

**Importancia del rol de la gestión secretarial en las diferentes empresas de reciclaje de la ciudad de Machala**

**Importance of the role of the secretary management in the different recycling companies in the city of Machala**

Sofia Elvira Velez-Realpe<sup>1</sup>  
Universidad Técnica de Machala - Ecuador  
velezsofia485@gmail.com

**[doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1740](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1740)**

V8-N3 (may-jun) 2023, pp. 412-419 | Recibido: 09 de febrero de 2023 - Aceptado: 03 de marzo de 2023 (2 ronda rev.)

---

<sup>1</sup> Alumna de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Machala

### Cómo citar este artículo en norma APA:

Velez-Realpe, S., (2023). Importancia del rol de la gestión secretarial en las diferentes empresas de reciclaje de la ciudad de Machala. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3), 412-419 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1740>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

El rol de la secretaria ejecutiva es muy importante para las empresas recicladora, por su gran desempeño en cuanto a su organización interna de manera planificada, además de aplicar sus estrategias y conocimientos profesionales que posee, por otra parte, se conoce que tiene una excelente imagen y trato para los clientes externos e internos. La metodología utilizada en este artículo es de cualitativa- descriptiva basada en revisión de artículos científicos de revistas. Finalmente se puede asegurar que las empresas Recicladoras necesitan de una ayuda de conocimientos eficiente y para ello la mejor opción es la Secretaria Ejecutiva.

**Palabras clave:** secretaria ejecutiva; planificación; desempeño eficiente; proactiva

## ABSTRACT

The role of the executive secretary is very important for recycling companies, due to its great performance in terms of its internal organization in a planned manner, in addition to applying its strategies and professional knowledge that it possesses, on the other hand it is known that it has an excellent image and treatment for external and internal customers. The methodology used in this article is qualitative-descriptive based on the review of scientific articles from journals. Finally, it can be ensured that Recycling companies need efficient knowledge help and for this the best option is the Executive Secretary.

**Key words:** executive secretary; planning; efficient performance; proactive

## Introducción

En la ciudad de Machala hay varias plantas de reciclaje, así como pequeñas recicladoras que contribuyen con el reciclaje de cerca de tres toneladas diarias de desechos sólidos diario. Se ha observado en el reciclaje un nicho de mercado y por ende se han formado empresas con administraciones empíricas ya sea por parte de un miembro de la familia o de un socio, estas empresas en sus inicios no cuentan con una estructura funcional empresarial, aun siendo estas generadoras de empleo (Sanmartín, Zhingue, & Alaña, 2017).

Las secretarias y las asistentes son subestimadas por algunos miembros de las empresas u organizaciones, sin saber que ellas son fundamentales para el éxito y crecimiento de las empresas donde ellas laboran, ya que por medio de las tareas y actividades que desarrollan se mantiene la comunicación entre los altos ejecutivos y los diferentes departamentos de manera específica. Su rol principal es contribuir con la eficiencia de la empresa en cuanto a lo económico y desarrollo cultural de la misma siendo apoyo interno cuando se relaciona con los diferentes agentes externos los cuales son: clientes, socios, proveedores entre otros.

Es importante mencionar que las secretarias evolucionan conjuntamente con la tecnología, sus tareas se han incrementado y su campo es mucho más amplio ya que por medio de la tecnología puede cumplir de manera más eficiente sus labores. Esto ha creado un impacto positivo, por el cual las secretarias se ven obligadas a actualizar sus conocimientos como cualquier otro profesional, adquiriendo nuevos conocimientos, actualizándose de manera constante, para ser más competitivas en sus áreas de trabajo (Bozada & Cañarte, 2017). Además, son apoyo directo y fundamental del departamento de Recursos Humanos (Muñoz, Vargas, Miranda, & García, 2021).

Las secretarias de la actualidad se han transformado y cumplen un rol importante en cada una de las empresas que laboran, ya no son solo quienes hacían cartas o archivaban

documentos o agendaban citas de su jefe. Ahora ellas son encargadas de realizar diversas actividades como: organizar reuniones ejecutivas, realizar memorandos, manejan software de diferentes tipos, así mismo trabajan equipo con sus superiores, entre otras actividades (Salguero & Santamaría, 2018).

Todas las funciones anteriores, son realizadas de manera responsable por que cada función o actividad a realizar en una micro empresa o una gran empresa es realizada con su mismo profesionalismo, la sociedad moderna le ha permitido ser parte del equipo de trabajo ella contribuye con: desarrollar sus destrezas basado en la ética personal y profesional, adquiere responsabilidad social, contribuye en la solución de los conflictos que se presenten, desarrolla sus funciones administrativas de manera eficiente (Mera & Meza, 2019).

El objetivo principal es, analizar la importancia del rol y la gestión secretarial en las empresas de reciclaje en la ciudad de Machala, mediante la recolección de experiencias de un grupo de secretarias para que ellas definan cuáles son los roles asignados y cuál es su aporte a la empresa.

Es importante la estructura administrativa para las empresas, Pymes o microempresas ya que de esta manera sus finanzas serán claras, así como también su responsabilidad social, para ello se debe tener colaboradores que realicen roles de acuerdo a las actividades administrativas que requiere la empresa recicladora (García, Reyes, & Solís, 2020). Para ello se debe tener una secretaria que facilite el funcionamiento de la empresa y la administración sea de manera ordenada y organizada.

Las Pymes de comercio cada vez abarcan más espacio en el mercado en el caso especial las de reciclaje han tomado esta actividad del reciclaje como una actividad económica, la cual sirve como sustento familiar, además de generar empleo a la comunidad donde se encuentran situadas y ayudar con la preservación del ambiente y ecosistema.

## Desarrollo

La profesional en secretariado ejecutivo ha experimentado cambios en su rol de pasar de ser un asistente a desarrollar el manejo de relaciones interpersonales, tener una mejor capacidad de gestión para la empresa donde se encuentra laborando. Ya que este tiene la formación para desarrollarse de manera técnica en las diferentes áreas, como, por ejemplo; sus conocimientos en expresión oral, manejo de programas y plataformas digitales que facilitan su trabajo (Fariás, Espinoza, & Mora, 2020).

Así mismo, la secretaria ejecutiva debe cumplir con varias cualidades las cuales se las menciona a continuación:

**Imagen personal.**, consiste no solo en tener conocimientos de cómo vestir, sino también complementarse con la empresa de tal manera que proyecte su esencia y potenciarla.

**Puntualidad**, es el compromiso adquirido por las secretarias con la empresa y su trabajo.

**Responsabilidad.**, El ser responsable aporta de manera positiva y eficiente a su desempeño personal y profesional.

**Honestidad.**, Es una característica fundamental no solo en las secretarias y demás profesionales, sino de todas las personas por que es la demostración de cada uno de los actos que realiza de manera personal o profesional, lo cual permite relacionarse de manera transparente en sus diferentes entornos, creando un vínculo de confianza y bienestar para todos los colaboradores.

**Relaciones Humanas.**, Saber comunicarse de una manera activa con la finalidad de colaborar con la productividad de la empresa.

**Autoestima.**, valorar su capacidad de trabajo y su talento para desarrollar sus actividades de manera profesional.

**Elevada autoestima.**, es indispensable vivir cada momento de nuestra existencia como si fuese el último de nuestras vidas, valorarse como uno es, su capacidad, su talento.

Espíritu emprendedor., ser emprendedor ayuda a escalar nuevas etapas de nuestra vida, arriesgar, intentar, innovar nos ayudará a ganar.

## El rol de la secretaria

La secretaria es aquella persona: amable, ordenada, eficiente, que mantiene el orden toda la documentación que existe en la organización. A diario, la secretaria debe cumplir con diversas responsabilidades.

## Imagen secretarial

La percepción de los demás de las secretarias es muy importante, además de la imagen personal, recordando del dicho “como te ven de tratan”, por tal razón, las secretarias cuida de su imagen personal y del trato con los demás ya sean estos colaboradores de la empresa, clientes o proveedores.

Dentro de las habilidades y las actitudes de la secretaria deben ser las siguientes:

Confianza en sí misma.

Buena presencia.

Persona de buen tacto, amable, cortés y seria.

Excelente redacción y ortografía.

Facilidad de expresión verbal y escrita.

Organizada y proactiva.

Facilidad para interactuar en grupo.

Dominio de Windows, Microsoft, office e internet.

Brindar apoyo a todos los departamentos.

Desempeñarse eficientemente en el cargo.

Aptitud para la organización

Buenas relaciones interpersonales, dinámica y entusiasta.

Además, debe tener habilidades para el planteamiento, la planeación, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones, la capacidad para el trabajo en equipo y trabajo bajo presión (Cedeño & Rodríguez, 2020) .

La secretaria moderna que requieren las empresas son aquellas profesionales que ocupan un rol clave y preponderante en la gestión y administración de las empresas. Aportando con su creatividad, proactividad y eficiencia para el cumplimiento de objetivos.

**Metodología**

La metodología de la investigación es de cualitativo- descriptivo, basado en la revisión bibliográfica de trabajos similares que aporten para definir cuál es el rol de la secretaria en las empresas y específicamente en la empresa que inician su vida administrativa con una profesional como es la Secretaria Ejecutiva Moderna, además de una entrevista realizadas a varias secretarias de empresas recicladoras de la ciudad de Machala.

Cuando se hace referencia al enfoque cualitativo, se refiere a realizar un análisis de toda la información recabada de fuentes históricas o fuentes actuales que sirven para emitir el criterio respectivo o análisis del fenómeno que se está investigando o estudiando. El foque descriptivo, como su nombre lo menciona, describe los hechos que se está investigando, en este caso se va a describir la importancia que tiene la Secretaria Ejecutiva en el rol administrativo y como apoya a la administración en las empresas recicladoras, que aún no tienen conociendo de cómo se debe llevar una planificación administrativa de manera organizada, con la finalidad de mejorar su calidad de servicio y el bienestar de sus clientes internos y externos.

La técnica de investigación utilizada fue una entrevista de preguntas abiertas a los propietarios de las tres empresas recicladoras, y como instrumento de investigación se utilizó un cuestionario de entrevista de

**Tabla 1**

*Formato de la entrevista*

Entrevista
Nombre: Dirección de la recicladora: ¿Cuántos años tiene en este negocio del reciclaje? ¿Cuenta con un permiso de funcionamiento? ¿Cómo es distribuida físicamente la planta recicladora? ¿Cuál es el organigrama de funcionamiento de la empresa? ¿Cuentan con una secretaria ejecutiva dentro de su planilla de colaboradores? ¿Cuáles son las funciones que realiza la secretaria en la empresa? ¿Qué beneficios ha tenido para la empresa la secretaria ejecutiva? ¿Qué recomendaciones puede dar usted a las empresas recicladoras, que aún no cuentan con apoyo administrativo (secretarias)?
Responsable: Sofía Elvira Vélez Realpe

**Avances**

La secretaria ejecutiva dio un paso drástico pero muy positivo para la sociedad y el área administrativa, el cual cuenta con un aval académico de una institución superior, como son las universidades e institutos tecnológicos. Ahora ellas son profesionales certificadas en conocimientos como; manejo de TIC, paquete office, conocimiento de administración, finanzas, contabilidad y además de los conocimientos básicos de redacción manejo de archivos. En la actualidad el rol de la secretaria es reconocida como un profesional reconocido e indispensable en la empresa, como un colaborador estratégico para el cumplimiento los objetivos y metas de la organización de una manera eficiente, además de aporta con el desempeño competitivo.

**Resultados y Discusión**

**Resultados**

Luego de la realización de la entrevista a los propietarios de las empresas recicladoras se obtuvo los siguientes resultados:

Dentro de la investigación hay dos casos en particular del funcionamiento de la recicladores en la ciudad de Machala al norte de la ciudad, una se encuentra la avenida Circunvalación Norte Buenavista y Napoleón Mera, Centro de Reciclaje GMB 32, está constituida como una microempresa como una persona natural, tiene una grupo de 12 empleados bajo el mando de sus propietario, que es quien se encarga de las

compras, y ventas de los desechos sólidos, pero se encuentra organizada en cuanto al espacio, hay una báscula para pesar los productos, parqueo para los camiones y demás carros, los desechos sean separados por sus tipo. En cuanto a la importancia de la secretaria para el propietario dijo que lo consideraría a futuro que él aún puede con la administración y atención a los clientes. Y la segunda se encuentra a una cuadra de la anterior en las calles 14 ava norte Buenavista y Napoleón Mera, es de propiedad de la Sra. Selena Chalen se dedica a la compra venta de Chatarra expreso ella, y trabaja conjuntamente con su esposo y su hijo, lo hacen de manera informal no están constituidos como empresa, ni como persona natural, tienen realizando esta actividad desde 2020, se ha incrementado con el pasar de los dos años. La Sra. Selena piensa que a futuro cuando crezca más el negocio podrían contratar a alguien como una secretaria para que les ayude con la organización del negocio.

Así es la realidad de las empresas recicladoras de la ciudad de Machala, algunas trabajan de manera legal otras informales, pero por lo general sin una administración organizada.

Dentro de la investigación La Recicladora Remisursa, ubicada al sur de la ciudad cuenta con una estructura administrativa básica, Gerente, Secretaria, Recurso Humano, Contabilidad y Colaboradores, por ende, tiene más competitividad en el mercado. Sus instalaciones son distribuidas de manera estratégica con espacios administrativos y de atención al cliente como debe de ser. El Gerente mencionó que la gestión que realiza la secretaria es muy importante para la empresa porque todo se mantiene ordenado y organizado la atención de los proveedores y clientes son cordiales, y trabaja en conjunto con los demás departamentos para que todo este organizado.

Además, también mencionó que la labor que realiza la secretaria es un apoyo para él, porque ella se encarga de la agenda, colabora con Recursos Humanos, da un buen aspecto a los clientes y proveedores con sus imagen y presencia además de su buen trato con ellos.

Las empresas recicladoras independientemente de su tamaño deben tomar una consciencia de Responsabilidad Social, por ser un elemento fundamental para sus actividades como empresas de compra y venta de un producto que cumplieron su vida útil para algunas personas y servirá para crear nuevos productos para otras personas. Además, debe fomentar el empleo digno para sus trabajadores o colaboradores por el simple hecho de ser una empresa de responsabilidad Social y Ambiental.

La empresa de reciclaje puede ser pública o privada, para que alcance competitividad en el mercado del reciclaje, esta debe ser sólida y sostenible en un tiempo corto o al mediano plazo, además debe desarrollar patrones empresariales y lineamientos administrativos concretos en la línea de la administración moderna (García, Reyes, & Solís, 2020).

Basado en los lineamientos administrativos modernos, es donde la gestión secretarial es indispensable para las empresas recicladoras y no solo en la ciudad de Machala, esto debe de ser a nivel nacional en todas las recicladoras, cuando existe un orden y control de la administración los negocios pueden medir su factibilidad en el mercado.

Las empresas necesitan tener de manera obligatoria una planificación administrativa como lo define las leyes gubernamentales, la Secretaria Ejecutiva es la mejor opción para las microempresas. En este caso de estudio sería para las Micro y Pequeñas empresas recicladoras de la ciudad de Machala, ya que estas profesionales cuentan con todos los conocimientos administrativos y de planificación estratégica para que el negocio se vuelva más productivo y organizado.

Ella se encargaría de socializar con los proveedores y clientes, esta puede ser; de manera personal o vía telefónica o mediante correos electrónicos, así como también con los colaboradores internos en lo que corresponde a la organización interna y las capacitaciones o actualizaciones de cómo se debes manejar las recicladoras. Esta es una forma de manejar

o tener un buen control administrativo moderno pero eficiente para la empresa.

Luego de los resultados obtenidos se puede decir que, la secretaria tiene un rol muy importante en las empresas recicladoras, por ser un pilar fundamental para el área administrativa y el área de atención al cliente. Las actividades realizadas contribuyen con el desarrollo y competitividad de la empresa.

## Discusiones

Mediante la revisión de los resultados se puede emitir el siguiente criterio de discusión, en Ecuador las empresas de reciclaje a pesar de ser tomadas como iniciativa de negocio desde su emprendimiento, deben acogerse a regulaciones y normas establecidas por el Estado como todas las empresas del país siendo los requisitos básicos y obligatorios: un RUC, un establecimiento adecuado para la actividad, llevar un control y archivo de sus Actividad Administrativa y contable (dependiendo de su actividad y el tipo de persona ya sea natural o jurídica) (Bermeo, Sánchez, López, & Pico, 2018).

Luego de la entrevista realizada a los propietarios de varias Recicladoras de la ciudad de Machala se ha obtenido como resultado que: se encuentran distribuidas en el Norte y Sur de la ciudad algunas en un pequeño espacio de los patios de sus domicilios, otras cuentan con un galpón o un terreno donde almacenan los diferentes desechos sólidos por secciones como: plástico, cartón, metales de diferentes tipos, madera, entre otros.

Las bodegas recicladoras en la ciudad de Machala con en su mayoría son microempresas ya que su número de colaboradores no es mayor a 9 por establecimiento, seguida la categoría de pequeñas empresas donde ya hay más de 10 colaboradores, pero menos de 49 (Gía & Ormaza, 2022). Estas Micro y Pequeñas empresas tienden a un crecer en el mediano plazo debido a que estas actividades ya son parte de la economía de la ciudad y del país.

Las Secretaria Ejecutiva hoy en día tiene un rol importante en la empresa indistintamente

su tamaño o su producción, ella se ha vuelto un profesional al igual que los otros ejecutivos de la organización, tiene tareas y actividades que son parte de su desempeño diario como: organizar las reuniones entre los directores departamentales, ayudar con actividades de gerencia, colaborar con la selección del personal en el Área de Recursos Humanos, atención a clientes y proveedores, entre otras actividades de mucha importancia.

Es por tal razón, es importante el rol de Secretaria Ejecutiva en las empresas recicladoras de la ciudad de Machala, el desempeño de manera profesional contribuirá con la organización y planificación administrativa, los beneficios se verán en el corto plazo, ya que, colorará con la atención al cliente y la atención con los proveedores de una manera profesional y eficiente, otorga competitividad de la empresa en el mercado.

## Conclusiones

Luego de culminar con la investigación realizada se ha llegado a la conclusión, según la revisión bibliográfica sobre la importancia del rol de la secretaria ejecutiva y la entrevista realizada a propietario de empresas recicladoras de la ciudad de Machala, la Gestión de la Secretaria Ejecutiva es importante ya que es el apoyo administrativo de las microempresas, en este caso de las empresas Recicladoras de la ciudad de Machala y de las demás ciudades del país. La secretaria ejecutiva tiene un rol importante por sus conocimientos profesionales en cuanto a la organización, planificación, estrategias, atención al cliente externo como es el caso de los proveedores, al igual que el cliente interno que son los empleados.

Por otra parte, es importante me mencionar que el rol de la Secretaria Ejecutiva en la empresa recicladora representa el apoyo del jefe o dueño de la empresa en la administración, ya que, por medio de su colaboración se ponen en marcha las estrategias a favor de la empresa, de una manera planificada y organizada.

La Secretaria Ejecutiva, a más de aportar con presencia en la empresa de reciclaje, mediante la contribución de sus conocimiento y

la ejecución de las estrategias antes mencionadas con la finalidad de aportar con el desarrollo y crecimiento de la empresa, buen trato a los colaboradores clientes y proveedores, registros de los procesos administrativos y operativos de la empresa mediante una organización documental de tipo digital o física, la cual permite un acceso inmediato de algún proceso o cliente en específico cuando se lo necesite.

Todo lo antes mencionado se verá reflejado en la satisfacción de los clientes, del buen trato de los empleados y proveedores al momento de realizar sus negociaciones, esto les dará competitividad a las empresas recicladoras en el mercado local y nacional.

### Referencias bibliográficas

- Bermeno, J., Sanchez, V., López, R., & Pico, M. (2018). EL RECICLAJE LA INDUSTRIA DEL FUTURO EN ECUADOR. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 21(32), 29-36.
- Bozada, S., & Cañarte, T. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3, 90-101.
- Cedeño, K., & Rodriguez, R. (2020). Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarias. *Revista Sinapsis*, 1(16). Obtenido de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/267/400>
- Farias, L., Espinoza, C., & Mora, N. (2020). Habilidades cognitivas y comunicación asertiva en los profesionales de secretariado ejecutivo. *Digital Publisher*, 5(6-1), 486-495.
- García, F., Reyes, N., & Solís, J. (2020). Administración de empresas y buenas prácticas ambientales en Azogues, Ecuador. *Revista Killkana Sociales*, 4(1), 1-6.
- García, F., Reyes, N., & Solís, J. (2020). Administración de empresas y buenas prácticas ambientales en Azogues, Ecuador. *Artículo de Investigación. Revista Killkana Sociales*, 4(1), 1-6.
- Gía, M., & Ormaza, J. (2022). Creación de una microempresa de reciclaje en la ciudad de Cuenca. *FIPCAEC*, 7(1), 450-475.
- Mera, M., & Meza, R. (2019). La secretaria ejecutiva y su rol en la toma de decisiones y resolución de conflictos en las empresas públicas y privadas del Cantón Portoviejo. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-12.
- Muñoz, S., Vargas, F., Miranda, Y., & García, R. (2021). Evaluación de las Competencias Laborales para el cargo de secretaria en Instituciones Universitarias Ecuatorianas. *REVISTA GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA*, 42, 29-51.
- Salguero, N., & Santamaría, G. (2018). EL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ARTÍFICE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL EN EL CONTEXTO ADMINISTRATIVO. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, IX(4), 39-52.
- Sanmartín, G., Zhingue, R., & Alaña, T. (2017). El reciclaje: un nicho de innovación y emprendimiento con enfoque ambientalista. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(1), 36-40.