

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Incidencia en el uso inadecuado de las Redes Sociales en las actividades laborales de la entidad Bancaria G&T Continental, ubicada en la zona 9, de la Ciudad de Guatemala**  
(Tesis de Licenciatura)

Maynor Alexander Monasterio Arriola

Antigua Guatemala, abril 2016

**Incidencia en el uso inadecuado de las Redes Sociales en las actividades laborales de la entidad Bancaria G&T Continental, ubicada en la zona 9, de la Ciudad de Guatemala**

(Tesis de Licenciatura)

Maynor Alexander Monasterio Arriola

Lic. José Antonio García Pérez (**Asesor**)

M.A. Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo (**Revisor**)

Antigua Guatemala, abril 2016

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón**

Vice Decano

**Lic. Roberto Oviedo**

Coordinador



**UPANA**  
Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.ADM.B01-PS.004.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 30 DE MARZO DEL 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciado José Antonio García Pérez  
**Revisora:** Licenciada Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Tesis titulada: "Incidencia en el uso inadecuado de las redes sociales en las actividades laborales de la entidad Bancaria G&T Continental, ubicada en la zona 9, de la Ciudad de Guatemala"**

**Presentada por:** Maynor Alexander Monasterio Arriola

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado



M.A. César Augusto Custodio Cobar  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 07 de noviembre de 2015

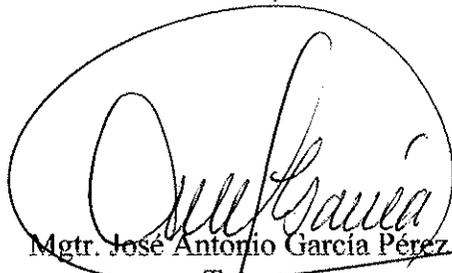
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Universidad Panamericana  
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Tesis titulada: **“Incidencia en el uso inadecuado de las Redes Sociales en las actividades laborales de la entidad Bancaria G&T Continental, ubicada en la zona 9, de la Ciudad De Guatemala”**, realizada por Maynor Alexander Monasterio Arriola, carné No. 201501621, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con requisitos para ser entregado el dictamen de **aprobado** con el tema desarrollado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Mgtr. José Antonio García Pérez  
Tutor

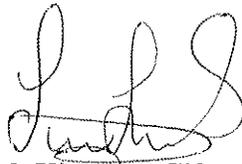
Guatemala, 14 de diciembre de 2015.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados señores

En virtud de la revisión de la Tesis con el tema **“Incidencia en el uso inadecuado de las Redes Sociales en las actividades laborales de la entidad Bancaria G&T Continental, ubicada en la zona 9, de la Ciudad De Guatemala.”** Presentado por el estudiante **Maynor Alexander Monasterio Arriola**, previo a optar al grado Académico de **Licenciado en Administración de Empresas**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,



**M.A. Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo**  
**Revisora**

# Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Marco Conceptual</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Pregunta de investigación	8
1.4 Justificación del problema	9
1.5 Objetivos de investigación	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2 Objetivos Específicos	9
1.6 Alcances y límites de la investigación	10
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Marco teórico</b>	11
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Marco Metodológico</b>	16
3.1 Tipo de investigación	16
3.2 Sujetos de investigación	16
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	17
3.4. Diseño de la Investigación	18
<b>Capítulo 4</b>	
<b>Resultados de la Investigación</b>	21
Presentación de resultados	31

<b>Capítulo 5</b>	
<b>Propuesta de Solución a la Problemática</b>	32
<b>Conclusiones</b>	34
<b>Recomendaciones</b>	35
<b>Referencias Bibliográficas</b>	36
<b>Anexos</b>	37

## Resumen

La tecnología ahora actualmente, puede ser útil para mejorar los procesos y mejora de la productividad, por el aporte de conocimientos y agilidad en la gestión; sin embargo, si las personas hacen mal uso de ella, pueden generar conflictos en la generación de procesos, actividades y tareas, tanto en el ámbito laboral, familiar o donde se desenvuelvan.

En este caso nos encontramos que el uso de las redes sociales en el ámbito laboral en las entidades bancarias, son tomadas en cuenta como mecanismos innovadores de la historia y que forma parte importante dentro de la comunicación a gran escala podemos definir que su creación ha dado una gran transformación en el uso de los dispositivos siendo estos los medios utilizados para poder llevar a cabo la comunicación; fueron creadas para captar a cierto grupo de personas para interactuar entre sí, manteniendo un vínculo de amistad, compañerismo, comerciales o de otra índole, destinadas a fomentar la comunicación a distancia, por tal razón es importante hacer buen uso de estas herramientas porque estas forman parte de la vida actual intercambiando mensajes y archivos con otros miembros de la red.

Sin embargo podemos decir que la mayoría de ocasiones el uso indebido de las redes sociales en los lugares de trabajo afecta el desempeño y productividad de los trabajadores, creando un clima laboral inadecuado.

El problema que se ha encontrado dentro del uso de las redes sociales es que la utilización constante logra de alguna manera un desempeño y rendimiento bajo dentro del ámbito laboral de las personas dentro de su equipo de trabajo. Se utilizó el cuestionario, el cual nos ayudó a determinar cuáles son las razones por las cuales acceden a redes sociales estando en su área de trabajo, en este caso es porque no existe una especificación dentro del reglamento de trabajo en donde prohíba la utilización en horario laboral, así como también, la falta de trabajo en equipo logra la desintegración de las personas y querer interactuar con personas fuera de su trabajo.

## **Introducción**

El uso constante de las redes sociales en el área de trabajo por parte de los empleados, en cierta manera puede transformar el mundo laboral, haciéndolo más dinámico en sus gestiones; y algunas empresas que lo identifican, aprovechan el poder de la conectividad de las personas que utilizan redes sociales para mejorar su producción, innovar y colaborar con su reputación.

La incidencia en el uso de las redes sociales dentro del ámbito bancario, es algo que día a día va en aumento, debido a que en algunas entidades no existe un reglamento interno, en el cual prohíba el uso de redes sociales en el ámbito laboral.

Por otro lado las personas interactúan en redes sociales, ya que no están compenetrados con sus compañeros de trabajo y para ellos es un escape en su vida social.

Como objetivo principal tenemos que determinar la incidencia del uso inadecuado de las redes sociales en las actividades laborales de la entidad bancaria G&T Continental, ubicada en la zona 9, de la Ciudad de Guatemala.

Realizando un pequeño cuestionario para las personas de dicha institución y si utilizan o no dichas redes sociales dentro de su ámbito laboral y las razones por las cuales acceden a ellas.

# Capítulo 1

## Marco Conceptual

### 1.1 Antecedentes

Banco G&T nace el 3 de septiembre de 1962, desde su fundación, se posiciona como uno de los bancos líderes incursionando exitosamente en el sector productivo del país, principalmente en el financiamiento de vivienda y ahorro popular. Banco Continental abrió sus puertas el 15 de octubre de 1990. El 4 de octubre de 2000, se formalizó la fusión de Corporación G&T y Grupo Continental.

Grupo Financiero G&T Continental es una institución con más de 48 años de liderazgo en toda la región. Que ha tenido un crecimiento promedio en activos de 20.84%, superior al promedio de la industria. Este crecimiento en gran medida se debe a que en G&T Continental la innovación es una constante. Muestra de ello es que ha sido pionera en la expansión regional, al ser la primera empresa guatemalteca en expandirse hacia el mercado internacional. Con operaciones en El Salvador, Costa Rica, Panamá y Estados Unidos. Esto nos convierte en un gran protagonista en el desarrollo económico del país y de toda la región centroamericana.

El Grupo Financiero G&T Continental está formado por 6 empresas líderes en sus ramas, que en conjunto acumulan más de US\$ 4,889 millones de activos, además de una gran experiencia en el ámbito financiera. Lo que le permite ofrecer un amplio portafolio de servicios y productos. Todos ellos diseñados con el único objetivo de poder acompañar y asesorar a cada uno de nuestros clientes en las etapas más importantes de su vida. Pudiendo brindarles desde una cuenta de ahorros infantil, créditos personales y para empresas, inversiones con pago anticipado de intereses, hasta Planes de Ahorro.

Es por ello más de 1.8 millones de clientes confían en nosotros. Porque saben que en cualquier momento pueden contar con una institución sólida. Con más de 4,000 puntos de servicio, 17 de ellos en EE.UU., atendidos por más de 6 mil colaboradores que cada día ofrecen una atención profesional y personalizada para cada una de sus necesidades.

El lema de G&T Continental es:

“Somos tu mejor financiera por compromiso, crecimiento, confianza y solidez”.

Visión:

“Crecer y hacer crecer, generando riqueza”

“En G&T Continental buscamos un crecimiento sostenido y rentable; siempre y cuando el mismo propicie el desarrollo de los grupos con los que interactuamos. Así mismo, es importante destacar que cuando hablamos de riqueza no sólo nos referimos a la abundancia y prosperidad económica, sino también a la riqueza de conocimiento y motivación; a la generación de relaciones fructíferas que promueven el crecimiento y desarrollo de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y la comunidad; brindando fuentes de trabajo, beneficios óptimos, cuidando los negocios de nuestros clientes y financiando los sueños de los guatemaltecos”.

Misión:

"¡Nuestra pasión por el servicio, Resuelve... ya!"

Grupo Financiero G&T Continental "¡Donde los guatemaltecos depositan su confianza!"

Grupo Financiero G&T Continental Está conformado por:

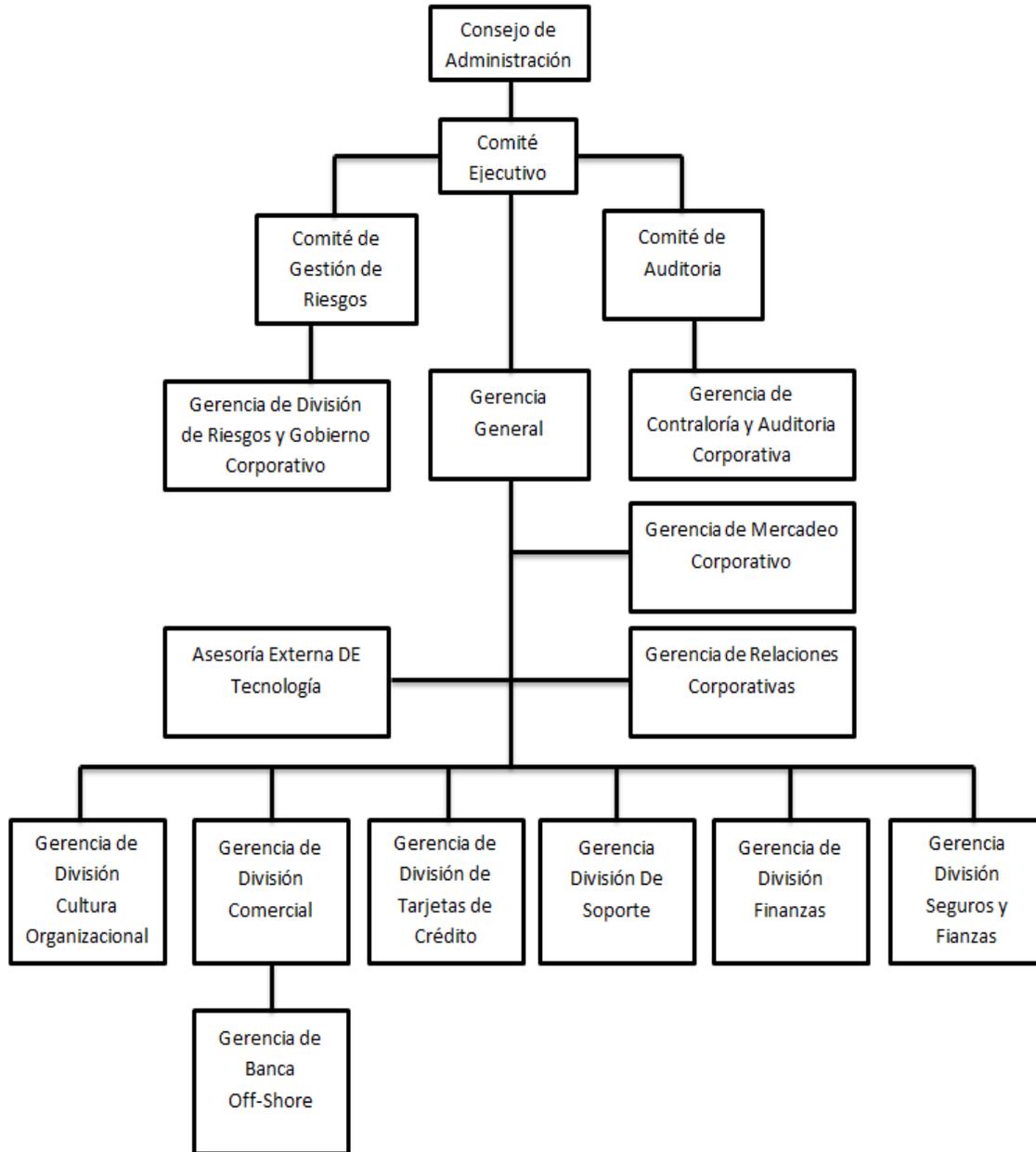
- Banco G&T Continental, S.A.
- GTC Bank Inc.
- G&T Conticredit, S.A.
- Financiera G&T Continental, S.A.
- Casa de Bolsa G&T Continental, S.A.
- Tacre de Guatemala, S.A.
- Asesoría en Valores, S.A.
- Contivalores, S.A.
- Financiera Guatemalteca, S.A.

- Banex Valores, S.A.
- Seguros G&T, S.A.



(Fuente de Consulta Grupo Financiero G&T Continental)

## Organigrama del Grupo Financiero G&T Continental



(Fuente de Consulta Grupo Financiero G&T Continental)

Existen muchos términos para describir que son las redes sociales, el más común de ellos es el que se define como una estructura que tiene un determinado patrón. Las redes pueden ser de tipo informáticas, eléctricas y sociales, asimismo se podrían definir como estructuras en donde muchas personas mantienen diferentes tipos de relaciones amistosas, laborales, amorosas.

Por lo tanto hoy en día el término "red social " se llama así a los diferentes sitios o páginas de internet que ofrecen registrarse a las personas y contactarse con infinidad de individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares: trabajo, lecturas, juegos, amistad, relaciones amorosas, entre otros.

Según Merodio (2010). Las Redes Sociales han ido evolucionando con el paso del tiempo, ya que cuentan cada vez con diferentes herramientas y formas de comunicarse, un claro ejemplo de ello es Whatsaap, que cuenta con llamadas gratis, así como también Line.

¿Qué ha Cambiado?

Podemos decir que todo o nada, todo porque son nuevas maneras de comunicación entre personas y nada porque la esencia de la comunicación es la misma.

¿Qué tipo de Redes Sociales se utilizan con mayor frecuencia?

Las redes sociales de acuerdo a su utilidad y aplicaciones, existen 15 categorías de redes sociales las cuales se enumeran a continuación:

- ✓ Redes Sociales
- ✓ Aplicaciones
- ✓ Fotografías
- ✓ Audio
- ✓ Videos
- ✓ Microblogging
- ✓ Emisión en Streaming
- ✓ Videojuegos
- ✓ Juegos

- ✓ Aplicaciones de Productividad
- ✓ Agregadores de Noticias
- ✓ RSS
- ✓ Búsquedas
- ✓ Móviles
- ✓ Interpersonales

Las redes sociales son herramientas que permiten compartir información con nuestros amigos y esta información puede ser texto audio y video. Ninguna persona se une a una red social porque desea adquirir algo, sino socializar con personas que comparten los mismos intereses, por lo que debemos dejar en claro que la gente no está en redes sociales por temas comerciales.

Ejemplos de redes sociales:

- ✓ Facebook
- ✓ Twitter
- ✓ Bebo
- ✓ Friendster
- ✓ LinkedIn
- ✓ Instagram

Las redes sociales son herramientas que permiten comunicarse rápido y efectivamente sin embargo dentro de las empresas el uso constante durante el periodo laboral, genera pérdida de tiempo, como también pérdidas en las empresas debido a que los empleados dedican su atención y tiempo al uso de las redes sociales y dejan de realizar las atribuciones que le corresponden como colaborador.

Si el colaborador utiliza las redes sociales dentro de la empresa, genera un costo ya que los empleados utilizan los instrumentos de trabajo (Equipo de Cómputo e Internet), sin embargo algunas empresas toman ciertas medidas, bloqueando las paginas para poder acceder a dichas redes.

Otro caso que puede darse es que el colaborador utilice su teléfono celular y tenga acceso a las redes sociales, de esta manera la empresa también sale afectada, ya que la productividad baja.

Se considera en algunas ocasiones el uso de las redes sociales en el lugar de trabajo como una herramienta que ayuda al desenvolvimiento en las tareas de las personas, pero en ocasiones el uso de las mismas genera pérdida de tiempo ya que el uso de las redes sociales lo realizan para entablar conversaciones con amigos, compañeros de trabajo, personas cercanas, etc. Por lo tanto las atribuciones asignadas son interrumpidas constantemente por hacer uso inadecuado de estas herramientas.

Por lo anterior se consideran de gran ayuda las redes sociales si se emplean de forma moderada, sin embargo se utilizan de forma constante dentro de la empresa dentro del horario laboral, por lo que la productividad de los empleados disminuirá grandemente por lo consiguiente es necesario evaluar si es aconsejable permitir el uso de las redes sociales al momento de realizar las tareas asignadas dentro de la Empresa. Merodio (2010).

La empresa Manpower publicó un artículo “Redes Sociales y empresa” (2009), en el cual indica que el uso de las redes sociales puede transformar el mundo laboral. Asimismo varias empresas sacan provecho del poder de conectividad de la social media para mejorar su productividad, innovando, colaborando e implicando de los empleados. El 75% de los empleados afirman que no cuentan con una política formal sobre el uso de las redes sociales en el trabajo, los líderes de dichas empresas buscan formas de aprovechar la popularidad y el valor comercial de la social media para impulsar el rendimiento de la organización y ampliar los objetivos corporativos.

## **1.2 Planteamiento del problema**

En la actualidad, el uso inadecuado de las redes sociales resulta en consecuencias que afectan ciertos aspectos de la vida cotidiana de la sociedad laboral, ya que la productividad de los empleados se hace cada vez menor, creando pérdida de tiempo. Las redes sociales son peligrosas si no se configura la privacidad correctamente, ya que se pueden exponer datos de nuestra vida personal, darse casos de usurpación de identidad, puede causar adicción y consumir parte de

nuestro tiempo.

Las redes sociales aportan mucho al desarrollo de la comunicación entre los usuarios, acortando distancias, ya que es más económico hablar con alguien que se encuentra en otro país por medio de ellas, que realizar una llamada telefónica, ya que algunas redes sociales cuentan con llamadas gratuitas.

El problema real de la empresa es que sus empleados pierden la concentración en sus labores, causando inconvenientes en su producción, algunos empleados tienden a crear dependencia de dichas redes. Los síntomas que las personas presentan por el uso de las redes sociales es crear una codependencia de su teléfono celular para conectarse a redes sociales y descuidar sus labores.

Dentro de la entidad bancaria ha aumentado el mal uso de las redes sociales dentro de su grupo de empleados; a pesar de haberseles notificado que no deben ingresar teléfono celular al área de trabajo, lo utilizan en ciertos momentos.

El abuso de la utilización de las redes sociales afecta a los usuarios en diferentes ámbitos, en el ámbito laboral, los empleados no son capaces de desconectarse y pasar un día sin poder acceder a sus perfiles y ponerse en contacto con amigos o enterarse de noticias relevantes, es inevitable, definitivamente esto afecta el día a día dentro de la entidad, ya que desarrollan un alto grado de dependencia hacia las redes sociales.

Por todo lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante:

### **1.3 Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las incidencias que comúnmente pueden suscitarse en el uso inadecuado de las redes sociales en las actividades laborales de la entidad bancaria entidad bancaria G&T Continental, ubicada en zona 9, de la ciudad Capital?

## **1.4 Justificación del problema**

Existen muchas razones por las cuales las personas ahora en día utilizan redes sociales, en el ambiente laboral son pocas las empresas que las utilizan como un medio de comunicación entre ellos y sus clientes. Dentro del ámbito bancario, únicamente las personas que desempeñan puestos mercadológicos pueden acceder a redes sociales para interactuar con los cuentahabientes, mientras el resto de colaboradores debe cumplir con sus obligaciones asignadas, y si cuentan con perfil social propio lo hacen desde sus celulares, por el grado que resulta usar las redes sociales, como medio de comunicación para crear información y resolver conflictos de distinta índole, permitirá tomar decisiones de manera positiva, que se sociabilice y promover una sinergia y crear un resultado exitoso, realizando prácticas de trabajo en equipo, es de suma importancia profundizar en la investigación, las causas que producen el mal uso de éstas.

## **1.5 Objetivos de investigación**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia del uso inadecuado de las redes sociales en las actividades laborales de la entidad bancaria G&T Continental, ubicada en la zona 9, de la Ciudad de Guatemala.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Analizar las causas que dan origen al uso incorrecto de las redes sociales dentro de la entidad bancaria.
- ✓ Establecer la frecuencia del uso de las redes sociales en el trabajo.
- ✓ Evaluar los medios de comunicación que son utilizados para acceder a las redes sociales en horarios de trabajo.
- ✓ Evaluar el reglamento interno de trabajo, si dentro de él se estipula la utilización de las redes sociales en horario laboral.

## **1.6 Alcances y límites de la investigación**

Se llevó a cabo la investigación en las oficinas de la entidad bancaria, G&T Continental ubicada en la zona 9 de la Ciudad de Guatemala, tomando en consideración para la obtención a las unidades de Dirección, Jefaturas, Asistente de Jefaturas y Auxiliares de área. Algo que podría afectar a la realización de la encuesta, es que las personas a las cuales se les presenta, tengan desinterés ante ella.

## Capítulo 2

### Marco Teórico

Dentro de nuestro marco teórico se incluyen algunas definiciones de lo que son las redes sociales, según algunos autores, así como también algunas definiciones creadas, para darnos una mejor idea del tema.

Royero (2007), define las redes sociales como "El conjunto de personas, comunidades, entes u organizaciones que producen, reciben e intercambian bienes o servicios sociales para su sostenimiento en un esquema de desarrollo y bienestar esperado". Dicho bienestar es mediatizado por los avances en el campo de la ciencia y la tecnología producidos y ofrecidos en su valor social y mercantil a las personas o grupos de ellas, en un territorio y en unas condiciones económicas sociales determinadas. Existen varios tipos de redes sociales, las cuales son utilizadas por cualquier persona que tenga acceso a internet, ya sea por medio de la computadora, Tablet o teléfono celular. Las redes sociales son un número indeterminado de grupos que se forman en base a contextos y que se solapan en parte gracias a nodos que participan de dos grupos distintos y que tienden a acercarse, precisamente gracias a ese nexo que los pone en contacto.

Una red social es un portal de Internet que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de los límites de la plataforma que ofrece el servicio; "Está constituida por un grupo de personas ligadas, en general, por intereses comunes, abierta a compartir pensamientos, pero también pedazos de la propia vida: desde enlaces a sitios que consideran interesantes hasta las fotografías o los propios videos personales. (Aguilera, 2009).

"Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos. Una sociedad fragmentada en minorías aisladas, discriminadas, que ha desvitalizado sus redes vinculares, con ciudadanos carentes de protagonismo en procesos transformadores, se condena a una democracia restringida.

La intervención en red es un intento reflexivo y organizador de esas interacciones e intercambios, donde el sujeto se funda a sí mismo diferenciándose de otros.” (Zamora, 2006)

En internet, las redes sociales son espacios virtuales que los usuarios utilizan para comunicarse y relacionarse con personas conocidas o no. Permiten compartir información, participar deliberadamente en discusiones y dar aportaciones a algunos temas que les interesen. Que las redes sociales tengan un sistema abierto, como lo dice Zamora, significa que son los usuarios los principales protagonistas de las redes sociales, es decir que una red social se conforma básicamente de usuarios.

Las redes sociales como "el conjunto de personas, comunidades, entes u organizaciones que producen, reciben e intercambian bienes o servicios sociales para su sostenimiento en un esquema de desarrollo y bienestar esperado. Dicho bienestar es mediatizado por los avances en el campo de la ciencia y la tecnología producidos y ofrecidos en su valor social y mercantil a las personas o grupos de ellas, en un territorio y en unas condiciones económicas sociales determinadas”. (Royero 2007).

Las redes sociales con mayor afluencia de uso son:

- ✓ MySpace: Es un blog en la web en el cual, el usuario puede personalizarlo con video, fotos y varias aplicaciones más.
- ✓ Facebook: Sus inicios fueron como una red para universitarios; poco a poco se han utilizado estrategias mercadológicas las cuales han ayudado a que se convierta en una de las redes mayormente utilizadas de ahora en día.
- ✓ Flickr: Es la red utilizada para intercambiar fotografías entre aficionados.
- ✓ Skype: Es más que una red social, se utiliza para realizar llamadas desde y para cualquier parte el mundo.
- ✓ Twitter: Esta red social se utiliza para intercambiar interés tanto profesionales como literarios.

## Características de las redes sociales

1. Se basan en el usuario: Las redes sociales las construyen y dirigen cada uno de los usuarios.
2. Son Participativas: Poseen chat o foros, así como también aplicaciones, juegos en la red para poder interactuar y divertirse con los amigos o contactos.
3. Establecen relaciones: permiten la comunicación con los amigos y también buscar a viejos amigos y mantener un contacto con ellos.
4. Intercambio de intereses o información: al publicar un interés tanto personal como social dentro de las redes hacen que se difunda entre los contactos.
5. Multiservicios: Chats, foros, intercambio de fotografías, videos, información, telefonía, juegos etc.

La utilización de las redes sociales dentro del ámbito laboral de las Instituciones Bancarias se puede mencionar lo siguiente:

### Actividades Productivas

Según Mario Roberto Gándara (2012), dentro de las actividades productivas de un banco se ubican específicamente cuál es su rama o a que se dedica, como por ejemplo: Crear, intercambiar, transferencia y liquidación de activos y pasivos financieros.

No es más que una rama económica adicional, que en vez de producir bienes, produce servicios demandados por la población. Los bancos son entidades debidamente autorizadas, podrán legalmente efectuar, dentro del territorio de la República, negocios que consistan en el préstamo de fondos obtenidos del público mediante el recibo de depósitos o la venta de bonos, títulos u obligaciones de cualquier otra naturaleza, y serán consideradas para los efectos legales como instituciones bancarias.

### Clases de Bancos

Se reconoce las siguientes clases de Bancos:

Bancos Comerciales. Son las instituciones de crédito que reciben depósitos monetarios y depósitos a plazo menor, con objeto de invertir su producto, principalmente, en operaciones activas de corto término.

Bancos Hipotecarios. Son las instituciones de crédito que emiten bonos hipotecarios o prendarios y reciben depósitos de ahorro y de plazo mayor, con objeto de invertir su producto, principalmente, en operaciones activas de mediano y largo término.

Bancos Comerciales e Hipotecarios. Deberán establecer dos departamentos separados e independientes, a través de los cuales realizarán, respectivamente, las operaciones que corresponden a la banca comercial y a la banca hipotecaria.

Bancos de Capitalización. Son las instituciones de crédito que emiten títulos de capitalización y reciben primas de ahorro con objeto de invertir su producto en distintas operaciones activas de plazos consistentes con los de las obligaciones que contraigan.

El Fideicomiso. Aun cuando no se trata físicamente de una institución (banco o financiera), es una figura que relaciona a personas y bienes cuya administración genera productos y beneficios, esto es, todo fideicomiso tiene fines establecidos que inciden en la actividad económica del país por la cuantía de recursos que se manejan. Su existencia depende de la intermediación de un “Fiduciario” (Administrador) que únicamente puede ser un banco o institución de crédito autorizada por la Junta Monetaria.

Los bancos realizan diferentes operaciones financieras con el objetivo de cumplir con sus fines, las operaciones bancarias las dividiremos en tres grandes grupos:

Operaciones Activas: Son las operaciones que los bancos realizan y que surge un derecho a ejercer a favor del banco y en contra de terceras personas, independientemente de la forma jurídica de formalización e instrumentación o del registro contable que se adopte. Esto significa que son las operaciones crediticias establecidas por la ley, las que el banco concede a otras personas y/o entidades, previo análisis económico de la capacidad de pago del futuro deudor, entre las que se pueden mencionar: préstamos fiduciarias, hipotecarios, prendarios, con bono de

prenda, descuento de documentos, inversiones a través de diferentes títulos-valores, prestamos con garantías mixtas y otros que contemplen las leyes específicas. También son operaciones activas la emisión y operación de tarjetas de crédito, arrendamiento financiero, reportos (como reportador) y créditos en cuentas de depósitos monetarios.

**Operaciones Pasivas:** Son las operaciones que realizan los bancos de las cuales nace mediata o inmediatamente un deber u obligación para el banco y que ofrecen explícita o implícitamente cualquier tipo de seguridad o garantía ya sea en cuanto a su recuperabilidad, mantenimiento de valor, rendimiento, liquidez y otros compromisos que impliquen la restitución de fondos, se puede decir que son las actividades de captación de recursos económicos para ser colocados posteriormente, entre otras podemos mencionare: depósitos monetarios, depósitos de ahorros, depósitos a plazo fijo, obtención de líneas de crédito con organismos nacionales e internacionales, bonos bancarios, creación de obligaciones convertibles en acciones, reporto (como reportado) y otros que contemplen las leyes específicas.

**Otras Actividades Bancarias:** Son operaciones indiferenciadas, es decir, que ni dan un derecho ni crean una obligación para el banco, son servicios que las entidades bancarias cobran y que los clientes estén dispuestos a pagar por los servicios, los cuales no implican intermediación financiera ni compromisos financieros para las mismas, también llamadas operaciones de confianza, y pueden ser:

- Servicios Financieros entre los que encontramos cobros por cuenta ajena, cambio de monedas extranjeras, reporto (por cuenta de terceros).
- Servicios no Financieros que son actividades que generan un valor agregado para la institución aprovechando la infraestructura ya establecida.

De esta manera resulta ser relevante dar a conocer que las diferentes variables dentro del trabajo de investigación.

## Capítulo 3

### Marco Metodológico

A continuación, se detallará el tipo e instrumento utilizado para que nuestra investigación obtenga resultados satisfactorios, indicando de la misma manera los sujetos que fueron investigados.

#### 3.1 Tipo de investigación

Se realizó un cuestionario-encuesta descriptivo, que se utilizó información que será proporcionada por medio de encuestas hacia los empleados de la entidad bancaria en cuestión, se usaron capacidades numéricas utilizando herramientas de campo de la estadística.

Según Arias (2006) se realiza una investigación descriptiva, ya que esta consiste en recolectar datos directamente de los sujetos o de la realidad. Se logra conocer la opinión de los empleados de la entidad bancaria G&T Continental, zona 9, acerca del uso de las redes sociales dentro de su ambiente laboral.

Va dirigido hacia los empleados de G&T Continental, zona 9, la edad comprendida se encuentra entre 18 a 40 años de edad, sexo masculino y femenino, nivel socioeconómico medio-alto, se realizarán 10 preguntas, abiertas.

Luego de conocer para quienes va dirigido el cuestionario-encuesta, género, grado académico la edad etc. Empezaremos a construir nuestro cuestionario, el cual debe incluir preguntas breves y fáciles de comprender, no de forma negativa, preguntas no redactadas en donde la única alternativa de respuesta sea difícil para que el encuestado se rehúse a hacerla, evitar que el encuestado realice cálculos o esfuerzos de memoria.

V.D de Rada, (2009), las encuestas son importantes para poder identificar la opinión de cada persona acerca de un tema determinado.

#### 3.2 Sujetos de investigación

La población a investigar estuvo integrada por 50 personas, es el número de personas que

laboran en el banco es de 650 en área Administrativa (Zona 9), esta muestra nos permitirá que los datos sean procesados de una manera fácil y efectiva.

Participaron en el proceso, los Directores, Jefes, Asistentes y Auxiliares de área, de la entidad bancaria G&T Continental, ubicada en la zona 9 de la Ciudad de Guatemala.

**Tabla No. 1**  
**Personal que se realizó encuesta**

<b>Puesto</b>	<b>Género</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Cantidad</b>
Director de área	Femenino	Licenciatura	2
Director de área	Masculino	Licenciatura	3
Jefe de área	Femenino	Licenciatura	2
Jefe de área	Masculino	Licenciatura	3
Asistente de área	Femenino	Estudiante de Universidad	8
Asistente de área	Masculino	Estudiante de Universidad	12
Auxiliar de área	Femenino	Estudiante de Universidad	10
Auxiliar de área	Masculino	Estudiante de Universidad	10
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>			<b>50</b>

Fuente: Banco G&T Continental, área de Prevención y Cumplimiento zona 9.

### **3.3 Instrumentos de recopilación de datos**

El instrumento de investigación a utilizar es el cuestionario, cuya finalidad es medir el uso de valores organizacionales mientras el colaborador se encuentra dentro de la entidad bancaria.

Para la recolección de datos se utilizará el cuestionario como instrumento, sobre los aspectos que se consideran importantes en el trabajo.

El cuestionario utiliza una escala de Likert, en este caso habrá respuestas como las siguientes:

1 Nada- 2 Poco- 3 Regular- 4 Mucho-

En la pregunta 1 de nuestro cuestionario se le consulta al encuestado que logotipo de redes sociales reconoce, esto con el fin de que se identifiquen con la red social que los hace sentirse

más cómodos para poder utilizar.

La pregunta 2 indica cuál es la red mayormente utilizada, en la siguiente pregunta si dentro de su ambiente laboral acceden a redes sociales aunque sea en su espacio libre. Dentro de la pregunta No. 4, el medio que utilizan para acceder a redes sociales, por qué utiliza dichas redes sociales, con qué frecuencia lo hacen, cual es el número que acceden a redes sociales, si consideran que las redes sociales afectan su ambiente laboral, el conocimiento de que dentro de su reglamento interno de trabajo exista la prohibición en el uso de redes sociales dentro del ámbito laboral y porque es considerado evitar el uso de dichas redes.

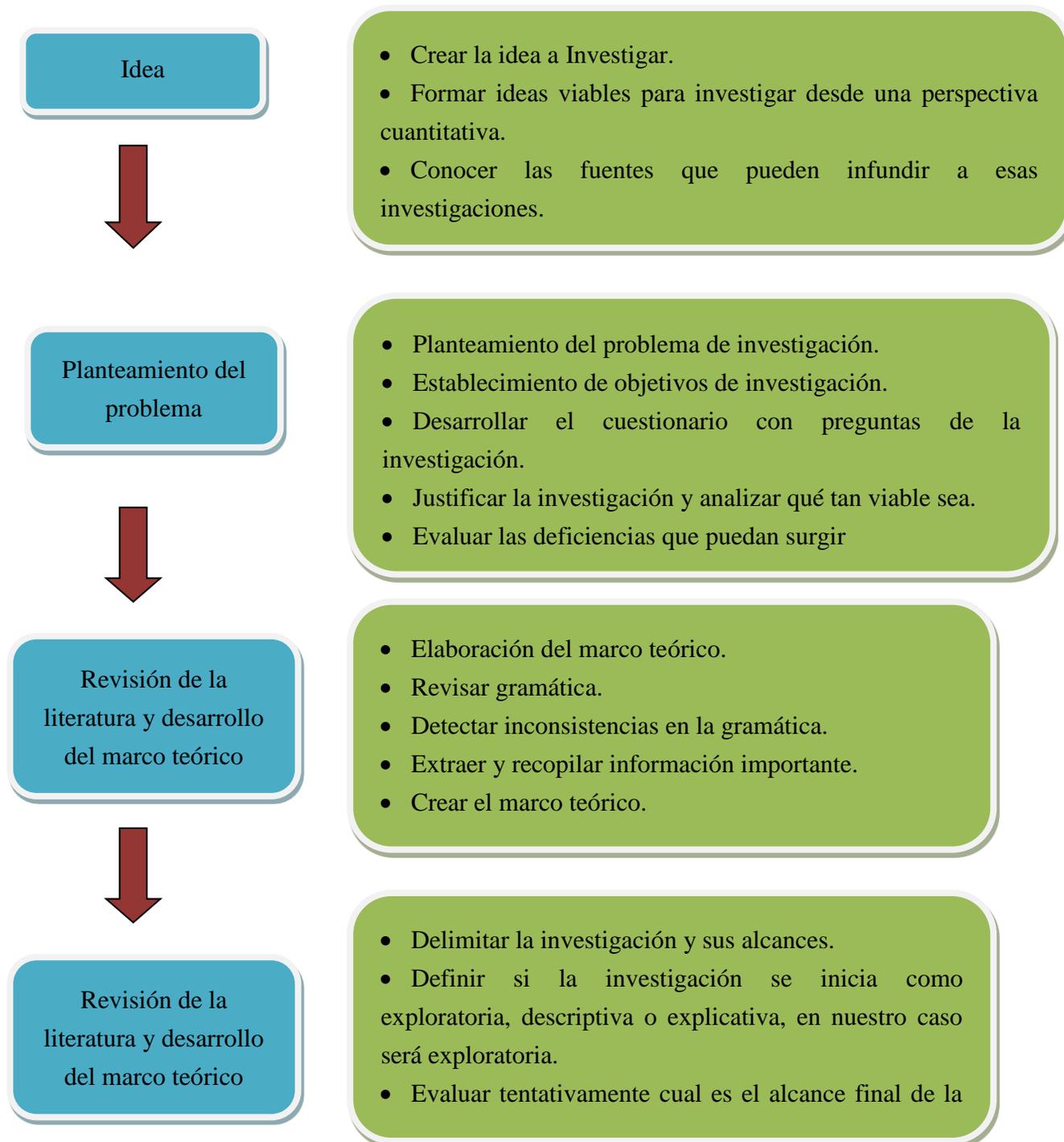
### **3.4 Diseño de la investigación**

Para efectos de la investigación se utilizó una investigación descriptiva, con un diseño cuantitativo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006) quienes mencionan que la investigación descriptiva busca especificar características, propiedades y puntos específicos de cualquier fenómeno que se analice. Así como también mide, evalúa y recolecta datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes de la investigación.

El resultado de la investigación fue presentada a través de métodos estadísticos de %. Cada uno de estos aspectos se ponderó y se asignó un porcentaje de acuerdo a su ponderación, y así ser representados en forma de graficas que se ilustran, indicando la vinculación de los aspectos motivacionales en los colaboradores.

## Diagrama Representativo de la Investigación

La investigación cuenta con varios pasos, los cuales se detallan a continuación:





Definición y selección de la muestra

- Seleccionar una muestra apropiada para la investigación.
- Delimitar la población.
- Elección probabilística de la muestra.



Recolección de datos

- Recolectar los datos.
- Explorar los datos obtenidos en la recolección.
- Analizar los datos



Elaboración del reporte de resultados

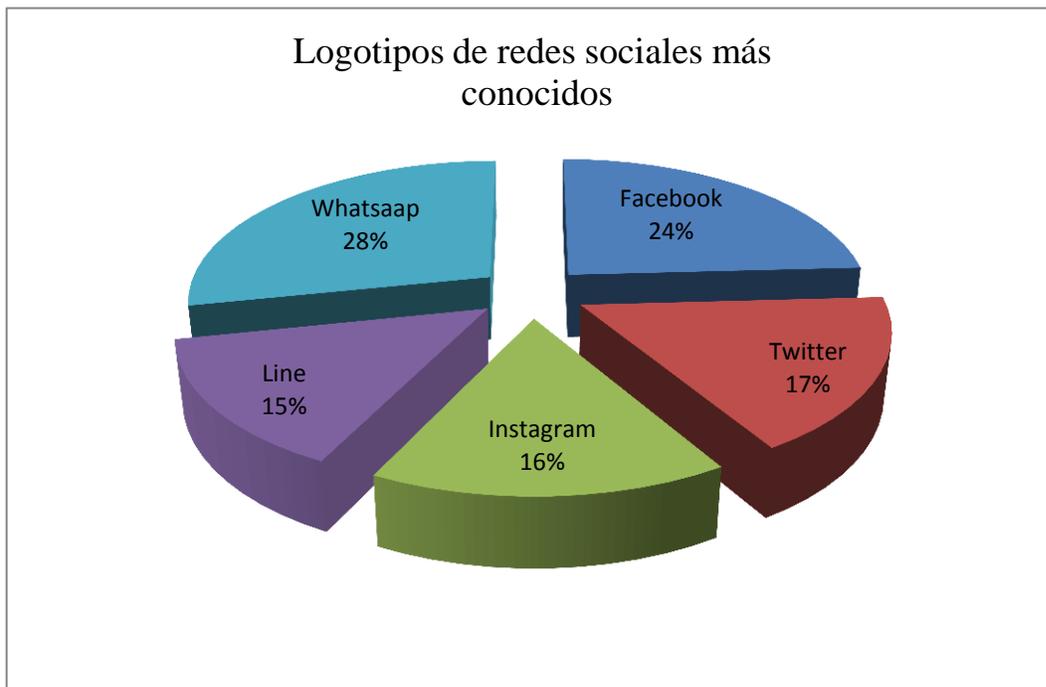
- Elaborar el reporte de resultados.
- Presentación del reporte.

## Capítulo 4

### Resultados de la investigación

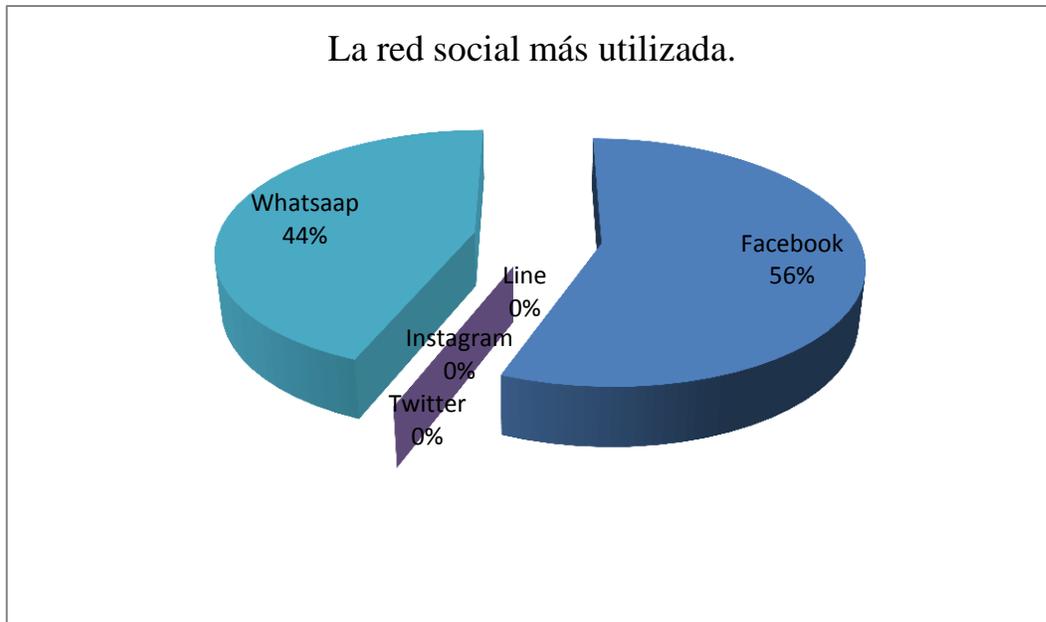
Muestreo

Gráfica No. 1



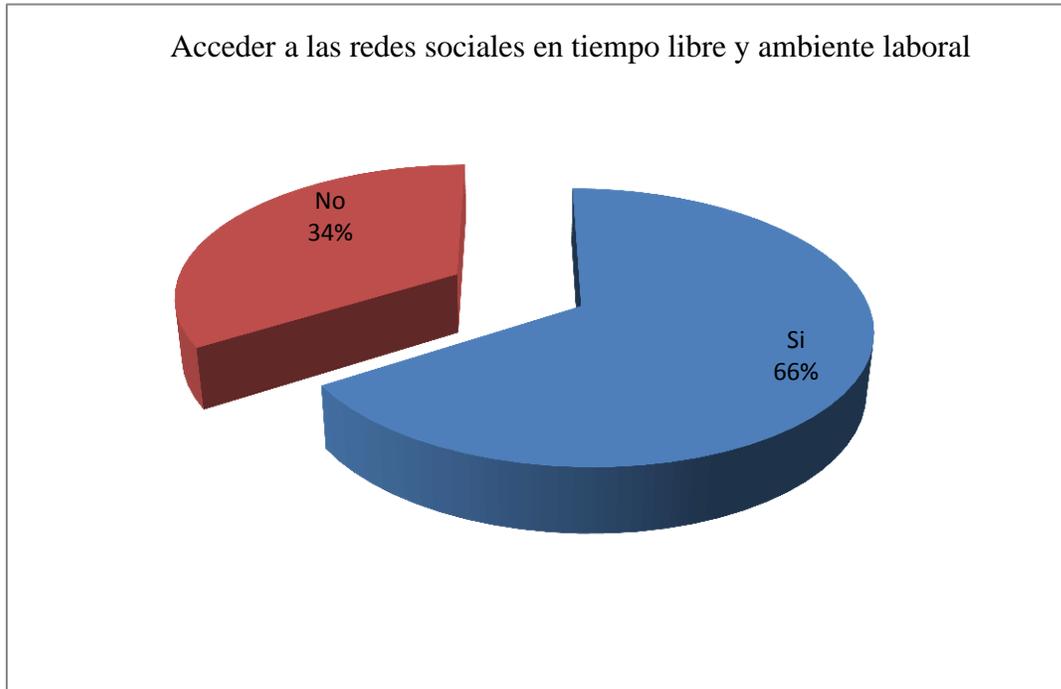
El logotipo que se reconoce es el de WhatsApp con un 28%, en segundo lugar Facebook con un 24%, Twitter con 17% colocándose en el tercer lugar, Instagram con el 16% ocupando el cuarto lugar y el menor reconocimiento es el de Line con el 15%.

**Gráfica No. 2**



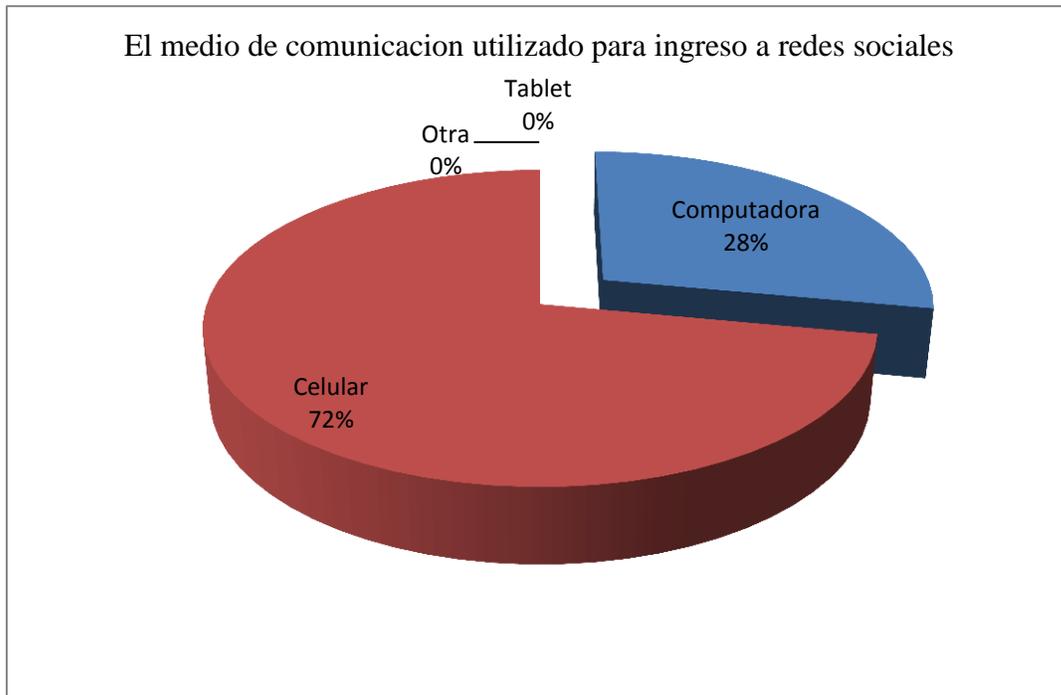
La red mayormente utilizada es Facebook, con un 56%, y la segunda es Whatsapp con 44%, mientras que las demás pasan desapercibidas con un 0%.

**Gráfica No. 3**



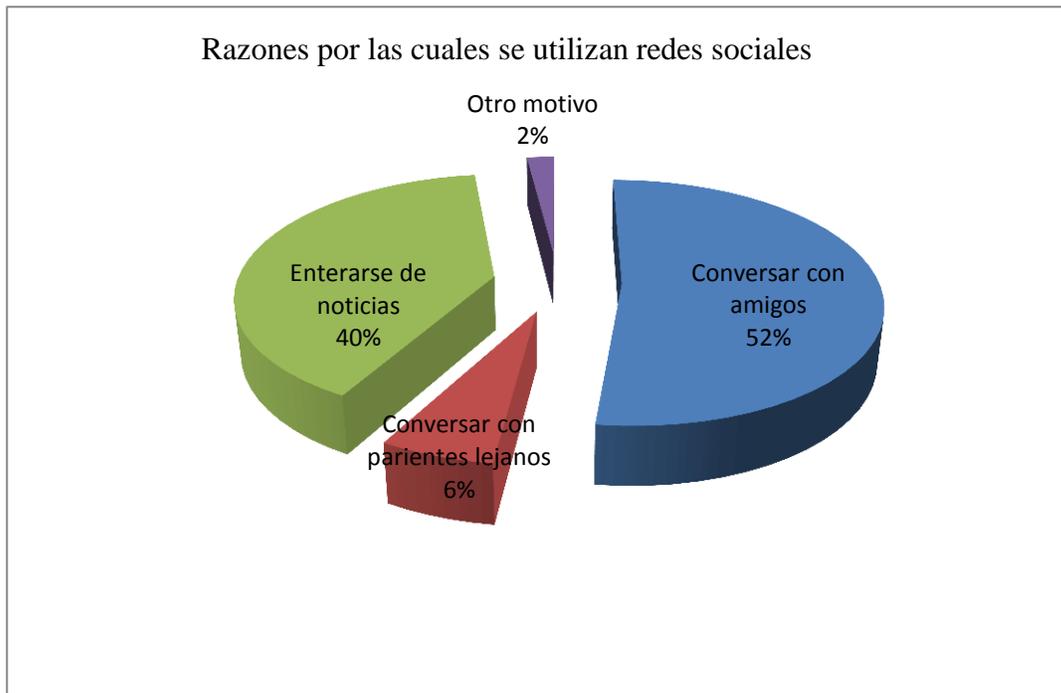
Los encuestados indican que durante su tiempo libre y en su trabajo, si acceden a redes sociales, con un 66%, mientras que el 34% se abstienen de hacerlo.

**Gráfica No. 4**



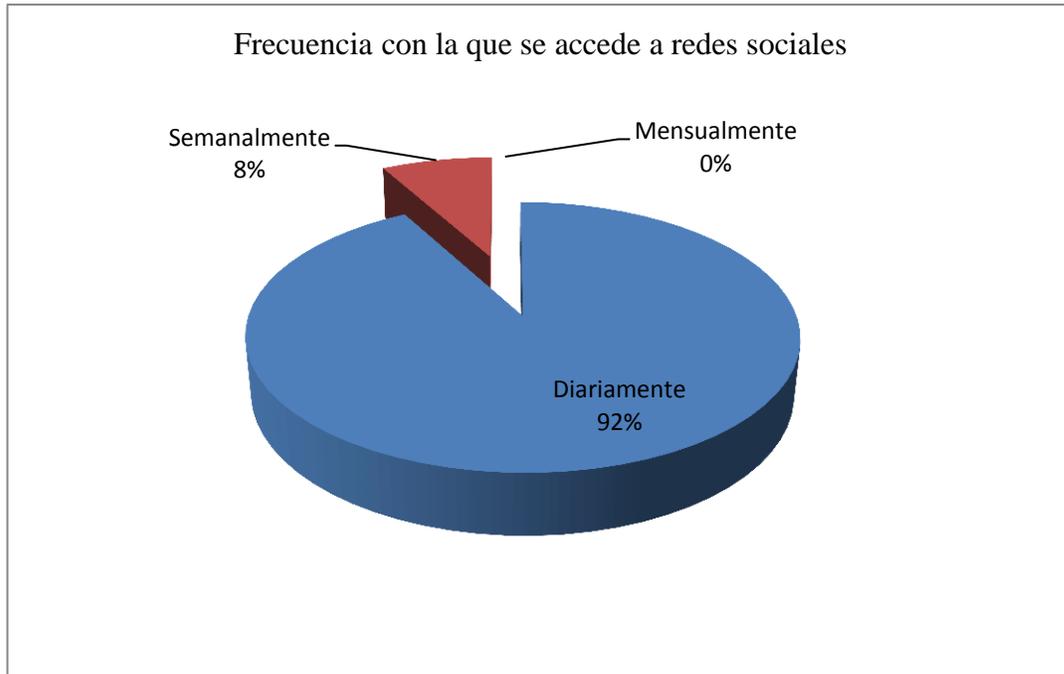
Uno de los medios de comunicación más utilizados para ingresar a redes sociales es el celular con un 72% y la computadora con un 28%, mientras que la Tablet tiene un 0% de participación.

**Gráfica No. 5**



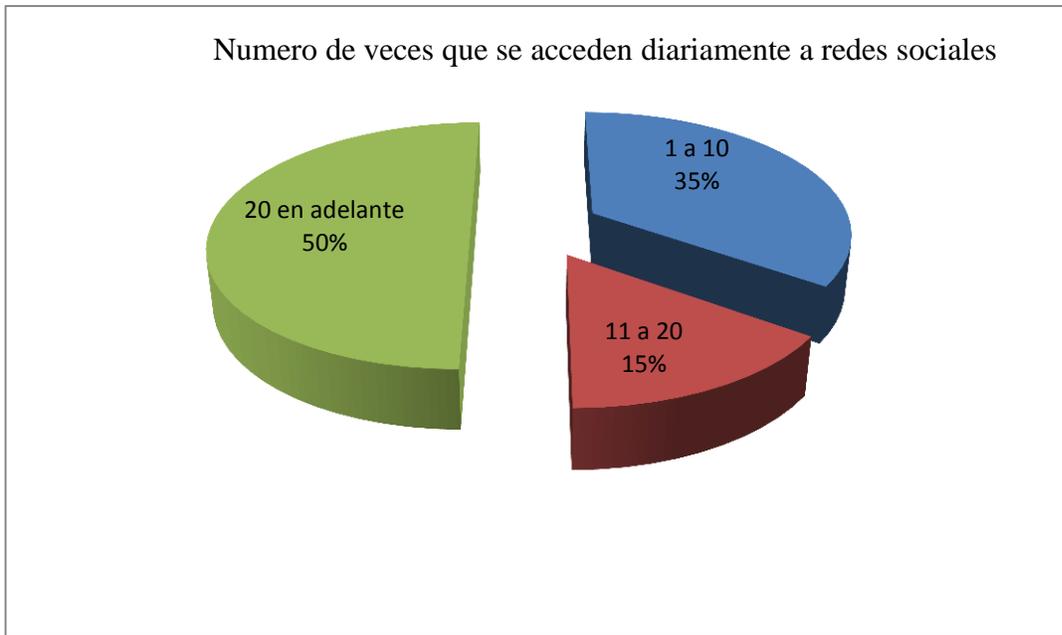
Las razones que utilizan las personas redes sociales es porque conversan con amigos con un 52%, mientras que el 40% para enterarse de noticias y el 6% para conversar con parientes lejanos.

**Gráfica No.6**



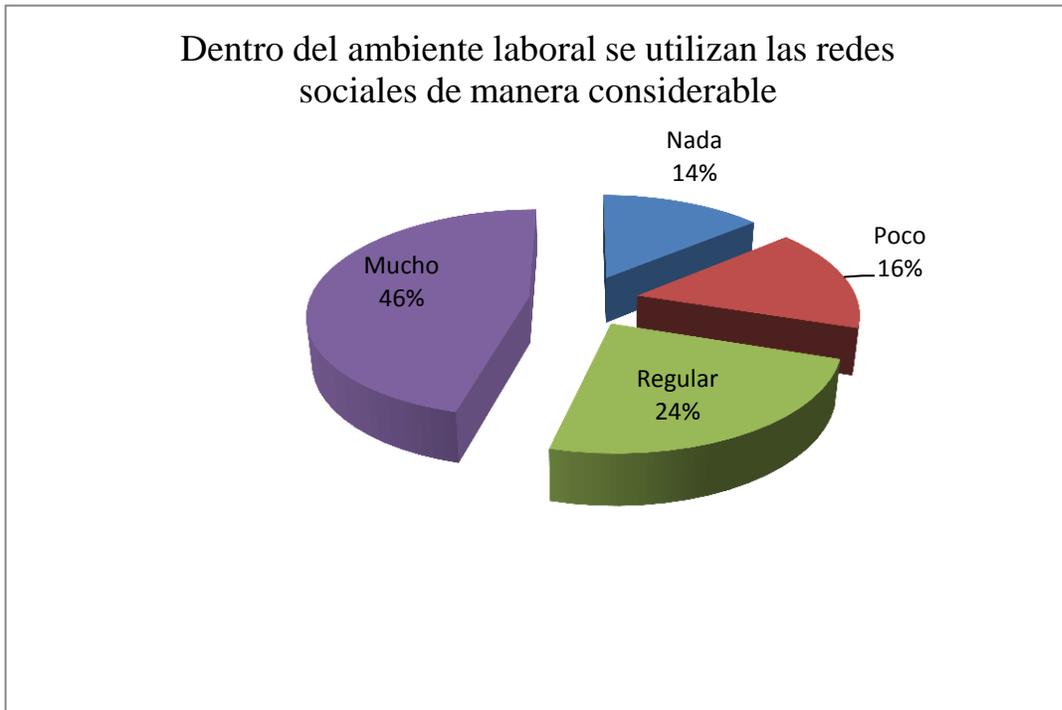
El 92% de las personas acceden a redes sociales diariamente, mientras que el 8% semanalmente y 0% mensualmente.

**Gráfica No.7**



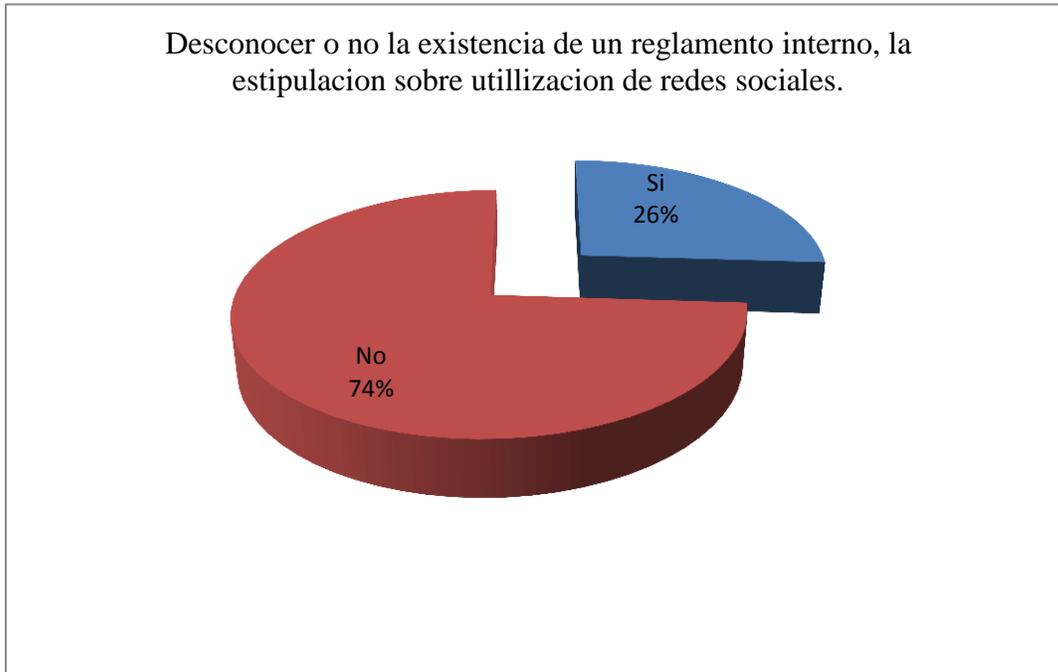
El 50% de los encuestados acceden a redes sociales 20 veces en adelante, de 11-20 veces un 15% y en un rango de 1 a 10 veces un 35%.

**Gráfica No.8**



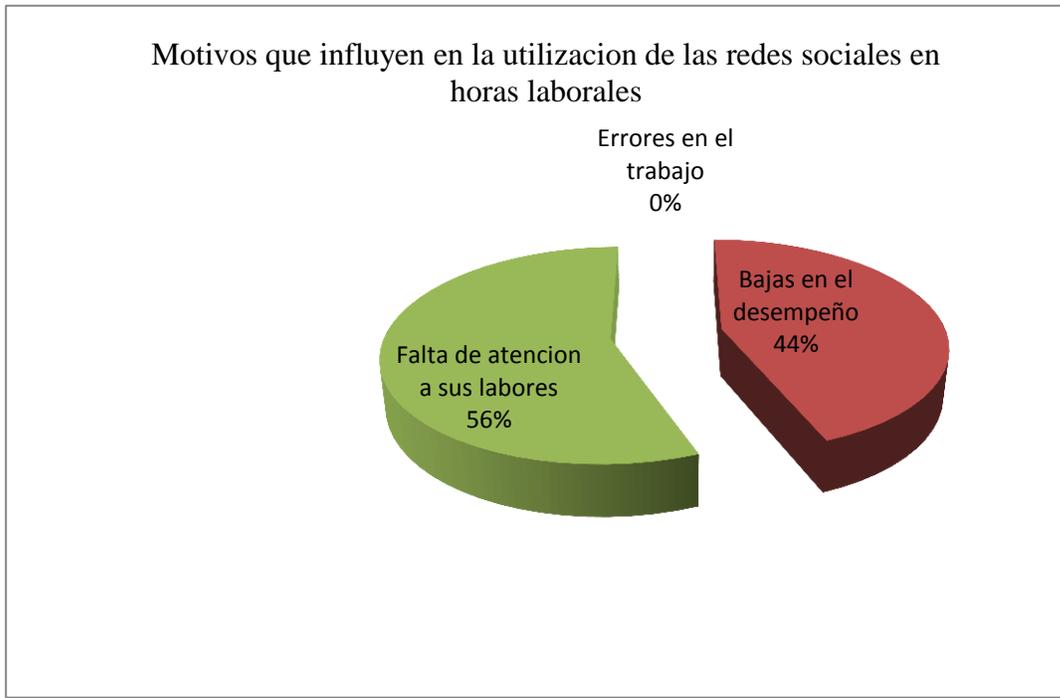
El 46% utilizan mucho las redes sociales, del 24% lo hace de manera regular, el 16% poco y el 14% nada.

**Gráfica No. 9**



El 74% desconoce que exista un reglamento interno en el cual se estipula sobre la utilización de redes sociales y el 26% si sabe que existe.

**Gráfica No.10**



La utilización de las redes sociales dentro de las horas laborales, causa una falta de atención a sus labores con un 56% y el 44% bajas en el desempeño.

## Presentación de resultados:

Según lo que dice Aguilera (2009), una red social está constituida por un grupo de personas ligadas en general por intereses comunes, abierta a compartir pensamientos, pero también pedazos de la propia vida: desde enlaces a sitios que consideran interesantes hasta las fotografías o los propios videos personales. En la gráfica No. 5, muestran que las razones principales por las cuales se acceden a redes sociales es porque conversan con amigos con un 52%, el 40% se enteran de noticias relevantes y el 6% las utilizan para conversar con sus parientes lejanos.

La intervención en red es un intento reflexivo y organizador de esas interacciones e intercambios, donde el sujeto se funda a sí mismo diferenciándose de otros.” (Zamora, 2006). En la gráfica No. 7, el 50% acceden a redes sociales 20 veces en adelante, de 11-20 veces un 15% y un rango de 1-10 veces lo hacen el 35%. En la gráfica No. 8, el 46% utilizan mucho las redes, el 25% regularmente, y el 14% no las utilizan.

Tomando en cuenta todo esto se deben tomar cartas en el asunto para poder disminuir los % de la falta de atención a sus labores y bajas en el desempeño, para que de esta manera cada trabajo sea eficiente y colabore a los propósitos de cada área de trabajo. Cada uno de los supervisores de área debe evaluar a cada integrante de su equipo de trabajo e identificar quienes son los causantes de dichas bajas, pero no solo deben enfocarse en ellos, sino a todo su equipo, iniciando ellos con el ejemplo de no utilizar redes sociales dentro del ambiente laboral. Indicándoles de alguna manera si alguno de ellos utiliza dichas redes sociales tendrá una falta en su record laboral, directamente dentro de su expediente.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta de Solución a la Problemática**

De acuerdo a lo que indica Zamora (2006), las redes sociales se utilizan para interactuar con las personas, de esta manera se crea un perfil dentro de ella, se diferencia de los demás, lo hace único que importante, el poder mantener una comunicación constante con sus amigos, seres queridos con compañeros de trabajo, universidad e incluso con personas que hace tiempo no veía. Creando así un lazo en común entre varias personas, compartiendo videos, fotografías, etc. Todo esto se acopla perfectamente a lo que el autor Aguilera dice.

Existen 3 factores, los cuales están influyendo dentro de la incidencia en el uso de las redes sociales:

El primero es la falta de comunicación que existe entre superiores y trabajadores, ya que si ellos no indican a su equipo de trabajo acerca de la utilización de dichas redes dentro de su ámbito laboral y los problemas que causaran en un tiempo prudente, tanto personal como para su equipo, después la desmotivación en el área de trabajo, muchas personas no se sienten realmente motivadas, por lo se deben tomar cartas en el asunto, crear talleres motivacionales, incentivando los valores de la empresa, y por ultimo tenemos la falta de trabajo en equipo, conjuntamente con los talleres impartidos para motivar al personal se debe de crear y monitorear el trabajo en equipo, de esta manera se trabajara en armonía y se creara satisfacción dentro del ámbito laboral.

### 1. Falta de comunicación



### 2. Desmotivación



### 3. Falta de trabajo en equipo



## **Conclusiones**

1. Nuestro objetivo principal era determinar la incidencia del uso inadecuado de las redes sociales, por lo que se determinó que utilizar estas redes causa falta de atención a sus labores y crear bajas en el desempeño.
2. Las causas que dan origen al uso incorrecto de las redes sociales, es que no existe una estipulación dentro del reglamento de trabajo en el cual indique que se prohíbe la utilización de redes sociales dentro del horario laboral.
3. La frecuencia con la que ingresan a redes sociales, el 50% acceden más de 20 veces al día, y el 14% no lo hacen. El medio de comunicación mayormente utilizado es el celular y después la computadora.
4. La falta de trabajo en equipo hace que las personas se refugien en su perfil social e interactúen con personas fuera de su ambiente laboral.

## **Recomendaciones**

1. Debido a la falta de atención a sus labores y bajas en el desempeño, cada jefe de área debe realizar una inspección mensual al rendimiento de cada persona a su cargo, indicarlo al departamento de Recursos humanos y ellos tomar cartas en el asunto para que las personas tomen en consideración las consecuencias que esto traerá si continúa esta situación.
2. Realizar modificaciones dentro del Reglamento Interno de Trabajo en el cual indique una estipulación, en la cual se prohíba el uso de las redes sociales dentro del horario de trabajo.
3. Evaluar la frecuencia con la que las personas ingresan a redes sociales, y si utilizan la computadora de la empresa para acceder a dichas redes y sancionar a las personas que lo hagan.
4. Realizar talleres motivacionales e integración, para fomentar el trabajo en equipo, esto debe realizarlo primeramente cada jefe de área y luego el departamento de Recursos humanos.

## Referencias Bibliográficas

1. Fideas G. Arias. El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. 5ta.Edición. Editorial Episteme. Año 2006.
2. Leiva, Javier. Redes sociales: situación y tendencias en relación a la información y la documentación. Editorial Barats, España, Año 2009.
3. Manpower Professional. Estudio sobre tendencias de las empresas en redes sociales. [https://candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/58d6608044681889a28eee462cdd5e41/2Social\\_Networking.pdf?MOD=AJPERES](https://candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/58d6608044681889a28eee462cdd5e41/2Social_Networking.pdf?MOD=AJPERES). Año 2009.
4. Merodio, Juan. Marketing en Redes Sociales: Mensajes de empresa para gente selectiva. Editorial: Bubok, <http://www.bubok.es/libros/191596/Marketing-en-Redes-Sociales- Mensajes-de-empresa-para-gente-selectiva>. Año 2010.
5. Royero Jaime. Redes sociales monografía Elvis J Belial Díaz Marquis. <http://www.monografias.com/trabajos84/redes-sociales/redessociales.shtml#definicioa>. Año 2007.
6. V.D de Rada. Análisis de datos de encuestas. Barcelona. Año 2009 (Pp 19-29).
7. Zamora, M. Redes Sociales en Internet. <http://www.maestrosdelweb.com/editorial/redessociales/Año 2006>.

## **Anexos**

## USO DE REDES SOCIALES DENTRO DEL AMBITO LABORAL

Estudio realizado para la Facultad de Ciencias de la Administración de la UPANA, se solicita de su apoyo para poder responder el cuestionario que a continuación se le presenta, como investigador y colaborador, necesito que complete cada una de las preguntas con sinceridad y claridad, el objetivo primordial es saber su opinión sobre la utilización de redes sociales dentro del ámbito laboral.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y conteste de acuerdo a su criterio

Sexo: M                      F                      Puesto: \_\_\_\_\_

1. Encierre en un círculo el logotipo que reconoce



2. De las redes sociales anteriores, marque con una X cual considera que es la más utilizada.



3. ¿En su lugar de trabajo, en su tiempo libre, tiene acceso a redes sociales?

SI                       NO

4. Si su respuesta es Sí, ¿Que medio utiliza para acceder a ellas? Si su respuesta es No, continúe respondiendo la pregunta No.5

Computadora  Celular  Tablet  Otra: \_\_\_\_\_

5. ¿Para que utiliza las redes sociales?

Conversar con amigos  Conversar con parientes lejanos

Enterarse de Noticias  Otro motivo \_\_\_\_\_

6. ¿Con que frecuencia accede a redes sociales?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

7. Si su respuesta es Diariamente, especifique el número de veces que accede a ellas

1-10 veces

11-20 veces

20 en adelante

8. ¿Cómo considera que la utilización de redes sociales afecta dentro de su ambiente laboral?

Nada

Poco

Regular

Mucho

9. ¿Conoce si existe algún reglamento dentro de la organización sobre la prohibición del uso de redes sociales?

SI

NO

10. ¿Por qué es conveniente evitar la utilización de redes sociales dentro de la empresa en horas laborales?

Errores en el trabajo

Bajas en el desempeño

Falta de atención a sus labores