos laborales”

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente- tutora de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, doy constancia de haber dirigido, tutorado y revisado el trabajo de titulación, bajo la modalidad de proyecto de investigación con el tema: “**Análisis del cyberbullying en los contextos laborales**”, cumpliendo el total de 80 horas. El mismo ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y a los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo **CERTIFICO**:

Que el mencionado proyecto cumple con el rigor científico, académico y formal establecido, para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Chávez Mero Ingrid Charelin, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2018 (2), quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Para los fines pertinentes, lo certifico en el cantón Manta, de la provincia de Manabí a los veinte días del mes de febrero de dos mil diecinueve.

Salvo disposición de la Ley en contrario.

Gardenia Edith Cedeño Marcillo.Phd.C.

Docente Tutora

Área: Docencia

DEDICATORIA

El haber podido culminar este trabajo de titulación de manera exitosa, se debe gracias al apoyo recibido por diferentes personas quienes estuvieron conmigo con voces de aliento y paciencia brindándome su apoyo para que no decayera.

A Dios por haberme guiado y protegido en todo momento, por darme la fuerza para luchar y cumplir con una de las metas propuesta en mi vida académica.

A mis padres Gonzalo y Lucía, por haberme apoyado en todo momento, por sus enseñanzas y valores compartidos, por brindarme una excelente educación y por creer en mi capacidad de lograr todo aquello que me proponga. A otra persona muy importante en mi vida que le quiero dedicar este trabajo es a mi abuelita que hace diez años no está conmigo, se fue al cielo y por ella es que me esforcé día a día para seguir adelante.

A mis hermanos Andy y Yuli, que, aunque ellos no tuvieron la oportunidad de estudiar y ser profesionales, estuvieron brindándome su apoyo para que finalice este trabajo.

A mis familiares y compañeras de clase, que con sus consejos ayudaron a motivarme, seguir adelante y culminar mis estudios.

Ingrid Charelin Chávez Mero

RECONOCIMIENTO

La realización de este trabajo de titulación fue posible gracias a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo (FAGEDESE) quien me abrió sus puertas para poder estudiar mi carrera, a mis docentes quienes durante cuatro años me formaron académicamente y con valores personales que me permitirán desenvolverme en la sociedad de manera competente como futuros profesionales.

Se agradece a la Dra. Magdalena Bermúdez, Decana de la FAGEDESE, por su cooperación y apoyo brindado en todo momento; a la Dra. Gardenia Cedeño, docente de la FAGEDESE, quien en su desempeño como directora de trabajo de titulación supo guiarme y direccionarme durante todo el proceso de la investigación, en especial por su ayuda, paciencia y conocimientos brindados para la culminación de este trabajo de titulación.

Al Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez (ITSLAM) donde se realizó la fase de aplicación de la investigación y de manera especial al personal administrativo, quienes siempre mostraron predisposición a cada petición realizada, gracias a ese apoyo se logró cumplir con el objetivo propuesto.

A mis compañeras Yucely, Viviana, Brigitte, Marisela, Yomy y Ana que me acompañaron durante los cuatro años de mi vida universitaria, enseñándome el verdadero valor de la amistad y compartiendo hermosos momentos que serán recordados con mucho aprecio.

Ingrid Charelin Chávez Mero

ÍNDICE

	Pág.
TEMA	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
RECONOCIMIENTO.....	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	6
MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes investigativos	6
1.2. Fundamentación legal	7
1.3. Fundamentación filosófica	8
1.4. Fundamentación social.....	8
1.5. Fundamentación teórica.....	9
1.5.1. Internet	9
1.5.2. Beneficios del internet.....	9
1.5.3. Usos del internet.....	9
1.5.3.1. Usos del internet en el ámbito laboral.....	10
1.5.4. Desventajas del internet.....	11
1.5.5. Cyberbullying.....	11
1.5.6. Características del cyberbullying.....	11
1.5.7. Tipos.....	12
1.5.8. Perfiles de los involucrados en cyberbullying.....	13
1.5.8.1 Perfil de los agresores.....	13
1.5.8.2. Perfil de la víctima	14
1.5.8.2.1 Tipos de víctimas.....	14
1.5.8.3. Perfil de los espectadores.....	14
1.5.9. Consecuencias del cyberbullying.....	15
1.5.9.1. Consecuencias en el ámbito laboral.....	15
1.6. Clima organizacional.....	17
1.6.1. Importancia del clima organizacional.....	17
1.6.2. Características del clima organizacional.....	18

1.6.3. Dimensiones del clima organizacional.....	19
1.6.4. Impacto del cyberbullying en el clima organizacional.....	21
CAPÍTULO II.....	22
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	22
CAPÍTULO III.....	34
DISCUSIÓN.....	34
CAPÍTULO IV.....	35
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	40

RESUMEN

El cyberbullying en el contexto laboral se determina como un fenómeno que se produce a través del uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que sirven como medios de comunicación entre la víctima y el agresor, sin importar que exista o no un vínculo directo entre las partes involucradas.

De acuerdo al problema abordado se connota que el cyberbullying se distingue entre otros factores por su gran alcance; el uso de las TIC brinda la posibilidad de difundir o recibir información desde cualquier lugar de manera rápida; la víctima es acosada sin necesidad de mantener contacto directo con el agresor, originando consecuencias fatales si la agresión se prolonga por mucho tiempo.

El objetivo fue determinar los efectos del cyberbullying en los contextos laborales, determinándose que la mayor incidencia se da en el clima organizacional

El desarrollo de las tareas científicas se efectivizó a través de los métodos: documental-bibliográfico, para la recopilación de investigaciones previas, que permitió profundizar la temática planteada; análisis y síntesis, para caracterizar las principales categorías; inductivo-deductivo, basado en la encuesta, que sirvió para la recolección de la información y el método estadístico para el análisis de frecuencias que posibilitó la obtención de los resultados.

Los resultados obtenidos en la investigación teórica y de campo, permitieron conocer que en el Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez no existe cyberbullying debido a la existencia de una normativa que sanciona este abuso y de este modo se minimiza su práctica.

Palabras claves: cyberbullying, contexto laboral, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), clima organizacional, internet.

ABSTRACT

Cyberbullying in the work context is determined as a phenomenon that occurs through the use of the new Information and Communication Technologies (ICT) that serve as means of communication between the victim and the aggressor, regardless of whether or not there is a direct link between the parties involved.

According to the problem addressed, it is connoted that cyberbullying is distinguished among other factors because of its great scope; the use of ICT offers the possibility of disseminating or receiving information from anywhere quickly; The victim is harassed without having to maintain direct contact with the aggressor, causing fatal consequences if the aggression continues for a long time.

The objective was to determine the effects of cyberbullying in labor contexts, determining that the highest incidence occurs in the organizational climate.

The development of the scientific tasks was made effective through the methods: documentary-bibliographic, for the compilation of previous investigations, that allowed to deepen the thematic raised; analysis and synthesis, to characterize the main categories; inductive-deductive, based on the survey, which served for the collection of information and the statistical method for the analysis of frequencies that made it possible to obtain the results.

The results obtained in the theoretical and field research, allowed to know that in the Luis Arboleda Martínez Higher Technological Institute there is no cyberbullying due to the existence of a regulation that sanctions this abuse and in this way its practice is minimized.

Keywords: cyberbullying, labor context, Information and Communication Technologies (ICT), organizational climate, internet.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el internet es uno de los medios tecnológicos más utilizados en pleno siglo XXI para mantenerse comunicados con personas que están social y geográficamente dispersas en todo el mundo, es por ello que se ha convertido en parte integral del diario vivir de la mayoría de las personas que conforman la población mundial. La transmisión y el envío de datos desde dispositivos móviles, son acciones comunes realizadas a toda hora del día.

La información se está convirtiendo en la herramienta primordial para el desarrollo de nuevos artículos tecnológicos, cada vez más eficientes y ajustados a la necesidad de las organizaciones y personas de manera particular.

En el ámbito laboral, esta herramienta ayuda a optimizar tiempos, tareas y mejora la competitividad, es por ello que a través de los avances tecnológicos se ha logrado una rápida y fácil comunicación mediante las TIC'S, principalmente por dispositivos como el teléfono móvil, el internet y las redes sociales.

Su uso ha provocado un cambio en la formación profesional, lo cual implica que la adquisición de competencias tecnológicas sea cada vez más exigente; esto ha obligado a las personas a identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnología para innovar procedimientos o encontrar soluciones tangibles en su práctica laboral.

Sin embargo, en la última década se evidencia con mayor regularidad que este medio de comunicación ha incidido en las relaciones interpersonales de los ambientes laborales, los cuales han sido afectados por manifestaciones de cyberbullying, con sus efectos en el desempeño de los profesionales.

Según el autor Benítez (2014) “el cyberbullying puede ser definido como la intimidación psicológica u hostigamiento que se produce entre pares, en todo ámbito, sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medio las tecnologías de la información y comunicación” (p. 11)

El personal de una institución debe estar consciente de los riesgos que se tiene al utilizar indebidamente el internet lo que ha criterio de Rodríguez (2018), en la

dinámica del cyberbullying intervienen diferentes actores y estos son el acosador que es el encargado de maltratar virtualmente a otra persona, el acosado o víctima quien es el que sufre del maltrato y el observador quien se da cuenta de lo sucedido, pero no hace nada para erradicar la violencia existente.

Al respecto existen estudios, de los que se destacan el efectuado por Kowalski, Limber y Agatston, citado por Álvarez (2015) cuyos resultados expresan que el acoso al que se enfrentan las víctimas de cyberbullying puede dar lugar a:

- Insultos electrónicos, debido al intercambio breve y acalorado entre dos o más personas, que tienen lugar a través de las nuevas tecnologías.
- Hostigamiento que viene incluido con mensajes ofensivos enviados a la víctima por correo electrónico o por mensajes de textos.
- Suplantación debido a que el acosador se hace pasar por la víctima, la mayoría de las veces utilizando la clave de acceso para acceder a sus cuentas, enviando mensajes negativos, agresivos o crueles a otras personas como si hubieran sido enviados por la propia víctima.

En el contexto ecuatoriano investigaciones efectuadas por Rodríguez (2018) demuestran que debido a este fenómeno social se ha incrementado el número de víctimas y agresores a lo largo de los años, por lo que es imprescindible informar a los usuarios sobre la utilización adecuada de las TIC'S.

Este autor hace énfasis que es necesario el conocimiento sobre los mecanismos de seguridad, privacidad, responsabilidad, precaución. Así como desde lo legal, denunciar y sancionar los actos realizados mediante vías electrónicas, puesto que esta expresión de violencia dará como resultado impactos emocionales en las víctimas, agresores y observadores.

Según Forsell (2016) el cyberbullying en el trabajo puede caracterizarse como un acto de hostigamiento realizado a través de las nuevas tecnologías, que una persona padece al realizar sus funciones laborales y plantea varias situaciones a las que se puede enfrentar la víctima como:

- Sus superiores no responden los correos electrónicos o mensajes de texto.
- Realizan críticas sobre la vida personal de la víctima a través de las redes sociales.
- No se le informa de las decisiones que se toman en las reuniones.
- Recibe mensajes amenazantes a través de las redes sociales.
- Sus burlan de los errores que tenga al realizar sus labores diarias.
- No se les incluye en los grupos de la empresa.
- Utilizan la contraseña para acceder a información personal sin ningún consentimiento.

Con esta investigación se aclara de qué manera el cyberbullying afecta el equilibrio del clima laboral, puesto que al ser una práctica nociva que rompe todo principio de respeto y manejo de las relaciones interpersonales, limita los propósitos de desarrollo institucional.

El personal administrativo que se encuentran en el ejercicio profesional, no está ajeno a sufrir de este tipo de agresión, es por ello que se realiza esta investigación tomando como muestra de estudio a 15 funcionarios que corresponden al personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez trabajo que desde el análisis teórico efectuado se logra responder a la siguiente interrogante:

¿De qué manera se puede minimizar la práctica del cyberbullying en los contextos laborales?

Esto permitió la formulación de las siguientes preguntas problémicas que orientaron el trabajo de investigación expuesto:

1. ¿Desde la ciencia, cómo se han trabajado los efectos cyberbullying en los contextos laborales?
2. ¿Cuáles son las causas del cyberbullying en los contextos laborales?
3. ¿De qué manera incide la práctica del cyberbullying en los contextos laborales?
4. ¿Cómo prevenir el cyberbullying en los contextos laborales?

Lo cual conllevó a formular el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son los efectos del cyberbullying en los contextos laborales?

De esta manera se concreta como **objeto** de estudio: El Cyberbullying

Por lo expuesto se planteó el siguiente **objetivo general**: Determinar los efectos del cyberbullying en los contextos laborales.

De lo expuesto se asume como **campo** de estudio: Efectos en los contextos laborales.

Los **objetivos específicos** se concretan en:

1. Caracterizar desde el punto de vista teórico las principales categorías relacionadas al cyberbullying y el efecto en los contextos laborales.
2. Definir las causas del cyberbullying en los contextos laborales.
3. Identificar la incidencia de la práctica del cyberbullying en los contextos laborales.
4. Determinar formas de prevenir el cyberbullying en los contextos laborales.

Como **hipótesis** de la presente investigación se plantea lo siguiente:

La práctica del cyberbullying en los contextos laborales afecta el clima organizacional de los mismos.

Los **métodos y técnicas** utilizadas en la investigación fueron:

Método de análisis-síntesis: Utilizado durante el desarrollo de la investigación que permitió conocer la realidad de la problemática abordada, a su vez sintetizar y exponer cada uno de los factores que intervinieron tanto en el objeto como en el campo de estudio.

Análisis documental y bibliográfico: Para la búsqueda y análisis de investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio, lo que permitió ampliar y profundizar cada uno de los temas planteados.

Método Inductivo y deductivo: Durante el proceso investigativo permitió indagar y analizar los resultados obtenidos, para posteriormente llegar a las conclusiones y recomendaciones emitidas.

Método estadístico: Para describir, interpretar y representar gráficamente los datos obtenidos durante el proceso investigativo, y para el análisis porcentual de los resultados.

Técnicas:

Encuesta dirigida al personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez con el cual se logró recopilar la información planificada y de este modo comprobar la hipótesis de la investigación.

La investigación fue de tipo cuantitativa y cualitativa por lo que da una visión general de cómo el personal administrativo percibe este fenómeno tecnológico y como afecta el clima organizacional de los contextos laborales.

Este trabajo contó con la participación activa de los sujetos involucrados, en este caso, el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez quienes proporcionaron la información requerida.

Esta investigación se destacó por su relevancia y aporte a los profesionales puesto que permitió conocer la falta de conocimiento sobre el cyberbullying y de este modo saber cómo repercute en el ámbito laboral.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

El marco teórico que fundamenta esta investigación proporcionará al lector la caracterización de las principales categorías acerca del tratamiento de este tema. Se mostrará el objeto y campo a partir del análisis que se ha ejecutado de los conceptos básicos, complementarios y específicos. Esta indagación también incluye citas de otras investigaciones realizadas sobre la temática planteada.

1.1. Antecedentes investigativos

De acuerdo a la búsqueda de la información relacionada al cyberbullying, se analiza el trabajo de Pérez (2017) el cual tuvo por objetivo poner en manifiesto de la sociedad, la violencia existente en el lugar de trabajo que se da a través de la tecnología, siendo denominada como ciberacoso. Las razones que pueden generar acoso son: la envidia, traición, venganza, hostilidad, ambición, pero quizás, en muchas ocasiones, provienen de rasgos dominantes del propio acosador.

Como resultado se determinó que el cyberbullying se apoya de un medio o equipo electrónico para lograr su objetivo.

Este problema se entiende desde el ámbito laboral como el conjunto de comportamientos hostigadores y agresivos de los que son víctimas los trabajadores durante el ejercicio de sus funciones y estas se pueden dar por antivalores que repercuten directamente en el rendimiento de los empleados.

Otra investigación desarrollada por Rojas y Rodríguez (2011) sobre este mismo tema, tuvo como propósito resaltar la dignidad humana en los espacios laborales y que cuando esta condición se irrespeta, se manifiesta el acoso laboral, que involucra toda conducta que atenta contra la dignidad de una persona a través de prácticas ofensivas y humillantes, estas crean un entorno intimidatorio y ofensivo.

Para este autor el acoso laboral afecta emocionalmente a la víctima debido a las reiteradas amenazas y prácticas ofensivas que ocasionan repercusiones en su

parte emocional, principalmente porque no sabe cómo defenderse, pues una de las características de este abuso es que el agresor actúa de forma anónima y esto hace que todas las personas que laboran en la institución sean consideradas como sospechosos.

Ambos estudios revelan que el acoso laboral está estrechamente vinculado con los antivalores que caracterizan a las personas que abusan de cierto poder ante otros; aspectos que condiciona la forma de interactuar entre de los trabajadores y puede influir en el ambiente laboral y armonía entre compañeros de trabajo.

1.2. Fundamentación legal

En base a la Constitución de la República del Ecuador (2008) Capítulo XI de los derechos de libertad, en su Art. 66; numeral 3 sobre El derecho a la integridad personal literal b en el que se expone: Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP (2018) Capítulo I de los deberes, derechos y prohibiciones, en su Art. 23, sobre los Derechos de las servidoras y de los servidores públicos literal I. expone: Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

En este sentido, el desarrollo de la presente investigación se justifica desde la normativa legal la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de Servicio Público, misma que permite a los funcionarios del estado conocer la inviolabilidad de sus derechos, tanto a su integridad física o emocional, así como a gozar de un ambiente de trabajo adecuado a sus labores profesionales.

Fundamentación filosófica

Floridi (2002) se refiere a la filosofía de la información como una nueva disciplina filosófica que trata acerca de la investigación crítica sobre la naturaleza conceptual y los principios básicos de la información, incluso de su dinámica (concretamente: la computación, es decir, la manipulación mecánica de los datos, y el flujo informacional, a saber, los diversos procesos de recogida, almacenamiento e intercambio de informaciones), su utilización y sus ciencias.

Desde la postura filosófica del autor, se entiende que, a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, que son consideradas herramientas de gran utilidad en la vida personal y profesional, sin embargo, estas suelen ser manipuladas por varios individuos y en varios contextos, como medios para acosar y hostigar deliberadamente a otros.

1.4. Fundamentación social

En los avances tecnológicos y su impacto en la sociedad, el autor relata:

La expansión de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en todos los ámbitos y niveles de nuestra sociedad se ha producido, desde hace varias décadas, a gran velocidad y es un proceso imparable pues van apareciendo nuevos elementos tecnológicos y aplicaciones que motivan a los usuarios, a las empresas e instituciones a hacer uso de ellos, descartando los anteriores aunque convivan durante algún tiempo, bien por su obsolescencia, o por la falta de prestaciones que los hacen inadecuados para satisfacer los mayores requerimientos actuales (Huidobro, 2018)

Desde la postura del autor citado, los avances del internet han tenido gran impacto en la sociedad, debido a los cambios que se han ocasionado en el ámbito laboral, pues las actividades se realizan en menor tiempo, por lo que facilita la conectividad; permite desarrollar el conocimiento; realizar trámites e intercambiar información con otras personas o máquinas, sin importar la distancia.

Actualmente, la tecnología ha dado un vertiginoso giro en la sociedad, porque cada una de las personas se encuentran involucradas en la misma y uno de los cambios que ha introducido es facilitar la comunicación interpersonal, debido al acceso rápido e instantáneo, todo lo cual aporta niveles de eficiencia que deben aprovecharse para el progreso y el desarrollo institucional.

1.5. Fundamentos teóricos

1.5.1. Internet

Según Tipantuña (2013) “Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, garantizando que las redes que la componen funcionen como una sola conexión, de manera que puedan intercambiar datos entre ellas con alcance mundial” (p. 42)

Otra definición es la de Guevara (2010) quien expone que el internet “constituye hoy en día una potente herramienta de comunicación y una fuente de conocimientos ilimitada. Son muchos los beneficios que aporta la red de redes: podemos obtener información actualizada, comunicarnos, trabajar, realizar cursos, jugar e incluso comprar” (p. 2)

1.5.2. Beneficios

Para Cano (2018) “El concepto clave para las organizaciones es la información, de allí que la estructura debe centrarse en facilitar eficazmente la obtención, procesamiento y aprovechamiento de la información para contribuir a la calidad y el desempeño” (pp. 499-510)

Entre los beneficios que brinda el internet se encuentran:

- Mejora la productividad y aprovechamiento de los recursos.
- Da acceso a información y facilita su análisis y procesamiento.
- Abre la posibilidad de usos de programas y sistemas de software libre.
- Facilita las comunicaciones y el intercambio de información.
- Promueve el autoaprendizaje.

1.5.3. Usos del internet

Como señala LLulluna (2018) “Internet se ha convertido en un medio básico indispensable, el cual es un servicio primario en la mayoría de hogares del país” (p.13). Por la globalización de servicios y medios tecnológicos el internet es utilizado como:

- Medio de información
- Acceso a medios de educación

- Medio de comunicación
- Medio de ocio.
- Herramienta laboral

1.5.3.1. Usos del internet en el contexto laboral

Según Baquero (2018) “es esencial que los avances del ámbito tecnológico vayan a la par con el desarrollo y gestión del conocimiento y la innovación constante; la clave radica en saber administrar la tecnología y adecuarla al correcto funcionamiento de la empresa” (p.16)

Entre los usos que se le dan al internet se encuentran:

- Trámites de forma rápida.
- Búsqueda y envío de información.
- Interacción en línea
- Comunicación sin barreras de tiempo y espacio.

El internet en la actualidad es considerado como una herramienta muy importante porque permite mantener comunicados a unos con otros, además de agilizar la búsqueda y envío de información en menor tiempo, lo cual incide en la productividad y el desarrollo.

Entre los principales usos del internet se encuentra que es considerado como un importante medio de comunicación, educación y también como herramienta de trabajo en el ámbito laboral, porque permite realizar las tareas o trámites de forma rápida, interactuar en línea con personas que se encuentran en cualquier parte del mundo. Actualmente se lo visibiliza como el mayor medio de entretenimiento, principalmente entre los jóvenes.

En el ámbito laboral este medio ofrece un sinnúmero de beneficios que han permitido mejorar la productividad por el acceso a variedad de información de acuerdo a los requerimientos institucionales; facilita el intercambio de información entre sus miembros con lo cual se promueve la transferencia de conocimientos.

1.5.4. Desventajas del internet

De acuerdo con Sánchez (s/f), el internet ha traído aspectos positivos, pero del mismo modo ha ocasionado una serie de desventajas debido al mal uso que se le da al mismo, entre los que encontramos:

- **Poca veracidad de los contenidos:** no toda la información que se encuentra en internet es confiable.
- **Crea adicción:** el pasar largas horas en internet, especialmente las redes sociales ocasionan dependencia hacia los mismos.
- **Empeora la comunicación:** debido a la dependencia a la tecnología, la comunicación ya no se realiza cara a cara, sino que a través de un dispositivo.
- **Problemas de privacidad en la información:** al no tomarse las medidas de seguridad, las personas se exponen a sufrir de amenazas y de este modo ser víctima de cyberbullying.

1.5.5. Cyberbullying

Una de las primeras definiciones de acoso cibernético o cyberbullying es la de Smith, citado por Rodríguez (2018) en el que afirma que:

“El cyberbullying es un hecho de agresividad e intencionalidad por medio de un dispositivo electrónico, realizado de forma reiterada y constante a lo largo del tiempo, ya sea por una persona o un grupo hacia una víctima a la que le resulta difícil defenderse de su agresor o agresores” (p. 1)

Como señala Benítez (2014) “el cyberbullying puede ser definido como la intimidación psicológica u hostigamiento que se produce entre pares, en todo ámbito, sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medio las tecnologías de la información y comunicación” (p. 11)

1.5.6. Características

Para Smith citado por Álvarez (2015) el cyberbullying como una nueva forma de acoso, posee algunas características como:

- ✓ **Amplia audiencia:** se da al publicarse alguna foto o video de la víctima en cualquier red social con la intención de afectar su integridad ante sus

familiares o amistades, es decir que mediante este medio existe mayor cantidad de personas que se enteran de lo sucedido.

- ✓ **Anonimato y sensación de impunidad:** al realizarse el acoso a través de las redes sociales, no siempre se conoce quien es el agresor debido a que utilizan falsas identidades o variedad de cuentas que crean angustia en la víctima al no poder hacer nada para evitar el abuso.
- ✓ **En cualquier lugar y momento:** se puede dar las 24 horas del día debido a que en la actualidad la mayor parte de la población tiene acceso al internet y esto hace que sea más propensos a sufrir de este acoso.
- ✓ **Rapidez y comodidad:** por medio de las redes sociales se puede propagar mensajes, fotos o videos en cuestión de minutos debido a la cantidad de personas conectadas a la red.
- ✓ **La fuerza física no afecta:** A diferencia del acoso tradicional, la fuerza física ya no es necesario para acosar a sus víctimas, pues no hay contacto físico, sino que se da a través de dispositivos móviles.

1.5.7. Tipos

De acuerdo a Arteaga (2014), otra autora que se destaca por el estudio del cyberbullying es Nancy Willard, quien enumera siete tipos de ciberacoso:

- **Insultos electrónicos:** Se refieren a un intercambio breve y acalorado entre dos o más personas, ya sea a través de las redes sociales haciendo público el problema o algo más privado que suele ser mediante el correo electrónico.
- **Hostigamiento:** Se manifiesta con conductas repetitivas que molestan a la víctima y la alteran emocionalmente, tales como: enviar mensajes de texto con comentarios desagradables, generar rumores falsos, o circular videos y fotos que atenten contra la integridad personal del agredido.
- **Denigración:** Se produce cuando la información publicada por la víctima ya sea en redes sociales u otros medios electrónicos, es difundida sin su consentimiento y cuando el agresor realiza acciones que la puedan perjudicar, como publicar fotos o imágenes alteradas con contenido sexual de la víctima.

- **Suplantación:** en este caso, el acosador se hace pasar por la víctima, la mayoría de las veces *hackean* sus cuentas para tener acceso a sus redes sociales y de este modo enviar mensajes negativos a otras personas, creando enemistades con el agredido sin él haber hecho nada.
- **Desvelamiento:** Se refiere a revelar información comprometedor ya sea de la víctima o de algún familiar o amigo que le haya confiado y que están seguras que determinada confesión no la sabrá nadie, pero al caer en manos del agresor será divulgada sin ninguna compasión.
- **Exclusión:** Se genera cuando se niega a la víctima el acceso a chats, foros o redes sociales, siendo la única persona que no se incluye en el grupo y por ende no se entera de lo sucedido en dicha red social.
- **Ciberpersecución:** se refiere al uso de las redes sociales para perseguir a otra persona a través de múltiples mensajes, hostigadores y amenazantes.

1.5.8. Perfiles de los involucrados en cyberbullying

De acuerdo con Rodríguez (2018), para que este fenómeno se desarrolle existen agresores, víctimas, y espectadores, dependiendo la situación.

1.5.8.1. Perfil de los agresores

Se distinguen ante los demás por una personalidad impulsiva y dominante que no le permite relacionarse efectivamente con otros, se enfadan con facilidad, no se ajustan adecuadamente a las reglas y actúan siempre por interés propio.

A continuación, se detallan las características que presenta el agresor:

- Personalidad dominante e impulsiva, que cambian de ánimo rápidamente y pueden frustrarse con facilidad.
- Presentan problemas para obedecer normas, reglas y medidas correctivas.
- Se muestran de carácter fuerte, con escasa empatía y compasión por las víctimas.
- Buscan rápidamente evadir verbalmente las situaciones de las que se los acusa.

1.5.8.2. Perfil de la víctima:

Es aquella que sufre el maltrato, se distingue por un comportamiento pasivo, que es aprovechado por el agresor para persuadir fácilmente y descontrolar sus emociones, su círculo de amistades es reducido con escasas habilidades sociales para adherirse a un grupo, por lo que la mayoría de las veces tiende a aislarse, presenta inseguridad, baja autoestima y tiende a deprimirse rápidamente.

A continuación, se detallan las características de los involucrados como víctimas:

- Son tímidos, reservados y sensibles, por lo que los agresores pueden hacerlos llorar con facilidad.
- Presentan inseguridad, poca confianza en sí mismos y baja autoestima.
- Se aíslan de los grupos.
- Se muestran con miedo de que les agredan en cualquier momento.
- Pueden dar indicios de tener ansiedad o depresión.

1.5.8.2.1. Tipos de víctimas

Como señala Arteaga (2014) “las víctimas pueden ser de dos tipos: pasivas y provocadoras” (pp.24-25).

- Las pasivas suelen ser sensibles, no le gustan los problemas, lo que ocasiona que sean propensos a recibir el abuso de aquellas personas que tienen el carácter fuerte.
- Las provocadoras tienden a molestar a otros solo para llamar la atención o irritarlos, hasta llegar al punto de reaccionar con violencia ante el agresor.

1.5.8.3. Perfil de los espectadores:

El espectador u observador es aquella persona que observa la agresión, pero no se siente en la capacidad de hacer algo al respecto por el temor a ser el próximo acosado. A pesar de sentir compasión por la víctima se mantienen al margen de la situación para evitar problemas. A continuación, se detallan las diversas reacciones emocionales frente al acoso y estas son:

- Sienten ira, miedo y preocupación.

- Son incapaces de brindar apoyo a la víctima por miedo a las repercusiones que se puedan presentar
- No se involucran en esos incidentes porque no saben cómo reaccionar.

Si bien es cierto el internet es uno de los inventos que mayores beneficios le ha dado a la sociedad y ha posibilitado la globalización del conocimiento y de las relaciones entre sujetos desde cualquier lugar del mundo.

Sin embargo, desde este análisis la autora ha identificado el mal uso que se ha dado al internet propiciándose el cyberbullying, no solo en los contextos sociales sino también en los contextos laborales, lo cual ha contradicho todo propósito de utilidad social. De manera general se identifican como principales desventajas: la emisión de información falsa; creación de dependencia; comunicación impersonal, lo cual rompe los lazos de afectividad y sobre todo la violación de la privacidad y el irrespeto a la integridad de las personas.

En este sentido, se evidencia que la práctica del cyberbullying se ha caracterizado por manifestaciones de agresión a una persona, cuando su perfil lo ubica en una situación de desventaja frente a otra, llegando al hostigamiento del mismo través de medios tecnológicos como el internet o el dispositivo móvil.

Esta clase de agresión por realizarse mediante este tipo de dispositivos, alcanza una gran cobertura, lo cual facilita el carácter anónimo de quien la emite.

1.5.9. Consecuencias

El cyberbullying al ser considerado como un acoso electrónico, el autor señala que:

Trae consigo consecuencias psicológicas, físicas y comportamentales negativas en todos los implicados, sobre todo en las víctimas, pues los agresores y espectadores permitirán o realizarán agresiones electrónicas y la víctima será la receptora, de esta manera cada uno de los involucrados presentará diferentes síntomas en el comportamiento y desenvolvimiento social y se verá afectado con distintos niveles de sufrimiento (Rodríguez, 2018, p. 11).

Existen consecuencias tanto en las víctimas como en los agresores y se detallan a continuación:

- **En las víctimas:** Se presenta baja autoestima, ansiedad, depresión, fobia, estrés, bajo rendimiento laboral, dificultades en las relaciones sociales y en situaciones extremas intentos de autolesión o suicidio.
- **En los agresores:** Falta de empatía y compasión, dificultad para obedecer reglas, conductas antisociales y no les importa hacerles daño a otras personas.

1.5.9.1. Consecuencias en el ámbito laboral

Para Rojas y Rodríguez (2011) “en la organización esto se va a traducir en: aumento del ausentismo, disminución del rendimiento laboral, descenso de la competitividad, deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales, deterioro de la imagen, incremento de la accidentalidad laboral” (p.21)

Además, puede traer otras consecuencias como:

- Ansiedad
- Agotamiento emocional
- Falta de concentración
- Incumplimiento de las responsabilidades
- Incapacidad de trabajo en equipo
- Estancamiento profesional
- Suicidio

Las consecuencias que trae este abuso, principalmente en la víctima, en el ámbito social, son expresadas en el comportamiento y el desenvolvimiento de la misma, debido a que reflejan los cambios en la actitud que tienen frente a la familia y demás personas en general.

En el ámbito laboral el ser víctima de este abuso, afecta directamente al rendimiento de la persona y las relaciones entre cada uno de los miembros de la institución, por lo que influye en el clima organizacional pues el ambiente de trabajo se torna inestable, debido a que todos son considerados posibles agresores ante esta situación de constantes amenazas.

En el caso de las víctimas sufren un mayor daño psicológico, debido a que la agresión realizada puede propagarse de forma inmediata entre los usuarios sin poder controlarse, en ocasiones es complicado eliminar la información de la red,

pues se desconoce la fuente (es decir, el agresor), por lo que al permanecer el contenido en internet hace que el agredido sea propenso a recibir constantes intimidaciones, lo que en el contexto de trabajo evidencia un clima organizacional propenso al estancamiento profesional.

1.6. Clima organizacional

Sierra (2015) comparte la definición de Chiavenato en el que menciona:

Clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes, está vinculada de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.

Para De la Cruz y Huaman (2016) “El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)” (p. 29)

Para comprender con exactitud el término clima organizacional es necesario identificar el significado de esta palabra compuesta por separado. El clima se refiere al ambiente o espacio en el que la persona se desenvuelve, mientras que la organización es el lugar donde un individuo desarrolla eficientemente sus conocimientos adquiridos en muchos años de estudios. Entonces, se puede determinar que el clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización y este influye en el comportamiento de cada uno de los miembros al realizar sus funciones.

1.6.1. Importancia del clima organizacional

Como señalan De la Cruz y Huaman (2016) el clima organizacional es importante porque “repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.” (p.29)

Para Joblers (s/f), un buen clima laboral no es fácil de conseguir, pues no depende de una persona sola, sino de un conjunto.

Por eso es importante tener en cuenta los indicadores del clima organizacional que permitan:

- **Un ambiente cómodo:** la ausencia de tensiones facilitará la comunicación y la relación entre los miembros de la empresa, la reducción del miedo, y el aumento de la seguridad en uno mismo y en el equipo.
- **Incremento del interés:** estar en un ambiente tranquilo ayuda a los trabajadores a desempeñarse de forma eficiente y de este modo se interesan por emprender nuevos proyectos.
- **Satisfacción laboral:** mantener buena comunicación y lograr un buen trabajo en equipo mejora el estado de ánimo de los mismo y este se verá reflejado en el rendimiento laboral.
- **Evitar el absentismo laboral:** estar en un clima organizacional desagradable es uno de los causales para que los empleados comiencen a faltar al lugar de trabajo.
- **Mejorar la productividad laboral:** un ambiente laboral adecuado permite el desarrollo individual y al estar en un grupo de trabajo permitirá una optimización del tiempo y los recursos.

1.6.2. Características del clima organizacional

Según Pérez y Rivera (2015), en base al estudio realizado por Rodríguez mencionan que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con los cambios que en esta se den.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Los problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.

1.6.3. Dimensiones del clima organizacional

Según Pérez y Rivera (2015) “para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones” (pp.17-18)

Estos autores a través de la investigación realizada por Bowers y Taylor estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional y estas son:

- **Toma de decisiones:** El buen funcionamiento de la empresa depende de las buenas decisiones que se tomen en la misma, pues una mala decisión en la administración puede afectar a todos los miembros y por ende hacer que la empresa decaiga.
- **Recursos Humanos:** Se refiere a la atención prestada por parte del departamento de Talento Humano a cada uno de los trabajadores cuando este tenga algún inconveniente y por ende no pueda desarrollar su trabajo con normalidad.
- **Apertura a los cambios tecnológicos:** Con el avance de la tecnología mucho de los profesionales han tenido que capacitarse para seguir desempeñándose en sus puestos de trabajos, que le han ayudado a realizar de forma ágil e inmediata sus labores, minimizando el tiempo que puede ser dedicado a otra actividad relacionada a la empresa.
- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, es decir que no siempre se comunica algo personalmente, sino que existen otros medios como el correo electrónico y las mensajerías instantáneas como el WhatsApp en los que se puede mantener informados a cada uno de los miembros de las situaciones que sucedan en la empresa.

- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar eficazmente en la organización, es decir que en ocasiones los trabajadores reciben un incentivo por su buen rendimiento y esto hace que cada uno de los miembros se esfuercen por ser merecedores del mismo.

Se considera al clima organizacional como el entorno laboral en el que se desenvuelven los trabajadores y que depende del grado de motivación que tengan pues esto determina el comportamiento de los mismos al realizar sus actividades diariamente, es decir si los miembros de una empresa mantienen buena comunicación y trabajan en equipo, existirá un ambiente tranquilo y lleno de paz, en cambio sí hay muchos problemas entre los trabajadores, el ambiente se tornará desagradable.

Por otro lado, el clima organizacional es importante en todas las organizaciones, pues los miembros son los principales actores que el mismo funcione adecuadamente. Un buen clima laboral motiva a que los trabajadores realicen sus actividades con agilidad, pues en ocasiones son reconocidos con algún incentivo, lo que genera un mayor esfuerzo por cada uno de ellos y de este modo la empresa genera mejores resultados.

El clima de la empresa se caracteriza por influencia que ejerce en el compromiso de los trabajadores el cual se manifiesta en el comportamiento y entrega de cada uno de ellos, debido a que un adecuado ambiente laboral produce un mayor rendimiento.

Mediante las dimensiones del clima organizacional se pueden identificar como los aspectos más importantes la toma de decisiones, recursos humanos, apertura a los cambios tecnológicos, comunicación y motivación.

En este contexto de análisis se identifica que la comunicación ha sufrido un cambio importante debido a los avances tecnológicos, lo cual le ha dado un carácter impersonal y con ello se han propiciado prácticas nocivas como el cyberbullying que está afectando al clima organizacional de las instituciones.

1.6.4. Impacto del cyberbullying en el clima organizacional

Al respecto Rojas y Rodríguez (2011) señalan que:

Los enfrentamientos en el trabajo se escapan de la lógica de las relaciones humanas, desempeñarse en un ambiente saludable y apropiado a las capacidades físicas y mentales de cada quien es lo ideal; sin embargo, la identificación de conductas hostigadoras en el trabajo se ha hecho cada vez más comunes (p. 13)

De manera general se evidencia que el cyberbullying afecta con mayor énfasis a las relaciones humanas, cuyo impacto en la organización se manifiesta en: aumento del ausentismo, disminución del rendimiento laboral, descenso de la competitividad, deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales, mala imagen profesional, incremento de la accidentalidad laboral.

De esta manera, si un empleado se percata de constantes agresiones por parte de su jefe o compañero, va a percibir su organización como un lugar conflictivo donde no es posible comunicar sus ideas ya sea laborales o personales, al mismo tiempo lo desmotiva para entregar sus mejores esfuerzos a favor de la empresa o institución donde presta sus servicios.

El personal que padece de agresiones cibernéticas en su trabajo y que no sabe cómo actuar frente a este fenómeno, tiende a darle credibilidad a los juicios de valor negativos de sus colegas, su autoestima se torna baja, no valora sus propias capacidades, se enfoca más en sus debilidades y se vuelve dependiente de los comentarios; lo que puede repercutir en su débil contribución a las funciones laborales diarias y en ocasiones inducirlo al abandono de su puesto de trabajo.

Desde este abordaje teórico y documental se logra un primer nivel de abstracción, que permite determinar que la práctica del cyberbullying en los contextos laborales afecta el clima organizacional de los mismos, contradiciendo todo principio de respeto y el trabajo en equipo entre compañeros que solo buscan el logro de objetivos comunes como son el éxito profesional y el desarrollo institucional.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos en base a la encuesta aplicada a 15 miembros del personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez, quienes participaron en el proyecto de investigación.

Una vez aplicada la encuesta, como técnica para la recolección de la información, se procedió a efectuar el respectivo análisis de los datos obtenidos; los mismos que fueron valorados de acuerdo a las alternativas expuestas.; la información obtenida permitió la interpretación de los resultados y las conclusiones a las que se llegó en la presente investigación.

La interpretación de las tablas dos, tres, cuatro, cinco y seis se la realiza desde un análisis correlacional entre las principales variables de estudio para un mejor entendimiento de los resultados expuestos.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta N° 1: ¿Usted conoce que es el cyberbullying?

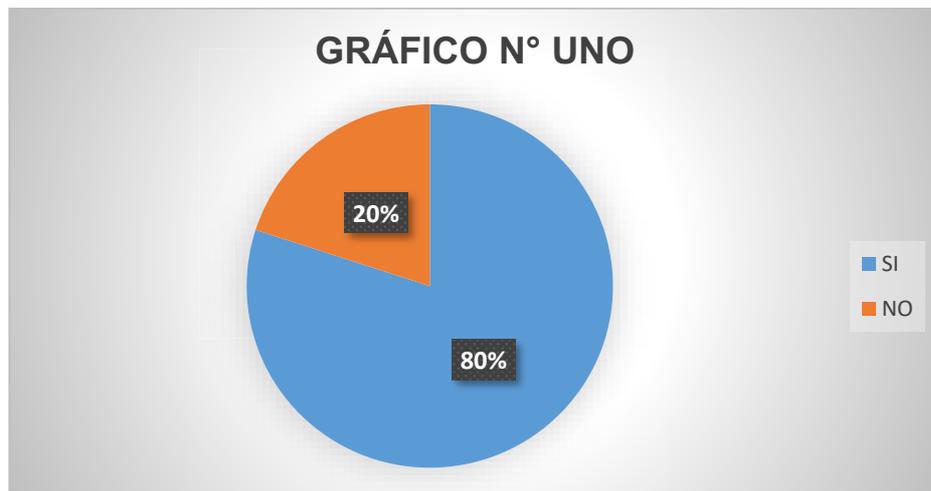
Tabla N° UNO

Conocimiento sobre cyberbullying

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	12	80%
No	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos del estudio aplicado revelan que el 80% del personal administrativo afirma conocer que es el cyberbullying. Sin embargo, el 20% de los encuestados no están familiarizados con este término.

Se interpreta que el cyberbullying es un acoso que se realiza a través de las nuevas tecnologías, ya sea el internet o el teléfono móvil, que en la actualidad son muy utilizadas tanto en el ámbito laboral. No obstante, existe aún un número importante de trabajadores que desconocen el significado del mismo debido a que es un término nuevo, lo que origina que sean propensos a sufrir de este acoso por la falta de conocimiento.

Por tal motivo, se considera que todos los miembros de la institución deberían recibir información sobre los riesgos a los que están propensos por el mal uso de las redes sociales y correo electrónico, que es el medio por el cual se mantienen comunicados.

Pregunta N° 2: ¿Considera usted que ha sido víctima de cyberbullying?

Tabla N° DOS
Víctima de cyberbullying

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	4	27%
No	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 73% del personal administrativo considera que ellos no han sido víctima de cyberbullying. Sin embargo, el 27% afirma que ellos si han sufrido este acoso laboral.

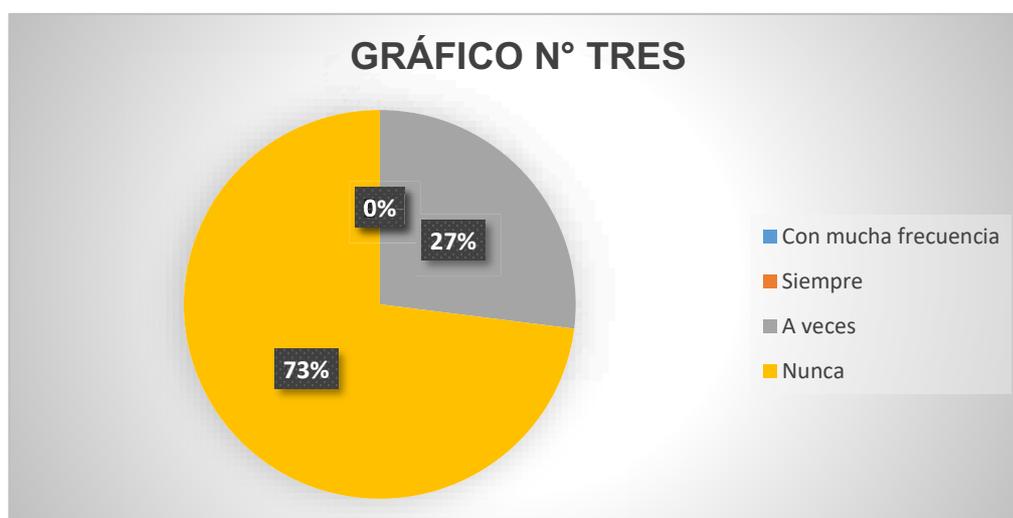
Pregunta N° 3: ¿En qué medida usted se ha visto involucrado/a en este tipo de situaciones?

Tabla N° TRES
Implicado en cyberbullying

PONDERACIÓN	RESULTADOS	PORCENTAJES
Con mucha frecuencia	0	0%
Siempre	0	0%
A veces	4	27%
Nunca	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos del estudio aplicado revelan que el 73% del personal administrativo nunca ha visto involucrado en este tipo de acoso cibernético. Sin embargo, el 27% expresaron que fueron pocas las veces que sufrieron de acoso.

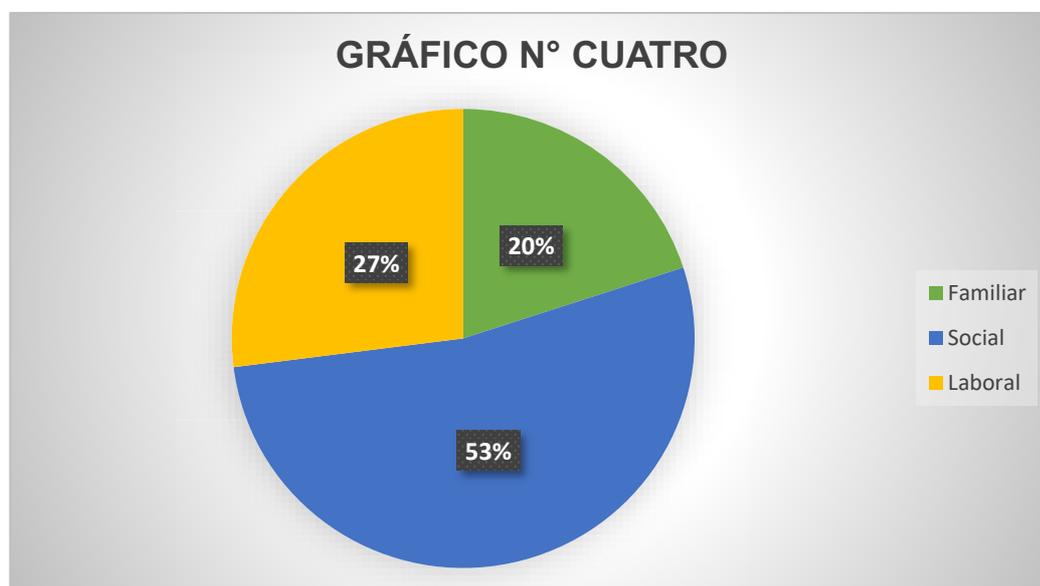
Pregunta N° 4: ¿En qué contexto Ud. ha sido víctima del cyberbullying?

Tabla N° CUATRO
Contexto en el que ha sido víctima

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Familiar	3	20%
Social	8	53%
Laboral	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos revelan que una mayor cantidad de encuestados 53% ha sido víctima de cyberbullying en el contexto social. El 27% expresaron que han sido acosados en el ámbito laboral y otra mínima cantidad 20% han sido víctimas en el ámbito familiar.

Pregunta N° 5: ¿Por qué medio tecnológico ha sido víctima de cyberbullying en su contexto laboral?

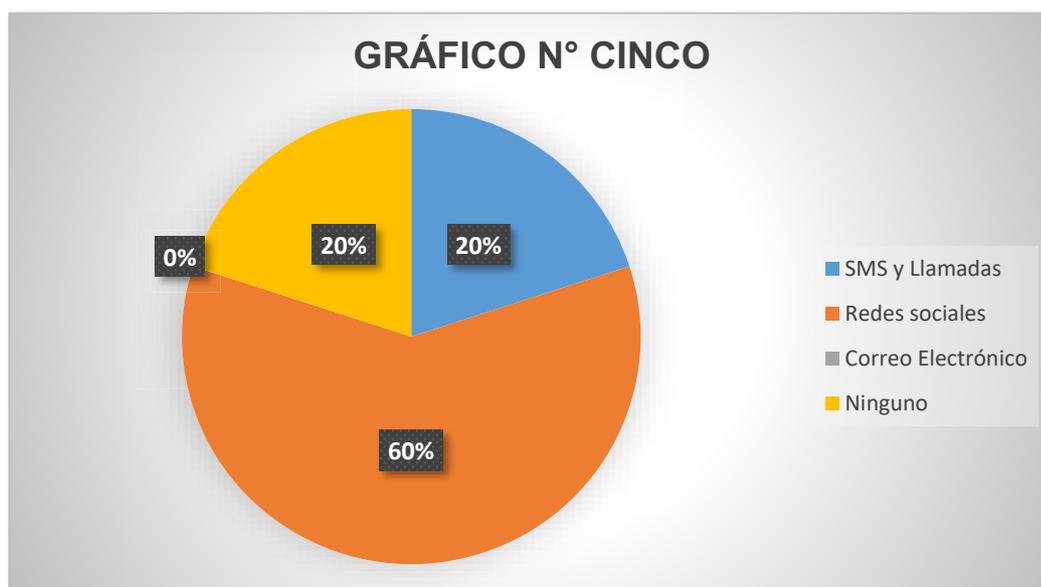
Tabla N° CINCO

Medio tecnológico por el cual ha sido víctima de cyberbullying

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
A través de SMS y llamadas	3	20%
A través de redes sociales	9	60%
A través del correo electrónico	0	0%
Ninguno	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos revelan que un mayor porcentaje (60%) han sido acosados a través de las redes sociales, debido a que es un medio de comunicación informal; el 20% considera que ellos han sido víctimas a través de llamadas y mensajes de textos y el 20% expresó que por ningún medio tecnológico ha sufrido este abuso.

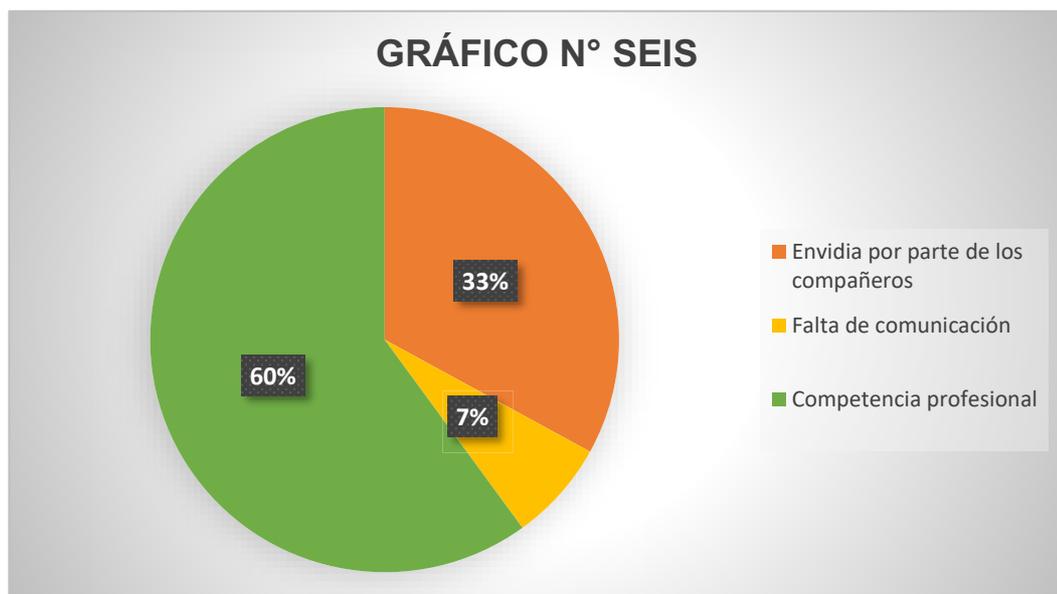
Pregunta N° 6: ¿Cuál de las siguientes opciones considera que pueden ocasionar cyberbullying?

Tabla N° SEIS
Causas del cyberbullying

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Envidia por parte de los compañeros	5	33%
Falta de comunicación	1	7%
Competencia profesional	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 60% opinaron que unos de los aspectos que puede ocasionar el cyberbullying es la competencia profesional; por otro lado, el 33% considera que la envidia es uno de los factores que influye para ocurra el ciberacoso y por último la falta de comunicación con un 7% hace que se genere discordia entre los miembros y que el clima organizacional se torne desagradable

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS TABLAS DOS, TRES, CUATRO, CINCO Y SEIS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla dos, se interpreta que las víctimas cyberbullying prefieren mantener la información reservada, para de este modo evitar que existan rumores malintencionados entre los miembros, no obstante, se ha evidenciado que no todos se han visto involucrados en este tipo de situación (tabla tres), debido al conocimiento que tienen sobre las consecuencias que origina el mismo.

Por otro lado, el contexto más afectado por el cyberbullying ha sido el social (tabla cuatro), debido a los avances de la tecnología en los que la información es pública originando consecuencias al caer en manos del agresor, del mismo modo otro de los contextos afectados ha sido el laboral, pues las instituciones prefieren ocultar este tipo de situaciones a las que todo trabajador está propenso, muchas veces por la envidia, competencia laboral o simplemente algún inconveniente entre los miembros, hace que ocurra determinado abuso, pues si no se toman las medidas necesarias esta persona podrá convertirse en víctima de este tipo de agresión.

El mayor medio tecnológico en el que una persona es víctima de este acoso, es a través de las redes sociales (tabla cinco) debido a que es un medio de comunicación informal y además los compañeros tienen sus propios grupos online en los que se divulga información de los miembros que no están incluidos en el mismo, además de generarse burlas ya sea por su aspecto físico o por realizar algún trabajo de forma errónea y una mínima cantidad considera que a través de llamadas y mensajes de textos se puede sufrir de este abuso, pues en ocasiones suelen llegarles intrigas o amenazas por este medio

Entre unos de los aspectos que puede ocasionar el cyberbullying es la competencia profesional (tabla seis) debido a la competitividad entre compañeros al realizar algún trabajo, que al ver a una persona desempeñarse exitosamente quieren arruinar aquello a través de amenazas o chantajes ocasionando que disminuya el rendimiento, por otro lado se considera que la envidia también influye para ocurra el ciberacoso, pues no dejan que la persona se desenvuelva eficientemente sino que hacen todo lo posible para que baje su productividad.

Pregunta N° 7: ¿Cree que al ser víctima de Cyberbullying se afecta directamente el clima organizacional?

Tabla N° SIETE

El cyberbullying afecta el clima organizacional

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% del personal administrativo consideró que al ser víctima de cyberbullying se afecta directamente el ambiente laboral, pues no se realiza de forma eficiente el trabajo debido a la preocupación de no saber cuándo recibirán otra amenaza.

Pregunta N° 8: ¿En qué aspecto usted considera que el cyberbullying afecta al clima organizacional?

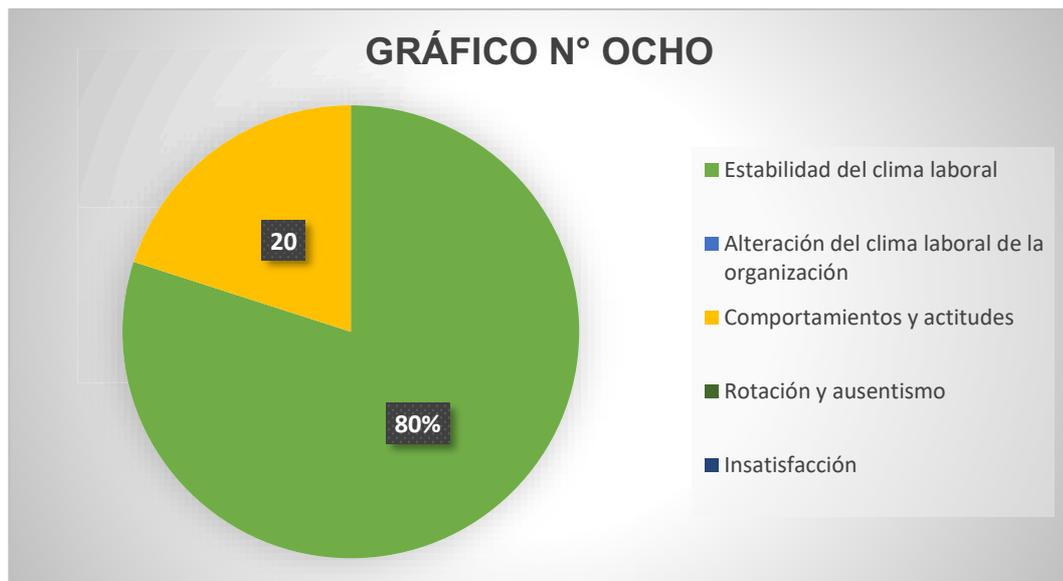
Tabla N° OCHO

Conocimiento sobre los aspectos que afectan el clima organizacional

Alternativas	Resultados	Porcentajes
Estabilidad del clima laboral	12	80%
Alteración del clima laboral de la organización	0	0%
Comportamientos y actitudes	3	20%
Rotación y ausentismo	0	0%
Insatisfacción	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos revelan que un mayor porcentaje (80%) consideran que uno de los aspectos del cyberbullying que afectan al clima organizacional es la estabilidad del clima. Sin embargo, el 20% de los encuestados expresaron que el comportamiento y actitudes de los empleados influye en clima laboral.

Se interpreta que uno de los aspectos del cyberbullying que afectan al clima organizacional es la estabilidad del clima, debido a que el ambiente de trabajo se vuelve inestable por los constantes problemas entre los miembros lo que origina que no desarrollen las actividades con normalidad. No obstante, una mínima cantidad de funcionarios expresaron que el comportamiento y actitudes de los empleados influye en clima laboral porque son ellos los que permanecen largas horas en la institución y de los mismo depende el correcto funcionamiento.

Pregunta 9: Debido al bajo nivel de cyberbullying en esta institución, exprese cuál ha sido la estrategia para minimizar esta práctica

Tabla N° NUEVE

Estrategia para minimizar el cyberbullying

Respuesta	Resultados	Porcentajes
Normativo que regula el uso de la tecnología y la comunicación entre funcionarios.	15	100%
Total	15	100%

Fuente: Personal Administrativo del ITSLAM

Elaborado por: Ingrid Chávez Mero



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los encuestados indicaron que una de la estrategia para minimizar el cyberbullying en el ITSLAM, es que poseen un normativo que regula el uso de la tecnología y la comunicación entre los miembros, en el que pueden ampararse cuando existe este abuso y de este modo denunciar ante la autoridad competente en este caso el rector, para que se sancione al agresor y por ende se evitan acosos a futuro.

CAPÍTULO III

Discusión:

La temática abordada en este proyecto de investigación fue el análisis del cyberbullying en los contextos laborales, la misma que tuvo como objetivo general determinar los efectos del cyberbullying en los contextos laborales y que a través de la revisión del marco teórico se llegó a la hipótesis que la práctica del cyberbullying afecta el clima organizacional de los mismos.

El cyberbullying origina consecuencias principalmente en la víctima que, al ser agredido a través de las redes sociales, la información se propaga entre muchos usuarios, pero no se conoce quien es el agresor, pues el mismo no denuncia lo sucedido por miedo, vergüenza, inseguridad debido a que no sabe cuándo recibirá otra agresión

En el ámbito organizacional este acoso se produce debido al hostigamiento virtual que sufre el personal por parte del jefe o compañeros de trabajo, pero también es importante destacar acciones como: el ser contactado para saber si ha avanzado en alguna actividad designada, delegar responsabilidades que no le corresponden a su cargo y además que estén fuera del horario laboral, es decir que ni en el hogar puede tener un momento de tranquilidad.

Mediante los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada se evidenció que al existir cyberbullying en la institución este repercute directamente al clima organizacional pues los trabajadores son los principales actores que el mismo funcione adecuadamente, es decir si los miembros de la institución mantienen buena comunicación y trabajan en conjunto, existirá un ambiente tranquilo, en cambio si hay muchos problemas el lugar se tornará desagradable ocasionando que el trabajo sea realizado de forma errónea.

Para que mejore esta situación, las autoridades de la institución debe mantener buena comunicación con cada uno de los empleados y motivarlos para que sean un buen equipo, evitando el individualismo y de este modo las gestiones se realizarán de forma eficiente obteniendo buenos resultados para la misma.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

Una vez concluida la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Desde el análisis teórico efectuado se ha determinado que el cyberbullying incide en los contextos laborales por las consecuencias que origina en el trabajador en su desarrollo humano y profesional.
- En el contexto de aplicación de la investigación se determina que una de las causas del cyberbullying se da por la competencia profesional, la envidia y la falta de comunicación que existe entre los miembros de la institución.
- En el ámbito laboral la práctica del cyberbullying afecta directamente al clima organizacional pues el ambiente de trabajo se torna negativo, debido a la disminución del rendimiento laboral, decadencia de la competitividad y el deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales.
- La investigación de campo permitió determinar que una de las maneras de minimizar la práctica del cyberbullying en las instituciones, es la existencia de un normativo que regule y sancione los abusos de este tipo.

RECOMENDACIONES:

Con el objetivo de evitar la práctica del cyberbullying se recomienda:

- Que otros investigadores continúen con estudios relacionados al cyberbullying en los contextos laborales a fin que en un futuro cercano se erradique esta nociva práctica que está afectando al desarrollo de las organizaciones.
- Que las autoridades del ITSLAM mantengan buena comunicación con cada uno de los miembros de la institución, para evitar discusiones, mal entendidos entre ellos y de este modo lograr un buen trabajo en equipo.
- Motivar al personal administrativo a través de talleres o charlas motivacionales orientadas a fortalecer su cultura de autoformación y de este modo, mantener un clima organizacional estable si ningún conflicto.
- Que se difundan los resultados de esta investigación en otros contextos laborales, así como la estrategia que el ITSLAM aplica para minimizar la práctica del cyberbullying.

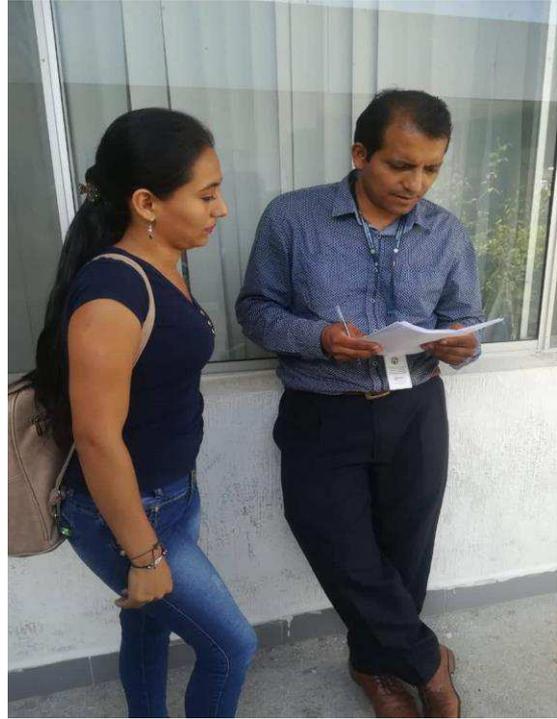
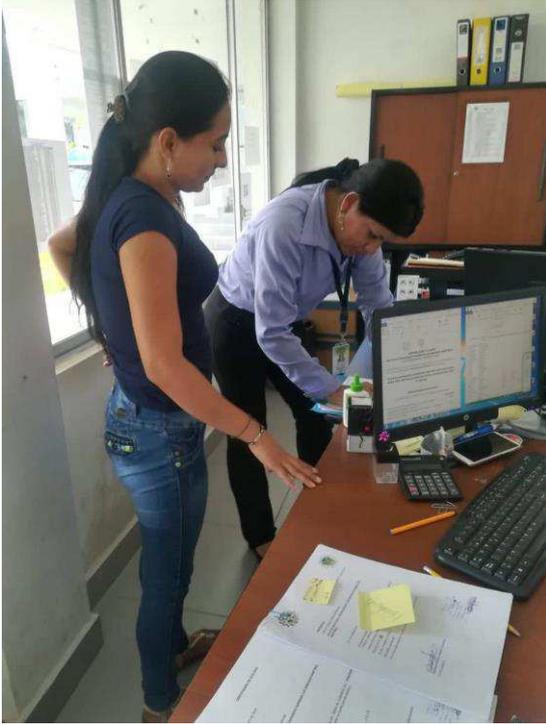
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez, G. (2015). *Ciberbullying, una Nueva Forma de Acoso Escolar* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.
2. Arteaga, C. (2014). *Ciberbullying en estudiantes de bachillerato* (Tesis de grado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
3. Baquero, C. (2018). *Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
4. Benítez, J. (2014). *Regulación y Tipificación del Bullying y Cyberbullying* (Tesis de grado). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador.
5. Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista científica, Dominio de las Ciencias*. Vol. 4, núm. 1, enero, 2018, pp. 499-510
6. Constitución de la República del Ecuador (2008). Recuperado de: [http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Agosto2018/a2\)%20Base%20legal%20que%20la%20rige%20a%20la%20instituci%C3%B3n/CRE.pdf](http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Agosto2018/a2)%20Base%20legal%20que%20la%20rige%20a%20la%20instituci%C3%B3n/CRE.pdf)
7. De la Cruz, E. y Huaman, A. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
8. Fernández, A. (2015). *Bullying y Cyberbullying: Prevalencia en Adolescentes y Jóvenes de Cantabria* (Tesis Doctoral). Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.
9. Florindi, L. (2002). Por una Filosofía de la Información; Universidad de Oxford, pág 1-12. Recuperado de: blogs.oii.ox.ac.uk/florindi/wp-content/uploads/sites/67/2014/05/pufdli.pdf
10. Forsell (2016). Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life e Prevalence, targets and expressions. *Computers in Human Behavior*, 58(2016), 454-460.

11. Guevara, D. (2010). *Guía de Uso de Internet y Net-Etiqueta*; Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
12. Huidobro, J. (2018). Los avances tecnológicos y su impacto en la sociedad. Recuperado de: <https://www.zonamovilidad.es/avances-tecnologicos-y-su-impacto-en-la-sociedad.html>
13. Joblers (s/f); La importancia del clima organizacional. Recuperado de: <https://www.joblers.net/la-importancia-del-clima-organizacional/>
14. LOSEP (2018). Ley Orgánica del Servicio Público. Recuperado de: <http://www.asesorlegalecuador.com/wp-content/uploads/2018/09/LI-LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf>
15. Llulluna, K. (2018). *Análisis de los usos de la tecnología en los estudiantes de la Universidad Tecnológica Indoamérica* (Tesis de grado). Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.
16. Moreno, N. (2018). *Estrategias de Afrontamiento en adolescentes víctimas de Cyberbullying*. (Trabajo de titulación). Universidad de Cuenca, Ecuador.
17. Pérez, M. (2017). El Acoso en el Ámbito de las Relaciones Laborales. *Artículo científico, Actualidad Jurídica Iberoamericana*, ISSN 2386-4567, IDIBE, núm. 6, feb. 2017
18. Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
19. Rojas, B. y Rodríguez, M. (2011). El acoso laboral, como irrespeto a la dignidad humana. *Artículo científico. Revista, Educación en Valores*. Universidad de Carabobo. Julio - Diciembre 2011 Vol. 2 N° 16
20. Rodríguez, A. (2018). *Influencia del Cyberbullying en la Autoestima de los Estudiantes de Primeros Años de Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa Pimampiro, Cantón Pimampiro, Período 2017 – 2018* (Tesis de grado) Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
21. Sánchez, Y. (s/f). 18 Ventajas y Desventajas del Uso de Internet. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-internet/>

22. Sierra, M. (2015). *El Clima Laboral en los/as Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, San Juan Chamelco, Guatemala.
23. Tipantuña, K. (2013). *Adicción a Internet y sus Consecuencias en Adolescentes de la Ciudad de Quito en el Año 2013* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador

ANEXOS



Encuesta realizada al Personal Administrativo del Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez

ENCUESTA

Objetivo: Identificar la valoración y grado de conocimiento sobre el cyberbullying y los efectos que tiene en el contexto laboral.

Dirigido al: Personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO:

Antes de contestar le sugerimos leer atentamente y colocar una x en el casillero correspondiente en cada alternativa de acuerdo con su criterio relacionado al cyberbullying y su efecto en los contextos laborales.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA:

1. ¿Usted conoce que es el cyberbullying?

Si ___ No ____

2. ¿Considera usted que ha sido víctima de cyberbullying?

Si ___ No ____

3. ¿En qué medida usted se ha visto involucrado/a en este tipo de situaciones?

Con mucha frecuencia ___ Siempre ____ Nunca ____

4. ¿En qué contexto usted ha sido víctima de cyberbullying?

	CONTEXTO	X
1	Familiar	
2	Social	
3	Laboral	

5. ¿Por qué medio tecnológico ha sido víctima de cyberbullying?

	CRITERIO	X
1	A través de SMS y llamadas	
2	A través de redes sociales	
3	A través del correo electrónico	
4	Ninguna	

6. ¿Cuál de los siguientes criterios considera que pueden ocasionar cyberbullying?

	CRITERIO	X
1	Envidia por parte de los compañeros	
2	Falta de comunicación	
3	Competencia profesional	

7. ¿Cree que al ser víctima de cyberbullying se afecta directamente el clima organizacional?

Si ___ No ___

8. ¿En qué medida usted considera que el cyberbullying afecta al clima organizacional?

Alternativas	X
Estabilidad del clima laboral	
Alteración del clima laboral de la organización	
Comportamientos y actitudes	
Rotación y ausentismo	
Insatisfacción	

Pregunta abierta

9. Debido al bajo nivel de cyberbullying en esta institución, exprese cual ha sido la estrategia para minimizar esta práctica.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...