Jornada de Capacitación

Gestión Secretarial

UNED | ESCUELA CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

El trabajo híbrido y la gestión virtual de oficinas

Magíster Adriana Oviedo Vega



Dinámica:

1. Zona donde viven
(medio de transporte que utilizan habitualmente)

2. Hobbie
(senderismo, lectura, cocina, música, deportes)

3.Sector para el que trabajo
(Educación, Banca, Comercio, sin empleo)

Conectando personas, procesos y tecnología

El nuevo rol de la gestión secretarial en el trabajo híbrido.



Adriana Oviedo Vega
Universidad Estatal a Distancia (UNED) | 2026

NotebookLM



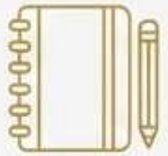
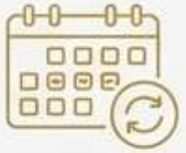
La oficina dejó de ser un lugar y se convirtió en un sistema.

Trabajar con personas hoy implica orquestar un ecosistema digital. Somos una gran comunidad integral; cada colaborador "toca su instrumento" desde una realidad distinta (como padres, estudiantes, frente a retos de movilidad o situaciones familiares complejas).

La persona de gestión secretarial pasó de cuidar un espacio físico a orquestar un espacio digital.

NotebookLM

La transformación de la partitura de trabajo

Antes (Archivo físico)		Hoy (Expediente digital)
Archivo y expedientes físicos en papel.	 → 	Gestión documental y expedientes en la nube.
Agenda estática de escritorio.	 → 	Calendarios sincronizados y compartidos.
Reuniones 100% presenciales.	 → 	Reuniones híbridas y multicanal.
Documentos impresos para revisión y firma.	 → 	Firma digital y flujos automatizados.

No cambió únicamente el lugar donde trabajamos.
Cambió la forma de organizar el trabajo.

NotebookLM

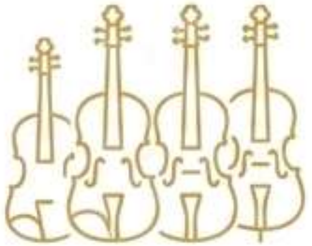
Comprendiendo el ecosistema operativo

Teletrabajo



Modelo constante y estructurado. Ubicación remota permanente del colaborador para el cumplimiento de sus funciones.

Trabajo Híbrido



Alternancia planificada entre la presencialidad en la oficina y el trabajo a distancia, combinando lo mejor de ambos mundos.

Trabajo por Contingencia



Modalidad remota adoptada por necesidad, urgencia o emergencia, sin planificación operativa previa.

NotebookLM

La partitura del éxito: Aprendizajes institucionales (Caso UNED)



2008: Ejecución del Piloto inicial.

Fase 2: Creación del Programa Institucional.

Fase 3: Reglamentación y marco normativo.

Fase 4: Capacitación integral de equipos.

Fase 5: Implementación de evaluación por resultados.

El trabajo híbrido no funciona por improvisación. Requiere organización, procesos y una nueva cultura.



NotebookLM

El Director de Orquesta: La nueva oficina secretarial

Ayer: Ejecución operativa

- Recepción física de llamadas e invitados.
- Gestión de archivo físico.
- Control de una agenda centralizada.



Hoy: Coordinación estratégica

- Atención multicanal y seguimiento digital.
- Gestión documental en la nube.
- Organización y soporte de reuniones híbridas.

El profesional administrativo ya no ejecuta todas las tareas físicas aisladas. **Su valor radica en coordinar tiempos, información y procesos** para que toda la organización funcione de manera sincronizada.

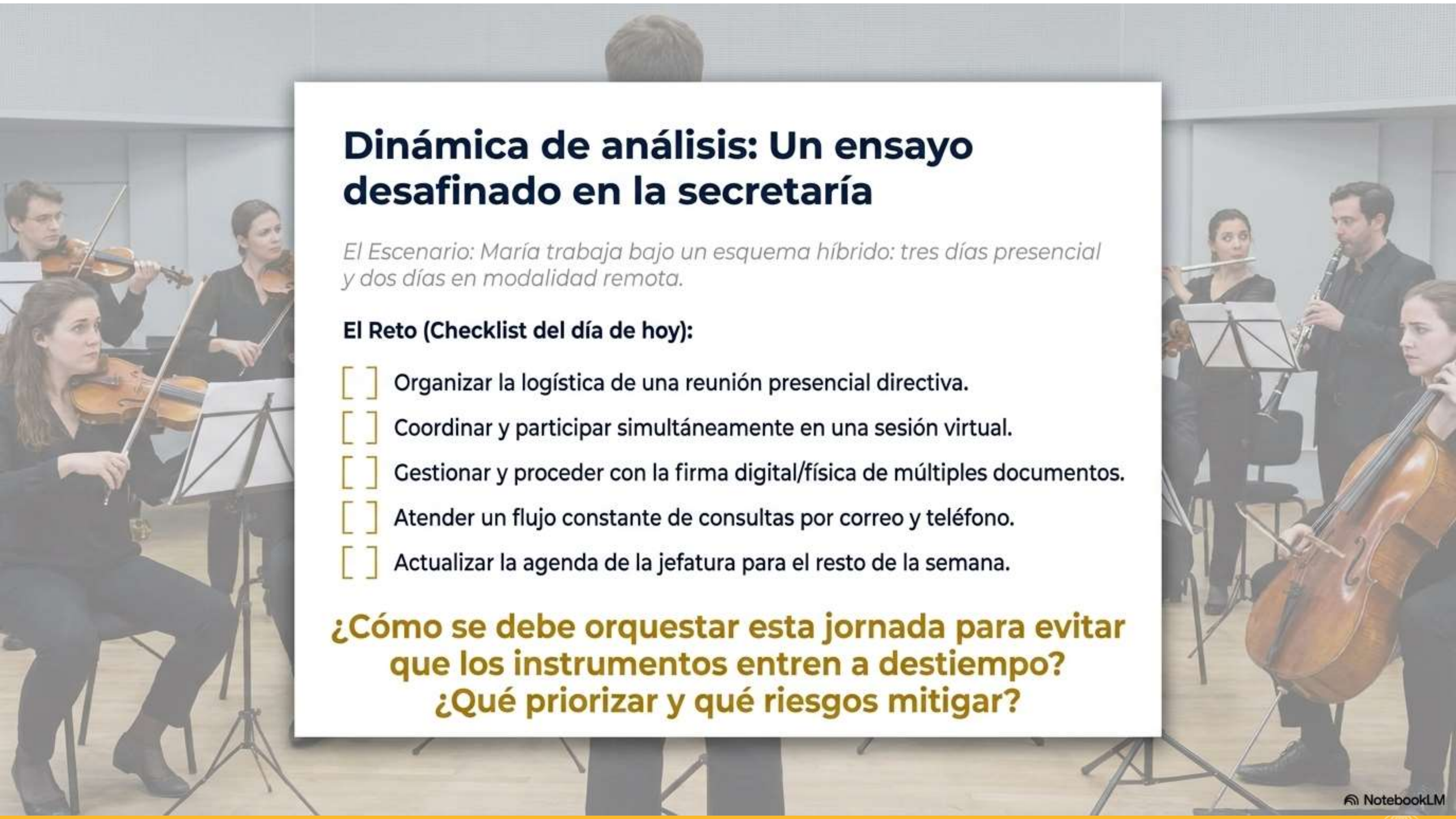


Competencias del profesional híbrido



Reflexión para el equipo:
¿Cuál de estas competencias será la más crítica para la supervivencia de la organización en los próximos cinco años?

NotebookLM



Dinámica de análisis: Un ensayo desafinado en la secretaría

El Escenario: María trabaja bajo un esquema híbrido: tres días presencial y dos días en modalidad remota.

El Reto (Checklist del día de hoy):

- [ ] Organizar la logística de una reunión presencial directiva.
- [ ] Coordinar y participar simultáneamente en una sesión virtual.
- [ ] Gestionar y proceder con la firma digital/física de múltiples documentos.
- [ ] Atender un flujo constante de consultas por correo y teléfono.
- [ ] Actualizar la agenda de la jefatura para el resto de la semana.

¿Cómo se debe orquestar esta jornada para evitar que los instrumentos entren a destiempo? ¿Qué priorizar y qué riesgos mitigar?

NotebookLM

Para resolver el día de María, debemos definir: ¿Qué herramientas tecnológicas utilizar? y ¿Qué protocolos establecer?



La función principal de la gestión secretarial sigue siendo coordinar. Lo que cambian drásticamente son los medios y herramientas, nunca la esencia de su liderazgo.

NotebookLM

Los instrumentos del ecosistema digital

Comunicación
(El Ritmo)

Teams, Zoom, Meet.



Gestión Documental
(La Partitura Compartida)

SharePoint, OneDrive, Google Drive.



Calendarios y Agendas
(El Tempo)

Outlook, Google Calendar.



Aprobaciones
(La Firma Final)

Firma digital certificada.

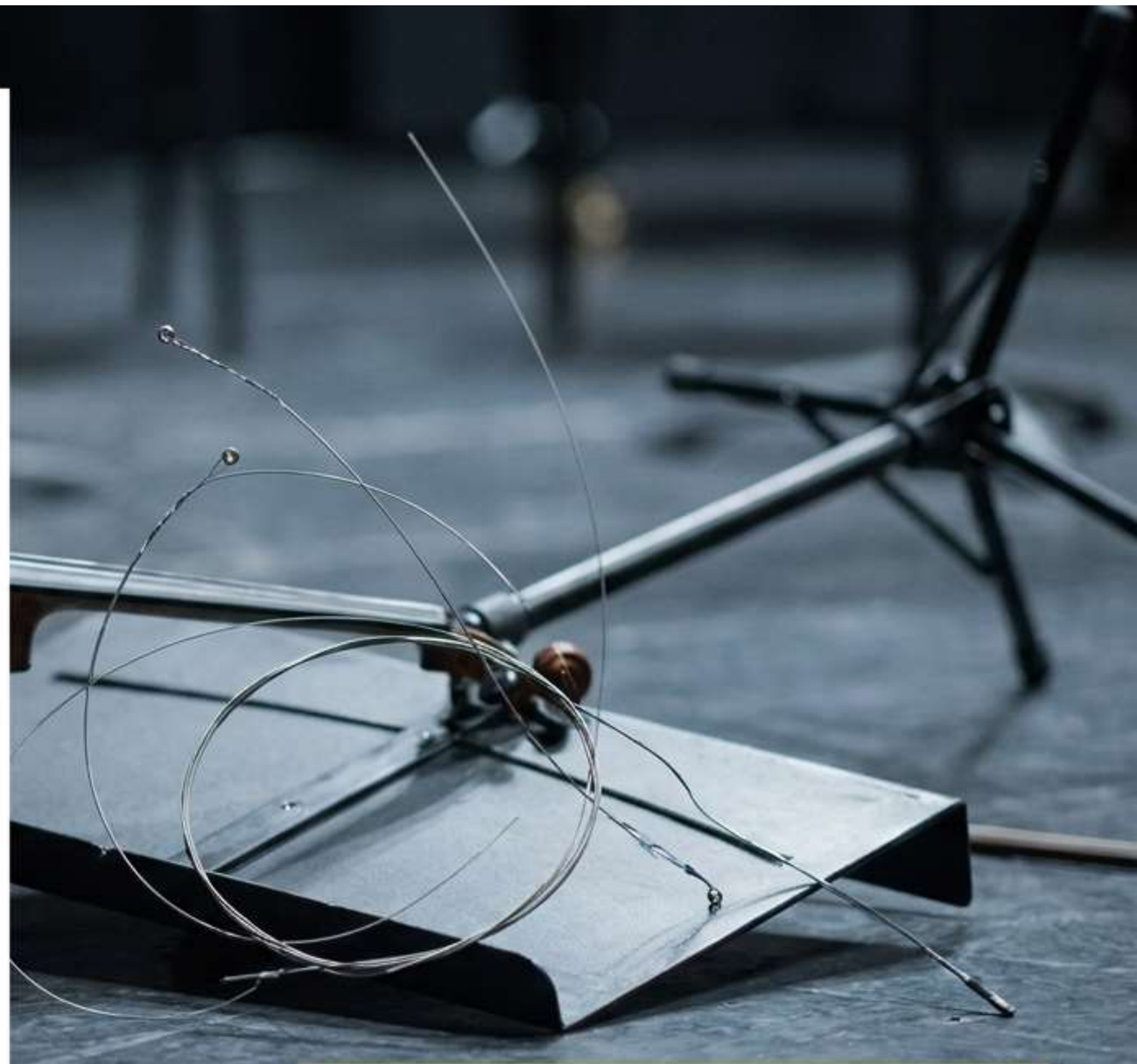


Las herramientas tecnológicas amplifican el alcance del trabajo, pero **jamás sustituyen la organización y el criterio humano.**

NotebookLM

Disonancias organizacionales: Errores frecuentes

- **Exceso de reuniones innecesarias** *(El ruido que apaga la música)*
- **Avalancha de correos sin estructura** *(Falta de tempo y cadencia)*
- **Duplicidad de información y archivos caóticos** *(Músicos leyendo notas equivocadas)*
- **Ausencia de protocolos claros** *(Tocar sin mirar al director)*
- **Falta de seguimiento a los acuerdos** *(Dejar la pieza inconclusa)*



¿Cuál de estas "disonancias" resuena con mayor frecuencia en su departamento actualmente?

NotebookLM

Escuchando con claridad: Mitos y Realidades del teletrabajo



El trabajo remoto reduce la productividad; es más 'tele' que trabajo.



Este modelo solo funciona en grandes empresas tecnológicas.



La supervisión y el control del equipo se vuelven imposibles.



Maximiza el enfoque y el rendimiento cuando el equipo está correctamente orquestado.



Es aplicable a cualquier equipo basado en el conocimiento con los protocolos adecuados.



La gestión evoluciona: se abandona el "control visual" presencial y se adopta la "evaluación por resultados".

NotebookLM

La Nueva Sinfonía: El futuro del trabajo administrativo



La tecnología no elimina el rol administrativo.
Lo transforma, lo eleva y lo hace más estratégico que nunca.

NotebookLM

Afinación final: ¿Qué debemos empezar a hacer hoy?

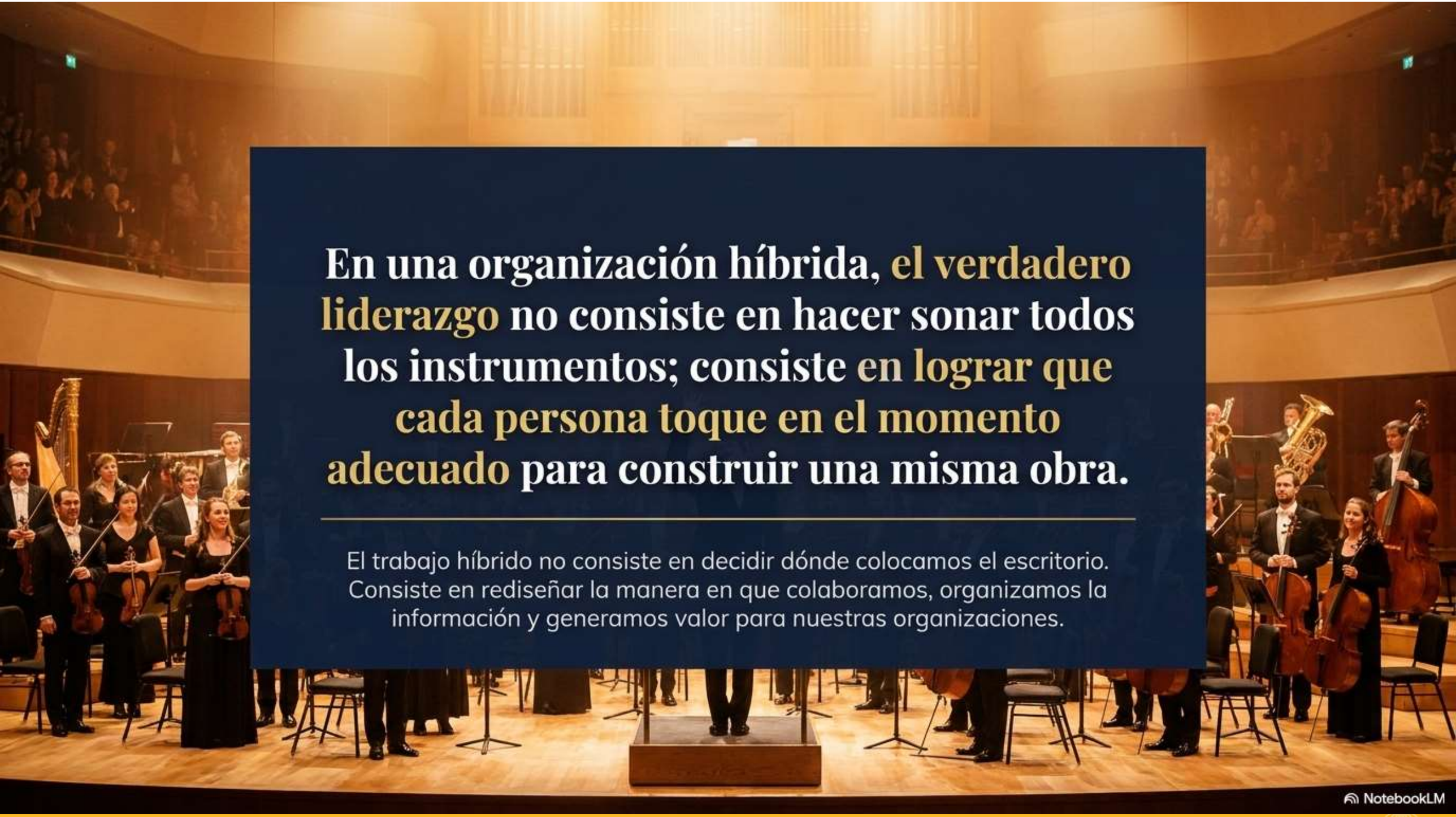
Para Estudiantes (Preparando el debut)

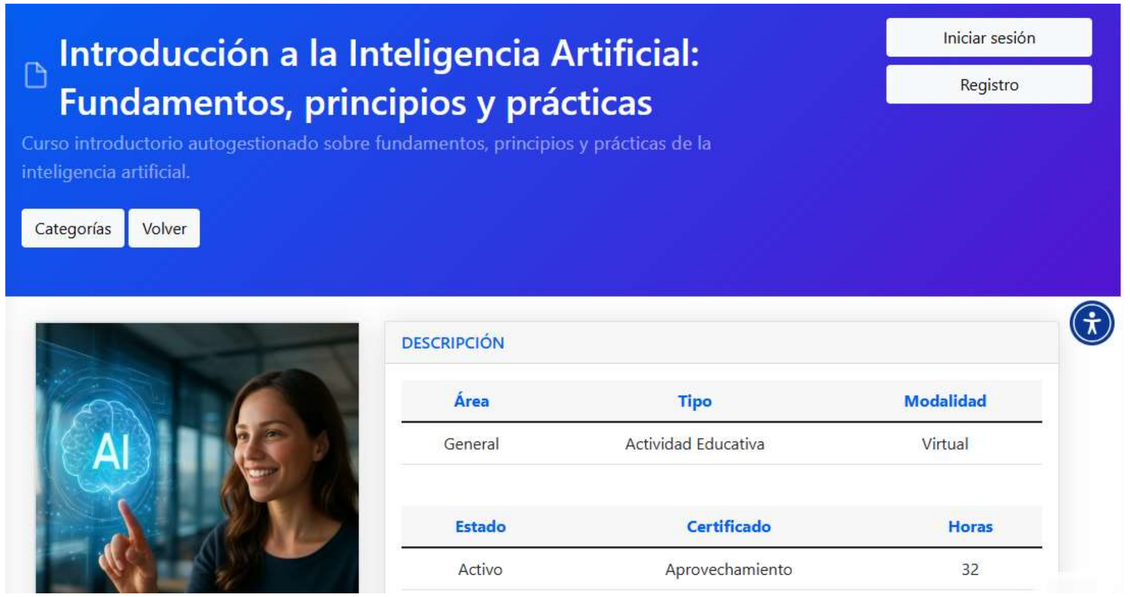
- ✓ Fortalecer agresivamente las competencias digitales.
- ✓ Capacitarse continuamente en aplicaciones de Inteligencia Artificial.
- ✓ Desarrollar habilidades blandas vitales: trabajo en equipo y sentido crítico.

Para Profesionales (Elevando el ensamble actual)

- ✓ Digitalizar los procesos existentes de forma sistemática.
- ✓ Documentar detalladamente los procedimientos operativos.
- ✓ Optimizar constantemente las prácticas de coordinación virtual.

NotebookLM


En una organización híbrida, el verdadero liderazgo no consiste en hacer sonar todos los instrumentos; consiste en lograr que cada persona toque en el momento adecuado para construir una misma obra.
El trabajo híbrido no consiste en decidir dónde colocamos el escritorio. Consiste en rediseñar la manera en que colaboramos, organizamos la información y generamos valor para nuestras organizaciones.
NotebookLM


Introducción a la Inteligencia Artificial: Fundamentos, principios y prácticas
Iniciar sesión
Registro
Curso introductorio autogestionado sobre fundamentos, principios y prácticas de la inteligencia artificial.
Categorías
Volver
AI
DESCRIPCIÓN
Área
Tipo
Modalidad
General
Actividad Educativa
Virtual
Estado
Certificado
Horas
Activo
Aprovechamiento
32

CHRONOS

PLANIFICA \ ORGANIZA \ MEJORA

Piano en las escaleras del metro de Estocolmo.

¡Muchas gracias y éxitos!

transformaciondigital@uned.ac.cr

