



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Proyecto de investigación

Tema:

“El uso de las tic´s y el acoso cibernético en el personal administrativo. Caso: Departamento de Secretaría General de la ULEAM, en el año 2018”

Autor: Delgado Mejía Angélica Matilde


**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Carrera de Secretariado Ejecutivo**

Manta-Ecuador

2018-2019

TEMA:

“El uso de las tic’s y el acoso cibernético en el personal administrativo. Caso: Departamento de Secretaría General de la ULEAM, en el año 2018”

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página II de 44

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación cuyo tema es “El uso de las tic’s y el acoso cibernético en el personal administrativo. Caso: Departamento de Secretaría General de la ULEAM, en el año 2018”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la **señorita Delgado Mejía Angélica Matilde**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2018-2019, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de febrero de 2019.

Lo certifico,

Lic. Karina Saltos Álava, Mg. Eii
Docente Tutor

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación de lo dedico a Dios por darme la oportunidad de vivir, por la sabiduría, la paciencia y la fortaleza para poder cumplir con mi meta de alcanzar un título universitario, a pesar de los obstáculos que se presentaron el diario vivir de este proceso.

Dedico este trabajo a mi madre, por darme la vida, ser mi fortaleza y respaldo, brindarme todo el apoyo incondicional, su esfuerzo, y por creer en mis sueños y que lo lograría con éxito.

A mi esposo, por su apoyo, por estar presente en los buenos y malos momentos y por sus palabras de confianza para alcanzar con éxito la culminación de mis estudios.

Angélica Matilde Delgado Mejía

RECONOCIMIENTO

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, a la carrera de Secretariado Ejecutivo, como a todos los docentes que formaron parte del proceso de enseñanza durante estos cuatro años de carrera y que han contribuido en el desarrollo de mi formación profesional.

Se agradece a la Dra. Magdalena Bermúdez, Decana de la Facultad, por el apoyo incondicional a los estudiantes; a la Lic. Karina Saltos como tutora de proyecto de investigación por el apoyo durante el desarrollo del proyecto.

A mi familia, por su apoyo permanente en cada decisión, además de ser mi motivación para ser mejor persona y conseguir mis metas propuestas.

Se agradece a todas las personas que me apoyaron de una u otra forma, por sus palabras de ánimo y así poder culminar mi carrera con éxito.

Angélica Matilde Delgado Mejía

ÍNDICE

TEMA:.....	I
CERTIFICACIÓN	II
DEDICATORIA.....	III
RECONOCIMIENTO	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	6
Antecedentes investigativos	6
Fundamentos legales.....	8
Fundamentos filosóficos	11
Fundamentos sociales.....	11
Fundamentos teóricos	12
Definición de las tecnologías de la información y comunicación	12
Características de las tecnologías de la información y comunicación	12
Ventajas de las tecnologías de información y comunicación.....	13
Desventajas de las tecnologías de la información y comunicación	14
Definición de acoso cibernético	14
Características del acoso cibernético	15
Vías para realizar el acoso cibernético.....	15
Sujetos que intervienen en el acoso cibernético.....	16
Tipos de ciber agresiones.....	17
Tipos de Acoso cibernético.....	17
Consecuencias del cyberbullying laboral.....	18

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	19
DISCUSIÓN	27
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
ANEXOS	32

RESUMEN

Debido a la necesidad de definir la relación directa entre el uso de las tic's y el acoso cibernético como una conducta que incide en el cumplimiento de las tareas administrativas, esta investigación se enfocó en la identificación de los aspectos negativos del uso de las tecnologías de información y comunicación que influyen en el desarrollo del acoso cibernético, y como evitar esta problemática en el contexto laboral.

Conforme al problema abordado se aprecia que la labor del personal administrativo, requiere análisis en la información que se recepta y remite en las instituciones, sean proceso internos o externos del departamento, el requerimiento de este profesional, se basa en tener conocimiento en el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas para evitar cualquier tipo de uso inadecuado de la información y documentación que se gestiona.

El objetivo fue definir la incidencia del uso de las tic's y el acoso cibernético en el personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Los resultados obtenidos de la investigación teórica y empírica, a través de los métodos teóricos y de campo, permitieron identificar los aspectos negativos de las tic's que influyen en el acoso cibernético. Los resultados condujeron a determinar una estrategia del uso de las tic's que prevenga el acoso cibernético mediante una capacitación, se propiciará el fortalecimiento de su conocimiento y con ello contribuir a la efectividad de su labor.

Palabras clave: tecnologías de información y comunicación, acoso cibernético, conductas, víctima, acosador.

ABSTRACT

Due to the need to define the direct relationship between the use of ICTs and cyberbullying as a behavior that affects the fulfillment of administrative tasks, this research focused on the identification of the negative aspects of the use of computer technologies. information and communication that influence the development of cyberbullying, and how to avoid this problem in the work context.

According to the problem addressed, it is appreciated that the work of the administrative staff requires analysis of the information that is received and sent to the institutions, whether internal or external to the department, the requirement of this professional, is based on knowledge of the proper handling of technological tools to avoid any type of misuse of the information and documentation that is managed.

The objective was to define the incidence of the use of tics and cyberbullying in the administrative staff of the General Secretariat Department of the Laica Eloy Alfaro de Manabí University.

The results obtained from the theoretical and empirical research, through the theoretical and field methods, allowed to identify the negative aspects of the tics that influence cyberbullying. The results led to determine a strategy of the use of tics that prevents cyber bullying through training, will encourage the strengthening of their knowledge and thereby contribute to the effectiveness of their work.

Keywords: information and communication technologies, cyberbullying, behaviors, victim, stalker.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los avances tecnológicos permiten un procesamiento rápido de la información en las empresas, que no solamente consiste en formas convencionales de comunicación si no en las nuevas tecnologías con contenidos interactivos. Además, las tecnologías de información y comunicación proporcionan una diversidad de formas de acceder a los datos personales de los individuos o empresas. Sin embargo, hay mucha información en la red que no es confiable, debido a que estas pueden ser equivocadas, obsoletas, falsas, entre otras.

Las tecnologías de información y comunicación son “Tecnologías que permiten transmitir la información en cualquier momento y en cualquier lugar” (Cacheiro, 2014). Este autor hace referencia, a que el uso de las tecnologías facilita la transmisión de la información desde cualquier lugar que se encuentre y, por ende, se requiere responsabilidad y conocimiento en el manejo de las nuevas tecnologías.

Para Aftab, (2011) en su Guía Práctica sobre el cyberbullying, define al acoso cibernético como: “Amenazas, hostigamiento, humillación u otro tipo de molestias realizadas por un adulto contra otro adulto por medio de tecnologías telemáticas de comunicación, es decir: Internet, telefonía móvil, videoconsolas online, etc.”

En otras palabras, el acoso cibernético es una problemática actual que se puede presentar por el mal uso de las nuevas tecnologías, siendo utilizadas por ciertos individuos con la finalidad de causar daño hacia una tercera persona de manera intencional, por tanto, la víctima sufre muchas afectaciones en su rendimiento habitual.

La importancia de esta investigación radica en las tic's y el acoso cibernético en el contexto laboral, las tecnologías de información y comunicación son imprescindible en el diario vivir, además de ser necesarias para el desarrollo de las actividades de la empresa. Sin embargo, se evidencia que se hace mal uso de los medios de comunicación digitales para acosar, divulgar información, entre otros. El acoso cibernético es una forma mayor de agresividad porque trasciende más allá del ambiente laboral.

Esta investigación pretende aclarar, la relación directa entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y el acoso cibernético, así como plantear una posible solución a esta problemática, mediante una estrategia de las tecnologías de información y comunicación que prevenga el acoso cibernético en el ámbito laboral, lo cual aportaría conocimiento sobre el uso de las tecnologías e identificar los posibles factores que generan el acoso cibernético.

Esta investigación es factible de realizar porque tuvo el aval de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, así como la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, el tutor guía que otorga la facultad, y el apoyo del personal administrativo del Departamento de Secretaría General que abre las puertas para que se realice esta investigación, además de los recursos materiales, tecnológicos, financieros y bibliográficos necesarios para la ejecución de la presente investigación.

Para Cobo (2009):

Define el término Tic's como dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, las tecnologías de información y comunicación permiten el uso de aparatos digitales para transmitir la información a través de una comunicación multidireccional, es decir, intervienen varias personas para el proceso eficaz de la comunicación.

Una vez definido el termino tecnologías de información y comunicación que se refiere a las herramientas utilizadas para procesar la información, se encuentra en estrecha relación con el acoso cibernético debido a que estas tecnologías son usadas de forma indebida para lograr hacer daño a una determinada persona.

Willard (2005) define el acoso cibernético como el envío y acción de colgar textos o imágenes dañinas o crueles por Internet u otros medios digitales de comunicación. Por esta razón, se debe tener cuidado con el uso de las redes sociales, puesto que el agresor es anónimo y utiliza las distintas tecnologías para hostigar, amenazar a una persona.

A nivel de Ecuador desde que entró en vigencia el Código Orgánico Integral Penal (COIP), el 10 de agosto del 2014, contempla y sanciona los delitos informáticos como, por ejemplo: la revelación ilegal de base de datos, la interceptación ilegal de datos, la transferencia electrónica de dinero obtenido de forma ilegal, el ataque a la integridad de sistemas informáticos y los accesos no consentidos a un sistema telemático o de telecomunicaciones, la pornografía infantil, el acoso sexual.

En Ecuador no hay una ley que sancione el acoso cibernético como tal, sino que sanciona conductas que utilizan medios digitales para agredir a una persona, estos son mencionados como delitos informáticos.

La Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, está a cargo del secretario general Lcdo. Pedro Roca Piloso, este departamento es el órgano de apoyo que depende del rectorado; encargada de dirigir y supervisar los procedimientos, gestión documental y archivo, tanto académicos como administrativos de la Universidad. Es una dependencia que promueve el liderazgo e iniciativa individuo de su personal, en un proceso de modernización permanente, para crear una institución con un sistema de gestión eficaz y eficiente, buscando los estándares de alta competencia laboral.

En ocasiones el personal de una empresa no está completamente capacitado para el correcto manejo de las tecnologías de información y comunicación y por ende puede provocar el mal uso de las herramientas tecnológicas, y de esta manera se realice el acoso cibernético entre los compañeros de trabajo.

Se formula el problema de investigación a través de la siguiente pregunta: ¿De qué manera incide el uso de las tic's en el acoso cibernético del personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí? Se plantea como objeto de estudio el uso de las

tecnologías de información y comunicación y se concreta como campo el acoso cibernético. En esta investigación se presentan las siguientes tareas científicas:

- ¿Qué conocimientos teóricos – prácticos posee del uso de las tic's en el área administrativa?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del uso de las tic's?
- ¿Qué aplicaciones de las tecnologías son utilizadas en el acoso cibernético?
- ¿Cuál sería la estrategia del uso de las tic's que prevenga el acoso cibernético en las tareas administrativas del personal administrativo?

Se plantea como objetivo general, definir la incidencia del uso de las tic's en el acoso cibernético del personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Para el cumplimiento del objetivo general, se identificó cuatro objetivos específicos:

- Determinar los conocimientos teóricos – prácticos que posee del uso de las tic's en el área administrativa.
- Identificar las ventajas y desventajas del uso de las tic's.
- Determinar las aplicaciones de las tic's utilizadas en el acoso cibernético.
- Establecer una estrategia del uso de las tic's que prevenga el acoso cibernético en las tareas administrativas del personal administrativo.

Esta investigación es de tipo descriptiva, de acuerdo a la información de la problemática en el lugar de estudio, detallando los efectos del acoso cibernético en el ámbito laboral, así mismo, se plantea un diseño documental, que permitió la búsqueda de información con sustento teórico científico a través de libros, revistas o artículos científicos, del mismo modo, una investigación de campo que se desarrolló en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La técnica de entrevista, obtuvo datos relevantes para la orientación de esta investigación, la cual se dirigió al Secretario General del Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a través de un formulario de preguntas. La técnica de encuesta evidenció información concreta de la población en estudio, la cual se dirigió al personal administrativo

de este departamento a través de cuestionarios formulados con preguntas precisas.

Dentro del departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se encuentran las siguientes áreas: Secretaría General, Secretaria de Despacho, Coordinación Honorable – Consejo Universitario, Titulación, Recepción, Archivo, Secretarias De Facultad y Extensiones, el mismo que considerando los sujetos implicados, por tanto, la muestra de esta investigación se contó con el personal administrativo el cual hace referencia a 20 personas, de esta manera se consideró el personal administrativo en su totalidad, puesto que la población participante es mínima.

La recolección de la información se realizó a través de fuentes primarias que se obtuvo en el lugar de la problemática junto con la población participante mediante instrumentos de medición, además de ser importante para el desarrollo teórico de la investigación, y la secundaria mediante la obtención de información de fuentes bibliográficas como en libros, internet, artículos científicos, tesis validadas, entre otros.

El procesamiento de la información se utilizó programas para la elaboración de la investigación tales como Word para la redacción de la investigación, Excel para la tabulación y aplicación de gráficos estadísticos a través de los datos obtenidos en las encuestas y, por último, power point para la realización de las diapositivas necesarias para la sustentación del proyecto de investigación.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes investigativos

Se han considerado las siguientes investigaciones realizadas sobre las variables que se presentan en la siguiente investigación, la autora Erika Pamela Moyón Pérez, con la tesis “El uso de las tecnologías de la información y comunicación (tic`s) en el sector comercial y su aporte al posicionamiento empresarial periodo enero-julio 2016”, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, en la ciudad de Riobamba año 2017.

La investigación obtuvo las siguientes conclusiones:

- El impacto de las tecnologías de la información y comunicación en las Organizaciones es comúnmente utilizado para la automatización de los procesos dentro de las mismas, además optimizan el proceso de aprendizaje, con el fin de que los miembros de la empresa no queden al margen de las innovaciones tecnológicas. Es así que el 69% de la población encuestada manifestó que conoce que son las TIC's pero no las ponen en práctica dentro de su empresa ya que no consideran su utilización de gran importancia.
- Las Tecnologías de la Información y Comunicación radican una gran importancia en la competitividad y productividad dentro de las Organizaciones, ya que estas herramientas permiten transmitir, procesar y circular información de manera rápida, dentro de la población encuestada se manifestó que el 28% usan las redes sociales como: Facebook, Instagram, entre otras.
- En base a los tipos de tecnologías de información y comunicación las organizaciones manejan muy poco estas herramientas virtuales ya que el 49% de las entidades carecen de recursos económicos, otro factor es el desconocimiento con un porcentaje de 11% y la falta de asesoramiento con un 36% para la implementación y manejo de estos instrumentos tecnológicos.

Del mismo modo, la autora Daniela Dominique Miranda Beltrán, con la tesis “Análisis de la incidencia del uso de las tic como base de crecimiento de pymes

comerciales en Machala”, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, en la ciudad de Machala año 2016.

La investigación obtuvo las siguientes conclusiones:

- En las pequeñas y medianas empresas comerciales del Cantón Machala se determinó que las tecnologías de información y comunicación inciden de manera directa en su desarrollo, ya que la mayoría de las actividades que se realizan tienen una estrecha relación con las tecnologías, logrando así aumentar la participación en el mercado promocionando sus productos y desarrollando el conocimiento para obtener la ventaja competitiva frente a otras empresas.
- Las tecnologías de información y comunicación han formado un papel importante en las pymes comerciales ya que mediante estas han logrado la venta de sus productos y establecer una relación con el cliente. Esto debido a que se está fortaleciendo los canales de comunicación, optimizando así los costos y creando una red de comercialización de los productos mediante el internet sea esto por página web, redes sociales o telefonía.
- El desarrollo de las tecnologías de información y comunicación supone superar algunos obstáculos presentes para las pymes, como es la existencia de los desconocimientos de los beneficios que genera el utilizar las tics y la falta de tecnología e innovación aspecto que se encuentra aún presente en las empresas.

Finalmente, la autora Elizabeth Carolina Serrano Quiroga, con la tesis “El acoso cibernético y el principio de seguridad jurídica”, previo a la obtención del título de Abogada de los Juzgados y los Tribunales de la República del Ecuador, en la ciudad de Ambato, año 2017.

Investigación que obtuvo las siguientes conclusiones:

- Las redes sociales y el uso de los medios electrónicos son los medios más utilizados por los adolescentes, haciendo que miles de jóvenes intercambien información personal interactuando con otros usuarios. Entre estos hay algunos que obran de mala manera para causar daño, éstos medios por tanto se convierten en espacios para cometer conductas

ilícitas vulnerando la tutela de los derechos. El uso de internet, así como el de redes sociales alrededor del mundo se han convertido en fuente fundamental de convivencia y relación entre personas a larga y corta distancia, sin embargo, el mal uso de los mismo ha desencadenado una serie de conductas delictivas lesionando la seguridad jurídica y la integridad de las personas en especial de los adolescentes quienes son aquellos que más hacen uso de las Tics.

- Según la información recogida a través de las encuestas y entrevistas son las mujeres quienes están sujetos a tolerar con frecuencia violencia cibernética, y el mayor número de acosadores corresponde a hombres.
- El Estado ecuatoriano no parece haber tomado ninguna medida acerca de la tipificación del acoso cibernético, parece que se ha optado por asociarlo con otras figuras jurídicas o asimilarlo a otras conductas tipificadas. Sin embargo, nos parece haber mostrado que estas figuras legales no protegen convenientemente los bienes jurídicos afectados.

Cabe indicar, que en este proyecto de investigación dentro del marco teórico hace referencia a las tecnologías de información y comunicación y así mismo al acoso cibernético, por tanto, permite que sus conclusiones sean válidas para el estudio de esta investigación, con las distintas tesis citadas se considera que, existe falta de conocimiento de las tecnologías de información y comunicación, así como el uso indebido de tecnologías lo que provoca el acoso cibernético.

Fundamentos legales

La investigación se sustenta legalmente en los siguientes cuerpos legales:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión

de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

3. El derecho a la integridad personal, que incluye:

a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.

b) 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.

c) La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanos o degradantes.

d) La prohibición del uso de material genético y la experimentación científica que atenten contra los derechos humanos.

Ley Orgánica del Servicio Público

Art. 10.- Prohibiciones especiales para el desempeño de un puesto, cargo, función o dignidad en el sector público. - Las personas contra quienes se hubiere dictado sentencia condenatoria ejecutoriada por delitos de: peculado, cohecho, concusión o enriquecimiento ilícito; y, en general, quienes hayan sido sentenciados por defraudaciones a las instituciones del Estado están prohibidos para el desempeño, bajo cualquier modalidad, de un puesto, cargo, función o dignidad pública. La misma incapacidad recaerá sobre quienes hayan sido condenados por los siguientes delitos: delitos aduaneros, tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, lavado de activos, acoso sexual, explotación sexual, trata de personas, tráfico ilícito o violación. Esta prohibición se extiende a aquellas personas que, directa o indirectamente, hubieren recibido créditos vinculados contraviniendo el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 48.- Causales de destitución. - Son causales de destitución:

- c) Haber recibido sentencia condenatoria ejecutoriada por los delitos de: cohecho, peculado, concusión, prevaricato, soborno, enriquecimiento lícito y en general por los delitos señalados en el Artículo 10 de esta Ley;
- f) Injuriar gravemente de palabra u obra a sus jefes o proferir insultos a compañeras o compañeros de trabajo, cuando éstas no sean el resultado de provocación previa o abuso de autoridad;
- l) Realizar actos de acoso o abuso sexual, trata, discriminación o violencia de cualquier índole en contra de servidoras o servidores públicos o de cualquier otra persona en el ejercicio de sus funciones, actos que serán debidamente comprobados;
- ñ) Atentar contra los derechos humanos de alguna servidora o servidor de la institución, mediante cualquier tipo de coacción, acoso o agresión;

Código Orgánico Integral Penal

Art. 157.- Violencia psicológica contra la mujer o miembros del núcleo familiar: Comete delito de violencia psicológica la persona que realice contra la mujer o miembros del núcleo familiar amenazas, manipulación, chantaje, humillación, aislamiento, hostigamiento, persecución, control de las creencias, decisiones o acciones, insultos o cualquier otra conducta que cause afectación psicológica y será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año.

Si con ocasión de la violencia psicológica se produce en la víctima, enfermedad o trastorno mental, la sanción será pena privativa de libertad de uno a tres años. Si la infracción recae en persona de uno de los grupos de atención prioritaria, en situación de doble vulnerabilidad o con enfermedades catastróficas o de alta complejidad, la sanción será la máxima pena, aumentada en un tercio.

Delitos contra el derecho a la intimidad personal y familiar

Art. 178.- Violación a la intimidad. - La persona que, sin contar con el consentimiento o la autorización legal, acceda, intercepte, examine, retenga, grabe, reproduzca, difunda o publique datos personales, mensajes de datos, voz, audio y vídeo, objetos postales, información contenida en soportes informáticos,

comunicaciones privadas o reservadas de otra persona por cualquier medio, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

No son aplicables estas normas para la persona que divulgue grabaciones de audio y vídeo en las que interviene personalmente, ni cuando se trata de información pública de acuerdo con lo previsto en la ley.

Fundamentos filosóficos

Slusarczyk, Pozo y Perurena (2015), mencionan que las TIC tienen sus orígenes en Internet y en las llamadas Tecnologías de la Información (IT), el concepto que apareció en los años 70, el cual se refiere a las tecnologías para el procesamiento de la información: la electrónica y el software.

En este sentido se entiende que con el surgimiento del internet se dio paso a las nuevas tecnologías interactivas, con esto se fueron desarrollado medios de transmisión de información a través de la tecnología y de esta forma se facilitó el manejo y gestión de la información de manera más ágil y eficiente.

El término ciberacoso fue usado por primera vez por el educador canadiense Belsey (2004), manifiesta que el acoso cibernético "implica el uso de tecnologías de la información y la comunicación para apoyar el comportamiento deliberado, repetido y hostil de un individuo o grupo que pretende dañar a otros".

Este autor sostiene que el fenómeno del acoso cibernético es cualquier tipo de hostigamiento entre iguales, mediante el uso indebido de la tecnología y redes sociales cuya finalidad es dañar a la víctima, además de ser una conducta que se manifiesta de forma constante.

Fundamentos sociales

Para Otero (2014):

Resalta la importancia de las redes sociales que acercan a las personas en las grandes distancias, pero en cambio señala que tienen un efecto absolutamente negativo cuando no se está capacitado para seleccionar lo que es útil y lo que no lo es, eso solo lo da la experiencia y el conocimiento acerca del funcionamiento de los sistemas comunicacionales en redes.

En este sentido se entiende que la interacción en las redes sociales requiere de conocimientos y técnicas necesarias para seleccionar los contenidos que aportan para hacer buen uso de las plataformas digitales.

Fundamentos teóricos

Definición de las tecnologías de la información y comunicación

Según Roblizo y Cózar (2015) las tic's "es un fenómeno revolucionario, impactante y cambiante, que abarca lo técnico como lo social y que impregna todas las actividades humanas, laborales, formativas, académicas, de ocio y consumo".

Este autor sostiene que las tic's son tecnologías evolutivas que ayudan a procesar, almacenar y difundir datos de forma interactiva e instantánea en cualquier ámbito, de esta manera facilita el proceso de la información y comunicación.

Características de las tecnologías de la información y comunicación

Según Cabero (1996; 2007), se destacan las siguientes características:

Inmaterialidad: Referida a que la materia prima es la información, generar y procesar información.

Interactividad: Las tic's permiten al usuario una interacción total, puesto que, no sólo permiten elaborar mensajes, sino también decidir la secuencia de información a seguir, establecer el ritmo, cantidad y complejidad de la información que se desea y elegir el tipo de código para de esta manera establecer relaciones con la información.

Instantaneidad: Se rompen las barreras temporales y espaciales de naciones y culturas, puesto que nuestro mundo es más pequeño y el acceso a la información mucho más rápido que en épocas previas.

Innovación: Las tic's pretenden la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de sus predecesoras.

Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido: El objetivo de las TIC no es sólo manejar información de manera rápida y poder transportarla a lugares alejados, sino que la calidad y la fiabilidad de la información sea elevada.

Digitalización: Es la capacidad de transformar información codificada analógicamente en códigos numéricos, facilitando su manipulación y distribución; también favorece la transmisión de todo tipo de información por los mismos canales, lo que facilita compartir archivos, hacer múltiples copias con idéntica calidad.

Interconexión: Las tic's tienen altas posibilidades de interrelacionarse aunque se presenten de forma independiente. La unión de diferentes tecnologías conlleva un mayor impacto que las tecnologías individuales.

Diversidad: La incorporación de un nuevo hardware multiplica esta diversidad, siendo el ejemplo más cotidiano y extendido en la actualidad los smartphones, cuyo número de aplicaciones aumenta exponencialmente.

De acuerdo a las características de las tecnologías de información y comunicación, estas han tenido muchos avances en los últimos tiempos, siendo muy relevantes para el progreso de las tareas administrativas que requiere una empresa, puesto que las tecnologías facilitan la ejecución de distintas actividades, así como el acceso a la información y mejora la productividad organizacional.

Ventajas de las tecnologías de información y comunicación

Según la Universidad Internacional de Valencia (2018) establece las siguientes ventajas:

- Llegar a nuevos mercados y expandir sus fronteras hasta ahora limitadas.
- Automatizar procesos.
- Abarcar más posibilidades de negocio.
- Dar un servicio más inmediato a los clientes.
- Ahorrar costes.
- Mejorar el día a día de los empleados y conseguir aumentar el trabajo en equipo.

De acuerdo al autor, las ventajas de las tic's permiten que una empresa logre la competitividad y productividad, con la ayuda de las herramientas tecnológicas que favorecen al desarrollo de las distintas funciones de la empresa, y de esta

manera se obtiene mejores resultados para la organización tanto de forma interna como externa.

Desventajas de las tecnologías de la información y comunicación

Para Calderón (2016) las desventajas de las tic's son las siguientes:

- **Disparidades en su difusión y utilización:** En muchos casos se manipula la información.
- **Falta de privacidad:** Al estar conectados en la red, se comparte demasiada información, entre ella la privada. Esto ocasiona que se invadan los momentos de privacidad que difícilmente se tienen hoy en día.
- **Fraude:** Las organizaciones se exponen a nuevas tendencias de fraude que han encontrado escenarios tecnológicos más sofisticados y que se diversifican rápidamente a la par de la innovación.
- **Actualización permanente de hardware y software:** Al descargar y actualizar software se pueden presentar fallas y aparecer virus que afectan los archivos.
- **Información no fiable:** Se presenta la desinformación, provocando distracción y desvío en la atención de lo que realmente se requiere.

En referencia a lo citado anteriormente, se puede decir que estos aspectos son negativos y afectan al desenvolvimiento de las funciones, como las distracciones, las actualizaciones en las plataformas digitales, la vulneración de datos tanto de la empresa como del personal, también las tic's proporciona gran cantidad de información que provoca dispersión de la misma.

Definición de acoso cibernético

Según Smith et al. (2008) el acoso cibernético es un “acto agresivo e intencionado llevado a cabo de manera repetida y constante a lo largo del tiempo, mediante el uso de formas de contacto electrónicas por parte de un grupo o individuo contra una víctima que no puede defenderse fácilmente.”

De acuerdo a este autor, el acoso cibernético es una conducta prejudicial que suele efectuarse de manera constante en el ciberespacio, este acoso es causado por una persona o grupo de personas a través del uso de medios electrónicos especialmente las redes sociales, y de esta manera provoca secuelas a nivel

psicológico, emocional como, principalmente afecta la calidad de vida de la víctima.

Características del acoso cibernético

Para Montalvo (2015) las características del acoso cibernético son las que se enuncian a continuación:

- Es una conducta que lleva implícitos los conocimientos acerca del manejo de los medios digitales, fundamentalmente del Internet.
- Implica la publicación de información con carácter falso respecto de una persona en los sitios digitales, como páginas de redes sociales, blogs.
- Implica la recopilación constante de información personal y privada de la víctima.
- Conlleva un monitoreo constante de las principales actividades de la víctima.

Este fenómeno social se encuentra sumergido en la sociedad, por ende, tiene sus características propias que hacen referencia a actos ofensivos, tiene conocimiento del uso de nuevas tecnologías, realiza el hostigamiento mediante publicaciones falsas con el fin perjudicar a la víctima, además, el agresor investiga información de la vida íntima tanto de la víctima como de sus familiares, realiza un seguimiento de sus actividades, por ende, presenta un desequilibrio de poder entre la víctima y el agresor.

Vías para realizar el acoso cibernético

Mendoza (2012). Afirma que el acoso cibernético puede utilizar los siguientes medios tecnológicos:

Mensaje instantáneo: es una comunicación en tiempo real de mensajería instantánea de una persona a otra u otras de una lista de contactos.

Correo electrónico: Es uno de los medios de comunicación más utilizados en el ámbito personal y laboral y, por ende, uno de las herramientas de acoso.

Mensajes de texto: es una forma importante de comunicación para envío de mensajes a través del teléfono móvil.

Redes sociales: Para tener una cuenta en las redes sociales se requiere cierta edad, usualmente son gratuitas e invitan a los usuarios a publicar información personal como perfiles y fotografías.

Chat: permite a grupos de personas acceder y conocerse al compartir información.

Páginas web: (www). Consisten en un espacio virtual con una portada y espacios ligados con información muy diversa.

Los medios usados para el acoso cibernéticos son variados, así como la facilidad que ofrece internet y los medios informáticos para agredir a la víctima las 24 horas al día, esto permite hostigar al acosado mediante los distintos medios como un mensaje o una publicación, por tal razón el agresor logra su cometido y es una situación inevitable para la víctima.

Sujetos que intervienen en el acoso cibernético

Perfil del Agresor

Para Masías (2009) define los signos del posible agresor:

- Actúan en el anonimato
- Frustración, cólera o ansiedad antes o después de usar la computadora.
- Envío de mensajes con contenido difamatorio hacia la víctima para manipularlos.
- Intención de causar daño.
- Poseen habilidades para el manejo de estos medios.
- Repetición perpetúa de publicar fotos, videos con información privada de las víctimas, mensajes de texto con el fin de desprestigiarlo

De acuerdo a lo citado anteriormente, se puede decir que la principal característica del agresor es el anonimato, puesto que puede ser modificada la identidad del agresor en instante que lo disponga, lo cual facilita para que se efectúe la agresión en cualquier momento y lugar, y de esta manera se amenaza contra la integridad y privacidad de la víctima. Puesto que se desarrolla mediante medios digitales, la víctima no pueda deducir quien es el acosador.

Víctima

Según Zaffaroni citado por Granizo (2018) “La víctima no es una construcción mediática para sostener el autoritarismo cool, sino el ser humano concreto que rara vez conocen los medios y cuyo interés debe ser privilegiado a la hora de resolver la pena”.

En relación a la víctima, puede ser cualquier persona que presente alguna debilidad para ser agredido, esta se siente culpable con el acontecimiento sucedido, por lo requiere de apoyo de las personas de su alrededor, para poder salir de esta situación de hostigamiento y tomar las medidas pertinentes, puesto que suele presentar cambios en su conducta.

Tipos de ciber agresiones

Para Willard (2007) clasifica en:

- Hostigamiento: envío repetido de mensajes ofensivos a la víctima.
- Denigración: difusión de rumores falsos sobre la víctima.
- Suplantación de la identidad: envío de mensajes maliciosos haciéndose pasar por la víctima.
- Violación de la intimidad: difusión de secretos o imágenes embarazosas de la víctima.
- Exclusión social: exclusión deliberada de la víctima de grupos virtuales.
- Ciber persecución: envío repetido de mensajes amenazantes a la víctima.

Todas las agresiones antes mencionadas perjudican a la víctima, por la facilidad de acceso al uso del internet y, por ende, a las plataformas digitales cuya finalidad es desprestigiar la imagen de una persona ante la sociedad relevando información confidencial que puede ser verdadera o falsa, debido a esto la víctima suele tener un daño emocional que afecta la conducta, así como dificultades tanto en el ámbito laboral como en el personal.

Tipos de Acoso cibernético

Según Martínez citado por Serrano (2013) se pueden distinguir tres tipos principales de acoso cibernético:

- **Acoso cibernético en sentido estricto:** acoso entre personas adultas, tanto la víctima como el agresor son mayores de edad.

- **Acoso cibernético sexual:** acoso entre adultos con finalidad sexual.
- **Acoso cibernético escolar o cyberbullying:** acoso entre menores, generalmente de la misma edad.

Dicho de otro modo, el acoso cibernético hace referencia cuando el acoso se lleva a cabo entre pares adultos, es decir, entre personas mayores de edad, mientras que si se efectúa en menores de edad se refiere al cyberbullying y es visto desde otra perspectiva y se toman otro tipo de medidas.

Consecuencias del cyberbullying laboral

“El ciberacoso en el lugar de trabajo, como el bullying tradicional, se asocia con altos niveles de estrés, tensión mental, optimismo reducido y menos satisfacción laboral” (Farley, Coyne, Sprigg, Axtell y Subramanian, 2015; Snyman y Loh, 2015).

Las consecuencias del cyberbullying generan cambios en la forma de comportarse frente a la sociedad, los síntomas principales de una persona agredida es estrés, aislamiento, inseguridad, falta de comunicación, baja autoestima, rendimiento laboral, entre otros. Son algunas de las afectaciones del que muestran las víctimas en varios aspectos de la vida cotidiana tanto laboral como social.

Como manifiesta Bartlett & Bartlett (2011) para las organizaciones, “el acoso cibernético puede llevar a problemas con retención de empleados, costos de rotación y daños a la reputación del nombre de la organización”

De acuerdo al autor, las organizaciones se ven afectadas principalmente en la imagen empresarial al divulgar información confidencial, que podría ser falsa y tendría grandes efectos negativos para los empleados y especialmente para los clientes de la organización.

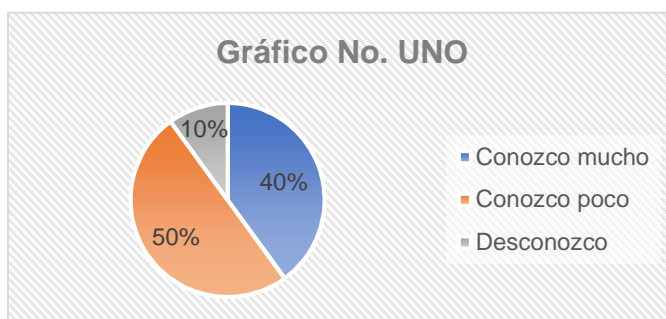
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 1: ¿Conoce usted qué son las tecnologías de información y comunicación?

Tabla No. UNO

Indicador	Resultados	Porcentajes
Conozco mucho	8	40%
Conozco poco	10	50%
Desconozco	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Departamento de Secretaría General, ULEAM (2018)



Análisis e interpretación

Con los resultados obtenidos de 20 personas que representan la muestra se evidencia que, el 50% del personal administrativo tiene poco conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicación, otro número de encuestados que representa el 40% menciona que, si tienen conocimiento de estas tecnologías, mientras que un 10% manifiesta que desconocen la existencia de estas herramientas tecnológicas. Con los siguientes resultados se puede constatar que la mayoría de los encuestados tienen poco conocimiento en lo que se refiere a las tecnologías de información y comunicación, a pesar de que en la actualidad estas herramientas son de vital importancia para el desarrollo de las tareas administrativas.

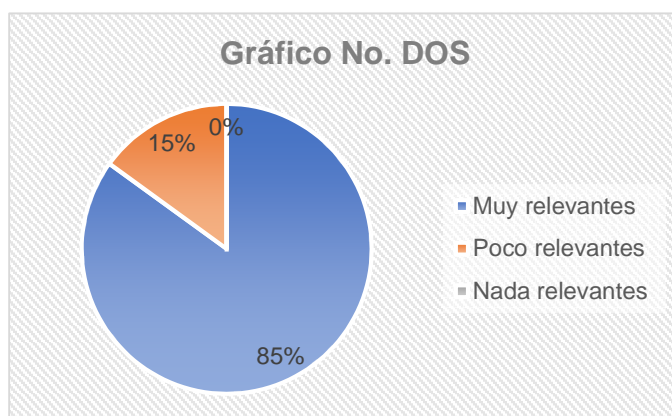
En lo que respecta a la repuesta del Secretario General, se evidencia que tiene un amplio conocimiento sobre las tic's "Si tengo conocimiento de paso he formado parte de seminarios relacionados con la importancia de las tecnologías de información y comunicación en el desenvolvimiento de las instituciones de educación superior, como estas herramientas ayudan avanzar con procesos internos y externos de la universidad."

Pregunta 2: ¿Considera usted que las tecnologías de información y comunicación son relevantes en el trabajo?

Tabla No. DOS

Indicador	Resultados	Porcentajes
Muy relevantes	17	85%
Poco relevantes	3	15%
Nada relevantes	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Departamento de Secretaría General, ULEAM (2018)



Análisis e interpretación de resultados

El mayor porcentaje que se obtuvo de la encuesta realizada al personal administrativo, el 85% consideran que las tecnologías de información y comunicación son muy relevantes para el progreso de las funciones dentro del entorno laboral y el 15% manifiesta que es poco relevante el uso de estas tecnologías. Con estos resultados se puede observar que la mayoría del personal afirma que las tecnologías de información y comunicación son muy relevantes en el contexto laboral, puesto que permite rapidez en el proceso de la información y comunicación.

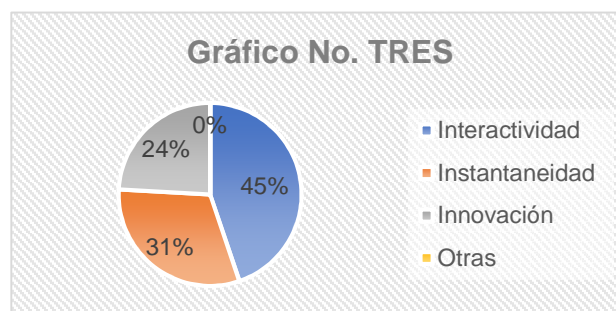
Así mismo, se revela en la respuesta del Secretario General que “Las tecnologías de información y comunicación son consideradas muy relevantes en el trabajo, al momento se está economizando en materiales como papel, informando a la comunidad universitaria y a otros organismos externos de la universidad toda la información oficial del centro a través de ciertos canales haciendo uso de la tecnología de información y comunicación, por tanto, es de gran importancia para la buena marcha de una institución como la nuestra.”

Pregunta 3: ¿Según su conocimiento, ¿cuáles son las principales ventajas de las tecnologías de información y comunicación?

Tabla No. TRES

Indicador	Porcentajes
Interactividad	45%
Instantaneidad	31%
Innovación	24%
Otras	0%
Total	100%

Fuente: Personal administrativo del Departamento de Secretaría General, ULEAM (2018)



Análisis e interpretación de resultados

Los resultados denotan que el mayor porcentaje respecto a los aspectos positivos de las tecnologías de información y comunicación con el 45% fue la interactividad lo cual permite al usuario una interacción total, seguido del 31% que manifiesta la instantaneidad la cual, facilita la transmisión de información de manera ágil e inmediata, por último, el 24% la innovación que permite a las organizaciones tener competitividad empresarial. Con estos resultados se puede constatar que la principal ventaja de las tecnologías de información y comunicación es la interactividad, puesto que se decide el tratamiento que desea dar a dicha información.

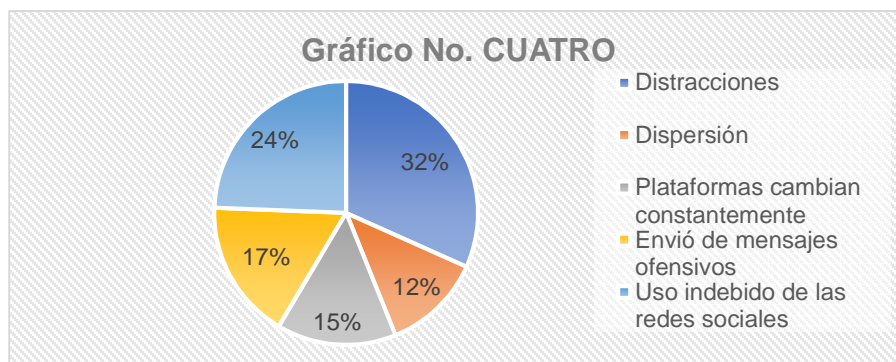
El Secretario General indica que “Una de las ventajas que se puede encontrar haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación es que la información llega de manera rápida a través de correo electrónico, WhatsApp, mensaje de texto, entre otros. Otra ventaja es que existen varios mecanismos para comunicar de manera inmediata a través de la tecnología de información y comunicación se puede enviar mensaje de texto, fotografías, imágenes, mensaje de voz, video llamada, video conferencia sin necesidad de movilizarse al lugar donde se está desarrollado las distintas actividades, así como la disminución de costos.”

Pregunta 4: ¿Según su criterio, cuáles considera usted que son los aspectos negativos de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito laboral?

Tabla No. CUATRO

Indicador	Porcentajes
Distracciones	32%
Dispersión	12%
Plataformas cambian constantemente	15%
Envió de mensajes ofensivos	17%
Uso indebido de las redes sociales	24%
Total	100%

Fuente: Personal administrativo del Departamento Secretaría General, ULEAM (2018)



Análisis e interpretación de resultados

En el estudio aplicado se evidencia que los aspectos negativos de las tecnologías de información y comunicación, con el 32% se debe a las distracciones, el 24% al uso indebido de las redes sociales, el 17% envió de mensajes ofensivos, el 15% plataformas cambian constantemente debido a las modificaciones que se realizan, el 12% dispersión de la información. Se puede constatar que mayoría de los encuestado mencionan que el aspecto negativo de las tecnologías de información son las distracciones, debido a que estas interrumpen las actividades laborales.

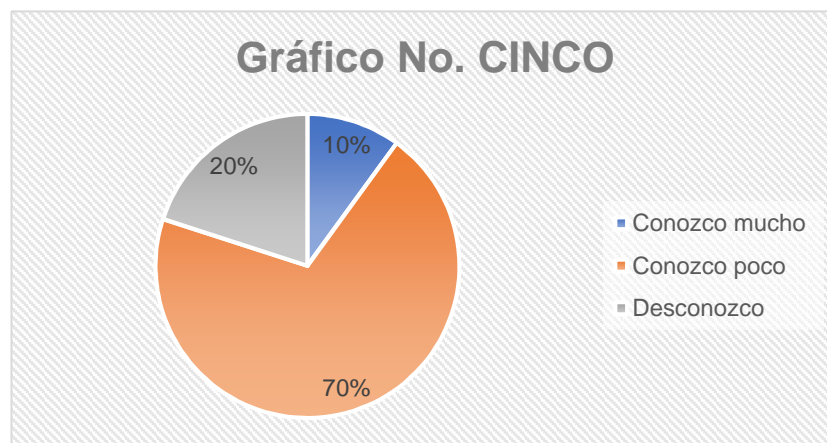
El Secretario General menciona que “un aspecto negativo es hacer mal uso de este recurso, enviar un exceso de información al usuario interno y externo el receptor se sature con un sin número de información muchas veces irrelevante, otro aspecto negativo es cuando no seleccionamos el contenido que vamos a enviar, y por lo general se envía basura mediática, es decir, enviamos todo en un solo paquete, pero no resaltamos los elementos sobresalientes o la esencia de lo que queremos comunicar al receptor.”

Pregunta 5: ¿Conoce usted que es acoso cibernético?

Tabla No. CINCO

Indicador	Resultados	Porcentajes
Conozco mucho	2	10%
Conozco poco	14	70%
Desconozco	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Departamento de Secretaría General, ULEAM (2018)



Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados se demuestra que el 70% de los encuestados manifiestan que conocen poco en que consiste el acoso cibernético, seguido del 20% que desconocen de que se trata dicha problemática y por último el 10% menciona que conocen sobre este fenómeno social que se efectúa a través de los medios electrónicos. Es evidente que la mayoría de los encuestados tienen poco conocimiento sobre el acoso cibernético, sin embargo, es una problemática actual que se efectúa a través de las herramientas digitales, por ende, cualquier persona puede llegar a padecerla.

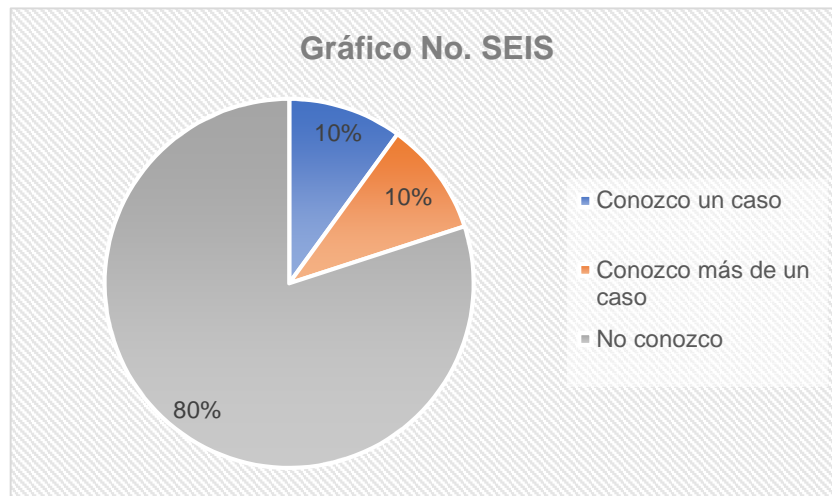
El Secretario General manifiesta que conoce algo sobre este tema “El acoso cibernético, tiene que ver cómo se envía información a veces no depurada, en este caso la universidad envía información al personal administrativo, de servicio, a los docentes y a estudiantes, información constantemente donde se hacen recordatorios que no es formal y eso hace que la gente se sienta acosada mediante medios informáticos de comunicación.”

Pregunta 6: ¿Conoce usted víctimas de acoso cibernético?

Tabla No. SEIS

Indicador	Resultados	Porcentajes
Conozco un caso	2	10%
Conozco más de un caso	2	10%
No conozco	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Personal administrativo del Departamento de Secretaría General, ULEAM (2018)



Análisis e interpretación de resultados

El 80% de las personas encuestadas no conocen víctimas de acoso cibernético, mientras que el 10% conocen más de un caso, otros encuestados que hacen referencia al 10% mencionan que conocen un caso de este tipo de acoso.

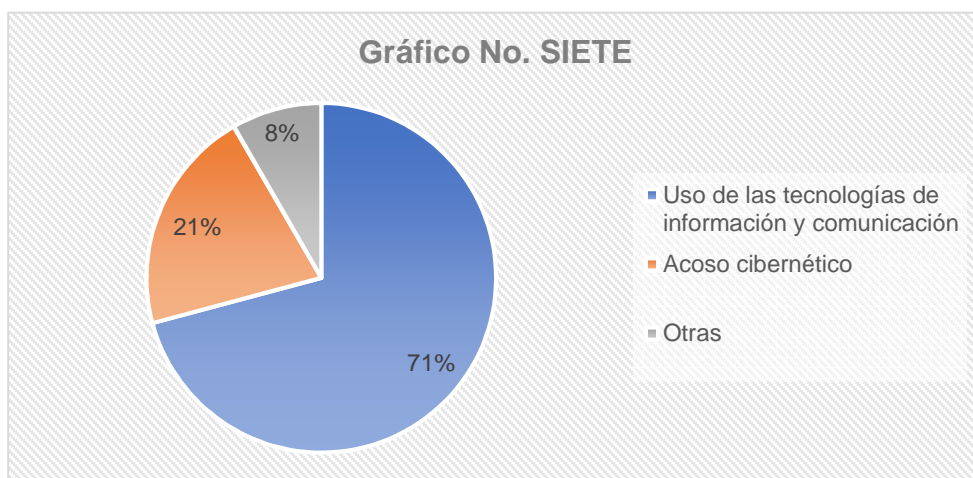
Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría del personal administrativo no conocen víctimas del acoso cibernético, generalmente porque las víctimas que padecen este tipo de acoso deciden guardar silencio por miedo a alguna represalia por parte del agresor.

Pregunta 7: ¿Considera usted importante que el personal administrativo debería capacitarse continuamente en?

Tabla No. SIETE

Indicador	Porcentajes
Uso de las tecnologías de información y comunicación	71%
Acoso cibernético	21%
Otras	8%
Total	100%

Fuente: Personal administrativo del Departamento de Secretaría General, ULEAM (2018)



Análisis e interpretación de resultados

Los resultados manifestaron que el 71% de los encuestados consideran que se debería capacitar en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, el 21% indicaron que les interesa capacitarse en el acoso cibernético y el 8% de los encuestados en temas como ley orgánica de educación superior y relaciones humanas.

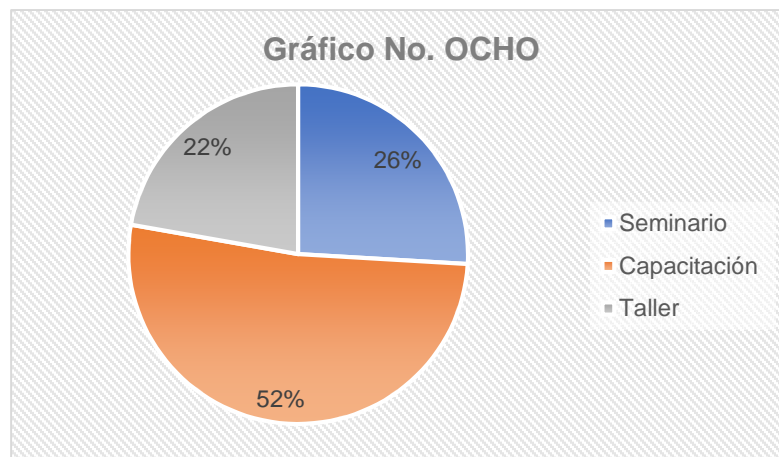
Con estos resultados es evidente que la mayoría del personal administrativo les gustaría capacitarse en el uso de las tecnologías de información y comunicación, puesto que la capacitación profesional es fundamental para cumplir con las necesidades que requieren las organizaciones, mediante los conocimientos adquiridos se fortalecerá la productividad y competitividad empresarial.

Pregunta 8: ¿Según su criterio, cual sería una estrategia del uso de las tecnologías de información y comunicación que prevenga el acoso cibernético?

Tabla No. OCHO

Indicador	Porcentajes
Seminario	26%
Capacitación	52%
Taller	22%
Total	100%

Fuente: Personal administrativo del Departamento de Secretaría General, ULEAM (2018)



Análisis e interpretación de resultados

Los resultados manifestaron que el 52% de los encuestados les interesa participar en capacitaciones, el 26% mencionaron que les gustaría recibir seminarios, y el 22% les interesa recibir talleres. Mediante estos resultados se puede constatar que a la mayoría de los encuestados les gustaría recibir una capacitación como estrategia del uso de las tecnologías de información y comunicación que prevenga el acoso cibernético.

De este modo, el Secretario General manifiesta que “Se necesita estar a la par de las nuevas tendencias sobre este tema, es muy importante que todo el personal esté capacitado para hacer uso de las tecnologías de información y comunicación y que se convierta también en una herramienta para el trabajo, el Departamento de Secretaría General está empezando con un proceso de capacitación en el 2019(1) para que todos los compañeros que laboran en este departamento tengan conocimiento sobre el tema de las tecnologías de información y comunicación, y los aplique en su actividad diaria.”

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito, definir la incidencia del uso de las tic's en el acoso cibernético del personal administrativo del Departamento de Secretaría General, el cual se cumplió con el desarrollo del marco teórico, se destacaron las tecnologías que son usadas para el acoso cibernético y los efectos que provoca dicha problemática.

De los resultados obtenidos en esta investigación, permiten sacar conclusiones relevantes sobre los objetivos que se plantearon en el inicio del estudio. Respecto al primeros de los objetivos, que hace referencia a los conocimientos de las tecnologías de información y comunicación del personal administrativo, revela que el 10% del personal no conoce sobre las herramientas digitales, por esta razón se debe fortalecer con capacitaciones para que todo el personal conozca el correcto manejo de estas tecnologías.

En lo que respecta a la identificación de ventajas de las tic's se manifiesta que, un 45% hace mención a la interactividad como un mecanismo necesario para las actividades laborales en la que interviene el usuario y los sistemas informáticos, además de permitir realizar la labor con rapidez y dentro de las desventajas de las tic's se muestra que el 24% al uso indebido de las redes sociales, la cual es la principal modalidad para realizar el acoso cibernético.

En referencia al ultimo objetivo se puede connotar que la estrategia idónea del uso de las tic's que prevenga el acoso cibernético, el 52% de los encuestados afirma que una buena opción sería mediante una capacitación.

CONCLUSIONES

- Las tecnologías de información y comunicación son esenciales para las actividades del personal administrativo, puesto que son tecnologías interactivas que permiten avanzar con los procesos tanto internos como externos, sin embargo, se observa que el 50% del personal tiene poco conocimiento sobre este tema.
- Respecto a las tecnologías de información y comunicación se evidencia que son muy relevantes en el ámbito laboral, debido a que permite que las distintas funciones se desarrollen de manera eficaz y eficiente.
- Como resultado de la investigación se evidencia que el acoso cibernético es poco conocido por el personal administrativo, a pesar de ser una problemática actual inmersa en la sociedad.
- Según la información recogida de la encuesta la mayoría de personas no conocen víctimas del acoso cibernético, debido al temor que sienten las víctimas por las acciones que puede provocar en el acosador.
- Los resultados obtenidos desde el análisis teórico y empírico permitieron establecer como estrategia del uso de las tic's que prevenga el acoso cibernético en las tareas administrativas del personal administrativo mediante una capacitación.

RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones continuas al personal administrativo sobre el correcto uso de las tecnologías de información y comunicación, necesarias para el desarrollo de las funciones administrativas.
- Aplicar las tecnologías de información y comunicación en las actividades del Departamento de Secretaría General, para lograr mayor productividad y competitividad organizacional.
- Considerar las precauciones que se deben tomar respecto al uso de las distintas tecnologías y redes sociales, para así prevenir el acoso cibernético.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avendaño, S. (2012). Estudio descriptivo del acoso cibernético “cyberbullying” en adolescentes de educación media superior mediante la construcción de un cuestionario. Recuperado de <https://docplayer.es/9265847-Estudio-descriptivo-del-acoso-cibernetico-cyberbullying-en-adolescentes-de-educacion-media-superior-mediante-la-construccion-de-un-cuestionario.html>
- Bartlett, J., & Bartlett, M. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13, 69–84. doi:10.1177/1523422311410651
- Belsey, B. (2005). Cyberbullying: An emerging Threat to the always of generation. Recuperado de <http://www.cyberbullying.ca>.
- Boldú, A. (2014). El ciberacoso: una aproximación criminológica. Barcelona. Recuperado de [https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/22822/El%20ciberacos oTFM.pdf?sequence=1](https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/22822/El%20ciberacos%20TFM.pdf?sequence=1)
- Código Orgánico Integral Penal. Aprobado el 10 de febrero. Registro Oficial Suplemento 180. (2014).
- Constitución de la Republica de Ecuador. Aprobado el 28 de septiembre Registro Oficial Suplemento No 449. (2008).
- Farley, S., Coyne, I., Sprigg, C., Axtell, C., & Subramanian, G. (2015). Exploring the impact of workplace cyberbullying on trainee doctors. *Medical Education*, 49, 436–443. doi:10.1111/ medu.12666 Förster, J., Voelpel
- Grande, M. Cañón, R. y Cantón, I. (2016). Tecnologías De La Información Y La Comunicación: Evolución Del Concepto Y Características. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703>
- Granizo, D. (2018). *El acoso cibernético y el derecho a la honra y buen nombre*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28795>
- Ley Orgánica De Servicio Público. Aprobada el 06 de octubre. Registro Oficial Suplemento 294. (2010)
- Masías, O. (2009). CYBERBULLYING, un nuevo acoso educativo Salamanca. Recuperado de <http://www.robertexto.com/archivo9/cyberbullying.htm>
- Mendoza, E. (2012). Acoso cibernético o cyberbullying: Acoso con la tecnología electrónica. *Pediatría de México*. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/conapeme/pm-2012/pm123g.pdf>
- Miranda, D. (2016) *Análisis de la incidencia del uso de las tic como base de crecimiento de pymes comerciales en Machala* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala. Machala, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8051>
- Montalvo, C. (2015). Sustentación doctrinaria de la necesidad de establecer la conducta del ciberacoso como delito en el Código Orgánico Integral Penal Ecuatoriano. Recuperado de

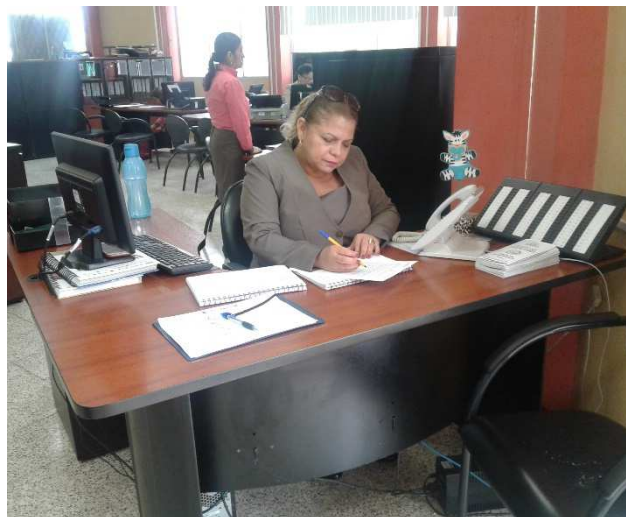
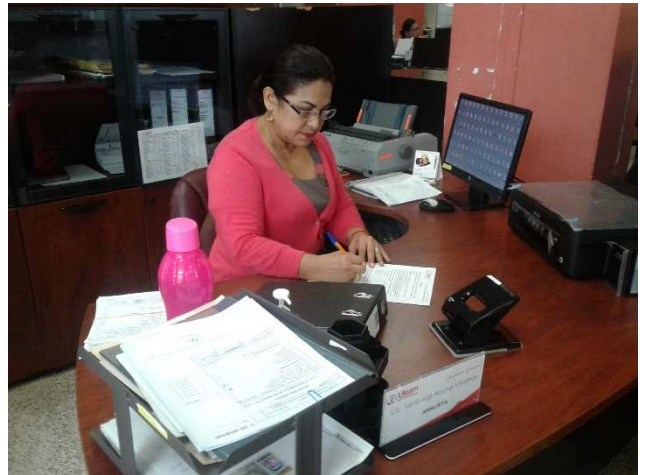
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5804/1/T-UCE-0013-Ab-033.pdf>

- Moyón, E. (2017). *El uso de las tecnologías de la información y comunicación (tic`s) en el sector comercial y su aporte al posicionamiento empresarial periodo enero-julio 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4476>
- Retana E. & Sánchez R. (2015). Acoso Cibernético: Validación en México del ORI-82. Recuperado de [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/actas_ip/2015/articulos_c/Acta_Inv_Psicol_2015_5\(3\)_2097_2111_Acoso_Cibernetico.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/actas_ip/2015/articulos_c/Acta_Inv_Psicol_2015_5(3)_2097_2111_Acoso_Cibernetico.pdf)
- Serrano, E. (2017). *El acoso cibernético y el principio de seguridad jurídica* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25994>
- Slusarczyk, M., Pozo, J., y Perurena, L. (2015). Estudio de aplicación de las tic en las pymes. *3C Empresa*, 4, 69–87. Recuperado de <https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/235>
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. N., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its natures and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376–385.
- Willard, N. (2007). Cyberbullying and cyberthreats; responding to the challenge of online social aggressions, threats and distress. USA Recuperado de <http://books.google.es/books?id=VyTdG2BTnl4C&printsec=frontcover&dq=cyberbullying&cd=5#v=onepage&q&f=false>

Web grafía

- Calderón, C. (2016). Las tecnologías de información y comunicación. Recuperado de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9pbmdlbnllcmllhX2luZHVzdHJpYWwvc2lzdGVtYXNfZGVfaW5mb3JtYWNPb25faW5kdXN0cmllhbC91bmlkYWRFMi8=#
- Aftab, P. (2011). Ciberacoso: información y consejos. Recuperado de <http://ciberacoso.net/ciberacoso-definicion/>
- Delitos informáticos o ciberdelitos. (2015). Recuperado de <http://www.policiaecuador.gob.ec/delitos-informaticos-o-ciberdelitos/>
- Universidad Internacional de Valencia (2018). Las TIC en las empresas, ventajas. Recuperado de <https://www.universidadviu.com/las-tic-las-empresas-ventajas-no-desperdiciar/>
- Otero, C. (2014). El acoso virtual no es un juego. Recuperado de <https://www.laprensa.com.ni/2014/08/26/reportajes-especiales/209172-el-acoso-virtual-no-es-un-juego>

ANEXOS



Encuesta dirigida al personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Encuesta

Nombre del proyecto: El uso de las tic's y el acoso cibernético en el personal administrativo. Caso: Departamento de Secretaría General de la ULEAM, en el año 2018.

Dirigida al: Personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí.

La siguiente encuesta tiene por objetivo, definir la incidencia del uso de las tic's en el acoso cibernético en el personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Instrucciones: Lea detenidamente el siguiente cuestionario y seleccione la respuesta que considere conveniente.

- 1. ¿Conoce usted que son las tecnologías de información y comunicación?**
 - a. Conozco mucho
 - b. Conozco poco
 - c. Desconozco
- 2. ¿Considera usted que las tecnologías de información y comunicación son relevantes en el trabajo?**
 - a. Muy relevantes
 - b. Poco relevantes
 - c. Nada relevantes
- 3. ¿Según su conocimiento, cuáles son las principales ventajas de las tecnologías de información y comunicación?**
 - a. Interactividad
 - b. Instantaneidad
 - c. Innovación
 - d. Otras

Especifique: _____

4. ¿Según su criterio, cuáles considera usted que son aspectos negativos de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito laboral?

- a. Distracciones
- b. Dispersión
- c. Plataformas cambian constantemente
- d. Envío de mensajes ofensivos
- e. Uso indebido de las redes sociales

5. ¿Conoce usted que es acoso cibernético?

- a. Conozco mucho,
- b. Conozco poco
- c. Desconozco

6. ¿Conoce usted víctimas del acoso cibernético?

- a. Conozco un caso.
- b. Conozco más de un caso.
- c. No conozco

7. ¿Considera usted importante que el personal administrativo debería capacitarse continuamente en?

- a. Uso de las Tecnologías de la información
- b. Acoso cibernético
- c. Otras

Especifique: _____

8. ¿Según su criterio, cuál sería una estrategia del uso de las tecnologías de información y comunicación que prevenga el acoso cibernético?

- a. Seminario
- b. Capacitación
- c. Taller

Gracias por su colaboración

Entrevista

Nombre del proyecto: El uso de las tic's y el acoso cibernético en el personal administrativo. Caso: Departamento de Secretaría General de la ULEAM, en el año 2018.

Entrevistado: Lic. Pedro Roca, Secretario General

Responsable: Angélica Delgado

Fecha: 11 de febrero de 2019

Contestar las siguientes preguntas:

1. ¿Conoce usted que son las tecnologías de información y comunicación?
2. ¿Conoce usted que es el acoso cibernético?
3. ¿Según su criterio, cuáles son las ventajas y desventajas del uso de las tecnologías de información y comunicación?
4. ¿Según su experiencia, considera que el uso de las tecnologías de información y comunicación son relevantes en el trabajo?
5. ¿Considera usted que sus colaboradores deberían recibir capacitaciones sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación?

Gracias por su colaboración