

RESUMEN EJECUTIVO

El conocimiento de factores propios de una organización que explican la naturaleza del comportamiento organizacional de los individuos dentro de ésta, son una de las tantas informaciones importantes que debe manejar todo gerente que desee mejorar la productividad, calidad del trabajo, favorecer las relaciones interpersonales y desarrollar la eficiencia de la organización.

Existen diversas herramientas que entregan este tipo de información, una de ellas es el conocimiento de las percepciones de los individuos sobre el clima de la organización, el cual refleja los valores, actitudes y creencias de sus miembros.

El objetivo general de esta investigación es la medición y diagnóstico de la calidad del Clima Organizacional dentro de una institución pública, como lo es el Hospital Regional de Talca.

En esta investigación, se presentará un análisis bibliográfico de las materias y enfoques de algunos autores relacionados con este tema, lo que permitirá comprender con mayor profundidad algunos conceptos y definiciones relacionados con el clima organizacional.

La metodología utilizada está basada en los estudios de Litwin y Stringer, quienes proponen un modelo de nueve dimensiones para explicar el clima organizacional, con esto fue posible determinar las variables necesarias para la medición del clima dentro de ésta institución, utilizando sólo ocho de las nueve dimensiones, las cuales son: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Calidez, Apoyo, Normas, Conflicto e Identidad, y además, realizar una adaptación del instrumento de medición diseñado por estos autores, lo que

permitió aplicar a los funcionarios un cuestionario apropiado a la realidad de éste tipo de instituciones.

Al analizar los datos proporcionados por los encuestados se encontraron que existían ciertas diferencias en las percepciones de las variables determinadas para ésta investigación de acuerdo al sexo, cargo y años de servicio del funcionario, este es el caso de la dimensión Responsabilidad la cual fue percibida, por las mujeres, con un promedio más alto que los hombres. Para el caso de las ocho dimensiones, en general, hubieron cuatro de ellas que fueron percibidas desfavorablemente por los funcionarios, estas son: Recompensa, Calidez, Apoyo y Conflicto.

Todo lo anterior permitió obtener un diagnóstico del Clima Organizacional existente en el Hospital Regional de Talca, el cual señala que la calidad del Clima en la institución no es bueno.