



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA

“Cibervictimización e inteligencia emocional en el personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM, año 2018”.

AUTORA

Marisela Monserrate Anchundia Piloso

Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

Febrero de 2019

Manta – Manabí – Ecuador

TEMA

“Cibervictimización e inteligencia emocional en el personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM, año 2018”.

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**, cuyo tema del proyecto es **“CIBERVICTIMIZACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ULEAM, AÑO 2018”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a la señorita **Marisela Monserrate Anchundia Piloso**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2018-2019, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 25 de febrero de 2019


Lo certifico,
Lic. Pedro Manuel Idrovo Flores
Docente Tutor

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico con toda la emoción que me embarga:

A mi abuela, la señora Elsa Anchundia Anchundia, quien a lo largo de mi vida ha desempeñado el rol de madre y padre, convirtiéndose en un ser muy especial e incomparable en todo el sentido de la palabra, pues me ha apoyado desde el inicio de mi formación académica (educación inicial, básica y bachillerato) hasta obtener mi título profesional. Además, ha materializado todos sus consejos en cada una de mis acciones, transformándose en el motor que me impulsa a mejorar cada día, a través de su amor, respeto y protección incondicional.

A mis tíos: Isabel Cristina y Eusebio Ramón Piloso Anchundia, quienes han velado por mi bienestar y sobre todo por la culminación de mi educación universitaria, con la finalidad de obtener un futuro próspero y definido.

Marisela Monserrate Anchundia Piloso

RECONOCIMIENTO

A Dios por haberme concedido la fortaleza suficiente para no desistir de mi lucha por convertirme en una profesional, por guiar mis pasos hacia la ruta correcta y por permitirme cumplir esta meta tan anhelada, pese a las adversidades que se han presentado.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, por haberme permitido ser parte de esta gran familia Uleanista, otorgándome la posibilidad de lograr uno de los objetivos plasmados en mi proyecto de vida, como es obtener el título de tercer nivel en la carrera de Secretariado Ejecutivo.

A la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo (FAGEDESE), por trasmitirme a través de la planta docente, un cúmulo de conocimientos y experiencias en el proceso de enseñanza – aprendizaje, que facilitarán mi adecuada inserción en el ámbito laboral.

A mi tutor de trabajo de investigación, el Lic. Pedro Idrovo Flores, Mg., por los saberes, el apoyo mostrado, su tiempo y compromiso permanente durante la fase de desarrollo del objeto de estudio, exposición y defensa de mi trabajo investigativo.

A Joel Anchundia Anchundia, por su colaboración constante y motivación en cada acción realizada durante el proceso de investigación.

Marisela Monserrate Anchundia Piloso

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	22
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	40
DISCUSIÓN	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
Conclusiones.....	43
Recomendaciones	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS	48

RESUMEN

La cibervictimización es un problema que se ha fortalecido y prolongado a diversos ámbitos gracias a los avances tecnológicos, generando consecuencias graves en las víctimas quienes son llevadas a vivir situaciones difíciles de controlar y sufrir alteraciones en su salud física y emocional; debido a ello, este proyecto estuvo enfocado en el contexto laboral, teniendo como principal objetivo determinar la influencia del fenómeno en la inteligencia emocional del personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Cabe destacar que este estudio se basó en la adecuada revisión de literatura y selección de información en diversas fuentes de consulta, las mismas que presentan en su contenido a la cibervictimización como una problemática social muy poco investigada en el entorno organizacional, pues el interés por su indagación se ha centrado en los adolescentes; desde esta perspectiva se hace notable la importancia de su estudio para ampliar los conocimientos teóricos sobre su impacto en los espacios laborales.

La investigación partió de un enfoque descriptivo al detallar de manera específica los aspectos más resaltantes sobre las variables involucradas; además, la muestra seleccionada estuvo contemplada por 24 colaboradores (23 encuestados y 1 entrevistado) de la dependencia antes mencionada. Los resultados obtenidos a través de las técnicas de la encuesta y entrevista permitieron identificar problemas vinculados con la falta de autocontrol emocional experimentados por los profesionales identificados como víctimas.

Palabras clave

Cibervictimización, hostigamiento cibernético, inteligencia emocional, personal administrativo, ámbito laboral, TIC.

INTRODUCCIÓN

El surgimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el siglo XX, especialmente computadoras, internet y teléfono móvil cambió considerablemente el modo de relacionarse socialmente, en este contexto, el ámbito laboral no fue la excepción, pues dichas herramientas tecnológicas lograron incorporarse con éxito como un recurso indispensable para la interacción entre los miembros de la organización, la dinamización de las tareas administrativas y la mejora continua de las entidades; ocasionando que se vuelva cada vez más difícil prescindir de su uso en la gestión diaria de los profesionales.

No obstante, la utilización de estos medios digitales en los espacios de trabajo también ha generado riesgos, pues su uso inadecuado por parte de algunos colaboradores o directivos para molestar, intimidar o agredir cibernéticamente a otros empleados, ha permitido que el acoso tradicional se traslade al ciberespacio donde las víctimas se vuelven más vulnerables a ser atacados sin limitación alguna; dando lugar al fenómeno conocido como cibervictimización. En base a lo expresado, Corcoran, Mc Guckin, y Prentice (citados en Barreiro, 2017) definen a este problema como aquellas situaciones de agresión por las que padece una persona mediante dispositivos electrónicos de comunicación (p.6).

La cibervictimización o victimización cibernética como todo comportamiento hostil, tiende a afectar la salud emocional de quienes la experimentan, en este caso los empleados, minimizando su eficiencia y grado de satisfacción laboral; sobre todo cuando el hostigamiento se produce con frecuencia y las víctimas no poseen la habilidad de regular sus propias emociones para enfrentar o evitar este tipo de conductas negativas en su ambiente de trabajo.

Desde esta perspectiva, se hace necesario comprender el significado de la inteligencia emocional, la misma que es definida por Aguiar (2016) como una habilidad fundamental en el ámbito social y organizativo que permite a las personas tener una conciencia clara de las acciones a desarrollar ante situaciones de conflicto (p.4). Por tanto, la aplicación de la inteligencia emocional

en el plano personal y laboral es un punto clave, dado que, su desarrollo dota a los colaboradores de la capacidad para contrarrestar los efectos del problema, tomar decisiones acertadas y guiar sus comportamientos hacia resultados favorables.

Se asume ante lo expuesto, la importancia de determinar en qué forma la cibervictimización influye en la habilidad de los colaboradores para mantener un equilibrio entre sus emociones y razón, además de su capacidad para poder lidiar con las presiones del momento y alejarse de situaciones estresantes que puedan disminuir su rendimiento profesional. Por ello, esta investigación contribuye a mostrar a los directivos el impacto del problema en el bienestar emocional del talento humano, beneficiando al personal administrativo y, por ende, a toda la institución al describir las formas de manifestación del fenómeno y sus consecuencias para una inmediata intervención o prevención.

Para Álvarez, Dobarro y Núñez (2014) la cibervictimización es un problema que merece un seguimiento continuo por su nivel de prevalencia en los últimos años, además, de su ajuste al desarrollo tecnológico (p.33). Por esta razón, la indagación y recopilación de información efectuadas sobre el problema en estudio, es de vital trascendencia, dado que, la mayoría de las investigaciones sobre cibervictimización se encuentran orientadas hacia la población juvenil en el ámbito académico, mientras que, en el contexto organizacional el número de proyectos es limitado, reciente y mayormente desarrollado en países europeos.

A nivel mundial, las investigaciones realizadas en países como España, Australia y Suecia en torno al objeto de estudio en los últimos cinco años, han revelado a través de sus resultados que, los empleados no están exentos de ser cibervictimizados por sus colegas o jefes durante el ejercicio de sus funciones, además, debido al desconocimiento sobre la naturaleza del problema en las organizaciones, existe un déficit considerable en la creación de políticas institucionales que sancionen las conductas online inapropiadas en el trabajo y que permitan al personal sentirse realmente protegido.

En el contexto latinoamericano se evidencia la novedad del proyecto al no encontrarse investigaciones previas sobre la cibervictimización con un enfoque en el entorno laboral, reflejando la carencia de un marco conceptual que permita conocer a fondo el problema al que se ven expuestos muchos colaboradores.

Por otro lado, es favorable la existencia de trabajos científicos en relación a la inteligencia emocional, destacando el papel de esta habilidad en las organizaciones e indicando que el interés por su desarrollo y fortalecimiento es propio de las instituciones que se preocupan por la plena autorrealización de su personal.

En este sentido, al relacionar el objeto y campo se puede manifestar que, no todos los profesionales reaccionan de la misma manera ante situaciones estresantes como la cibervictimización, por ende, el nivel de aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo puede dar paso a que el personal actúe objetivamente y emplee el control de sus emociones como una forma de prevenir el problema o; por otro lado, que tienda a sumergirse en condiciones laborales inestables que lo conlleven a un grado de ansiedad, depresión, falta de motivación y ausentismo laboral.

En la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, cada uno de los departamentos que la integran utilizan las TIC como herramientas para realizar gestiones relacionadas con los procedimientos académicos y administrativos de la institución, además de interactuar laboral y socialmente entre jefe-subordinados, situación que en un momento dado puede sobreexponerlos a determinados riesgos en el ciberespacio que influyen en su salud emocional.

En concordancia con lo anterior, se planteó la necesidad de desarrollar esta investigación para ampliar el nivel de conocimientos relacionado con el tema en estudio, para esto, se tomó como referencia una muestra intencional de 24 colaboradores pertenecientes al Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, con el fin de responder a la siguiente pregunta:

¿Cuál es el efecto de la cibervictimización en la inteligencia emocional del personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM? Esta interrogante facilitó la identificación de las siguientes tareas científicas para orientar el trabajo investigativo:

- 1) ¿Cuáles son los aspectos principales que intervienen en la cibervictimización e inteligencia emocional?
- 2) ¿Qué conocimientos teóricos sobre la cibervictimización posee el personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM?
- 3) ¿Cómo se manifiesta la cibervictimización en el contexto laboral?
- 4) ¿Cuál es el nivel de aplicación de inteligencia emocional que mantiene el personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM ante situaciones críticas?

Esto conllevó a formular el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera incide la cibervictimización en la inteligencia emocional del personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM? Del mismo modo, se determinó como objeto de estudio la cibervictimización y como campo la inteligencia emocional.

Por lo expuesto, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la cibervictimización en la inteligencia emocional del personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM, año 2018. Por tanto, desde este enfoque, se plantearon cuatro objetivos específicos:

1. Caracterizar desde la perspectiva teórica las variables cibervictimización e inteligencia emocional.

2. Determinar el nivel de conocimientos que posee el personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM sobre la cibervictimización.
3. Analizar las conductas de cibervictimización y su efecto en la inteligencia emocional del personal administrativo.
4. Identificar el grado de aplicación de la inteligencia emocional que mantiene el personal administrativo de la secretaria General de la ULEAM ante situaciones críticas.

Se recalca también que, la investigación fue netamente básica tipo descriptiva, puesto que, detalla las características principales de las variables que intervienen en el estudio, con el propósito de plasmar sustentos teóricos fiables que sirvan como una base de apoyo para futuros proyectos investigativos que tengan una estrecha relación con el tema propuesto.

Los métodos y técnicas utilizadas durante el proceso investigativo fueron:

Método de análisis-síntesis: Fue utilizado para comprender el problema, determinar y resumir los aspectos más relevantes del tema en estudio.

Método documental-bibliográfico: Empleado para garantizar calidad en la búsqueda de investigaciones previas que sustenten el objeto y campo del proyecto.

Método inductivo-deductivo: Facilitó una visión crítica y coherente de la problemática, el análisis de resultados y el establecimiento de conclusiones pertinentes.

Las técnicas de recolección de información giraron en torno a:

Encuestas dirigidas al personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la ULEAM, con la finalidad de ampliar los datos de la investigación,

empleando el método estadístico para el análisis, representación gráfica e interpretación de resultados y; a su vez, una entrevista al Secretario General de la dependencia, el Lic. Pedro Roca Piloso, PhD., para obtener respuestas concretas respecto al estudio efectuado.

Esta investigación se destacó por su relevancia, permitiendo conocer a través de las respuestas otorgadas por la muestra seleccionada, la forma en que se manifiesta el fenómeno de cibervictimización en el Departamento de Secretaría General de la ULEAM y su incidencia en el bienestar emocional del personal administrativo, determinando la presencia de consecuencias como el estrés, ansiedad y déficit en el control de situaciones críticas por parte de quienes reportaron haber experimentado algún tipo de hostigamiento cibernético; ya sea relacionada con la carga laboral o con actos hostiles por parte de sus colegas vía online.

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIONES

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En base a la revisión de literatura y selección de información, se encontraron algunos trabajos científicos que preceden a esta investigación y que es importante mencionarlos para aportar al desarrollo de conocimientos sobre las variables en estudio; los mismos se señalan a continuación:

Elipe, Mora, Ortega y Casas (2015) llevaron a cabo un estudio referente a la inteligencia emocional como variable moderadora de la cibervictimización, que fue publicado en la Revista *Frontiers in Psychology* (Fronteras en Psicología) y tuvo como propósito analizar la relación entre el objeto y campo en estudio, en una muestra de 636 estudiantes de pregrado en dos universidades españolas.

Mediante esta investigación, los autores concluyeron que la capacidad de regular las emociones concede respuestas más dinámicas y estrategias de afrontamiento efectivas contra la cibervictimización, mientras que, el bajo índice de esta habilidad provoca que los afectados solo prolonguen sus estados de ánimo negativos, tales como la ira y la depresión.

De igual manera, Vranjes, Ballien, Vandebosch, Erreygers y De Witte (2018) realizaron una investigación sobre el acoso laboral en línea, publicado en la *International Journal of Work, Health & Organisations* (Revista de Trabajo, Salud y Organizaciones). El objetivo del estudio se centró en probar el papel de las emociones ante el estrés percibido por el acoso cibernético en una muestra de 1426 empleados del sector público (92%) y privado (8%) en Bélgica, comprobando la relación existente entre el problema y la ansiedad, miedo, tristeza, aislamiento, depresión, estrés y reducción de la satisfacción laboral en las cibervíctimas.

Por otro lado, Segovia (2015) en su tesis “La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato” se planteó conocer el manejo del objeto de estudio en los colaboradores de dicha área, concluyendo que los empleados desconocían la importancia de la inteligencia emocional en su desarrollo profesional, debido a ello, solo un pequeño porcentaje tenía la capacidad de impedir que sus estados de ánimo interfirieran en la ejecución de sus actividades; evidenciando la importancia del desarrollo de esta habilidad en el mundo organizacional.

Un año más tarde, Aguiar (2016) en su tesis sobre “La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua” realizada en la Universidad Técnica de Ambato, determinó en torno a su propósito de identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores que, alrededor del 51% de los encuestados indicó no tener la capacidad para afrontar situaciones que les producían malestar, sobre todo al efectuar actividades que generaban cansancio y estrés; situación producida por la carencia de competencias emocionales como el autocontrol.

Una vez sustentados los antecedentes investigativos, se puede deducir, que el tema es auténtico, por ello, se debe continuar con la investigación para aportar con nuevos conocimientos y resultados, que permitan ampliar el estudio de las variables involucradas.

1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Este trabajo de investigación se sustenta en el aspecto legal a través de la Constitución de la República del Ecuador (2008), que en su Título II Derechos, en el Capítulo Sexto sobre Derechos de libertad, determina:

Art. 66. – N # 3: El derecho a la integridad personal que incluye:

- a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.
- b) Una vida libre de violencia en el ámbito público o privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda

forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad (...).

Cualquier tipo de agresión incluyendo el hostigamiento cibernético, afecta la integridad de los acosados independientemente del modo y del ámbito en el que se produzca, por ende, el Estado se plantea garantizar que las acciones de las personas se desarrollen en el marco del respeto y tomando en consideración la preservación de su bienestar, sin distinción alguna.

El Reglamento General a la Ley Orgánica del Servidor Público en el Capítulo VIII sobre La Salud Ocupacional refleja:

Art. 228. – De la prestación de servicios. – Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Las instituciones deben velar por la creación y aplicación de medidas orientadas hacia un disfrute propicio de las actividades laborales, que repercutan positivamente en la salud del personal y favorezcan la obtención de un equilibrio emocional en los mismos.

1.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Marcum (2008) se enfocó por primera vez en la Teoría de las Actividades Cotidianas desarrollada por Cohen y Felson en 1979, tras realizar un estudio sobre victimización cibernética en los Estados Unidos; haciendo hincapié en la presencia de tres constructos derivados del problema planteado: exposición al delincuente motivado, objetivo adecuado y guardián capaz (pp.348-349).

El primer constructo hace referencia a la utilización de medios virtuales donde puede producirse el hostigamiento, por ejemplo: las redes sociales, la mensajería instantánea y correo electrónico; el segundo se relaciona con el comportamiento desviado del usuario respecto al uso de las TIC, tales como: facilitar información personal en internet y pasar horas en chats; finalmente, el tercero hace referencia a la supervisión efectuada en el lugar donde se emplea el internet y las restricciones sobre este recurso.

Con relación al párrafo anterior, se determina desde la perspectiva filosófica que la probabilidad de padecer cibervictimización tiene relación con las acciones que los individuos ejecutan en su rutina diaria, por tal motivo, el comportamiento del personal administrativo debe reflejar una clara intención de mantener relaciones armoniosas en el trabajo; sobre todo, al emplear medios tecnológicos en sus gestiones cotidianas con el objetivo de lograr que su utilización contribuya a fortalecer los vínculos laborales, mas no a generar algún tipo de intimidación u hostigamiento cibernético.

1.4 FUNDAMENTACIÓN SOCIAL

Conocer la incidencia de los fenómenos que actualmente están afectando a la sociedad, como lo es la cibervictimización en el lugar de trabajo, permite ilustrarse sobre los posibles modos de contrarrestar sus consecuencias, las mismas que acaban con la tranquilidad de muchos empleados y los sumergen en desequilibrios emocionales que condicionan el normal desempeño de los roles en los que se desenvuelven.

En este contexto, varios autores que han mostrado especial interés por investigar el desarrollo del fenómeno en el ámbito organizacional sostienen que, los directivos deben ser capacitados sobre la naturaleza del acoso cibernético, para aprender a reconocer con éxito los signos de alerta que indican la presencia del problema en las instituciones a su cargo (Madden y Loh, 2018, p.19). Por esta razón, también es importante que se establezcan políticas de comportamiento online que propicien en los colaboradores una interacción en el marco del respeto al emplear las TIC en su ambiente laboral, garantizando que estos no se

vean obligados a llegar a un límite físico o emocional que les impida tener un rendimiento profesional saludable.

1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.5.1 CIBERVICTIMIZACIÓN

1.5.1.1 Definición de cibervictimización

Para Álvarez et al. (2014) la cibervictimización es “el padecimiento de cualquier agresión a través del teléfono móvil o Internet, independientemente de su continuidad en el tiempo o tipo de relación entre agresor y agredido” (p.33). Al respecto, se determina que este fenómeno se produce mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación que sirven como medios de acercamiento e interacción entre los implicados, originando un desequilibrio de poder tras el control de la situación por parte del agresor y el sentimiento de indefensión que posee la víctima.

1.5.1.2 Características de la cibervictimización

Los autores Rodas, Vásquez y Zhiminaycela (2014) plantean que la cibervictimización gira en torno a las siguientes particularidades:

- No existen limitaciones de tiempo o espacio, es decir, puede producirse en cualquier momento y lugar.
- Tanto hombres como mujeres pueden ser víctimas de acoso online.
- La víctima puede ser acosada sin necesidad de establecer un contacto cara a cara con su agresor.
- Puede desarrollarse mediante la invasión del espacio personal de la víctima.
- Puede producirse de una forma ocasional o severa.
- El agresor se ampara bajo la posibilidad de anonimato.
- Traspasa el escenario real para trasladarse al espacio virtual.
- Puede producirse en un contexto privado donde solo el agresor y la víctima interactúen, o hacerlo público al usarse medios de comunicación

masivos como las redes sociales y los grupos de chats, donde otras personas se convierten en espectadores.

En base a las características mencionadas, se puede indicar que la velocidad con que se ha extendido el fenómeno radica en las ventajas que las TIC ofrecen a los agresores, pues además de facilitarles escudarse bajo perfiles falsos, estos tienen la posibilidad de difundir rápidamente información, acceder a los datos personales de las víctimas en tiempo real, contactarla a pesar de la distancia geográfica y acosarla reiteradamente a través de conductas premeditadas que generan en esta un sentimiento de persecución cibernética y vulnerabilidad.

1.5.1.3 Medios usados en la cibervictimización

Para que se produzca la cibervictimización se requiere del uso de algún medio o dispositivo digital por parte de la persona afectada y su agresor, en este sentido, Serrano (2017) menciona algunas vías de hostigamiento virtual, entre las más comunes se encuentran:

- **Correo electrónico:** Permite el intercambio de archivos de diversa índole (videos, imágenes, audios, texto) y reenviarlos a más de un contacto, por ende, se convierte fácilmente una herramienta propicia de acoso.
- **Mensajería instantánea:** Aplicaciones como Messenger y WhatsApp, son las preferidas por los agresores al momento de enviar un contenido (mensajes amenazantes, fotos denigrantes, comentarios negativos, etc.) de forma inmediata.
- **Uso de la telefonía celular:** En esta vía se contempla la utilización de llamadas telefónicas o mensajes de texto, que sirven como una fuente de agresión.
- **Redes sociales:** Las más utilizadas entre los usuarios son: Facebook, Instagram y Twitter; mediante ellas se realiza una manipulación y difusión

no consentida de información que pueda afectar la integridad de la víctima.

En el caso de las entidades públicas, prevalece el uso del correo institucional, pues constituyen actualmente uno de los medios más utilizados en la gestión administrativa, dado que, a través de estos el personal envía y recibe continuamente información vinculada con sus labores. Esta vía propicia más que todo el trabajo a presión, pues al buzón de entrada de los colaboradores ingresan repetitivamente correos con diversas funciones asignadas que se deben cumplir en un intervalo de tiempo mínimo, haciendo que el personal se sienta agobiado ante las permanentes exigencias que esto implica.

Del mismo modo, las llamadas telefónicas y la mensajería instantánea (especialmente WhatsApp) se emplean como una vía de comunicación que permiten transmitir notificaciones e indicaciones de manera rápida entre los miembros de la institución, lo que podría provocar que en ciertos momentos se transfiera información que refleje un tono hostil u ofensivo en su contenido.

1.5.1.4 Perfil de los principales involucrados en la cibervictimización

Calle y Urgilés, 2015; Naula y Toledo 2017 indican que en la cibervictimización participan tres personajes principales con características distintivas, estos son:

- **La víctima:** Es aquella que se distingue por un comportamiento dócil, que es aprovechado por el agresor para persuadirla fácilmente y descontrolar sus emociones; suele ser cautelosa, con un círculo de amistades reducido y presenta inseguridad en sus acciones.
- **El agresor:** Se distingue ante los demás por una personalidad dominante e impulsiva que no le permite empatizar efectivamente con otros, suele ser hábil para dejar que los demás afronten las situaciones complejas, se enfada con facilidad, no se ajusta adecuadamente a las normas y actúa siempre bajo un motivo definido o interés propio.

- **El espectador:** Es aquella persona que presencia la agresión online, pero que no se siente en la capacidad de hacer algo al respecto por el temor que representa ser el próximo acosado, por ello, a pesar de sentir compasión por la persona afectada se comporta de un modo indiferente.

Sin duda alguna, de los tres roles intervinientes, la víctima es quien presenta mayores alteraciones negativas en su conducta, pues el acoso padecido la someten a un estado depresivo, estrés e incertidumbre en cuanto a futuras agresiones; mientras que, al realizar su rutina diaria siente miedo a la exhibición pública por comentarios negativos respecto a su persona (apariencia, opiniones, eficiencia profesional) u otros actos hostiles vinculados con sus labores, que la obligan a actuar de acuerdo a las emociones del momento y, en otras ocasiones, a pensar entre seguir soportando el maltrato cibernético o renunciar definitivamente a su cargo.

1.5.1.5 Tipos de cibervíctimas

La mayoría de los autores coinciden al identificar dos tipos de cibervíctimas: pasivas y provocadoras.

En el primer caso las víctimas pasivas se caracterizan por ser introvertidas, se muestran frágiles e indefensas, por lo que son más propensas a recibir abuso de parte de otros compañeros más fuertes. Por su parte, las víctimas provocadoras se caracterizan por tener actitudes burlonas, molestan a los demás con juegos inmaduros, con el propósito de llamar la atención e irritar a sus compañeros, por lo que se vuelven víctimas de agresiones por parte de personas que se están cansadas de sus actitudes. (Calle y Urgilés, 2015, pp.43-44)

En relación con el enunciado anterior, se establece que el comportamiento de una cibervíctima varía en torno a su personalidad y a su habilidad para controlar las emociones experimentadas durante el hostigamiento, de igual manera, los roles desempeñados en torno a este fenómeno no son totalmente estáticos, pues el acosado también puede convertirse en agresor y viceversa; especialmente cuando la víctima principal impulsada por un conjunto de emociones negativas, se siente obligada a responder automáticamente para tratar de finalizar el acoso.

1.5.1.6 Cibervictimización en el trabajo

La cibervictimización en el trabajo puede caracterizarse como todo acto de violencia online que padece una persona en su ambiente laboral, mediante el uso de las TIC. Entonces, para determinar con exactitud cuáles son dichos comportamientos negativos, Farley, Coyne, Axtell y Sprigg, 2016; Forsell, 2016 concuerdan al plantear una lista de situaciones a las que puede enfrentarse una cibervíctima:

- Su jefe o colegas no responden con frecuencia sus correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas.
- Realizan críticas persistentes con respecto a su vida personal.
- Retienen información relevante para su trabajo, al excluirla de las listas de correo electrónico.
- Recibe mensajes amenazantes vía correo electrónico, mensajería instantánea, etc.
- Se copian extractos de los mensajes emitidos por la víctima para distorsionarlos y luego difundirlos.
- Se difunden chistes o rumores sobre su persona.
- Sus errores en el trabajo son comentados repetidamente por cualquier medio digital.
- Sus colegas la excluyen de los grupos de chats o redes sociales.
- Utilizan sus contraseñas de usuario para acceder a información personal o cambiar sus claves.

Al respecto, se puede decir que, la cibervictimización laboral se produce debido al monótono hostigamiento virtual que sufre el personal por parte de sus superiores o colegas, y este puede reflejarse desde actos que molestan a las víctimas hasta aquellos que la excluyen y la denigran. Sin embargo, es importante resaltar que el problema no solo se manifiesta a través de las conductas indicadas por los autores, pues también engloba acciones vinculadas con la carga de trabajo, tales como: ser contactado repetitivamente en horarios no laborables, que se deleguen responsabilidades en exceso vía correo electrónico, que se solicite información a última hora, entre otras.

De esta manera, se deduce que la cibervictimización influye de una u otra forma en la productividad y eficiencia del personal, generando barreras cuando deben resolver problemas, centrarse en un objetivo, tomar la iniciativa, mostrar su creatividad y efectuar todas aquellas actividades que impliquen conservar un estado de calma consigo mismo y con los demás.

1.5.1.7 Impacto de la cibervictimización en la inteligencia emocional del personal

Según el criterio de Elipe, et al. (2015) la victimización cibernética influye negativamente en distintas áreas de la vida de los acosados, sobre todo en su equilibrio emocional y ajuste social (p.2). Ante esto, se determina que producto de la cibervictimización se altera el estado de ánimo de los colaboradores y a partir de ello se empiezan a derivar otra serie de problemas como: ansiedad, irritabilidad, disminución de la autoestima, frustración, sentimientos de ira, dificultad para concentrarse, apatía, entre otros; obstaculizando su normal desenvolvimiento en el ámbito personal, laboral o familiar.

En síntesis, el personal que padece de agresiones cibernéticas en su trabajo y que no identifica cómo actuar frente a este fenómeno, tiende a estresarse con facilidad, les da credibilidad a los juicios de valor negativos en su contra, no valora sus propias capacidades y se vuelve dependiente de los comentarios; lo que puede repercutir en su débil contribución a los objetivos institucionales y posteriormente, inducirlo al abandono de su puesto laboral. Este argumento coincide con Muhonen, Jhonson y Backstrom (2017) quienes hacen referencia a la depresión, estrés y ausentismo laboral como los síntomas más comunes en las cibervíctimas (p.378).

1.5.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.5.2.1 Inteligencia emocional

Para comprender con exactitud el término inteligencia emocional es necesario identificar su significado. En este sentido, la inteligencia puede conceptualizarse como la capacidad mental para razonar, tomar decisiones y resolver problemas con agilidad, mientras que, las emociones son reacciones derivadas de los diversos estímulos externos, es decir sensaciones experimentadas por el entorno. Entonces, se puede determinar que la inteligencia emocional es la habilidad de regular las emociones propias y ajenas con el fin de identificar cómo actuar ante cualquier situación adversa que se presente.

Al respecto, se coincide con Guerri (2014) quien define a la inteligencia emocional como “la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás” (p.19). Ante lo expresado por la autora, se recalca que la inteligencia emocional permite lograr resultados satisfactorios a través del autocontrol, para mantener un estado de tranquilidad y una visión clara de los objetivos deseados.

1.5.2.2 Modelo de competencias emocionales de Goleman

Maucaylle (2017) menciona en su investigación sobre inteligencia emocional, al modelo de competencias emocionales propuesto por el psicólogo Daniel Goleman en el año 2004, tras ser uno de los autores que más ha aportado en este campo. Esta teoría divide a la inteligencia emocional en 5 competencias básicas que se detallan a continuación:

- **Autoconocimiento:** Permite identificar las fortalezas, debilidades, límites y sentimientos propios, teniendo conciencia del valor personal; es decir, ayuda a mantener la confianza en sí mismo, determinar qué se espera alcanzar y por qué se está luchando, y hasta qué punto se está dispuesto a tomar riesgos.

- **Autorregulación:** Implica el control de los propios sentimientos para no actuar de forma impulsiva, la adaptabilidad de las emociones para reaccionar rápidamente ante los cambios del entorno, el transformar pensamientos o críticas negativas en constructivas y, por último, identificar el camino correcto que facilite el cumplimiento de metas.
- **Motivación:** Guía la realización de una determinada acción, mediante el deseo de triunfo, el compromiso, la iniciativa o el optimismo. Su función está encaminada hacia el aprovechamiento de las oportunidades, la perseverancia, el responder con excelencia y la responsabilidad.
- **Empatía:** Se refiere al poder de detectar las necesidades, deseos y sentimientos de otros para formar vínculos efectivos, puede reflejarse mediante el respeto hacia los puntos de vista ajenos, la orientación hacia el servicio y el apoyo al prójimo.
- **Habilidades sociales:** Permiten influir en otros mediante el trabajo en equipo, las tácticas de persuasión, comunicación, liderazgo, colaboración, creación de sinergia para el éxito de las metas colectivas y, la posibilidad de reforzar los lazos de grupo.

Como se puede apreciar en el modelo planteado, cada una de las competencias que integra la inteligencia emocional está representada a su vez por varios componentes orientados hacia un solo objetivo; el éxito del individuo en cada una de las etapas de su vida, destacando sus puntos más fuertes y reduciendo al máximo las amenazas o debilidades que pueden significar una barrera en la ruta a seguir.

1.5.2.3 Modelo de componentes de Bar-On Reuven

Domínguez (2018) resalta la Teoría de Bar-On desarrollada en 1997, la misma que tiene cierta similitud con el modelo planteado por Goleman al clasificarse en 5 componentes primordiales, que son:

- **Componente intrapersonal:** Permite a las personas comprender sus propios sentimientos y conductas para desenvolverse adecuadamente en cualquier contexto. Está compuesto por: la comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.
- **Componente interpersonal:** Se refiere a la capacidad de una persona para identificar los sentimientos, motivaciones y conductas de los demás, está representado a través de: la empatía, habilidades sociales y responsabilidad social.
- **Adaptabilidad:** Incluye la habilidad de solucionar problemas, la flexibilidad y la capacidad para distinguir entre lo real y lo imaginario.
- **Manejo del estrés:** Reúne competencias como la tolerancia al estrés y control de los impulsos que facilitan el afrontar situaciones adversas.
- **Estado de ánimo:** Está integrado por el optimismo y la felicidad que permiten sentirse satisfecho y actuar positivamente.

Una vez identificados los componentes que integran la inteligencia emocional, se hace notorio que esta habilidad implica mucho más que solo el dominio de los sentimientos e impulsos, pues las personas se ven obligadas a aplicarla en cada una de las situaciones que viven a diario, tales como comunicar una idea, retener información en la memoria, consolidar vínculos de amistad, analizar una situación, automotivarse, enfrentarse al estrés, entre otras; lo que puede ser realmente complicado si existe un déficit en el desarrollo de esta habilidad.

1.5.2.4 Inteligencia emocional en el trabajo

Debido a las constantes exigencias en el ámbito laboral y la continua búsqueda de un personal proactivo y eficiente, el interés por el desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas ha tomado un auge considerable, puesto que, esta permite a los líderes y empleados sobresalir ante la competencia, ser creativos e innovadores, otorgar calidad en el servicio al público, mantenerse motivados y

comprometerse realmente los objetivos empresariales; es decir, le agrega un valor extra y significativo al desempeño profesional.

La necesidad de un constante perfeccionamiento y capacitación en el personal no solo se enfoca en desarrollar sus habilidades técnicas, sino también aquellas competencias intrapersonales e interpersonales que les permitan utilizar sus emociones de forma inteligente en los contextos más críticos; de esta forma, se plantea garantizar la supervivencia de las organizaciones.

En concordancia con lo expuesto, Pilares (2015) hace énfasis en lo siguiente:

Entre las habilidades más demandadas para trabajar en las nuevas condiciones se encuentran: saber escuchar y comunicarse oralmente, adaptabilidad y respuestas creativas ante obstáculos y reveses, dominio personal, confianza en uno mismo, motivación para trabajar por un objetivo, deseo de desarrollar la carrera y enorgullecerse de lo alcanzado, efectividad grupal e interpersonal, espíritu de colaboración y de equipo, habilidad para negociar acuerdos. (p.28)

La inteligencia emocional facilita el pleno desarrollo de cada colaborador, pues no solo le permite sentirse seguro consigo mismo, con la organización y con sus compañeros; también contribuye a su crecimiento profesional, dotándolo de amor por lo que hace, por sus éxitos y también por sus fracasos, en otras palabras, aprende de los errores y los transforma en experiencias positivas. Este punto es fundamental porque representa la total satisfacción del personal y su aporte al mejoramiento continuo de la institución.

1.5.2.5 Cualidades del personal emocionalmente inteligente

Un talento humano capaz, que no espere a recibir órdenes para actuar y que sepa mantener el control de sus emociones en los momentos de crisis, puede representar una diferencia notable entre el éxito y el fracaso en una organización. Ante este argumento, Villa (citado en Rodríguez, 2015, pp.23-24) destaca varias cualidades que son adoptadas y aplicadas por el personal emocionalmente inteligente en su lugar de trabajo, entre las que se encuentran:

- **Compromiso emocional:** Es una cualidad propia del personal que ama lo que hace y ejecuta sus actividades de la mejor manera posible por la

satisfacción interior que le brinda el resultado final y no tanto por el interés económico.

- **Balance entre el trabajo y la vida personal:** Consiste en evitar que las emociones o problemas suscitados en el trabajo invadan el espacio personal o viceversa, con la finalidad de gozar de una vida más plena y equilibrada.
- **Ser protagonista y no víctima:** Se da cuando el trabajador busca forjar su propio éxito basándose en su esfuerzo y dedicación, sin culpar de sus errores a sus compañeros de trabajo, al ambiente laboral o a sus jefes; no presenta excusas sino soluciones y asume sus responsabilidades cuando debe hacerlo.

En la vida laboral, es estimulante trabajar con personas que tengan un enfoque claro de hacia dónde dirigirse y cómo lograr la meta; es decir, el tipo de empleados que aportan, que contagian sus energías positivas a todo el equipo, que no se avergüenzan de un fracaso, que siempre están predispuestos a participar activamente. En síntesis, se habla de aquellos colaboradores con un alto nivel de inteligencia emocional, que son requeridos por las organizaciones que buscan asegurar su continuidad en el tiempo y destacar ante las demás.

1.5.2.6 Trastornos emocionales en el trabajo

Para algunos empleados es gratificante cuando su trabajo le demanda dar lo mejor de sí, porque pueden imponerse retos, mantenerse activos y poner a prueba sus capacidades; sin embargo, para otros que no logran trabajar contra el reloj, cada problema o contratiempo resulta una fuerte carga emocional que afecta su salud física y mental, especialmente cuando aparecen síntomas fisiológicos perjudiciales como dolores de cabeza, insomnio, falta de apetito, crisis de angustia, entre otros.

Al respecto, se deduce que las emociones no solo pueden ser el motor que lleve a un empleado a alcanzar un objetivo, también puede representar un obstáculo

difícil de superar, dando paso a la presencia de cambios en su comportamiento y pensamientos. Por ello, es importante hacer referencia a Aguiar (2016) quien afirma que una persona puede sufrir algunos trastornos emocionales, refiriéndose a alteraciones en su estado de ánimo, entre los más conocidos se encuentran:

- **Estrés:** Es un estado de cansancio mental derivado de las exigencias o estímulos externos que producen tensión, muchas veces es provocado por emociones como la frustración, la ira y la ansiedad.
- **Ansiedad:** Es un estado emocional caracterizado por el miedo hacia una situación que puede representar un peligro real o imaginario.
- **Depresión:** Es un estado de ánimo producto de la tristeza y la preocupación.

En este contexto, los colaboradores que padecen este tipo de variaciones emocionales pueden ser reconocidos por diversas conductas, tales como: intolerancia a las situaciones críticas, retraimiento de los sentimientos, enfoque en la zona de confort, vergüenza ante cualquier error cometido, tendencia a enfadarse o entristecerse con facilidad, pesimismo y desconfianza de todo.

Por último, se hace énfasis en que los trastornos emocionales en el personal pueden ser originados por situaciones como discordias entre colegas, carga de trabajo, liderazgo autoritario, entre otros., las mismas que para algunos autores son consideradas factores de riesgo que tiende a ocasionar serios problemas como el acoso online (Vranjes et al. 2018, p.16). Ante lo mencionado, se deduce que la falta de autocontrol emocional en los colaboradores puede inducirlos a tener conductas indebidas en su trabajo, por tanto, una de las principales prioridades de los directivos debe enfocarse en la detección y prevención de ese tipo de actos que pueden poner en peligro la imagen institucional y el bienestar del personal.

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

PREGUNTA No. 1

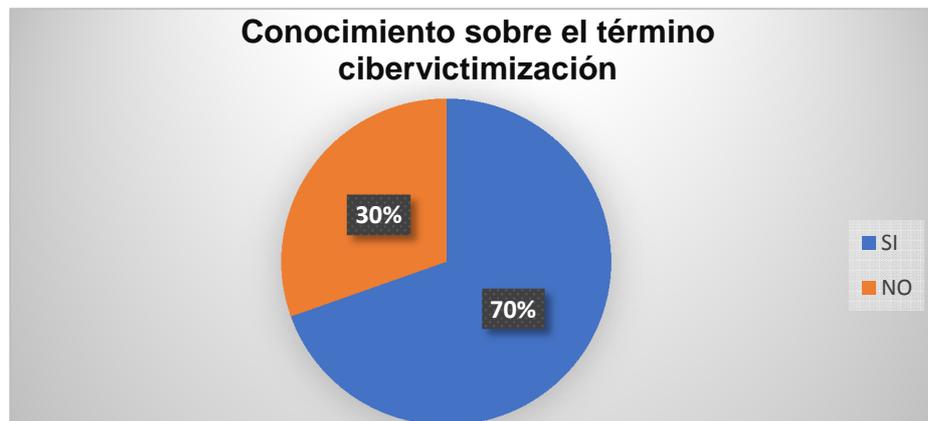
¿Conoce usted qué es la cibervictimización o victimización cibernética?

TABLA No. 1

Conocimiento sobre el término cibervictimización

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	70%
No	7	30%
TOTAL	23	100%

GRÁFICO No. 1



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General - ULEAM
ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De 23 colaboradores encuestados el 70% afirmó conocer el término cibervictimización, pues los fenómenos online derivados del bullying tradicional han tenido un auge y prevalencia considerable en los últimos años, por esta razón, la mayor parte del personal administrativo es capaz de relacionar dicha palabra con una forma de hostigamiento padecida a través de medios electrónicos. No obstante, otro grupo de colaboradores (30%) mostró su desconocimiento del término, evidenciando la importancia del desarrollo de un marco conceptual que les permita incrementar sus saberes sobre el fenómeno y sus características más resaltantes en el campo laboral.

PREGUNTA No. 2

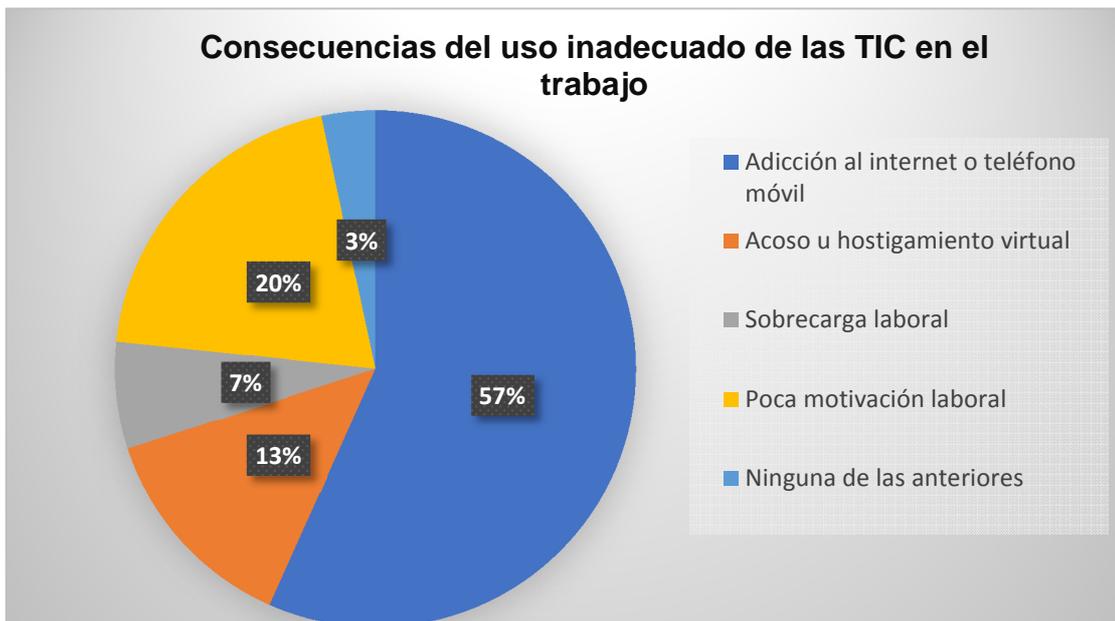
¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que podría originarse en su lugar de trabajo como consecuencia del uso inadecuado de las TIC?

TABLA No. 2

Consecuencias del uso inadecuado de las TIC en el trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adicción al internet o teléfono móvil	17	57%
Acoso u hostigamiento virtual	4	13%
Sobrecarga laboral	2	7%
Poca motivación laboral	6	20%
Ninguna de las anteriores	1	3%
TOTAL	30	100%

GRÁFICO No. 2



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General - ULEAM
ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Por las respuestas obtenidas, el personal administrativo consideró que el uso inadecuado de las TIC en su trabajo puede desencadenar adicciones a dichas herramientas digitales (57%), factor de riesgo que produce cambios en el

comportamiento y emociones de los empleados, tales como dependencia, aislamiento e irritabilidad que los induce a tener conductas desviadas al desempeñarse profesionalmente.

De igual manera, el personal administrativo señaló a la poca motivación laboral como un posible resultado (20%), debido a la falta de compromiso organizacional y ejecución de actividades que no aporten al logro de las metas institucionales; mientras que, un grupo reducido relacionó directamente la utilización inapropiada de los medios electrónicos con el hostigamiento virtual (10%), al tener conciencia de las acciones cibernéticas agresivas u hostiles que pueden suscitarse entre colegas o jefe-subordinados y, por último, la sobrecarga laboral (7%) como consecuencia de la evasión de responsabilidades y disminución de la eficiencia.

PREGUNTA No. 3

¿Cree usted que el acoso a través de las TIC en el contexto laboral puede influir en el bienestar emocional de los empleados? ¿Por qué?

TABLA No. 3

Influencia del acoso virtual en el bienestar emocional del personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	21	91%
No	2	9%
TOTAL	23	100%

GRÁFICO No. 3



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General - ULEAM
ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De 23 colaboradores encuestados, el 91% respondió afirmativamente al señalar que el acoso padecido a través de las TIC si influye en el bienestar emocional de los empleados, pues para esta mayoría la presencia de la cibervictimización en el ámbito laboral es un hecho que no pasa desapercibido.

En este contexto, la estructura de la pregunta planteada les permitió argumentar sus respuestas, coincidiendo al sostener que la incidencia más notable del acoso online en la salud emocional del personal se manifiesta en el surgimiento del estrés, ansiedad e inadecuado ambiente laboral; dado que, los momentos de tensión y miedo que implican ser el centro de burlas u hostigamiento cibernético en el trabajo, además de tener que establecer un contacto directo con su agresor diariamente, producen desórdenes emocionales que les impide tener un desempeño óptimo en cada una de sus funciones.

PREGUNTA No. 4

¿Qué tan relevante considera que se establezcan políticas de acción que permitan intervenir en el caso de detectar situaciones de victimización cibernética en el Departamento?

TABLA No. 4

Importancia de las políticas de acción frente a la cibervictimización

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	21	91%
Poco importante	2	9%
Nada importante	0	0%
TOTAL	23	100%

GRÁFICO No. 4



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General – ULEAM

ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El 91% de colaboradores encuestados correspondiente a 21 personas, indicó que es muy importante establecer políticas de acción que permitan a los directivos actuar con rapidez en caso de detectar situaciones de cibervictimización en el departamento, dejando al descubierto que para ellos es fundamental sentirse amparados legalmente bajo una normativa sólida, conocida por todos los miembros de la institución y, que de manera fiable refleje y defienda sus derechos. El desarrollo y aplicación de estas políticas estaría centrada en la identificación de cualquier signo de alerta que señale la presencia del fenómeno o, que al suscitarse facilite la aplicación de sanciones pertinentes y que se brinde un apoyo oportuno a las víctimas.

PREGUNTA No. 5

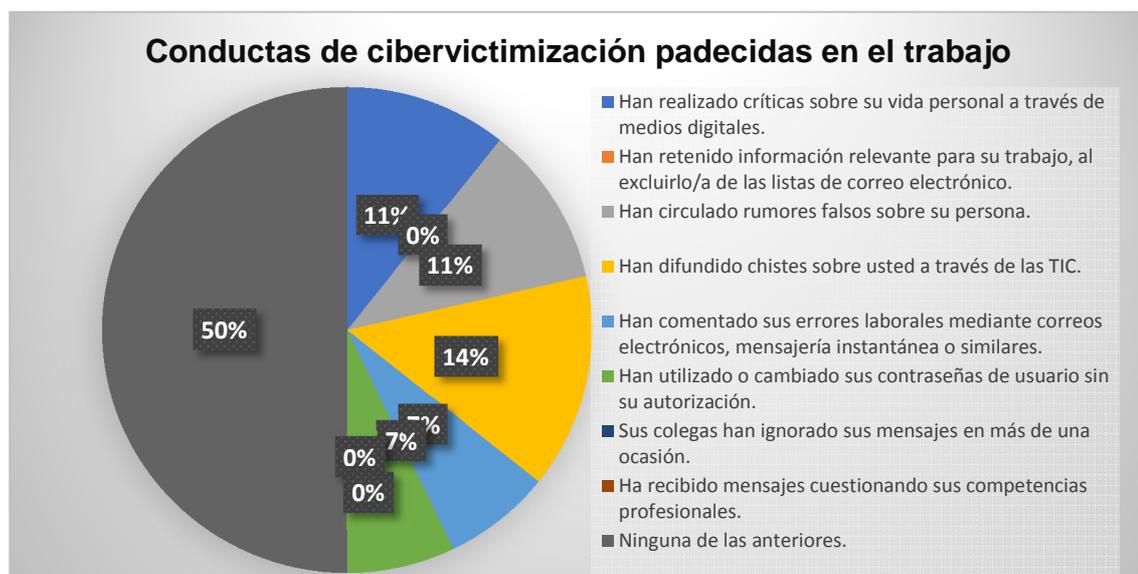
¿Ha padecido alguna vez, una de estas situaciones en su lugar de trabajo?

TABLA No. 5

Conductas de cibervictimización padecidas en el trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Han realizado críticas sobre su vida personal a través de medios digitales.	3	11%
Han retenido información relevante para su trabajo, al excluirlo de las listas de correo electrónico.	0	0%
Han circulado rumores falsos sobre su persona.	3	11%
Han difundido chistes sobre usted a través de las TIC.	4	14%
Han comentado sus errores laborales mediante correos electrónicos, mensajería instantánea o similares.	2	7%
Han utilizado o cambiado sus contraseñas de usuario sin su autorización.	2	7%
Sus colegas han ignorado sus mensajes en más de una ocasión.	0	0%
Ha recibido mensajes cuestionando sus competencias profesionales.	0	0%
Ninguna de las anteriores.	14	50%
TOTAL	28	100%

GRÁFICO No. 5



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General – ULEAM
ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El resultado obtenido indica que, de 23 colaboradores encuestados 14 de ellos afirmaron no haber sido víctimas de acoso online por parte de sus colegas (50%), mientras que, 9 personas manifestaron haber padecido diversas formas de hostigamiento cibernético que van desde las burlas hasta la denigración. Entre las opciones señaladas se destacaron los chistes (14%), los mismos que pueden resultar graciosos para el colaborador que cumple el rol de agresor, pero en el caso de la parte acosada se constituyen una humillación que suele influir en su autoestima y en el ambiente organizacional; generando depresión, falta de confianza en sí mismo, dificultades en el trabajo en equipo y aislamiento.

Posteriormente, se resaltaron las agresiones como la difusión de rumores falsos (11%) y críticas a la vida personal (11%) que atentan contra la integridad de los profesionales, produciendo estrés, ansiedad e incluso el deseo de abandonar su puesto de trabajo. Por último, se señalaron los comentarios sobre los errores laborales de los colaboradores (7%) y la manipulación no consentida de contraseñas de usuario (7%), que tienden a causar frustración, sentimientos de ira, resentimiento e impotencia y discordias entre colegas.

PREGUNTA No. 6

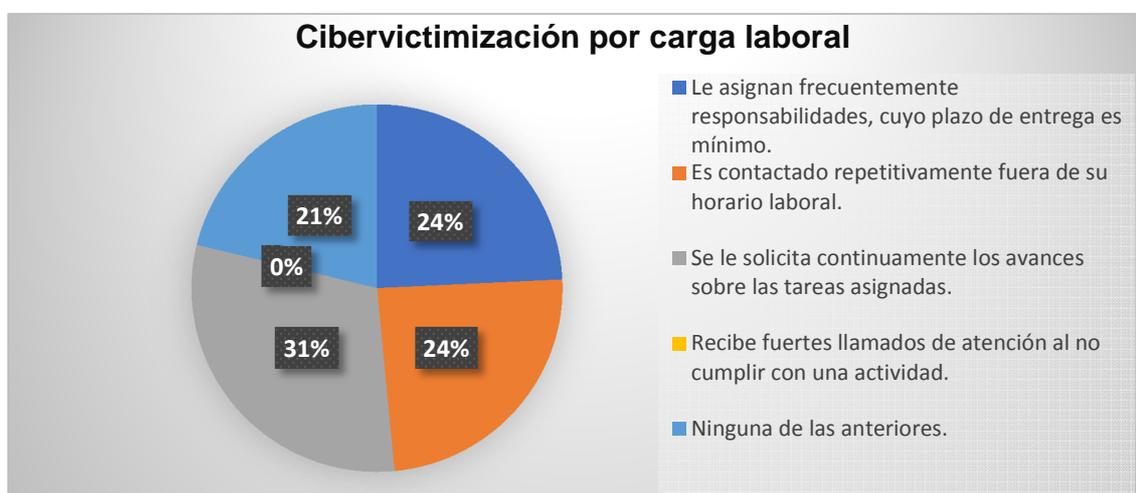
Al hacer uso de las TIC en sus funciones laborales ¿con cuáles de las siguientes opciones se identifica?

TABLA No. 6

Cibervictimización por carga laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Le asignan frecuentemente responsabilidades, cuyo plazo de entrega es mínimo.	8	24%
Es contactado repetitivamente fuera de su horario laboral.	8	24%
Se le solicita continuamente los avances sobre las tareas asignadas.	10	31%
Recibe fuertes llamados de atención al no cumplir con una actividad.	0	0%
Ninguna de las anteriores.	7	21%
TOTAL	33	100%

GRÁFICO No. 6



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General – ULEAM

ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El resultado obtenido permitió determinar que, el personal administrativo coincide al indicar que se le solicita continuamente los avances sobre las tareas asignadas (31%), a la vez que se le delega frecuentemente responsabilidades

con un plazo de entrega mínimo (24%); ambos casos producen estrés en los colaboradores, dado que se ven sometidos ante las exigencias de sus superiores y obligados a trabajar bajo presión para cumplir eficientemente con sus actividades. De igual forma, los profesionales sostuvieron ser contactados repetitivamente fuera de su horario laboral (24%), hecho que refleja una invasión a su espacio personal y familiar, provocando ansiedad al inducirlos a mantenerse alerta y disponibles todo el tiempo e impidiéndoles relajarse y gozar de un merecido descanso.

Finalmente, un grupo minoritario, pero no menos importante de colaboradores manifestó no sentirse identificado con alguno de los casos de cibervictimización (21%), lo que significaría un mayor nivel de satisfacción laboral en los mismos.

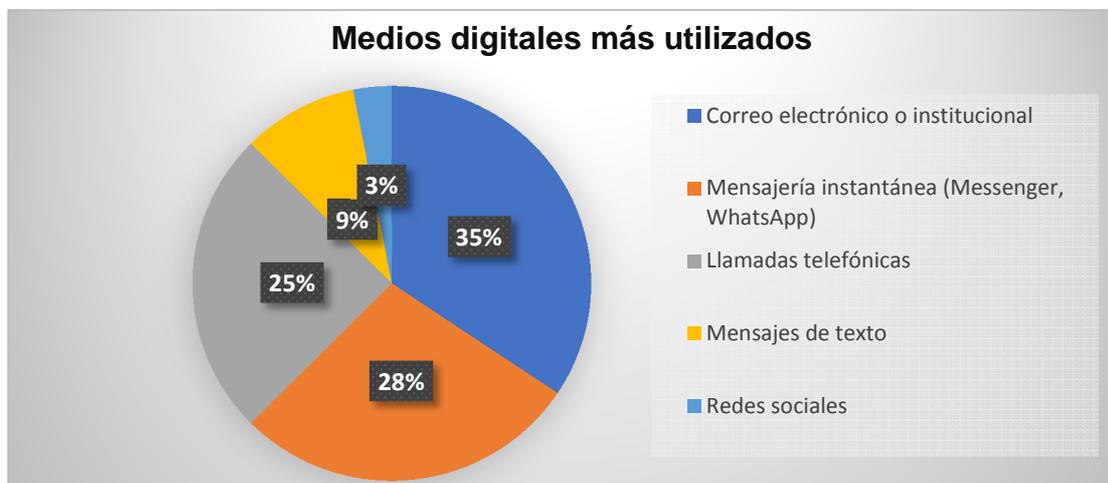
PREGUNTA No. 7

¿Cuáles son los medios digitales que utiliza habitualmente como vía de interacción laboral entre usted y los miembros del departamento?

TABLA No. 7
Medios digitales más utilizados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Correo electrónico o institucional	22	35%
Mensajería instantánea (Messenger, WhatsApp)	18	28%
Llamadas telefónicas	16	25%
Mensajes de texto	6	9%
Redes sociales	2	3%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO No. 7



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General – ULEAM
ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El estudio aplicado reveló que, el personal administrativo emplea el correo electrónico o institucional con mayor frecuencia (35%), pues a través de esta vía continuamente envían y reciben información concerniente a su trabajo; la mensajería instantánea (28%) y las llamadas telefónicas (25%) también son utilizadas al momento de mostrar interés por una interacción e intercambio de

información más dinámico, o respuestas inmediatas; con un porcentaje mínimo se encuentran los mensajes de texto (9%) empleados en casos donde no se disponga del servicio de internet y, por último, se ubican las redes sociales (3%) utilizadas ocasionalmente para tratar asuntos extralaborales.

Ante esto, se deduce que los medios digitales cuya ponderación es superior, pueden fácilmente convertirse en canales que posibiliten a los empleados catalogados como agresores, cometer actos online hostiles contra el resto de los colaboradores, pues permiten un acercamiento comunicativo más directo entre todos los miembros del departamento.

PREGUNTA No. 8

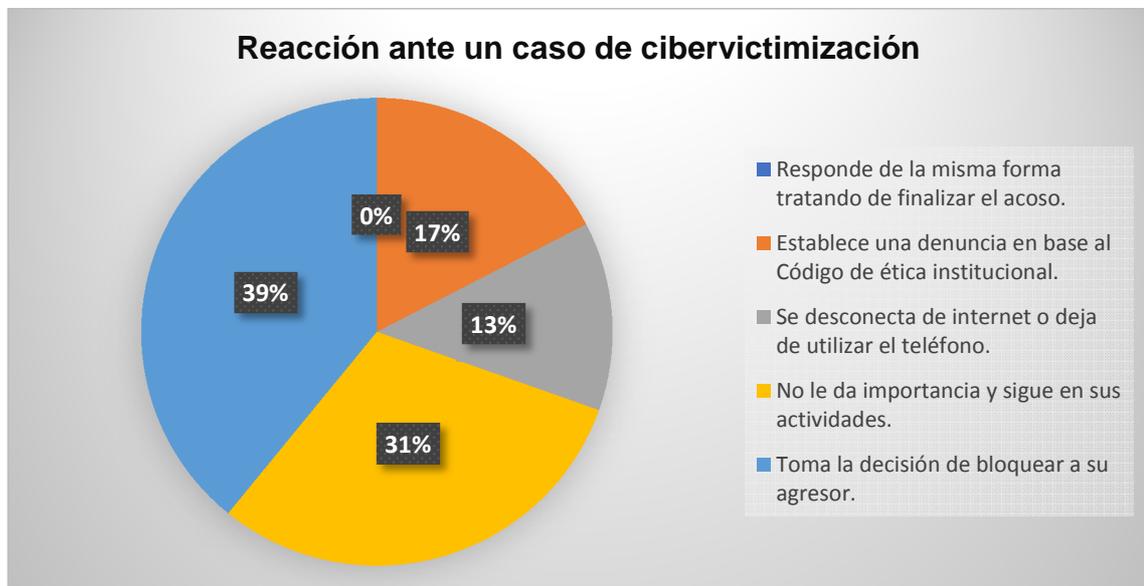
En caso de sentirse acosado virtualmente en su lugar de trabajo ¿cuál sería su reacción?

TABLA No. 8

Reacción ante un caso de cibervictimización

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Responde de la misma forma tratando de finalizar el acoso.	0	0%
Establece una denuncia en base al Código de Ética institucional.	4	17%
Se desconecta de internet o deja de utilizar el teléfono.	3	13%
No le da importancia y sigue en sus actividades.	7	31%
Toma la decisión de bloquear a su agresor.	9	39%
TOTAL	23	100%

GRÁFICO No. 8



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General – ULEAM

ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundía Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De 23 colaboradores encuestados, 9 de ellos (39%) indicaron que, bloquearían a su agresor en caso de sentirse acosados virtualmente en su lugar de trabajo;

lo que puede darse mediante la configuración de la privacidad en redes sociales, el rechazo automático de llamadas o el bloqueo directo en mensajería instantánea y correo electrónico. La respuesta revela que este grupo tiene control sobre sus emociones, pues trataría de erradicar el acoso online sin llegar a la violencia o cruce de palabras con su agresor.

De igual manera, 7 colaboradores (31%) manifestaron que no le concederían importancia a este hecho y continuarían con sus actividades cotidianas, reflejando la habilidad de tolerancia al estrés para mantenerse concentrados a pesar de las situaciones adversas experimentadas, pero la respuesta también revela su desconocimiento en cuanto a la magnitud de los efectos del problema al correr el riesgo de que el hostigamiento persista y se torne insoportable.

Desde otra perspectiva, 4 colaboradores (17%) establecerían una denuncia en base al Código de Ética institucional, destacando una conducta asertiva, orientada hacia la búsqueda de una solución formal y el respeto a sus derechos; mientras que, un mínimo de 3 profesionales (13%) se desconectarían de internet o dejarían de usar el teléfono móvil, lo que revela una actitud de víctima pasiva y una debilidad en su autocontrol emocional, que solo los expondría a incumplir con sus labores al quedar incomunicados y a padecer de un sin número de alteraciones en sus emociones.

PREGUNTA No. 9

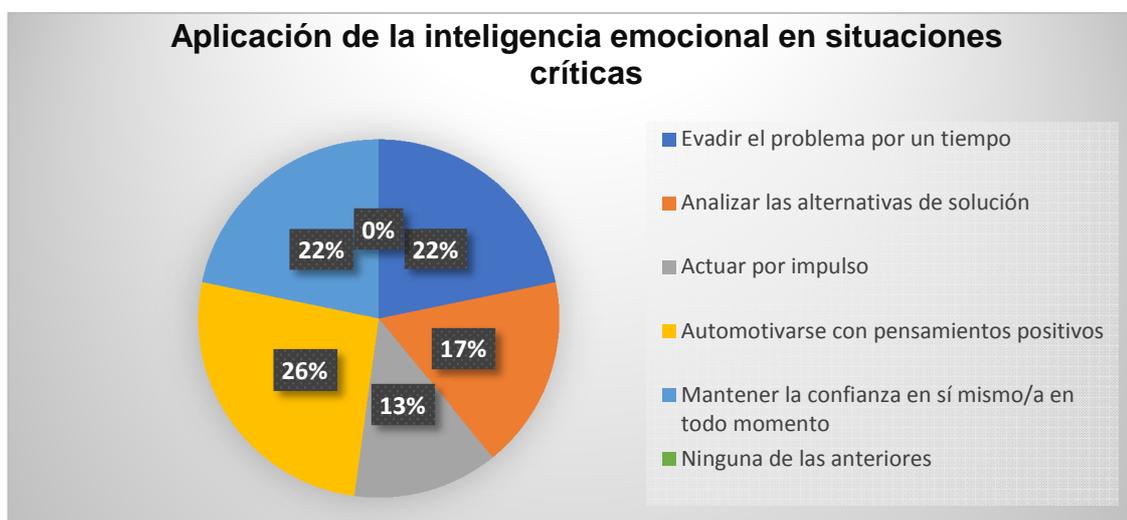
Ante situaciones que le provocan tensión en su ambiente laboral ¿usted suele?

TABLA No. 9

Aplicación de la inteligencia emocional en situaciones críticas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Evadir el problema por un tiempo	5	22%
Analizar las alternativas de solución	4	17%
Actuar por impulso	3	13%
Automotivarse con pensamientos positivos	6	26%
Mantener la confianza en sí mismo/a en todo momento	5	22%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	23	100%

GRÁFICO No. 9



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General – ULEAM

ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El resultado obtenido permitió determinar que 15 colaboradores (65%) aplican su inteligencia emocional en momentos de tensión suscitados en su trabajo, pues el 26% señala que ante situaciones estresantes se automotivan con pensamientos positivos, estableciéndose una meta a seguir y fijándose una

razón para lograrla; el 22% mantiene la confianza en sí mismo/a al poseer un nivel de autoconocimiento que les permite identificar sus fortalezas y debilidades, además, de su propio valor personal y; el 17% analiza las alternativas de solución, tratando de obtener resultados satisfactorios basados en el control emocional.

Por otra parte, 8 profesionales (35%) demostraron una baja aplicación de su inteligencia emocional, dado que, el 22% suele evitar el problema que les impide pensar objetivamente, concentrarse y encontrar la ruta hacia la solución del conflicto; mientras que, el 13% actúa por impulso dependiendo de las emociones del momento, es decir, sin tener noción de los resultados finales provocados por sus actos.

PREGUNTA No. 10

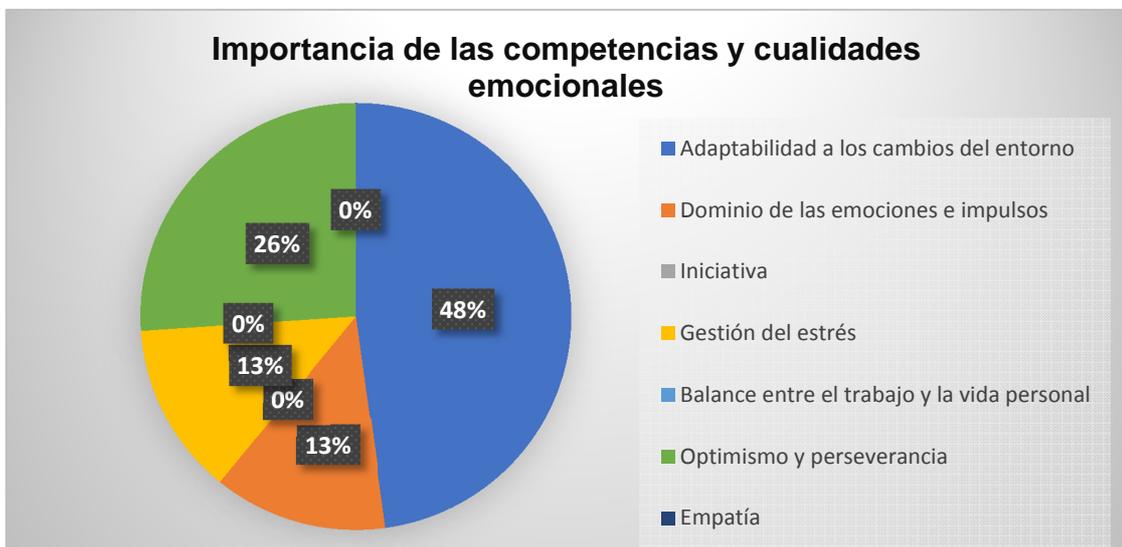
¿Cuál de las siguientes opciones considera más importante para solucionar problemas laborales exitosamente?

TABLA No. 10

Importancia de las competencias y cualidades emocionales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adaptabilidad a los cambios del entorno	11	48%
Dominio de las emociones e impulsos	3	13%
Iniciativa	0	0%
Gestión del estrés	3	13%
Balance entre el trabajo y la vida personal	0	0%
Optimismo y perseverancia	6	26%
Empatía	0	0%
TOTAL	23	100%

GRÁFICO No. 10



FUENTE: Personal Administrativo de la Secretaría General – ULEAM

ELABORADO POR: Marisela Monserrate Anchundia Piloso

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De 23 colaboradores encuestados, el 48% correspondiente a 11 personas, afirmó que la adaptación a los cambios del entorno es la habilidad idónea para solucionar problemas laborales de manera exitosa, dado que permite enfrentarse

al miedo de experimentar cosas nuevas, asumir desafíos y evitar la inestabilidad emocional que ocasiona someterse a algo desconocido. Por otro lado, 6 profesionales (26%) indicaron que el optimismo y perseverancia son fundamentales cuando de problemas en el trabajo se trata, denotando lo importante que resulta para ellos estar motivados, felices y satisfechos laboralmente para poder vencer un obstáculo.

Por último, 6 colaboradores concedieron mayor relevancia al dominio de las emociones (13%) y gestión del estrés (13%), debido a las situaciones complejas que deben resolver cada día y las consecuencias que estas producen si se actúa por impulso.

De esta manera se determina que los directivos deben prestar especial atención a las habilidades y cualidades seleccionadas con mayor frecuencia y promover su desarrollo para hacer que su personal sea productivo y se mantenga activo.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

La entrevista estuvo estructurada por cinco preguntas abiertas y fue realizada al Lic. Pedro Roca Piloso, PhD., Secretario General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, obteniendo las siguientes respuestas:

1. ¿Conoce usted a qué hace referencia el término cibervictimización?

No, desconozco en qué consiste, pero deduzco que tiene relación con la búsqueda de personas en las redes sociales a través de internet para victimizarlas; es decir, acosarlas, amenazarlas y ejecutar cualquier clase de acciones que perjudiquen la condición del ser humano.

2. ¿Considera que el uso inapropiado de las TIC en el Departamento podría dar lugar a situaciones de hostigamiento cibernético entre los colaboradores?

Si, todo en exceso en malo. Al utilizarse un medio o un mecanismo de trabajo de manera indebida, los empleados tienden a hostigarse y entrar en un estado de desequilibrio que los induce a tener una reacción negativa frente a ese estímulo permanente, ocasionando comportamientos inadecuados; por eso, es importante que en las instituciones o dependencias siempre se tengan estrategias activas, a tal punto que se dinamice el trabajo corporativo y se busquen tácticas innovadoras para que el personal pueda aprender de otros mecanismos de trabajo.

3. ¿Considera usted que la Universidad cuenta con una normativa específica que permite intervenir en caso de detectar situaciones de victimización cibernética?

Como Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí aún no hay establecido algo específico en relación al acoso cibernético; sin embargo, cabe señalar que, esta institución utiliza normativas que proceden de organismos superiores y tienen mayor vínculo con el acoso laboral tradicional.

4. ¿Cree usted que el hostigamiento cibernético puede influir en la inteligencia emocional de los colaboradores?

Al hablar de inteligencia emocional se hace referencia a la inteligencia intrapersonal (sentirse bien consigo mismo) e interpersonal (sentirse a gusto con aquellos a nuestro alrededor). Entonces, el hostigamiento cibernético si influye; dado que, cuando los empleados de un departamento se sienten acosados, su personalidad va cambiando debido al impacto que se produce de manera directa en su equilibrio emocional y, por consiguiente, se genera consecuencias negativas en su propio dominio personal y relaciones sociales entre colegas.

5. ¿Qué programas o actividades se realizan en esta dependencia para propiciar el desarrollo de la inteligencia emocional en el personal administrativo?

De acuerdo al Plan Operativo Anual (POA), se llevan a cabo capacitaciones que están destinadas exclusivamente a trabajar elementos relacionados con la motivación de los empleados, además se realizan actividades netamente sociales y recreacionales, con el propósito de compartir con todo el equipo del Departamento de Secretaría General; a la vez que, se deja a un lado la rutina de trabajo para relacionarse e interactuar más como compañeros de labores.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación efectuada en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, contemplando las variables cibervictimización e inteligencia emocional, muestran que el acoso cibernético es un problema más común de lo que a simple vista se evidencia dentro de las instituciones, pues los profesionales a menudo se ven inmersos en situaciones de tensión que giran en torno a este fenómeno y son producto de la inadecuada utilización de las herramientas tecnológicas.

Desde esta perspectiva, al encuestar a un colectivo representado por 23 colaboradores, más de la mitad del personal administrativo de esta Dependencia (16 colaboradores) afirmó haber experimentado algún tipo de hostigamiento cibernético relacionado con la carga laboral, mientras que, otro grupo (9 colaboradores) hizo referencia a ciertos actos hostiles realizados por sus colegas contra su persona; los mismos que fueron interpretados a través de indicadores como: rumores, críticas negativas, chistes y manipulación de datos confidenciales.

La muestra en estudio estuvo integrada en su mayoría por profesionales del género femenino, no obstante, cada una de las respuestas otorgadas por el grupo total de participantes, permitieron determinar que la cibervictimización tiene un impacto considerable en la inteligencia emocional de los mismos, siendo el estrés y ansiedad las consecuencias más resaltantes. A esto se le suma el hecho de que la poca aplicación de la inteligencia emocional no les permite enfrentarse con éxito a este tipo de problemas, debido a ello, las víctimas suelen actuar por impulso o ignorar la situación, exponiéndose a que sus efectos se multipliquen al no buscar soluciones oportunas.

En cuanto a las limitaciones de este proyecto, al estar enfocado en un grupo no muy extenso de profesionales, se plantea la necesidad de que futuros investigadores engloben en sus estudios una muestra representada por colaboradores de varias instituciones o departamentos, para establecer comparaciones entre los efectos padecidos a causa del fenómeno y elaborar conclusiones más generalizadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- A partir del análisis teórico realizado, se determina que la cibervictimización si influye en la inteligencia emocional del personal administrativo, sobre todo, cuando existe un bajo nivel de desarrollo y aplicación de esta habilidad por parte de los colaboradores.
- Mas de la mitad del personal administrativo (70%) tiene noción del significado del término cibervictimización, relacionando sus efectos con las emociones y situaciones experimentadas en su rutina laboral diaria.
- Las conductas de cibervictimización reportadas con mayor frecuencia por el personal administrativo fueron aquellas relacionadas con las cargas laborales, sin embargo, no se puede obviar la presencia de algunos actos hostiles y denigrantes padecidos por otro grupo de profesionales a través de las TIC; cada una de las situaciones se vieron asociadas con alteraciones emocionales como el estrés, la ansiedad y la falta de autocontrol emocional en los colaboradores.
- El grado de aplicación de la inteligencia emocional en el personal administrativo se encuentra en un nivel intermedio, dado que, existe un grupo de colaboradores que encuentran en la motivación y el autoconocimiento las pautas para superar dificultades, pero otro colectivo tiene problemas al enfrentarse a situaciones críticas y controlar sus estados de ánimo.

RECOMENDACIONES:

- Realizar capacitaciones al personal administrativo sobre la cibervictimización y las diversas modalidades del cyberbullying, con el fin de orientar su accionar hacia la prevención del fenómeno en el trabajo.
- Elaborar y socializar una guía sobre el correcto comportamiento online y uso de herramientas tecnológicas que deben poner en práctica cada uno de los miembros del departamento, para reducir al máximo las probabilidades de padecer cibervictimización.
- Socializar el Código de ética institucional con todos los profesionales que integran el Departamento de Secretaría General de la ULEAM, con el propósito de regular adecuadamente su conducta fomentando el interés por conocer los principios de comportamiento, derechos y prohibiciones que este importante documento abarca; de esta manera, la normativa servirá como un mecanismo de prevención ante cualquier acción de violencia en el trabajo y, por consiguiente, en los espacios virtuales.
- Promover talleres o actividades encaminadas al desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional del personal administrativo, especialmente sus habilidades de autocontrol y gestión del estrés con el objetivo de impulsarlos a mantener un rendimiento profesional más saludable y eficiente, complementando las capacitaciones motivacionales ya implementadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguar, G. (2016). *La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Álvarez, D., Dobarro A., & Núñez J. (2014). Validez y fiabilidad del Cuestionario de cibervictimización en estudiantes de Secundaria. *Aula Abierta*. 43(1), 32-38. doi: 10.1016/j.aula.2014.11.001

Barreiro, A. (2017). *Factores de riesgo de ciberagresión y cibervictimización en estudiantes de secundaria* (Tesis doctoral). Universidad de Oviedo, España.

Calle, N., & Urgilés, L. (2015). *Estudio del ciberbullying en el Colegio "César Andrade y Cordero" del cantón Cuenca* (Tesis de grado). Universidad de Cuenca, Ecuador.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial Suplemento No 449, Montecristi, Ecuador.

Corcoran, L., Mc Guckin, C., & Prentice, G. (2015). Cyberbullying or Cyber Aggression? A Review of Definitions of Cyber-Based Peer-to-Peer Aggression. *Societies*, 5(2), 245-255. doi: 10.3390/soc5020245

Domínguez, M. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huánaco-2017* (Tesis de Maestría). Universidad de Huánaco, Perú.

Elipe, P., Mora, J., Ortega, R., & Casas, J. (2015) Perceived emotional intelligence as a moderator variable between cibervictimization and its emotional impact. *Front Psychol*, 6(486), 1-11. doi: 10.3389/fpsyg.2015.00486

Farley, Coyne, Axtell., & Sprigg. (2016). Design, development and validation of the workplace cyberbullying measure (WCM). *Work and Stress*, 30(4), 293- 317. doi: 10.1080/02678373.2016.1255998

Forsell, R. (2016). Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life e Prevalence, targets and expressions. *Computers in Human Behavior*, 58(2016), 454-460. doi: 10.1016/j.chb.2016.01.003

Guerri, M. (2014). *Inteligencia emocional: Una guía para mejorar tu vida (Supérate y triunfa)*. Lérez, España: Mestas.

Madden, C., & Loh, J. (2018). Workplace cyberbullying and bystander helping behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-25. doi: 10.1080/09585192.2018.1449130

Marcum, C. (2008). Identifying potential factors of adolescent online victimization for high school seniors. *International Journal of Cyber Criminology*, 2(2), 346-367. ISSN: 0974 – 2891

Maucaylle, W. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017* (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Muhonen, T., Jonsson, S., & Backstrom, M. (2017). Consequences of cyberbullying behaviour in working life: The mediating roles of social support and social organisational climate. *International Journal of Workplace Health Management*, 10(5), 376-390. doi: 10.1108/IJWHM-10-2016-0075

Naula, S., & Toledo, R. (2017). *Cyberbullying y agresividad en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Pensionado “Olivo” Riobamba, Periodo mayo-octubre 2016* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.

Pilares, N. (2015) *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del Distrito de Abancay 2014* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Lima, Perú.

Reglamento General a la Ley Orgánica del Servidor Público. (2018). Registro Oficial Suplemento No. 418, Quito, Ecuador.

Rodas, J., Vásquez, M., & Zhiminaycela, M. (2014). *Características del ciberbullying en los estudiantes de la Unidad Educativa César Dávila Andrade, Cuenca, Ecuador. 2013* (Tesis de grado). Universidad de Cuenca, Ecuador.

Rodríguez, D. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador, Quito.

Segovia, I. (2015). *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del cantón Ambato* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Serrano, E. (2017) *El acoso cibernético y el principio de seguridad jurídica* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Viera, N. (2015) *Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Vranjes, I., Ballien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S., & De Witte, H. (2017). When workplace bullying goes online: construction and validation of the Inventory of Cyberbullying Acts at Work (ICA-W). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-12. doi: 10.1080/1359432X.2017.1363185

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DE LA ULEAM

La siguiente encuesta contiene una serie de preguntas vinculadas con la cibervictimización e inteligencia emocional en el ámbito laboral, la información requerida es de carácter confidencial, por ello, para el éxito de esta investigación se solicita de la manera más atenta responder correctamente cada una de las interrogantes.

TEMA DEL PROYECTO:

- Cibervictimización e inteligencia emocional en el personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM, año 2018.

INSTRUCCIÓN:

- Antes de contestar, lea detenidamente cada enunciado y marque con una X la casilla correspondiente al literal que se adapte a su respuesta, según corresponda en cada caso.

1. **¿Conoce usted qué es la cibervictimización o victimización online?**

SI NO

2. **¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que podría originarse en su lugar de trabajo como consecuencia del inadecuado uso de las TIC?**

- a) Adicción al internet o teléfono móvil.
- b) Acoso u hostigamiento virtual entre colegas.
- c) Sobrecarga laboral.
- d) Poca motivación laboral.
- e) Ninguna de las anteriores.

3. **¿Cree usted que el acoso a través de las TIC en el contexto laboral puede influir en el bienestar emocional de los empleados?**

SI NO

¿Por qué?.....
.....
.....

4. ¿Qué tan relevante considera que se establezcan políticas de acción en el Departamento, que permitan intervenir en el caso de detectar situaciones de victimización cibernética?

- a) Muy importante
- b) Poco importante
- c) Nada importante

5. ¿Ha padecido alguna vez, una de estas situaciones en su lugar de trabajo?

- a) Realizan críticas sobre su vida personal a través de medios digitales.
- b) Han retenido información relevante para su trabajo, al excluirlo de las listas de correo electrónico.
- c) Han circulado rumores falsos sobre su persona.
- d) Han difundido chistes sobre usted a través de las TIC.
- e) Han comentado sus errores laborales mediante correos electrónicos, mensajería instantánea o similares.
- f) Han utilizado o cambiado sus contraseñas de usuario sin su autorización.
- g) Sus colegas han ignorado sus mensajes en más de una ocasión.
- h) Ha recibido mensajes cuestionando sus competencias profesionales.
- i) Ninguna de las anteriores.

6. Al hacer uso de las TIC en sus funciones laborales ¿con cuáles de las siguientes opciones se identifica?

- a) Le asignan frecuentemente responsabilidades, cuyo plazo de entrega es mínimo.
- b) Es contactado repetitivamente fuera de su horario laboral.
- c) Se le solicita continuamente los avances sobre las tareas asignadas.
- d) Recibe fuertes llamados de atención al no cumplir con una actividad.
- e) Ninguna de las anteriores.

7. De las siguientes opciones ¿cuáles son los medios digitales que utiliza habitualmente como vía de Interacción laboral entre usted y los miembros del Departamento?

- a) Correo electrónico o institucional.
- b) Mensajería instantánea (Messenger, WhatsApp).
- c) Llamadas telefónicas.

- d) Mensajes de texto.
- e) Redes sociales.

8. En caso de sentirse acosado virtualmente en su lugar de trabajo ¿cuál sería su reacción?

- a) Responde automáticamente, tratando de finalizar el acoso.
- b) Establece una denuncia en base al Código de ética.
- c) Se desconecta de internet o deja de utilizar el teléfono.
- d) No le da importancia y sigue en sus actividades.
- e) Toma la decisión de bloquear al sujeto.

9. Ante situaciones que le provocan tensión en su ambiente laboral ¿usted suele?

- a) Evadir el problema por un tiempo.
- b) Analizar detenidamente las alternativas de solución.
- c) Actuar por impulso.
- d) Automotivarse con pensamientos positivos.
- e) Mantener la confianza en sí mismo en todo momento.
- f) Ninguna de las anteriores.

10. ¿Cuál de las siguientes opciones considera más importante para solucionar problemas laborales exitosamente?

- a) Adaptabilidad a los cambios del entorno.
- b) Dominio de las emociones e impulsos.
- c) Iniciativa.
- d) Gestión del estrés.
- e) Balance entre el trabajo y la vida personal.
- f) Optimismo y perseverancia.
- g) Empatía.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENTREVISTA

TEMA: Cibervictimización e inteligencia emocional en el personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM, año 2018.

Objetivo: Determinar la influencia de la cibervictimización en la inteligencia emocional del personal administrativo de la Secretaría General de la ULEAM.

Entrevistado:

Responsable:

Fecha:

1. ¿Conoce usted a qué hace referencia el término cibervictimización?
2. ¿Considera que el uso inapropiado de las TIC en el Departamento podría dar lugar a situaciones de hostigamiento cibernético entre los colaboradores?
3. ¿Considera usted que la Universidad cuenta con una normativa específica que permite intervenir en caso de detectar situaciones de victimización cibernética?
4. ¿Cree usted que el hostigamiento cibernético puede influir en la inteligencia emocional de los colaboradores?
5. ¿Qué programas o actividades se realizan en esta dependencia para propiciar el desarrollo de la inteligencia emocional en el personal administrativo?

**FOTOGRAFÍAS DE LA ENCUESTA APLICADA
AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SECRETARÍA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

