



Tema:

El Acoso Cibernético en la Vida Laboral de la Secretaria Ejecutiva
en la Empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda. Año 2019

Autora:

Jennifer Lissette López García

Unidad Académica:

Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera:

Secretariado Bilingüe

Manta, 2019

Tema:

**El acoso cibernético en la vida laboral de la secretaria ejecutiva
en la empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda. Año 2019**

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

Certificación

En calidad de docente tutor(a) 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 presencial, cuyo tema del proyecto es “El acoso cibernético en la vida laboral de la secretaria ejecutiva, aplicada en la empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda. “, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita LÓPEZ GARCÍA JENNIFER LISSETTE estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2019 (1), 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.

Lugar, Manta 12 de agosto de 2019.

Lo certifico,

Lic. Jonathan Coveña Menéndez

Docente Tutor

Área: INGLES

III

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, especialmente:

A mis padres: Cecilia García y Santiago López, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, llena de valores y principios; normas que fueron parte de la naturaleza de mi hogar, así mismo crecí con algunas libertades para obtener lo que mejor me convenga y, sobre todo alcanzar muchos logros, en este caso ser una profesional, cosa que se lo debo a ustedes. A mis hermanos Shirley y Eddy que me apoyaron permanentemente en cada una de mis dediciones, considerando la más primordial la obtención de mi título de secretaria bilingüe; y, Finalmente, a mi abuela Mercedes Murillo Montalván, Por todo su apoyo espiritual y moral, a través de su cariño y afecto

Srta. Jennifer Lissette López García

Reconocimiento

Un agradecimiento perecedero a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí por haberme permitido ser parte de ella y abriéndome las puertas para formarme como profesional. También, a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por los conocimientos que me brindaron los docentes y apoyo que me brindaron día a día en cada una de las vivencias compartidas en el aula de clases.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento al Lic. Jonathan Coveña, por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de este trabajo investigativo, debo destacar por encima de todo, su disponibilidad y paciencia para el desarrollo de la misma.

Srta. Jennifer Lissette López García

Índice

Tema:.....	II
Certificación del Tutor:	III
Dedicatoria:.....	III
Reconocimiento:	IV
Resumen:.....	- 1 -
Abstract	- 1 -
Introducción:.....	- 3 -
Marco Teórico	- 7 -
Antecedentes Investigativos:	- 7 -
Fundamentación Legal:	- 8 -
Fundamentación Filosófica	- 9 -
Ciberacoso.....	- 9 -
Ambiente Laboral.....	- 13 -
Diagnostico o Estudio de Campo	- 16 -
Conclusiones.....	- 25 -
Recomendaciones	- 26 -
Bibliografía	- 27 -
Anexos	- 29 -

Resumen

La presente investigación de ciberacoso, también conocido como acoso cibernético o ciberbullying, es una área muy amplia y complicada de estudiar. Este contexto está encaminado a explorar la problemática y sus consecuencias en la secretaría ejecutiva dentro del ámbito laboral. Este mundo virtual, facilita que esté creando nuevas tendencias, comunidades, sectas y grupos que se unen en el ciberespacio, dando como resultado diversas realidades que han escapado de un análisis y reflexión concienzudos acerca de sus ventajas (como la comunicación instantánea, los cursos Online, y las videoconferencias, entre otras) y desventajas (hackers, nula legalidad con la que cuenta este medio, vulnerabilidad y poca privacidad, etcétera). Para llevar a cabo esta investigación se utilizó diseño y tipos de investigación como: la investigación de campo que permitió estar en el lugar de los hechos, además, la investigación es netamente descriptiva y explicativa, porque se desglosaron aquellas teorías macro hasta lo más necesario, dando una explicación que vaya acorde a la problemática puesta en este estudio. Para esta investigación se utilizó los métodos de análisis y síntesis, los cuales lograron hacer un estudio minucioso en las teorías conceptuales en el marco teórico y a la vez resaltar en la redacción lo más sobresaliente; finalmente, se espera como resultado que el acoso cibernético en la secretaría se vaya disminuyendo, asimismo lograr una buena comunicación interna y externa donde el empleado tenga un buen ambiente de trabajo y con ello desarrollara con eficiencia sus labores.

Palabras claves: Comunicación, Ciberacoso, Ambiente Laboral, Redes Sociales, Hostigamiento

Abstract

The present investigation of cyberbullying, also known as cyber bullying or cirberbulling, is a very large and complicated area of study. This context is aimed at exploring the problem and its consequences in the executive secretariat within the workplace. This virtual world, facilitates that you are creating new trends, communities, sects and groups that come together in cyberspace, resulting in various realities that have escaped a thorough analysis and reflection about its advantages (such as instant communication, courses in line, and videoconferences, among others) and disadvantages (hackers, no legality with this account, vulnerability and little privacy, etc.). To carry out this research, we use design and types of research such as: field research that allows us to be in the place of the facts, in addition, the research is very descriptive and explanatory, because the macro theories were broken down to the most necessary, giving an explanation that corresponds to the problem put in this study. For this investigation the methods of analysis and synthesis are used, which are able to make a thorough study in the conceptual theories in the theoretical framework and at the same time highlight in the writing the most outstanding; Finally, it is expected that as a result, cyber bullying in the secretariat will decrease, it can achieve good internal and external communication where the employee has a good working environment and efficiently develops their work.

Keywords: Communication, Cyberbullying, Work Environment, Social Networks, Harassment

Introducción

El presente proyecto de investigación tiene como tema “El acoso cibernético en la vida laboral de la secretaria ejecutiva en la empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda.2019” El ciberacoso (derivado del término en inglés cyberbullying) también denominado acoso virtual o acoso , es el uso de redes sociales para acosar a una persona o grupo de personas, mediante ataques personales, divulgación de información confidencial o falsa entre otros medios. Es decir, se considera ciberacoso, o ciberagresión a todo aquello que se realice a través de los dispositivos electrónicos de comunicación con el fin intencionado de dañar o agredir a una persona o a un grupo.

El ciberacoso o cyberbullying consiste en el uso la tecnología para amenazar, avergonzar, acosar, insultar, molestar, humillar, intimidar o criticar a un compañero. También por publicaciones en redes sociales, subir información, fotografías o videos de carácter personal. Por otro lado, el ambiente laboral o clima laboral es uno de los elementos más importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de una empresa. Es indiscutible que el ambiente laboral o clima laboral es un factor clave en las relaciones de trabajo; desde el punto de vista del empleado, el clima laboral es el conjunto de condiciones que contribuye a lograr la satisfacción en el área de cada trabajador y desde el punto de vista de la empresa puede definirse como la suma de elementos que influyen a la organización, productividad de un buen desempeño de los colaboradores.

A su vez Robles, Torres, & Molina (2010) consideran que el acoso cibernético es un problema que predomina actualmente en países latinoamericanos, siendo una forma de ejercer la violencia de género. Por lo tanto, es necesario evidenciar la aproximación a un fenómeno característico de la sociedad de la información y el conocimiento, donde se ancla comportamientos sexistas, que exceden el marco temporal, tomando como herramientas básicas las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El acoso cibernético se ha convertido en un problema que trasciende también incluye a los comentarios despectivos que se centran en el género; la religión, la orientación sexual o las diferencias físicas de las personas se consideran formas de discriminación, este tipo de acoso puede ser muy doloroso y ofensivo porque suele ser de carácter anónimo y es muy difícil identificar al acosador. Por otra parte, la persona que lo recibe no tiene idea de cuantas personas han visto o escuchando los comentarios. Al recibir acoso cibernético puede conducir a problemas graves y duraderos. Provoca el estrés por vivir en un constante estado de alerta y miedo puede crear problemas de estado de ánimo, a nivel de energía, sueño o apetito. Si una persona está deprimida o ansiosa antes del acoso, al recibirlo puede empeorar las cosas con su estado de salud.

Campos (2008) manifiesta que el acoso cibernético es entendido como una contradicción entre la idea social de Internet y las prácticas digitales de dominación, coerción o amenaza que definen este comportamiento pernicioso. Esto es permisivo debido a que al relacionar el acoso cibernético con la vida laboral pueda se debe implementar lineamientos con la finalidad de fomentar, mejorar y mantener los niveles de excelencia de inteligencia emocional y desempeño laboral. Un ambiente laboral desfavorable puede causar un bajo rendimiento de los empleados, lo cual económicamente es perjudicial para la empresa. Por el contrario, un ambiente bueno beneficia el crecimiento de la empresa y de sus empleados.

Consejos para mejorar el ambiente laboral:

1. Conocer la opinión del empleado sobre el ambiente laboral de la empresa
2. Mantener motivado al equipo de trabajo
3. Evitar el exceso de control
4. Mantener una comunicación directa, clara y asertiva
5. Evitar el favoritismo
6. Facilitar las condiciones adecuadas para el trabajo
7. Evitar discriminación

De este modo vincular la tecnología de la información y la comunicación de la cibercultura, la investigación de la globalización se convierte en una problemática relevante, toda vez que, como fenómeno social no se agota en una sola visión, disciplina o postura. Actualmente se conoce que en varios casos que se presentan, golpean de modo deliberada el acoso que se ejerce contra personas de un núcleo laboral, donde varios acosadores realizan estas actividades por placer de hacerlo, como se chantajea o molesta sin causa alguna, de igual manera se crean espacios cibernéticos (redes sociales) donde difaman a personas, se burlan de manera pública divulgando aspectos personales, estos que a su vez afectan la estabilidad laboral presentando varios aspectos negativos.

Consecuentemente se puede mencionar que las percepciones que tienen los acosadores cibernéticos es inducirse a la vida de sus víctimas, la misma que tiene como fin disminuir la satisfacción de la vida laboral y las condiciones de trabajo como factores influyentes en sus desempeños laborales, a su vez se refiere a un profundo proceso de cambio, iniciado en el último cuarto del siglo XX, que afecta el acoso cibernético a un conjunto de dimensiones sociales, culturales, políticas y económicas de las sociedades contemporáneas, la cual reduce la relación que tiene con sus resultados en la evaluación de desempeño, donde no tienen conciencia de sus condiciones de trabajo, ellos perciben que la vida laboral y las condiciones materiales de trabajo.

Por lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo incide el acoso cibernético en la vida laboral de la secretaria en la empresa Frigolab San Mateo Cia Ltda.? Para efecto de esta investigación se ha determinado que la tecnología es importante para desafíos investigativos hacia la secretaria en el ámbito laboral. Sin embargo, el análisis de este tema de investigación también tiene diferencia entre el ciberacoso y el bullying.

El propósito general de esta investigación se centra en identificar la incidencia del acoso cibernético de la vida laboral de la secretaria en la empresa “Frigolab San Mateo Cia. Ltda.”

- Conceptualizar los diferentes términos relacionados con el acoso cibernético en la vida laboral de la secretaria ejecutiva en la empresa San Mateo Cia. Ltda.
- Analizar los factores que inciden en el acoso cibernético y en la vida laboral de la secretaria ejecutiva.
- Obtener información detallada, actualizada y fidedigna acerca del acoso cibernético mediante una encuesta dirigida a las secretarías ejecutivas y personal administrativo de la empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda.

Fue un estudio factible, porque existe el apoyo de autoridades, cuenta con recursos materiales y económicos para poder realizar esta investigación; además de los conocimientos y destrezas de la investigadora y su guía en el proceso de desarrollo de este trabajo. Se determina como variable dependiente el acoso cibernético y como variable independiente la vida laboral. La **hipótesis** del proyecto es: Identificar las características y consecuencias del acoso cibernético mejorará la vida laboral de la secretaria ejecutiva en la empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda.

El presente trabajo es guiado por las siguientes metodologías investigativas: Documental-bibliográfica, porque se hace uso de información científica, receptado de diversas fuentes actualizadas que sirven para conceptualizar cada tema, así mismo se amplía el conocimiento a través del aporte personal. Este trabajo de **Investigación de campo**, permitió llevar un proceso directo, es decir aplicado en el lugar de los hechos como la empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda. Se destacó por llevar un enfoque **descriptivo**, donde se propuso todos los contenidos teóricos científicos de manera general. Por otro lado, se consideró su estudio de forma explicativa donde se dio validez a cada uno de los temas. La presente investigación tuvo como **universo** la empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda. considerando a secretarías ejecutivas y personal administrativo de diferentes áreas de esta misma empresa, se considera más de 50 personas que forman parte de ella y que fueron parte de esta investigación. La **muestra** del presente estudio de investigación conto con la participación de un total de 15 empleados, entre secretarías ejecutivas y personal administrativo de la empresa Frigolab “San Mateo” Cia. Ltda.

Marco Teórico

Antecedentes Investigativos

En esta era de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), donde con tan sólo un click, y no importando la distancia que se tengan que recorrer, ni la hora se puede enviar o reciben documentos, libros, fotografías, información, etc. Sin embargo, estas tecnologías proporcionan oportunidades para monitorear, perseguir, o acosar a personas, donde gran parte de las interacciones humanas están pasando a ser a través de una pantalla, el ciberacoso o cyberstalking el cual se alza como una nueva forma de delito (Dreßing, Bailer, Anders, Wagner, & Gallas, 2014)

Al respecto Mora & Ortega (2015) manifiestan que las redes sociales son el medio más influyente, en el que se evidencian altos índices de acoso, también es utilizado como fines de extorsión, encuentros por parte de depredadores sexuales para generar violación contra mujeres, adolescentes y niños.

El ciberacoso es una forma de agresión relacional relativamente reciente considerada en la literatura científica como una forma de acoso o intimidación que utiliza las tecnologías como: Internet y los teléfonos móviles. El ciberacoso puede presentar múltiples formas como el envío de mensajes insultantes groseros o amenazantes, la difusión de rumores, la revelación de información personal, la publicación de fotos embarazosas.

Después de los primeros estudios, el acoso a través de Internet fue ganando terreno al móvil, pero con la llegada de los teléfonos inteligentes estas diferencias se solapan. De igual forma, la predominancia de vía por las que se canaliza el cyberbullying (sms, mensajería instantánea, redes sociales, whatsapp,...) ha ido variando, marcada por la presencia de chicas y chicos adolescentes en ambas.

Internet ofrece cuatro elementos únicos para los acosadores que facilitan mucho su labor:

1. La falta de limitaciones sociales que inhiban la agresión;
2. La falta de estímulos sensoriales que conducen a una mayor fantasía en el delincuente;
3. La oportunidad para el engaño; y
4. El potencial de descubrir que la relación con su víctima no se ajusta a lo deseado. Se ha planteado que estos aspectos pueden invitar a los individuos a acechar por internet, gente que de otra manera no lo haría.

En entrevista realizada a Fernando Calderón, director de mercadotecnia y relaciones públicas de OCC Mundial en 2014 revelo que cuatro de cada 10 personas han sufrido acoso laboral en sus centros de trabajo, en la mayoría de las empresas no se han establecido canales de comunicación para la denuncia, y que, debido a la nula existencia de estos conductos, la práctica del mobbing o acoso laboral continúa en el anonimato.

Con la universalidad de los dispositivos habilitados para Internet y las redes sociales, el ciberespacio es cada vez más reconocido como un delito grave y común, según lo anterior este trabajo de investigación trata como objetivo general determinar si el acoso cibernético influye en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas que laboran en la empresa Frigolab San Mateo Cia Ltda.

Fundamentación Legal

En noviembre del 2017 entró en vigencia la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo, para prevenir el acoso laboral. En junio también se emitió un acuerdo ministerial para normar la discriminación laboral. En el país, el acoso laboral es sancionado con visto bueno y despido, según la Ley Orgánica Reformatoria del Servicio Público y al Código de Trabajo, que busca prevenir este tipo de conductas en la oficina. La reforma legal, en vigencia desde noviembre del 2017, establece que se entiende por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona que ocasione menoscabo, maltrato, humillación o un perjuicio en la situación laboral. Este comportamiento se sanciona así sea cometido dentro del lugar de trabajo como fuera de este sitio, como paseos, capacitaciones, etc. El hostigamiento no es solo del jefe al subordinado,

sino que puede ser entre compañeros de trabajo o incluso en contra del superior. Otra condición es que debe haber un comportamiento reiterado. La Ley establece que, para denunciar el acoso, el agredido debe presentar pruebas. (ElComercio.com, 2018)

Fundamentación Filosófica

La fundamentación filosófica trata de una introducción general de conocimientos sobre el problema que estamos investigando, con distintos niveles y con distintas configuraciones, que vienen ocupando al acoso cibernético en la vida laboral en base a distintas investigaciones y autores que respaldan dicha investigación.

Con la finalidad de entender mejor cómo se manifiesta el acoso cibernético en la secretaría, la violencia virtual y sus espacios de acción, se retomaron una serie de delitos comunes, pero que por sus características son susceptibles de presentarse en un ambiente virtual y que se consideran como generadores de conductas violentas, con efectos psicológicos que los pudieran tener, no importando si son reales o virtuales. (Morales, Serrano, Miranda, & Santos, 2014). En este sentido las categorías identificadas y sus definiciones, desde el punto de vista jurídico y su traslado al ámbito de la virtualidad.

Ciberacoso

El término ciberacoso fue usado por primera vez por el educador canadiense Bill Belsey. (Full Bullying.org site coming soon). Ciberacoso (derivado del término en inglés cyberbullying) Otros términos para estos son: "acoso electrónico," "e-acoso," "acoso sms", "network mobbing", "acoso móvil" "acoso en línea", "acoso digital", "acoso por internet", "acoso en internet" o "internet acoso", también denominado acoso virtual o acoso cibernético.

Su uso es de información electrónica y medios de comunicación tales como: correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, y websites difamatorios para acosar a un individuo o grupo, mediante ataques personales u otros medios. Puede constituir un delito penal. El ciberacoso es voluntarioso e implica un daño recurrente y repetitivo infligido a través

del medio del texto electrónico. Según (Standler, 1943) el acoso pretende causar angustia emocional, preocupación, y no tiene propósito legítimo para la elección de comunicaciones. Puede ser tan simple como continuar mandando e-mails a alguien que ha dicho que no quiere permanecer en contacto con el remitente; puede también incluir amenazas, connotaciones sexuales, etiquetas despreciativas. Al ser un problema relativamente reciente, para muchas víctimas el 'ciberacoso' significa vivir bajo terror durante varios meses antes de decidirse a buscar ayuda.

Tipos de acoso cibernético

Insulto Electrónico

Es el intercambio breve entre dos o más personas con algunas de las tecnologías ya mencionadas

Hostigamiento

Es molestar a alguien o burlarse de él insistentemente, es la acción de palabras, conductas o actos reiterados contra una persona se le molesta buscando generar una alteración emocional.

El hostigamiento o acoso sexual se refiere a los avances sexuales de forma persistente, normalmente en el lugar de trabajo, donde las consecuencias de negarse son potencialmente muy perjudiciales para la víctima.

Denigración

Envío de información falsa a otras personas.

Ataque contra la dignidad de una persona, injuria, ofensa.

Desvelamiento y sonsacamiento

Es la revelación de información que nunca ha sido revelado puede ser una fotografía, texto o un mensaje instantáneo. O engañar a alguien para que revele información personal y luego difundirla maliciosamente.

Exclusión

Es el hecho de hacer a un lado a una persona del grupo de amigo o círculo de amigo lo cual ocasiona una sensación de exclusión.

Ciberpersecución

Significa el uso de mensajes reiterados y amenazadores.

Paliza feliz

Es una situación en la cual un grupo de jóvenes graban a otras personas en el momento de hostigamiento y subir la información a la red.

La forma en que la violencia virtual se puede convertir en un acoso cibernético está relacionada con la frecuencia de los actos, así como con la participación de diferentes actores (Morales, Serrano, Miranda, & Santos, 2014). No sólo el acosador principal actúa, todos tienen un papel determinante en el proceso y generación del acoso. Aunque estamos de acuerdo en que este tipo de violencia pertenece al ámbito del bullying, existen notables diferencias entre el acoso tradicional y el que se realiza a través de la tecnología.

Tabla 1. Diferencia entre acosos cibernético y el acoso tradicional

Bullyng	Ciberbullyng
Se realiza de manera personal y directa	Se utiliza un medio impersonal para el acoso (tecnología)
El perfil del acosador es conocido por todos y no se esconde	El acosador puede tener un perfil anónimo difícil de identificar
Tiene un tiempo bien definido (semanas, meses)	Es atemporal, el acoso puede volver a surgir después de muchos años
Existe un espacio bien definido para el acoso (la escuela)	No existe un espacio, el victimario puede actuar desde cualquier espacio o lugar
Puede inhibirse ante la presencia de un adulto o si es descubierto	Desinhibición total
Existen formas específicas y bien definidas para el acoso	Múltiples formas de acoso que se modifican conjuntamente con las capacidades de la propia tecnología

Fuente: Morales, Serrano, Miranda, & Santos (2014)

Con el acoso cibernético no se tiene la misma suerte pues no sucede en un espacio específico, sino que se presenta en tantos espacios como las posibilidades tecnológicas y de acceso lo permitan. Con el desarrollo de los protocolos inalámbricos de Red, se puede tener Internet prácticamente en cualquier lugar sin ningún tipo de restricción, lo que da a los acosadores la oportunidad de realizar sus actos en cualquier momento y lugar. No hay horarios, fechas ni espacios definidos como sí los hay en el caso del acoso escolar tradicional (Morales, Serrano, Miranda, & Santos, 2014)

Modalidades de Acoso Cibernético

Mensaje Instantáneo

Es una comunicación en tiempo real de mensajería instantánea, como: Yahoo, Windows Live Menssenger, Skype, etc.

Correo Electrónico

Es la herramienta más utilizada.

Mensaje de Texto

Es una forma importante de comunicación para envío de SMS a través del teléfono móvil.

Redes Sociales

Facebook, Intagram, Snapchat, etc. Usualmente son gratuitas e invitan a los usuarios a subir información personal.

Chat

Donde grupo de personas acceden a conocerse y compartir información.

Esto tiene alcances importantes en la forma en la que se va a intervenir y también en la manera en que se puede detectar, pero las mayores implicaciones para la propia víctima que sufre el acoso, ya que no se encuentra segura en ningún momento. Aunque se puede argumentar que dejar de acceder a la tecnología en donde se recibe el acoso es una acción para la protección, no es una opción para un estudiante que convive con cibernautas durante la estancia escolar y, por lo tanto, lo considera como una forma más de convivencia e, incluso, de aceptación

social. Aun cuando se decida voluntariamente ignorar el acoso cibernético, los testigos y acosadores se van a encargar de recordarlo, lo que puede dar lugar a episodios de bullying desencadenados por un proceso de acoso virtual.

Los acosadores virtuales comparten algunos rasgos con los anteriores, pero no todos. Además, es difícil identificarlos debido a la cantidad de conductas violentas que se presentan en la Red. Existen diferentes formas de ciberacoso, como el **grooming**, la **sextorsión**, el **ciberbullying** o la **ciberviolencia de género**. En todas ellas actúa siempre el internet y una víctima que, por lo general, suele ser una persona joven. El acosador puede ser de la misma edad que la víctima, excepto en casos de grooming, donde el acosador es una persona adulta. Debido al alcance, difusión, y masificación del uso de Internet, se puede dar ciberacoso prácticamente en todos los ámbitos en los que se mueve una persona relativamente hoy en día.

Ambiente Laboral

En el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgos y peligrosos que pueden alterar su salud.

La calidad de vida laboral es la combinación de necesidades y percepciones acerca de la organización y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo. Para los trabajadores es la percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales (servicio de salud viña del mar quillota, 2017)

El acoso grupal o mobbing, ha comenzado a generar, en la práctica clínica, un síndrome con características muy definidas. Se aplica generalmente a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece.

Se define como una agresión de los miembros del propio grupo social, y se distingue por dos situaciones próximas: el rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales, pero no perseguido, y la desatención social, en la que el individuo se ignora simplemente. Los individuos con riesgo, pueden resumirse en las dos siguientes:

1. Son diferentes, en aspecto, conducta, valores y actitudes, con respecto al grupo general.
2. Su simple presencia provoca un cuestionamiento implícito sobre los símbolos, características y valores que conceden homogeneidad al grupo.

Al aplicar estos dos criterios, pueden clasificarse a los sujetos con riesgo de padecer mobbing en tres grandes grupos:

- **Los envidiables**, personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su sola presencia.
- **Los vulnerables**, individuos con alguna peculiaridad o defecto, o, simplemente, depresivos necesitados de afecto y aprobación, que parecen inofensivos e indefensos.
- **Los amenazantes**, activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura **(Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño, & Fernández, 2009)**

Los directores, gerentes o administradores de las organizaciones son individuos que deben ser capaces de ir más allá de lo que dicen las teorías y los manuales, interpretar la realidad, evaluarla, a partir de la experiencia y saber encontrar y aplicar soluciones idóneas para los problemas o las decisiones que deba tomar.

Hay 3 claves para generar un buen ambiente de trabajo:

- Mantener al equipo de trabajo motivado a través del reconocimiento y valoración por los resultados alcanzados.
- Optimizar la comunicación entre los distintos grupos generacionales. Una comunicación ágil, que tenga en cuenta las percepciones y necesidades

de cada generación, reduce los conflictos y genera un ambiente más armonioso.

- Fomentar la amistad en el trabajo. Para la mayoría de los trabajadores sus compañeros de oficina son importantes para bienestar y su felicidad.

El buen gerente debe aprender a desarrollar una combinación equilibrada de habilidades para actuar no solo como administrador, sino también como líder. Bajo el concepto de liderazgo, se agrupan cualidades que hacen a una persona atractiva y creíble, y que facilitan que sea apoyado y seguido.

La habilidad administrativa puede definirse sobre la base de estas cualidades:

- Capacidad de programar el tiempo propio y coordinarlo con el de los colaboradores.
- Capacidad de jerarquizar los problemas identificados y de formular soluciones congruentes.
- Capacidad de preparar presupuestos, correlacionar los componentes de gasto con los resultados y detectar desviaciones para identificar qué se debe corregir (Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño, & Fernánde, 2009)
- Capacidad de seguir, controlar y vigilar que se cumplan los programas, calendarios y compromisos, así como los procedimientos de seguridad, estándares de servicio y normas de calidad.

Las empresas no solo deben buscar el equilibrio interno; también deben cuidar su interacción con el entorno. Parece ser que comienza una sensibilización con los límites de un crecimiento sustentable que permita a las futuras generaciones vivir en un medio limpio y con recursos energéticos y ambientales equivalentes o mejores que los que heredamos de nuestros antepasados (Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño, & Fernánde, 2009)

Diagnostico o Estudio de Campo

Encuestas aplicadas al personal de la empresa Frigolab "San Mateo" Cia. Ltda.

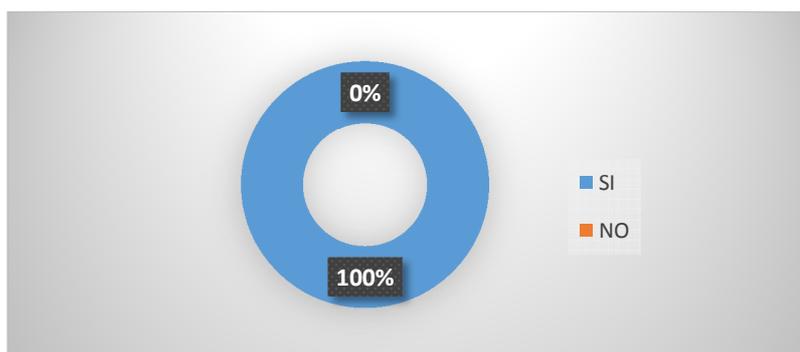
PREGUNTA N°1

¿Conoce lo que es el Acoso Cibernético?

TABLA N°1

Nº.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	15	100%
2	NO	0	0%
TOTAL:			100%

GRÁFICO No. 1



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

A pesar de que el tamaño de la muestra es de solamente 15 individuos podemos notar que el 100% de los sujetos de la encuesta tiene un conocimiento por lo menos mínimo de lo que es, y lo que representa el acoso cibernético. Con esto se puede inferir que, si bien se entiende por acoso un hecho que se considera como un delito de hostigamiento, el acceso ilimitado a las redes sociales, que en ocasiones son los canales que llevan a las personas a sufrir este tipo de situaciones, es el mismo que permite que cada vez más personas estén al tanto del tema y puedan saber si están sufriendo de un hecho parecido.

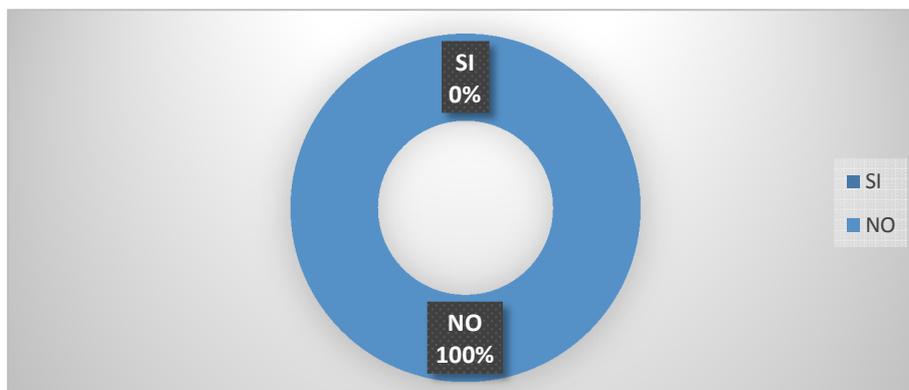
PREGUNTA N°2

¿Alguna vez ha sido víctima del Acoso Cibernético?

TABLA N°2

Nº.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	0	0%
2	NO	15	100%
TOTAL:			100%

GRÁFICO N°2



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

Si bien es cierto que el 100% de las personas encuestadas dice nunca haber sufrido de este tipo de acoso debemos considerar que a veces pasamos por alto hechos que no son precisamente normales, solamente porque los podemos sobrellevar, en ese contexto es probable que muchas víctimas de acoso lo sean, pero no estén consiente del hecho. Con lo cual debemos siempre estar atentos y saber discernir.

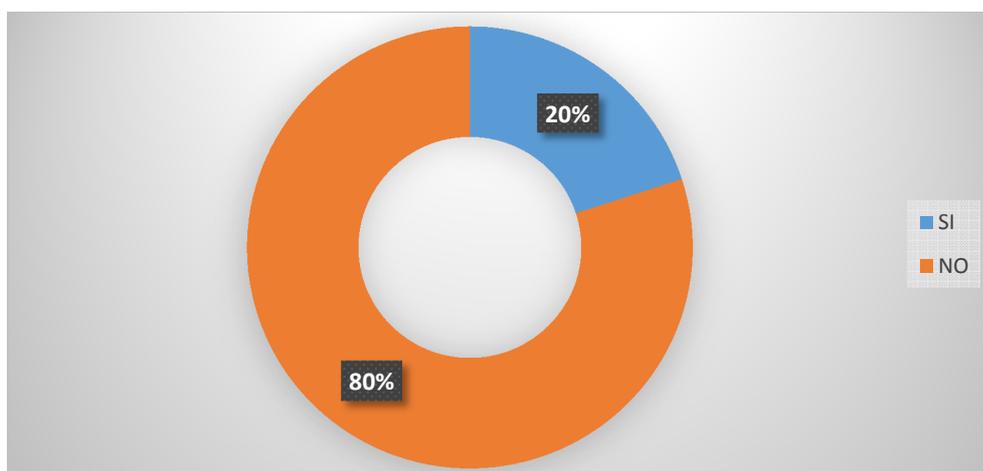
PREGUNTA N°3

¿Tienes compañeros de trabajo que hayan sufrido de Acoso Cibernético?

TABLA N°3

Nº.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	3	20%
2	NO	12	80%
TOTAL:			100%

GRÁFICO N°3



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

Los resultados que arrojó a encuesta en la pregunta relacionada a tienes compañeros de trabajo que hayan sufrido de acoso cibernético, el personal respondió en un 20% que sí, mientras que, el 80% indica que no.

Dentro del ambiente laboral se pueden dar situaciones en las que por temor a algún tipo de represalia se omiten hechos y es más fácil hablar a través de otra persona, los resultados pueden ser un reflejo de esta situación o bien ser la realidad.

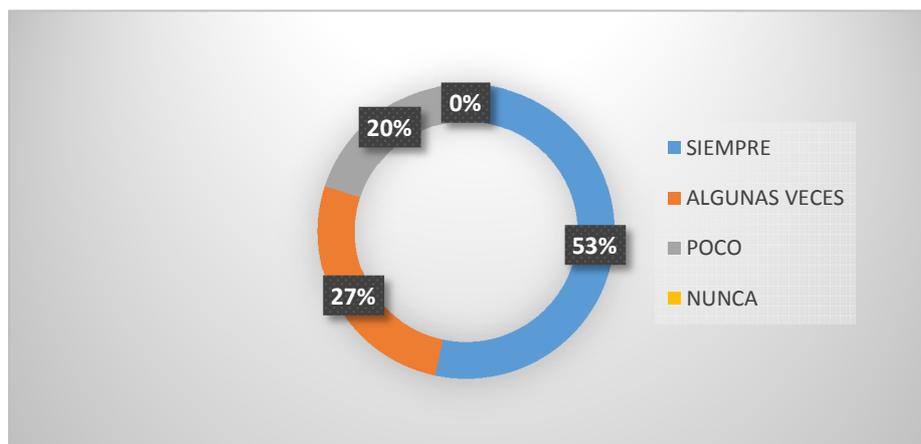
PREGUNTA N°4

¿Con que frecuencia utiliza las redes sociales?

TABLA N°4

N°.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	8	53%
2	ALGUNAS VECES	4	27%
3	POCO	3	20%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL:			100%

GRAFICO N°4



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

Las redes sociales se han convertido en nuestros días en el acceso a la sociabilidad de los seres humanos y se puede afirmar que todos en algún momento hacemos uso de estos medios digitales, esta apertura desmedida en ocasiones ha provocado que nos volvamos vulnerables a que personas desconocidas accedan a nuestra información personal lo que conlleva varias situaciones incómodas entre ellas el acoso.

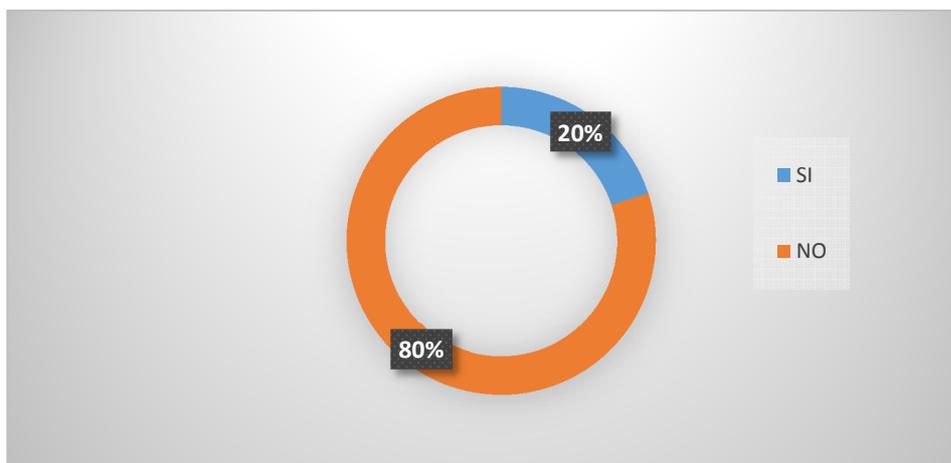
PREGUNTA N°5

¿Ha tenido algún conflicto en su establecimiento de trabajo por el uso de Redes Sociales?

TABLA N°5

Nº.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	3	20%
2	NO	12	80%
TOTAL:			100%

GRÁFICO N°5



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

En los resultados obtenidos se puede observar que el 20% de los trabajadores señalan que, si han tenido algún conflicto por el uso de redes sociales, mientras que el 80% indica que no ha tenido ningún problema. El uso de móviles en los ambientes laborales actualmente se encuentra restringido precisamente porque su mayor difusión provoca distracciones en sus labores, este hecho ayuda a que los problemas derivados de su uso se vean mermados y se pueda manejar de una mejor manera.

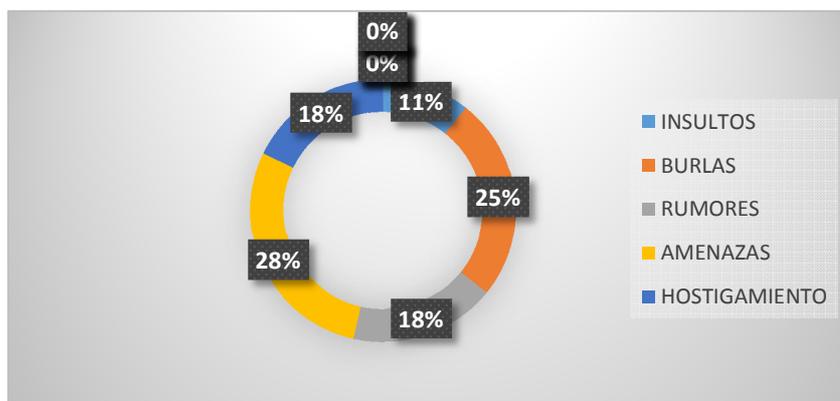
PREGUNTA N°6

¿Selecciona los tipos de Acoso Cibernético que hayas escuchado o visto en tu lugar de trabajo?

TABLA N°6

Nº.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	INSULTOS	3	11%
2	BURLAS	7	25%
3	RUMORES	5	18%
4	AMENAZAS	8	28%
5	HOSTIGAMIENTO	5	18%
TOTAL:			100%

GRÁFICO N°6



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.

Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

Todas las opciones presentadas a los encuestados son situaciones que se salen de la convivencia normal de los individuos en cualquiera de sus ambientes ya sean laborales, académicos, e incluso conyugales. Los resultados revelan que todos los encuestados conocen, ya sea por asociación o por experiencia algunas de estas prácticas lo que implica que en nuestros ambientes se encuentran normalizadas y se tratan como cosas comunes, en su mayor medida las burlas y las amenazas, aunque se usen como forma de amedrentar.

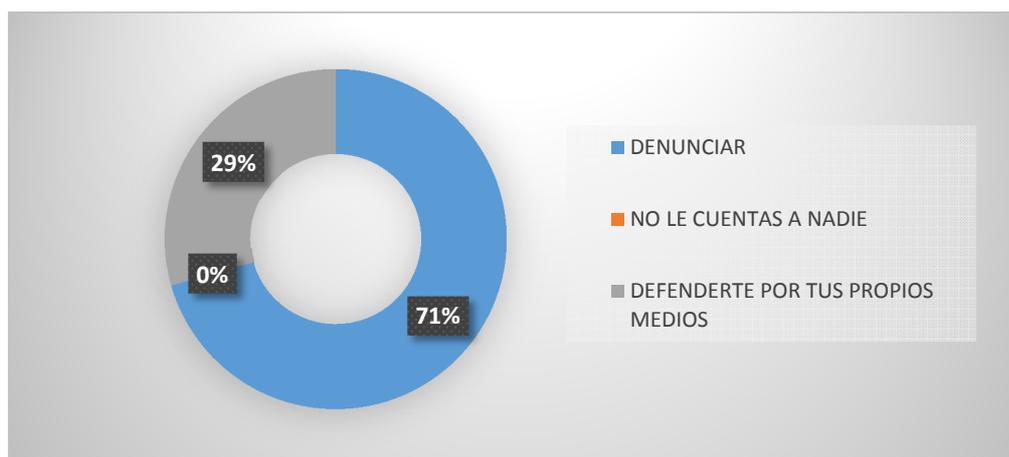
PREGUNTA N°7

¿Cuál sería su reacción en caso de llegar a sufrir Acoso Cibernético?

TABLA N°7

Nº.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	DENUNCIAR	12	71%
2	NO LE CUENTAS A NADIE	0	0%
3	DEFENDERTE POR TUS PROPIOS MEDIOS	5	29%
TOTAL:			100%

GRÁFICO N°7



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.

Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

Al verse envuelto en una situación de acoso la mayoría de los encuestados manifiestan que de darse esta situación optarían por la decisión más sensata y segura que es la de realizar una denuncia, pero en ocasiones estas denuncias repercuten en represalias a las víctimas si es que la situación proviene de alguien en una posición de poder. El porcentaje que dice, tomaría la decisión de defenderse por sus propios medios probablemente lo haga porque muestra desconfianza de las personas encargadas de castigar estos hechos.

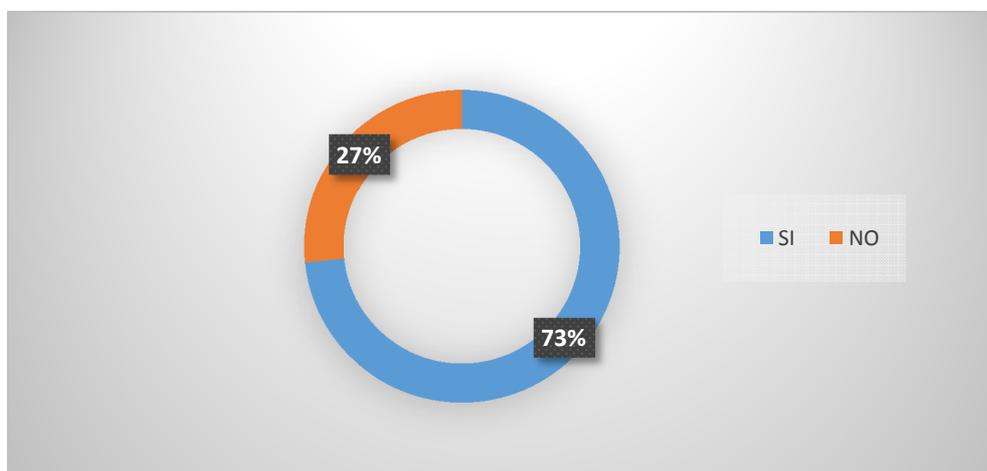
PREGUNTA N°8

¿Te interesaría conocer más sobre el Acoso Cibernético?

TABLA N°8

Nº.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	11	73%
2	NO	4	27%
TOTAL:			100%

GRÁFICO N°8



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

Obtenida la información de la encuesta en esta pregunta, señala que el 73% manifiesta que si le interesaría conocer del acoso y un 27% no; El interés de las personas sobre el tema acoso se muestra de forma muy notoria en los resultados de las encuestas, lo que implica que es un tema que no es ajeno a quienes conforman los diferentes espacios sociales ya sean antes administrativos o de operaciones. La concientización y el conocimiento de estos hechos y sus consecuencias es importante para que los actos relacionados con el acoso y el hostigamiento dejen de ser un temor.

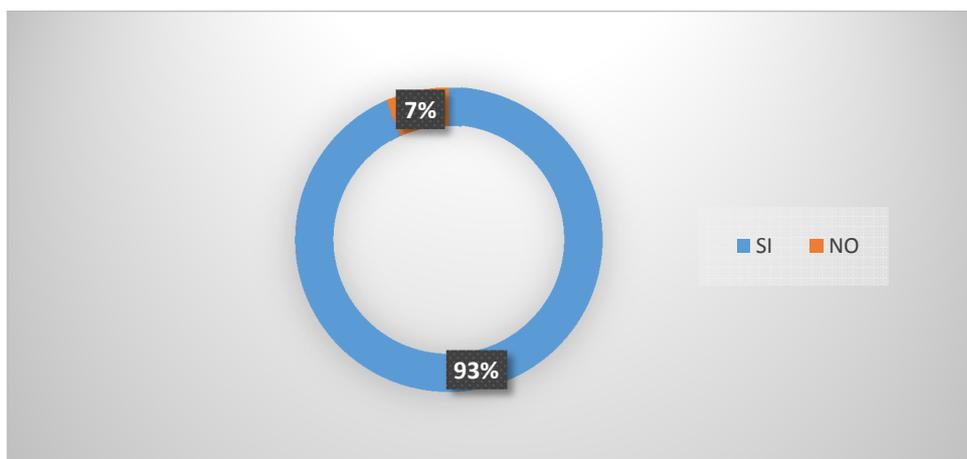
PREGUNTA N°9

¿Asistiría a una capacitación o charla para detectar el Acoso Cibernético en tu empresa?

TABLA N°9

Nº.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	14	93%
2	NO	1	7%
TOTAL:			100%

GRÁFICO N°9



Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
Elaborado por: Jennifer Lissette López García

INTERPRETACION Y ANALISIS

En base a los resultados es notorio que con un 93% si les gustaría recibir algún tipo de charla, mientras que el 7% no. Las empresas, así como los colegios y diferentes ámbitos de la sociedad deberían tener como política las capacitaciones a su personal y los miembros de su cuerpo laboral sobre temas y otros que los atañen pues serian una medida de prevención y de conocimiento que en lo posterior llevaría a manejar un mejor ambiente laboral.

Conclusiones

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

- Se describieron los diferentes términos relacionados al acoso cibernético y ambiente laboral, los mismos que serán un valioso aporte para identificar y prevenir futuros inconvenientes en la empresa Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
- Los factores que incidieron en el acoso cibernético y ambiente laboral fueron de diversas opiniones de los empleados porque no todos han tenido un tipo de acoso dentro de la empresa.
- Toda la información que se obtuvo en relación del acoso cibernético y ambiente laboral servirá para plantearan cambios significativos en la empresa tales como: si han sufrido algún tipo de acoso, el uso de redes sociales dentro del establecimiento, conocer más sobre el acoso cibernético y ambiente laboral. Para esto se proponer charlas a los empleados de la empresa Frigolab.

Recomendaciones

Emitidas las conclusiones respectivas se recomienda:

- La propuesta es evitar el acoso cibernético y ambiente laboral dentro de la empresa.
- Se proponen charlas para todos los empleados de la empresa Frigolab y evitar el acoso cibernético y ambiente laboral.

Bibliografía

- Campos, F. (2008). Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1-8.
- Dreßing, H., Bailer, J., Anders, A., Wagner, H., & Gallas, C. (2014). Cyberstalking en una gran muestra de usuarios de redes sociales: Prevalencia, características e impacto en las víctimas. *CYBERPSYCHOLOGY, BEHAVIOR, AND SOCIAL NETWORKING*. Volumen 17, Número 2, DOI: 10.1089 / cyber.2012.0231.
- ElComercio.com. (2018). *El acoso laboral en Ecuador se sanciona con despido*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/acoso-laboral-sanciona-despido.html>.
- Guerrero, P. J., Cañedo, A. R., Rubio, R. S., Cutiño, R. M., & Fernández, D. D. (2009). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *Acimed*, 14(4).
- Mora, M. J., & Ortega, R. (2015). *El uso Violento de la Tecnología: el Ciber. En: Agresividad injustificada, bullying*. Madrid. España: Alianza Editorial.
- Morales, R. T., Serrano, B. M., Miranda, G. D., & Santos, L. A. (2014). *Ciberbullying, acoso cibernético y delitos invisibles*. Mexico, Toluca: Instituto Literario. uaemex.mx.
- Morillas, A. (2009). *MUESTREO EN POBLACIONES FINITAS*. Obtenido de <http://webpersonal.uma.es/~morillas/muestreo.pdf>
- Robles, J. M., Torres, C., & Molina, O. (2010). *La Brecha digital. Un análisis de las desigualdades tecnológicas en España*. España: Ed. Sistema, no. 218.
- Trujano, R. P., Dorantes, S. J., & Tovilla, Q. V. (2009). Violencia en internet: nuevas víctimas, nuevos retos. *LIBERABIT: Lima (Perú)*, 15(1): 7-19.

U. de Chile. (s.f. de s.f. de 2009, p. 64). "CALIDAD LABORAL". Obtenido de
<http://admusach.tripod.com/doc/calvida.htm>

Willard, N. (2012). *Acoso cibernético y amenazas cibernéticas: respondiendo al desafío de la agresión social en línea, las amenazas y la angustia*.
Champaign, IL: Research Press.

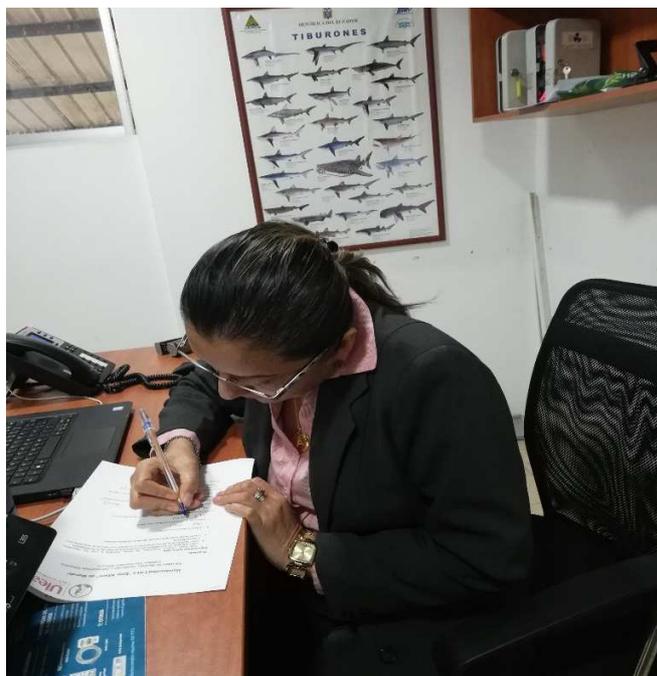
ANEXOS



Autora: Jennifer Lissette López García

Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.

Descripción: Momentos cuando se realizó encuesta a las secretarias de la empresa.





Autora: Jennifer Lissette López García
Fuente: Frigolab San Mateo Cia. Ltda.
Descripción: Aplicación de encuestas a diferentes áreas de trabajo



