

# 19

## VIRTUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEL GABINETE PSICOPEDAGÓGICO DE LA UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS

### VIRTUALIZATION OF THE SERVICE OF ORIENTATION OF THE CABINET PSYCHOPEDAGOGICAL OF THE UNIVERSITY DE CIENFUEGOS

Miguel Alejandro Pérez Egües<sup>1</sup>

E-mail: [mapegues@ucf.edu.cu](mailto:mapegues@ucf.edu.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0861-7991>

Leticia del Carmen Torres Zerquera<sup>1</sup>

E-mail: [lctorres@ucf.edu.cu](mailto:lctorres@ucf.edu.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1593-7459>

María Magdalena López Rodríguez del Rey<sup>1</sup>

E-mail: [mmrodriguez@ucf.edu.cu](mailto:mmrodriguez@ucf.edu.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9049-7409>

<sup>1</sup>Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez" Cuba.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Pérez Egües, M. A., Torres Zerquera, L. C., & López Rodríguez del Rey, M. M. (2021). Virtualización del servicio de orientación del gabinete. *Revista Conrado*, 17(83), 142-152.

#### RESUMEN

Los gabinetes Psicopedagógicos se han convertido en un espacio de ayuda y apoyo al proceso de educación que se desarrolla en las escuelas, universidades y comunidades, ante las situaciones y conflictos psicosociales que se incrementan por la complejidad de la vida actual. Responder a los múltiples reclamos, exigió la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en orientación, que constituyen recursos y herramientas para implementar, complementar, acompañar y/o reforzar la intervención psicopedagógica especializada. En este sentido, el servicio de orientación virtual que ofrece el Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos durante los últimos dos años, confirma y avala, con resultados, la pertinencia de esta alternativa para continuar los servicios en cualquier situación que se presente. En esta comunicación se caracteriza el proceso que se siguió mediante la sistematización de los resultados del proceso y se identifican las mejores experiencias, con el objetivo de explicar el proceso de virtualización de los servicios de orientación psicopedagógica, que se desarrolla en la Universidad de Cienfuegos.

#### Palabras clave:

Orientación psicopedagógica, tecnología, gabinete psicopedagógico, virtualización.

#### ABSTRACT

The psychopedagogical cabinets have become a space for help and support to the education process that takes place in schools, universities and communities, in the face of psychosocial situations and conflicts that increase in the face of the complexity of current life. Responding to multiple complaints, required the use of information and communication technologies in guidance, which constitutes resources and tools to implement, complement, accompany and / or reinforce specialized psycho-pedagogical intervention. In this sense, the life guidance service offered by the Psychopedagogical Office of the University of Cienfuegos during the last two years, confirms and endorses, with results, the relevance of this alternative to continue the services in any situation that arises. In this communication, the process followed by systematizing the results of the process is characterized and the best experiences are identified, with the aim of explaining the process of virtualization of psychopedagogical guidance services, which is developed at the University of Cienfuegos.

#### Keywords:

Psychopedagogical guidance, technology, department psychopedagogical guidance.

## INTRODUCCIÓN

Los procesos de formación y desarrollo de la personalidad están mediados por la influencia educativa de padres, maestros y agentes sociocomunitarios, los que van configurando la manera de apreciar, interpretar, modificar y valorar la realidad. Desde las diversas influencias que el individuo recibe a lo largo de la vida, se forma la noción del mundo, desarrolla habilidades y actitudes y, sobre todo, establece los significados y sentidos que en cada etapa le guiarán en su actuación.

La complejidad de las interacciones sociales, genera disímiles situaciones y problemáticas en las personas a lo largo de la vida; pero, la manera en que enfrenta cada una de estas problemáticas, responden a la preparación que han recibido en cuanto a las herramientas y mecanismos personales que deben poner en práctica.

Sin embargo, cuando las personas carecen de los mecanismos psicológicos y pedagógicos para hacerle frente a los conflictos y las situaciones personales y sociales, se presentan obstáculos para su desarrollo como ser humano. Se precisa hacer accesible las vías de orientación psicológica y pedagógica en función de la formación y desarrollo de la personalidad, sobre todo, de los niños, adolescentes y jóvenes (Jovkovska & Barakoska, 2014; Alfonso, et al., 2019; Rojas, et al., 2021).

A pesar de las diferentes concepciones y criterios en torno a la orientación, investigadores como Bisquerra (2009); Rojas (2018); Velásquez, et al. (2020), coinciden en asumir la orientación como un proceso de ayuda, de asistencia a alguien que la necesita teniendo como fin último el desarrollo, cambio y transformación de sujetos, instituciones y comunidades.

Por tanto, se identifican rasgos esenciales de la orientación al considerar que esta es, al mismo tiempo, un recurso para lograr instituciones más colaborativas y cohesionadas, que puedan ser capaces de suprimir barreras y de acordar formas de intervención que favorezcan el desarrollo, el bienestar y formación de todos sus alumnos en el conjunto de sus capacidades (Montiel, 2012) y un proceso continuo, coherente y colectivo, que no renuncia al carácter asistencial enfocado a la toma de decisiones autónomas en términos de un éxito social y profesional, así como para ver las condiciones para el diseño y ejecución de sus proyectos a lo largo de toda la vida de carácter asistencial (Rojas, 2018; Alfonso, et al., 2019).

La integración de estas definiciones y la naturaleza psicopedagógica de la actividad de orientación, permiten distinguir este proceso como un tipo de ayuda y acompañamiento profesional continuo, dirigido a todas las

personas, de manera integral, con un carácter eminentemente preventivo, comunicativo, dinámico, gradual y progresivo. Es desde la integración de acciones personalizadas desplegadas en diferentes contextos, encaminadas al desarrollo pleno de los sujetos a lo largo de la vida y su participación activa, crítica de la sociedad en la que vive (Rojas, et al., 2021).

Se explica así que, en la última década, los sistemas educativos conciben que los servicios de orientación psicopedagógica se incluyan como una actividad esencial en la dirección del proceso pedagógico; pues, mediante él se alcanza mayor coherencia en las acciones e integridad en los proyectos institucionales encaminados a la transformación educativa y social, así como al desarrollo pleno de cada sujeto a lo largo de la vida.

De este modo, en Cuba se han desarrollado un conjunto de acciones encaminadas a la creación de espacios dedicados a la orientación; los llamados Gabinetes Psicopedagógicos, concebidos como una estructura que realiza y gestiona la mejora, convirtiéndose en un espacio en que se organizan las actividades de orientación para ejercer una influencia desarrolladora, compensatoria y/o correctiva en las diferentes áreas y/o en los contextos y sujetos que participan en el proceso educativo (Pérez & Torres, 2020).

Enfocados en este interés los Gabinetes Psicopedagógicos ofrecen servicios que, por su carácter preventivo, desarrollador y de participación social, se dirigen a proporcionar ayudas a estudiantes, profesores y directivos de las instituciones, en el contexto escolar, familiar y comunitario, con el fin de contribuir al bienestar, crecimiento y desarrollo pleno y su preparación para todas las esferas de la vida personal, profesional y social.

Sin embargo, en los últimos años el creciente uso de las plataformas digitales, la explotación de sitios y páginas web, comenzaron a insertarse en las actividades que desarrollan los Gabinetes Psicopedagógicos, situación que se agudizó en el período de confinamiento que atraviesa la sociedad generado por la COVID-19.

Se legitimó así, la intervención virtual como una vía esencial para informar, divulgar, orientar a estudiantes, padres, docentes y otros actores sociales, acerca de las condiciones que deben tener lugar para estimular el desarrollo y crecimiento personal de niños, adolescentes y jóvenes, tanto en la familia, en la escuela y en comunidad.

Las actividades programadas en estos espacios confirmaron las posibilidades de utilización de los entornos virtuales en la actividad educativa, sobre todo, de aquellas con fines de orientación psicopedagógica, que se

convierten en un recurso y una herramienta para implementar, complementar, acompañar y/o reforzar procesos y prácticas orientadoras desplegadas en instituciones educativas (Gonzalo, 2020).

De este modo, la virtualización de la orientación psicopedagógica se convierte en una opción que amplía y diversifica los servicios profesionales que ofrecen los Gabinetes Psicopedagógicos, toda vez que extiende las actividades de ayuda a psicopedagogos, docentes, directivos y un número creciente de personas en su diversidad de contextos y situaciones. Así, el alcance de la labor preventiva y educativa, desde los nuevos enfoques de la orientación psicopedagógica y la virtualidad de los servicios, redimensiona las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las experiencias desarrolladas en la Universidad de Cienfuegos, durante los años 2019, 2020 y 2021, confirman esta posibilidad. La sistematización de los aspectos teóricos, metodológicos y prácticos fueron conformando la propuesta como respuesta a las necesidades emergentes de la diversidad de públicos y problemáticas que se atienden en el Gabinete Psicopedagógico. Se explica así, en este artículo, con atención en las ventajas que promueven la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el servicio de orientación psicopedagógica.

## METODOLOGÍA

La experiencia se inició en 2019 y se ha instaurado como una práctica exitosa que cada vez más, amplía las posibilidades de convertirse en una oportunidad para estudiantes, docentes, familiares, directivos y sociedad en general, para acceder a diferentes recursos y ayudas especializadas.

La sistematización se construyó como resultado del diálogo intersubjetivo para aproximarse a los signos, lenguajes y saberes resultantes que emergen del contexto, los actores y el ejercicio crítico desde el cual es posible contrastar los marcos teóricos y la interpretación de los actores.

El proceso implicó tres momentos. El primero, dedicado al análisis y la exploración de la práctica, incluyó la delimitación de las necesidades, las expectativas de los usuarios de manera que pudiera identificarse, al instaurar este tipo de servicio. Un segundo momento, se dedicó al análisis teórico y tecnológico que permitió la toma de decisiones acerca del diseño e implementación de las opciones o vínculos en función de los destinatarios y tipos de servicio.

En un tercer momento, se valoran los resultados y se logran identificar las pre-concepciones, concepciones, representaciones, imaginarios, juicios, que emiten los principales destinatarios acerca del espacio.

En este marco, como un requisito de sistematización en esta investigación está asociada a la construcción de un nuevo conocimiento científico al responder a la interrogante clave: cuál es el carácter del conocimiento que se aporta del resultado de estas prácticas. En este sentido, no solo se precisan criterios temporales, de fuentes, sino también de los aspectos que deberán utilizarse para gestionar este tipo de actividad científica.

La opción metodológica de la sistematización (Fernández, et al., 2020; Tenreiro, et al., 2020) precisa tener en cuenta los criterios temporales, las fuentes y aspectos que deberán gestionar este tipo de actividad científica. De acuerdo con esta posición se procedió a: delimitar los referentes; la determinación de las bases teóricas y la descripción de la experiencia que se llevó a cabo en Cienfuegos, y que permitió confirmar la pertinencia de la virtualización de los servicios de orientación que realizan los Gabinetes Psicopedagógicos, cada uno de estos momentos se explican a continuación.

## DESARROLLO

Nombrar de manera formal como gabinete a los espacios que se propone crear en las universidades para la orientación y, en particular de carácter psicopedagógico, como servicio que complementa todos los esfuerzos para una educación de calidad, es también un resultado de la sistematización de experiencias, tanto en Cuba como en otras partes del mundo, pero su alcance se relaciona con la proyección, tanto estructural como organizativa y metodológica.

En principio, se concibe como un lugar en el que coexisten propósitos de intimidad y apertura, en tanto las actividades que se proyecten no implican la comunicación, el intercambio en los más disímiles temas. Se relaciona con una habitación, sala, salón, en el que transcurre el diálogo y de esa interacción desde la que se promueve el cambio en las concepciones, disposiciones, actitudes hacia sí mismo, hacia la actividad o aspecto del que se ocupa.

Sin dudas, los Gabinetes Psicopedagógicos, se encargan de asistir a los procesos de formación con un carácter preventivo, anticipándose a situaciones que pudieran interferir en el desarrollo integral de los estudiantes o en la dirección de los procesos pedagógico, de enseñanza-aprendizaje en que este proceso se sustenta.

En este mismo orden, la actividad del Gabinete Psicopedagógico prioriza las acciones de adaptación, orientación, diagnóstico, sobre todo, el seguimiento a los procesos de elaboración de las estrategias o proyectos educativos con énfasis en el método y tipo de intervención con un adecuado uso de los nuevos métodos y técnicas que reclama la educación del siglo XXI.

En este contexto general el Gabinete Psicopedagógico en las universidades toma la tradición de sus iniciativas en otros niveles educativos. Sin embargo, a diferencia de ellos, supone que las actividades de “orientación psicopedagógica” que en él se realicen se adecuen a las áreas de necesidades y potencialidades asociadas con el proceso formativo integral de los estudiantes y docentes (con énfasis en los estudiantes universitarios y la formación de psicopedagogos) y considerar además estos elementos en los psicopedagogos, docentes y padres del sistema general de educación.

En consecuencia, el Gabinete Psicopedagógico de las universidades despliega una actividad de orientación en dos direcciones, la comunidad intra y extrauniversitaria, brindando el servicio de orientación en las áreas de atención a la diversidad, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, prevención y desarrollo y orientación profesional. A partir de las aportaciones de los especialistas y expertos de la comunidad psicopedagógica que, por su interés, y previa negociación, se implican en estos procesos, como orientadores, asesores e investigadores, todo lo cual se identifica como un “servicio” necesario para enfrentar y valorizar las oportunidades y potencialidades con que cuenta para cumplir los objetivos y metas planteadas en cada momento, como parte del desafío que impone el desarrollo científico-tecnológico y la globalización científica y cultural de los nuevos tiempos. En este sentido, se ahonda acerca de la concepción de la orientación.

Una amplia comunidad de investigadores de la psicología y la pedagogía coinciden en que cualquier estudio acerca de la orientación psicopedagógica, incluye el análisis de conceptualización, los modelos apropiados para desarrollar este proceso con calidad y los desafíos que asume tanto a nivel metodológico como práctico (Bisquerra, 2009; Rojas, 2018; García, 2020).

En primer lugar, las reflexiones acerca de la orientación psicopedagógica, no sólo han estado incluidas en las referencias generales a los tipos de orientación. En opinión de Velásquez, et al. (2021), la orientación psicopedagógica es considerada como un conjunto de actividades, que proporciona un método para resolver determinados problemas y evitar que aparezcan otros, se relaciona con el papel específico de la docencia en el ámbito educativo

porque ayuda a lograr las metas de los estudiantes y docentes involucrados en el proceso.

En este mismo orden, Rojas, et al. (2021), insisten en destacar que la orientación psicopedagógica es concebida como proceso, que surge a partir de una necesidad o demanda concreta en la atención a la diversidad, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, prevención y desarrollo, orientación profesional, las que constituyen áreas de orientación. Sin embargo, advierte que esta no se limita al contexto escolar, sino que debe asumirse como un proceso de ayuda y acompañamiento continuo a los usuarios, de manera integral para alcanzar el pleno desarrollo de los sujetos desde la transversalidad de la propia orientación.

Luego, la orientación psicopedagógica supone, reconocer que el objetivo de las actividades que se desarrollan está dirigido a potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida; implica que la relación de ayuda se realiza mediante una intervención profesionalizada, que permita un progreso y crecimiento personal. Pero, esto es sólo posible a partir del conocimiento de la realidad, así como acciones planificadas que permitan su ejecución y evaluación.

Así, se asume que la orientación psicopedagógica como proceso, no se limita al contexto educativo o escolarizado, sino que implica un accionar conjunto en todos los contextos y áreas para alcanzar el pleno desarrollo de las personas y que con independencia del contexto y área de orientación a la que se direcciona el proceso tiene un enfoque preventivo, desarrollador, intencional y contextualizado. Esta postura reconoce que la orientación psicopedagógica no tiene únicamente un carácter asistencial o terapéutico, sino que deberá ser un servicio integral, por lo que la idea de que es un servicio exclusivo para la solución de problemas no se ajusta al contexto actual.

Al mismo tiempo, se confirma que la complejidad de la orientación psicopedagógica genera una variedad de modelos cuyo enfoque de intervención, es diferente según la perspectiva aportada, lo que permite -en criterios de Rojas (2018), identificar los modelos de counseling, de consulta, de servicios y de programas.

- Modelo clínico (counseling) de atención individualizada: centrado en la atención individualizada y directa, donde la entrevista personal es la técnica característica.
- Modelo de servicios: Se actúa sobre el problema concreto (por tanto, sobre la persona que presenta el problema) dejando el contexto en un segundo plano.

- Modelo de programas: propone anticiparse a los problemas y cuya finalidad es la prevención de los mismos y el desarrollo integral de la persona. Intervención grupal y directa que tiene en cuenta el contexto que los genera considerando los usuarios activos y participativos.
- Modelo de consulta o asesoramiento: la consulta colaborativa es el marco de referencia esencial, que se propone asesorar a mediadores (profesorado, tutores, familia, institución sociocomunitaria), para que sean ellos, los que lleven a término programas de orientación. Intervención indirecta y relación simétrica entre personas o profesionales con estatus similares.

En los últimos años y como resultado del vertiginoso avance científico técnico de la sociedad mundial, autores como Pantoja & Zwierewicz (2008); González (2018); Velásquez, et al., (2021), reconocen el modelo tecnológico, como un nuevo modelo que integra las tecnologías al proceso de orientación.

Dicho modelo, según señala Parras, et al. (2009); González (2018), se distingue por la utilización de los mass media (prensa, radio, televisión, video, programas informáticos). Implica principalmente el uso de recursos tecnológicos, sistemas multimedia y programas de orientación por ordenador y el correo electrónico como elementos de la acción orientadora y más recientemente, el internet que facilitan atender simultáneamente a cantidades ingentes de personas. Sin embargo, no existe unanimidad entre los investigadores en la consideración del modelo tecnológico como tal.

La existencia del modelo tecnológico, a partir de la integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el proceso de orientación psicopedagógica, es valorada por los amplios beneficios como espacio, recurso y vía para el desarrollo del proceso, pues, en él se integran las tecnologías al proceso de orientación con un enfoque holístico.

Este modelo, exige un tipo de orientación que requiere el apoyo de un medio tecnológico que actúa de intermediario entre el agente de la intervención (orientador) y la persona objeto de la acción orientadora (orientado). Las aportaciones tecnológicas serán las que influyan en las características de la virtualización de la intervención orientadora.

El apoyo de los medios tecnológicos a la actividad de orientación supone la existencia del propio medio. En este sentido, el uso de internet y las redes telemáticas han creado las condiciones para la configuración de nuevos espacios de orientación psicopedagógica en los que se puedan incluir y se promuevan herramientas que

influyen en el desarrollo efectivo de la orientación desde las características propias del entorno virtual.

En este punto se reconece la necesidad de asumir la virtualización de los servicios de orientación psicopedagógica pues al profundizar en el tema se pudo concluir que, la virtualización de las prácticas sociales es importante en los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Pero, al mismo tiempo su utilización singulariza una modalidad educativa que trasciende la mera creación de espacios en la red, para poner atención en la transformación y re-dimensión del proceso de ayuda y acompañamiento integral a sujetos mediado por la tecnología, adquiriendo esta última un papel primordial.

La virtualización constituye, por tanto, un proceso y resultado del tratamiento y de la comunicación mediante computadora u otros dispositivos tecnológicos de datos, informaciones y conocimientos. Más específicamente, la virtualización consiste en representar electrónicamente y en forma numérica digital, objetos y procesos que encontramos en el mundo real (Nevsgoda, 2017).

En este sentido, los servicios de orientación psicopedagógica se organizan a partir de las demandas sociales y la propia transformación que esta experimenta a fin de ajustarse a las nuevas realidades. Esta condición exige la determinación de las demandas; al responder a interrogantes claves: qué, por qué y para qué se va a realizar la virtualización del servicio de orientación psicopedagógica.

La concepción del proceso, implica establecer los criterios necesarios para la toma de decisiones de manera que guie a los implicados en el diseño y desarrollo del proyecto. En este caso, se precisa dar respuesta a las necesidades de orientación psicopedagógica e identificar los recursos tecnológicos, para la construcción de un espacio virtual funcional, precisa atender a la infraestructura física (hardware), a una infraestructura lógica (software), a los contenidos (datos, informaciones, conocimientos, recursos), los servicios de gestión para la comunicación y del aprendizaje, así como disponer de las opciones de interacción: mensajería, correo electrónico, foros; y de actores o usuarios en el entorno (Nevsgoda, 2017).

De igual forma, al seguir las ideas de Luzbet & Laurencio (2020), la organización y planificación del proceso debe dar respuestas a las interrogantes de cómo organizar y evaluar el proceso y servicio de orientación. Además, exige, crear herramientas, mecanismos e instrumentos para la retroalimentación entre los usuarios que permita valorar el cumplimiento de los objetivos planteados en la orientación e intervención. Así, concebir espacios virtuales interconectados que constituyan diferentes formas de

organizar y desarrollar la orientación en función de las necesidades y demandas de los usuarios. Ambos elementos, tendrán que ser concebidos como parte de la planificación del proceso donde se conciba cada componente, de forma tal que estos estén interrelacionados con cada herramienta tecnológica disponible.

En efecto, los espacios virtuales de orientación psicopedagógica tienen múltiples ventajas. Al decir de Nevsgoda (2017), las más relevantes se asocian con el rompimiento de la barrera de la distancia y la rigidez de los horarios y la facilidad de la distribución del tiempo, así como la posibilidad de combinarla con las múltiples ocupaciones que conlleva el estilo de vida moderno.

Al mismo tiempo, busca mejorar las destrezas, habilidades y conocimientos generales o profesionales de los usuarios y desarrollar una comunicación fluida y efectiva, en una atmósfera cálida y con un acompañamiento constante de las actividades que realizan los participantes. En este caso no se puede obviar el aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles y la necesaria ponderación de la relación entre el conocimiento que se desea comunicar y las posibilidades de asumir los modelos en red, participativos y digitales.

Al interior de las instituciones educativas, los procesos y prácticas orientadoras se instrumentan a través de los equipos, departamentos o áreas de orientación educativa. Sin embargo, en las universidades cubanas, los Gabinetes Psicopedagógicos constituyen los equipos de trabajo que coordinan y desarrollan servicios de orientación psicopedagógica.

Ante el desafío de virtualización de los servicios de orientación psicopedagógica, fue necesario ajustar espacios y formas de responder a las nuevas necesidades y demandas sociales. Estos nuevos servicios mediados por la tecnología, al asumirse como recurso de apoyo a la acción orientadora, vehículo, vía o espacio para el desarrollo de la actividad de orientación Gonzalo (2020), supone seguir una metodología (Pantoja, 2004, citado por Parras, et al., 2009), que asegure la calidad de la intervención en un riguroso proceso, desde el punto de vista psicopedagógico y técnico.

Ello implica considerar, en la secuencia metodológica y como punto de partida de la acción, a los usuarios o beneficiarios a partir del análisis de sus necesidades de orientación, lo que permitirá la toma de decisiones en cuanto al modelo de orientación y las acciones a desplegar desde la identificación precisa de objetivos, áreas y técnicas de orientación. Lo que implica una planificación y diseño preciso de planes de intervención que aseguren el éxito durante su implementación y evaluación. Por

otra parte, se precisa de la selección y/o creación de los recursos tecnológicos siguiendo principios comunicacionales en su diseño que se ajusten a los diversos usuarios, temas y necesidades que permitan el despliegue de la acción orientadora y la interacción con los usuarios.

La virtualización del servicio de orientación del Gabinete Psicopedagógico cursa desde cada contexto. En este caso, la Universidad de Cienfuegos, precisó de un proceso de análisis de las condiciones y recursos del propio gabinete y de las necesidades de los sujetos y contextos sobre los que interviene el mismo.

Para la determinación de las necesidades, se inició por la identificación de los recursos, condiciones y preparación de los profesores y estudiantes que laboran en el gabinete. Para ello, se desarrolló un estudio del análisis de experiencias previas y la infraestructura disponible para el desarrollo de las funciones encomendadas.

El estudio realizado develó que existían escasas experiencias en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el proceso de orientación. El uso más extendido era como recurso de apoyo en el despliegue de la acción orientadora presencial que se consolidó como una práctica habitual y positiva para estimular el desarrollo psicosocial de niños, adolescentes y jóvenes. Pero, este proceso se asumía de forma aislada; se carecía de la intencionalidad de un proyecto, programa o estrategia que permitiera la ampliación de los servicios de orientación psicopedagógica en una modalidad virtual.

Se constató, que existían condiciones para asumir el reto, en tanto, se poseía la infraestructura tecnológica necesaria. El gabinete cuenta con el *hardware* y los *softwares* necesarios, para el desarrollo de la acción orientadora virtual; por tanto, se precisaba de la creación intencional, el uso sistemático, coherente y la integración de los diferentes sitios, páginas y herramientas web, para la atención a los usuarios, su acompañamiento y el despliegue de programas de intervención integral.

Sin embargo, la formación de estudiantes y profesores para el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones se convierte en la piedra angular para asumir el modelo virtual de orientación que resulta insuficiente, aun cuando se dispone de una mayor cobertura personal e institucional para el acceso a este tipo de formato.

Cierto es que no se había concebido el tratamiento del tema dentro de las proyecciones metodológicas y los conocimientos, recursos y materiales metodológicos acerca de la virtualización de los servicios de orientación psicopedagógica y en consecuencia no se incluye en

los proyectos a corto plazo, incluso resultando escasas y desactualizadas. En este caso, la disposición de los miembros del gabinete para emprender un proyecto de virtualización del servicio de orientación se hizo patente durante el análisis.

El segundo momento del análisis previo incluyó la identificación de usuarios potenciales y las posibles necesidades de estos a partir de las problemáticas a las que se enfrentan en los diversos contextos en que se desarrollan. Para ello se realizó el análisis de documentos e informes de evaluación y acreditación de la carrera Licenciatura en Educación Pedagogía Psicología; la rendición de cuenta del propio gabinete.

En este orden también se identificaron los usuarios potenciales del servicio de orientación virtual. En un primer grupo se incluyó a los adolescentes y jóvenes, fundamentalmente los que cursan el preuniversitario o los primeros años de las carreras universitarias. Al mismo tiempo, se incluyó como destinatarios a los docentes de todos los niveles educativos y en especial a los psicopedagogos. Estos últimos, al mantener una presencia activa en redes sociales, contaban con las posibilidades para replicar los aprendizajes en investigaciones e intervenciones con los estudiantes, padres y familiares.

En un segundo grupo de usuarios potenciales se identifica al resto de los adolescentes y jóvenes, sin considerar su nivel educativo o tipo de enseñanza y a la familia como agencia socializadora. En este caso, se considera de forma especial a los adultos y adultos mayores por sus aportes socioeducativos en el marco familiar y social, y a los padres y docentes que atienden niños menores de cinco años.

Los usuarios incluidos en el tercer grupo se relacionan con escolares primarios y personas con necesidades educativas especiales asociadas o no a una discapacidad y directivos de las organizaciones e instituciones educativas del territorio.

En este mismo orden, se consideró oportuno asumir durante el proceso, la ampliación sistemática de los usuarios a los que se direcciona la acción orientadora a partir de la consolidación y experiencias logradas en cada espacio. Por ello, los espacios y acciones orientadoras se iniciaron en el primer grupo de usuarios y se han ido ampliando a nuevos usuarios en la medida de los avances en la experiencia.

La determinación de necesidades de orientación se realizó ligada a la identificación de los usuarios potenciales y el contexto en que estos se desarrollan. Luego, por la diversidad de problemáticas y usuarios se precisó de

profundizar en las necesidades y la naturaleza de estas. En principio se partió de considerar las necesidades reconocidas en el territorio cienfueguero incluidos en los resultados de investigaciones anteriores (Pérez & Torres, 2020).

- Problemáticas sociales como: envejecimiento poblacional, violencia familiar y de género, maltrato infantil, drogas, familias con desventajas, inclusión social, indisciplina social, conducta sexual, trata de personas.
- La proyección intersectorial del trabajo educativo y preventivo.
- La articulación escuela-familia-comunidad para la transformación de la realidad social y educativa.
- La formación integral de la infancia, adolescencia y juventud.
- Formación vocacional y orientación profesional, en especial hacia carreras pedagógicas con énfasis en la carrera Licenciatura en Educación. Pedagogía Psicología.
- Formación y educación a distancia, sobre todo, en las técnicas necesarias para la autogestión del aprendizaje.
- Uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el aprendizaje y la participación.
- Enfrentamiento a situaciones difíciles, de desastres y emergencias.
- Atención educativa a las desviaciones o alteraciones en el desarrollo infanto juvenil.

En cuanto a las expectativas de los usuarios, fueron considerados los criterios sobre este tipo de servicio, emitidos en redes sociales y en actividades presenciales desarrolladas como parte del trabajo que venían realizando los especialistas del Gabinete Psicopedagógico. En este caso, resultó significativa la valoración positiva de la iniciativa, sobre todo, al favorecer el acceso e interacción a distancia y disminuir los tiempos de ayuda ante situaciones emergentes. En este mismo orden destacaron las posibilidades de la web para desarrollar diferentes actividades de orientación e influir en diversos públicos, fundamentalmente en los más jóvenes que son los más activos en la red.

Los usuarios consultados coincidieron en que la virtualización de los servicios del Gabinete Psicopedagógico, es una necesidad, para poder adaptarse a las nuevas realidades sociales, considerando que estos siempre deben realizarse a partir de los intereses, las necesidades y las posibilidades de cada persona que requiere o demanda el servicio. Estas no sólo permitirán contextualizar y

personalizar las actividades, sino se dinamizará el impacto de la intervención de orientación psicopedagógica.

Desde estas prerrogativas se asumió que el diseño y desarrollo de la virtualización de las actividades que realiza el Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, debería ser asumido como parte de un proyecto mucho mayor, sobre todo, debería tener un enfoque participativo. Pero, una exigencia básica se identificó con la elaboración de la propuesta y la sistematización de los resultados.

Desde los referentes teóricos y prácticos, se asumió el inicio con la identificación de los principales retos y la determinación de las ideas que configuran la funcionalidad del espacio virtual con estos fines, implicaría entonces: determinar los aspectos técnico-metodológicos que se asumirían para asegurar funcionalidad al proceso.

En este caso, la elaboración de la concepción del espacio partió de considerar que, desde el punto de vista tecnológico, debía distinguirse el servicio por estar soportado en tecnologías de la información y las comunicaciones y tecnologías para el aprendizaje y el conocimiento, accesibles para diversos públicos. De este modo, se potenció el uso de herramientas, sitios y páginas nacionales, sin desconocer el impacto de los grandes sitios que cuentan con millones de usuarios a nivel mundial y las posibilidades que estos ofrecen.

En este mismo orden, se determinó la necesidad de crear diversos espacios que favorecen el despliegue de una acción orientadora completamente virtual durante su desarrollo donde, a partir del uso de diferentes herramientas, sea posible atender a la diversidad de usuarios y temáticas. Luego, como requerimiento esencial, se acordó que cada espacio debe funcionar de forma independiente pero estrechamente interconectado a modo de un ecosistema que integra las influencias educativas para alcanzar los objetivos propuestos. Además, los entornos deben ser de fácil utilización y navegación intuitiva para todos los usuarios, principalmente por los miembros del gabinete que constituyen los administradores, gestores y moderadores de estos.

Desde el punto de vista psicopedagógico se determinó como elementos esenciales, el diseño y el lenguaje o códigos comunicativos como un componente clave para incentivar la motivación y atraer usuarios, haciendo accesibles los espacios acordes a los diferentes públicos metas o usuarios. Por ello se consideraron los colores, carga de información y disposición de esta, así como la frecuencia de actualización y generación de nuevas informaciones en cada espacio. En este mismo orden, se determinó que la combinación de información textual y multimedia debía

primar, al estimular recepción, la asimilación y comprensión de la información por diferentes vías y sentidos, fortaleciendo y consolidando las influencias educativas.

Con respecto al contenido se consideró que estos debían determinarse a partir de las necesidades y demandas de los usuarios, por lo que se requiere de una actualización constante de los planes de orientación para ajustarlos. Es así que, entre los temas a tratar de forma general se encuentran: el accionar de los profesionales de Pedagogía Psicología en su práctica y en el proceso formativo, atención a personas con necesidades educativas especiales asociadas o no a una discapacidad en todos los contextos y ámbitos, la formación vocacional y orientación profesional, la prevención de problemáticas sociales, el estudio como actividad indispensable para el desarrollo personal, el crecimiento personal y apoyo emocional ante diferentes situaciones, entre otros temas.

La lógica de trabajo en este sentido, exigió el desarrollo de acciones de planificación, coordinación y colaboración para el tratamiento integral de las temáticas y la atención a los usuarios. Esta proyección implica que, partiendo de una necesidad, demanda y las potencialidades para el desarrollo de la orientación psicopedagógica se concibieran espacios que pudieran informar, promover recursos e integrar espacios que permitieran la evaluación del servicio y su impacto en los usuarios, como mecanismo para el perfeccionamiento y elevación de la calidad del servicio. En este caso, se precisó la determinación de las relaciones y dinámicas de cada espacio de forma tal que funcionen de forma armónica, cohesionada e interconectada.

De este modo, se consideraron como requisitos, la retroalimentación continua entre usuarios y administradores para ajustar cada vez más los servicios ofertados a las necesidades y consideraciones de los usuarios. Así, como las posibilidades de convertir este espacio en una herramienta de trabajo para los propios usuarios al incluir secciones para la colaboración.

En cuanto a la ética de trabajo, se acordó la utilización de recursos bajo licencias abiertas o similares y la referencia de las fuentes, respetando siempre los derechos de autor sobre sus producciones. Así, cada espacio cuenta con las normas de convivencia digital, las que son accesibles para el conocimiento de los usuarios y deben ser respetadas durante el intercambio y la participación, basadas en el estricto respeto a la privacidad de los datos e información de los usuarios.

Desde estos referentes se crearon los espacios virtuales caracterizados por su interoperatividad y su interactividad. Estos espacios quedaron definidos en varias

aristas: se distinguen por dar a conocer las características de la carrera Licenciatura en Educación. Pedagogía Psicología, la convocatoria a eventos y divulgar las principales actividades desarrolladas por estudiantes, docentes y psicopedagogos.

Las publicaciones diarias, como muestra la figura 1 por áreas de orientación, son orientaciones a las familias, mensajes positivos y de apoyo ante la situación que se enfrenta. Resiliencia, empatía, optimismo, autoestima, resolución de conflictos, habilidades sociales, aprovechamiento del tiempo, métodos y hábitos de estudio, estilos y estrategias de aprendizaje, la elección de una profesión, variantes para el tratamiento psicopedagógico a diferentes patologías o alteraciones, recomendaciones de películas educativas, libros, software para el diseño de actividades interactivas, son algunos de los aspectos tratados. Se incluyen además conmemoraciones fechas importantes en relación a aspectos psicológicos, educativos o que tributan a la formación integral de los estudiantes.

Contenidos por áreas de orientación



Figura 1. Representación de los contenidos por áreas de orientación.

Se desarrollan también las acciones de formación continua a los profesionales en materia de educación, psicología y psicopedagogía. Se implementan cursos, entrenamientos y diplomados en el entorno virtual de aprendizaje diseñado con este fin a partir de las necesidades de formación y asesoría detectadas o solicitadas por los profesionales al Gabinete Psicopedagógico. De este modo, los diferentes espacios constituyen a la vez entornos de formación para los estudiantes en ejercicio de sus habilidades comunicativas y de orientación psicopedagógica.

Además, estos espacios se concibieron también para la socialización de experiencias, de investigaciones, de soluciones a problemáticas sociales y educativas, el intercambio y la comunicación. Así, desde las plataformas de Telegram, Whatsapp y Facebook se incentiva la creación

de talleres de socialización e intercambio con temáticas diversas.

Para la creación de los diferentes espacios se aprovechan las posibilidades y ventajas de cada herramienta. Es así que, las redes sociales como Facebook, los grupos y páginas han sido ampliamente utilizados. Por su parte, las plataformas de mensajería como Telegram y Whatsapp han favorecido la creación de canales, grupos y el uso de estados.

De forma similar, se aprovechan las posibilidades de las plataformas Reflejos para la creación de blog y de Moodle para la configuración de aulas virtuales. Aunado a las posibilidades que ofrece cada entorno, estos poseen un sinnúmero de funcionalidades que fueron aprovechadas para la gestión, organización, seguimiento y desarrollo de la acción orientadora.

La virtualización del servicio de orientación psicopedagógica del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos constituye un reto para los profesionales que laboran en este espacio. Pero, responder a este reto solo ha sido posible por el empeño profesional de satisfacer la necesidad social de acceder a servicios especializados de orientación psicopedagógicos, ante las actuales circunstancias. En este orden, se logró mostrar las posibilidades del trabajo colaborativo entre los miembros del gabinete, para sostener el servicio en la red.

En efecto, durante el desarrollo de la experiencia se mostraron resultados satisfactorios que evidencian la acogida y aceptación por los usuarios de los diferentes espacios que sostienen todo el servicio de orientación. Los grupos, canales, páginas, repositorios, blog y otros espacios virtuales para el desarrollo de la acción orientadora psicopedagógica especializada, se convirtió en una oportunidad excelente para convertir la virtualización del servicio del Gabinete Psicopedagógico en una alternativa permanente y viable tanto para la actividad académica, investigativa y extensionista.

El despliegue de diferentes programas y planes de orientación, ha sido otra muestra de los resultados de la experiencia. Entre es necesario destacar:

- Los planes y programas de orientación vinculados a la conmemoración de fechas significativas.
- El desarrollo de videos de asesoría psicopedagógica para familiares y docentes durante la pandemia.
- Implementacion de un plan de orientación a estudiantes universitarios para el estudio a distancia.
- Desarrollo exitoso de talleres virtuales de experiencias sobre diversas temáticas de interés. Los que han

llegado a reunir a más de 200 usuarios de todas las regiones del país en sus ediciones, evidenciando el éxito paulatino que han ido alcanzando estos.

Durante la experiencia, las acciones de orientación se encaminaron, en una primera etapa a los adolescentes y jóvenes que cursan el preuniversitario o los primeros años de las carreras universitarias. De forma paulatina, se han ido incorporando y consolidando acciones direccionadas a docentes, familiares y grupos de adolescentes de diversos contextos educativos, así como a los adultos y los adultos mayores.

En todos los casos, se desarrollaron actividades de orientación de tipo preventivas, tanto universal como selectiva y en menor medida indicadas acorde a una problemática particular. Por ello, el mayor número de acciones se dirigieron a todos los usuarios, beneficiándolos por igual. Un número significativo de acciones, se dirigieron a determinados usuarios por presentar ciertos factores de riesgo en función del tema o problemática tratada.

En este mismo orden de ideas, también se potenciaron las actividades de orientación del tipo de desarrollo, encaminadas a optimizar el crecimiento personal en todos los aspectos. Sin embargo, las actividades de tipo terapéutica centradas en las dificultades en la relación interpersonal y social desde una perspectiva remedial o correctiva, no se han desarrollado, por lo que está previsto su incorporación en los servicios de orientación.

Por último, se debe destacar el crecimiento constante del número de usuarios de cada espacio, devenidos en miembros, suscriptores, seguidores y/o colaboradores que superan ya los 600, como muestra la figura 2. Ello genera un crecimiento en la circulación de la información, un aumento de las influencias y un mayor alcance de la actividad de orientación del gabinete. Por tal razón, se precisa continuar perfeccionando, desde el diagnóstico y seguimiento de los usuarios en los diferentes espacios creados para ello, las acciones de orientación garantizando que estas cada vez más se ajusten a las necesidades.

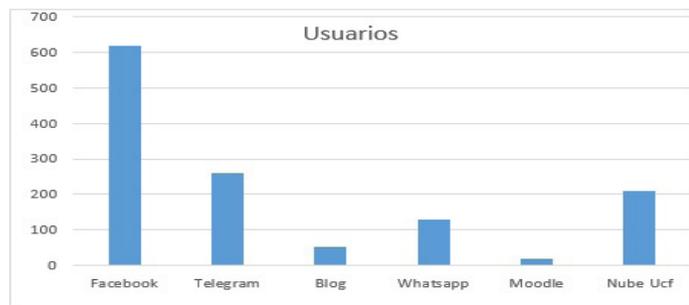


Figura 2. Representación de la cantidad de usuarios en cada espacio virtual.

La experiencia en la virtualización del servicio de orientación psicopedagógica, al ser un reto y oportunidad de ampliación del servicio que se ofrece desde la universidad, deviene en aprendizaje colectivo para los miembros del gabinete. En este sentido, se identifican como aprendizajes para el equipo de trabajo:

- El desarrollo de la acción orientadora a distancia y la secuenciación de acciones para ello.
- El desarrollo de habilidades TIC en el manejo de las diferentes tecnologías al poner estas en función de la orientación, y las habilidades para la convivencia digital.
- Comprensión de la importancia y posibilidades de colaboración, coordinación, planificación y gestión de la actividad del gabinete desde el trabajo en red y en la red.
- El impacto potencial y alcance de la orientación a partir del accionar consciente, planificado y coordinado en diferentes espacios virtuales.
- Potencial de las tecnologías para la implementación de planes de orientación psicopedagógica e intervención.
- Necesidad de superación y actualización permanente en el manejo de las tecnologías, la producción de contenido digital, la comunicación en estos entornos y el desarrollo de la orientación mediada por la tecnología.
- El valor de la identificación de los usuarios y públicos metas y la determinación de sus intereses y necesidades para ajustar las acciones de orientación.

En cualquier caso, se entiende que la virtualización de los servicios de orientación del Gabinete Psicopedagógico se asume como uno de los desafíos principales en la actualidad. Las implicaciones del confinamiento por los riesgos de la COVID-19, demandan cada vez más apoyo y ayuda psicopedagógica, la cual solo se puede ampliar al crear las condiciones para el acceso al servicio de orientación especializada. Esta situación implica nuevos retos a la reflexión científico-metodológica de la actividad que realiza el Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos.

## CONCLUSIONES

El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los servicios de orientación psicopedagógica, permite la integración de los diferentes modelos de orientación y representa un aporte considerable a la práctica orientadora. Sin embargo, la carencia de investigaciones y prácticas centradas en el proceso y no en la tecnología, dificulta la práctica orientadora a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Se reconoce que los servicios virtuales de orientación psicopedagógica requieren, no sólo de un modelo holístico que guía la intervención, sino que, es preciso diversificar y ofrecer, con carácter opcional, la ayuda necesaria que permita desplegar las acciones orientadoras de forma estratégica, así como la preparación de los orientadores que desarrollarán la intervención.

El estudio confirma así que la virtualización de los servicios de orientación redimensiona el rol del Gabinete Psicopedagógico, ampliando su influencia a nivel social. La concepción asumida no solo implica el diseño de espacios, sino asegurar la articulación de esto en torno a temas y destinatarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfonso Moreira, Y., Valladares González, M. G., & Pulido, M. (2019). La orientación psicopedagógica en la práctica universitaria. *Revista Científica UISRAEL*, 6(3), 9-23.
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *La orientación como proceso educativo*. Morata.
- Fernández Bereau, V. B., López Rodríguez del Rey, M. M., & Batista Mainegra, A. (2020). Sistematización de experiencias de promoción de salud en la universidad y enfoque metodológicos para la práctica. *Conrado*, 16(75), 218-224.
- García Bermejo, T. (2020). Reflexión teórica para la orientación psicopedagógica en los acogimientos de familia extensa. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 31(2), 19-28.
- González Benito, A. (2018). Revisión teórica de los modelos de orientación educativa. *Revista Caribeña de Investigación Educativa*, 2(2), 43-60.
- Gonzalo Josserme, R. C. (2020). Orientación educativa y tecnologías uso de recursos digitales, virtuales y tecnológicos en equipos de orientación educativa durante la pandemia. *Orientación y Sociedad*, 20(2), 1-15.
- Jovkovska, A., & Barakoska, A. (2014). The role of education in the formation of values and value orientations among adolescenst. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 2(2).
- Luzbet Gómez, F. R., & Laurencio Leyva, A. (2020). La virtualización como alternativa para la educación de posgrado. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(3).
- Montiel Gama, L. (2012). El papel de la orientación educativa en el campo de la integración de alumnos con necesidades educativas especiales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-12.
- Nevsgoda Banatskaya, L. (2017). *La virtualización en la educación superior*. Universidad Ricardo Palma.
- Pantoja Vallejo, A., & Zwierewicz, M. (2008). Procesos de orientación en entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 19(3).
- Parras Laguna, A., Madrigal Martínez, A. M., Redondo Duarte, S., Vale Vasconcelos, P., & Navarro Asencio, E. (2009). *Orientación educativa: Fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas* (2.ª ed.). Secretaría General Técnica.
- Pérez Egües, M. A., & Torres Zerquera, L. C. (2020). *El Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos*. Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez".
- Rojas Valladares, A. L. (2018). *La orientación psicopedagógica en el contexto educativo*. Universo Sur.
- Rojas Valladares, A. L., Estévez Pichs, M. A., & Rodríguez Muñoz, R. (2021). Maestría en Educación Mención Orientación Educativa: Una opción para la formación psicopedagógica del docente, en Ecuador. *Revista Conrado*, 17(79), 96-106.
- Tenreiro Capote, I. D., López Rodríguez del Rey, M. M., & Pérez Egües, M. A. (2020). Investigación y prácticas psicopedagógicas: Sistematización de experiencias de aprendizaje. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(3), 126-132.
- Velásquez Espinales, A. N., Moreira Cedeño, J. A., & Barcia Briones, M. F. (2021). Rol de las tecnologías de la información y la comunicación en el acompañamiento psicopedagógico durante el confinamiento por COVID-19. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(1), 937-950.
- Velásquez Saldarriaga, A. M., Vera Moreira, M. T., Zambrano Mendoza, G. K., Giler Loor, D. J., & Barcia Briones, M. F. (2020). La orientación psicopedagógica en el ámbito educativo. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3), 548-563.