

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Brunet, Luc, (1999) El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias. Editorial Trillas, México.
- Código Municipal de la República de El Salvador.
- Chiavenato, Idalberto, (1996) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición, México.
- Davis, Kaith, (1991) Compartimiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizaciones. Mc Graw Hill, Tercera Edición, México.
- Dessler, Gary (1996) Administración Personal. Editorial Prentice Hall. Sexta Edición, México.
- Dessler, Gary. (1993) Organización y Administración. Prentice Hall Interamericana, México.
- Franklin, Benjamín, (2002) Organización y Métodos, un enfoque competitivo. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Gibson Ivancevich, Organizaciones, Conductas, Estructuras y Procesos.
- Goncalvez, Alexis (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Goncalvez, Alexis (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC), Internet.
- Guizar M, Rafael, (1998) Desarrollo Organizacional, Editorial Mc Graw Hill, Primera Edición, México.
- Ley de la Carrera Administrativa Municipal de El Salvador.
- Mendoza, Ricardo (2004) Constitución de la República de El Salvador,
- Reyes, Alejandro, Velásquez, José Ángel, (1997) El Cambio Organizacional.
- Robbins, Stephen. (1999), Comportamiento Organizacional, 8ª edición, Editorial Prentice Hall, México.
- Serrano, Alexis (2007) Administración de Personal.
- Stringer, Litwin G, (1998) Organizacional Climate. Documento de Harvard University Press. Boston.
- <http://rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>. [consultada el 10/10/09].
- <http://rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>. [consultada el 15/10/09].
- www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm. [consultada el 19/10/09].
- www.monografias.com/trabajos6/cliior/cliior.shtml[consultada el 11/10/09].
- www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cliio.htm. [consultada el 11/10/09].
- www.amst.gob.sv [consultada el 07/0909].
- www.catedraa.com.ar/cursos/tesis/archivos/formato-tesina.pdf. [consultada el 29/10/09].

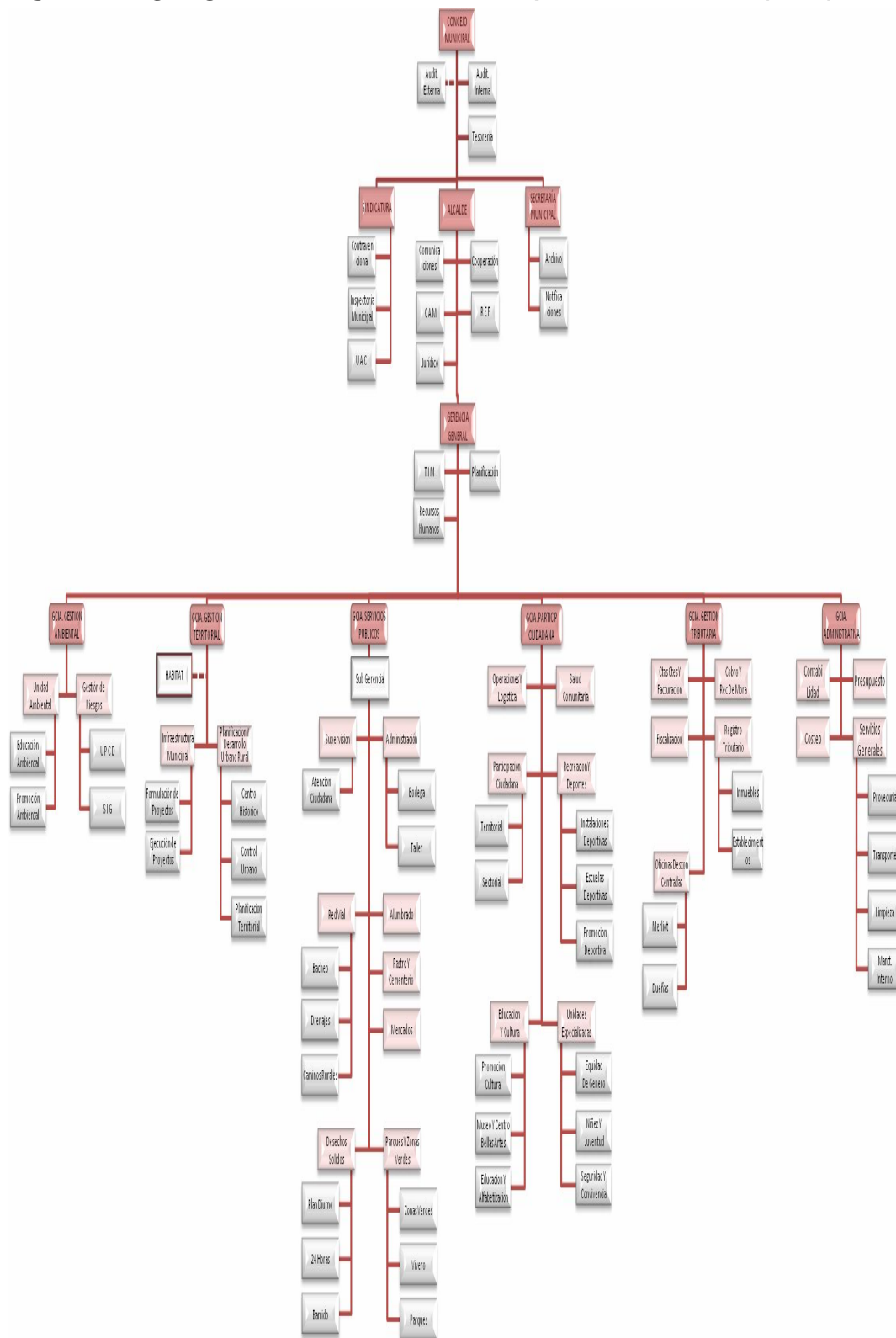
GLOSARIO:

1. Actitud: es la disposición de un ánimo que se manifiesta de algún modo.
2. Clima Organizacional: Ambiente de trabajo en el que los empleados desarrollan sus labores, tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción en el trabajo.
3. Cliente externo. Cliente al que se le ofrece un bien o servicio.
4. Cliente interno. Cliente dentro de la institución que forma parte de un proceso.
5. Efectividad: Es la capacidad administrativa de satisfacer las demandas planteadas por el cliente externo.
6. Eficiencia: Es la capacidad de alcanzar el máximo de los resultados cumpliendo con los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización.
7. Eficacia: Es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas y los resultados propuestos, es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.
8. Epistemología: Viene del griego, episteme, "conocimiento", logos, "teoría", rama de la filosofía que trata de los problemas filosóficos que rodean la teoría del conocimiento.
9. Liderazgo: Influencia social ejercida por una persona sobre otras en el seno de la organización.
10. Liderazgo centralizado: Se da cuando el líder asume la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno, sin delegación de autoridades.
11. Optimización: Búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad, la optimización es la búsqueda y el hecho de mejorar el rendimiento.
12. Proceso: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación, proceso supone la transformación de entradas (insumos) en salidas (bienes y servicios), por medio del uso de recursos físicos, tecnológicos, humanos y otros.
13. Proceso Administrativo: El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

14. Procedimiento: Es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta.

ANEXO 1:

Figura 2. Organigrama de la Alcaldía Municipal de Santa Tecla (2009)



Fuente: R.H. AMST

ANEXO 2:

Figura 3: Palacio Municipal de Santa Tecla.



Fuente: R.H. AMST

Figura 4: Alcaldía Municipal de Santa Tecla, contiguo al palacio municipal.



Fuente: R.H. AMST

ANEXO 3

Figura 5: Centros recreativo el cafetalón de la ciudad de Santa Tecla.



Fuente: R.H. AMST

Figura 6: Mapa del Departamento de La Libertad.



Fuente: R.H. AMST