



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN EL
DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA SECRETARÍA
GENERAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

AUTOR:

ÁNGEL ARMANDO JUNCO TAPIA

TUTORA:

LCDA. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO ABRIL, MSc.

BABAHOYO – ENERO 2020

RESUMEN

El ser humano habitualmente efectúa distintos progresos e innovaciones y es mediante la indagación que permite facilitar paso a diferentes alcances y teorías, el reciente estudio de caso contribuye a la formación para el manejo del registro central yaciendo estas de valor para las instituciones que buscan conservar una gerencia de eficacia, siendo las mismas quienes contribuyen al transcurso administrativo una forma de desarrollarse y de obtener un alto modelo de disposición.

En este estudio de caso para poder adquirir la averiguación indispensable que a futuro me dio resultados, use la encuesta para obtener medidas a la problemática proyectada y por medio de la metodología inductiva me proporciono reunir claramente cuál es el problema que se tiene en este departamento, tengo que mencionar que todo desarrollo para esta parte de la institución se obtiene un bienestar en la mejora y adicionalmente a esto asimismo el conocimiento administrativo de la Facultad de las secretarias.

La gestión administrativa de un establecimiento no es de trabajo fácil, pero son las secretarias quienes aportan al desarrollo de esta institución a soportar esta tarea laboral, unas de las actividades que es la atención al público es unos de los trabajos más importante que tiene la secretaria ya que es lo esencial de toda institución para el desarrollo y progreso, para discernimiento propio todas las facultades deberían tener una forma de trabajar con las atención al público ya que muestren el buen resultado de las actividad hecha en sus funciones, toda agilidad aumenta a la gestión empresarial y por ende se llegara al éxito, nosotros los secretarios somos los responsables de apropiarnos de toda clase de gestiones que sucedan en las oficinas con la debida formalidad pensando que debemos dar un alto incremento a nuestra entidad.

Palabras Claves: Gestión Administrativa; Administración; Formación de la Secretaria; Atención al Usuario; Desarrollo Institucional.



ABSTRACT

The human being habitually makes different advances and innovations and it is through the investigation that allows to facilitate passage to different scopes and theories, the recent case study contributes to the training for the management of the central registry and laying these of value for the institutions that seek to preserve an efficiency management, the same ones contributing to the administrative course a way to develop and obtain a high disposition model.

In this case study to be able to acquire the indispensable investigation that gave me results in the future, I used the survey to obtain measures to the projected problem and through the inductive methodology I was able to clearly gather what the problem is in this faculty, I have to mention that any development for this part of the institution obtains a well-being and an improvement and in addition to this also the administrative knowledge of the Faculty in the secretaries of the different careers.

The administrative management of an establishment is not easy work, but it is the secretaries who contribute to the development of this institution to support this work task, one of the activities that is the attention to the public is one of the most important jobs that the secretary has Since it is the essential of every institution for development and progress, for proper discernment all faculties should have a way of working with the attention of the public since they show the good result of the activities done in their functions, all agility increases to the business management and therefore will succeed, we secretaries are responsible for appropriating all kinds of steps that occur in the offices with due formality thinking that we must give a high increase to our entity.

Keywords: Administrative management; Administration; Training of the Secretary; User Support; Institutional Development.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN	3
OJETIVO	5
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
Gestión del Conocimiento Administrativo	5
¿Qué es conocimiento?.....	5
¿Qué hace falta para poder aplicar la gestión del conocimiento administrativo en la empresa?	11
El desempeño Profesional de las Secretarias	15
El Desarrollo Profesional de la Secretaria.....	17
Técnicas Aplicadas para la Recolección de Información.....	19
Resultados Obtenidos	20
3. CONCLUSIONES	5
4. BIBLIOGRAFÍA	5

ÍNDICE DE TABLA

Tabla #1 Conocimiento administrativo de las secretarias	30
Tabla #2 Capacitaciones sobre las normas de Investigación Administrativa.....	31
Tabla #3 Títulos de secretarias administrativas.....	32
Tabla #4 El proceso de gestión administrativo es en las instituciones	33
Tabla #5 Elementos sistemáticos del conocimiento administrativo de la Empresa	34
Tabla #6 Desempeño profesional en la oficina.....	35
Tabla #7 Conoce los pasos administrativos en la entidad	36
Tabla #8 El desempeño sistemático mejora el desarrollo profesional.....	37
Tabla #9 Funciones y demandas básicas de una empresa pública.....	38
Tabla #10 Las secretarias aportan beneficios para el desarrollo institucional.....	39

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración #1 El Conocimiento	06
Ilustración #2 Conocimiento de la Gestión Administrativa.....	07
Ilustración #3 Conocimiento de la Gestión Administrativa.....	10
Ilustración #4 Enfoque de los modelos de gestión del conocimiento	14

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se efectuará en la Universidad Técnica de Babahoyo en la Facultad de Ciencias de la Salud, dicha institución que está ubicada en las calles Av. Universitaria Km 2 1/2 Av. Montalvo, fundada el 05 de octubre de 1971, actualmente es el Ing. Marcos Oviedo Rodríguez, Ph. D. el Rector de la U.T.B. este a su vez es la máxima autoridad de la Institución desempeñando un papel muy importante en esta prestigiosa entidad, además cabe recalcar que esta institución pertenece al sector público, en la cual forja, destina y difunde la línea profesional oportuna y humanística a través de las situaciones propias, socialmente comprometidos, para elevar la disposición de vida de la sociedad.

Este componente de estudio se lo realizara en el departamento de Secretaría General de la Facultad de Ciencias de la Salud, es la encargada de ofrecer a los estudiantes una formación acreditada en el más alto nivel académico en el área de las diferentes ramas de la salud, de la equidad de género y del medio ambiente, que permita a los futuros profesionales contribuir al desarrollo humano del país y a una plena realización personal y profesional, retos que deben ser asumidos con responsabilidad. Mantiene articulación de su vida académica con las necesidades de los sectores productivos y sociales de la comunidad en el Cantón Babahoyo y sus poblaciones cercanas, en la Provincia de Los Ríos y de la Región

Tiene como objetivo proponer un modelo de gestión del conocimiento administrativo para el desarrollo profesional de las secretarias. Se presentan cuatro elementos: conceptos básicos y origen del problema, metodología de la investigación y análisis. La gestión administrativa puede ser definida como la forma de dirección orientada en el aumento del rendimiento intelectual, entendido éste como el grupo de competencias colectivas de representaciones visibles que permiten mejorar la atención mediante la colaboración comprometida de su comunidad estudiantil y el uso de procesos en la producción, transmisión y transferencia de conocimientos innovadores.

2. DESARROLLO

El presente estudio de caso se efectuará en la Universidad Técnica de Babahoyo en la Facultad de Ciencias de la Salud, dicha institución que está ubicada en las calles Av. Universitaria Km 2 1/2 Av. Montalvo, fundada el 05 de octubre de 1971, actualmente es el Ing. Marcos Oviedo Rodríguez, Ph. D. el Rector de la U.T.B. Es una entidad de carácter pública que tiene como misión prestar servicios a los alumnos en general, cautelando tener una administración y vigilancia de permisos de funcionamientos de acuerdo a la ley de educación Superior.

Esta prestigiosa institución adquiere una alta perspectiva cuyo propósito es llevar a la Universidad a un buen rendimiento académico en el centro de educación superior, en la cual acredita, formaliza, desempeña y forja a la administración y a todos sus estudiantes a la profesión; cabe recalcar que también la Institución Educativa mencionada es dedicada a defender a cabalidad los derechos de todos los estudiantes demostrando también ser una entidad capaz de otorgar un servicio de calidad velando siempre como un organismo regulador que intercede como mediador de la justicia haciendo que se cumpla todo tipo de servicios que pida el estudiante de forma transparente, ágil, eficiente y oportuna.

El departamento de Secretaria General de la Facultad de la Salud es en conjunto para hacer respetar acuerdos y reglamentos a los estudiantes para brindar a una mejor atención. Esta investigación permitirá poder visualizar la situación hallada como es la poca atención y el descuido de manejo que se le brinda al desarrollo profesional el cual es un elemento sumamente importante que incide sobre el proceso administrativo, además este estudio también se podrá lograr alcances de existo para esta facultad, no todo es malo.

La gestión del conocimiento administrativo, que en algunas ocasiones lo definen como un todo o como una columna vertebral que hace que la empresa se mantenga existente

sosteniendo todo el progreso que la entidad realiza resguardando celosamente su información para un uso posterior, en la organización moderna se conoce que la actividad de Profesionalismo tanto en empresas que sean del sector público o privado se resguarda todo tipo ética, pero en forma organizada con la finalidad de que al momento de que se quiera realizar una búsqueda, se localice fácilmente y eficacia en la localización del mismo.

También es de conocimiento general que el proceso administrativo es el flujo que le permite a la organización cumplir con las expectativas deseadas que son requeridas y que son establecidas por la institución permitiendo aprovechar cada recurso que posea para desempeñar de forma ágil y efectiva su trabajo dando buenos resultados en el proceso administrativo. Siendo regida por códigos, y reglamentos internos empresariales cuyo fin es demostrar eficiencia y eficacia en el proceso que se desarrolla para de esta forma contribuir a la mejora de la institución.

JUSTIFICACIÓN

En el desarrollo profesional de las secretarias hoy en día no hay mucho del conocimiento, ni capacidades y ni profesionalismo, estos tres elementos deben ser tomados en cuenta en esta institución como estrategias esenciales para la buena atención a los estudiantes, es decir con las prácticas y compromisos se debe ejecutar en el área de la oficina para así lograr el mayor objetivo el cual el cuidado a los alumnos y resaltar a la institución en lo alto. Todo esto nos llevara a obtener un buen resultado de la optimización de recursos humanos, productividad, metas y resultados.

El presente estudio tiene como importancia los diferentes conocimientos administrativos que permite la profundización de las instrucciones ofreciendo un mejor desarrollo aportando en la Universidad a las distintas facultades de las carreras entre ellas tenemos la Ciencias de la Salud en donde aquí se encuentra la manera que alcance una mejor atención a los estudiantes

así logrando imaginar de una forma clara y ordenada las funciones de los cargos, unidades de trabajos y áreas. La gestión administrativa es un tema de mucho interés para las empresas, ya que se trabaja en unión de buscar el mayor aprovechamiento de los recursos; teniendo en cuenta que por medio de éstas se integran, se formulan y se aprovechan los recursos; que generan mejoría y cambio positivo cuando se lleva a cabo de la mejor manera.

Los motivos que me llevaron a estudiar este caso es la importancia del desarrollo profesional de las secretarías ya que el desempeño administrativo tendrá una visión valiosa como va de este departamento en desarrollo o de baja, esto facilitará el manejo de las diferentes funciones e ilustraciones a desempeñar a futuro, es decir conquistando propuestas definidas en las diferentes metas que debe obtener el departamento en largo plazo; al mismo tiempo con el resto del personal preparados a ayudar a que la gestión se mantenga y forme sus pasos enérgicos en la base de la administración.

La finalidad de esta investigación será de gran importancia para la Cooperativa de producto de alimentos básicos, ya que tendrá una visión actual de su desempeño administrativo con información valiosa, que facilite la ejecución de sus funciones para una mejora en el manejo y definición a desempeñar en un futuro, lográndose así y proponiéndose metas definidas para alcanzar a largo plazo, llevando consigo de la mano todos los procesos necesarios en su mejora continua y que al final pueda representar sus proyectos propuesto en si como toda empresa utilizando bien el manejo de Proceso Administrativo y de Gestión .

Los resultados de este trabajo investigativo serán de aporte para el desarrollo profesional de las secretarías en el departamento de Secretaría General en la Facultad de la Salud para la mejora de dicho lugar, esto será de ayuda no tan solo para las secretarías sino para los estudiantes y docentes en función de mejorar la atención; esto sembrará sublimes relaciones humanas, profesionalismos, compromiso y sobre todo capacidad competitiva de la comprensión de las buenas decisiones.

Por otra parte, la investigación ayudará a beneficiar y aumentar los conocimientos de gestión administrativo y profesionalismo en el departamento y la Facultad de la Salud en los investigadores, docentes, sector administrativo y estudiantes en las oficinas de las secretarías, esto con llevará al mejor conocimiento administrativo, hechos, información, tomas de decisiones, relaciones interpersonales y progresos de la facultad, los beneficiados serán los mismos funcionarios que laboran dentro de esta área.

OBJETIVO

El Objetivo General de este estudio de caso es determinar la gestión de conocimiento administrativo y su impacto en el desarrollo profesional de las secretarías en la Secretaría General de la Facultad de Ciencias de la Salud, marcando las características más primordiales que se inician en resultados de la falta de conocimientos administrativos, que asemejan a los principios y efectos del desarrollo profesional que producen la flaqueza a las atenciones del departamento de secretaría, puedo agregar que muchas veces han sido inhabilitado el desempeño del objetivo expuesto por la institución, como es ser una área de acta al desarrollo del profesionalismo que siempre integra en la prestación de servicios de calidad y eficiente

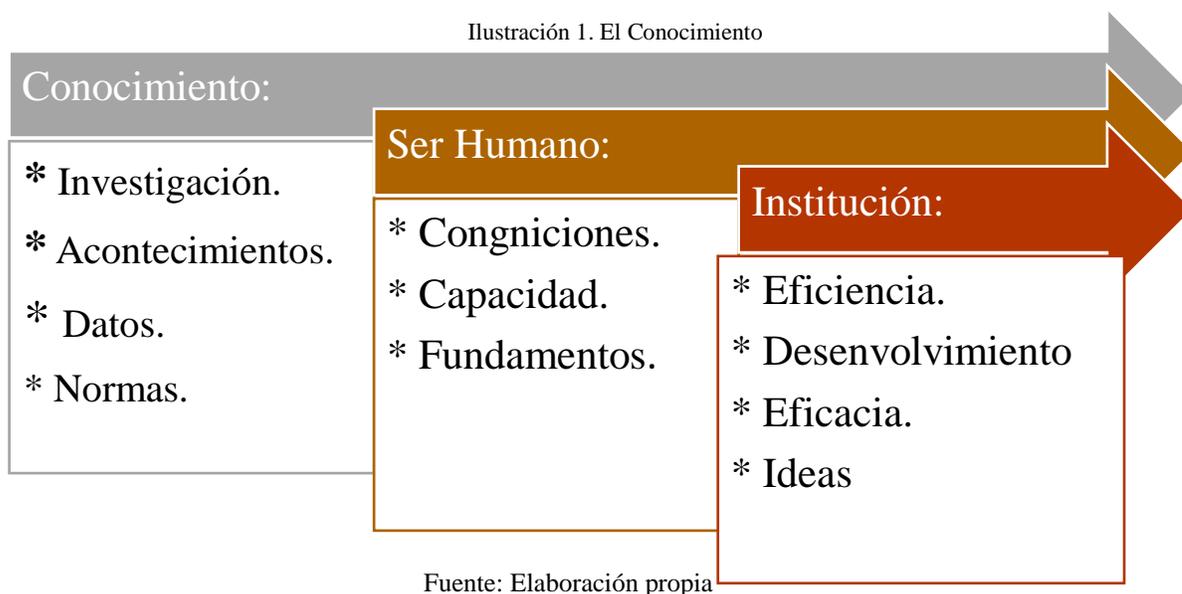
SUNTENTOS TEÓRICOS

DEFINICIONES Y CONCEPTOS DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO

¿QUÉ ES CONOCIMIENTO?

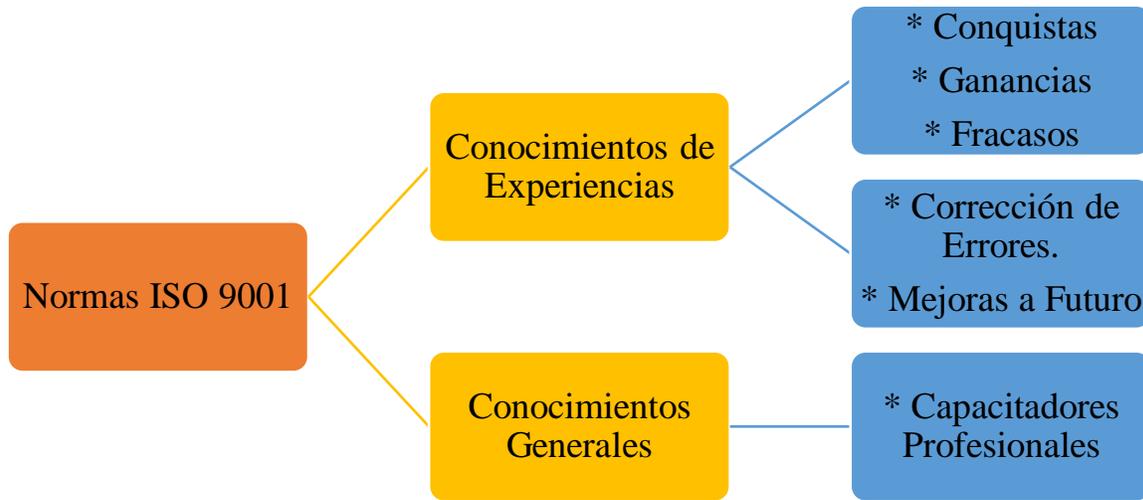
“Es todo el conjunto de estudios y destrezas los cuales suelen corregir problemas, tiene el alcance lo que es la expresión oral, escritas y prácticas, es decir, normas que se fundamenta

en datos e investigaciones y acontecimientos”. (Probst, 2001, pág. 24). Se hace énfasis que el conocimiento es una rama del saber cómo expresarte correctamente a toda clase de individuos directamente o indirectamente, al expresarse con eficacia y eficiencia tu desenvolvimiento se proporcionará en una buena idea.



La Organización Internacional de Normalización de las normas ISO 9001, nos enseña lo consiguiente: Los conocimientos de la Gestión Administrativa, son estudios definidos, que toda institución va ganando con los años experiencias, es decir, los conocimientos generalmente van desde las experiencias, de enseñanzas aprendidas del fracaso, conquistas, ganancias, mejoras a futuro, corrección de errores y no volver hacerlos, atención, conocimientos externos de cursos realizados por diferentes capacitadores o profesionales de la gestión administrativa.

Ilustración 2. Conocimiento de la Gestión Administrativa



Fuente: Elaboración Propia

“En primer lugar, el término gestión se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2004, pág. 91). Desde este punto de vista, la gestión cumplirá con este paso, es decir, recursos al conocimiento administrativo. Al completar la expresión gestión del conocimiento, existen muchos conceptos, pero sin duda alguna tomamos algunos de ellos para no olvidar como la gestión administrativa de toda institución pública debe tener en sus empleados un ente de conocimientos de formas prácticas y básicas del significado de este término.

“Es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés” (Klahr, 1998, pág. 195). En toda institución se debe emplear habilidades en sus secretarios o empleados sea como un desarrollo profesional en la gestión administrativa proporcionando al capital de conocimiento o al capital intelectual es decir que influirá al propósito de toda empresa que es el objetivo de desarrollo profesional.

“Es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte del participante de la empresa, con el objeto de explotar cooperativamente

el recurso de conocimiento basado en el capital intelectual propio de las organizaciones” (Harvard Review, 2003, pág. 07). Este estudio sirve como enseñanza a las secretarías que laboran en este departamento para el desarrollo de la Facultad, así mismo cada usuario que sea atendido observara que la atención a mejorado o empeorado.

El propósito del análisis del conocimiento de la gestión administrativa de una empresa con respecto de saber sus productos, los procesos de distribución, identificar el mercado, obtener clientes, definir los empleados proveedores de igual manera con los directivos y personal de gerencia por lo tanto la pertinencia que exista en la combinación de estos elementos fundamentales con el fin de llegar a obtener una empresa muy competitiva. Sin embargo, equipar y encaminar los activos estudiados en una empresa. Es decir, se basa en procedimientos e instrumentos, aunque la administración con lleva muchos factores que se implementan en consecuencia del conocimiento de la gestión en una empresa.

Dentro del conjunto de las actividades más principales del conocimiento de la gestión administrativa se relaciona con diferentes elementos del campo del saber. Los conocedores según el estudio definen las diferentes actividades que se integran a lo largo del ciclo de vida del conocimiento su finalidad es identificar, adquirir, desarrollar analizar, compartir la cual se encargan de retener el conocimiento. Evaluar como es el conocimiento de la empresa con referencia de esto debe tener claro que objetivo quiere obtener en el conocimiento. (Alfaro, 2011, pág. 2)

De hecho, se debe realizar un análisis enfocado en el conocimiento con la finalidad de ser explicativo dentro de todos los niveles estratégicos y funcionales que se utilizan en el proceso. Sin embargo, es vital la gestión administrativa a las ideas expuestas para la toma de decisiones con respecto a esto se recomienda emplear técnicas como los mapas mentales de conocimiento ya que se exponen las ideas, y los estudiantes hacen una retroalimentación, sobre las bases de las ideas expuestas en los proyectos realizados es importante señalar identificar las estrategias y monitoreo de los sitios de internet.

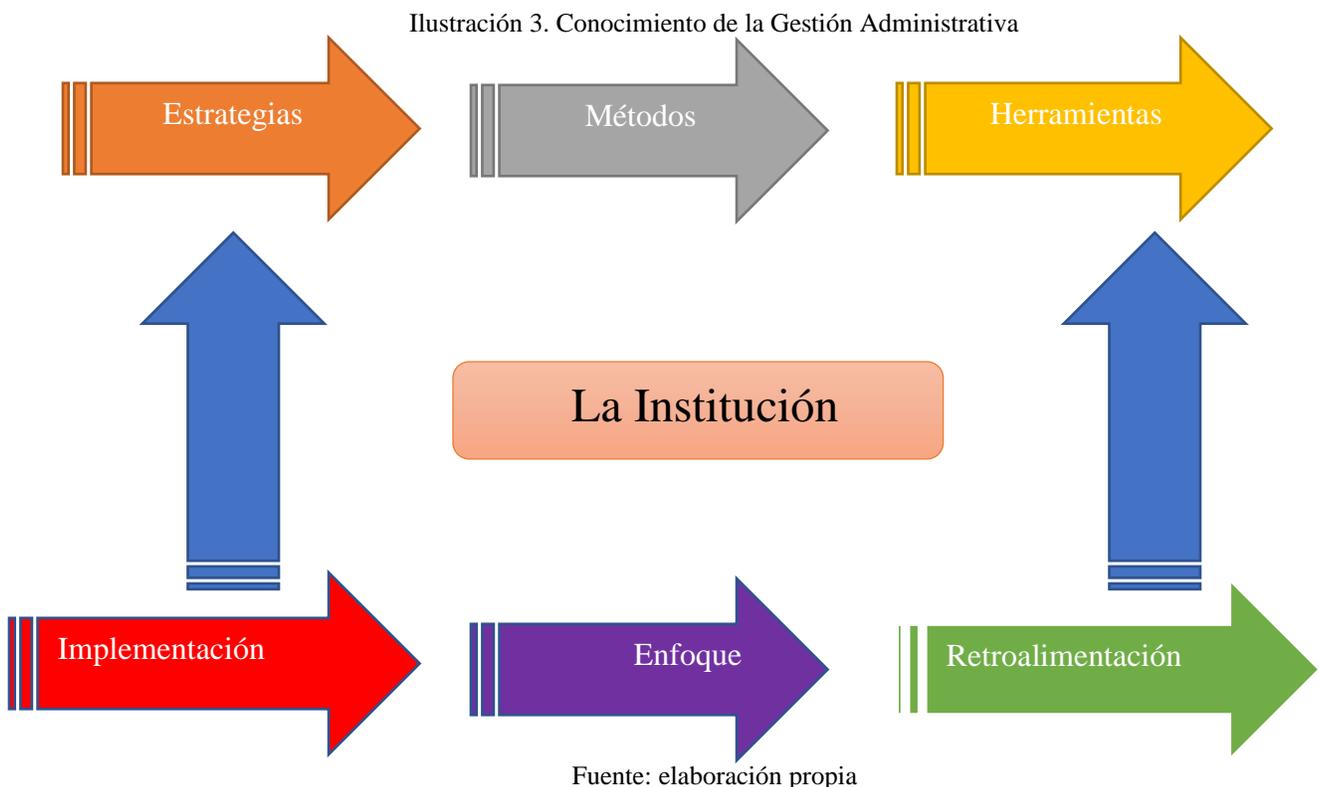
Determinar el conocimiento administrativo de una entidad puede conseguir el conocimiento en varios mercados, además de distinguir conocer el conocimiento con ello se trata de establecer directamente lo que puede ser útil en un futuro. El adquirir el conocimiento externo es algo que siempre va a generar respuestas de defensa; la cual este debe ser compatible con la empresa para así obtener muchos sistemas y métodos; por ejemplo, a través del remplazo de consultores expertos en la administración selectiva y muy cuidados de tipos de usuarios de la empresa dando a conocer todos los talentos y métodos utilizados en la unión de estrategias, de los contratos de la compañía por el medio del uso de la posesión intelectual.

Explicar el conocimiento administrativo es muy importante descubrir que la situación explique el conocimiento en la empresa tomando en cuenta a los individuos y grupos que se relacionan con un determinado fin de considerar todas las ideas en proceso de innovación y mejoramiento. A continuación, los ejemplos de cómo explicar esta actividad: programas para el desarrollo de la creatividad para la resolución de problemas. De una manera sistemática en los procedimientos de la planificación e innovación, y herramientas de equipo de alto rendimiento que se conocen mediante las nuevas tecnologías.

Una manera tentativa de compartir la gestión administrativa del conocimiento tiene un objetivo principal de la etapa es dar a conocer la noción del lugar donde se más adecuado con la calidad requerida. Es importante señalar el conocimiento administrativo debe ser bien distribuido para que los individuos puedan utilizar los procesos y tengan un valor. Por ello se hace que el conocimiento transmita de manera muy adecuado para que las personas a través de talleres, puedan aprender como es el trabajo diario etc. Estas herramientas que nos facilitan son las siguientes; internet, la intranet, web conference (son los elementos de aprendizaje en cursos de líneas), Skype, estos son bajo el concepto de e-learning, bancos de datos, rotación de personal, reuniones de área, correo electrónico, grupos de experiencia de aprendizaje, pagina web.

La base del conocimiento se agrega solamente cuando es de utilidad en la empresa; en caso es decir que no se utiliza a plenitud. Por lo tanto, este determina todas las necesidades de la empresa con respecto debe tener claro como referencia la creación, almacenamiento de todas las maneras que se pueda compartir el conocimiento.

El obtener un conocimiento es dar un paso muy importante en la construcción de los elementos del activo del conocimiento que se debe incluir para la utilización y obtener una adecuada relevancia en las organizaciones donde siempre hay temas diferentes y los cuales son importantes y lo que es la pérdida es algo muy negativo para la empresa. Es decir que así el efecto sea menor, siempre la empresa tiene que ser capaz de almacenar guardar conocimiento mediante las experiencias obtenidas por los trabajadores, lecciones aprendidas. Este se considera un elemento integrado que ayuda al proceso del negocio dando su interacción y desenvolvimiento dentro de la organización siempre debe obtener herramientas adecuadas para la gestión del conocimiento.



¿QUÉ HACE FALTA PARA PODER APLICAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA?

Se le recomienda a la empresa integrar elementos adecuados para el proceso de la gestión con un determinado marco de referencia en la elaboración de una guía metodológica. Esta se encarga de alinear el conocimiento administrativo con los objetivos estratégicos de los procesos del negocio. En relación con la estrategia y los objetivos deben estar actualizados con las nuevas demandas del mercado, además el desarrollo del conocimiento se encuentra en las diferentes áreas dentro y fuera de la empresa.

Partiendo desde el inicio la empresa empieza con una iniciativa relacionada con la gestión de conocimiento administrativo debe siempre tener una declaración de la misión y visión enfocada en la gestión administrativa como una estrategia las metas son muy importantes por la razón de ser la empresa debe tener claro el centro de cualquier iniciativa de la gestión del conocimiento representando todos los procesos que añaden valor de las actividades principales del conocimiento.

Las actividades básicas de la gestión del conocimiento que se relacionan con los diferentes campos del saber, y de estos los más generales que dan a identificar, adquirir, desarrollar, compartir, utilizar. Los cuales facilitan con dos categorías principales denominadas: el conocimiento personal y el organizacional. En el conocimiento personal son todas las capacidades humanas y en el conocimiento organizacional este se relaciona por las capacidades que poseen los líderes la cual deben establecer para facilitar el uso efectivo del conocimiento como son importantes las partes internas de la empresa como gerentes y empleados o externos como suplidores y clientes.

Una forma del modelo de la gestión del conocimiento para las empresas es el diseño y la implementación; según (Porto, 2008), la palabra modelo tiene diferentes acepciones de

acuerdo a los diferentes ámbitos que se aplican se comprenden. La gestión tiene parte que se entiende como la acción de administrar; a un modelo de gestión que hace referente a los esquemas que se utilizan para administrar una determinada efectividad. El modelo es un sistema que se integran los elementos que interactúan; es decir es el conjunto de actividades que permite regular un modelo o esquema que permite planificar, organizar, dirigir, controlar estos son los objetivos del conocimiento de la gestión.

Por la parte del estudio del modelo Europeo de la excelencia, (Cubino, 2001) nos dice que un modelo de gestión, es un referente que les permite que las organizaciones tengan claro los objetivos y la determinación de las acciones y estrategias que dan un mejor proceso. El modelo de gestión ratifica como una referencia a seguir las guías en los procesos que se quieren implementar valorar o mejorar en una organización ya que le permite tener una comprensión clara y objetiva estructurando con el cumplimiento de los objetivos que plantean. Estos modelos de la gestión del conocimiento dan a conocer la existencia de todos los modelos de la creación del conocimiento de diversas partes para el estudio de análisis y comprensión.

En la práctica los 3 enfoques suelen confluir, difuminarse y mezclarse; caso, una postura ecléctica, que tome en consideración lo mejor de cada una de las tres perspectivas, es la mejor opción. Ya que diferentes actores dicen que las personas, los procesos y la tecnología, y según el modelo del que se trate, la gestión del conocimiento de implementaciones de las herramientas ofimática del sistema de la transferencia del conocimiento que manejan las empresas. Por lo tanto, la capacitación y desenvuelven los individuos que comprenden de un modo amplio en identificar e extraer el conocimiento fundamental del negocio ya que facilita la creación para los nuevos conocimientos que fomentan la innovación.

Es importante señalar que la literatura es una de las herramientas tecnológicas principales de la gestión del conocimiento se aclaran muchos modelos que existen y son un factor de apoyo fundamental, que son las implantaciones y recursos que cuenta la empresa; ya que esto es una de las fases que gestiona el conocimiento de los objetivos e estrategias en los

modelos de la gestión de valor de las fases del conocimiento administrativo de las herramientas tecnológicas y la cultura organizacional.

En la técnica los 3 enfoques suelen acudir, difuminarse y combinar; de hecho, una forma ecléctica, que tome en consideración lo principal de cada una de los tres aspectos, es la mejor elección. Hay diferentes autores que armonizan en que los elementos principales en la gestión del conocimiento administrativo son tres: las personas, los procesos y la tecnología, y según el patrón del que se trate, cada uno de estos elementos tomará un mayor o menor protagonismo, pero también se añade a estas gestiones de conocimiento las fases del ciclo del conocimiento (generación o creación, transmisión, preservación, reutilización). Las personas (cultura organizacional); y, las herramientas tecnológicas que se puedan adaptar acorde a la realidad de la empresa.

La gestión del conocimiento va más allá de la ejecución de una herramienta informática o de los sistemas de transferencia de conocimientos que por lo usual se operan en las empresas, a través de la capacitación y desarrollo de las personas y comprende de un modo más dilatado: la identificación, extracción y organización del conocimiento existente, primordialmente el core del negocio; proporcionar la creación de nuevo conocimiento que refuerce el existente; e impulsar la innovación a través del conocimiento gestionado.

Pese a que en la literatura se discurre a las herramientas tecnológicas como parte de la gestión del conocimiento, se explica que hay modelos que valoran que siendo un factor de apoyo fundamental, no es el único, ni tampoco es absolutista; y que su ejecución depende de las necesidades, así como de los recursos con los que cuente la empresa; lo que sí es imprescindible considerar dentro de la guía de gestión de conocimiento que se diseñe, es la forma como se va a formalizar cada fase del ciclo del conocimiento, orientado a los objetivos estratégicos del enfoque de los modelos de gestión del conocimiento, cadena de valor o fases del conocimiento, equipos tecnológicos y cultura organizacional.

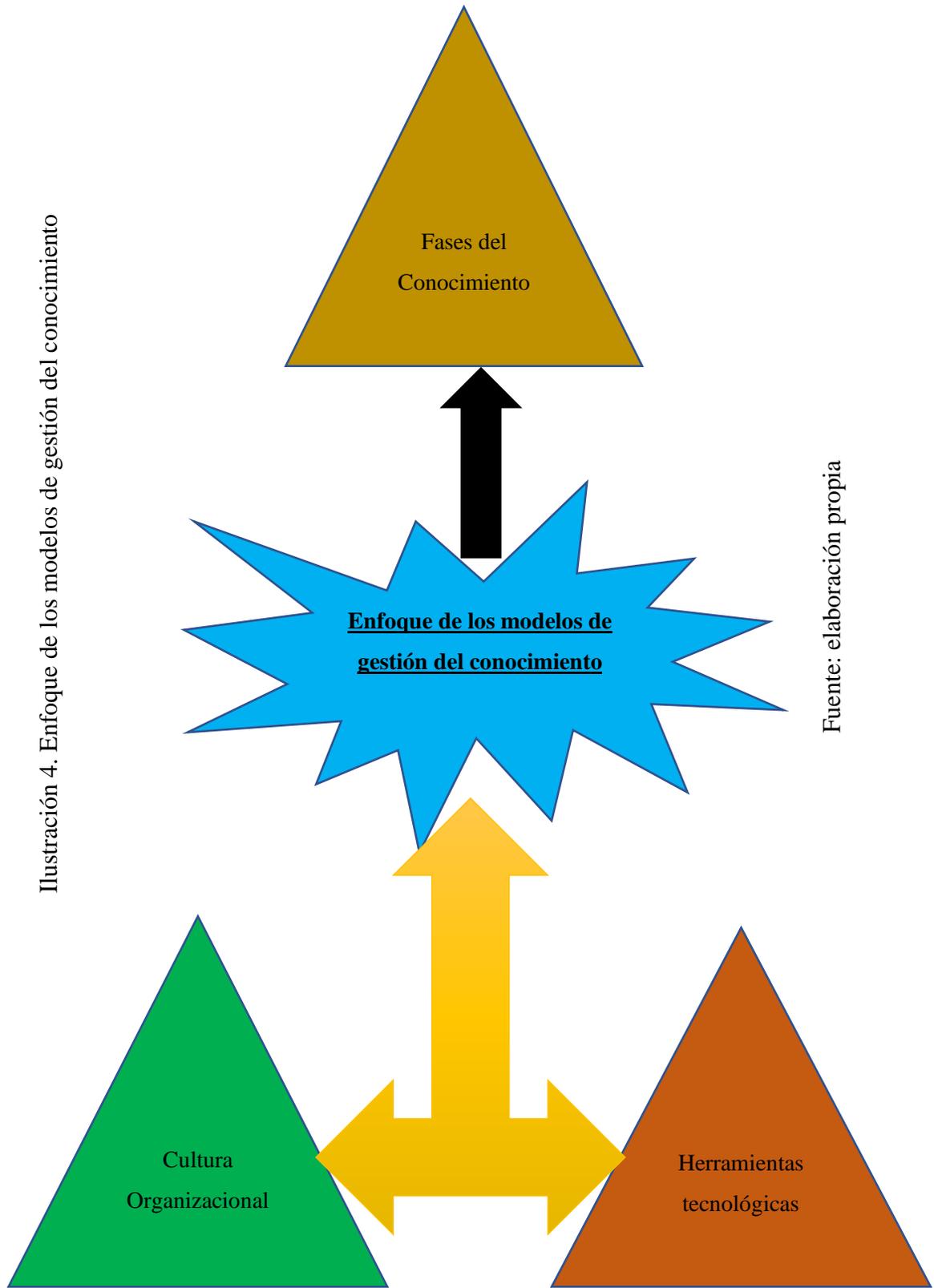


Ilustración 4. Enfoque de los modelos de gestión del conocimiento

Fuente: elaboración propia

EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS

El desempeño profesional de las Secretarías que trabajan en las organizaciones o empresas del sector público, se identifican por la ejecución de las actividades administrativas desenvueltas con eficiencia y eficacia, indicando en cada actividad agilidad, habilidad y destrezas que aprueban su desempeño como excelente. Su trabajo que se manifiesta a través de las necesidades y exigencias del mundo actual, que solicitan a profesionales responsables, competitivas, proactivas, con capacidad de crear, innovar e implementar ideas, que representan la carta del éxito para el logro del desarrollo institucional.

De la misma manera, el desempeño profesional de las Secretarías tiene su incidencia en el desarrollo institucional, lo que accede a conocer que las actividades administrativas que desarrolla la profesional en función de secretariado son sumamente importantes. Por lo antes se planteó un objetivo general que concierne en analizar la influencia del desempeño profesional de la secretaria en el desarrollo institucional de las empresas públicas. Para obtener un buen desarrollo del trabajo es necesario utilizar la métodos diagnóstico propositiva, que empleando el método investigativo, analítico y participativo, que permitan ayudar en el desempeño laboral de las Secretarías en las instituciones.

El desenvolvimiento profesional pondere al crecimiento, al cambio, a la mejora que se implementa a lo largo del profesionalismo de aquellas personas que se dedican a sus respectivas funciones. Es el seguimiento por el que las personas se dirigen a través de una serie de elementos caracterizados por distintas funciones de desarrollo, actividades y relaciones, entre otras variables las cuales dependen del desarrollo de este contexto, la institución, la experiencia profesional y edad del individuo, de tal forma, los cambios y exigencias sociales (Alava, 2017)

La administración es un papel fundamental que significa etimológicamente servir. En este sentido puede definirse la administración en conjunto del desarrollo laboral de las

secretarias que función de tener un buen servicio hacía el cliente, de cuidar los bienes de otro, de encargarse de los asuntos de otro. Por extensión, administrar significa encargarse y cuidar de los asuntos de uno mismo, cuidar y manejar los propios bienes y recursos. Da como resultados dirigir los destinos de una empresa, de una organización, de una comunidad, de una ciudad, de un pueblo, de que por lo tanto que se alcancen sus objetivos o metas, progreso y bienestar. (Cardona, 2010)

La administración científica llega para mejorar, racionalizar y agilizar la productividad en un mundo moderno es indispensable, no solamente en las empresas sino también en los diferentes tipos de organización. La funcionalidad que desempeña la administración entre las organizaciones productivas es sumamente importante, por las complejas relaciones que se realizan en las industrias modernas hacen necesario que el trabajo sea de una manera más organizado, se la podría definir como un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, dirección, teniendo en presenté su correcta ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos diversas índoles.

EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA.

El reto que más se han planteado en Diversos países en estos último tiempo es la calidad de la Conformación y superación de los recursos humanos, este proceso está directamente relacionado con los transformaciones políticas, económicas y sociales que han ocasionado en varios países, donde la evolución social de la ciencia, la técnica, la práctica y la investigación, se han visto en la obligación de aplicar no en un discurso o presentación , sino también en la Ejecución efectiva en los Aspectos de eficiencia, calidad y exigencia en las actividades.. (Salas, 2010)

De la misma forma, resulta Importante reflexionar Sobre desarrollo profesional es un proceso constante de tres fases: valoración, dirección y desarrollo; la primera, se identifica es la cualificación, los intereses y los valores del empleado, estas se pueden realizan por los

propios trabajadores, la empresa o ambos. La segunda, determina la carrera que desean hacer los trabajadores, también los procesos que se deberán cumplir como objetivos. La tercera, consiste en emprender e idear actividades para mejorar el desarrollo de los empleados y sus posibilidades de promoción.

Los programas en desarrollo más frecuentes son aquellos de mecenazgo, entrenamiento, rotación laboral y de tutorías. El desarrollo profesional se dirige al crecimiento, al cambio y mejoras que se desarrollen a lo largo de la vida de las personas que se centran en su labor. Este es un proceso por el cual las personas progresan pasando una etapas y de caracterizan por diferentes actividades y relaciones. Entre los aspectos que depende la evolución está el contexto, la Empresa, la trayectoria profesional y edad del sujeto, también , las transformaciones y obligaciones sociales.

Las nuevas sensaciones en la materia organizacional necesitan solo una secretaria como escritor De confianza, sino una persona responsable puntual en todas las actividades de la empresa. En estos últimos tiempos el rol de la secretaria ha sido más relevante, a causa de que su función e imagen ya no Se encuentra directamente Relacionada con las máquinas de escribir. Con el desarrollo tecnológico más bien se asocia a la pantalla de un computador o laptop , donde aplica software para la transcripción de Formatos, textos entre otros. En la actualidad, ya no se escucha, escribe y calla, ahora cumple un papel más activo en las diferentes acciones que se le encomiende, realizándolas con responsabilidad y profesionalismo, donde pone en práctica todo ese potencial de conocimientos, habilidades y destrezas para trabajar, de Forma eficiente sobre la base de las aptitudes y actitudes que posee.

Una secretaria es la persona que labora para otros, en su nombre y riesgo, son solucionadoras de problemas y un agente entre el jefe y el cliente, interno o externo, sus funciones aportan al cumplimiento de los objetivos del área a la cual se esté asignadas, por otra parte es necesario para esto, que existan capacitaciones más amplias en negocios, contabilidad básica, administración de empresas, aspectos financieros, gestión de información, entre otros, para su propio desempeño profesional. Cada vez son más las exigencias a mayores presiones

para seguir en carrera y encuadrar sus competencias dentro de un rol que está en plena renovación.

Estas funciones y demandas básicas que las empresas, públicas como privadas requieren de las secretarías:

- Llevar la agenda y planificación del trabajo diario y los compromisos a corto y medio plazo.
- Preparar los viajes, ocupándose de la reserva de hoteles y del medio de transporte a utilizar en el desplazamiento.
- Concretar, confirmar o cancelar citas que el jefe solicita o son solicitadas a él, dentro y fuera de la institución.
- Atención personal a las visitas que acudan a la oficina, concertada o no de antemano, de entrevistarse con el jefe.
- Atender al cliente interno y externo; redactar correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios; actualización y archivo de correspondencia y documentación de la institución.
- Distribución de la correspondencia de la unidad; llevar control de caja chica; velar por el suministro de materiales de oficina de la unidad.
- Elaborar actas de sesiones, informes, eventos y/o actividades de la institución; custodiar los documentos de la oficina; trabajar en equipo.
- Mantener buenas relaciones humanas; y otra tarea afín que le sea asignada.

Estas obligaciones deben responder a los cambios del mercado al desarrollo del trabajo, a la buena creación y distribución de puestos ocupacionales y implementación a la innovación tecnológica. Cada momento es importante tener de una capacitación amplia y permanente, que permita conseguir creatividad de diversas enseñanzas, generando un desarrollo profesional que esté al nivel de la demanda ocupacional, ya que requiere ser llevado a cambios al pleno funcionamiento del trabajador debe ser tan rápido, que lo aprendido llegue a ser inútil en un mañana.

Para atribuir a las funciones y conocimientos que posee una secretaria, debe ser influencia de cualidades y valores que favorezcan su perfil profesional: confianza en sí misma, lealtad, iniciativa, discreción, seguridad, responsabilidad, eficiencia, puntualidad, honestidad, cooperación, orden, pulcritud, saber escuchar, honradez, sinceridad, prudencia, cortesía, perseverancia, amabilidad, actitud crítica y analítica, entre otros.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Durante el desarrollo del este estudio de caso la metodología que se aplicó fue el método deductivo porque a partir de un hecho en particular permite obtener conocimientos generales; el cual se pudo identificar a través de la observación la irregularidad de las secretarias a los estudiantes y se hizo un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generan en base al problema, para esto se llevó a cabo un estudio descriptivo debido a que ayudó a resultar la información obtenida, gracias a la investigación de campo se determinó la condición real de la temática planteada.

La técnica de recolección de datos que se utilizó para obtener una información relevante para la realización del presente estudio fue la encuesta, la misma que está compuesta por un cuestionario de diez preguntas encaminadas a identificar los aspectos más significativos que se relacionan con la comunicación en el entorno laboral de los funcionarios del Departamento de Secretaría General de la Facultad de Ciencias de la Salud con la finalidad de recolectar datos reales sobre el efecto que tiene esta herramienta en la resolución de conflictos laborales en la institución.

RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta estuvo dirigida a dos secretarias del departamento de secretaría general de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Técnica de Babahoyo, en el cual las preguntas estuvieron formuladas de acuerdo a las dos variables a estudiar, se preguntaron

aspectos como: la Gestión de Conocimiento Administrativo, conocimiento general de la atención a los estudiantes y Desarrollo Profesional de las Secretarías. Esta estrategia empleada permitió conocer aspectos relevantes de la población investigada.

Situaciones detectadas

Mediante la encuesta realizada a las dos secretarías de la facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Secretaría General se determinó que muchas veces preguntaban si ellas habían obtenido sus estudios como Secretarías Administrativas y las funciones y demandas básicas que se debe saber en una institución pública ya que esto casaba muchas molestias en ellas. Al mismo tiempo se pudo notar que en el Departamento no se cuenta con más personal administrativo ya que es importa la ayuda de otro personal por lo que es concurrido por muchos estudiantes pidiendo información de diferentes carreras y por ultimo agrego que el lugar donde ellas trabajan es muy incómodo y pequeño.

Soluciones planteadas

En la actualidad en la Universidad Técnica de Babahoyo de la facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Secretaría General existe un solo departamento es por esta razón que es necesario implementar o completar un departamento en donde se pueda agilizar más rápidos los tramites en lo que concierne a matriculas e información a los estudiantes y así mismo aumentar el personal mínimo 2 y también agregare que las secretarías también deberían recibir capacitaciones no tan solo es los estudiantes groseros muchas veces son las secretarías demostrando altanería y altives en ellas.

3. CONCLUSIONES

Estudio de caso realizado en la Facultad de Ciencias de la Salud, de identifico que los funcionarios no ejercen un orden correcto de acuerdo al desarrollo profesional, requisito para mejorar los procesos administrativos, es importante elaborar un plan emergente que promulgue el conocimiento central y su incidencia en la ejecución de los

procesos administrativos de los funcionarios del departamento de Secretaria General de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Los funcionarios deben estar en pleno uso de su capacidad para ejercer las actividades para manejar la gestión de administración, no existe capacitación alguna que brinde la institución para tratar esta problemática y todo lo que se relacione con él ni se presta la debida atención a este punto que se expande cada vez más y aqueja directamente a la entidad, y en caso de que esto suceda poder ejecutar estrictamente el plan emergente a cabo en caso de que se extravié o se dañe un documento para mejorar el archivo central en el proceso administrativo

En los departamentos a los que se le realizó la encuesta se visualizó con mayor fuerza la problemática pero también se fue testigo mediante observación que en casi todas las unidades perteneciente a esta entidad, la manipulación y distribución del archivo una vez usado, no se procede con la debida atención que se le debe dar para permitir que la conservación del mismo y su perduración a través del paso del tiempo no desgaste o sufra alteración alguna el documento que es lo que se busca como medida preventiva para realizar eficientemente los procesos administrativos.

Los funcionarios de los departamentos de secretaria General de la Facultad de la Salud afirmaron no estar en pleno conocimiento de los pasos que conforman los procesos administrativos ni en la forma en la que benefician a la entidad dejando una clara inconsistencia de que la institución no brinda capacitaciones o charlas constructivas oportunas a sus empleados para desenvolverse con la correcta actitud frente a la actividad administrativa y de esta manera dar paso a ejecutar con la debida cautela esta acción que es de vital importancia.

4. BIBLIOGRAFÍA

Alava. (2017). Obtenido de [http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/EL%20DESEMPE%
c3%91O%20PROFESIONAL%20DE%20LA%20SECRETARIA%20EJECUTIVA%20DEL%20SECTOR%20P%
c3%9aBLICO%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20PORTOVIEJO.pdf](http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/EL%20DESEMPE%c3%91O%20PROFESIONAL%20DE%20LA%20SECRETARIA%20EJECUTIVA%20DEL%20SECTOR%20P%c3%9aBLICO%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20PORTOVIEJO.pdf)

Alfaro, H. P. (2011). *CEGESTI*. Obtenido de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf

Cardona. (2010). Obtenido de <http://oaji.net/articles/2017/5829-1544202652.pdf>

Chiavenato. (2004). Obtenido de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf

Cubino, L. (2001). Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1892/1/76395.pdf>

Gavilán. (2009). *Libro* .

Harvard Review, B. (2003). Obtenido de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf

Klahr, L. y. (1998). Obtenido de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf

Porto, P. (2008). Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1892/1/76395.pdf>

Probst, R. y. (2001). (24, Ed.) Obtenido de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf

Salas. (2010). Obtenido de <http://oaji.net/articles/2017/5829-1544202652.pdf>

ANEXOS



LUGAR DE LA INVESTIGACIÓN: Facultad de Ciencias de la Salud

INVESTIGADOR: Junco Tapia Ángel Armando

FECHA: 14 de enero del 2020

TEMA: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA SECRETARÍA GENERAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Anexo # 1: ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.

1) **¿Considera usted que el conocimiento administrativo es importante en las secretarías?**

<input type="checkbox"/>	Muy Importante
<input type="checkbox"/>	Importante
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Importante
<input type="checkbox"/>	De poca Importancia
<input type="checkbox"/>	Sin Importancia

2) **¿Ha recibido capacitaciones sobre las normas de investigación administrativa?**

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO
<input type="checkbox"/>	TALVEZ

3) ¿Considera importante que las secretarias tengan un título de secretariado administrativo?

<input type="checkbox"/>	Muy Importante
<input type="checkbox"/>	Importante
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Importante
<input type="checkbox"/>	De poca Importancia
<input type="checkbox"/>	Sin Importancia

4) ¿Piensa usted que el proceso de gestión administrativa es importante para alcanzar los objetivos planteados por la institución?

<input type="checkbox"/>	Muy Importante
<input type="checkbox"/>	Importante
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Importante
<input type="checkbox"/>	De poca Importancia
<input type="checkbox"/>	Sin Importancia

5) ¿Conoce los elementos sistemáticos para aplicar la gestión del conocimiento administrativo de la empresa?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO
<input type="checkbox"/>	TALVEZ

6) **¿Sabe usted de qué forma implica el desempeño profesional de las secretarias en las oficinas?**

SI
 NO

7) **¿Sabe usted de que forma el proceso administrativo se aplica en la entidad?**

SI
 NO

8) **¿Cree usted que el desempeño sistemático de las secretarias mejora la influencia en el desarrollo profesional?**

SI
 NO

9) **¿Conoce los pasos que determina las funciones y demandas básicas de una empresa pública?**

SI
 NO

10) ¿Piensa usted que todas las secretarias administrativas aportan beneficios para el desarrollo institucional?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO
<input type="checkbox"/>	TALVEZ

ANEXO # 2: TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO GENERAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

1) ¿Considera usted que el conocimiento administrativo es importante en las secretarías?

Tabla 1: Conocimiento administrativo de las secretarías

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy Importante	1	50 %
2	Importante	1	50 %
3	Moderadamente Importante	0	0 %
4	De poca Importancia	0	0 %
5	Sin Importancia	0	0 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #1

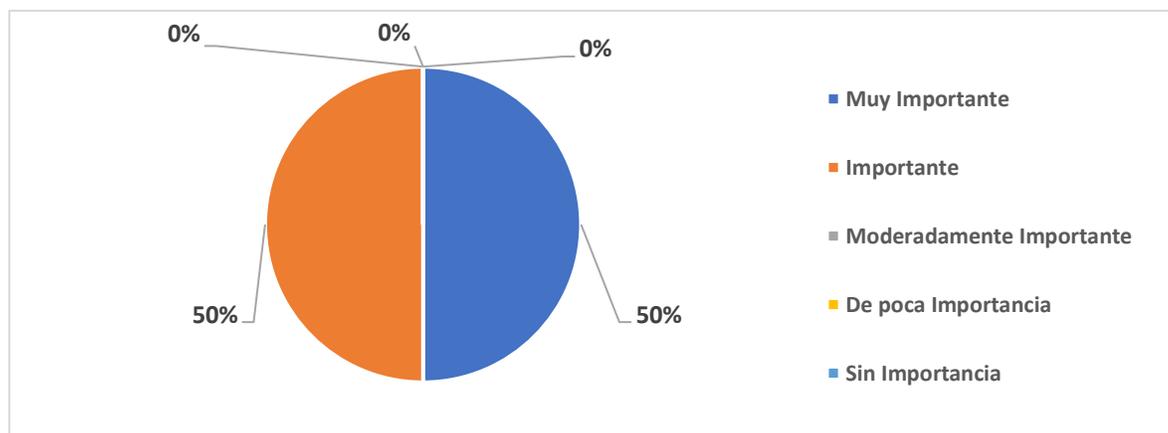


Gráfico #1: Conocimiento administrativo de las secretarías

ANÁLISIS #1

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que es muy importante el conocimiento administrativo en el departamento de Secretaría General de la Facultad de Ciencias de la Salud con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria respondió que también es muy importante el conocimiento administrativo con un 50%.

2) ¿Ha recibido capacitaciones sobre las normas de investigación administrativa?

Tabla #2: Capacitaciones sobre las normas de Investigación Administrativa

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	50 %
2	No	0	0 %
3	Talvez	1	50 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #2

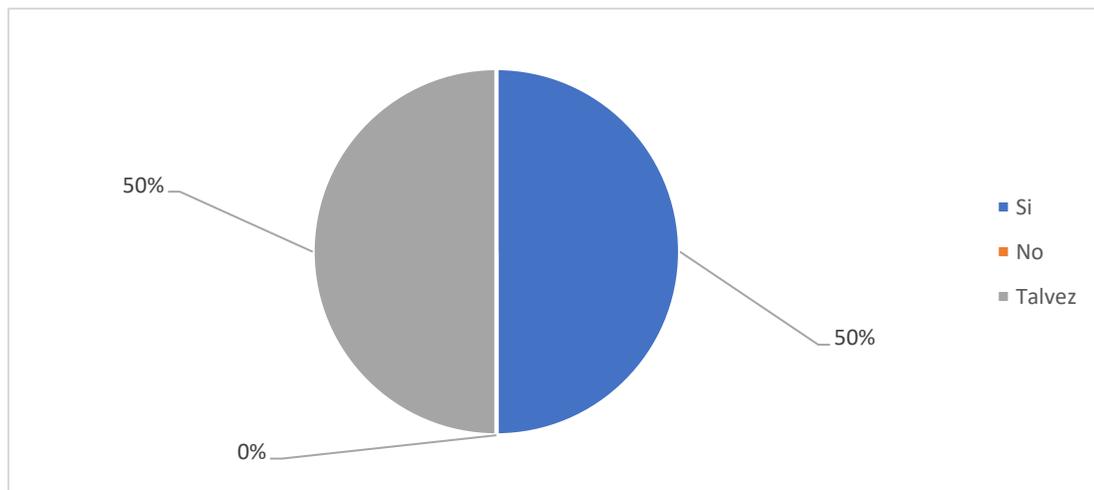


Gráfico #2: Capacitaciones sobre las normas de Investigación Administrativa

ANÁLISIS #2

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que sí ha recibido capacitaciones con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria respondió que talvez ha recibido capacitaciones con un 50%.

3) ¿Considera importante que las secretarias tengan un título de secretariado administrativo?

Tabla #3: Títulos de secretarias administrativas

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy Importante	1	50 %
2	Importante	1	50 %
3	Moderadamente Importante	0	0 %
4	De poca Importancia	0	0 %
5	Sin Importancia	0	0 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #3

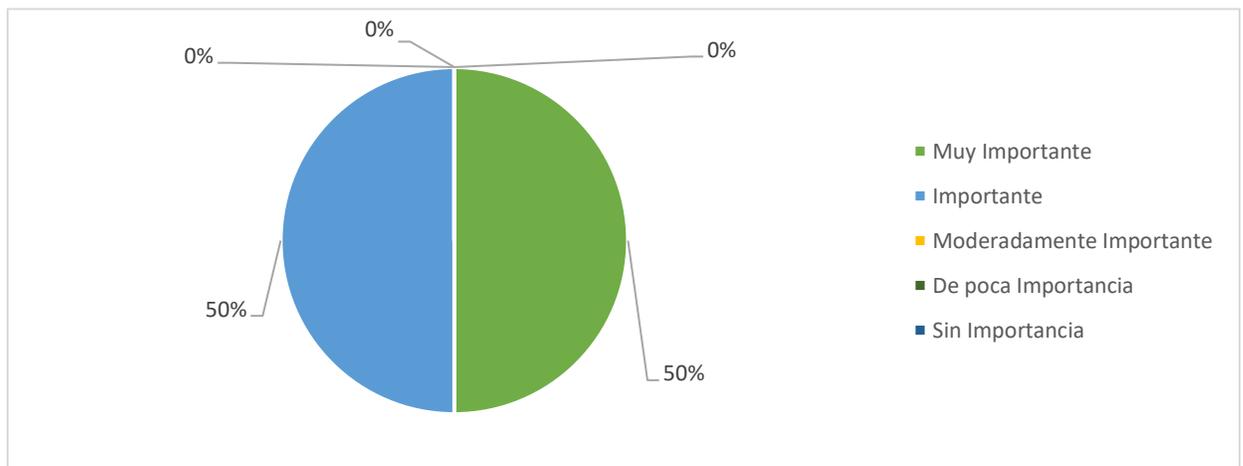


Gráfico #3: Títulos de secretarias administrativas

ANÁLISIS #3

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que es muy importante el título de secretaria administrativa con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria respondió que es importante el conocimiento administrativo con un 50%.

4) ¿Piensa usted que el proceso de gestión administrativa es importante para alcanzar los objetivos planteados por la institución?

Tabla #4: El proceso de gestión administrativo es en las instituciones

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy Importante	1	50 %
2	Importante	1	50 %
3	Moderadamente Importante	0	0 %
4	De poca Importancia	0	0 %
5	Sin Importancia	0	0 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #4

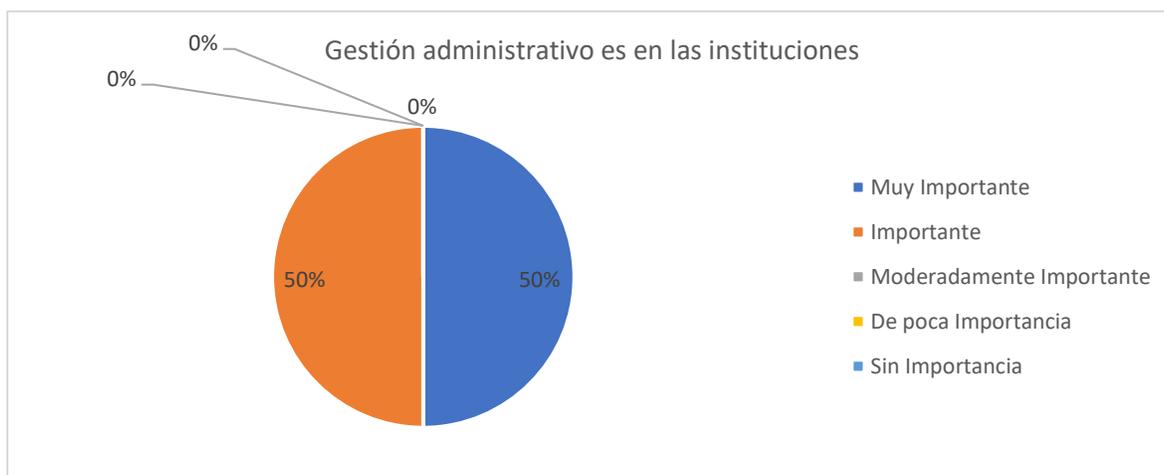


Gráfico #4: El proceso de gestión administrativo es en las instituciones

ANÁLISIS #4

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que es muy importante el proceso de gestión administrativa en las instituciones con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria respondió que es importante el conocimiento administrativo en las instituciones con un 50%.

5) ¿Conoce los elementos sistemáticos para aplicar la gestión del conocimiento administrativo de la empresa?

Tabla #5: Elementos sistemáticos del conocimiento administrativo de la Empresa

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	50 %
2	No	0	0 %
3	Talvez	1	50 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #5

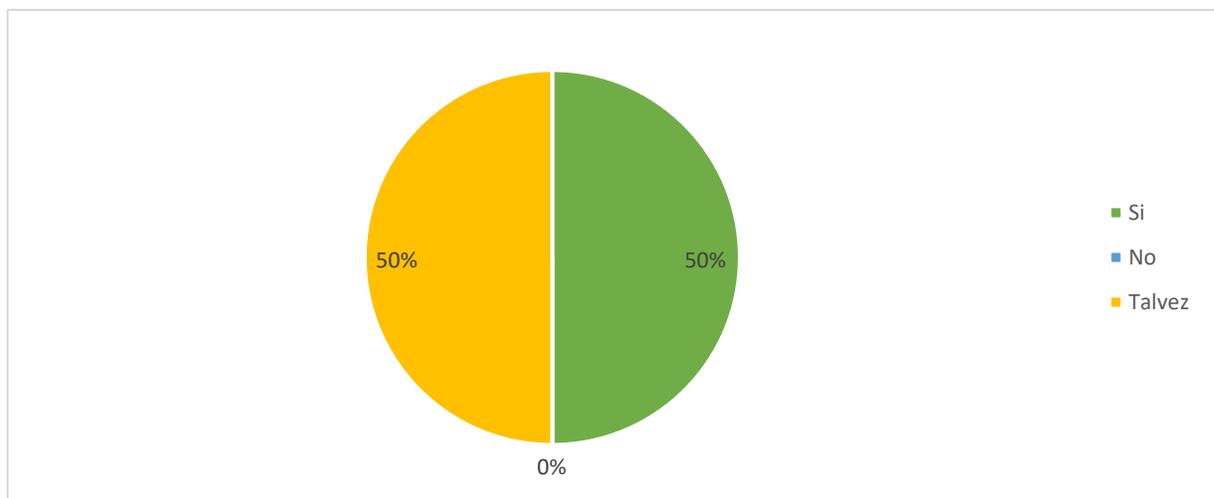


Gráfico #5: Elementos sistemático del conocimiento administrativo de la Empresa

ANÁLISIS #5

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que sí conoce los elementos sistemáticos del conocimiento administrativo de la Empresa con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria respondió talvez conoce que Elementos sistemático del conocimiento administrativo de la Empresa con un 50%.

6) ¿Sabe usted de qué forma implica el desempeño profesional de las secretarias en las oficinas?

Tabla #6: Desempeño profesional en la oficina

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	50 %
2	No	0	0 %
3	Talvez	1	50 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #6



Gráfico #6: Desempeño profesional en la oficina

ANÁLISIS #6

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que sí conocen los desempeños profesionales en la oficina arrojando con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria respondió que talvez conoce el desempeño profesional en la oficina con un 50%.

7) ¿Conoce los pasos que implican el proceso administrativo?

Tabla #7: Conoce los pasos administrativos en la entidad

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	50 %
2	No	0	0 %
3	Talvez	1	50 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #7

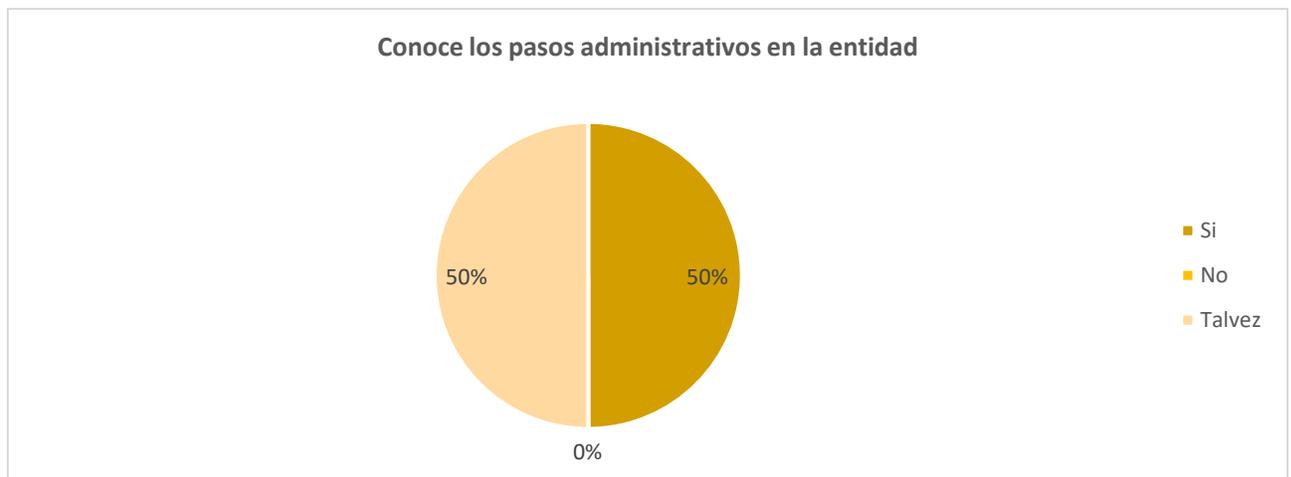


Gráfico #7: Conoce los pasos administrativos en la entidad

ANÁLISIS #7

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que sí conocen los pasos administrativos en la entidad arrojando con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria respondió que talvez conoce los pasos administrativos en la entidad cina con un 50%.

8) ¿Cree usted que el desempeño sistemático de las secretarías mejora la influencia en el desarrollo profesional?

Tabla #8: El desempeño sistemático mejora el desarrollo profesional

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	50 %
2	No	0	0 %
3	Talvez	1	50 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #8

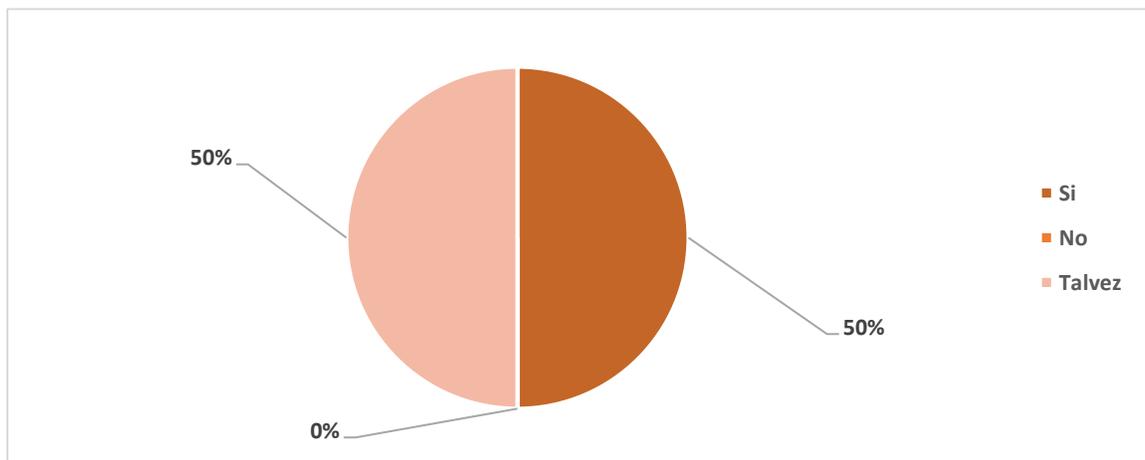


Gráfico #8: El desempeño sistemático mejora el desarrollo profesional

ANÁLISIS #8

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que sí conocen el desempeño sistemático del desarrollo profesional arrojando con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria también respondió que sí conoce el desempeño sistemático del desarrollo profesional con un 50%.

9) ¿Conoce los pasos que determina las funciones y demandas básicas de una empresa pública?

Tabla #9: Funciones y demandas básicas de una empresa pública

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	50 %
2	No	1	50 %
3	Talvez	0	0 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #9

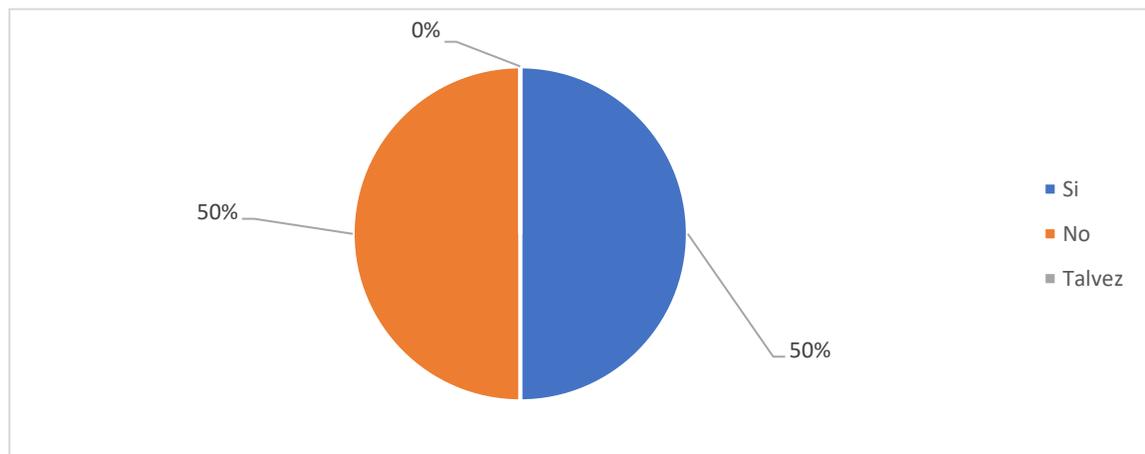


Gráfico #9: Funciones y demandas básicas de una empresa pública

ANÁLISIS #9

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que sí conocen las Funciones y demandas básicas de una empresa pública arrojando con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria también respondió que sí conoce las Funciones y demandas básicas de una empresa pública con un 50%.

10) ¿Piensa usted que todas las secretarias administrativas aportan beneficios para el desarrollo institucional?

Tabla #10: Las secretarias administrativas aportan beneficios para el desarrollo institucional

Cantidad	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	50 %
2	No	0	0 %
3	Talvez	1	50 %
TOTAL		2	100 %

Nota: Información obtenida en la investigación

GRÁFICO #10

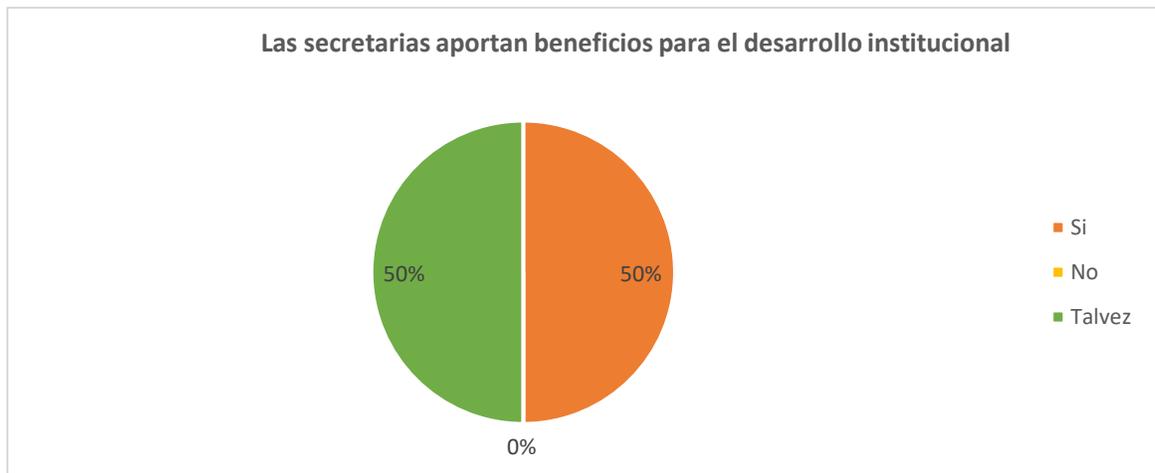


Gráfico #10: Las secretarias administrativas aportan beneficios para el desarrollo institucional

ANÁLISIS #10

Mediante el análisis realizado una secretaria respondió que sí piensan que las secretarias administrativas aportan beneficios para el desarrollo institucional arrojando con un porcentaje del 50% y mientras que la segunda secretaria respondió que talvez piensan que las secretarias administrativas aportan beneficios para el desarrollo institucional con un 50%.

ANEXO # 3: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS DE DEPARTAMENTO GENERAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.

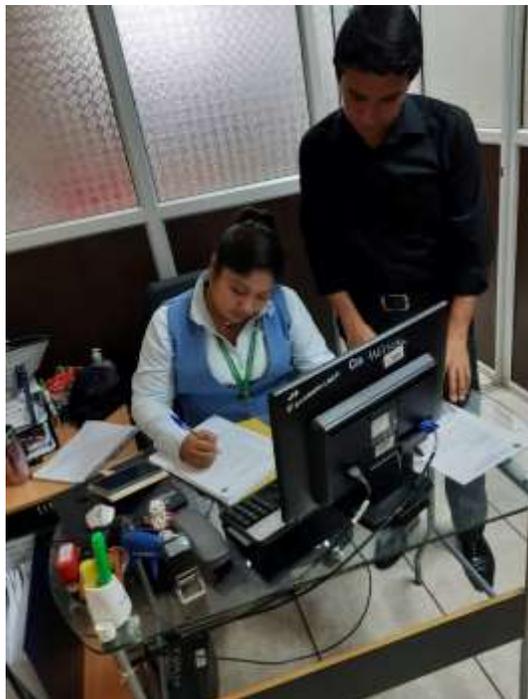


Imagen #1: Encuesta realizada a las secretarias de departamento general de la Facultad de Ciencias de la Salud.



Imagen #2: Encuesta realizada a las secretarias de departamento general de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**ANEXO # 4: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE TUTORÍAS CON LA MSC.
PATRICIA CAMACHO ABRIL**



Imagen #1: Tutoría con la MSc. Patricia Camacho Tovar



Imagen #1: Tutoría con la MSc. Patricia Camacho Tovar