

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Maestría en Administración Corporativa



Análisis de la incidencia que tiene un proceso de cambio relacionado con la implementación de un sistema informático en la gestión del recurso humano de un hospital privado

(Tesis Maestría)

Eréndida Emilza Velásquez Velásquez

Guatemala, Febrero 2017

**Análisis de la incidencia que tiene un proceso de cambio relacionado con la
implementación de un sistema informático en la gestión del recurso humano
de un hospital privado**

(Tesis Maestría)

Eréndida Emilza Velásquez Velásquez

Licda. Ingrid de Nuñez (Asesora)

Dr. Daniel Marroquín (Revisor)

Guatemala, Febrero 2017

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. Ronaldo Antonio Girón Díaz.

Decano

M.Sc Ana Rosa Arroyo de Ochoa

Coordinadora

REF.:C.C.E.E. M.C.CT.15001-PS.015.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 06 DE DICIEMBRE DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Lcda. Ingrid Ninneth Arroyo de Núñez

Revisor: Dr. Daniel Humberto Marroquín Quiñonez

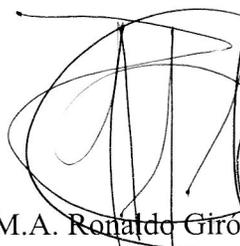
Carrera: Maestría en Administración Corporativa

Tesis titulada: "Análisis de la incidencia que tiene un proceso de cambio relacionado con la implementación de un sistema informático en la gestión del recurso humano de un hospital privado"

Presentada por: Eréndida Emilza Velásquez Velásquez

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

En el grado de: Magister.



M.A. Ronaldo Giron
Decano

Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 10 de agosto de 2016

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

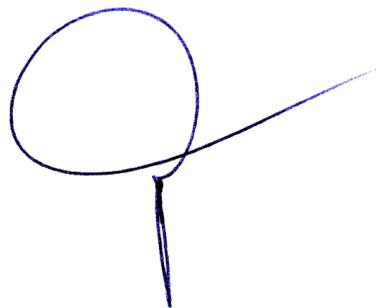
Universidad Panamericana Ciudad. Estimados señores:

Presente

Estimados Señores:

En virtud de que la Tesis con el tema **“Análisis de la incidencia que tiene un proceso de cambio relacionado con la implementación de un sistema informático en la gestión del recurso humano de un hospital privado”**, presentado por la estudiante **Emilza Velásquez Velásquez**, carnet 201201077 previo a optar al grado Académico de **“Magíster en Administración Corporativa”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 85/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,



Licenciada Ingrid de Núñez
Asesora

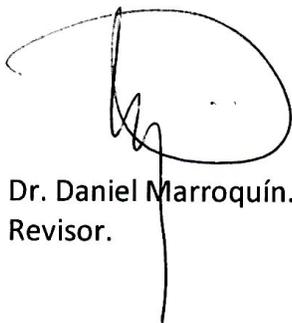
Guatemala, 24 de octubre de 2016.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores:

En virtud que la Tesis con el tema **“Análisis de la incidencia que tiene un proceso de cambio relacionado con la implementación de un sistema informático en la gestión del recurso humano de un hospital privado”**, presentado por la estudiante: **Eréndida Emilza Velásquez Velásquez**, previo a optar al grado Académico de **“Maestría en Administración Corporativa”** 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.



Dr. Daniel Marroquín.
Revisor.

Dedicatoria

- A Dios:** Ser supremo quien me dio sabiduría y entendimiento, por darme la fortaleza para alcanzar este logro, por ser mi guía y fiel amigo
- A mis padres:** Por su apoyo, amor en los momentos difíciles, por los valores y principios inculcados, por sus bendiciones y oraciones pilar importante para dirigir el camino para llegar a este triunfo
- A mis Hijos:** Por ser fuente de inspiración, por su amor, paciencia y comprensión
- A mi esposo:** Por su amor y apoyo incondicional
- A mis hermanos:** Por todo el apoyo que me brindaron
- A Universidad Panamericana:** Por permitirme estudiar en este centro y darme la oportunidad de adquirir conocimientos que hoy se convierte en una meta alcanzada y un logro más
- A mis compañeros de Maestría:** Por su apoyo y amistad
- A mi Asesora de Tesis:** Licda. Ingrid de Nuñez por su tiempo y apoyo
- A mi Revisor:** Dr. Daniel Marroquín, por su tiempo, disposición y dedicación para transmitir sus conocimientos

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1: Marco contextual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Pregunta de investigación	5
1.4 Justificación del problema	5
1.5 Objetivos de investigación	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
1.6 Alcances y límites de la investigación	6
Capítulo 2: Marco teórico	7
2.1 Administración del talento humano	7
2.2 Contexto de la administración del recurso humano	8
2.2.1 Las personas como socias de la organización	9
2.2.2 Aspectos fundamentales de la gestión moderna de recursos Humanos	10
2.2.3 Objetivos de la gestión del talento humano	11
2.2.4 Funciones de la gestión del talento	12
2.2.4.1 Capacitación y desarrollo	12
2.2.4.2 Capacitación	13
2.2.4.3 Clima laboral	13
2.2.4.4 Cultura organizacional	14
2.2.4.5 Gestión del cambio	15
2.2.4.6 Gestión del tiempo	15
2.2.4.7 Gestión del estrés	16
2.2.4.8 Satisfacción laboral	16

2.2.4.9 Motivación laboral	17
2.2.4.10 Clima organizacional	17
Capítulo 3: Marco metodológico	19
3.1 Tipo de investigación	19
3.2 Sujetos de investigación	19
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	19
3.4 Diseño de la investigación	19
Capítulo 4: Resultados de la investigación	21
4.1 Muestreo	21
4.2 Presentación de resultados	21
Capítulo 5: Discusión de resultados	35
5.1 Discusión de resultados	35
Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	42

Lista de gráficas

Gráfica No.1: Clima laboral en el área de trabajo	23
Gráfica No.2: Satisfacción en relación al ambiente físico	24
Gráfica No.3: Evaluación de estrés laboral	25
Gráfica No.4: Evaluación de oportunidad de aprendizaje y desarrollo	26
Gráfica No.5: Motivación y satisfacción del personal	27
Gráfica No.6: Oportunidad de superación y adquisición de conocimientos	28
Gráfica No.7: Beneficios del cambio de sistema en la ejecución de procesos	29
Gráfica No.8: Compromiso en relación al proceso de cambio	30
Gráfica No.9: Oportunidad de mejora y beneficio en ejecución de actividades	31
Gráfica No.10: Evaluación del interés en participar en el proceso de cambio	32
Gráfica No.11: Mejora continua	33
Gráfica No.12: Evaluación de la opinión sobre la adquisición de nueva Tecnología	34

Lista de tablas

Tabla No. 1. Resultados del cuestionario al personal del área de farmacia de un hospital privado de la ciudad capital de Guatemala	22
--	----

Resumen

La administración del capital humano se interesa por el cuidado del recurso humano dado que las organizaciones están constituidas por personas, por lo tanto el capital humano es el recurso y elemento más importante y fundamental del capital intelectual para las empresas, busca el aprovechamiento de las habilidades, conocimientos, esfuerzos físicos que contribuyen al éxito, excelencia y calidad de servicio.

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo la línea de investigación Administración del capital humano con la finalidad de realizar el Análisis de la incidencia que tiene un proceso de cambio relacionado con la implementación de un sistema informático en la gestión del recurso humano.

La finalidad de la investigación era determinar los factores que influían en la variación de la calidad de gestión del talento humano al ser sometido a cambios tecnológicos.

Se utilizó un diseño de investigación cualitativo, no experimental, transeccional, descriptivo.

Introducción

La calidad de gestión del recurso humano tiene el principal enfoque en el estudio y análisis de las políticas, prácticas para administrar el trabajo del talento humano y el conjunto integral de las actividades referentes a las relaciones laborales que influye en la eficacia de los trabajadores, así también procedimientos, formas y procesos orientados al aprovechamiento, fortalecimiento de los conocimientos y experiencias del recurso humano, evaluación de procesos, condiciones de motivación de interés laboral y personal, procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes, habilidades y procesos que garanticen condiciones saludables en el recurso humano, por tal razón es importante fortalecerlo como activo de la organización y es quien aporta al logro y cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

El objetivo del presente estudio es determinar los factores relevantes que benefician en la calidad de la gestión del talento humano en respuesta a un proceso de cambio de un sistema informático.

La administración del talento humano se conforma por dos elementos principales: las personas y las organizaciones, para que las empresas funcionen y alcancen sus objetivos es necesario que estén constituidas por las personas y que aporten de su trabajo ya que las organizaciones no podrían operar si no cuentan con el recurso humano.

Las empresas están considerando a su recurso humano como socios, ya que son proveedores de servicios, conocimientos, habilidades, competencias, ideas y el aporte más importante que se da a las organizaciones es la inteligencia, que permite tomar decisiones y ejecutar acciones.

El recurso humano constituye parte integral del capital intelectual, por tal razón muchas de las empresas hoy en día tratan a sus colaboradores como socios del negocio.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Antecedentes

La organización en donde se desarrolla la investigación nace hace más de 50 años, fue fundada con la finalidad de prestar servicios de salud a la población guatemalteca, actualmente se considera una de las principales instituciones privadas, ha sido nominada como una de las empresas líderes en servicio al cliente por contribuir competitivamente a mejorar los indicadores de vida, salud y bienestar de las personas debido a que ofrece diversidad de productos, servicios y especialidades médicas.

El estudio de la administración del recurso humano es importante para la empresa ya que al entender el comportamiento de las personas ayuda a comprender cuál es la mejor forma de gestionar el talento humano con el objetivo de mejorar el servicio y la efectividad de la organización.

Robbins y Judge (2009) mencionan que a finales de la década de 1980, la currícula de las escuelas de negocios hacía énfasis en los aspectos técnicos de la administración, y se centraban en específico en la economía, contabilidad, finanzas y las técnicas cuantitativas. Los cursos sobre el comportamiento humano y las aptitudes de las personas recibían atención mínima en relación con los aspectos técnicos de la administración. Sin embargo, en las dos últimas décadas las Facultades de administración se han percatado de la importancia que reviste la comprensión del comportamiento humano en la determinación de la eficacia de un administrador, y pidieron que se agregaran a la currícula cursos sobre la habilidad interpersonal. (p. 4)

Chiavenato (2009) determina que la gestión del talento humano surge en los años 90, cuando se tomó en consideración que el éxito de la empresa dependía de sus empleados, de su fuerza laboral. (p. 42)

Chiavenato (2009) indica que el siglo XX trajo grandes cambios y transformaciones en la estructura de las organizaciones, así como en su administración y comportamiento. Es un periodo que puede definirse como el siglo de las burocracias o el siglo de las fábricas, a pesar de que el cambio se aceleró en las últimas décadas. Además, sin duda alguna, los cambios y las transformaciones que registró marcaron la manera de administrar los recursos humanos. (p. 34)

La gestión del talento humano en las organizaciones se enfoca en entender la conducta de los empleados, adicionalmente da a conocer que los administradores deben involucrarse en los procedimientos, conocer lo que hacen y que se mantenga una comunicación efectiva.

Robbins y Judge (2009), mencionan que hoy en día en las empresas también es importante el estudio del comportamiento organizacional (CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. (p. 34)

El estudio del comportamiento organizacional permite entender de una mejor forma el mundo laboral que constantemente está sujeto a cambios, al estudio a la resistencia al cambio, de igual manera ayuda a entender cuál es la mejor forma de crear una cultura organizacional que prospera en el cambio, en las empresas el comportamiento organizacional se enfoca en el estudio de los individuos, grupos y estructura. Este campo proporciona ideas y técnicas que ayudan a alcanzar y cumplir los objetivos y metas de las organizaciones.

El talento humano está constantemente sujeto a cambios y desafíos y la innovación tecnológica es uno de ellos. A partir del siglo XX la tecnología se ha venido desarrollando y ha alcanzado avances rápidamente, la introducción y el progreso tecnológico se ha dado en la mayoría de los campos de las ciencias.

Chiavenato (2009) indica que la era del conocimiento, período que comenzó al inicio de la década de 1990, es la época que estamos viviendo en la actualidad. La característica principal de

esta nueva era son los cambios, que se han vuelto rápidos, imprevistos y turbulentos. La tecnología de la información, que integra la televisión, el teléfono y la computadora, trajo desarrollos imprevisibles y convirtió al mundo en una verdadera aldea global. Su impacto es comparable al de la Revolución Industrial en su época. (p. 37)

La tecnología de la información sentó las condiciones básicas para la globalización de la economía, la economía internacional se transformó en una economía mundial y global.

Chiavenato (2009) menciona que la competencia entre las organizaciones se volvió intensa y compleja. El volátil mercado de capitales empezó a migrar de un continente a otro en segundos, en busca de nuevas oportunidades de inversión, si bien transitorias. En una época en que todo el mundo dispone de información en tiempo real, las organizaciones capaces de tomar la información y de transformarla sin tardanza en la oportunidad de un nuevo producto o servicio antes que otras lo hagan tendrán más éxito. (p. 37 y 38)

Es importante que toda empresa que busca el éxito debe impulsar la innovación y fomentar el arte del cambio, de lo contrario formaran parte de las organizaciones en extinción, es por eso que las organizaciones deben buscar evolucionar con la tecnología.

La victoria será para aquellas organizaciones que mantengan la flexibilidad, mejoren continuamente su calidad y se enfrenten a sus competidores en el mercado con una corriente continua de productos y servicios innovadores.

Robbins y Judge (2009) indican que los empleados de una organización son el ímpetu para la innovación y el cambio o una piedra grande con la que ésta tropiezan. El reto para los gerentes es estimular la creatividad de los trabajadores y su tolerancia al cambio. (p. 23)

1.2 Planteamiento del problema

Las organizaciones deben ir evolucionando al ritmo que la tecnología avanza, pero al mismo tiempo las empresas deben considerar y conocer como un proceso de cambio relacionado con la implementación de un sistema informático incide en la gestión del recurso humano, ya que el objetivo principal del estudio de la administración del recurso del humano es lograr un mejor desempeño, aprovechamiento, mejora en las capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal, con la finalidad de establecer un clima organizacional óptimo que mejore la productividad, calidad y consecuentemente el desarrollo y éxito de las organizaciones.

Por tal razón es importante el estudio del comportamiento, la aceptación, los beneficios y la respuesta de las personas frente a la etapa de transición de cambio de tecnología y su implementación, garantizando así una adecuada gestión del talento humano el que permite obtener una mejor planificación, ejecución y control y mayor efectividad en los procesos con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes.

Toda organización debe estimular el cambio y la Innovación, debido a que a través del tiempo también debe evolucionar en ambientes, procesos, tecnología, entre otros.

En el proceso de cambio es importante considerar los siguientes factores:

Clima organizacional: cuando las personas perciben cambios positivos, su respuesta puede influir en mejorar la productividad.

Cambios en clima laboral: aceptación al reto que conlleva el cambio para el óptimo aprovechamiento de los recursos.

Gestión del tiempo y del Estrés: al tener una buena gestión de estos factores contribuyen al mejor rendimiento laboral y por lo tanto influye en una mejor atención al cliente.

Capacitación y desarrollo: aceptación para aprender y adquirir nuevas habilidades, expectativa de lograr con éxitos las tareas asignadas.

Satisfacción laboral: involucramiento de las personas en sus actividades e identificación en los procesos ya que esto ofrece oportunidades de mejoras.

1.3 Pregunta de investigación

¿Qué incidencia tiene la implementación de un sistema informático y cuáles son los factores que benefician en la gestión del recurso humano de un hospital privado?

1.4 Justificación del problema

El talento humano es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización, el fin del capital humano es lograr el valor del conocimiento creado por las personas que se desempeñan dentro de la compañía para que de esta forma crezcan de manera personal y aporten conocimiento a la empresa pues son los encargados de desarrollar la productividad, ya que del recurso humano depende que la empresa incremente la demanda de los servicios que ofrecen por parte de los clientes debido a que el cliente identifica la calidad en el servicio que se le brinda, es por eso que se han realizado muchos estudios a través del tiempo en donde se debe fortalecer al recurso humano.

Por lo tanto, este estudio busca determinar cuáles son los factores relevantes que inciden en un proceso de cambio de un sistema informático, si existe variación en el grado de calidad de gestión del capital humano y su evolución al mismo ritmo que los cambios que se van dando sobre el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores, quienes son el activo más importante dentro de las empresas pues contribuyen al éxito, metas y resultados de la organización.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

- Determinar los factores relevantes que beneficien en la calidad de la gestión del talento humano en respuesta a un proceso de cambio de un sistema informático.

1.5.2 Objetivos específicos

- Conocer la percepción de los colaboradores sobre la incidencia del clima organizacional y laboral en la gestión del talento humano.
- Evaluar las expectativas sobre el desarrollo integral de los colaboradores en relación al aprendizaje y desarrollo de habilidades.
- Determinar la satisfacción laboral del personal en respuesta al cambio de tecnología en su área de trabajo.

1.6 Alcances y límites de la investigación

El estudio se realizó al 100% del personal del área de farmacia de un hospital privado de la ciudad capital de Guatemala.

La población de este estudio fueron los empleados que tenían contratos vigentes en el mes de julio de 2016, de un hospital privado de la ciudad de Guatemala.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Administración del talento humano

Chiavenato (2009) define que la administración del talento humano se conforma por dos elementos principales: las personas y las organizaciones, para que las empresas funcionen y alcancen sus objetivos es necesario que estén constituidas por las personas y que aporten de su trabajo ya que las organizaciones no podrían operar si no cuentan con el recurso humano. Las personas que forman parte de las empresas son los que deciden y actúan en su nombre. Las organizaciones aprovechan la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan en conjunto. (p. 5 y 7)

Existe una relación importante entre las personas y el trabajo dado la importancia que de ello se deriva ya que de esto dependerá el alcanzar el éxito personal y su subsistencia, muchos de los objetivos individuales jamás podrían conseguirse mediante el esfuerzo personal aislado.

Prieto (2013) en su trabajo de investigación de Modelo de Gestión del talento Humano como Estrategia para Retención del Personal define que las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas para operar, producir sus bienes y servicios, atender a sus clientes, competir en los mercados y alcanzar sus metas y objetivos generales como los estratégicos. Sin las personas las organizaciones no existirían ya que el recurso humano les da vida, dinamismo, energía, inteligencia, creatividad y racionalidad. (p. 19 y 20)

Por lo tanto puede definirse que esencialmente las dos partes, las organizaciones y las personas son complemento ya que depende una de la otra, existe mutua dependencia que proporciona beneficios recíprocos, existe un vínculo entre las personas y las organizaciones.

Mora (2008) indica que el proceso de la administración del talento humano cuida al capital humano de las organizaciones, debido a que es el elemento esencial de su capital intelectual y la base de éxito. (p. 10)

Pereira (2014) define que la administración tiene como objetivo principal lograr un mejor desempeño, aprovechamiento, acrecentamiento y mejora en los conocimientos, capacidades, habilidades, experiencias y competencias del personal, con la finalidad de establecer un clima organizacional óptimo que mejore la productividad, calidad y consecuentemente el desarrollo de la organización. (p. 4)

Chiavenato (2009) menciona que para que una organización tenga éxito en alcanzar sus objetivos y metas como su crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad, calidad en los productos y servicios, competitividad, posicionamiento, reconocimiento; se debe lograr encauzar los esfuerzos de las personas para que estas también alcancen sus objetivos individuales y personales como: salarios competitivos, beneficios, estabilidad, satisfacción en el trabajo, oportunidad de crecimiento; logrando así un beneficio para ambas partes. (p. 10)

De León (2013) define que algunos puntos importantes de la gestión de capital humano son:

- Incrementa la eficiencia, la eficacia y la calidad
- Incide en la optimización de los recursos tecnológicos
- Promueve un clima organizacional adecuado
- Mejora la calidad de vida de los integrantes de la organización
- Incrementa la motivación y consecuentemente la productividad (p. 9)

2.2 Contexto de la administración del recurso humano

Chiavenato (2009) determina que las organizaciones se caracterizan por su increíble heterogeneidad, pueden ser industrias, comercios, bancos, financieras, hospitales, universidades, tiendas, prestadores de servicios, etc. Pueden ser públicas o privadas respecto a su propiedad. Casi todo lo que necesita una sociedad es producido por organizaciones. Vivimos en una sociedad de organizaciones, nacemos, aprendemos, nos servimos, trabajamos y pasamos la mayor

parte de nuestras vidas dentro de ellas. Por tanto, las organizaciones y las personas representan el contexto donde se sitúa la administración de recursos humanos. (p. 5)

Cada empresa tiene su propia ideología en cuanto a la función que desempeñan el recurso humano, de tal forma que basados en las funciones que realice cada persona así se le denominará: funcionarios, empleados, personal, trabajadores, obreros, recursos humanos, colaboradores, asociados, talentos humanos, capital humano, capital intelectual, etc.

Chiavenato (2009) indica que la administración de recursos humanos(RH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de la administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes. (p. 7 y 8)

2.2.1 Las personas como socias de la organización

Chiavenato (2009) menciona que en la actualidad las organizaciones amplían su visión y su actuación estratégica. Cualquier proceso productivo sólo es posible con la participación conjunta de diversos grupos de interés y cada uno de ellos aporta algún recurso. Los proveedores aportan materias primas, insumos básicos, servicios y tecnologías. Los accionistas e inversionistas aportan capital e inversiones que permiten la adquisición de recursos. Los empleados aportan sus conocimientos, capacidades y habilidades; de igual forma, contribuyen con las decisiones y acciones que imprimen dinamismo a la organización. (p. 8)

Prieto (2013) define que las personas pueden ser consideradas como socias de las empresas, ya que son proveedores de servicios, conocimientos, habilidades, competencias, ideas y el aporte más importante que se da a las organizaciones es la inteligencia, que permite tomar decisiones y ejecutar acciones.

Por lo tanto puede definirse que el recurso humano constituye parte integral del capital intelectual, por tal razón muchas de las empresas hoy en día tratan a sus colaboradores como socios del negocio (p. 20).

2.2.2 Aspectos fundamentales de la gestión moderna de recursos humanos

Chiavenato (2009) determina que la gestión del talento humano se basa en los siguientes aspectos fundamentales:

1. Las personas como seres humanos, dotadas de personalidad propia y profundamente diferentes entre sí, con un historial personal particular y diferenciado, poseedoras de conocimientos, habilidades y competencias indispensables para la debida administración de los demás recursos de la organización. Las personas como individuos y no como recursos de la organización.
2. Las personas como activadores de los recursos de la organización, como elementos que impulsan a la organización, capaces de dotarla del talento indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas como fuente de impulso propia que dinamiza a la organización y no como agentes pasivos, inertes y estáticos.
3. Las personas como asociadas de la de la organización, capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como asociadas, las personas hacen inversiones en la organización –esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc., con la esperanza de obtener rendimientos de esas inversiones, por medio de salarios, incentivos económicos, crecimiento profesional, satisfacción, desarrollo de carrera, etc. (p.10)

Es importante identificar las características de las personas como recursos y como asociados de la organización.

Características de las personas como asociados y como recursos de la organización

Personas como recursos	Personas como socias
<ul style="list-style-type: none"> • Empleados aislados en los puestos • Horarios rígido establecidos • Preocupación por las normas y reglas • Subordinación al jefe • Fidelidad a la organización • Dependencia de la jefatura • Alineación con la organización • Importancia en la especialización • Ejecutoras de tareas • Importancia en las destrezas manuales • Mano de obra 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores agrupados en equipos • Metas negociadas y compartidas • Preocupación por los resultados • Atención y satisfacción del cliente • Vinculación a la misión y a la visión • Interdependencia entre colegas y equipo • Participar y compartir • Importancia de la ética y responsabilidad • Proveedor de actividad • Importancia del conocimiento • Inteligencia y talento

Fuente: Chiavenato, 2009, p. 9

2.2.3 Objetivos de la gestión del talento humano

Prieto (2013) define que para las organizaciones las personas constituyen el principal activo, por tal razón hoy en día se está prestando atención al cuidado del recurso humano.

Las empresas que han alcanzado el éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y avanzar si logran optimizar el rendimiento sobre las inversiones de sus grupos de interés, principalmente en los empleados. (p. 21)

Chiavenato (2009) indica que la administración del recurso humano, es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, oficinistas, recursos humanos, talentos o el nombre que se utilice) a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y los individuales.

Las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, a partir de cómo sean tratadas. Pueden ser fuente de éxito y también de problemas. Es mejor tratarlas como fuente de éxito. Para alcanzar los objetivos de la administración de recursos humanos es

necesario tratarlas como elementos básicos para la eficacia de la organización. Los objetivos de la ARH son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
2. Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.
3. Proporcionar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
4. Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
6. Administrar e impulsar el cambio.
7. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

(p. 10 y 11)

2.2.4 Funciones de la gestión del talento

Para gestionar el talento humano dentro de las organizaciones, es importante considerar elementos importantes en el proceso de la administración, para la presente investigación se detallan los siguientes:

2.2.4.1 Capacitación y desarrollo

Mondy y Noé, citado por de León (2013) indican que el desarrollo de los recursos humanos representa una función de suma importancia, consistente en la capacitación, actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales, desarrollo organización y evaluación del desempeño.

La capacitación y desarrollo es el centro de un esfuerzo permanente de una organización, para diseñar mejoras en las capacidades de los empleados y el desempeño de la empresa. (p. 16)

2.2.4.2 Capacitación

Robbins y Judge (2009) indican que un beneficio de la capacitación es que aumenta la autoeficacia de un empleado. Los trabajadores con mucha autoeficacia tienen expectativas intensas sobre su capacidad para triunfar en situaciones nuevas. Confían y esperan que tendrán éxito. Entonces, la capacitación es un medio que influye positivamente en la autoeficiencia porque los trabajadores estarán más dispuestos a emprender trabajos y se esforzarán más. (p. 607)

La capacitación auxilia a los empleados de una organización a ejecutar de mejor manera su trabajo, de este modo contribuir en el desarrollo de la persona para cumplir sus responsabilidades, por consiguiente, el desarrollo como las actividades que ayudan a la persona a manejar responsabilidades futuras, las cuales son independientes de las actuales.

Es por eso que, es válido recordar que los empleados no permanecen competentes siempre, es más, sus habilidades se deterioran y se hacen obsoletas, por lo que nace la necesidad de aprender y adquirir nuevas habilidades (Robbins y Judge, citado por de León, 2013, p. 48).

2.2.4.3 Clima laboral

Es la apreciación que tienen los colaboradores sobre los diferentes elementos de la cultura de la organización en donde realizan sus labores. Sí se perciben sucesos negativos en dichos elementos se pueden desencadenar procesos de estrés. La clave de esta perspectiva se encuentra en el hecho de que el comportamiento de los colaboradores no es resultado de las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra, sino depende de la percepción que tenga cada colaborador de estos elementos, por lo tanto, se relaciona la interacción entre características organizacionales y personales (Llaneza, citado por Pereira, 2014, p.8).

Pereira (2014) define que las exigencias emocionales en los procesos de trabajo, las exigencias físicas que requieren la ejecución de tareas, relaciones interpersonales, son elementos que pueden afectar de forma negativa la percepción de los colaboradores en relación a la calidad del entorno en el que realizan sus labores. (p. 4)

Pereira (2014) indica que uno de los factores que abarca el clima laboral es el desafío, pertenece al sentimiento que tienen los colaboradores de la organización sobre los retos que conlleva el trabajo. La frecuencia con la que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos planteados, o bien, propone un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos. (p.13)

Pereira (2014) menciona que ejemplos de factores descriptivos del clima laboral que son de utilidad en las investigaciones es la actitud de los colaboradores hacia la empresa, las oportunidades de crecimiento, las labores diarias de su puesto de trabajo, el entorno, condiciones físicas en las que deben desenvolverse, entre otras. Algunos indicadores importantes en el clima laboral son la productividad y óptimo aprovechamiento de los recursos. (p.15)

Pereira (2014) indica que el clima laboral está profundamente relacionado con la motivación de los colaboradores de la empresa. Cuando los colaboradores están altamente motivados, el clima laboral suele elevarse y aportar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y apoyo entre compañeros. Contrariamente, si los trabajadores están desmotivados, ya sea por insatisfacción de las necesidades individuales o por frustración, el clima laboral suele bajar. (p.19)

Por lo tanto se define que el clima laboral refleja el ambiente interno entre colaboradores y empresa, y está profundamente relacionado con el nivel de motivación existente, cuando un colaborador muestra estados de desinterés, depresión, apatía, insatisfacción, inconformidad se dice que existe un clima laboral bajo.

2.2.4.4 Cultura organizacional

Robbins y Judge (2009) indican que la cultura organizacional da un sistema de significado compartido por los miembros, y la cual hace distinción entre una organización y otra. Hay siete características principales que en sí constituyen la cultura de una empresa, las cuales son: innovación y aceptación de riesgo, atención al detalle, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos, agresividad y estabilidad.

En síntesis, la cultura organizacional tiene que ver con la manera en que los empleados perciben las características de la cultura organizacional, no si les gusta, esto lo mide la satisfacción en el trabajo. (p. 551 y 552)

2.2.4.5 Gestión del cambio

De León (2013) define que los cambios en las empresas se logran cuando una persona o un grupo de personas con capacidad y liderazgo tengan la visión de la necesidad de cambio y esto se hace efectivo cuando los líderes de la organización logran la confianza y el compromiso de cada colaborador a someterse al proceso. Un factor importante para que los cambios se den es que cada persona de la organización empiece por aceptar en pensar de forma distinta a lo que está acostumbrado por lo tanto uno de los objetivos de los líderes es innovar el trabajo mental. Se ha demostrado que para que en una empresa logre con éxito el proceso de cambio se debe iniciarse con un grupo pequeño o personas claves que posteriormente ayudaran a replicar el proceso a los demás. (p. 22)

2.2.4.6 Gestión del tiempo

En las organizaciones el tiempo es uno de los recursos más importantes, es imprescindible para lograr y alcanzar los objetivos de cambios dentro de la empresa.

Toda iniciativa de cambio requiere para su ejecución que las personas claves dediquen horas en actividades como: reflexión, planeación, trabajo en colaboración y entrenamiento. Al mismo tiempo, “Equipos básicos”, deben de tomarse el tiempo para diseñar cada una de las etapas, así también, los grupos de trabajo deben de disponer de un día o dos para discutir cuestiones de negocios. Sin olvidar que, ser parte de una red de personas consume mucho tiempo y más aún cuando se está comprometido en un proyecto o tareas. Por eso añade, que la dificultad en sí, no es la falta de tiempo, sino la carencia de flexibilidad del tiempo (Senge, citado por de León, 2013, p. 23)

2.2.4.7 Gestión del estrés

De León (2013) define que en la gestión del talento humano es importante considerar y tener presente el impacto de la incidencia del estrés en los resultados en el rendimiento laboral del recurso humano, ya que es un problema creciente, constantemente los empleados se quejan del estrés que les causa el trabajo, debido a la presión que este provoca, esto puede ser ocasionado por la carga laboral, por falta de automatización, por falta de actitud en el desarrollo de las actividades lo que hace que se tenga que trabajar más tiempo, investigaciones sugieren que contar con los recursos adecuados ayudan a disminuir el ambiente estresante sobre las demandas del trabajo. (p. 24)

Robbins y Judge (2009) indican que el estrés no es malo en sí mismo. Aunque es común que se analice el estrés en un contexto negativo, también tiene un valor positivo. Cuando ofrece el potencial para obtener una ganancia es una oportunidad. Por ejemplo, si el estrés es porque se requiere del potencial del individuo para obtener una ganancia, por lo tanto, esto es una oportunidad. Por otra parte, es importante tener presente que, aunque la dificultad presente una oportunidad, no todas las personas se desempeñan bien en un estado de estrés. Por eso es importante que las organizaciones tengan presentes los diferentes enfoques para manejar el estrés. (p. 637)

Robbins y Judge (2009) mencionan tres fuentes potenciales de estrés:

Factor ambiental, dentro de estos se puede mencionar cambio tecnológico.

Factor organizacional, como demanda de la tarea, demanda de rol y demandas interpersonales.

Factores personales, como problemas económicos, familiares y de personalidad. (p. 638)

2.2.4.8 Satisfacción laboral

Un tema importante de mencionar que tiene relación con la satisfacción en el trabajo es el involucramiento de las personas en sus actividades, debido a que esto es un parámetro de medición del grado en que las personas se identifican psicológicamente con su empleo. Para que las personas se identifiquen con sus procedimientos a realizar debe existir un alto nivel de involucramiento en el trabajo.

La satisfacción laboral es un factor que determina el nivel de bienestar que una persona experimenta en su trabajo, y que este mismo se ha convertido en un problema en muchas organizaciones, y que sus variables de atención son accidentes laborales, el absentismo y la rotación de personal, y en otros casos también se tiene como variable la calidad del trabajo (Pérez y Oreo, citado por de León, 2013, p. 24).

Robbins y Judge (2009) mencionan que la satisfacción en el trabajo es como un sentimiento positivo sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. (p.79)

2.2.4.9 Motivación laboral

Robbins y Judge (2009) definen motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Los tres elementos clave en nuestra definición son: intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. Por tanto se debe considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que se debe buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas. La motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo. (p. 175)

2.2.4.10 Clima organizacional

Según Pereira (2013) el clima organizacional es uno de los temas más estudiados debido al efecto que causa en la productividad. El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa que influyen en su comportamiento para aumentar o disminuir su productividad.

Al combinar e interrelacionar los elementos: trabajador más entorno laboral y social se tendrá un clima organizacional.

El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos, y por ende de la organización.

Se pueden mencionar los siguientes factores que definen el concepto de clima organizacional: Ambiente físico y social, estructural, personales, factores laborales y variables del comportamiento organizacional estos se enmarcan en la cultura organizacional. (p. 3 y 4)

Marroquín y Pérez (2011) indican que el clima organizacional se define bajo las siguientes características:

Permanente, cuando las empresas mantienen una estabilidad en el clima laboral contando con cambios graduales.

El Clima de la empresa modifica el comportamiento de los trabajadores.

El compromiso e identificación de los trabajadores se verá influenciado a través del clima de la empresa.

El clima laboral de la organización, puede ser modificado por influencia de los trabajadores quienes logran modificar el clima laboral, afectando sus propios comportamientos y actitudes.

Dentro de las diferentes variables estructurales, pueden afectar el clima organizacional, que al estar modificado puede afectar las variables.

La rotación, la falta de compromiso, ausentismo constituyen problemas que en la organización generan una alarma que existe un mal clima laboral. Es decir, los empleados pueden estar molestos. (p. 8, 9 y 10)

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

El enfoque de la investigación fue cualitativo.

3.2 Sujetos de la investigación

El estudio se realizó al 100% del personal del área de farmacia de un hospital privado de la ciudad capital de Guatemala.

La población de este estudio fueron los empleados que tenían contratos vigentes en el mes de julio de 2016, de un hospital privado de la ciudad de Guatemala.

3.3 Instrumentos para la recopilación de datos

El instrumento utilizado en la investigación fue un cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano(GTH) en el proceso de implementación de un sistema informático(SI) con preguntas cerradas, realizado a la población objetivo, con la finalidad de obtener información de los sujetos de estudio.

3.4 Diseño de la investigación

Se utilizó un diseño de investigación cualitativo, no experimental, transeccional, descriptivo.

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MES							
	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Revisión del proyecto de investigación								
Elaboración de la encuesta								
Trabajo de campo, desarrollo de la encuesta								
Análisis e interpretación de resultado								
Elaboración de informe de resultados								
Presentación de informe de resultados								
Revisión de informe de resultados								
Aprobación informe de resultados								
Revisión de estilo y lingüística								
Aprobación de la investigación								
Proceso de impresión de tesis								

Fuente: Elaborado por Velásquez, E. 2016

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

El estudio se realizó en una organización hospitalaria privada, de la ciudad de Guatemala, para obtener la información de la investigación se tomó el total de la población objetivo que corresponde a colaboradores que trabajan en el área de farmacia.

La presentación de resultados se basa en la información obtenida del trabajo de campo en la cual se utilizó el cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano(GTH) en el proceso de implementación de un sistema informático(SI), como instrumento de investigación.

4.2 Presentación de resultados

En la **tabla No.1** se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia de un hospital privado de la ciudad capital de Guatemala.

Tabla No. 1. *Resultados del cuestionario al personal del área de farmacia de un hospital privado de la ciudad capital de Guatemala.*

Clima laboral y organizacional

1.	¿Cómo considera el clima laboral en su área de trabajo, debido al proceso de cambio del sistema informático?	%
a	Se percibe un ambiente tranquilo y el proceso de cambio se desarrolla sin dificultad	14%
b	Se percibe un ambiente tenso pero el proceso de cambio se desarrolla sin dificultad	57%
c	El ambiente es tenso y el proceso de cambio se desarrolla con dificultad	29%
		100%

2.	¿Cuál es su satisfacción en relación al ambiente físico en su área de trabajo?	%
a	Me siento satisfecho con el ambiente físico e influye positivamente en el buen desarrollo de mis actividades	43%
b	Me siento desmotivado por el ambiente físico	0%
c	El ambiente físico me afecta en el desarrollo de mis actividades	57%
		100%

3.	¿Considera que el estrés laboral disminuyó con la implementación del nuevo sistema informático?	%
a	El estrés disminuyó y esto es positivo para el área	0%
b	El estrés aumentó, pero el cambio es positivo para el área	71%
c	El estrés laboral aumentó y esto ha tenido incidencia en el rendimiento laboral	29%
		100%

Capacitación y desarrollo del RH

4.	¿El cambio de sistema es una oportunidad de aprendizaje y desarrollo que beneficia su carrera y puesto de trabajo?	%
a	Es una oportunidad de buenas expectativas de desarrollo y aprendizaje, que beneficia en un buen desempeño	71%
b	Es una oportunidad de capacitación y desarrollo pero el desempeño continua igual	29%
c	No aporta beneficios, por lo que no existe beneficios en el desempeño	0%
		100%

Satisfacción laboral

5.	¿Considera que el proceso de cambio ayuda a la motivación y satisfacción personal?	%
a	El cambio me motiva y ayuda a la satisfacción personal	71%
b	El cambio me desmotiva, no encuentro satisfacción personal	29%
		100%

6.	¿Considera una oportunidad de superación la implementación del nuevo sistema informático?	%
a	Es una oportunidad de superación y adquiero nuevos conocimientos	86%
b	No ofrece oportunidad de superación	14%
		100%

Gestión del cambio

7.	¿Aporta beneficios el cambio del sistema en la ejecución de los procesos, para el logro de objetivos y metas en su área de trabajo?	%
a	El cambio del sistema aporta beneficios a la ejecución de los procesos.	86%
b	El cambio de sistema no aporta beneficios a la ejecución de los procesos.	14%
		100%

8.	¿Cuál es su compromiso en relación al cambio de sistema?	%
a	Tengo compromiso y me esfuerzo por cumplir los objetivos para el área	86%
b	Trato de cumplir con mis atribuciones	14%
c	No me esfuerzo y esto afecta al logro de los objetivos	0%
		100%

9.	¿El cambio contribuye a las mejoras y buen desarrollo de las actividades del área, obteniendo así una atención de calidad al cliente?	%
a	Este cambio aporta mejoras y beneficios lo que hace que se tenga una mejor atención al cliente	71%
b	Las actividades del área se ejecutan con dificultad y esto provoca que no se logre la satisfacción en el servicio	29%
		100%

10.	¿Considera importante y desafiante el trabajo que realiza en el proceso de cambio?	%
a	El trabajo es desafiante lo que me motiva a participar en el mismo	57%
b	Es interesante, pero representa un desgaste	43%
c	No es interesante	0%
		100%

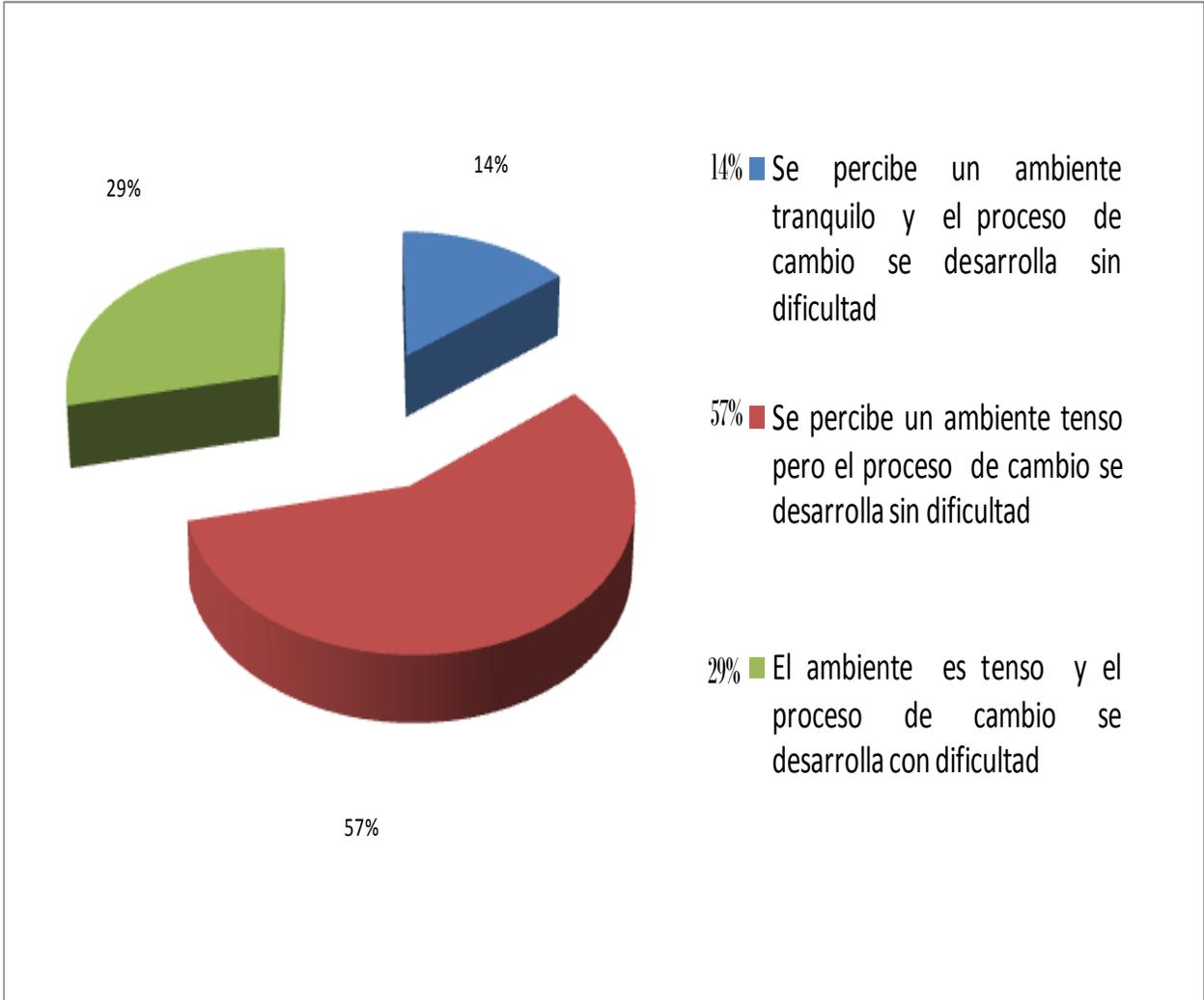
11.	¿Orienta el proceso de cambio a la mejora continua de su área de trabajo y de la organización?	%
a	Si el cambio aporta mejora continua	100%
b	No aporta a una mejora continua	0%
		100%

12.	¿Cuál es su opinión sobre el proceso de adopción de nueva tecnología?	%
a	La tecnología aporta grandes beneficios al área y por lo tanto a la	71%
b	La tecnología brinda beneficios pero no se adapta a las necesidades del área e institución	29%
		100%

Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTM en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.1 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que el 57 por ciento de la población al enfrentarse a un proceso de cambio consideraron que el clima laboral se ve afectado pero expresaron que no se presentó dificultad en el desarrollo del proceso, un 29 por ciento indicó que el ambiente es tenso y que el proceso se desarrolla con dificultad y el 14 por ciento percibió un ambiente tranquilo y el proceso de cambio se desarrolla sin dificultad.

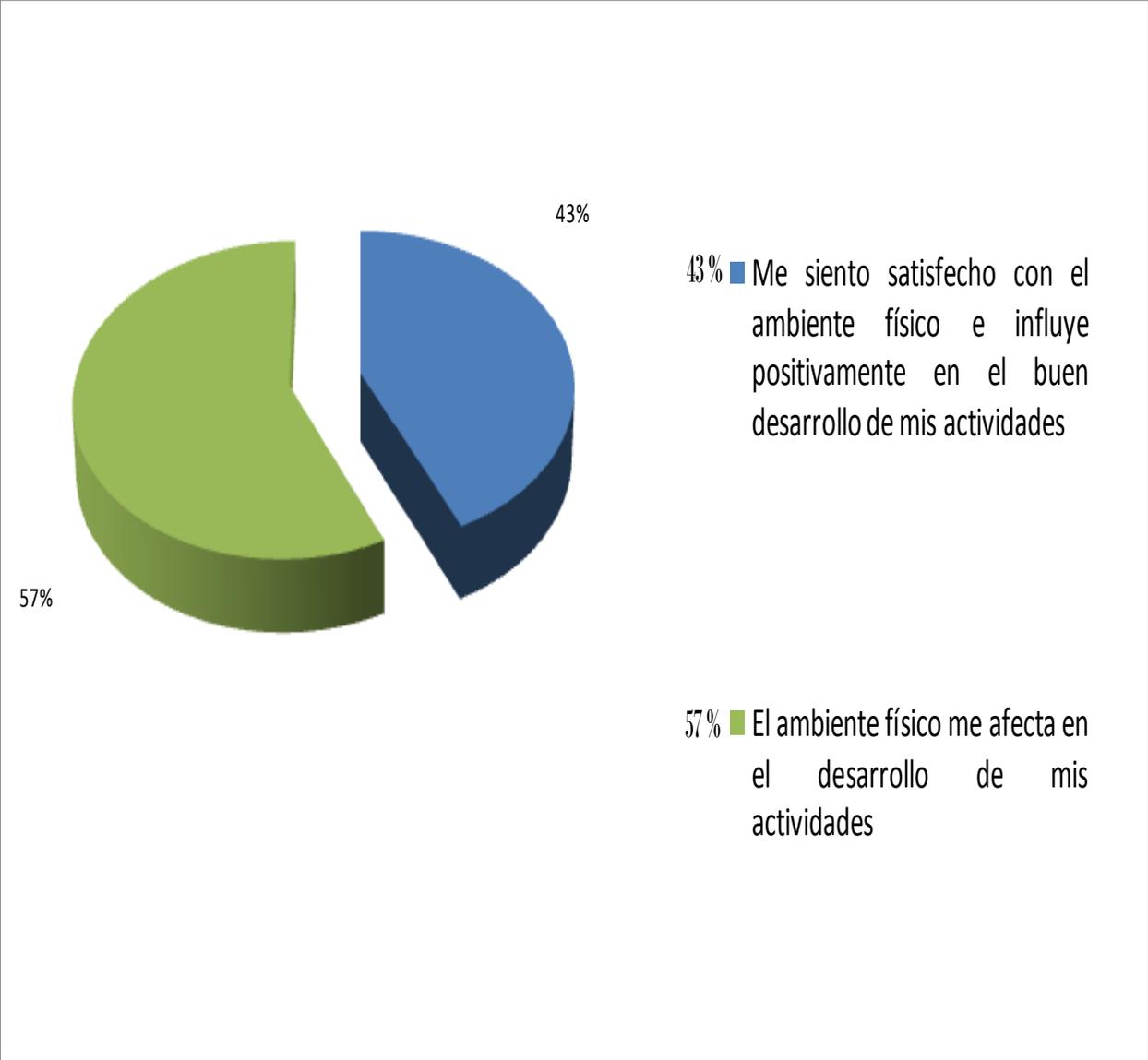
Gráfica No.1: Clima laboral en el área de trabajo



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.2 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que en relación al ambiente físico el 57 por ciento de la población consideró que afecta el desarrollo de las actividades y un 43 por ciento consideró estar satisfecho con el ambiente.

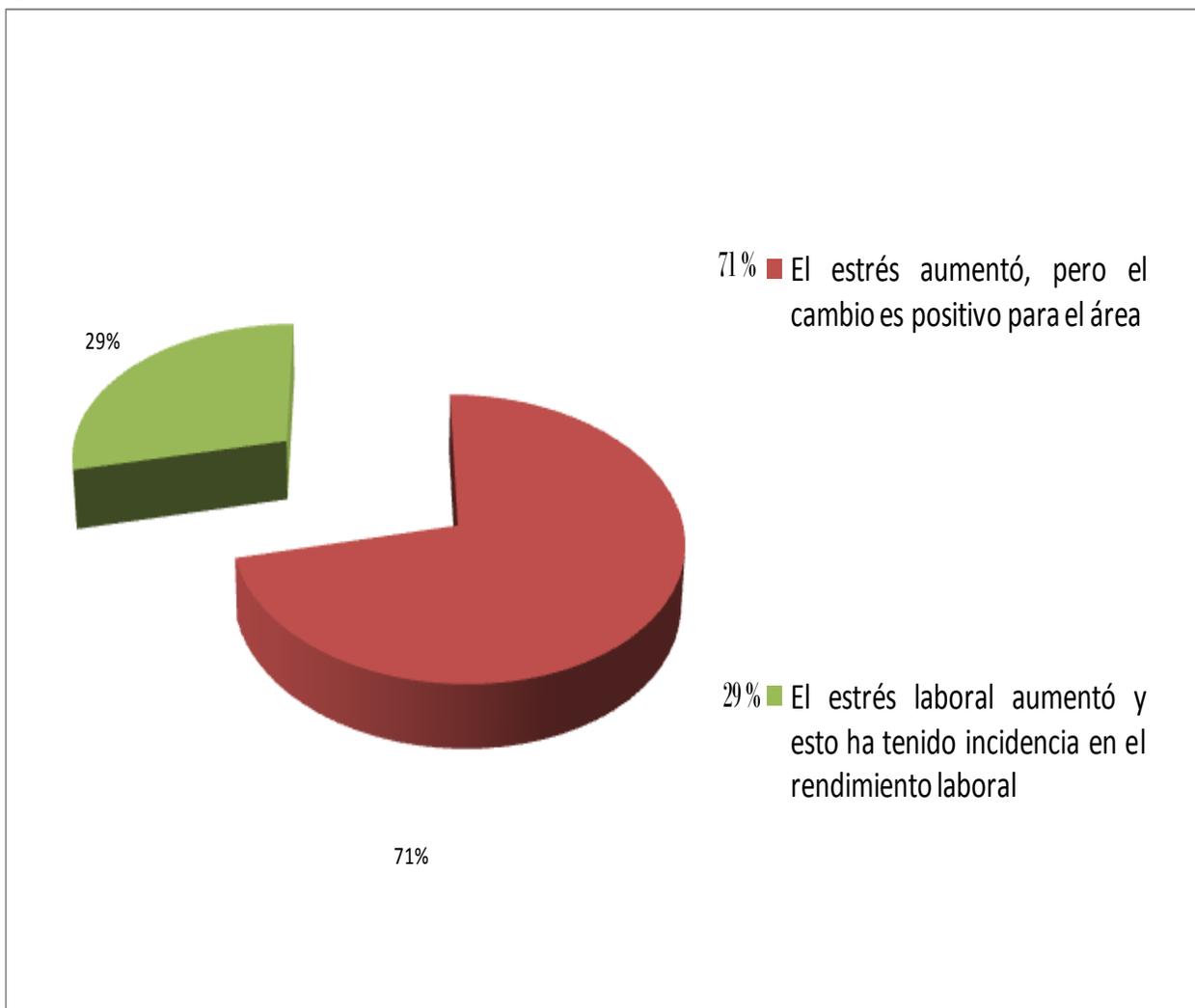
Gráfica No.2: Satisfacción en relación al ambiente físico



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el gráfico No.3 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que en relación a como considera el personal el manejo del estrés debido a la implementación, el 71 por ciento expresó que el estrés aumentó pero el cambio es positivo para el área y un 29 por ciento consideró que el estrés laboral aumentó y esto tiene incidencia en el rendimiento laboral.

Gráfica 3: Evaluación de estrés laboral



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.4 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que el 71 por ciento de la población consideró que el cambio de sistema es una oportunidad de aprendizaje y desarrollo que benefician su desempeño y el 29 por ciento manifestó que es una oportunidad de desarrollo y capacitación pero el desempeño continua igual.

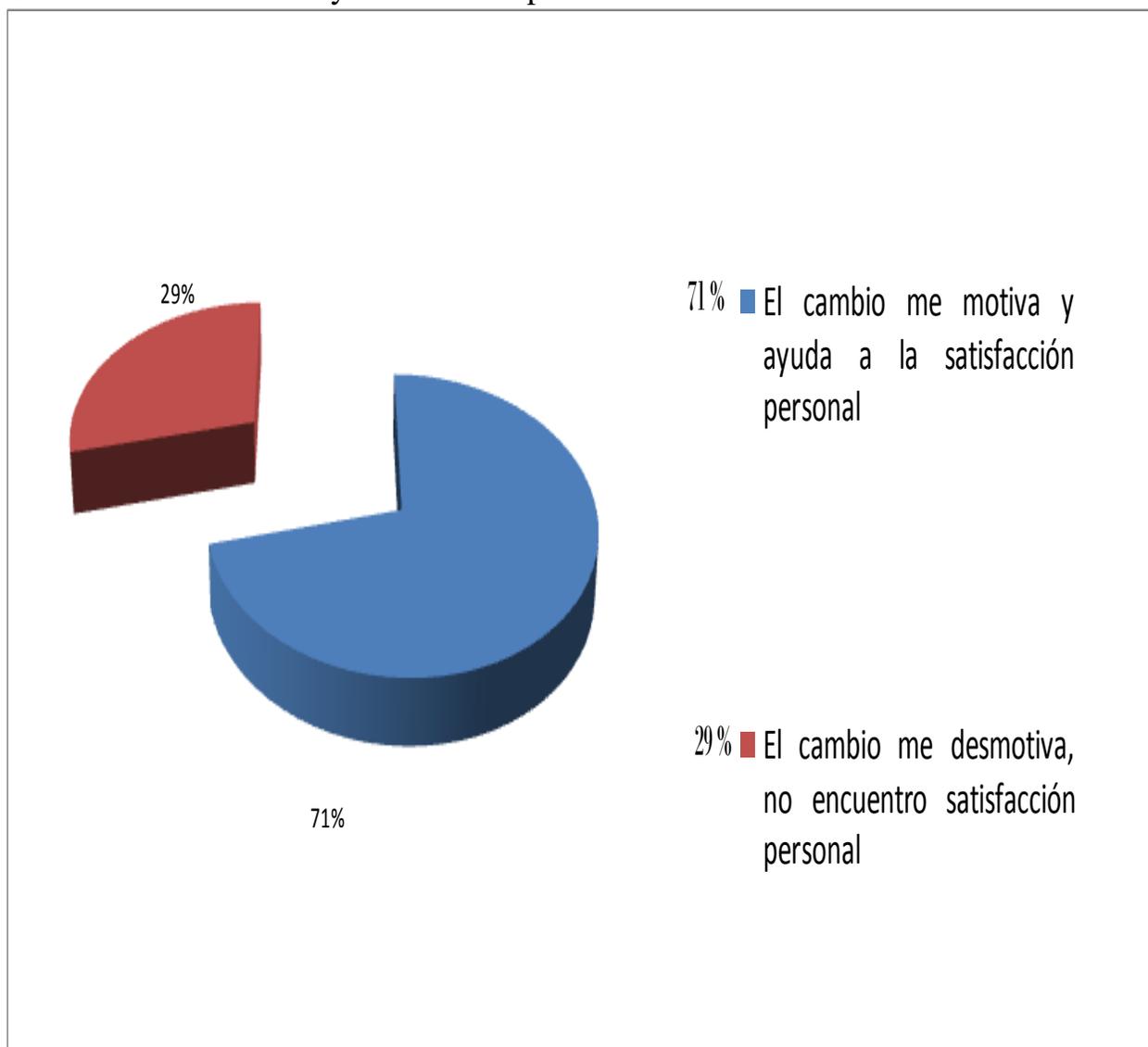
Gráfica 4: Evaluación de oportunidad de aprendizaje y desarrollo



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el gráfico No.5 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que el 71 por ciento de los colaboradores consideran que el cambio motiva y que da satisfacción personal. El 29 por ciento expresó que el cambio no motiva y por lo tanto no hay satisfacción personal.

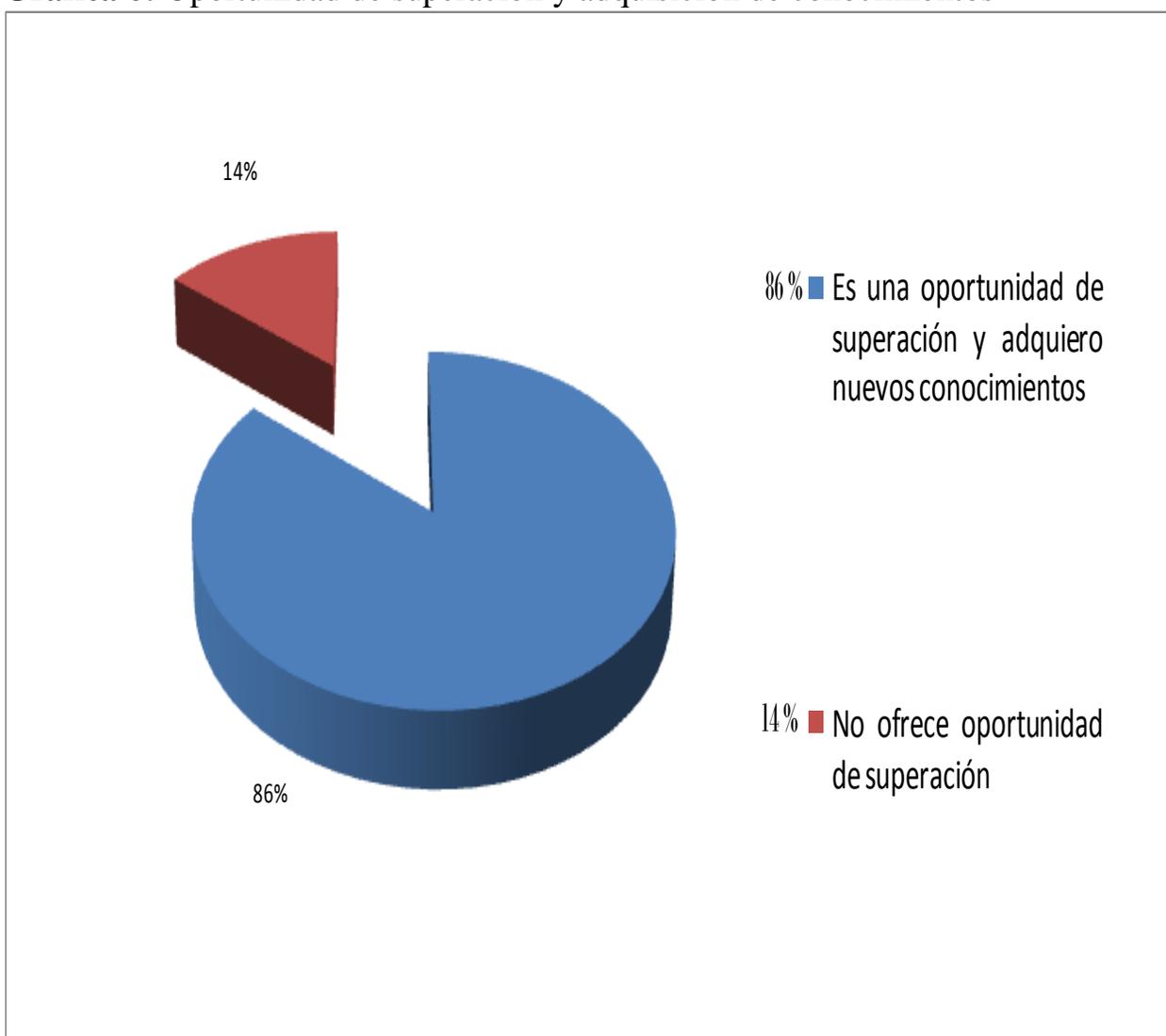
Gráfica 5: Motivación y satisfacción personal



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.6 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que en relación a que si se considera que la implementación del nuevo sistema es una oportunidad de superación, el 86 por ciento indicó que si y un 14 por ciento indicó que este cambio no ofrece oportunidad de superación.

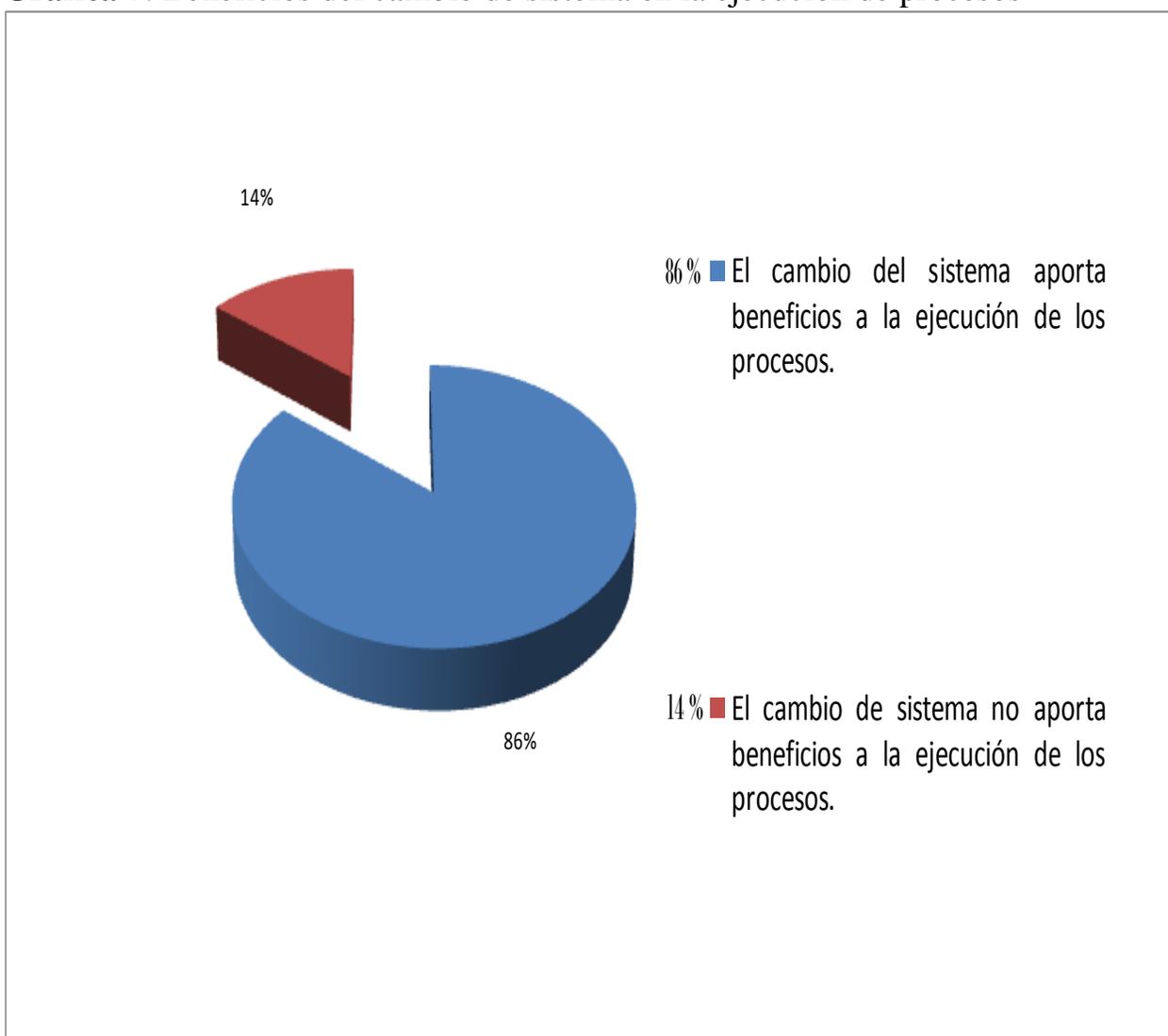
Gráfica 6: Oportunidad de superación y adquisición de conocimientos



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.7 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que el 86 por ciento de la población consideró que el cambio de sistema aporta beneficios en la ejecución de los procesos y un 14 por ciento consideró que el cambio no aporta beneficios.

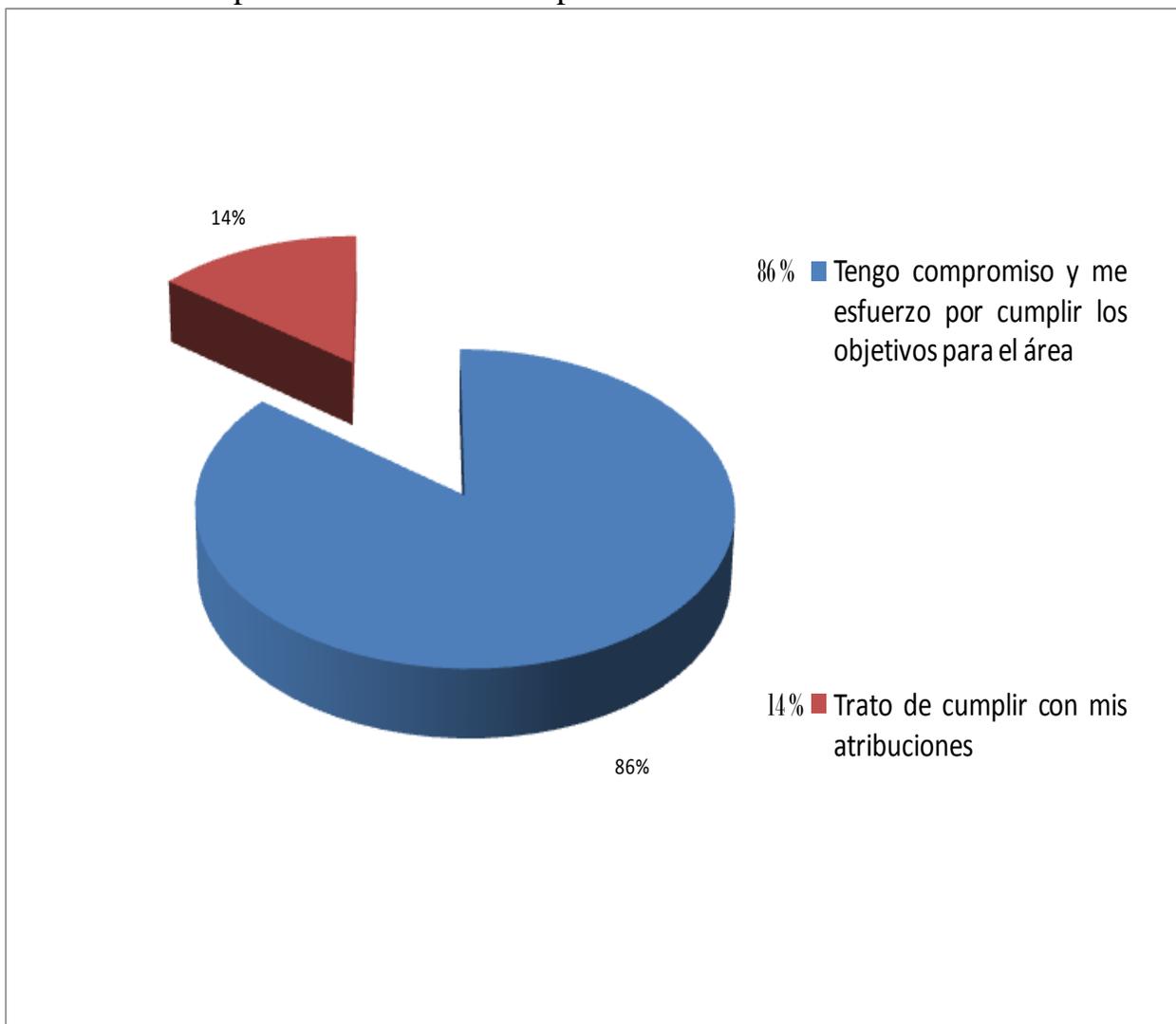
Gráfica 7: Beneficios del cambio de sistema en la ejecución de procesos



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.8 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que el 86 por ciento del personal tiene compromiso con el cambio y se esfuerza por cumplir con los objetivos del área y un 14 por ciento indicó que trata de cumplir con las atribuciones asignadas.

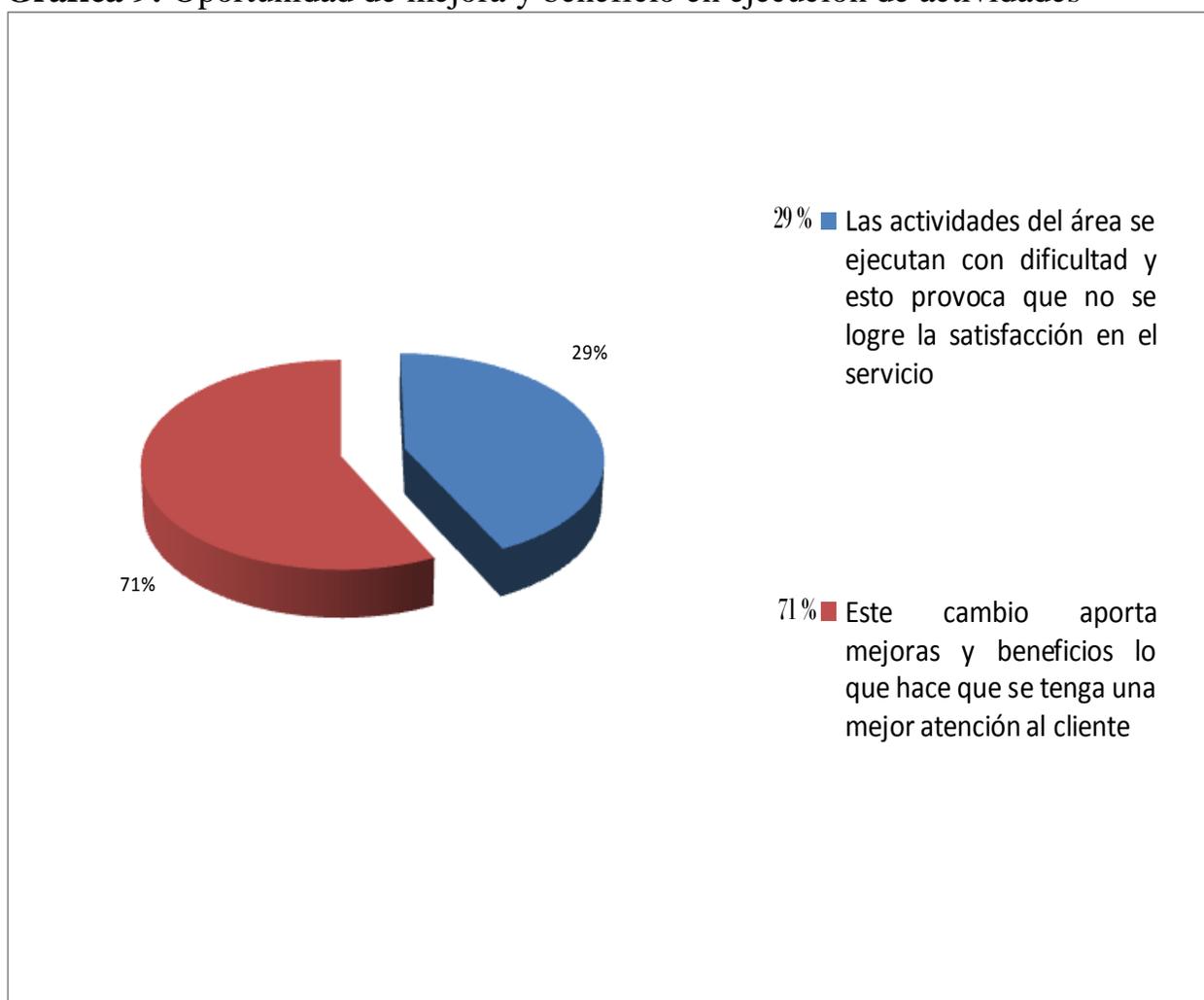
Gráfica 8: Compromiso en relación al proceso de cambio



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el gráfico No.9 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que en relación a que el cambio contribuye a las mejoras y buen desarrollo de las actividades del área, el 71 por ciento consideró que si se obtiene una mejor atención al cliente. El 29 por ciento indicó que el cambio dificulta realizar las tareas del área por lo tanto no se logra la satisfacción del cliente.

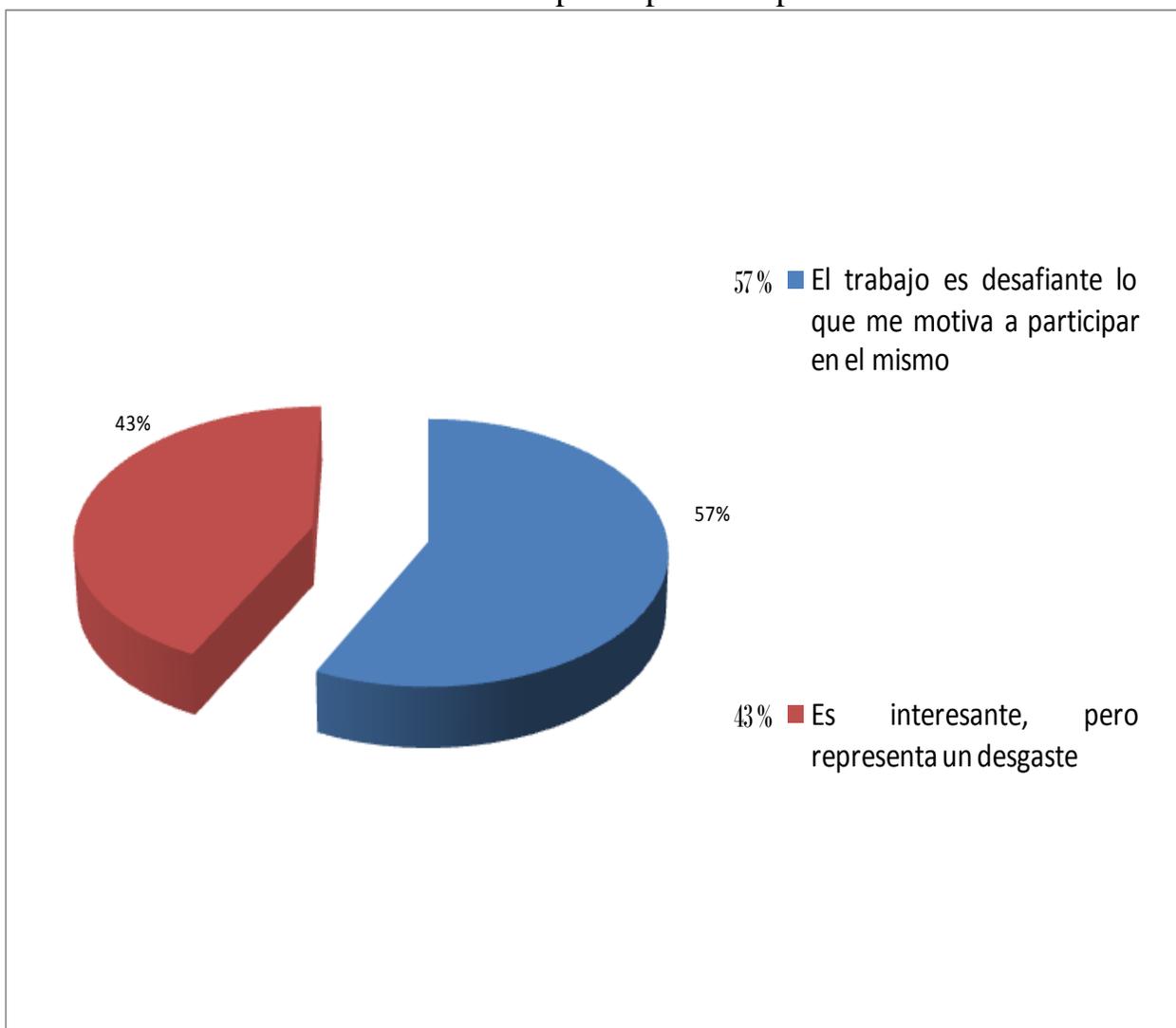
Gráfica 9: Oportunidad de mejora y beneficio en ejecución de actividades



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.10 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que el 57 por ciento de los colaboradores expresaron que el trabajo que realizan en el proceso de cambio es desafiante y motiva a participar en el mismo, mientras que el 43 por ciento expresó que el cambio es interesante pero al mismo tiempo representa un desgaste.

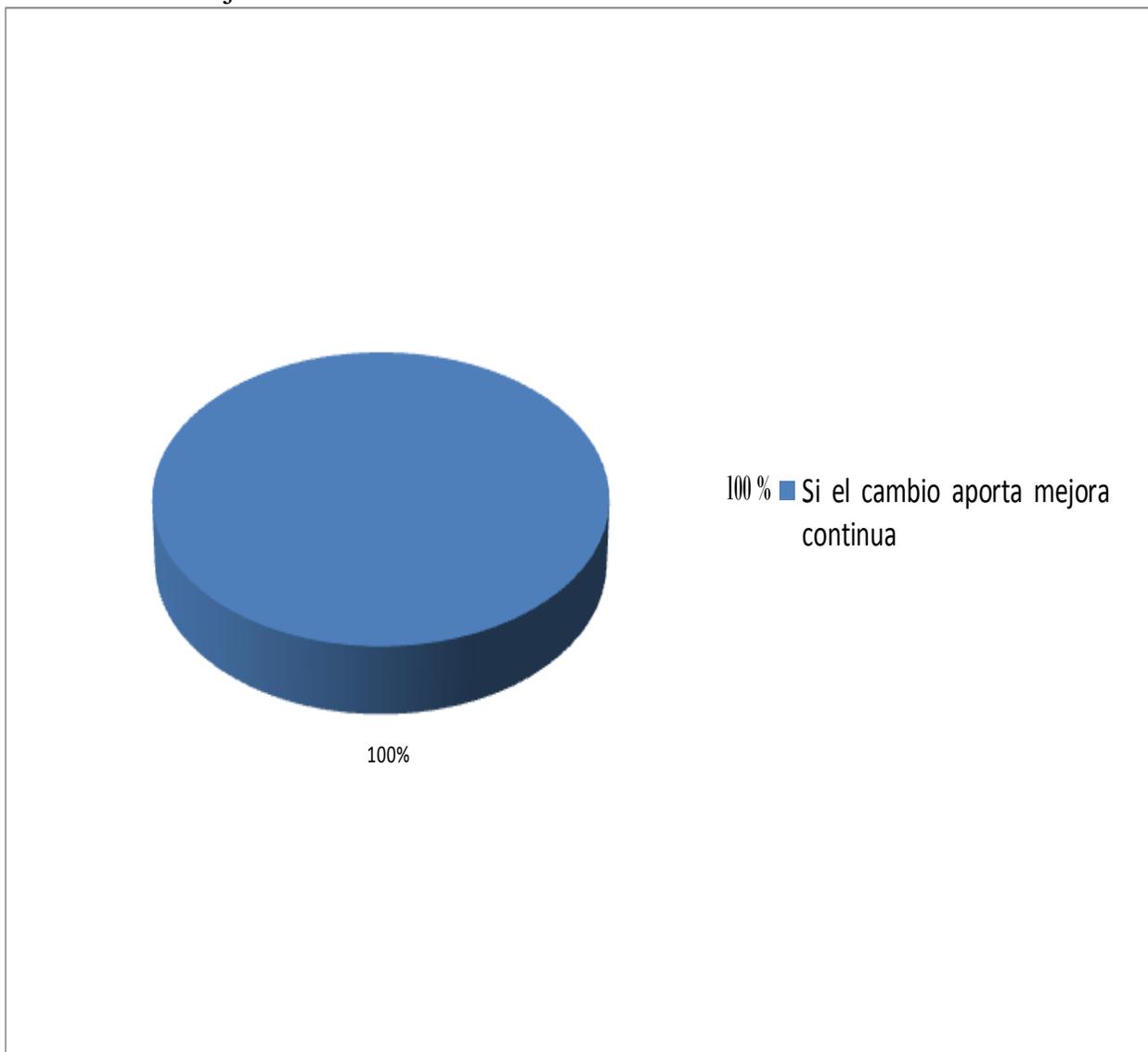
Gráfica 10: Evaluación del interés en participar en el proceso de cambio



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.11 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que el 100 por ciento manifestó que esto aporta una mejora continua al área de trabajo y a la organización.

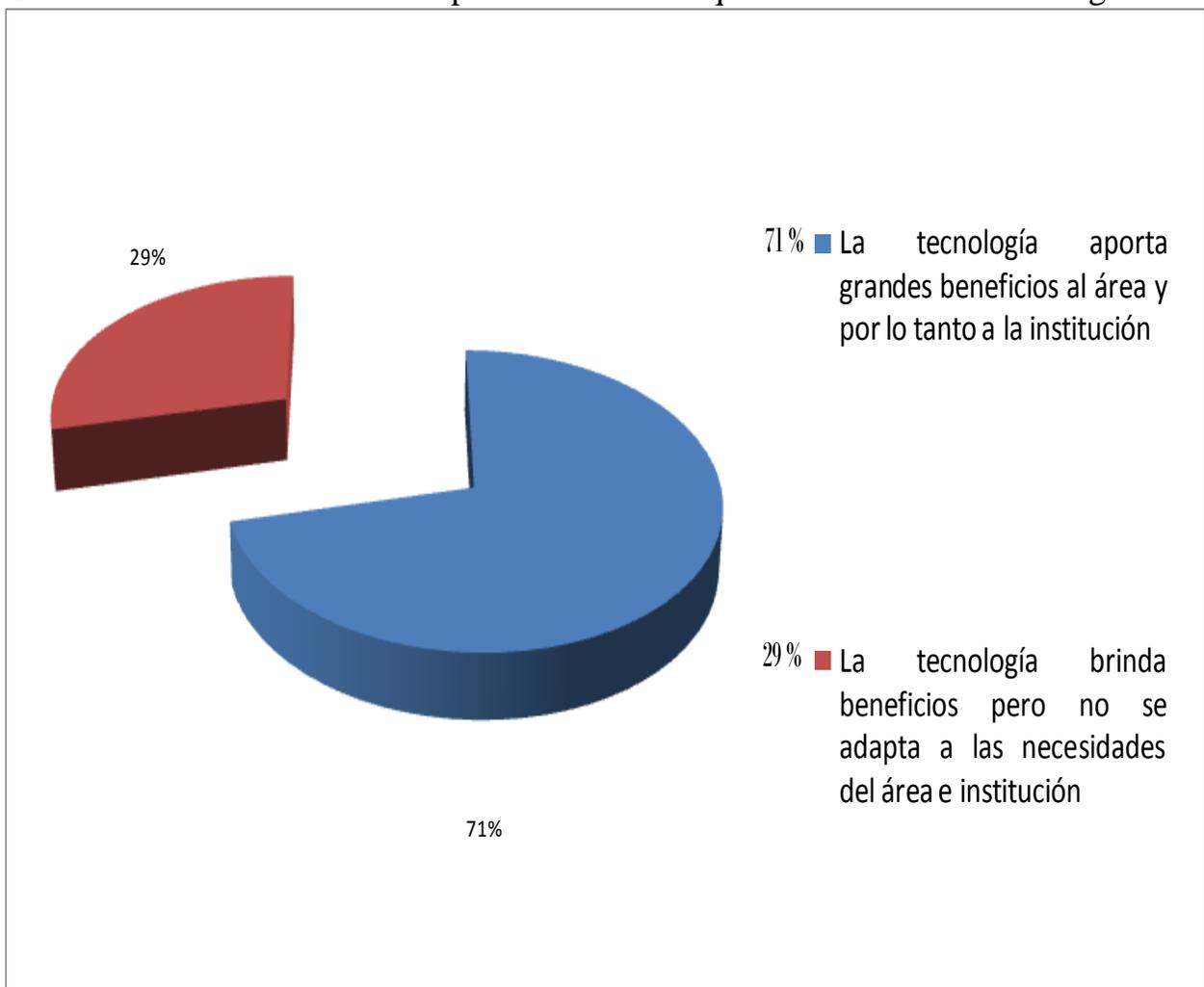
Gráfica 11: Mejora continua



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

En el grafico No.12 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano en el proceso de implementación de un sistema informático en el personal del área de farmacia conformado por 7 participantes, se determinó que en relación al proceso de adopción de una nueva tecnología, el 71 por ciento de los colaboradores opinó que la tecnología aporta grandes beneficios al área y por lo tanto a la institución y el 29 por ciento indicó que brinda beneficios pero no se adapta a las necesidades del área.

Gráfica 12: Evaluación de la opinión sobre la adquisición de nueva tecnología



Fuente: resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario factores que inciden en la GTH en el proceso de implementación de un SI.

Capítulo 5

Discusión y análisis de resultados

5.1 Discusión de resultados

Después de analizar los resultados obtenidos, en relación al objetivo general se determinó que los principales factores que benefician en la calidad de la gestión del talento humano en respuesta a un proceso de cambio de un sistema informático son: capacitación y desarrollo del recurso humano, satisfacción laboral y compromiso con la gestión del cambio.

Según los resultados obtenidos muestran que el proceso de cambio e implementación de tecnología afecta de forma negativa el clima laboral y organizacional, por lo tanto se puede concluir que para el objetivo específico sobre conocer la percepción de los colaboradores sobre la incidencia del clima organizacional y laboral en la gestión del talento humano es que el proceso de implementación del sistema informático afecta el ambiente humano y físico en donde desarrollan sus actividades laborales.

Pereira (2014) define que las exigencias emocionales en los procesos de trabajo, las exigencias físicas que requieren la ejecución de tareas, relaciones interpersonales, son elementos que pueden afectar de forma negativa la percepción de los colaboradores en relación a la calidad del entorno en el que realizan sus labores. (p. 4)

Para el objetivo específico de evaluar las expectativas sobre el desarrollo integral de los colaboradores en relación al aprendizaje y desarrollo de habilidades, los resultados obtenidos muestran que el 71 por ciento considera que el cambio de sistema informático brinda oportunidad de aprendizaje que beneficia en un buen desempeño y oportunidad de desarrollo, debido a que se adquieren nuevos conocimientos y habilidades tecnológicas que aportan beneficios a la carrera profesional.

Robins y Judge (2009) definen que un beneficio del aprendizaje y capacitación es que aumenta la autoeficacia de los empleados y esto hace que tengan expectativas intensas sobre su capacidad para triunfar en situaciones nuevas, confían y esperan que tendrán éxito. (p. 607)

Por su parte De León (2013) describe que la capacitación y desarrollo del RH es un diseño de mejoras en las capacidades de los empleados y su desempeño por lo que está directamente relacionado con el desarrollo del talento humano. (p. 16)

En relación al objetivo específico sobre determinar la satisfacción laboral del personal en respuesta al cambio de la tecnología en su área de trabajo, luego de analizar los resultados, se encontró que el 71 por ciento de los colaboradores se sienten motivados por enfrentar y ser parte del cambio ya que es una oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, encuentran satisfacción y superación personal.

Para Pérez y Oreo citado por de León (2013) la satisfacción laboral es un factor que determina el nivel de bienestar que una persona experimenta en su trabajo, el involucramiento del recurso humano en sus actividades, es un parámetro de medición del grado en que las personas se identifican psicológicamente con su empleo. (p. 24)

Por su parte Robbins y Judge (2009) definen que la satisfacción en el trabajo se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. La satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. (p. 79)

Por otra parte, en relación al compromiso con la gestión del cambio, factor que se menciona en la discusión de resultados para el objetivo general, según los resultados se determinó que el 86 por ciento del personal tiene interés y compromiso con el proceso de cambio, de la misma forma el 57 por ciento expresan que el trabajo es desafiante e interesante; otro dato importante en los resultados es que el 100 por ciento de los colaboradores opinan que la implementación y cambio de tecnología aporta mejora continua, por otra parte se encontró que el 71 por ciento opina que el

proceso de adopción de una nueva tecnología aporta beneficios al área y por lo tanto a la institución, por lo tanto se concluye que este factor beneficia en la gestión del recurso humano.

De León (2013) manifiesta que para que los cambios se logren en las empresas las personas deben pensar de una forma distinta a lo que está acostumbrado por lo que un objetivo de los líderes es innovar el trabajo mental. Para las empresas el compromiso con la gestión del cambio de los colaboradores es un factor importante ya que los cambios se logran cuando las personas entienden la visión de la necesidad del cambio. (p. 22)

Por lo tanto después de realizar el análisis de resultados se puede concluir que se alcanzaron tanto el objetivo general como los objetivos específicos propuestos en la presente investigación.

Así también en relación a la pregunta de investigación sobre ¿Qué incidencia tiene la implementación de un sistema informático y cuáles son los factores que benefician en la gestión del recurso humano de un hospital privado? Se puede concluir que se encontraron factores que benefician en la gestión del recurso humano como lo son: capacitación y desarrollo del RH, satisfacción laboral y compromiso con la gestión del cambio.

De la misma forma se tienen factores que afectan negativamente como el clima laboral y organizacional.

Conclusiones

Los principales factores que benefician en la gestión del talento humano en respuesta al cambio de sistema informático son: capacitación y desarrollo del recurso humano, satisfacción laboral y compromiso con la gestión del cambio.

El clima organizacional y laboral se ve afectado negativamente debido al proceso de cambio e implementación de tecnología ya que todo proceso de cambio demanda mayor esfuerzo y compromiso.

El manejo y conocimiento de una nueva tecnología ofrece al recurso humano oportunidad de desarrollo integral y capacitación, la aceptación y adaptación al mismo brinda oportunidad de aprendizaje, adquisición de nuevas habilidades, aporta beneficios en la ejecución de procesos, desarrollo en la carrera profesional y esto aporta beneficios a la administración del talento humano y por lo tanto a nivel organizacional.

La satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionada con la motivación personal, para que el recurso humano alcance una satisfacción personal laboral deberá identificarse plenamente con los objetivos y metas de la organización, asimismo debe aceptar los retos al cambio, enfrentarse al desafío para lograr el óptimo aprovechamiento de los recursos y esto contribuirá al logro del crecimiento institucional.

Recomendaciones

Contar con un programa de evaluación de medición de clima laboral y organizacional para el área de farmacia ayudará a atener un diagnóstico de la percepción y satisfacción del colaborador del ambiente en donde se desenvuelve, esto contribuirá a contrarrestar los factores negativos que afecten las condiciones del área de trabajo con la finalidad de que el recurso humano se mantenga en condiciones adecuadas que influyan positivamente para el buen funcionamiento del área.

Implementar por medio del departamento de Gestión del talento humano programas periódicos de capacitación y desarrollo para el personal, con la finalidad de reforzar conocimientos, habilidades y estar actualizados sobre el nuevo sistema informático, esto aportará beneficios al desarrollo de actividades y por lo tanto el logro de los objetivos y metas del área.

Implementar un plan de metas individuales para el recurso humano con un enfoque de crecimiento y realización tanto personal como profesional con el objetivo de mantener y fortalecer la satisfacción laboral de los colaboradores.

Referencias

1. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGra W-Hill. 3ª Edición.
2. De León, E. (2013). *Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar.
3. Marroquín, S y Pérez L, (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala)
4. Mora, L. (2008). *Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la Comunicación en CNT de Información S.A.* (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Javeriana
5. Pereira, C. (2014). *Clima Laboral y Servicio al Cliente*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar.
6. Prieto, P. (2013). *Modelo de Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. (Trabajo de grado para especialista en Gestión). Universidad de Medellín.
7. Robbins S y Judge T, (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Educación. 13ª Edición.
8. Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGra W-Hill. 5ª Edición.
9. Universidad Panamericana. (2015). *Guía para presentar el trabajo de egreso*. Guatemala: Facultad de Ciencias Económicas.

10. Universidad Panamericana. *Guía de estilo de tesis*. Guatemala: Facultad de ciencias Económicas.
11. Universidad Panamericana. *Citas y referencias bibliográficas: una guía rápida del estilo APA*. Guatemala.

Anexos



Anexo No. 1

Instrumento de investigación

Cuestionario sobre factores que inciden en la gestión del talento humano(GTH) en el proceso de implementación de un sistema informático(SI)

Investigación: Análisis de la incidencia que tiene un proceso de cambio relacionado con la implementación de un sistema informático en la gestión del recurso humano de un hospital privado.

Entrevistador: _____

Cuestionario Dirigido a: Auxiliares de Farmacia

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la incidencia de factores en la calidad de la gestión del talento humano en respuesta al proceso de cambio de sistema informático.

Nombre del entrevistado: _____

Puesto que ocupa el entrevistado: _____

Fecha de realización de la entrevista: _____

Instrucciones: A continuación se presente el siguiente cuestionario, por lo que se le solicita subraye la respuesta que usted considere es la más apropiada.



Clima laboral y organizacional

- 1. ¿Cómo considera el clima laboral en su área de trabajo, debido al proceso de cambio del sistema informático?**
 - a. Se percibe un ambiente tranquilo y el proceso de cambio se desarrolla sin dificultad
 - b. Se percibe un ambiente tenso pero el proceso de cambio se desarrolla sin dificultad
 - c. El ambiente es tenso y el proceso de cambio se desarrolla con dificultad

- 2. ¿Cuál es su satisfacción en relación al ambiente físico en su área de trabajo?**
 - a. Me siento satisfecho con el ambiente físico e influye positivamente en el buen desarrollo de mis actividades
 - b. Me siento desmotivado por el ambiente físico
 - c. El ambiente físico me afecta en el desarrollo de mis actividades

- 3. ¿Considera que el estrés laboral disminuyó con la implementación del nuevo sistema informático?**
 - a. El estrés disminuyó y esto es positivo para el área
 - b. El estrés aumentó, pero el cambio es positivo para el área
 - c. El estrés laboral aumentó y esto ha tenido incidencia en el rendimiento laboral

Capacitación y desarrollo del RH

- 4. ¿El cambio de sistema es una oportunidad de aprendizaje y desarrollo que beneficia su carrera y puesto de trabajo?**
 - a. Es una oportunidad de buenas expectativas de desarrollo y aprendizaje, que beneficia en un buen desempeño
 - b. Es una oportunidad de capacitación y desarrollo pero el desempeño continua igual
 - c. No aporta beneficios, por lo que no existe beneficios en el desempeño



Satisfacción laboral

5. **¿Considera que el proceso de cambio ayuda a la motivación y satisfacción personal?**
 - a. El cambio me motiva y ayuda a la satisfacción personal
 - b. El cambio me desmotiva, no encuentro satisfacción personal

6. **¿Considera una oportunidad de superación la implementación del nuevo sistema informático?**
 - a. Es una oportunidad de superación y adquiero nuevos conocimientos
 - b. No ofrece oportunidad de superación

Gestión del cambio

7. **¿Aporta beneficios el cambio del sistema en la ejecución de los procesos, para el logro de objetivos y metas en su área de trabajo?**
 - a. El cambio del sistema aporta beneficios a la ejecución de los procesos
 - b. El cambio de sistema no aporta beneficios a la ejecución de los procesos

8. **¿Cuál es su compromiso en relación al cambio de sistema?**
 - a. Tengo compromiso y me esfuerzo por cumplir los objetivos para el área
 - b. Trato de cumplir con mis atribuciones
 - c. No me esfuerzo y esto afecta al logro de los objetivos

9. **¿El cambio contribuye a las mejoras y buen desarrollo de las actividades del área, obteniendo así una atención de calidad al cliente?**
 - a. Este cambio aporta mejoras y beneficios lo que hace que se tenga una mejor atención al cliente
 - b. Las actividades del área se ejecutan con dificultad y esto provoca que no se logre la satisfacción en el servicio



10. ¿Considera importante y desafiante el trabajo que realiza en el proceso de cambio?

- a. El trabajo es desafiante lo que me motiva a participar en el mismo
- b. Es interesante, pero representa un desgaste
- c. No es interesante

11. ¿Orienta el proceso de cambio a la mejora continua de su área de trabajo y de la organización?

- a. Si el cambio aporta mejora continua
- b. No aporta a una mejora continua

12. ¿Cuál es su opinión sobre el proceso de adopción de nueva tecnología?

- a. La tecnología aporta grandes beneficios al área y por lo tanto a la institución
- b. La tecnología brinda beneficios pero no se adapta a las necesidades del área e institución

Gracias por su participación y colaboración