

## INDICE GENERAL

Portada	i
Aceptación del tutor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vi
Introducción	vii

### CAPÍTULO I

#### 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema	4
1.4. Delimitación del Problema	4
1.4.1. Delimitación de las unidades de Observación	4
Delimitación Espacial	5
Delimitación Temporal	5
1.5. Objetivos	5
1.5.1 Objetivo General	5
1.5.2 Objetivos Específicos	5
1.6 Justificación	6

### CAPÍTULO II

#### 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Los empleados públicos	8
2.2. Los empleados en las instituciones del Estado	9
2.3, Las exigencias éticas de la Función Pública	10
2.3.1. Perfil de los empleados públicos	12

2.4.	La Burocracia	15
2.5.	Las Actitudes	18
2.5.1.	Definiciones	18
2.5.2.	Naturaleza de las actitudes y sus componentes	19
2.5.3.	Características de las actitudes	20
2.5.4.	Tipos de actitudes	21
2.6.	Actitudes, conducta y necesidades	22
2.6.1	Las Actitudes	22
2.6.2.	Conducta	23
2.6.3.	Necesidades	24
2.7.	Valores y satisfacción laboral	26
2.7.1.	Valores	26
2.7.2.	Satisfacción laboral	28
2.8.	Actitudes de los servidores públicos	29
2.9.	Las relaciones interpersonales y conflictos laborales en la Administración Públicos	29
2.9.1	Las relaciones interpersonales	29
2.9.2.	Los conflictos laborales	30
2.10.	El cambio de actitudes	31
2.10.1.	Posibles actitudes frente al cambio	34
2.11.	Obstáculos para el cambio	35
2.11.1.	Resistencia al cambio	35
2.11.2	La aceptación equilibrada del cambio	36
2.12.	Formas de mejorar las actitudes	37
2.13.	Actitud y motivación en el trabajo	40
2.13.1.	Modelos de motivación	40
2.14.	Incentivos	41
2.15.	La Secretaria, función, personalidad, actitudes y rasgos	43
2.15.1.	La Secretaria	43
2.15.2.	Función	43
2.15.3.	Personalidad	44

2.15.3.1. Cualidades de la personalidad	44
2.15.4. Actitud personal de la Secretaria	45
2.15.4.1. Actitudes negativas	45
2.16. Guía	48
2.15. Cualidades	47

### CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1. Diseño	49
3.2. Tipo(s)	49
3.3. Enfoque	49
3.4. Técnicas e instrumentos	50
Documental	50
Encuestamiento	50
Entrevista	50
3.5. Población y Muestra	51
3.6. Cálculo muestral	52

### CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
4.1. Cuadro 1	56
4.2. Cuadro 2	57
4.3. Cuadro 3	58
4.4. Cuadro 4	60
4.5. Cuadro 5	61
4.6. Cuadro 6	62
4.7. Cuadro 7	63
4.8. Cuadro 8	64
4.9. Cuadro 9	65
4.10. Cuadro 10	66
4.11. Cuadro 11	67

4.12. Cuadro 12	68
4.13. Cuadro 13	69
4.14. Cuadro 14	70
4.15. Cuadro 15	71
4.16. Cuadro 16	72
4.17. Cuadro 17	73
4.18. Cuadro 18	74
4.19. Cuadro 19	75
4.20. Cuadro 20	76

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones	78

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA ALTERNATIVA

1. Título	80
2. Justificación e importancia	80
3. Fundamentación teórica	81
4. Objetivos	89
General	89
Específicos	89
5. Ubicación sectorial y física	90
6. Desarrollo de la propuesta	91
6.1. ¿Cómo adoptar una actitud frente al cambio?	91
6.2. El empoderamiento	98
6.3. ¿Cómo mejorar el clima institucional?	100
6.4. ¿Cómo mejorar nuestra autoestima laboral?	103
6.5. ¿Cómo autoevalúa el propio trabajo?	104
6.6. ¿Cómo mejorar la motivación laboral?	110

6.7. ¿Cómo incentivar la capacitación laboral?	112
6.8. ¿Cómo mejorar las relaciones con el jefe, los compañeros y colaboradores?	115
6.9. ¿Cómo mejorar nuestra actitud frente al cliente?	118
6.10. ¿Cómo mejorar el trabajo en equipo?	121
7. Impactos	129
8. Difusión	129
9. Glosario de términos	130
10. Bibliografía	133
11. Anexos	136