



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Proyecto de Investigación

TEMA:

“El Acoso Cibernético y el Clima Organizacional en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam-Manta año 2018”

Autora:

Sindy Karolina Macías Marcillo.


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

Manta, Ecuador

2018-2019

TEMA:

“El Acoso Cibernético y el Clima Organizacional en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam - Manta año 2018”

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página III de 60

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

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 Sistematización de Experiencias Prácticas cuyo tema es “El Acoso Cibernético y el Clima Organizacional en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico”, 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 trabajo de titulación 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 Sindy Karolina Macías Marcillo, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2018(2), 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, 06 marzo de 2019.

Lo certifico,

Lic. Verónica Chávez Zambrano, Mg
Docente Tutora

DEDICATORIA

“Yo soy la vid, vosotros los pámpanos; el que permanece en mí, y yo en él, este lleva mucho fruto; porque separados de mí nada podéis hacer”.

(Jn 15:4-5 Reina Valera 1960)

Dedico este trabajo de investigación a Dios en primer lugar por ser el autor dueño de mi vida y por permitirme llegar a la culminación esta etapa académica tan importante para mí, por haberme dado la capacidad, perseverancia e inteligencia hasta ahora, demostrándome su fidelidad y misericordia infinita en este proceso universitario. También, a mi madre porque siempre me apoyo desde mi etapa primaria hasta ahora, demostrándome su amor inmensurable y sacrificio constante por verme llegar a convertir en una gran profesional.

A mí misma, por todo el esfuerzo, perseverancia, paciencia y dedicación absoluta que demostré en cada etapa de mi carrera universitaria, hasta llegar a esta importante fase que contribuye a mi desarrollo personal y profesional.

Asimismo, a todas las personas que formaron y estuvieron en el transcurso del mismo, especialmente a mi familia y amigos más cercanos por apoyarme y motivarme en los más momentos difíciles.

Sindy Karolina Macías Marcillo.

RECONOCIMIENTO

Este trabajo de titulación fue posible gracias a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo (FAGEDESE) por su acogida en nuestra iniciación como estudiantes universitarios y en la formación como futuros profesionales.

Agradezco a la Dra. Magdalena Bermúdez, Decana de la FAGEDESE, por su apoyo y disposición brindada en el transcurso de la carrera; a la Lcda. Verónica Chávez, docente de la FAGEDESE, en su función de tutor en todo momento del proceso de titulación supo guiarme y direccionarme durante cada etapa del mismo.

Asimismo, un especial agradecimiento a los profesores Oswaldo Mero y Martha Zambrano por su ayuda, conocimientos y directrices que me brindaron para la culminación de este trabajo de investigación.

A mi madre, quien ha dado todo su esfuerzo, para que pueda culminar mi carrera con éxito, por apoyarme en todo el transcurso de la misma y sobre todo por confiar en mí.

De igual manera, agradecer a todas las personas, que fueron parte de este proceso académico de una u otra manera me inspiraron e hicieron de mí una persona mejor tanto en lo académico, humano y profesional; especialmente a mi Pastor Germán Santos que me apoyo antes y durante del inicio de mi carrera, con sus sabios consejos y su apoyo incondicional me motivaron a seguir adelante.

Sindy Karolina Macías Marcillo.

ÍNDICE

TEMA:	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO	V
ÍNDICE	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	6
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
FUNDAMENTOS LEGALES.....	8
FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS	12
FUNDAMENTOS TEÓRICOS	14
Acoso cibernético	14
Origen.....	14
Definición.....	14
Características.....	15
Tipos de Acoso cibernético.....	15
Vías para realizar el Acoso cibernético	17
Perfil del acosador cibernético.....	17
Consecuencias del Acoso cibernético en el área laboral	18
Impactos que genera el Acoso Cibernético	19
Clima organizacional	19
Definición.....	19
Importancia del Clima Organizacional	20
Componentes que intervienen en el Clima Organizacional	20
Las Relaciones interpersonales.....	20
Habilidades Comunicativas	21
Satisfacción laboral	21
Condiciones favorables	22

Regulación de Conflictos	22
Compromiso organizacional	23
Beneficios de un Clima Organizacional Positivo.....	23
Conciencia de las normas socioculturales cambiantes	24
Factores internos y externos que influyen en el Clima Organizacional	24
DISCUSIÓN	39
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	42
ANEXOS	45

RESUMEN

La temática considerada en esta investigación tuvo como objetivo principal analizar la afectación que tiene el acoso cibernético en el clima organizacional en el personal administrativo de vicerrectorado académico de la Uleam. El campo de la investigación se centró en el acoso cibernético y el objeto en el clima organizacional. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el análisis documental-bibliográfico y análisis descriptivo que permitieron fundamentar el problema planteado a través del criterio de algunos autores, mediante la revisión y selección de varias fuentes se comparó y amplió diferentes perspectivas sobre las variables de estudio. Asimismo, se describieron algunas temáticas referentes a este fenómeno que permitieron identificar cómo influye el acoso cibernético sobre una víctima dentro del ámbito laboral y sus efectos en el profesional. La población estuvo constituida por el personal administrativo de Vicerrectorado Académico, y la muestra la conformaron 16 trabajadores 1 administrativo. En cuanto, a las técnicas utilizadas para la recolección de datos estuvieron las encuestas que se aplicaron al personal administrativo y una entrevista que fue aplicada a la responsable del departamento de Vicerrectorado Académico. Dentro de los principales resultados se evidenció que la mayoría de los trabajadores tiene un alto nivel conocimiento acerca del acoso cibernético y en ello indicaron que las redes sociales son el medio mayormente utilizado para ejercer o recibir agresiones por parte de un acosador cibernético dentro del área laboral; otro factor que se logró identificar es que el uso excesivo de los medios electrónicos es evidente en el personal administrativo.

Palabras claves: acoso cibernético, clima organizacional, ámbito laboral, medios electrónicos, víctima, acosador cibernético.

ABSTRACT

The main objective of this research was the impact of cybernetic harassment on the organizational climate on the administrative staff of Uleam's Academic Vice-rector. The field of research focused on the cybernetic issue and the object in the organizational climate. Research and selection of several sources was compared and expanded perspectives on study variables. Also, some issues related to this phenomenon are described that allowed us to identify how to influence the cybernetic field within the workplace and its effects on the professional. The population was constituted by the administrative staff of the Academic Vice-rectorate, and the sample consisted of 16 administrative workers. As for the techniques used for the data collection, the answers were applied to the personal administration and an interview that was applied to the responsibility of the Academic Vice-Rector's office. Among the main results it was evident that most of the workers have a high level of knowledge about the cybernetic issue and in the sense of what refers to social networks. ; Another factor that allows you to identify the excessive use of electronic media is evident in the administrative staff.

Keywords: cyberbullying, organizational climate, labor shape, personal integrity, electronic media, victim, cyber stalker.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información que se utilizan a diario, permiten optimizar el tiempo, acortar largas distancias, compartir e interactuar en tiempo real, aportando de forma positiva al desarrollo de la humanidad; la integración de estas tecnologías en la comunicación y el acceso a ellas, a través del internet, han generado una transformación en la comunicación; mediante el ciberespacio. Sin embargo, su uso ha evidenciado el surgimiento de ciertas tendencias virtuales como el acoso cibernético.

Smith et al. (2008), conciben el acoso cibernético como "una conducta agresiva e intencional producida por uno o varias personas, que se repite de forma frecuente en el tiempo mediante el uso de dispositivos electrónicos sobre una víctima que no puede defenderse por sí misma fácilmente, por un individuo o grupo".

El acoso cibernético es una tendencia de violencia que se evidencia principalmente en la interacción virtual, mediante el uso de medios electrónicos, donde su frecuencia resulta ser repetitiva por parte de un individuo hacia otro ya sea de manera grupal o colectiva.

El surgimiento de esta tendencia virtual, ha abarcado otras esferas, como el ámbito laboral y el clima organizacional, aunque este problema ha sido abordado, en gran parte, como un tema juvenil, pues existen pocos datos, incluida la información sobre su frecuencia, en adultos. Según lo indica Escartín, (2016) pues a pesar de tres décadas de interés en el acoso en el lugar de trabajo como un problema potencialmente grave. Debido a que una víctima de acoso cibernético sufre muchas afectaciones en su rendimiento habitual dentro del área laboral.

En cuanto al clima organizacional, Hall, (1972) lo define “como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

En la actualidad, es necesario que las organizaciones se preocupen por conocer e investigar sobre el clima organizacional, debido a que, el comportamiento de los individuos en la organización muchas veces se ve afectado por el ambiente laboral que los rodea, así como a los objetivos del mismo.

Pues ,el clima organizacional ejerce una influencia directa en la conducta y el comportamiento de los distintos agentes que laboran en ella, por consiguiente determina la forma en que el trabajador percibe y realiza su trabajo, su rendimiento, su productividad y el grado de satisfacción que experimenta en la labor que desempeña Garza, (2010). Es decir, que este influye de manera directa en el comportamiento y rendimiento de un equipo laboral afectando los objetivos empresariales.

La importancia de esta investigación radica en analizar la afectación que tiene el Acoso Cibernético en el Clima Organizacional en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, debido al surgimiento de este fenómeno en el ámbito laboral, puesto que los trabajadores están expuestos o tienen posibilidades de sufrir de acoso cibernético y afectar su rendimiento habitual el entorno de su trabajo. Mediante este trabajo se pondrán generar conocimientos que ayuden a detectar y prevenir los efectos que produce el acoso cibernético, donde los beneficiarios serán todas aquellas personas que usan los medios electrónicos pudiendo ser víctimas directas de este fenómeno.

Dan Olweus, (1973) con un estudio sistemático realizado en Noruega, dio origen al estudio del fenómeno de bullying (acoso), que significa intimidación, maltrato entre compañeros o pares escolares; de este concepto se han derivado múltiples estudios e investigaciones a nivel mundial. En los últimos diez años, los investigadores en este campo han observado un rápido desplazamiento hacia otra forma de violencia llamada acoso cibernético; su

definición alude al uso de medios tecnológicos como internet y el teléfono celular para acosar, amenazar, desprestigiar, molestar o maltratar a la víctima.

Ciertamente, muchas de las agresiones cibernéticas son relacionales; es decir, buscan provocar un daño en el círculo de amistades de la víctima mediante la difusión de rumores y secretos, suplantación de la identidad o bien en la percepción de pertenencia a un grupo.

En países de América Latina, como Argentina, México y Colombia; el acoso cibernético se ha convertido en un hecho punible, lo que posibilita eventualmente condenar las conductas que tengan lugar cuando una persona se ponga en contacto por medios electrónicos que afectan su integridad emocional y física. Por tanto, se busca promover y fortalecer la prevención del acoso cibernético alrededor del mundo; debido a que el ciberacoso tiene como consecuencia extrema el suicidio de la víctima, pues las muertes de las víctimas han incrementado a nivel global.

Según lo encontrado en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, en el estudio de 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. En los últimos años en el Ecuador, se han registrado 866 denuncias referentes al acoso cibernético, esta cifra tuvo un incremento de 3.200 denuncias, en los siguientes años las autoridades se alertaron y prepararon nuevas estrategias para poder minimizarlo. Para ello en el 2012, se creó la unidad de crimen cibernético, en el 2013, se contabilizaron 433 denuncias en los primeros cinco meses; en el 2014, hubo 167 registradas en el mismo periodo. En 2015 y 2016, se elevaron a 2988 las denuncias de acoso cibernético, de todo ello hay que considerar que no se puede saber el número exacto de víctimas que no han denunciado estos casos a la fiscalía en sus respectivas provincias.

A pesar de estas estadísticas que existen referentes al acoso cibernético, 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.

Según, la problemática determinada y examinada en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico, se considera que el acoso cibernético y el clima organizacional precisan ser investigados para identificar los factores que dificultan el desempeño y la productividad de los trabajadores.

Por tanto, el problema de investigación es ¿De qué manera el acoso cibernético afecta el clima organizacional en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico?

En base al problema planteado en esta investigación se determina que el campo es el acoso cibernético y el objeto el clima organizacional; asimismo se plantea como objetivo general: analizar el Acoso Cibernético y su afectación en el Clima Organizacional en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam. Para el cumplimiento del objetivo general, se identificó cuatro objetivos específicos:

- Definir teóricamente las variables el Acoso Cibernético y el Clima Organizacional.
- Determinar los conocimientos teóricos-prácticos que posee el personal administrativo acerca del acoso cibernético.
- Identificar las vías que se utilizan para realizar el Acoso Cibernético.

Esta investigación contó con el aval de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, así como la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, el tutor guía, y el apoyo del personal administrativo de Vicerrectorado Académico que hizo posible la ejecución de esta investigación. Además, de los recursos materiales, tecnológicos, financieros y bibliográficos necesarios.

Este trabajo se desarrolló bajo la modalidad investigación documental, bibliográfica y descriptiva porque se compilo toda la información necesaria a través de libros, folletos, ensayos y artículos científicos sobre el acoso cibernético y el clima organizacional; además de profundizar, caracterizar, detallar y comparar cada uno de los factores que intervienen en las variables de estudio.

La construcción del marco teórico se realizará con información y con el criterio de algunos autores y sus distintos puntos de vista aportarán en el desarrollo de la investigación.

El método que se utilizará para obtener la información sobre las variables será el método cualitativo, debido a que, el número de la muestra es reducido, pues la población a estudiar está constituida por 16 miembros que conforman Vicerrectorado Académico. Para la recolección de datos, se utilizaron las fuentes primarias una encuesta y una entrevista que fueron aplicadas al personal administrativo de Vicerrectorado Académico. Entre los principales resultados se encontró que la mayoría del personal administrativo tiene un alto conocimiento acerca de esta temática; no obstante, se evidencia el uso excesivo de los medios electrónicos.

Este trabajo está estructurado de la siguiente manera: en el primer capítulo se evidencia la contextualización detallada del problema planteado, tanto a nivel macro, meso y micro, además se presentará la fundamentación legal y filosófica. En el segundo capítulo se presentan los resultados del estudio de diagnóstico y su respectivo análisis y en base a los resultados se determina la discusión, luego se presentan las conclusiones y recomendaciones.

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Este contenido servirá como apoyo de conocimiento sobre las variables de estudio, en él se sustenta a través de varias fuentes los antecedentes de la investigación. Después de una extensa revisión, se encontraron tesis referentes al acoso cibernético y el clima organizacional en los repositorios de varias universidades. Entre éstas destacan las siguientes:

Elizabeth Serrano, en su trabajo de tesis con el tema: “El Acoso Cibernético y El Principio de Seguridad Jurídica” en la ciudad de Ambato, encontrado en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, año 2017, llegó a las siguientes conclusiones:

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

Además, manifiesta que:

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 estas figuras legales no protegen convenientemente los bienes jurídicos afectados.

Al igual que, la autora Alejandra Zamora, en su trabajo de investigación: Las Opiniones Personales en las Redes Sociales generan el Ciberacoso en el Distrito Metropolitano de Quito en el repositorio de la Universidad Central del Ecuador, año 2015 concluyó lo siguiente: “Se concreta un patrón de acoso reiterado a la misma víctima través de las redes sociales igual que ocurre en el mundo real. A la vez, que solo en la legislación mexicana se encuentra debidamente regulado el ciberacoso frente a las redes sociales”.

Del mismo modo, el autor Esteban Montesdeoca, en su trabajo de titulación “Cyberbullying: tecnologías al servicio del acoso” en el repositorio de la Universidad Central del Ecuador, año 2012, señala que:

El Acoso cibernético o acoso cibernético se expresa como una manifestación de violencia vinculada al bullying tradicional considerando varios elementos como son el ambiente escolar, el agresor o la víctima. Sin embargo el Acoso cibernético tendrá características específicas entre las que destacan notablemente la posibilidad de anonimato del agresor, el tipo de violencia ejercida que será mayoritariamente dada en forma de contenidos de texto y fotos a través de portales web o vía celular.

En cuanto al Clima organizacional, Lic. Luz Viridiana Williams Rodríguez en su trabajo de investigación titulado: “Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública” encontrado en el repositorio de la Universidad Autónoma de Nuevo León División de Estudios de Posgrado de Psicología, indica que:

“el clima organizacional es entendido como un reflejo claro de la vida interna de una empresa u organización, es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales así como de la percepción que los empleados tienen referente a estas. Donde puede ser modificado para mejorar o empeorar en base situaciones clave tales como el ingreso de nuevo personal, nueva dirección, nueva tecnología, nuevos procedimientos o por conflictos no resueltos; así mismo, puede contar con cierta estabilidad si los cambios se hacen de manera gradual y bien planificada”.

Dentro de la revisión documental realizada en este trabajo se encontraron como antecedentes algunas normativas del ciberacoso aplicadas en otros países. Según Panizo, (2010) en su artículo web titulado El Ciberacoso con Intención Sexual y el Child Grooming, hace referencia a los países que han tipificado o reformado sus legislaciones e incluir esta conducta dentro de las mismas entre las que destacan países latinoamericanos como: Colombia, Chile, Argentina y México.

En Colombia, el acoso cibernético aumenta más a menudo, pues los estudios indican que hasta marzo del 2014, a través de encuestas aplicadas se habían producido 6.898 denuncias de acoso cibernético. En marzo en el año 2013 entró en vigencia la Ley 1620, cuyo objetivo principal, fue prevenir la mitigación del Acoso cibernético fomentando y fortaleciendo la convivencia entre adolescentes.

Asimismo, en Chile en el año 2011 la ley No 20.526 reguló una sanción para el acoso sexual de menores, pornografía infantil virtual y posesión de material pornográfico infantil. Se puede evidenciar claramente que aquí tampoco se encuentra tipificado como tal el acoso cibernético.

En cierta forma, este régimen legal guarda cierta similitud con el cuerpo legal ecuatoriano ya que en ambas existen vacíos legales que deberían ser cubiertos.

Por otro lado, en Argentina, La ley 26904 de 2013, en su artículo 131 establece: “Será penado con seis meses a cuatro años el que por medio de comunicaciones electrónicas telecomunicaciones o cualquier otra tecnología de transmisión de datos contactarse con una persona menor de edad con el propósito de cometer cualquier delito contra la integridad sexual por medios informáticos, por lo que hace referencia únicamente a menores de edad”.

Por otra parte, en México en el año 2012 una reforma en la ciudad de Nuevo León, añadió a su Código Penal el acoso cibernético, estableciendo una pena de cinco años de prisión, a quien cometiera acoso cibernético, y si fuere la víctima una menor de edad se le añadirá una multa de cien a mil dólares.

FUNDAMENTOS LEGALES

Los fundamentos legales del trabajo de investigación están amparados bajo los siguientes artículos y normativas.

Código Orgánico Integral Penal del Ecuador

El Código Orgánico Integral Penal, publicado en el Registro Oficial Suplemento 180, el 10 de febrero 2014, tipifica los delitos relacionados al ciberacoso, entre ellos están los delitos contra la integridad personal; delitos contra el derecho a la igualdad, delitos contra el derecho a la intimidad personal y familiar, delitos contra el derecho al honor y buen nombre, delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar (la denominada violencia cibernética) y delitos contra el derecho a la identidad. Este cuerpo legal señala expresamente:

Art. 154.-Intimidación.-La persona que amenace o intimide a otra con causar un daño que constituya delito a ella, a su familia, a personas con las que esté íntimamente vinculada, siempre que, por antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

Art. 176.-Discriminación.-La persona que salvo los casos previstos como políticas de acción afirmativa propague practique o incite a toda distinción, restricción, exclusión o preferencia en razón de nacionalidad, etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, condición socioeconómica, condición migratoria, discapacidad o estado de salud con el objetivo de anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos en condiciones de igualdad.

178.- Violación a la intimidad.- La persona que, sin contar con el consentimiento o 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.

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.

Art. 179.-Revelación de secreto.-La persona que teniendo conocimiento por razón de su estado u oficio, empleo, profesión o arte, de un secreto cuya divulgación pueda causar daño a otra persona y lo revele.

Art. 182.-Calumnia.-La persona que, por cualquier medio, realice una falsa imputación de un delito en contra de otra. No constituyen calumnia los pronunciamientos vertidos ante autoridades, jueces y tribunales, cuando las imputaciones se hubieren hecho en razón de la defensa de la causa.

El COIP establece que el daño puede ser leve, moderado o grave, y determina sanciones con pena privativa de libertad desde 30 a 60 días, de seis meses a un año y, la última, de uno a tres años.

Art. 212.-Suplantación de identidad.-La persona que de cualquier forma suplante la identidad de otra para obtener un beneficio para sí o para un tercero, en perjuicio de una persona.

Art. 230.-Interceptación ilegal de datos.-Será sancionada... 1. La persona que sin orden judicial previa, en provecho propio o de un tercero, intercepte, escuche, desvíe, grabe u observe, en cualquier forma un dato informático en su origen, destino o en el interior de un sistema informático, una señal o una transmisión de datos o señales con la finalidad de obtener información registrada o disponible.

También se establece una contravención de cuarta clase en el **Art. 396** para la persona que, por cualquier medio, profiera expresiones en descrédito o deshonra en contra de otra. Estos delitos sin duda pueden causar un deterioro en la armonía psíquica, emocional, afectiva o bien en su reputación y / o en su buen nombre, su autoestima o su heteroestima (la aceptación que una persona percibe de otros).

Lo que significa que los bienes más lesionados en el ciberacoso son en principio el honor y el buen nombre, pero el camino para llegar a su violación se vale muchas veces de la suplantación de identidad con la creación de falsos perfiles en redes sociales, acceso de contraseñas a través de la interceptación ilegal de datos del usuario, y la publicación de contenidos digitales que en ocasiones la víctima participa (videos íntimos), actividades encaminadas al cometimiento del delito

Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

La Ley Orgánica de Servicio Público publicada en la Ley de Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010 y en estado vigente establece en los siguientes capítulos sanciones relacionadas al ciberacoso:

Capítulo 2 del Nepotismo, Inhabilidades y Prohibiciones

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.

Capítulo 5 Cesación de Funciones

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

(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; y o) Las demás que establezca la Ley.

FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS

En una aproximación a la definición de bullying, se expone lo propuesto por el mismo Olweus, quien lo consideraba como el "comportamiento negativo, repetitivo e intencional de una o más personas dirigido contra una persona que tiene dificultad en defenderse", siendo la relación asimétrica entre pares un componente elemental para la comprensión del mismo. El término de acción negativa es usado por este autor como la acción de "forma intencionada, que causa daño, hiera o incomoda a otra persona". Estas acciones negativas pueden ser de tres tipos: de palabra, por contacto físico e inclusive sin el uso de palabras ni contacto físico.

Para que exista bullying, necesariamente debe existir una relación de desequilibrio en donde se identifique a la víctima en su incapacidad para defenderse o solicitar ayuda y la condición de vulnerabilidad ya sea física, psicológica y/o social. Una vez establecida la relación de poder, la interacción estará mediada por la dominación de uno sobre otro que se expresa con diferentes maneras de agresión como la violencia, la intimidación y el acoso dentro del ámbito escolar.

Así mismo, este autor diferencia el acoso directo caracterizado por ataques abiertos hacia la víctima, del acoso indirecto, expresado por exclusión y aislamiento. En 1973, Dan Olweus con un estudio sistemático realizado en Noruega, dio origen al estudio del fenómeno de bullying (acoso), término anglosajón que significa acoso, intimidación, maltrato entre compañeros o pares escolares; de este concepto se han derivado múltiples estudios e investigaciones a nivel mundial.

En los últimos diez años, los investigadores en este campo han observado un rápido desplazamiento hacia otra forma de violencia llamada cyberbullying; su definición alude al uso de medios tecnológicos como internet y el teléfono celular para acosar, amenazar, desprestigiar, molestar o maltratar a la víctima; en este sentido, Smith et. al. (2008) definen el cyberbullying como "una agresión intencional de un grupo o un individuo, usando formas electrónicas de

contacto, repetidas veces, hacia una víctima que no puede defenderse fácilmente por sí misma”.

Es importante establecer que el bullying comparte algunas de las características y analogías con el cyberbullying, ya que, en ambos casos se desarrolla de manera intencionada; existe una relación asimétrica de control y poder sobre el otro; es repetitivo y va dirigido a una o varias víctimas.

En esta perspectiva, el cyberbullying comparte las tres características definitorias del bullying tradicional: intencionalidad, repetición y desequilibrio de poder; además, por su naturaleza digital, incluye otras nuevas como el anonimato del agresor, quien puede ocultar su identidad, con la añadidura de que los dispositivos digitales reproducen la agresión en cada reenvío.

En cuanto, al Clima Organizacional, muy probablemente fueron los estudios de Mayo (1927) los primeros en poner en manifiesto la dimensión subjetiva de variables de percepción como lo son las condiciones laborales, el sentimiento de pertenencia y satisfacción dentro de un grupo, los intereses y actitudes colectivas, el perfil de quienes ejercen algún tipo de autoridad y la suma importancia de los grupos informales, como factores que entre otros construyen la atmosfera, ambiente o bien “el clima laboral”.

Mayo, (1945) concluía que hay una gran relación entre la conducta y los sentimientos, y que el grupo (su influencia) afecta el comportamiento individual de una manera significativa; de la misma forma habla sobre las normas del grupo y del cómo es que estas establecen la productividad individual del trabajador, en contraste al hablar sobre compensaciones económicas, menciona que es un factor con menor importancia en cuanto a la determinación de la productividad.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Acoso cibernético

Origen

Este término se crea a partir de la fusión del vocablo ciber-del anglicismo cyber, de cybernetic 'cibernético', palabra relacionada con las redes informáticas, y de acosar, que es el acto de perseguir, sin darle tregua ni reposo, a una persona. También tiene el significado de atosigar de forma insistente a alguien con molestias o requerimientos. (Diccionario de la Lengua Española, 2015).

Y como su origen es anglosajón, el ciberacoso también es conocido como cyberstalking o harrassment. El stalking deriva del inglés stalk que significa acechar y harrassment que significa acoso.

Oxford define al acoso cibernético como: El uso repetido de comunicaciones electrónicas para acosar o asustar a alguien, por ejemplo, mediante el envío de mensajes amenazantes. (Oxford Dictionaries, 2015)

En el sentido de las relaciones humanas, el término “acoso cibernético” fue acuñado por primera vez por el profesor canadiense Belsey, (2005) en su opinión, se conoce a esta manifestación:

Como el uso de algunas tecnologías de la información y la comunicación como el correo electrónico, los mensajes de teléfono móvil, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio, de un individuo o un grupo, que deliberadamente, y de forma repetitiva y hostil, pretende dañar a otro. (Mencionado por Petit, 2014, pág. 127)

Definición

El acoso electrónico o cibernético o crueldad social en línea se define como “el acoso a través de la difusión maliciosa de información en la red, en mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos, en páginas web, blogs, salas de chat, etc. Puede ser información en texto, fotografías o imágenes modificadas o editadas. Todo a través de una computadora o teléfono móvil”. (Jowalski, Limber, & Agatston P, 2010).

Otro criterio dado por la Doctora Aftab (2011), en su guía Práctica sobre el Cyberbullying, define al acoso cibernético como: “Amenazas, hostigamiento, humillación u otro tipo de molestias realizados de una persona otra por medio de las tecnologías de comunicación, es decir: Internet, telefonía móvil, videos online, etc.”

Asimismo, Belsey, (2005) manifiesta que el acoso cibernético: Implica utilizar información y comunicación tecnológica tal como email, teléfono, móvil, sitios web, foros, mensajes de texto inmediatos como SMS, difamatorios, así como apoyar deliberadamente y repetitivamente, el comportamiento hostil por parte del individuo o grupo, con la finalidad de dañar a otro.

Con respecto a las definiciones de estos autores, el acoso cibernético no es más que el empleo de la tecnología para agredir o humillar a un individuo utilizando información específica del mismo para desprestigiar su imagen e integridad personal.

Características

Según Solano, (2006) se debe tomar en cuenta las siguientes características del acoso cibernético debe ser por medio de las TIC'S.

- Son muy pocas las denuncias que se han realizado debido a la ausencia de norma por parte del derecho.
- Su comprobación es muy difícil.
- No es necesaria la presencia física para la consumación de este acto.
- Tiene poca supervisión.
- Desamparo legal de estas formas de acoso.
- Genera el desamparo hacia la víctima de su derecho a la privacidad, desamparo legal y la vulneración a la seguridad jurídica, trayendo consigo desprotección.
- Pueden existir más de un solo acosador cibernético.
- La víctima se encuentra desprotegida las 24 horas del día.

Tipos de Acoso cibernético

Insulto electrónico.- Es el intercambio breve y acalorado entre dos o más personas con alguna de las tecnologías ya mencionadas. Éstos pueden ser privados, pero cuando se hacen en salas de chat o públicos se convierten en discusiones acaloradas. Parece haber equilibrio de fuerzas pero uno de los dos contrincantes puede encender el calor de la discusión con ofensas cada vez más intensas.

Hostigamiento.- Es la acción en la cual con palabras, conductas o actos reiterados contra una persona se le molesta buscando generar una alteración emocional. Este hostigamiento puede ser a través de mensajes de texto, correos, mensajes instantáneos o en un chat público o privado.

Denigración.- Es el envío de información despectiva y falsa respecto a otra persona. Esta información puede ser colgada en una página, blog, mensajes o correos electrónicos. Puede ser información escrita pero también imágenes con o sin alteración digital o videos.

Suplantación.- Es la oportunidad del acosador de hacerse pasar por el acosado, utilizando las claves de acceso de la víctima para hacer uso de su cuenta de correo o de su identidad de red social, con la finalidad de enviar información negativa, maliciosa, ofensiva, y al hacerse pasar por la víctima, las personas que lean sus ofensas se disgustarán con él. Otra opción es que al suplantarlo puede cambiar su perfil personal en las redes sociales, modificando su identidad y también enviando correos maliciosos a otras personas, ocasionándole problemas con sus amigos o contactos.

Desvelamiento y sonsacamiento.- Es la revelación de información comprometedor, que en su sano juicio no habría revelado a nadie; puede ser un texto, una fotografía o un mensaje instantáneo. El otro concepto es engañar a alguien para que revele información personal luego difundirla maliciosamente.

Exclusión y ostracismo.- Es el hecho de hacer a un lado a una persona del grupo de amigos o círculo de amigos, lo cual ocasiona una sensación de exclusión o muerte social. El ostracismo es el no responder los correos o no responderlos con prontitud, lo que da la sensación de abandono o menosprecio. Estas acciones ocasionan disminución de su autoestima.

Ciberpersecución.- Significa el uso de comunicaciones electrónicas en forma reiterada para perseguir a otra persona, con mensajes reiterados hostigadores y amenazadores.

Paliza feliz.- Es una situación en la cual un grupo de jóvenes graban electrónicamente a otros en el momento de hostigar, dar un golpe, o haciendo una travesura a otra persona y subiendo posteriormente la información a la red.

Vías para realizar el Acoso cibernético

Entre las vías o medios más comunes utilizados para realizar acoso cibernético constan: el correo electrónico, el uso de telefonía celular, la mensajería instantánea, el desprestigio en la red, la suplantación de identidad, el sexting y la difusión de información no consentida a través de las redes sociales. Más allá de cualquiera que fuere la vía para realizar este delito cibernético, cabe resaltar que todos tienen el mismo propósito que es causar desprestigio a la persona o víctima el maltrato a otro individuo mediante: amenazas, intimidaciones, chantajes, extorsiones, e insultos que atentan contra la integridad, identidad y vida de las personas, es decir no importa el medio electrónico sino el fin o el uso que le da el agresor.

Por ello, el alcance de las agresiones que se realizan a través de los medios electrónicos es imparable y produce un efecto devastador en la víctima que es consciente de la humillación recibida y al mismo tiempo se siente impotente al no poder controlar la situación. (Ortega, R. et al, 2000).

De acuerdo, a estos autores el alcance de las agresiones hace que la víctima se sienta intimidada y humillada por las constantes amenazas, pues este fenómeno se caracteriza por ser repetitivo o violento, además en ocasiones esto hace que la misma acceda a sus peticiones, por temor al no poder controlar la situación debido a que se sale de sus manos.

Perfil del acosador cibernético

El acosador cibernético es aquel que mediante la utilización de medios electrónicos, ejecute actos vejatorios provocando daños perjudiciales a las personas que hacen uso de los medios electrónicos.

Según Masías, (2009) los signos que presentan estas personas son:

- Actúan en el anonimato.
- Envío de mensajes con contenido difamatorio hacia la víctima para manipularlos.

- Intención de causar daño.
- Poseen habilidades para el manejo de estos medios.
- Repetición perpetua de publicar fotos, videos con información privada de las víctimas, mensajes de texto con el fin de desprestigiarlo.

Con respecto, al perfil del acosador cibernético, la facilidad virtual que existe en cuanto al uso de los medios electrónicos o plataformas virtuales, le da el poder para seguir creando virtualmente múltiples identidades falsas, de este modo puede manipular y acosar a varias personas a la vez. Pues, este fenómeno se caracteriza por ser una forma de acoso anónimo donde el agresor nunca le muestra su verdadera identidad a su víctima.

Consecuencias del Acoso cibernético en el área 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” Snyman y Loh, (2015).

Las consecuencias del acoso cibernético 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 victimas 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”. En este sentido, 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.

Impactos que genera el Acoso Cibernético

Entre los impactos que genera el acoso cibernético dentro del área de trabajo resaltan los efectos en la salud física y mental, efectos sobre el trabajo y los efectos en la vida social. En cuanto a la salud física este provoca estrés laboral baja responsabilidad, cansancio e ineficacia laboral en los trabajadores.

En aspectos como la salud mental, este causa depresión, ansiedad y dolores de cabeza y por último, en los efectos en la vida social, genera malas relaciones interpersonales, aislamiento y baja autoestima. Todo esto genera problemas no solo en el clima organizacional; sino que también, afecta la adaptación de los trabajadores en el área laboral.

Pues les resulta caótico y frustrante desde recibir anuncios constantes por internet al abrir su correo en el trabajo, hasta ser víctimas potenciales de ataques, humillaciones o propagación de rumores, lo que dificulta su desempeño laboral y personal dentro y fuera del ámbito laboral.

Clima organizacional

Definición

“El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado” Hall, (1972).

Es decir, que el clima organizacional es la percepción que tiene un empleado acerca del entorno laboral que lo rodea, donde este influye tanto en su conducta, comportamiento y desempeño laboral.

Por su parte, Litwin y Stringer, (1968) Consideran que el clima organizacional concierne a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

En otro aspecto, Campbell, (1970) considera que el Clima Organizacional “es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en el perfil del comportamiento”

Concordando con estos autores, el clima organizacional es un cúmulo de percepciones sobre las normas, cultura, valores, actitudes y aptitudes que tienen los trabajadores con respecto en el área laboral en la que trabajan en donde se refleja su conducta. Por ende, cada organización posee un clima laboral diferente.

Importancia del Clima Organizacional

Soberanes y De la Fuente (2009) señalan que el éxito de toda organización depende del grado de cómo los empleados perciban el clima organizacional, si los integrantes de la empresa consideran un entorno laboral positivo o negativo, esta percepción va a influir de manera directa en el compromiso que haya con la institución.

Estos autores manifiestan que es vital que toda organización cuente con un clima organizacional óptimo, pues este aporta de manera significativa a toda la empresa en general; mejorando sus procesos de atención a sus usuarios o clientes y a la calidad de la prestación de sus servicios. Permitiéndoles, de tal manera ser capaces de realizar sus actividades laborales de manera eficiente de acuerdo a los requerimientos de los usuarios o sus altos directivos.

De ahí la relevancia e influencia que tiene en el comportamiento de los trabajadores, debido a que el ambiente laboral que un trabajador percibe determina su conducta y desempeño laboral, por ende el espacio físico o ambiente donde se maneje debe ser agradable y motivador.

Componentes que intervienen en el Clima Organizacional

Las Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo,

directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral (Martínez et al., 2010). Cuando el ambiente de trabajo es adecuado, el personal se siente cómodo, ello repercute en la persona como en su actividad y, obviamente, en la forma cómo se relaciona con los demás.

Para la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y tener dominio del estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto hacia los demás.

Habilidades Comunicativas

Las Habilidades Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través de su desarrollo, nos volvemos competentes comunicativamente. Universidad Nacional de Colombia, (1990).

Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo, es la actitud general de la persona hacia el trabajo que desempeña; se relaciona con varios aspectos como la interacción con los colegas, directivos, el cumplimiento de políticas organizacionales, estándares de desempeño, etcétera (Amorós, 2007, p.73).

Según Gonzáles (2006, p.117), la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un trabajador hacia la tarea asignada en la organización, definida por las características del puesto de trabajo y las actitudes que tiene el personal hacia la función que desempeña. Entonces, la satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional. Este incluye aquellos aspectos que existen en el ambiente laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que se desenvuelve. Para poder favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado, se debe tener en cuenta una serie de factores... El clima organizacional puede estar relacionado a su vez, con diversos aspectos positivos de la institución u organización como autoestima, participación, etc. o con aspectos negativos de la misma como estrés, agotamiento, entre otros...

Con respecto a estas definiciones, la satisfacción laboral es la actitud que tiene un trabajador en su área de trabajo de acuerdo a la compatibilidad que exista entre sus compañeros y el puesto o cargo que este desempeñe, así como la relación que tenga con todos los miembros de su trabajo, por tanto, el clima organizacional está relacionado a este.

Condiciones favorables

Existe una serie de factores que influye en la satisfacción laboral, como:

- Buena disposición del trabajador.
- Adecuada definición del puesto de trabajo.
- Libertad para el personal, en cuanto al desarrollo de sus tareas y en la aplicación de diversos métodos de trabajo.
- Oportunidad de formación para el sujeto, respecto a su puesto de trabajo.
- Solución oportuna de los conflictos.
- Grado de influencia de los demás compañeros de la organización, en cuanto al desarrollo de su trabajo.

Todas estas condiciones, facilitan un óptimo desempeño laboral por parte de los trabajadores, así lo afirma Baguer, (2009) en donde manifiesta que “es conveniente que en una organización existan condiciones favorables para que los trabajadores se desempeñen en forma eficiente”.

Regulación de Conflictos

La regulación de conflictos es la capacidad para negociar y resolver diferencias y contradicciones que surgen en el ambiente laboral Acosta, (2011). Esta habilidad directiva puede poseerla cualquier otro trabajador de una institución educativa para resolver y negociar desacuerdos. Puesto que el conflicto es un aspecto inevitable en el entorno laboral, es algo normal que pueda surgir en el trabajo como en la vida en cualquier contexto, marcado por intereses particulares o por las limitaciones del entorno con demandas crecientes.

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el grado en que un personal se identifica con la institución donde labora, con sus objetivos y metas (Amorós, 2007). La aspiración y anhelo del personal es quedarse como integrante de la institución donde labora.

El compromiso organizacional es la lealtad e identificación que tiene un individuo con su trabajo y con la política de la organización Gadow, (2010). Es decir, este se manifiesta en las actitudes de fuerte convicción y aceptación que tiene un individuo acerca de los valores y objetivos de la institución, identificándose con las actividades que este desempeña, la misión y visión de la misma.

Además, el compromiso organizacional se relaciona con el compromiso laboral, es decir el grado de compromiso que desarrolla una persona para con la institución en la cual labora Amorós, (2007). El trabajador comprometido se identifica con las funciones que desempeña, le interesa lo que realiza, participa activamente en todas las actividades programadas y valora su trabajo. Por lo general demuestran en sus actitudes la responsabilidad, identidad, compromiso y respeto a los demás.

Beneficios de un Clima Organizacional Positivo

Retroalimentación

Eso se refiere al aprendizaje de nuevos datos acerca de uno mismo, de los demás, de los procesos de grupo o de la dinámica organizacional-datos que antes la persona no tomaba en cuenta en una forma activa.

La retroalimentación se refiere a las actividades y los procesos que reflejan una imagen objetiva del mundo real, la conciencia de esa nueva información puede ser conducente al cambio si la retroalimentación no es amenazadora. La retroalimentación es prominente en intervenciones como consultoría de procesos, reflejo de la organización, capacitación en sensibilidad, orientación y consejo, y retroalimentación de encuestas.

Conciencia de las normas socioculturales cambiantes

A menudo las personas modifican su conducta, actitudes, valores, etcétera, cuando se percatan de los cambios en las normas que están ayudando a determinar su conducta. Por consiguiente, la conciencia de la nueva norma tiene un potencial de cambio, porque el individuo ajustará su conducta para alinearla con las nuevas normas.

Aquí se supone que la conciencia de que "éste es el nuevo juego de pelota", o de que "ahora estamos jugando con una nueva serie de reglas", es una causa de cambio en la conducta individual. Además, la conciencia de las normas disfuncionales actuales puede servir como un incentivo para el cambio. Cuando las personas ven una discrepancia entre los resultados que están produciendo sus normas actuales y los resultados deseados, esto puede conducir al cambio.

Este mecanismo causal probablemente está operando en la formación de equipos y en las actividades intergrupo de formación de equipos, en el análisis de la cultura y en los programas de sistemas socio-técnicos.

Energía y optimismo creciente

Esto se refiere a las actividades que proporcionan energía a las personas y las motivan por medio de visiones de nuevas posibilidades o de nuevos futuros deseados. El futuro debe ser deseable, de mérito y alcanzable. La energía y el optimismo crecientes a menudo son los resultados directos de intervenciones tales como la indagación apreciativa, la visión, "reunir a todo el sistema en la habitación", los programas de calidad de vida en el trabajo, las conferencias de búsqueda futura, los programas de calidad, los equipos auto dirigido, etcétera.

Factores internos y externos que influyen en el Clima Organizacional

El comportamiento del empleado, es el resultado de factores que influyen en las formas en que los empleados responden a su trabajo, liderazgo y clientes. Identificar dichos factores internos y externos que afectan su comportamiento puede ayudar a la empresa a comprender por qué los empleados están comprometidos y motivados.

Los factores internos incluyen el liderazgo, la estructura organizacional y la cultura corporativa. Los externos, la vida familiar y otras relaciones comerciales.

El liderazgo juega un papel clave para establecer el buen funcionamiento de una organización. Pues la única cualidad que influye en el comportamiento de los empleados de manera positiva es la confianza en el liderazgo.

Cuando los empleados perciben al liderazgo como confiable, íntegro y honorable, los motiva a ser más productivos. El resto de la organización será un reflejo de lo que es el liderazgo.

Dentro de los factores internos constan la cultura corporativa y la estructura organizacional, donde las normas intangibles de una organización constituyen su cultura corporativa. Por ejemplo, un servicio amable, un ambiente acogedor y flexibilidad en las horas que un empleado puede trabajar. Con respecto, a la estructura organizacional la Universidad de Lamar, (2016) define la estructura organizativa como “el sistema formal de tareas y relaciones jerárquicas que controla, coordina y motiva a los empleados para que cooperen para alcanzar las metas de una organización.”

Esto incluye políticas de organización, procedimientos y expectativas. Una estructura organizacional saludable permitirá a los empleados ser más eficientes, mientras que una estructura poco saludable puede evitar que sus empleados alcancen su potencial. En cuanto, a los factores externos están constituidos por la Vida Familiar y Relaciones Comerciales; donde la vida familiar de los empleados puede tener un impacto directo en su comportamiento. Si hay un conflicto en la vida familiar, puede afectar la conducta del empleado en el trabajo. Este puede responder negativamente a la crítica en el trabajo y a la interacción con el liderazgo.

En cambio, las relaciones de negocios impactan en el comportamiento de los empleados. Por ejemplo, si una empresa tiene una asociación con otra y el otro negocio tiene altas expectativas, los empleados pueden responder en su rendimiento debido a tales expectativas.

RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO

Encuesta realiza al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, con el tema: El Acoso Cibernético y el Clima Organizacional.

1. ¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca del acoso cibernético?

Nivel de conocimiento acerca del Acoso Cibernético.

TABLA No.1

ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
ALTO	7	44%
MEDIO	6	37%
BAJO	2	13%
NADA	1	6%
ENCUESTADOS	16	100%

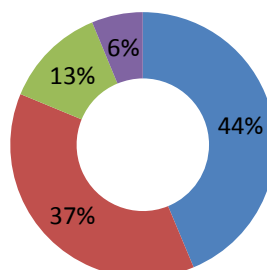
Autoría: Sindy Macías.

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Nivel de conocimiento acerca del Acoso Cibernético.

Gráfico No. 1

■ ALTO ■ MEDIO ■ BAJO ■ NADA



Autoría: Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Nivel de conocimiento acerca del Acoso Cibernético.

Análisis e interpretación de resultados: la encuesta aplicada al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, revela que la mayoría de los trabajadores posee un alto nivel de conocimiento acerca del acoso cibernético, sin embargo al considerar los siguientes niveles los resultados denotan que el desconocimiento acerca de este fenómeno sobrepasa en cierto modo al mayor nivel, pues no todo el personal administrativo tiene noción acerca de esta tendencia virtual. Aunque es evidente que la mayoría de los encuestados tengan un mayor conocimiento sobre el acoso cibernético, debido a que es una problemática actual que se realiza a través de equipos electrónicos, por ende, cualquier persona puede llegar a ser víctima del mismo.

2. ¿Con que frecuencia utiliza los medios electrónicos como: computadoras, teléfonos móviles, tablets con acceso a internet?

Frecuencia de la utilización de los equipos electrónicos.

TABLA No.2

ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
CON MUCHA FRECUENCIA	11	69%
CON MENOR FRECUENCIA	4	25%
CON POCA FRECUENCIA	1	6%
ENCUESTADOS	16	100%

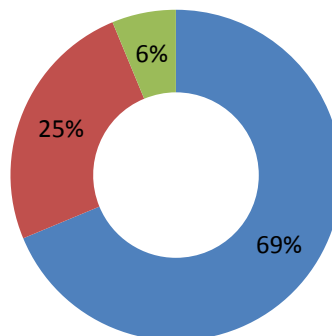
Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Frecuencia de la utilización de los equipos electrónicos

Gráfico No.2

■ CON MUCHA FRECUENCIA ■ CON MENOR FRECUENCIA ■ CON POCA FRECUENCIA



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Frecuencia de la utilización de los equipos electrónicos

Análisis e interpretación de resultados: la encuesta aplicada al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, revela que la mayoría de los trabajadores utiliza con frecuencia los equipos electrónicos, ya que a través su uso realizan sus actividades laborales y personales. Asimismo, se evidencia que otro grupo de trabajadores solo utilizan estos medios con menor frecuencia y el 6% lo utiliza con poca frecuencia, pues consideran que son distractores que impiden realizar plenamente sus actividades laborales, además es un aspecto negativo abusar del uso de estos recursos, pues enviar exceso de información al receptor hace que se sature con un sin número de información muchas veces irrelevante.

3. ¿Se han difundido rumores sobre mí o alguno de mis compañeros utilizando medios electrónicos?

Difusión de rumores a través de medios electrónicos.

TABLA No. 3

ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
COMO VÍCTIMA	9	56%
COMO AGRESOR	1	6%
NUNCA	6	38%
ENCUESTADOS	16	100%

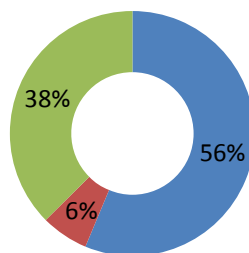
Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Difusión de rumores a través de medios electrónicos.

Gráfico No.3

■ COMO VÍCTIMA ■ COMO AGRESOR ■ NUNCA



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Difusión de rumores a través de medios electrónicos.

Análisis e interpretación de resultados: el estudio aplicado al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, refleja que la mayoría de los trabajadores han sido víctimas de la difusión de rumores sobre ellos o alguno de sus compañeros a través de medios electrónicos, manifestaron que el medio utilizado para difundir este acto fue el teléfono móvil y las redes sociales, pues manejan a diario estos medios para comunicarse; asimismo se evidencia que solo un miembro expresa haber difundido rumores como agresor utilizando estos medios; otro grupo importante de los encuestados manifestó que nunca se han difundido rumores sobre ellos o sus compañeros y aseguraron no haber sido víctimas del mismo.

4. ¿En qué medida considera usted en que el uso excesivo de medios electrónicos afecta el clima organizacional dentro de su área de trabajo?

Afectación del Clima Organizacional por el uso excesivo de medios electrónicos dentro del área de trabajo.

TABLA No.4

ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
ALTO	5	31%
MEDIO	6	38%
BAJO	5	31%
ENCUESTADOS	16	100%

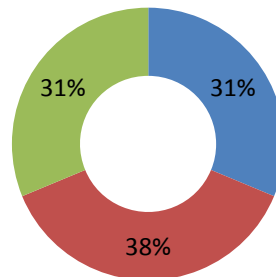
Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Afectación del Clima Organizacional por el uso excesivo de medios electrónicos dentro del área de trabajo.

Gráfico No.4

■ ALTO ■ MEDIO ■ BAJO



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Afectación del Clima Organizacional por el uso excesivo de medios electrónicos dentro del área de trabajo.

Análisis e interpretación de resultados: la encuesta aplicada al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, refleja que la mayor parte del personal administrativo considera que el uso excesivo de los equipos electrónicos afecta el clima organizacional en cierta medida, no obstante, otro grupo considera que el uso excesivo de estos equipos si afecta el clima organizacional, puesto a que genera distracción al personal en sus actividades y también crea rumores o falsos comentarios.

En el análisis de estos resultados el personal se contradice, pues todo el personal utiliza con mucha frecuencia los medios electrónicos, según lo abordado en la pregunta número dos de este estudio.

5. ¿Considera usted que el acoso cibernético afecta el clima organizacional en su área de trabajo?

Consideración del acoso cibernético en el clima organizacional dentro del área de trabajo.

TABLA No. 5

ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	65%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	3	17%
NADA DE ACUERDO	2	18%
ENCUESTADOS	16	100%

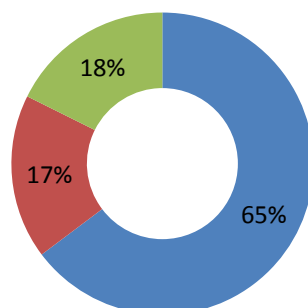
Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Consideración del acoso cibernético en el clima organizacional dentro del área de trabajo.

Gráfico No. 5

■ TOTALMENTE DE ACUERDO ■ MEDIANAMENTE DE ACUERDO
■ NADA DE ACUERDO



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Consideración del acoso cibernético en el clima organizacional dentro del área de trabajo.

Análisis e interpretación de resultados: el estudio aplicado al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, revela que la mayoría de los encuestados considera que el acoso cibernético afecta el clima organizacional en su área de trabajo porque impide un desarrollo óptimo de las actividades laborales y crea distracciones lo que afecta la productividad laboral; otra parte del personal medianamente lo considera así, pero sólo 3 de los encuestados consideran que no, afirmando que el acoso cibernético no se encuentra dentro de su ambiente laboral, a pesar de que los resultados indican lo contrario.

6. ¿Qué impactos considera usted que genera el acoso cibernético en el clima organizacional dentro de su área de trabajo?

Impactos que genera el acoso cibernético en el clima organizacional dentro del área de trabajo.

TABLA No.6

ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
Efectos en la salud mental	5	26%
Efectos en la salud física	5	26%
Efectos sobre el trabajo	6	32%
Efectos en la vida social	3	16%
ENCUESTADOS	16	100%

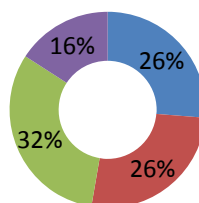
Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Impactos que genera el acoso cibernético en el clima organizacional dentro del área de trabajo.

Gráfico No.6

- Efectos en la salud mental
- Efectos en la salud física
- Efectos sobre el trabajo
- Efectos en la vida social



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Impactos que genera el acoso cibernético en el clima organizacional dentro del área de trabajo.

Análisis e interpretación de resultados: el estudio aplicado al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, muestra que dentro de los impactos que genera el acoso cibernético en el clima organizacional en su área de trabajo, destacan los efectos sobre el trabajo, debido a que este genera estrés laboral en cuanto a los anuncios por internet que llegan constantemente al abrir sus correos, además se evidencia que dos grupos de los encuestados consideran que este fenómeno causa efectos en la salud mental como depresión, ansiedad y dolores de cabeza y en la salud física, como baja responsabilidad, cansancio e ineficacia laboral. Por último, el 16% de los encuestados considera que la misma causa Efectos en la vida social, como malas relaciones interpersonales y baja autoestima. Todo esto genera problemas no solo en el clima organizacional; sino que también, afecta la adaptación de los trabajadores en el área laboral.

7. Marque con una X las vías que usted considera que se utilizan para realizar acoso cibernético dentro del área laboral.

Vías que se utilizan para realizar acoso cibernético dentro del área laboral.

Tabla No.7

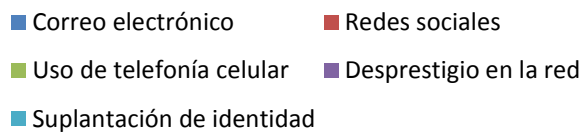
ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
Correo electrónico	4	15%
Redes sociales	12	44%
Uso de telefonía celular	5	19%
Desprestigio en la red	3	11%
Suplantación de identidad	3	11%
ENCUESTADOS	16	100%

Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Vías que se utilizan para realizar acoso cibernético dentro del área laboral.

Gráfico No.7



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Vías que se utilizan para realizar acoso cibernético dentro del área laboral.

Análisis e interpretación de resultados: la encuesta aplicada al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, reveló que una gran mayoría considera que las Redes sociales, se utilizan para realizar acoso cibernético dentro del área laboral, puesto a que todos las manejan a diario y en cada momento, ya sea dentro o fuera del trabajo, asimismo el Uso de telefonía celular con un 19% pues esta vía en su mayoría es la más fácil de utilizar pues todos cuentan con este dispositivo electrónico. De igual forma, le sigue el correo electrónico con el 15% pues a través del mismo se comunican, envían y comparten información netamente laboral. Por otra parte, la suplantación de identidad y el desprestigio en la red también coinciden con un mismo porcentaje, pues el personal administrativo manifestó que estas vías también son utilizadas al momento de realizar este delito virtual.

8. ¿Qué elementos considera usted que intervienen dentro del acoso cibernético en el área de trabajo?

Elementos que intervienen dentro del acoso cibernético en el área de trabajo.

TABLA No.8

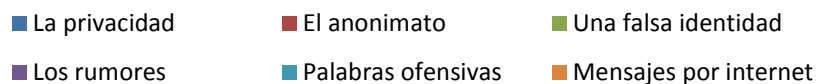
ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
La privacidad	6	25%
El anonimato	4	17%
Una falsa identidad	6	25%
Los rumores	2	8%
Palabras ofensivas	3	12%
Mensajes por internet	3	13%
ENCUESTADOS	16	100%

Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Elementos que intervienen dentro del acoso cibernético en el área de trabajo.

Gráfico No.8



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Elementos que intervienen dentro del acoso cibernético en el área de trabajo.

Análisis e interpretación de resultados: la encuesta aplicada al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, reveló que entre los elementos que el personal administrativo considera que intervienen dentro del acoso cibernético en el área de trabajo consta la falsa identidad, fenómeno que se caracteriza por acosar a un individuo bajo un perfil falso o una doble identidad que en su mayoría no existe, asimismo se evidencia el anonimato con un 17% pues es común que un agresor esconda su verdadera identidad, por tanto su modo actuar es pasar por incógnito, también otro grupo considero que las palabras ofensivas intervienen en este delito cibernético pues este tiene la intención de agredir y humillar a una persona con agresiones verbales, por último constan los mensajes por internet y los rumores como elementos que consideraron que intervienen dentro del acoso cibernético en el área de trabajo.

9. ¿Cómo percibe el clima organizacional dentro de su área de trabajo?

Percepción del Clima Organizacional dentro del área de trabajo.

TABLA No.9

ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	10	62%
BUENO	4	25%
REGULAR	2	13%
MALO	0	0%
ENCUESTADOS	16	100%

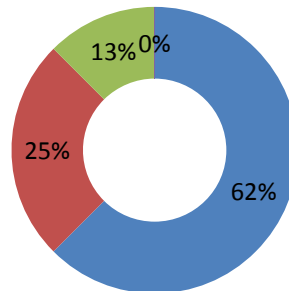
Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Percepción del Clima Organizacional dentro del área de trabajo.

Gráfico No.9

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Percepción del Clima Organizacional dentro del área de trabajo.

Análisis e interpretación de resultados: el estudio aplicado al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, reveló que la mayoría de los trabajadores perciben un excelente clima organizacional dentro de su área de trabajo, pues manejan buenas relaciones interpersonales con todos los miembros que conforman Vicerrectorado, del mismo modo otro grupo de encuestados lo perciben como bueno, asimismo otros como regular. Esto indica que existe una similitud en la percepción del clima organizacional que tienen estos dos grupos de encuestados.

10. ¿Conoce usted qué componentes que se dan dentro del clima organizacional se ven afectadas por el acoso cibernético?

Componentes que se ven afectados por el acoso cibernético dentro del clima organizacional.

TABLA No. 10

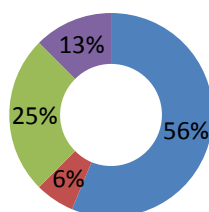
ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
Satisfacción Laboral	9	56%
Regulación de Conflictos	1	6%
Habilidades Comunicativas	4	25%
Compromiso organizacional	2	13%
ENCUESTADOS	16	100%

Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Componentes que se ven afectados por el acoso cibernético dentro del clima organizacional.

Gráfico No.10



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Componentes que se ven afectados por el acoso cibernético dentro del clima organizacional.

Análisis e interpretación de resultados: la encuesta aplicada al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, reveló que la mayoría de los trabajadores consideran que la Satisfacción Laboral se ve más afectada por el acoso cibernético dentro del clima organizacional, pues dificulta el grado de conformidad de los trabajadores su entorno y las condiciones de trabajo. En cambio, otro grupo de encuestados considera que este fenómeno afecta las habilidades comunicativas dentro del área laboral, porque dificulta la comunicación efectiva entre los compañeros, asimismo otro grupo en su minoría consideran que se ve afectado el Compromiso organizacional donde las actitudes, los valores y objetivos de la institución no se cumplen en medida total por parte de sus miembros y la regulación de conflictos, impide que los trabajadores puedan negociar, resolver diferencias y contradicciones dentro de su ambiente laboral.

11. ¿Considera usted que deba existir una norma que permita sancionar el acoso cibernético dentro de su área de trabajo?

Existencia de una norma que sancione el Acoso Cibernético dentro del área de trabajo.

TABLA No. 11

ALTERNATIVA	RESULTADOS	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	81%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	3	13%
NADA DE ACUERDO	3	6%
ENCUESTADOS	16	100%

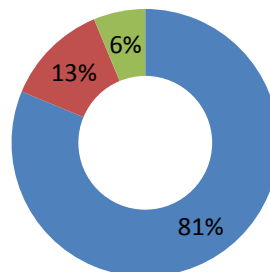
Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Existencia de una norma que sancione el Acoso Cibernético dentro del área de trabajo.

Gráfico No.11

■ TOTALMENTE DE ACUERDO
■ MEDIANAMENTE DE ACUERDO
■ NADA DE ACUERDO



Autoría Sindy Macías

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Existencia de una norma que sancione el Acoso Cibernético dentro del área de trabajo.

Análisis e interpretación de resultados: el estudio aplicado al personal administrativo de Vicerrectorado Académico, reveló que la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que debe existir una norma sancione el acoso cibernético dentro de su área de trabajo, pues actualmente no cuentan con una que regule y sancione este fenómeno dentro de su área laboral. Asimismo, otro grupo de encuestados lo consideró en cierta medida como necesaria, en cambio un pequeño grupo no lo considera así, pues no creen que puedan ser futuras víctimas de este fenómeno.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

- 1. ¿Tiene usted conocimiento que existe en el ámbito laboral el acoso cibernético? Si, cuento con el conocimiento.**
- 2. ¿Dentro de su área de trabajo con qué frecuencia utiliza los medios electrónicos para comunicarse con sus colaboradores? A diario.**
- 3. ¿Considera usted que el personal administrativo puede sufrir acoso cibernético en su área de trabajo? Sí.**
- 4. ¿Qué opinión merece con el uso excesivo de medios electrónicos que afecten el clima organizacional dentro de su área de trabajo? Innecesario.**
- 5. Según su criterio personal, ¿Puede el acoso cibernético afectar el clima organizacional dentro del área de trabajo? Sí.**
- 6. Por ejemplo el correo electrónico es una vía para realizar acoso cibernético ¿cuál cree usted que serían otros medios para facilitar el mismo dentro del área laboral? El teléfono.**
- 7. ¿Conoce usted si el clima organizacional dentro de su área de trabajo se encuentra afectado por el acoso cibernético? No está afectando.**
- 8. De acuerdo a la pregunta anterior, ¿qué elementos estarían inmersos dentro de este fenómeno? Ninguno.**
- 9. ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el clima organizacional de su área de trabajo? Excelente.**
- 10. ¿Considera necesario que deba existir una norma que permita sancionar el acoso cibernético dentro de su área de trabajo? Sí.**

Luego de aplicar la respectiva encuesta a la Dra. Liliana Fernández encargada de Vicerrectorado Académico, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Pregunta 1.- afirmó conocer acerca de esta temática, debido a que es una problemática actual inmersa en la sociedad.

Pregunta 2.- expresó que utilizan a diario los equipos electrónicos para comunicarse, pues son imprescindibles para comunicarse dentro del área laboral.

Pregunta 3.- indicó que todos los trabajadores están expuestos a sufrir de acoso cibernético, debido a la facilidad y anonimato con que se maneja.

Pregunta 4.- manifestó el uso excesivo de estas herramientas muchas veces es innecesario y que desvían su verdadera función que es comunicarse y compartir información netamente laboral.

Pregunta 5.- opinó que este fenómeno afecta directamente el clima organizacional dentro del área de trabajo.

Pregunta 6.- indicó que Uso de telefonía celular es la vía más frecuente para cometer el acoso cibernético, porque la mayoría posee este dispositivo.

Pregunta 7.- dijo que este fenómeno no estaba afectando su área de trabajo.

Pregunta 8.- manifestó que este fenómeno abarca y causa afectaciones en la salud, estabilidad emocional y laboral.

Pregunta 9.- expresó que es excelente clima organizacional en que se manejan.

Pregunta 10.- afirmó que es necesario que exista una norma que sancione el acoso cibernético dentro del área de trabajo, para sí velar por el bienestar de todos los miembros que integran Vicerrectorado Académico.

DISCUSIÓN

En esta investigación se buscó analizar la afectación que tiene el acoso cibernético dentro del clima organizacional del personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, pues se consideró que contar con un buen clima organizacional, es importante para el funcionamiento óptimo de una organización o empresa.

A partir del análisis de los datos obtenidos a través de las fuentes primarias (encuesta-entrevista) se evidencia que el clima organizacional del personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, se ve afectado por el acoso cibernético. Otro punto relevante, reflejado en los datos obtenidos fue que las redes sociales son las vías que consideraron que se utilizan para realizar acoso cibernético dentro del área laboral.

Con respecto, a cómo perciben el clima organizacional los trabajadores de Vicerrectorado Académico, se muestra que un buen grupo considera que es excelente, otra parte igual de trabajadores consideró el clima organizacional entre bueno y regular, notándose una tendencia similar en cuanto a la percepción que tienen del clima laboral que manejan; esta tendencia demuestra un cierto grado de insatisfacción acerca del ambiente que se vive dentro de esta área, según lo evaluado en este estudio.

La presencia de que exista acoso cibernético se detectó en escasa medida dentro de este departamento, generalmente porque las víctimas que padecen este tipo de acoso deciden guardar silencio por miedo a alguna represalia por parte del agresor, asimismo porque no quieren afectar la imagen de la institución a la que pertenecen.

Además, se pudo evidenciar que la mayoría de los trabajadores poseen un alto grado de conocimiento del mismo, por tanto, están de acuerdo en que se implemente una norma que sancione el acoso cibernético dentro de su área de trabajo.

CONCLUSIONES

Luego del estudio aplicado y la información obtenida mediante las encuestas y entrevistas al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, reveló que la mayoría de los trabajadores tiene un alto nivel conocimiento acerca del acoso cibernético.
- El uso excesivo de los medios electrónicos es evidente en el personal administrativo pues los utilizan con mucha frecuencia incluso en horas laborales.
- Las Redes Sociales son el medio mayormente utilizado para ejercer o recibir agresiones dentro de la concepción del Acoso cibernético dentro del área laboral, según lo considerado por el personal administrativo.
- La existencia de acoso cibernético dentro de Vicerrectorado Académico, aunque en un nivel bajo, abre la posibilidad de realizar un nuevo estudio enfocado en el uso excesivo de los medios electrónicos y las redes sociales, pues son las vías que mayormente se utilizan para realizar este delito cibernético, y así impedir un probable avance del mismo dentro de este departamento.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda crear normas que sancionen el acoso cibernético para garantizar la protección de los datos de carácter personal y privados dentro del área laboral de Vicerrectorado Académico.
- Además, la creación de un espacio destinado a la cultura digital que permita una práctica incluyente saludable sobre el uso y la conciencia del uso excesivo de los medios electrónicos.
- Tomar las precauciones y medidas necesarias respecto al uso de los medios electrónicos y las redes sociales, para así prevenir el acoso cibernético dentro del área laboral.
- Realizar capacitaciones al personal administrativo de Vicerrectorado Académico que les permitan identificar los tipos e impactos que tiene el acoso cibernético en el ámbito laboral, pues conocen acerca de la temática; sin embargo desconocen las causas y efectos que este provoca.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Acosta, J. (2011). Trabajo en equipo. Madrid: ESIC.
- Aftab, P. (2006). Acoso cibernético. Guía práctica para madres, padres y personal docente. Bilbao: Fundación EDEX <http://www.edex.es>
- Amorós, Eduardo. (2007). Comportamiento organizacional. Lambayeque: USAT-Escuela de Economía.
- Baguer Alcalá, Á. (2009). Dirección de personas. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Baltazar, A., Jhon, G., & Malvas Rojas, Y. M. (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la IE Manuel González Prada de Huari-2013.
- Barlett, C. P., Gentile, D. A., & Chew, C. (2016). Predicting cyberbullying from anonymity. *Psychology of Popular Media Culture*, 5(2), 171.
- Belsey, B. (2005). Cyberbullying: An emerging Threat to the always of generation. Recuperado de: <http://www.cyberbullying.ca>.
- Campbell, M. (2005). The impact of the mobile phone on young people's social life.
- Escartín, J. (2016). Insights into workplace bullying: psychosocial drivers and effective interventions. *Psychology Research and Behavior Management*, 9, 157-169. doi:10.2147/PRBM.S91211
- Gadow, F. (2010). La gestión del talento en tiempos de cambio. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Garza, D. (2010). El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública. Tesis de maestría inédita, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas-México). Recuperada de <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- González, M. (2010). Habilidades directivas. Málaga-España: Innovación y cualificación.
- Kowalsky, Robin & Limber, Susan (2012). Cyberbullying: Bullying in the digital age Malden: Wiley-Blackwell.

- Lawler III, E. E., Hall, D. T., & Oldham, G. R. (1974). Organizational climate: Relationship to organizational structure, process and performance. *Organizational behavior and human performance*, 11(1), 139-155.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate.
- López, E. M. (2012). Acoso cibernético o cyberbullying: Acoso con la tecnología electrónica. *Pediatría de México*, 14(3), 133-146.
- Masías, O. S. (2009). Cyberbullying, un nuevo acoso educativo. Universidad De Salamanca.
- Martínez, J. (2010). Teoría y práctica en recursos humanos. Germany: Grin.
- Mayo, E. (1945). *The social problems of an Industrial Civilization*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Olweus, D. (1993). Bully/victim problems among schoolchildren: Long-term consequences and an effective intervention program. En S. Hodgins (Ed.), *Mental disorder and crime* (pp. 317-349).
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J.A. (2000). *Violencia Escolar. Mito o Realidad*. Sevilla: Mergablum.
- Oxford Dictionaries, 2015.
- Panizo Galende, V. (2012). El ciber-acoso con intención sexual y el child grooming. *Quaderns de Criminologia*.
- Real Academia Española (2015). *Diccionario de la Lengua Española- edición del Tricentenario*. Madrid. Edit. Espasa Calpe S.A.
- Serrano Quiroga, E. C. (2017). El acoso cibernético y el principio de seguridad jurídica (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Derecho).
- Smith, P., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4771/477152555003.pdf>

- Snyman, R., & Loh, J. (M). (2015). Cyberbullying at work: the mediating role of optimism between cyberbullying and the results of work. *Computers in Human Behavior*, 53, 161–168. Doi: 10.1016 / j.chb .2015.06.050
- Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). El clima organizacional y el compromiso en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120-127. doi:1870205-8
- Hernández Prados, M. A.; Solano Fernández, M. I. (2005). La seguridad de los menores en Internet. *Actas II Jornadas Nacionales TIC y Educación TICEMUR*.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.

Webgrafías:

- Arriaga, M. y Castro, A. (2017). Diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el compromiso de los servidores públicos en el Municipio distrital de Motupe Lambayeque (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1506/1/TL_ArriagaRodriguezMilagos_CastroCoronadoAngela.pdf
- Código Orgánico Integral Penal del Ecuador. Recuperado de: <https://www.derechoecuador.com/codigo-organico-integral-penal->
- Ley Orgánica de servicio público. LOSEP. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%c3%bab.pdf
- Versión Reina-Valera 1960. Sociedades Bíblicas en América Latina, 1960. Renovando. Sociedades Bíblicas Unidas, 1988. Recuperado de: <https://www.biblegateway-com.cdn.ampproject.org>
- Universidad Nacional de Colombia. (1990). *Habilidades comunicativas y del lenguaje: guía para su estimulación*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. ISBN 9586280535. Recuperado de: <https://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qu%C3%A9-son.html>

ANEXOS

Encuestas aplicadas al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.



Autoría Sindy Macías.

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Aplicación de encuestas.

Encuestas aplicadas al personal administrativo del Departamento de Inclusión.

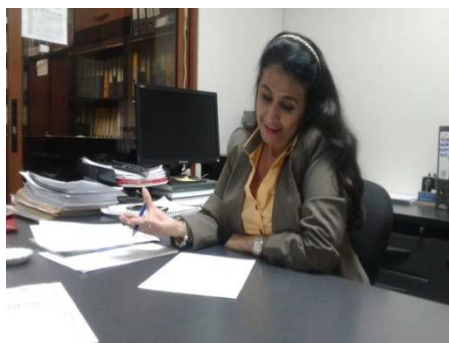


Autoría Sindy Macías.

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Aplicación de encuestas.

Encuestas aplicadas a las Secretarías de Vicerrectorado Académico de la Uleam.



Autoría Sindy Macías.

Fuente: Personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

Descripción: Aplicación de encuestas.

TEMA: El Acoso Cibernético y el Clima Organizacional en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

DIRIGIDA: Al personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

RESPONSABLE:

FECHA:

La siguiente encuesta tiene como objetivo, determinar los conocimientos teóricos-prácticos, que posee el personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam, en cuanto al Acoso Cibernético y el Clima Organizacional.

Instrucciones: Marque con X las siguientes preguntas.

PREGUNTAS:

1¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca del acoso cibernético?

- ALTO
- MEDIO
- BAJO
- NADA

2¿Con que frecuencia utiliza los medios electrónicos como: computadoras, teléfonos móviles, tablets con acceso a internet?

- CON MUCHA FRECUENCIA
- CON MENOR FRECUENCIA
- CON POCA FRECUENCIA

3¿Se han difundido rumores sobre mí o alguno de mis compañeros utilizando medios electrónicos?

- COMO VÍCTIMA
- COMO AGRESOR
- NINGUNA

4¿En qué medida considera usted en que el uso excesivo de medios electrónicos afecta el clima organizacional dentro de su área de trabajo?

- ALTO
- MEDIO
- BAJO
- NADA

5¿Considera usted que el acoso cibernético afecta el clima organizacional en su área de trabajo?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- MEDIANAMENTE DE ACUERDO
- NADA DE ACUERDO

6¿Qué impactos considera usted que genera el acoso cibernético en el clima organizacional dentro de su área de trabajo?

- Efectos en la salud mental
- Efectos en la salud física
- Efectos sobre el trabajo
- Efectos en la vida social

7Marque con una X las vías que usted considera que se utilizan para realizar acoso cibernético dentro del área laboral.

- Correo electrónico
- Redes sociales
- Uso de telefonía celular
- Desprestigio en la red
- Suplantación de identidad

8¿Qué elementos considera usted que intervienen dentro del acoso cibernético en el área de trabajo?

- La privacidad
- El anonimato
- Una falsa identidad
- Los rumores
- Palabras ofensivas
- Mensajes por internet

9¿Cómo percibe el clima organizacional dentro de su área de trabajo?

- EXCELENTE
- BUENO
- REGULAR
- MALO

10 ¿Conoce usted qué relaciones interpersonales que se dan dentro del clima organizacional se ven afectadas por el acoso cibernético?

Satisfacción Laboral

Regulación de Conflictos

Habilidades Comunicativas

Compromiso organizacional

11 ¿Considera usted que deba existir una norma que permita sancionar el acoso cibernético dentro de su área de trabajo?

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

NADA DE ACUERDO

El Acoso Cibernético y el Clima Organizacional en el personal administrativo de Vicerrectorado Académico de la Uleam.

ENTREVISTADO:

RESPONSABLE:

FECHA:

La siguiente entrevista es un instrumento que tiene como objetivo, determinar los conocimientos teóricos-prácticos, que posee el encargado de Vicerrectorado Académico de la Uleam, en cuanto al Acoso Cibernético y el Clima Organizacional.

Instrucciones: Por favor, responda de forma sincera las preguntas.

1. **¿Tiene usted conocimiento que existe en el ámbito laboral el acoso cibernético?**
2. **¿Dentro de su área de trabajo con qué frecuencia utiliza los medios electrónicos para comunicarse con sus colaboradores?**
3. **¿Considera usted que el personal administrativo puede sufrir acoso cibernético en su área de trabajo?**
4. **¿Qué opinión merece con el uso excesivo de medios electrónicos que afecten el clima organizacional dentro de su área de trabajo?**
5. **Según su criterio personal, ¿Puede el acoso cibernético afectar el clima organizacional dentro del área de trabajo?**
6. **Por ejemplo el correo electrónico es una vía para realizar acoso cibernético ¿cuál cree usted que serían otros medios para facilitar el mismo dentro del área laboral?**
7. **¿Conoce usted si el clima organizacional dentro de su área de trabajo se encuentra afectado por el acoso cibernético?**

- 8. De acuerdo a la pregunta anterior, ¿qué elementos estarían inmersos dentro de este fenómeno?**

- 9. ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el clima organizacional de su área de trabajo?**

- 10. ¿Considera necesario que deba existir una norma que permita sancionar el acoso cibernético dentro de su área de trabajo?**