

Procesos sociales en las instituciones públicas: estructura, clima, y conducta

Dr. Alejandro Noboa

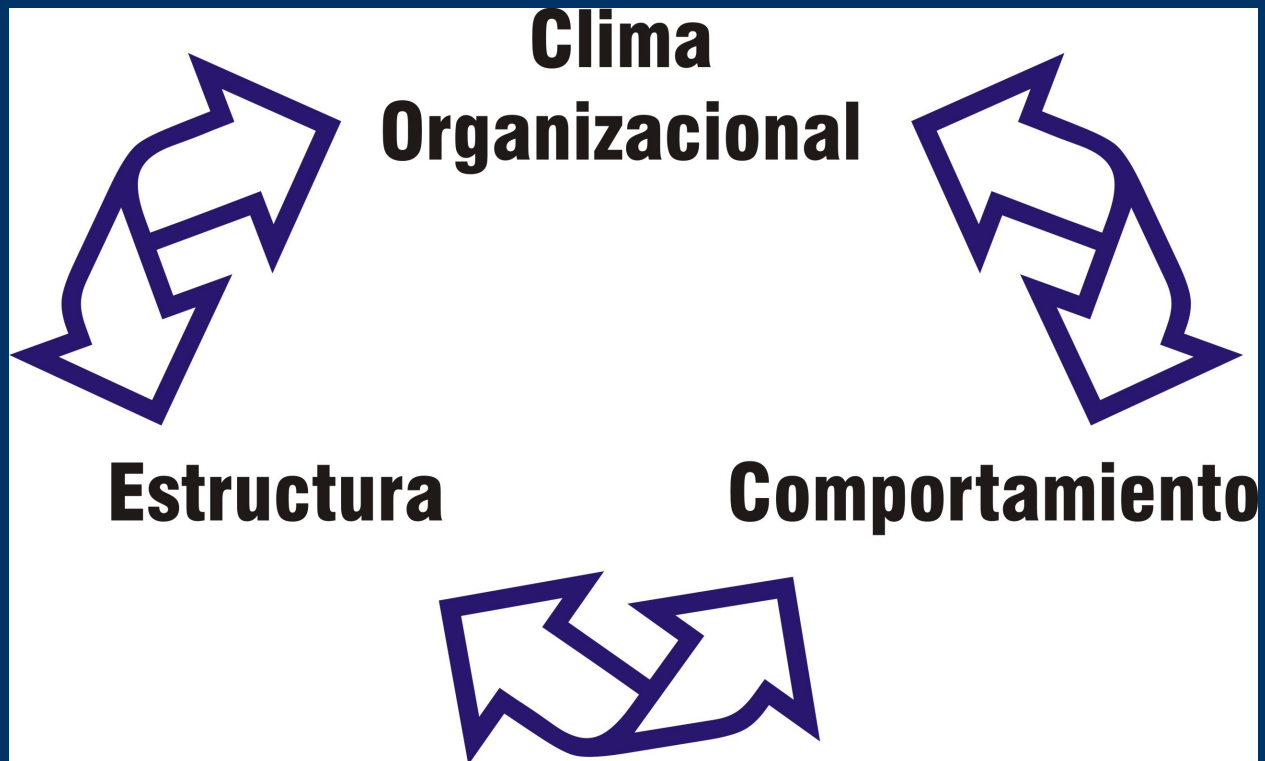
Santiago de Chile, setiembre de 2008



El estudio

- **Institución:** Regional Norte-Salto de la U. de la R.
 - **Objetivos:** *conocer los procesos institucionales y la influencia de las relaciones sociales respecto de la estructura, y el comportamiento en la institución
 - *producir información apropiada para la gestión institucional
 - *evaluar la pertinencia del modelo sistémico utilizado
 - **Técnica:** encuesta autoadministrada con una respuesta del 60% del total de miembros de la organización.
-
-

Modelo teórico utilizado



Qué es clima?

Es una percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización: respecto de los procedimientos, de las relaciones sociales, de las remuneraciones, etc.



Qué es estructura?

Es la base relativamente perdurable de la entidad social organizada, con una frontera identificable y que funciona sobre una base relativamente estable para alcanzar unos determinados objetivos, la estructura es lo que da identidad a la organización. Puede verse como normas, redes sociales, localización de las decisiones, distribución del poder, etc.



Qué es comportamiento?

Cuando hablamos de conducta dentro de la organización nos referimos a varias dimensiones a saber: el rendimiento en el trabajo, la iniciativa individual para el crecimiento y las relaciones en el trabajo.



Relación estructura - clima

Tiene personas a su cargo

- En su trabajo tiene autonomía de decisión
46% de acuerdo
- En su trabajo de todos los días asume riesgos para alcanzar las metas propuestas
46% de acuerdo
- Usted se considera comprendido por jefes y superiores
46,2% de acuerdo
- Tiene claro lo que se espera de su trabajo en cuanto a rendimientos
61,5% de acuerdo
- Frente a un conflicto es partidario de consultarlo con sus jefes
53,8% de acuerdo

Relación estructura - clima

No tiene personas a su cargo

- Regional Norte prioriza los procedimientos escritos
36% en desacuerdo
- Cree que se practica el apoyo mutuo entre los compañeros
42,3% en desacuerdo
- Regional Norte satisface sus objetivos personales
38,5% en desacuerdo

Relación estructura - clima

Participa asiduamente
en la toma de decisiones
respecto a la institución

- En su trabajo de todos los días asume riesgos para alcanzar las metas propuestas
52,2% de acuerdo
- Tiene claro lo que se espera en su trabajo en cuanto a rendimientos
39,1% muy de acuerdo
- Frente a un conflicto usted es partidario de solucionarlo rápidamente
52,2% muy de acuerdo

Relación estructura - clima

No participa asiduamente
en la toma de decisiones
respecto a la institución

- Cree que se practica el apoyo mutuo entre compañeros
42,9% en desacuerdo
- Frente a un conflicto usted es partidario de solucionarlo rápidamente
56,1% de acuerdo



A modo de conclusiones I

- Quienes tienen personal a su cargo se asocian a percepciones favorables a la institución: autonomía de decisión, asunción de riesgos para alcanzar las metas propuestas, comprensión de jefes y superiores, claridad en lo que se espera de ellos e inclinación a consultar a los jefes en caso de conflicto, describen responsables institucionales asociados a lo que se puede esperar de ellos
-
-

A modo de conclusiones II

- En tanto quienes no tienen personas a su cargo perciben a la institución en una forma radicalmente opuesta, manifestándose en desacuerdo con: los procedimientos escritos, con el cumplimiento de normas y reglamentos en la institución, respecto al apoyo de compañeros y a la satisfacción de objetivos personales.
 - Las posiciones en la institución marcan sin duda la presencia de dos grupos sociales definidos en cuanto a su percepción organizacional.
 - Respecto del modelo se verifica la influencia de la estructura sobre el clima.
-
-

A modo de conclusiones III

- Lo mismo ocurre con quienes participan asiduamente en la toma de decisiones y los que no lo hacen, emergiendo nuevamente la influencia de la estructura sobre el clima en forma directa: opinan positivamente los que toman decisiones y negativamente los que no lo hacen.

