



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA:

“El acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas. Caso facultad de Ingeniería 2019-(1)”

AUTORA:

Evelyn Lucia Mero Santana

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

Manta – Manabí – Ecuador

2019 (1)

TEMA:

“El acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas. Caso facultad de Ingeniería 2019-(1)”

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente-tutora de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, doy constancia de haber dirigido, tutorado y revisado el trabajo de titulación, bajo la modalidad de proyecto de investigación con el tema: **“El acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas, 2019-(1)”** cumpliendo el total de 80 horas. El mismo ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y a los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo **CERTIFICO:**

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

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Mero Santana Evelyn Lucia estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2019 (1), quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Salvo disposición de la Ley en contrario.

Gardenia Edith Cedeño Marcillo.Phd.C.

Docente Tutora

Área: Docencia

DEDICATORIA

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

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

A mis padres, Manuel y Paulina mis pilares fundamentales, por su inmenso amor, paciencia y apoyo incondicional; por el esfuerzo diario que ha sido la motivación para cumplir mis sueños, por los sabios consejos y valores que me inculcaron y formaron a la mujer que ahora soy.

A mi hermana Karina, cómplice de muchas aventuras; mi fuente de inspiración, porque vea en mí un ejemplo a seguir y aprenda a ser perseverantes en cada meta que se proyecte.

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

Evelyn Lucia Mero Santana

RECONOCIMIENTO

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

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

A mi madre por formarme con valores y fomentar en mí el deseo de superarme y lograr lo que me proponga. A mi familia que ha estado a mi lado en las diversas etapas de mi vida, apoyándome, aconsejándome y brindándome su afecto.

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

Evelyn Lucia Mero Santana

ÍNDICE

TEMA:	I
CERTIFICACIÓN.....	II
DEDICATORIA	III
RECONOCIMIENTO.....	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Antecedentes investigativos.....	6
1.2. Fundamentación legal.....	7
1.3. Fundamentos filosóficos	7
1.4. Fundamentación social.....	8
1.5. Fundamentos teóricos	9
1.5.1. Internet	9
1.5.2. Beneficios	9
1.5.3. Usos del internet.....	9
1.5.3.1. Usos del internet en el contexto laboral	10
1.5.4. Desventajas del internet.....	10
1.5.5. Definición de acoso cibernético	11
1.5.6. Características	11
1.5.7. Tipos.....	12
1.5.8. Perfiles de los involucrados en cyberbullying	13
1.5.8.1. Perfil de los agresores.....	13
1.5.8.2. Perfil de la víctima:.....	13
1.5.8.2.1. Tipos de víctimas	14
1.5.8.3. Perfil de los espectadores:	14
1.5.9. Factores que propician el acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral.....	15
1.5.9.1. Factores individuales.....	15
1.5.9.2. Factores organizacionales y sociales	15
1.5.9.3. Efectos sobre la organización y el entorno	16

1.5.10. Consecuencias	16
1.5.10.1. Consecuencias en el ámbito laboral	16
1.6. Desempeño laboral	17
1.6.1. Importancia del desempeño laboral	18
1.6.2. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	18
1.6.2.2. Motivación	18
1.6.2.3. Ambiente Laboral	19
1.6.2.4. Satisfacción Laboral	19
1.6.3. Impacto del acoso cibernético en el desempeño laboral.....	19
1.6.4. Políticas institucionales para evitar el acoso cibernético	20
1.6.4.1. Responsabilidades de los miembros de la comunidad universitaria	20
1.6.4.2. Estrategias de Prevención.....	20
CAPÍTULO II.....	22
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	22
CAPÍTULO III.....	33
DISCUSIÓN.....	33
CAPÍTULO IV	34
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.....	39

RESUMEN

Debido a la necesidad de prevenir la relación directa entre el profesional secretarial y el acoso cibernético, como una agresión que incide en el cumplimiento de las tareas en sus diferentes funciones, esta investigación se enfocó en la identificación de los factores o causas que influyen en la práctica del acoso cibernético, y de cómo evitar sus efectos en el desempeño laboral de los profesionales.

De acuerdo al problema abordado se connota que la labor del profesional en Secretariado Ejecutivo, demanda gran cantidad de su tiempo en el análisis de la información que se receipta y despacha en las instituciones, sean estas públicas o privadas. La exigencia de este profesional se basa en tener conocimiento del uso correcto de los recursos tecnológicos para evitar cualquier tipo de manejo incorrecto de la información que se gestiona.

El objetivo fue aportar información útil sobre los efectos del acoso cibernético en el desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva, en pro de evitar esta práctica nociva de comunicación en las instituciones.

Los resultados obtenidos en la investigación teórica y de campo, mediante la aplicación de métodos teóricos y empíricos, permitieron identificar los factores que influyen en el acoso cibernético, así como la escasa participación de identificación de políticas institucionales para evitar el abuso cibernético en el contexto laboral del personal de secretaría. Los resultados condujeron al planteamiento de conclusiones que de manera general propiciaran conocimientos sobre este tema de estudio y con ello aportar a la efectividad del desempeño de los profesionales de Secretariado Ejecutivo.

Palabras clave: acoso cibernético; desempeño profesional; cyberbulling; secretaria ejecutiva; comunicación.

INTRODUCCIÓN

Los espacios cibernéticos se representan por su expansión en las comunicaciones, conocimientos, servicios y entretenimientos y se han constituido en el mayor indicador de la actual revolución tecnológica puesto que no son solo una herramienta sino el mayor medio y motor de relaciones sociales. (Jones, 1995, p. 16).

El origen de este desarrollo tecnológico se evidencia a partir de la década de los 70 a través del uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) lo que dio lugar al Internet; como una nueva forma de conectar al mundo a través de redes de ordenadores interconectados, que han permitido el intercambio de datos y la comunicación entre varias personas sin importar la distancia.

Con relación al tratamiento teórico del internet existen una serie de autores como: Tipantuña (2013) y Guevara (2010), quienes lo definen como un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, garantizando que las redes que la forman funcionen como una sola conexión, de manera que puedan intercambiar datos entre ellas con alcance mundial.

Los beneficios del uso del internet han provocado un cambio en la formación profesional, es decir hay una adquisición de competencias tecnológicas para identificar, adecuar, apropiar y transferir tecnología para modernizar procedimientos o encontrar soluciones en su práctica laboral.

Entre las ventajas del internet se identifican como las principales: procesos más eficientes, búsquedas de información mucho más sencilla, comunicación a distancia a tiempo real, gratuidad de los mensajes, obtener información actualizada, trabajar, realizar cursos, jugar e incluso comprar

Sin embargo, en la última década se evidencia que esta etapa de desarrollo se ha visto afectada por el lenguaje impersonal que caracteriza los ambientes virtuales, lo que ha conllevado a cierta ruptura en las relaciones interpersonales de los individuos. Esta práctica que ha tomado mayor fuerza en los últimos tiempos, mediante un lenguaje agresivo entre los usuarios de las redes sociales

y en algunos casos en el dominio de unos hacia otros; a lo que según expertos se le denomina ciberacoso.

Según Benítez (2014) define al acoso cibernético o cyberbullying como la intimidación psicológica u hostigamiento que se produce entre pares, en todo ámbito, sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medio la tecnología de la información y comunicación.

A la víctima de ciberacoso o cyberbullying, le resulta difícil actuar o defenderse por sus propios medios, pues las agresiones son repetitivas, lo que le imposibilita tomar medidas necesarias para poder defenderse; debido a que cada nuevo ataque es más violento por parte de su agresor, lo que aumenta su vulnerabilidad, Rodríguez (2018). El acoso cibernético afecta el equilibrio de las víctimas en el desempeño laboral de un profesional, donde se representa repercusiones como estrés, la pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes; abandono de responsabilidades y de objetivos de vida.

Los resultados del estudio efectuado por Willard (2006) expresan que el acoso cibernético puede dar lugar a:

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

En el contexto ecuatoriano investigaciones efectuadas por Rodríguez (2018) demuestran que debido a este fenómeno social se ha incrementado el número

de víctimas y agresores a lo largo de los años, por lo que es imprescindible informar a los usuarios sobre la utilización adecuada de las TIC'S.

Según Beltrán (2015), la ausencia de un modelo preventivo del acoso laboral no sólo puede acarrear la responsabilidad civil de la empresa en el ámbito de derecho; también tiene consecuencias en el orden social (el acoso laboral es causa justa de extinción voluntaria e indemnizada del contrato de trabajo) y en materia de infracciones y sanciones.

En el caso del profesional en Secretariado Ejecutivo, por la importancia que reviste su labor, no puede limitarse el conocimiento sobre la prevención de este injustificado proceso de persecución en el ambiente de trabajo, por los efectos en su integridad moral; puesto que los y las funcionarias que se desempeñan como secretarias ejecutivas no están alejadas de los efectos del acoso cibernético, lo cual indudablemente afectará su desempeño laboral.

Lo expuesto genera la necesidad de esta investigación, que fue aplicada a una muestra de estudio conformada por ocho secretarias de la Facultad de Ingeniería de la Universidad *Laica Eloy Alfaro de Manabí*, lo que permitió responder a la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores que influyen en el acoso cibernético y que afectan al desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva?

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

1. ¿Cuál ha sido el tratamiento teórico o institucional relacionado al acoso cibernético y los efectos en el desempeño laboral del agredido?
2. ¿Cuáles son los factores que propician el acoso cibernético en los contextos laborales?
3. ¿Cuáles son los efectos del acoso cibernético en el desempeño laboral?
4. ¿Existe acoso cibernético en el personal de secretaría de la Facultad de Ingeniería de la Universidad *Laica Eloy Alfaro de Manabí*?
5. ¿Cuáles son las estrategias institucionales para evitar el acoso cibernético?

¿De acuerdo a las manifestaciones problemáticas abordadas se formula el siguiente **problema de investigación**: ¿Cómo influye el acoso cibernético en el desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva?

De esta manera se concreta como **objeto de estudio**: Acoso cibernético

Por lo expuesto se planteó el siguiente **objetivo general**:

Aportar datos sobre los efectos del acoso cibernético en el desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva.

De lo expuesto se asume como **campo de estudio**: El desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva

Los **objetivos específicos** se concretan en:

1. Caracterizar desde el punto de vista teórico las principales categorías relacionadas al acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral.
2. Identificar los factores que propician el acoso cibernético.
3. Identificar los efectos del acoso cibernético en el desempeño laboral.
4. Identificar la existencia de acoso cibernético y sus efectos en el desempeño de la secretaria en la Facultad de Ingeniería de la Uleam.
5. Determinar la existencia de estrategias institucionales para evitar el acoso cibernético.

Como **hipótesis** de la presente investigación se plantea la siguiente: La existencia de regulaciones para el uso del internet institucional, limitará los efectos del acoso cibernético en el desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas.

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

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

Método de análisis-síntesis: se empleó durante el desarrollo de la investigación lo que permitió conocer la realidad de la problemática abordada desde varios enfoques teóricos; a su vez sintetizar y explicar cada uno de los factores que intervinieron tanto en el objeto como en el campo de estudio.

Método inductivo-deductivo: Durante el proceso investigativo, permitió indagar y analizar los resultados obtenidos, de esta manera se fundamentó la hipótesis propuesta y se llegó a las conclusiones emitidas.

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

Técnicas: Encuestas dirigidas a las Secretarías Ejecutivas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

La investigación fue de tipo cuali-cuantitativa. El enfoque cualitativo se expresó al dar una visión integral de cómo las secretarías asumen la existencias de políticas institucionales para evitar el acoso cibernético.

El enfoque cuantitativo de la investigación posibilitó el desarrollo empírico de la misma y la cuantificación de los resultados.

Esta investigación contó con la participación activa de los sujetos implicados, en este caso las Secretarías Ejecutivas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, quienes proporcionaron la información requerida.

Técnicas estadísticas: Para detallar e ilustrar el comportamiento de los datos empíricos y para el análisis porcentual de los resultados.

Además, se destacó por su relevancia y contribución a las profesionales en Secretariado Ejecutivo, puesto que permitió reconocer políticas institucionales existentes respecto a la prevención de acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral del (a) secretaria.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

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

1.1. Antecedentes investigativos

Se considera importante presentar trabajos que preceden a esta investigación, a fin de aportar conocimientos y definir conceptos de las principales categorías relacionadas al acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral.

En la revisión teórica relacionada al acoso cibernético se identifica a Meneses (2012) quien expresa que el ciberbullying o acoso cibernético es una manifestación de violencia vinculada al bullying tradicional, considerando varios elementos como son el ambiente escolar, el agresor o la víctima.

El ciberbullying tiene características específicas entre las que se 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.

Serrano (2017) hace referencia a que las redes sociales y el uso de los medios electrónicos son los más utilizados por los adolescentes, haciendo que miles de jóvenes intercambien información personal en su interacción con otros usuarios.

Tánchez (2012) desarrolló una investigación descriptiva, cuyo fin fue determinar la manera que influye el acoso laboral en el desempeño laboral. El instrumento utilizado para esta investigación fue una escala de Likert que consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios.

Para este autor el acoso laboral afecta emocionalmente a la víctima debido a las reiteradas amenazas y prácticas ofensivas que ocasionan repercusiones en su parte emocional, principalmente porque no sabe cómo defenderse, pues una de las características de este abuso es que el agresor actúa de forma anónima y

esto hace que todas las personas que laboran en la institución sean consideradas como sospechosos.

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

1.2. Fundamentación legal

El Código Orgánico Administrativo (2017) en el capítulo cuarto, título II sobre la Actividad de las Administraciones Públicas en su Art. 90 señala: “Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas”.

Por otra parte la Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP (2018) en el capítulo uno de los deberes, derechos y prohibiciones, título III del Régimen Interno de Administración del talento humano en su Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciable de las servidoras y servidores públicos: “Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”

1.3. Fundamentos filosóficos

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

Este autor sostiene que es una manifestación informativa, interesante, innovadora e influyente para los diversos campos profesionales, expone como la información deber ser procesada, administrada y utilizada principalmente en los medios electrónicos.

En este sentido nos conlleva a pensar que internet es una herramienta de uso para el intercambio de información, porque estos medios deben ser utilizados principalmente para aportar en su desarrollo; más no para afectar los ambientes laborales.

1.4. Fundamentación social

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

En este sentido y de acuerdo a los avances tecnológicos y su impacto en la sociedad, (Huidobro, 2018), expone lo siguiente:

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

Desde la postura del autor citado, los avances del internet han tenido gran impacto en la sociedad, debido a los cambios que se han ocasionado en el ámbito laboral.

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

1.5. Fundamentos teóricos

1.5.1. Internet

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

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

1.5.2. Beneficios

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

Entre los beneficios que brinda el internet se encuentran:

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

1.5.3. Usos del internet

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

- Medio de información
- Acceso a medios de educación
- Medio de comunicación
- Medio de ocio.

- Herramienta laboral

1.5.3.1. Usos del internet en el contexto laboral

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

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

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

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

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

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

1.5.4. Desventajas del internet

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

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

1.5.5. Definición de acoso cibernético

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

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

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

1.5.6. Características

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

- **Amplia audiencia:** se da al publicarse alguna foto o video de la víctima en cualquier red social con la intención de afectar su integridad ante sus familiares o amistades, es decir que mediante este medio existe mayor cantidad de personas que se enteran de lo sucedido.
- **Anonimato y sensación de impunidad:** al realizarse el acoso a través de las redes sociales, no siempre se conoce quien es el agresor debido a

que utilizan falsas identidades o variedad de cuentas que crean angustia en la víctima al no poder hacer nada para evitar el abuso.

- **En cualquier lugar y momento:** se puede dar las 24 horas del día debido a que en la actualidad la mayor parte de la población tiene acceso al internet y esto hace que sea más propensos a sufrir de este acoso.
- **Rapidez y comodidad:** por medio de las redes sociales se puede propagar mensajes, fotos o videos en cuestión de minutos debido a la cantidad de personas conectadas a la red.
- **La fuerza física no afecta:** A diferencia del acoso tradicional, la fuerza física ya no es necesario para acosar a sus víctimas, pues no hay contacto físico, sino que se da a través de dispositivos móviles.

1.5.7. Tipos

El medio que se utilice para acosar, el cyberbullying puede dividirse en cyberbullying por telefonía móvil y cyberbullying por internet, Arteaga (2014); Willard (2006) enumera siete tipos de ciberacoso:

- **Insultos electrónicos:** Se refieren a un intercambio breve y acalorado entre dos o más personas, ya sea a través de las redes sociales haciendo público el problema o algo más privado que suele ser mediante el correo electrónico.
- **Hostigamiento:** Se manifiesta con conductas repetitivas que molestan a la víctima y la alteran emocionalmente, tales como: enviar mensajes de texto con comentarios desagradables, generar rumores falsos, o circular videos y fotos que atenten contra la integridad personal del agredido.
- **Denigración:** Se produce cuando la información publicada por la víctima ya sea en redes sociales u otros medios electrónicos, es difundida sin su consentimiento y cuando el agresor realiza acciones que la puedan perjudicar, como publicar fotos o imágenes alteradas con contenido sexual de la víctima.
- **Suplantación:** en este caso, el acosador se hace pasar por la víctima, la mayoría de las veces *hackean* sus cuentas para tener acceso a sus redes sociales y de este modo enviar mensajes negativos a otras personas, creando enemistades con el agredido sin él haber hecho nada.

- **Desvelamiento:** Se refiere a revelar información comprometedoras ya sea de la víctima o de algún familiar o amigo que le haya confiado y que están seguras que determinada confesión no la sabrá nadie, pero al caer en manos del agresor será divulgada sin ninguna compasión.
- **Exclusión:** Se genera cuando se niega a la víctima el acceso a chats, foros o redes sociales, siendo la única persona que no se incluye en el grupo y por ende no se entera de lo sucedido en dicha red social.
- **Ciberpersecución:** se refiere al uso de las redes sociales para perseguir a otra persona a través de múltiples mensajes, hostigadores y amenazantes.

1.5.8. Perfiles de los involucrados en cyberbullying

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

1.5.8.1. Perfil de los agresores

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

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

1.5.8.2. Perfil de la víctima:

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

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

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

1.5.8.2.1. Tipos de víctimas

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

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

1.5.8.3. Perfil de los espectadores:

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

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

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

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

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

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

1.5.9. Factores que propician el acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral.

Según los datos basados en las respuestas dadas por acosadores, sobre el motivo por el que acosan a otros individuos se encuentran razones diversas causas: venganza ante otro acoso haciendo lo mismo a otro compañero, actuar por alguna compensación económica, favor o interés, confusión entre conducta asertiva y agresiva, búsqueda de amor y atención, encontrarse sólo, aburrido y querer divertirse (Suckling, 2006).

1.5.9.1. Factores individuales

Según Rodríguez (2011) los factores personales o individuales recientemente han comenzado a estudiarse, se debe ser precavido al respecto, puesto que desde esta perspectiva se puede culpar a la víctima de la situación de persona.

1.5.9.2. Factores organizacionales y sociales

Para Rodríguez (2011) la organización del trabajo es uno de los factores cruciales para comprender el fenómeno del acoso. Esta aproximación al problema sitúa su origen etiológico en los factores derivados de la organización del trabajo, planteando que el acoso en numerosas ocasiones es una consecuencia directa de ciertos ambientes laborales. En términos generales, los

entornos con mayores tasas de acoso se caracterizan por un elevado nivel de estrés y competitividad.

1.5.9.3. Efectos sobre la organización y el entorno

Para Rodríguez (2011), los efectos negativos del acoso no perjudican sólo al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en la organización. Otra de las consecuencias son la disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación.

1.5.10. Consecuencias

El cyberbullying al ser considerado como un acoso electrónico, según Rodríguez (2018) presenta los siguientes efectos:

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

Según este autor las consecuencias tanto en las víctimas como en los agresores se manifiestan por:

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

1.5.10.1. Consecuencias en el ámbito laboral

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

Además, puede traer otras consecuencias como:

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

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

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

En el caso de las víctimas sufren un mayor daño psicológico, debido a que la agresión realizada puede propagarse de forma inmediata entre los usuarios sin poder controlarse, en ocasiones es complicado eliminar la información de la red, pues se desconoce la fuente (es decir, el agresor), por lo que al permanecer el contenido en internet hace que el agredido sea propenso a recibir constantes intimidaciones, lo que en el contexto de trabajo evidencia un clima organizacional propenso al estancamiento del desempeño laboral.

1.6. Desempeño laboral

Para Morales (2009) Desempeño laboral es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

1.6.1. Importancia del desempeño laboral

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

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

Por eso es importante tener en cuenta los indicadores del desempeño laboral que permitan:

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

1.6.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

1.6.2.2. Motivación

Según Jiménez (s.f), la motivación es un conjunto coordinado de acciones, reflejo de la personalidad de un individuo. Es la fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o a tener un determinado comportamiento en una situación.

1.6.2.3. Ambiente Laboral

Según Rubio (s.f), el ambiente laboral de una organización es un factor importante para desarrollar un buen desempeño y que se cumpla la productividad deseada. Un ambiente inapropiado puede causar a los colaboradores o empleados de una organización un bajo rendimiento lo cual puede perjudicar a toda la empresa.

1.6.2.4. Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (Hannoun, 2011).

En el contexto de esta investigación la autora estima que el desempeño laboral es el beneficio y la acción que presenta el trabajador al desarrollar las funciones y tareas que exige su cargo en el contexto laboral, en cuantos a los factores que se relacionan para propiciar el acoso cibernético en la organización en el trabajo.

Esto es importante que en una institución se propicie un ambiente organizacional sin estrés por lo que se considera uno de los principales factores presentes en aquellas personas que están relacionadas con el acoso cibernético.

Lo expuesto genera la necesidad de investigar la existencia de políticas institucionales sobre acoso cibernético con el fin de asegurar que no ocurra ninguna situación de acoso, hostigamiento e intimidación dentro de una organización.

1.6.3. Impacto del acoso cibernético en el desempeño laboral

Al respecto Rojas y Rodríguez (2011) señalan que:

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

Este autor hace énfasis que para la organización esto se va a traducir en: aumento del ausentismo, disminución del rendimiento laboral, descenso de la competitividad, deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales, mala imagen profesional, incremento de la accidentalidad laboral.

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

1.6.4. Políticas institucionales para evitar el acoso cibernético

La Universidad Adventista de las Antillas (2007), expone algunas normas para cumplir con el compromiso de proveer y mantener un ambiente de estudio y trabajo seguro, libre de hostigamiento e intimidación y a su vez promover el desarrollo integral de toda la comunidad. Entre la más importante se destaca:

- Cualquier estudiante o empleado que incurra en estas conductas estará violentando esta política y podrá ser objeto de sanciones disciplinarias, incluyendo expulsión o despido de la institución.

1.6.4.1. Responsabilidades de los miembros de la comunidad universitaria

Es responsabilidad de todo estudiante, facultad, empleado y miembro de la comunidad universitaria mantener un ambiente de estudio y trabajo libre de cualquier conducta de hostigamiento e intimidación.

Todo miembro de la comunidad universitaria tiene el deber de reportar cualquier acto de hostigamiento e intimidación de que sea víctima, que haya presenciado en la Institución o que tenga conocimiento.

1.6.4.2. Estrategias de Prevención

La Universidad Adventista de las Antillas, (2007) indica que las estrategias son con el fin de prevenir y evitar el acoso, hostigamiento e intimidación en el campus.

- Orientará al empleado sobre las normas, políticas de la Institución y leyes.
- Ofrecer seminarios sobre acoso cibernético entre compañeros.

- En conjunto con la Oficina de Recursos Humanos ofrecer seminarios de acoso cibernético en el ambiente laboral para orientar a los empleados.

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

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

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos en base a la encuesta aplicada a las ochos secretarias de la Facultad de Ingeniería, quienes accedieron a participar en el proyecto de investigación.

Los resultados de cada una de las preguntas fueron valorados de acuerdo a las alternativas expuestas. Una vez aplicada la técnica para la recolección de la información, se procedió a efectuar el respectivo tratamiento para el análisis de los mismos; la información obtenida propició las conclusiones a las que se llegó en la investigación.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta N° 1: ¿Usted tiene conocimiento sobre que es el acoso cibernético?

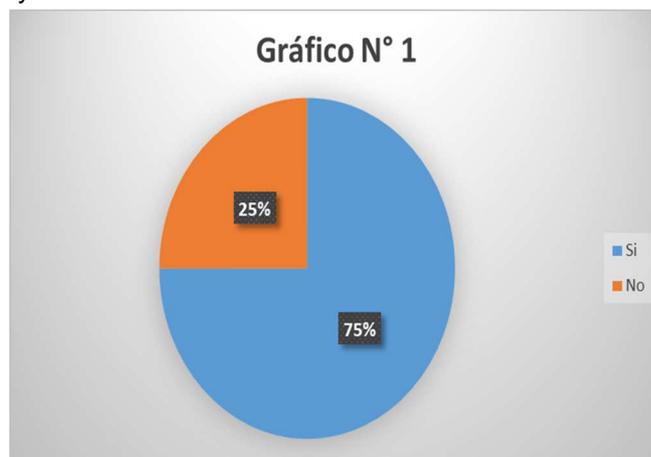
Tabla N° UNO

Conocimiento sobre el acoso cibernético

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	6	75%
No	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarias de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos del estudio aplicado revelan que el 75% de las secretarias afirma conocer qué es el acoso cibernético. Sin embargo, el 25% de los encuestados no están familiarizados con este término.

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

Por tal motivo, se considera que todos los miembros de la institución deberían de estar informados sobre los riesgos a los que están propensos por el mal uso

del internet y el correo electrónico que es el medio por el cual se mantienen comunicados.

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

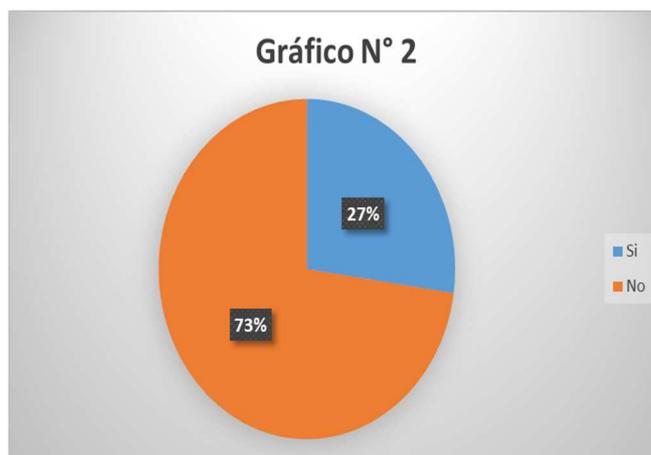
Tabla N° DOS

Víctima de acoso cibernético

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	3	27%
No	5	73%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarias de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 73% de las secretarias consideran que ellas no han sido víctima de acoso cibernético. Sin embargo, el 27% afirma que si han sufrido el acoso laboral.

Se interpreta que las víctimas de acoso cibernético prefieren mantener la información reservada, para de este modo evitar que existan rumores malintencionados entre los miembros. No obstante, existe una mínima cantidad de trabajadores han sufrido este acoso, que fue algo momentáneo porque supieron afrontar la situación.

En las instituciones prefieren ocultar este tipo de situaciones a las que todo trabajador está propenso, pues muchas veces por la envidia, competencia

laboral o simplemente algún inconveniente entre los miembros, hace que ocurra determinado abuso, pues si no se toma las medidas necesarias la víctima podrá tener cambios en su personalidad y además bajar su rendimiento laboral.

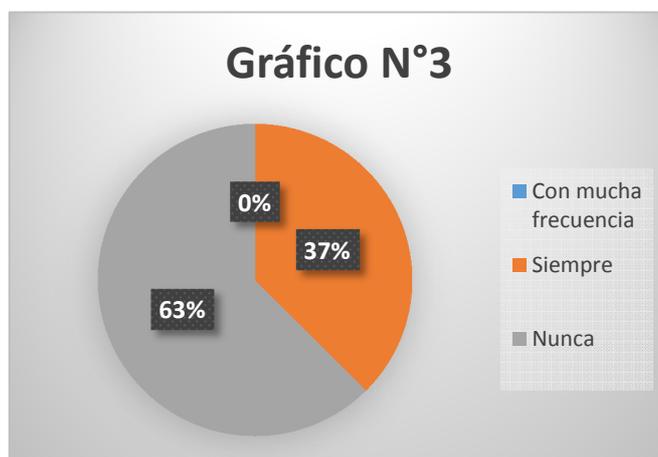
Pregunta N° 3: ¿Con que frecuencia se ha visto involucrado/a en este tipo de situaciones?

Tabla N° TRES
Implicado en acoso cibernético

FRECUENCIA	RESULTADOS	PORCENTAJES
Con mucha frecuencia	0	0%
Siempre	3	37%
Nunca	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarías de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos del estudio aplicado revelan que el 63% del personal administrativo nunca se ha visto involucrado en este tipo de acoso cibernético. Sin embargo, el 37% expresaron que siempre han sufrido de acoso.

Se interpreta que el mayor porcentaje nunca ha sido involucrado en este tipo de acoso cibernético, pues ellos consideran que en la institución mantienen una

buena comunicación entre cada uno de los miembros lo que evita ser víctima de este abuso. No obstante, otra cantidad considerable expresaron que ellos si han sufrido de acoso debido a que se les recarga con demasiado trabajo que no les corresponden a sus funciones, lo que originan que les toca realizar determinada actividad en horas de descanso.

El acoso cibernético no solo significa acosar a través de las redes sociales, sino que el asignar funciones a un empleado en reiteradas ocasiones hace que la persona se sienta acosada, pues existen trabajadores que ya han terminado sus labores y a ellos no se les pide realizar trabajos extras, lo que origina en la persona impotencia.

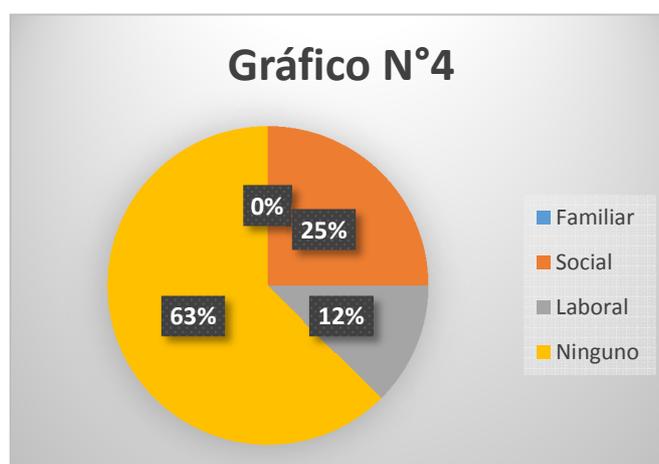
Pregunta N° 4: ¿En qué contexto usted ha sido víctima de acoso cibernético?

Tabla N° CUATRO
Contexto en el que ha sido víctima

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Familiar	0	0%
Social	2	25%
Laboral	1	12%
Ninguno	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarías de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos revelan que una mayor cantidad de encuestados 63% no han sido víctima en ningún contexto, sin embargo el 25% ha sido víctima de acoso cibernético en el contexto social y el 12% expresaron que han sido acosados en el ámbito laboral.

Se interpreta el acoso cibernético se da mayormente en el ámbito social porque se utiliza mucho el internet, especialmente las redes sociales que no son seguras, por los constantes hackeos de las cuentas para obtener información confidencial y de este modo utilizarla para acosar a la víctima. No obstante, otra cantidad considerable expresa que el acoso laboral se da por la competencia que existe entre cada uno de los compañeros al realizar sus labores, pues unos se desempeñan mejor que otros.

Estos resultados denotan que en la Facultad de Ingeniería las secretarias están consciente de los riesgos que se enfrentan al utilizar el internet, pero además de aquello el uso de las herramientas tecnológicas ha mejorado considerablemente las labores diarias debido al ahorro de tiempo y a la rapidez al enviar la información requerida.

Pregunta N° 5: ¿A través de que medio tecnológico ha sido víctima de acoso cibernético?

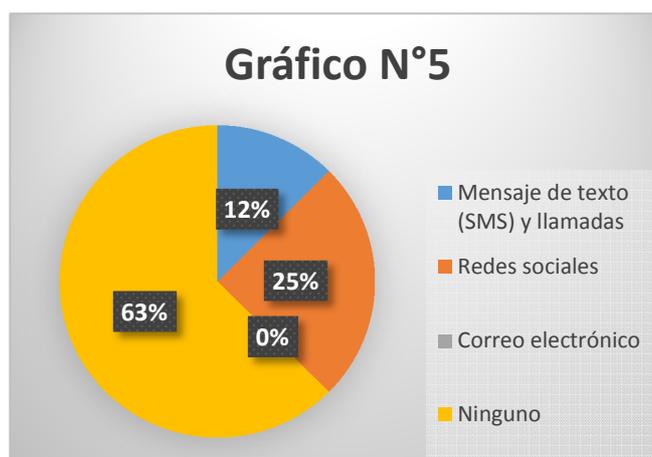
Tabla N° CINCO

Medio tecnológico por el cual ha sido víctima de acoso cibernético

CRITERIOS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Mensaje de texto (SMS) y llamadas	1	37%
Redes sociales	2	50%
Correo electrónico	0	0%
Ninguno	5	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarias de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos revelan que un porcentaje 25% han sido acosados a través de las redes sociales, debido a que es un medio de comunicación informal y además los compañeros tienen sus propios grupos online en los que se divulga información de los miembros que no están incluidos en el mismo, además de generarse burlas ya sea por su aspecto físico o por realizar algún trabajo de forma errónea, por otro lado el 12% considera que ellos han sido víctimas a través de llamadas y mensajes de textos pues en ocasiones suelen llegarles intrigas o amenazas por este medio y por último otro 63% expresó que por ningún medio tecnológico ha sufrido este abuso.

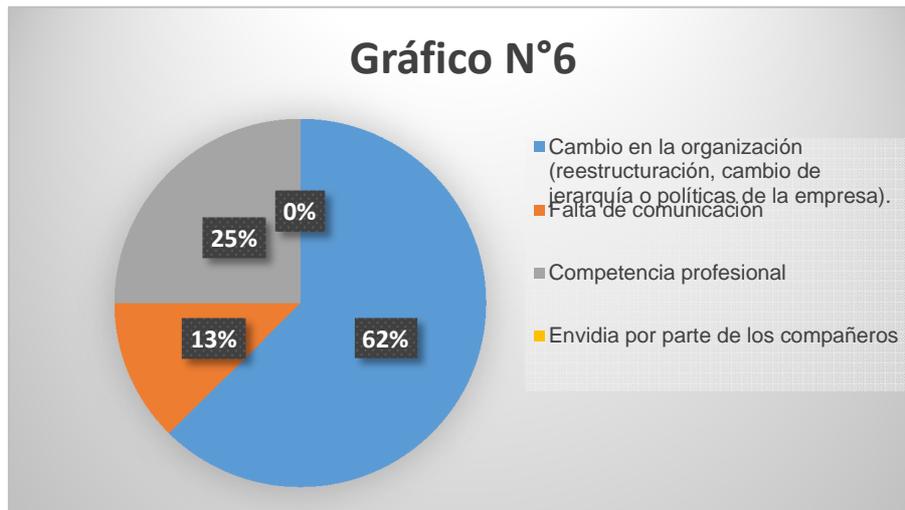
Pregunta N° 6: ¿Cuál de los siguientes factores considera que pueden ocasionar acoso laboral?

Tabla N° SEIS

Factores de acoso laboral

FACTORES	RESULTADOS	PORCENTAJES
Cambio en la organización (reestructuración, cambio de jerarquía o políticas de la empresa).	5	62%
Falta de comunicación	1	13%
Competencia profesional	2	25%
Envidia por parte de los compañeros	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarías de la Facultad de Ingeniería
Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 62% opinaron que unos de los aspectos que puede ocasionar el acoso cibernético son los cambios que se dan en la organización es decir, la reestructuración o jerarquía y políticas de la empresa por otro lado; el 25% considera que es la competencia profesional debido a la competitividad entre compañeros al realizar algún trabajo, que al ver a una persona desempeñarse exitosamente quieren arruinar aquello a través de amenazas o chantajes ocasionando que disminuya el rendimiento y por último la falta de comunicación con un 13% hace que se genere discordia entre los miembros y que el clima organizacional se torne desagradable.

Pregunta N° 7: ¿Cree usted que al ser víctima de acoso cibernético afecta directamente al desempeño laboral en la institución?

Tabla N° SIETE

El acoso cibernético afecta al desempeño laboral

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarías de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de las secretarias consideran que al ser víctima de acoso cibernético afecta directamente el desempeño laboral, pues no se realiza de forma eficiente el trabajo debido a la preocupación de no saber cuándo recibirán otra amenaza.

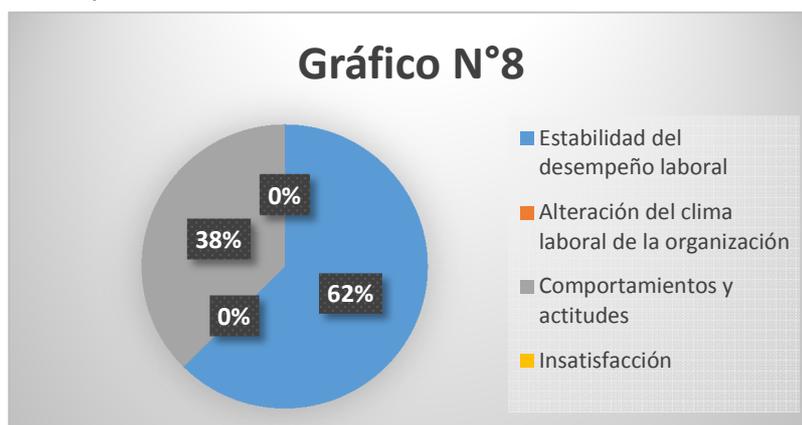
Pregunta N° 8: ¿En qué aspecto usted considera que el acoso cibernético afecta el desempeño laboral?

Tabla N° OCHO

ASPECTOS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Estabilidad del desempeño laboral	5	62%
Alteración del clima laboral de la organización	0	0%
Comportamientos y actitudes	3	38%
Insatisfacción	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarias de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos revelan que un mayor porcentaje 62% consideran que uno de los aspectos del acoso cibernético afecta el desempeño laboral es la estabilidad del desempeño laboral, debido a que el ambiente de trabajo se vuelve inestable por los constantes problemas entre los miembros lo que origina que no desarrollen las actividades con normalidad, por otro lado, el 38% de los encuestados expresaron que el comportamiento y actitudes de los empleados influye en el desempeño laboral porque son ellos los que permanecen largas horas en la institución y de los mismo depende el correcto funcionamiento.

Pregunta 9: ¿Existen políticas institucionales en la institución que pueda evitar el acoso cibernético?

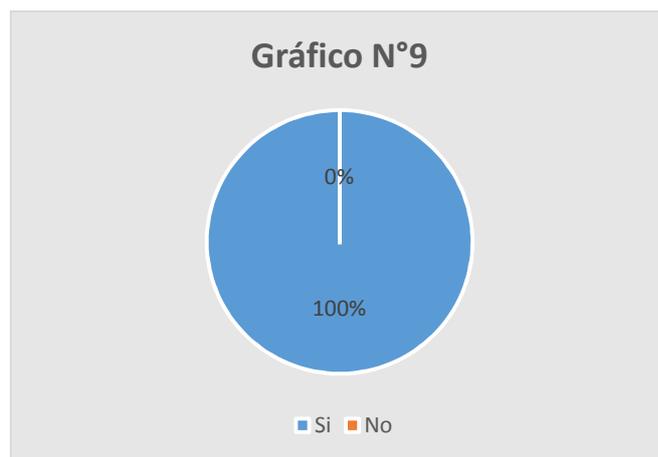
Tabla N° NUEVE

Políticas institucionales que pueda evitar el acoso cibernético

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarias de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de las secretarias consideran que si existen políticas institucional que eviten el acoso cibernético dentro de la organización.

Pregunta 10: ¿Considera usted que la existencia de políticas han permitido regular en esta organización el uso de las comunicaciones virtuales evitando el acoso cibernético?

Tabla N° DIEZ

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: secretarías de la Facultad de Ingeniería

Elaborado por: Evelyn Mero Santana



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los encuestados indicaron que las políticas si han permitido regular en la facultad de Ingeniería el uso correcto de las comunicaciones virtuales evitando el acoso cibernético en la organización.

CAPÍTULO III

DISCUSIÓN

La temática abordada en este proyecto de investigación fue el acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva, la misma que tuvo como objetivo general aportar datos relacionados a los efectos del acoso cibernético en el desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva y que a través de la revisión del marco teórico se llegó a la hipótesis que la existencia de políticas institucionales para evitar el acoso cibernético, garantizará el desempeño idóneo del personal del secretariado.

El acoso cibernético origina consecuencias principalmente en la víctima, que al ser agredido a través de las redes sociales, la información se propaga entre muchos usuarios, pero no se conoce quien es el agresor, por el silencio de la víctima producto del miedo, vergüenza, inseguridad.

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

Mediante los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada se evidenció que al existir acoso cibernético en la institución se afecta directamente al desempeño laboral, puesto que la comunicación respetuosa entre los miembros de la institución propicia la buena relación y trabajo conjunto hacia objetivos comunes de desarrollo.

Es importante y necesario el establecimiento de políticas claras de comunicación personal y virtual, lo cual evitará esta nociva práctica que actualmente está tomando mayor fuerza en el entorno laboral.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

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

- Desde el análisis teórico efectuado se ha determinado que el dominio del conocimiento sobre acoso cibernético debe ser tratado de una manera adecuada en las instituciones las secretarías, consideran que tener noción resulta ser muy importante, porque este permite evitar cualquier tipo de situaciones.
- Los principales factores que propician el acoso cibernético de acuerdo a los resultados obtenidos es la competencia profesional debido a la competitividad entre compañeros al realizar algún trabajo y la falta de comunicación hace que se genere discordia entre los miembros y que el clima organizacional se torne desagradable.
- Los efectos del acoso cibernético que afecta el desempeño laboral es la estabilidad del desempeño laboral, debido a que el ambiente de trabajo se vuelve inestable por los constantes problemas entre los miembros lo que origina que no desarrollen las actividades con normalidad.
- Los resultados obtenidos desde el análisis teórico e empírico permitieron identificar la existencia de políticas institucionales han permitido regular en esta organización el uso de las comunicaciones virtuales evitando el acoso cibernético y los efectos en el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas de la Facultad de Ingeniería.

RECOMENDACIONES:

Con la finalidad de minimizar el efecto en el desempeño laboral, se recomienda:

- Realizar capacitaciones periódicas a los profesionales de Secretariado Ejecutivo en los procesos de políticas institucionales para prevenir el acoso cibernético.
- Motivar a las secretarias en la aplicación de las estrategias de prevención del acoso cibernético para promover la eficacia en el desempeño laboral.
- Que en la institución se propicie una buena comunicación entre cada uno de los miembros, para que exista un buen trabajo en equipo, mediante el intercambio de ideas y de este modo se evita ser víctima de algún abuso entre ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F. :Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Álvarez, Gema (2015); *Ciberbullying, una Nueva Forma de Acoso Escolar*; Tesis Doctoral; Universidad Nacional de Educación a Distancia; Madrid; España.

Atayala, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. (Homepage). Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Baquero, Cinthya (2018); *Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital*; Tesis de Maestría; Universidad Andina Simón Bolívar; Sede Ecuador

Benítez, José (2014); *Regulación y Tipificación del Bullying y Cyberbullying*; Tesis de grado; Universidad de las Américas; Quito; Ecuador

Bohórquez. (2004). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>

Blanco, A y coautores (2003) *Filosofía de la educación. Selección de lecturas*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación. p. 1

Cano, Galo (2018); *Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones*; Revista científica; Dominio de las Ciencias. Vol. 4, núm. 1, enero, 2018, pp. 499-510

Constitución de la República del Ecuador (2008). Recuperado de: [http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Agosto2018/a2\)%20Base%20legal%20que%20la%20rige%20a%20la%20instituci%C3%B3n/CRE.pdf](http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Agosto2018/a2)%20Base%20legal%20que%20la%20rige%20a%20la%20instituci%C3%B3n/CRE.pdf)

De la Cruz, Edwin; Huaman, Angel (2016); *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015*; Tesis de grado; Universidad Nacional de Huancavelica; Perú

Dessler, G., y Verela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación .

Dreyfus (2005). Acerca de Internet. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad

Díaz (2012). El ciberacoso laboral http://www.adapt.it/boletinespanol/fadocs/NL_3_4.pdf

Educaweb (2017). “Desempeño laboral: una guía para tu desarrollo profesional”. <http://blog.educaweb.mx/desempeno-laboral-pdf-guia-desarrollo-profesional/>

Elana Pearl Ben. (2018). Acoso cibernético. <https://kidshealth.org/es/teens/cyberbullying-esp.html>

El buen desempeño laboral. (2012). Redaccion Estrategica & Negocios

Florindi, Luciano (2002); *Por una Filosofía de la Información*; Universidad de Oxford, pág 1-12. Recuperado de: blogs.oii.ox.ac.uk/florindi/wp-content/uploads/sites/67/2014/05/pufdli.pdf

Huidobro, José (2018); *Los avances tecnológicos y su impacto en la sociedad*. Recuperado de: <https://www.zonamovilidad.es/avances-tecnologicos-y-su-impacto-en-la-sociedad.html>

Jiménez, Z. (s.f). Motivación Laboral. (Homepage). Recuperado de: <http://motivacionlaboral1.blogspot.com>

Ley Orgánica del Servicio Público (2018). Recuperado de: <http://www.asesorlegalecuador.com/wp-content/uploads/2018/09/LI-LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO-LOSEP.pdf>

Llulluna, Karina (2018); *Análisis de los usos de la tecnología en los estudiantes de la Universidad Tecnológica Indoamérica*; Tesis de grado; Universidad Técnica Particular de Loja; Ecuador

Morales Cartaya, Alfredo. Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana, editora Política, 2009.

Pablo, Alzate. (2016). La importancia de la evaluación del desempeño laboral. <http://www.empleo.com/co/>

Rodríguez, Agueda (2018); *Influencia del Cyberbullying en la Autoestima de los Estudiantes de Primeros Años de Bachillerato General Unificado de la Unidad* Rubio, E. (s.f). Reglas de oro de un buen clima laboral. (Homepage). Recuperado de: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Rojas, Belkis; Rodríguez, Mariela (2011); *El acoso laboral, como irrespeto a la dignidad humana*; Artículo científico; Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Julio - Diciembre 2011 Vol. 2 N° 16

Sánchez, Yolanda (s/f); *18 Ventajas y Desventajas del Uso de Internet*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-internet/>

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017*. Versión 1.0, Quito, Ecuador.

Smith. (2008). Acoso Cibernético: Validación en México del ORI-82. [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/actas_ip/2015/articulos_c/Acta_Inv_Psicol_2015_5\(3\)_2097_2111_Acoso_Cibernetico.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/actas_ip/2015/articulos_c/Acta_Inv_Psicol_2015_5(3)_2097_2111_Acoso_Cibernetico.pdf)

Tanchéz, D. (2012). Acoso laboral y su influencia en el desempeño laboral. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

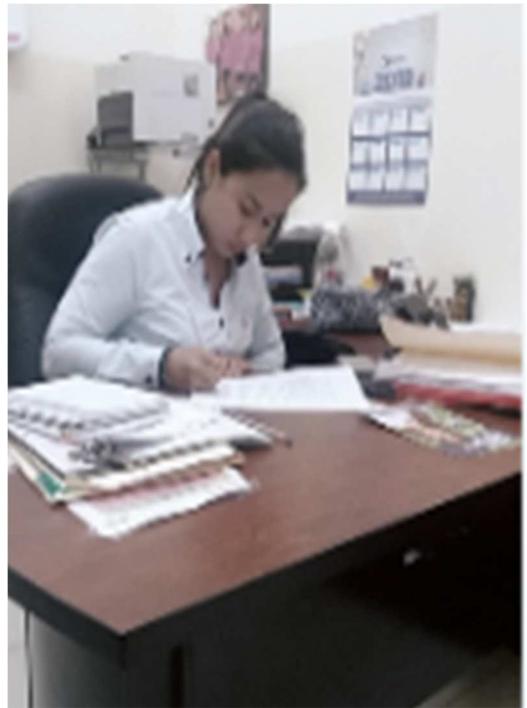
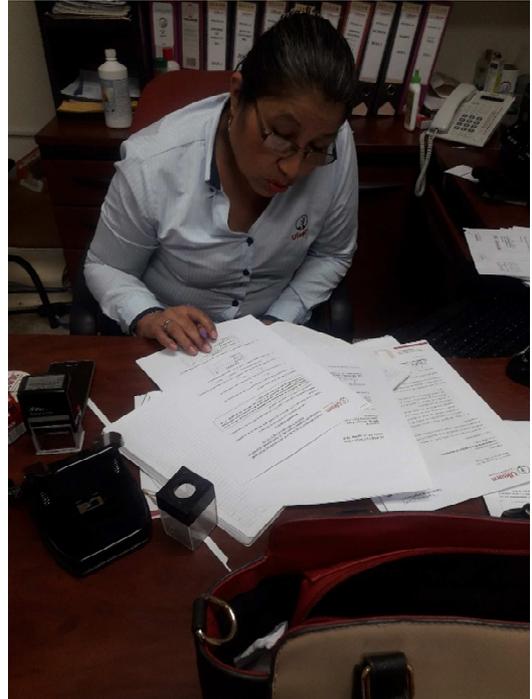
Universidad de México. (2016). Ventajas y Desventajas del Internet. <http://alumnosonline.com/notas/ventajas-desventajas-internet.html>

Vallejos (2012). Introducción a internet. <http://ing.unne.edu.ar/pub/internet.pdf>

Willard, N. (2006), *Parent's guide to Cyber Bullying*. Center for Safe and Responsible Internet Use, USA.

Zamora(2014).Elinternet.https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/Presentaciones_Enero_Junio_2014/Definicion%20de%20Internet.pdf

ANEXOS



Encuesta realizada a las secretarias de la Facultad de Ingeniería



SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta dirigida a:

Las secretarias de la facultad de ingeniería

Tema: “Acoso cibernético y su efecto en el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva”

Objetivo: Identificar la valoración y grado de conocimiento sobre el acoso cibernético y los efectos que tiene en el desempeño laboral.

Antes de contestar le sugerimos leer atentamente y colocar una x en el casillero correspondiente en cada alternativa de acuerdo con su veracidad respecto al grado de importancia o nivel de calidad de acuerdo a los conocimientos sobre el acoso cibernético.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA:

1. ¿Usted tiene conocimiento sobre que es el acoso cibernético?

Sí___ No ___

2. ¿Considera usted que ha sido víctima de acoso cibernético?

Sí___ No ___

3. ¿Con que frecuencia se ha visto involucrado/a en este tipo de situaciones?

Con mucha frecuencia ___ siempre ___ Nunca___

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

	CONTEXTO	X
1	Familiar	
2	Social	
3	Laboral	

5. ¿A través de que medio tecnológico ha sido víctima de acoso cibernético?

	CRITERIO	X
1	Mensaje de texto (SMS) y llamadas	
2	Redes sociales	
3	Correo electrónico	
4	Ninguno	

6. ¿Cuál de los siguientes factores considera que pueden ocasionar acoso laboral?

	FACTORES	X
1	Cambio en la organización (reestructuración, cambio de jerarquía o políticas de la empresa).	
2	Falta de comunicación	
3	Competencia profesional	
4	Envidia por parte de los compañeros	

7. ¿Cree usted que al ser víctima de acoso cibernético afecta directamente al desempeño laboral en la institución?

Sí ___ No ___

8. ¿En qué aspecto usted considera que el acoso cibernético afecta el desempeño laboral?

Aspectos	X
Estabilidad del desempeño laboral	
Alteración del clima laboral de la organización	
Comportamientos y actitudes	
Insatisfacción	

9. ¿Existen políticas institucionales en la institución que pueda evitar el acoso cibernético?

Sí ____ No ____

10. ¿Considera usted que la existencia de políticas han permitido regular en esta organización el uso de las comunicaciones virtuales evitando el acoso cibernético?

Sí ____ No ____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...