

Estado de la publicación: El preprint ha sido publicado como artículo en una revista
DOI del artículo publicado: <https://doi.org/10.24215/18518893e076>

Uso de tecnología en los procesos de Orientación

David Gómez-Díaz

<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.8357>

Enviado en: 2024-03-28

Postado en: 2024-04-10 (versión 1)

(AAAA-MM-DD)

Uso de tecnología en los procesos de Orientación

Use of technology in the Guidance Counseling process

David Gómez-Díaz

Estudiante de la Universidad de Costa Rica

<https://orcid.org/0000-0003-2013-8958>

Resumen

El presente artículo analiza el uso de las tecnologías en los procesos de Orientación durante el año 2020. Año en el cual el contexto educativo y la disciplina de la Orientación buscó reinventarse a partir del uso exponencial de la tecnología. A partir del enfoque cualitativo se llevó a cabo la investigación desde un diseño fenomenológico al realizar entrevistas semiestructuradas a 11 profesionales en Orientación. La información obtenida fue transcrita, organizada y codificada para determinar cuáles fueron las acciones planteadas por las personas profesionales, cómo fueron realizadas dichas intervenciones a partir del uso de las tecnologías y cuáles fueron los beneficios de las mismas. La investigación encontró que las intervenciones se enfocaron en facilitar orientación vocacional, distribuir información y crear comunidades en línea. Estos proyectos incluyeron el uso de WhatsApp, Teams, y otras herramientas digitales, así como técnicas como videos, imágenes y actividades masivas en línea. Se destacan fortalezas, como el aprendizaje autodidacta, la superación de desafíos y la reducción de costos. Sin embargo, se identificaron limitaciones, como el desconocimiento tecnológico, la falta de contacto humano y la brecha digital. El propósito de estas intervenciones fue promover el bienestar, la conexión, la comunicación y la distribución de información con la población estudiantil. Sin embargo, es crucial medir la efectividad de estas estrategias. Aunque se destaca el potencial de la tecnología en la orientación, las limitaciones, como la brecha digital y la necesidad de contacto humano, persisten como desafíos a superar para una implementación más efectiva en futuros proyectos.

Palabras clave: Orientación, Tecnología, Educación, Brecha digital

Abstract:

This article analyzes the use of technologies in Guidance processes during the year 2020. Year in which the educational context and the discipline of Guidance sought to reinvent itself based on the exponential use of technology. Using the qualitative approach, the research was carried out from a phenomenological design by conducting semi-structured interviews with 11 Guidance professionals. The information obtained was transcribed, organized and coded to determine what were proposed by the professionals, how these interventions were carried out through the use of technologies and what their benefits were. The research found that the interventions focused on facilitating vocational guidance, distributing information and creating online communities. These projects include the use of WhatsApp, Teams and other digital tools, as well as techniques such as videos, images and massive online activities. Strengths are highlighted, such as self-paced learning, overcoming challenges and reducing costs. However, limitations are identified, such as technological ignorance, lack of human contact and the digital divide. The purpose of these interventions was to promote well-being, connection, communication, and information distribution with the student population. However, it is crucial to measure the effectiveness of these strategies. Although the potential of technology in guidance is highlighted, limitations, such as the digital divide and the need for human contact, persist as challenges to overcome for more effective implementation in future projects.

Keywords: Guidance, Technology, Education, Digital Divide

1. Introducción

El uso de las tecnologías en Orientación ha sido un tema poco investigado con anterioridad (Marín et al., 2021). La falta de interés, motivación o necesidad en la implementación de la tecnología de los procesos de Orientación ha conllevado al bajo uso de tecnologías por parte de las personas profesionales en Orientación. Aunado a esto, la facilidad de proveer servicios de manera presencial para las personas beneficiarias, así como la brecha tecnológica han promovido la falta de uso de tecnologías en los procesos de Orientación.

Si bien han existido esfuerzos tanto nacionales como internacionales por promover y utilizar la tecnologías en los procesos de Orientación, hasta el año 2020, con la pandemia provocada por la Covid-19, no se visualizaba un motivante en el sistema educativo formal promover con alta eficiencia el uso de tecnologías en procesos de Orientación. La falta de acceso a la población de manera presencial impulsó a las personas profesionales a utilizar múltiples técnicas para asegurar el acceso a los servicios de educación dentro del sistema educativo. Además, es importante mencionar que no todas las personas profesionales en Orientación utilizan los recursos tecnológicos para facilitar sus procesos de Orientación. Otras personas profesionales no crearon, necesariamente, proyectos de Orientación a partir de la medicación de tecnologías en los procesos de Orientación sino la adaptación de las clases de Orientación en entornos virtuales.

En esta misma línea, es importante destacar que uno de los primeros esfuerzos en el ámbito nacional por posicionar el uso de la tecnología en los procesos de Orientación es la investigación realizada por Moya y Solera (2005). Dichas personas investigadoras realizaron un taller investigativo donde buscaban analizar la aplicabilidad de aplicaciones como powerpoint, microsoft word y publisher en la labor orientadora. La investigación concluyó en la necesidad de continuar explorando las herramientas tecnológicas en los procesos de Orientación. Además, se mencionó el alto desconocimiento en términos de la aplicabilidad de la tecnología en procesos de Orientación.

Otro esfuerzo importante por establecer la aplicabilidad de las tecnologías en esta disciplina es el estudio realizado por Marín et al, (2021). Dichas personas autoras sistematizaron un proyecto de Orientación mediado por el uso de herramientas y plataformas tecnológicas. Esta sistematización demostró la factibilidad de crear y sostener proyectos de orientación que fueran en su totalidad implementados a partir de herramientas tecnológicas. Así mismo, la importancia de guardar la confidencialidad y como la tecnología es un aliado importante en este vital proceso.

No obstante, mientras en el ámbito nacional se cuentan con pocos estudios y experiencias en términos del uso de tecnologías en procesos de Orientación, otras regiones o países ya han explorado con profundidad este tema. Por ejemplo, Kraus et al. (2010) han

elaborado manuales desde hace más de una década donde estipulan los diferentes tipos de uso de tecnologías en la Orientación. Otros autores como Richard y Viganó (2013) realizaron una revisión sistemática de 123 investigaciones científicas publicadas entre 1988 y 2011 sobre el uso de tecnologías en los procesos de Orientación y ayuda. Esta investigación no solo demuestra la factibilidad del uso de la tecnología como medio para la Orientación, sino también propone la necesidad constante de actualización por parte de las personas profesionales.

Por consiguiente, el presente artículo busca resolver la inquietud sobre cómo se utiliza en la actualidad la tecnología en los Orientación durante un contexto tan retador como lo fue el año 2020 y la pandemia producida por la Covid-19. De esta manera, se sistematiza la investigación realizada en San José, Costa Rica durante el año 2021 con el fin de analizar el uso de las tecnologías durante el año 2020 a partir de proyectos de Orientación, especialmente en los temas de Orientación vocacional, educativa y personal social. Los proyectos en Orientación son definidos como acciones de intervención con una planificación concreta y delimitada en relación a la población objetivo, y sus temáticas a abordar (Rodicio, 2012). Por lo tanto, a partir de las entrevistas realizadas, se realiza un análisis del uso de las tecnologías en los procesos de Orientación a partir de proyectos específicos implementados en el año 2020.

Es importante mencionar que en los últimos años ha habido un crecimiento exponencial en el uso de las tecnologías en los procesos de Orientación, esta investigación se centra en el análisis de aquellas experiencias que pueden referir al uso del modelo tecnológico de la Orientación. En este sentido, el estudio busca también comprender el uso que se le da a plataformas educativas, aplicaciones móviles, y otras herramientas digitales que facilitan la comunicación, el aprendizaje y el desarrollo personal. Por consiguiente, el estudio se limita a las acciones dentro del sistema educativo formal en instituciones educativas sin abarcar el uso de las tecnologías por parte de otras disciplinas. También esta investigación no busca abordar elementos psicológicos o sociales por parte de la población beneficiaria o profesional, sino el análisis de la efectividad e impacto del uso de las tecnologías por parte de la Orientación. No obstante si se realiza una crítica sobre la brecha tecnológica o la brecha digital la cual puede evitar que las personas beneficiarias accedan a los procesos de Orientación.

En las siguientes secciones se encuentra la fundamentación teórica del presente artículo. En este sentido es importante revisar la concepción desde los modelos de intervención y el desarrollo histórico del modelo tecnológico de la orientación como un primer punto de referencia teórica. Así mismo, el uso de tecnologías y su praxis para la disciplina de la Orientación, como esta dinámica entre conceptos genera un modelo práctico para la creación de programas o proyectos mediados con el uso de tecnologías y las críticas

que se han realizado al modelo tecnológico de la Orientación. Posteriormente se hace hincapié en la metodología, en el enfoque fenomenológico, en el proceso de creación de categorías de análisis, la técnica de recolección utilizada para desarrollar esta investigación, el procedimiento para el análisis de la información.

Finalmente, se realiza la presentación de los resultados, en las categorías preestablecidas y construidas a lo largo de la investigación, las cuales son 1. intervenciones por parte de las personas profesionales, 2. los métodos y estrategias y 3. el propósito de las intervenciones mediadas por la tecnología. Finalmente se presentan las conclusiones de esta investigación.

2. Referente teórico

2.1 Los modelos de Intervención

En primer lugar, es importante mencionar que durante el desarrollo teórico de la Orientación, la praxis se ha modificado al pasar los años y por lo tanto, la forma de realizar intervenciones ha sido alterada en igual medida. En este sentido, Frías (2015) menciona como los modelos de intervención crean una imagen de la realidad y, a partir de dicha imagen, se diseña una forma de intervención. Aunado a lo anterior, Sanz (2007) visualiza los modelos como una representación de la realidad sobre lo que hay que intervenir, lo cual afecta directamente la forma de intervención profesional.

En consecuencia, ambas personas autoras plantean que los modelos pretenden intervenir a la población beneficiaria de la Orientación de una u otra forma partiendo de las necesidades de la misma. En esta misma línea, Repetto (2002) plantea que los modelos se refieren a la forma de conceptualizar la naturaleza de la actividad orientadora. La autora considera que los modelos son un proceso constructivo a lo largo del tiempo y estos comprenden las necesidades de las poblaciones. De esta manera, permiten moldear la acción orientadora para brindar la misma según sea el mejor método de intervención para cada situación.

En similitud a lo anterior, Frías (2015) menciona que los modelos “son una guía para el trabajo que desarrolla la persona profesional, es decir, contribuyen al cómo actuar y qué hacer” (p.28). Esta autora concuerda con Repetto (2002) en visualizar los modelos como un punto medio entre la teoría y la práctica. Los modelos son una estructura sobre la cual se logra construir la intervención de la acción orientadora. Existen múltiples modelos que pueden ser utilizados por las personas profesionales en Orientación, estos son:

1) Modelo de Orientación Individual: También denominado modelo de Counseling. Este modelo utiliza la entrevista como técnica principal, se dirige a una única persona a la vez y busca ayudar a resolver una situación en específico (Frías, 2015). Además, para Grañeras y Parras (2008) este modelo está dirigido a la persona cuyo deseo es comprender información importante sobre sus propias aptitudes, intereses y expectativas.

2) Modelo de Consulta: Este modelo es utilizado cuando la persona profesional es consultada, usualmente otra persona profesional. La consulta está relacionada a algún tema en específico para ayudar o acompañar a una tercera persona (Frías, 2015). Además, este modelo requiere que exista un adecuado uso de la información, la coordinación, el cambio, la planificación y la colaboración. (Sanz, 2007)

3) Modelo de Servicios: En este modelo la persona profesional es reactiva y remedial, no presenta objetivos en su intervención sino que actúa a medida que las situaciones surgen, usualmente responde a un paradigma de resolución de conflictos personales y sociales (Frías, 2015). Este modelo se plantea en función de la atención a personas “problemáticas”, donde el papel de la persona profesional en Orientación consiste en brindar información sobre el comportamiento (Repetto, 2002).

4) Modelo de Programas: Este modelo se caracteriza por contener acciones altamente planificadas, la persona profesional en Orientación es proactiva y sus acciones tienen un alcance de carácter institucional y son fundamentadas en el desarrollo teórico de la disciplina. Las acciones profesionales benefician a la totalidad de la población del contexto (Frías, 2015). Así mismo Bisquerra (1998) plantea que el modelo de programas conlleva una acción constante a lo largo de un tiempo determinado, la cual es planificada y se orienta en el alcance de objetivos específicos para favorecer a las personas Orientadas.

5) Modelo de servicios por programas: Este modelo, es ejercido por la persona docente en coordinación con un agente externo a la institución quien ofrece el servicio de la Orientación (Frías, 2015). Así mismo, Barrer (2007) citado por Frías (2015) menciona que dicho modelo pretende superar las limitaciones que puede llegar a tener el modelo de servicios, principalmente por el desarrollo histórico del servicio de Orientación en España, país en el cual el servicio de Orientación se encontraba de manera externa a las instituciones.

6) Modelo tecnológico: Este modelo es definido por Frías (2015) como el uso de recursos de índole tecnológico en las intervenciones de la Orientación. Sin embargo, el simple uso de la tecnología no implica que se esté utilizando el modelo tecnológico, sino que debe existir una plataforma que medie entre la persona orientada y la persona profesional en Orientación.

2.2 El modelo tecnológico de la Orientación

2.2.1 El desarrollo histórico del modelo tecnológico

Como se mencionó anteriormente, el eje principal de este modelo es el uso de recursos tecnológicos que medie entre la persona profesional y la persona beneficiaria de la Orientación, dicha concepción proviene desde el desarrollo histórico del modelo. En este sentido, Pantoja (2002) realiza un breve recorrido sobre la historia de dicho modelo. En los años setenta comenzaron los primeros usos de tecnología en la disciplina de la Orientación.

Así mismo, se dio el uso de computadoras en el ámbito profesional, principalmente para realizar procesos vocacionales y favorecer el aprendizaje de la habilidad de la toma de decisiones.

En las siguientes dos décadas se desarrollaron distintos softwares para favorecer el uso de la tecnología en la Orientación. A finales de los años setenta iniciaron las primeras demostraciones de programas informativos para la Orientación en un congreso internacional de Orientación en Alemania. Seguidamente a mitad de los ochentas la Asociación Internacional de Orientación Escolar y Profesional (AIOEP) decide reconocer la importancia que tiene el uso tecnológico en la Orientación vocacional caracterizada por la asistencia del ordenador (Grañeras y Parras, 2008).

Posteriormente, en la década de los noventa y a principios de los dos mil, hubo un auge en los estudios realizados sobre la caracterización y funcionalidad del modelo. Por ejemplo, en el estudio de Day y Schneider (2002) citados por Richards y Viganó (2013) analizaron el proceso de acompañamiento dado a 80 personas quienes recibieron el servicio de Orientación, mediante cinco sesiones fuera en modalidad presenciales, por el teléfono o videoconferencia. Dicho estudio concluyó que no existe una diferencia significativa entre los resultados del acompañamiento. Sin embargo, sí se encontró una diferencia significativa en la participación, aquellas personas que recibieron su acompañamiento a través de la tecnología participaron más que quienes lo hicieron de manera presencial.

Además, las personas profesionales en Orientación reciben poca o nula formación en el uso de tecnologías en la Orientación. Es esencial entrenar a profesionales en el uso de las tecnologías, ya que es inevitable que esta rama de la Orientación se continúe desarrollando a pesar del escepticismo de las personas profesionales en relación al uso de tecnologías en la disciplina (Richards y Viganó, 2013).

2.2.2. Uso de Tecnologías y praxis del modelo

Por otro lado, el uso de tecnologías va de la mano de las habilidades personales y profesionales de las y los Orientadores para facilitar el ejercicio de la profesión. En este sentido, parte importante del modelo tecnológico no es en sí la tecnología sino la forma en la cual ésta es utilizada (Moya y Solera, 2005).

Así mismo, Rodríguez-Espinar, et al. citados por Pantoja, (2002), mencionan que la figura de la persona profesional es esencial en el modelo tecnológico. Las tecnologías entendidas como sistemas y programas autoaplicables, nunca podrán sustituir el papel de la persona profesional. Por lo tanto, una concepción de las tecnologías en Orientación es que son útiles para brindar información y liberar a la persona profesional de esta tarea para que pudiera enfocarse en otras tareas como el asesoramiento y la consulta de las personas.

Sin embargo, al hablar de tecnología y su uso, específicamente en la disciplina de la Orientación suele ser un tanto complejo debido a que “en el mundo de las NTIC hablar de largo plazo es excesivo. Basta con volver la mirada a la evolución de las mismas, a su rápida introducción en todos los ámbitos sociales” (Pantoja, 2002, p.193). Esto implica que, conforme la tecnología se desarrolla y evoluciona, también lo hace el modelo tecnológico. Esto también es expresado por Kraus et al. (2010) quienes mencionan que la tecnología se encuentra en constante cambio. Asimismo, la tecnología se desactualiza cada cierto tiempo, por lo cual es necesario que la persona profesional mantenga una actitud de actualización constante.

De esta manera, en Orientación las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC), son aquellas con el fin de “representar, simular y emular situaciones o fenómenos mediante imágenes, sonidos, textos, gráficas, vídeo y la posibilidad de distribuirlas a cualquier lugar del planeta de manera casi de inmediato” (Moya y Solera, 2005, p.30). Las TIC se visualizan como aquellas partícipes en el proceso de facilitar experiencias socioeducativas a las personas.

Por su parte, Cogoi (2002) citado por Muñoz y González (2015) menciona que utilizar las TIC es cada vez más necesario y urgente, ya que esto facilita el enfrentarse a los cambios de la sociedad sin fronteras. Es decir, no solo la tecnología se encuentra en una constante evolución y metamorfosis, sino que la sociedad, en forma paralela, también atraviesa dichos cambios.

En contraste con lo anterior, Pantoja (2002) menciona que:

En la actualidad es una demanda creciente que la orientación utilice las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) en aras de una intervención más eficaz, de una mayor calidad y más cercana a la persona y a los retos de una sociedad cada vez más tecnologizada. (p.190)

Por tanto, existe una necesidad de utilizar las TIC para el desarrollo efectivo y relevante de la disciplina de la Orientación para favorecer la acción orientadora a través de la tecnología. Así mismo, Pantoja (2002) plantea que en la sociedad de la Información, las TIC, son usadas de manera regular tanto por individuos como colectivos.

Como consecuencia, la tecnología para ser aplicada a procesos Orientación debería de poseer componentes didácticos referentes a la planificación profesional, la toma de decisiones, la estructura del mundo laboral entre demás características de los procesos vocacionales; los componentes de valoración propia comprendidos como instrumentos

psicométricos; selección del profesional, entendido como aquellos programas útiles para organizar y categorizar las profesiones, y los componentes de conocimientos que complementan los tres componentes anteriores en relación a las profesiones, los programas educativos y los materiales bibliográficos (Maze, 1984 citado por Pantoja, 2002).

En esta misma línea, algunos de los softwares o programas que se mencionan en los escritos se refieren a PowerPoint, Publisher e internet (Moya y Solera, 2002), correo electrónico, chat en línea, videoconferencias y cámara web, dominios en línea personales, sitios web, programas y elementos de seguridad, redes sociales y mundos virtuales (Kraus, Stricker, y Speyer, 2010). Otros tipos de clasificación sobre las tecnologías encontradas son programas de perfiles ocupacionales, test psicométricos, sistematización de obtención de información, Juegos y simulaciones, sistemas de adecuación, ayuda en la toma de decisiones, programas instructivos de búsqueda del empleo y procesadores de texto en específicos (Bisquerra, 1998, y Repetto, 2004).

Es importante mencionar que, algunos de estos programas, en muchas ocasiones son utilizados para trabajos y funciones administrativas (Frías, 2015), por lo cual no se puede hablar sobre la implementación del modelo tecnológico. Sin embargo, la transformación del uso de dichas tecnologías tradicionalmente abogadas a fines administrativos, en la mediación entre la persona orientada y la persona profesional, puede significar la utilización del modelo tecnológico. En este modelo se debe concebir tres aspectos fundamentales: la persona profesional en Orientación -en conjunto con su capacidad de uso de TICs-, la persona orientada o beneficiaria del servicio de Orientación y la plataforma de mediación. Si algunos de estos tres elementos faltan, el modelo tecnológico no es implementado de manera verdadera sino de algún otro modelo de intervención desde la Orientación.

En la misma medida, la persona profesional debe ser capaz utilizar la tecnología con fines preventivos, en pro del desarrollo y transversales, considerándose como el ente mediador entre la persona y su aprendizaje socioeducativo. En la misma medida, debe realizar coordinaciones con terceros, estudiar las nuevas tecnologías para mantenerse actualizada o actualizado y modera las redes sociales en términos de la comunicación y tecnología tanto dentro como fuera de su campo de trabajo (Grañeras y Parras, 2008).

2.2.3 Proceso del modelo

Ahora bien, el conocer cuáles tecnologías están disponibles no es suficiente para aplicar el modelo tecnológico de Orientación. La persona profesional también debe entender la forma en la cual se puede utilizar la tecnología dentro del marco de modelo tecnológico. De esta manera, es vital conocer las etapas para utilizar este modelo (Pantoja, 2002 y Pantoja 2004, citado por Grañeras y Parras, 2008):

1) Inicio: Se pone en marcha la acción Orientadora por iniciativa de la persona profesional, alguna persona de la comunidad o la institución.

2) Estudio: Se analiza la naturaleza de las acciones a realizar, sea de prevención desarrollo o intervención.

3) Elección: Se elige el o los modelos de Orientación adecuados.

4) Análisis de los recursos tecnológicos: Se realiza un análisis de aquellas tecnologías disponibles, pertinentes a la acción a realizar. Dicho análisis debe considerar las posibles evaluaciones previas, los roles y funciones de las personas, el cronograma, las dimensiones sociales (personales y grupales), los lugares del desarrollo de las funciones, la valoración de si se utilizará todos los apartados del recurso o solo unas partes, las posibilidades de realizar una adaptación, entre otros elementos que se consideren necesarios.

5) Elección de los recursos: Se seleccionan todos los recursos, sean analógicos o digitales.

6) Diseño: Se crea un programa comprensivo dejando espacio para la retroalimentación y el proceso de mejora, espacio vital debido a la constante evolución de las tecnologías.

7) Implementación: Se lleva a cabo la acción orientadora planificada tomando en cuenta todos los pasos anteriores, asignando una persona encargada de la intervención de forma concreta.

8) Evaluación y propuestas de depuración: Todas las personas participantes realizan la evaluación del programa, este proceso debe ser altamente riguroso y técnico.

Es importante destacar que los modelos no son mutuamente excluyentes. Los diferentes modelos pueden ser combinados con el modelo tecnológico. En este sentido “la estrecha relación que el MT guarda con el resto de los modelos hace que éste pueda ofrecer una amplia cobertura en casi todos los aspectos significativos de los mismos” (Pantoja, 2002, p.194).

En síntesis el modelo tecnológico no solo presenta su propio método de estructuración, sino también puede aportar a los otros modelos a la vez que se enriquece de estos. No obstante, han existido críticas hacia este modelo, su forma de funcionar y los procesos que facilita.

2.2.4 Críticas al Modelo Tecnológico

Muchas de las críticas hacia este modelo se refieren a que no puede ser catalogado como un modelo. Existen preguntas fundamentales sobre el uso de la tecnología y su eficiencia para realizar acompañamientos y procesos desde la Orientación.

Por consiguiente, “en cuanto a la consideración de los avances tecnológicos como un modelo de orientación, ya que para algunos los avances tecnológicos son sólo una serie de recursos en los que se apoyan el resto de modelos” (Grañeras y Parras, 2008, p.87). En otras palabras, el uso de la tecnología como tal no es un modelo, debido a que los recursos

son realmente apoyos a otros modelos. Sin embargo, es necesario considerar que “la formación de un modelo obedece a cánones de trabajo estructurado más complejos que la simple aplicación de un instrumento o herramienta concretos” (Pantoja, 2002, p.194). Si bien es cierto, el uso de tecnologías no convierte al modelo utilizado en el modelo tecnológico, la construcción de un modelo como tal corresponde a una articulación más compleja que el simple hecho de las herramientas utilizadas para realizar la intervención.

Así mismo, algunas personas autoras plantean la tecnología como un eje transversal en la disciplina de la Orientación (Repetto, 2002). Esta concepción plantea la falta de necesidad de hablar sobre un modelo tecnológico y más bien considerarlo como un eje transversal. Los programas desarrollados para realizar la Orientación han servido de apoyo a través de otros modelos. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el simple uso de las tecnologías no es necesariamente el uso tecnológico del modelo, sino que se requiere de una mediación tecnológica entre la persona profesional y la persona beneficiaria del servicio de Orientación (Frías, 2015).

De igual manera, el modelo tecnológico y demás modelos pueden ser utilizados a la vez, por lo cual, es comprensible el planteamiento en el cual se ve la tecnología como un apoyo. Para comprender esto, se puede revisar el ejemplo de la creación de un programa de Orientación el cual utilice la tecnología para realizar las intervenciones. En consecuencia, no se debe visualizar únicamente el modelo de programas o el modelo tecnológico, sino los dos modelos conviviendo entre sí en una acción orientadora.

Además, estas percepciones de la tecnología como un eje transversal también provienen no solo del desarrollo histórico del modelo sino de la forma en la que las tecnologías específicas para la Orientación fueron creadas. Muchas de estas fueron diseñadas como un sistema de apoyo y no con un fin mediador para la intervención. Por lo tanto, es entendible que se conciba el uso de la tecnología desde una visión más transversal y no como un modelo.

Finalmente, al analizar el tipo de tecnología utilizado en las intervenciones se puede concretar la existencia de un modelo tecnológico y cuándo este es utilizado o no. Asimismo, algunos estudios definieron el gran potencial que tiene el modelo tecnológico. Por ejemplo Mallen, Vogel, Rochlen, y Day (2005), al revisar la literatura de este modelo plantean que, si bien es cierto, existen preguntas sobre el modelo en el cual no ha existido una respuesta, también hay una base de conocimiento sobre el modelo lo suficientemente sólida para demostrar que el servicio de Orientación es efectivo a través del modelo tecnológico. Asimismo, estas personas autoras concuerdan que al revisar los múltiples estudios sobre el modelo es claro que las intervenciones ayudan a la persona y favorecen su desarrollo.

Finalmente, en el uso de la tecnología la persona orientada debe sentirse comprendida en un clima que favorezca su desarrollo (Kraus et al., 2010). Asimismo, en el

modelo tecnológico un aspecto importante es la creatividad y capacidad de innovar de la persona profesional. Por consiguiente, Pantoja (2002) plantea que la persona profesional “sufrirá la transformación necesaria para poder ejercer sus funciones en tan amplio abanico de posibilidades, desempeñando roles muy diversos y utilizando instrumentos variados” (p.194). Esto implica que la persona profesional es central en el proceso a través de este modelo, por lo cual, no solo se trata del potencial de la tecnología para favorecer el desarrollo y el bienestar, sino de la capacidad de la persona profesional para utilizarla.

3. Metodología

3.1 Paradigma, enfoque, diseño y alcance

En esta sección se abordan las principales características metodológicas las cuales facilitaron el desarrollo de la Investigación. En primer lugar se utilizó el enfoque cualitativo esto ya que como lo mencionan Pérez, Galán y Quintanal (2012) citados por Tinoco, Cajas y Santos (2018) la investigación cualitativa permite analizar las diferentes percepciones e interpretaciones expresadas por las personas protagonistas del objeto o situación de estudio.

La investigación también se desarrolló desde un paradigma naturalista. El mismo busca estudiar a la persona participante de la investigación en su entorno natural. Se busca también entender las interacciones que tiene la persona con el entorno y a su vez, darle un sentido a aquello que se investiga, crear relaciones y entender los procedimientos que llevan a dicha interacción (González et al, 2021).

Por consiguiente, se considera necesario realizar la investigación bajo el diseño fenomenológico, el cual Álvarez (2003) menciona que “las preguntas de quien investiga siempre se dirigen hacia una comprensión del significado que la experiencia vivida tiene para la persona” (p.88). En este sentido se busca analizar las vivencias de las personas profesionales en Orientación en relación al modelo tecnológico de dicha disciplina. El presente estudio tiene un alcance de índole exploratorio. De esta manera se busca analizar el uso que se le da a la tecnología en los procesos de Orientación en Costa Rica durante el año 2020.

3.2. Población participante

Para realizar este estudio se realizó la consulta al Colegio de Profesionales en Orientación y se realizó una búsqueda de proyectos tecnológicos de Orientación a través de las plataformas del Ministerio de Educación Pública (MEP) quienes favorecieron el contacto de las personas quienes cumplieran con los criterios de inclusión al estudio listados a continuación:

1. Labora en un centro educativo del MEP.

2. Desarrolló un proyecto de forma individual o grupal.
3. Las actividades se desarrollaron de forma sincrónica o asincrónica.
4. Se utilizaron Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS).
5. El diseño del proyecto fue creación propia.
6. El proyecto fue implementado en el año 2020.

Se encontraron 13 profesionales en Orientación quienes cumplían con dichos criterios y 11 de estas personas formaron parte del estudio. Para consultar a la población y analizar la información se pre-establecieron 3 categorías de análisis.

3.3. Categorías de análisis

Categoría 1: Intervenciones de las personas profesionales

Las intervenciones profesionales, para efectos de esta investigación, se comprenden como todas las acciones dirigidas a la población que atendían. Estas intervenciones pueden caracterizarse a partir de la modalidad de Orientación colectiva a partir del uso de alguna tecnología para aportar a la población en alguno de los procesos de Orientación (Favorecimiento del autoconocimiento, fortalecimiento de la Identidad, Conocimiento del Contexto, Toma de decisiones, diseño del proyecto de vida y clarificación del sentido de vida).

Categoría 2: Métodos y estrategias

Esta categoría de análisis agrupa la información pertinente a la operacionalización del diseño de las intervenciones. Incluye metodologías, métodos, estrategias, actividades o elementos similares que le permitieran a la persona concretar su proyecto de Orientación. Así mismo, se incluyen en estas categorías las tecnologías utilizadas y la manera en que se emplearon para trabajar con la población beneficiaria de la Orientación.

Categoría 3: Propósito de las intervenciones

Esta categoría agrupa todos los elementos relativos al motivo por el cual se realizó la intervención profesional. Estos motivos pueden ser personales, profesionales o éticos, los cuales implican trabajar con la población de favorecer su acceso a la Orientación y su uso de la tecnologías va más allá de la innovación, ya implica un compromiso con la labor orientadora y la población beneficiaria.

Toda la información recopilada anteriormente se codificó para realizar el análisis de la información. En la tabla 1 se presenta la información de la codificación utilizada.

Tabla 1.

San José, Costa Rica: Fuentes de información para analizar los proyectos tecnológicos de Orientación obtenidos durante el periodo de marzo a agosto de 2021.

(Codificación)

Fuente de Información	Código
Orientador(a) Tecnológico (a)	OT#

Nota: Elaboración propia.

3.4 Técnicas de recolección

Para realizar la recolección de la información se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada, la cual consiste en el desarrollo de preguntas previamente planificadas con el fin de cubrir de manera global la utilización del Modelo Tecnológico. Esta modalidad de entrevista permite además, realizar preguntas que no habían sido previamente planificadas para profundizar en alguna experiencia o acción de las personas profesionales (Tinoco et al, 2018; Hernández et al, 2014).

A partir de lo anterior, se diseñó una guía de entrevista con 11 preguntas predefinidas en las tres categorías de análisis destacadas anteriormente. La guía de preguntas fue revisada por 3 profesionales en Orientación, quienes realizaron una serie de comentarios y retroalimentaciones. Esta guía fue aplicada en las 11 entrevistas realizadas.

3.5 Procesamiento de análisis

Para realizar el análisis de la información se recurrió al procedimiento de la codificación de de las entrevistas como se mencionó anteriormente (Santos, Hidalgo y Arrega, 2018). Para el proceso de codificación se siguieron los pasos de:

- Obtención de la información
- Transcripción y organización de la información
- Codificación de la Información
- Integración de la Información

En este sentido, la codificación de la información se realizó en una discusión analítica de la misma en el paso de la integración de la información. Esto permitió no solo realizar un sistematización de la misma sino un análisis teórico a partir de los resultados obtenidos. Este análisis permitió la búsqueda de conexiones entre los datos para consolidar las categorías anteriormente señaladas (Villalobos, 2019). Para codificar esta información se utilizó el sistema Atlas Ti Web ya que facilita el ordenamiento de la información en categorías.

3.6 Conflicto de intereses

La presente investigación no presenta ningún tipo de conflicto de intereses al no poseer ningún tipo de relaciones financieras, laborales o personales. El estudio al ser completamente independiente no recibió ningún tipo de financiamiento por parte de algún agente externo.

En tanto a la aprobación del comité ético científico de la Universidad de Costa Rica, para realizar esta investigación, se entrevistó a profesionales en Orientación, población que según la normativa de la UCR, 1) no es una población vulnerable debido a que no posee ningún factor de riesgo psicosocial, 2) no es una población menor de edad y 3) la participación en esta investigación no representa un riesgo para la dignidad humana ni los derechos humanos de las personas participantes. Asimismo, al ser una investigación de índole socio-cultural, al haber realizado un procedimiento previo según la normativa de consentimientos informados, la comisión ético científica determina que no es necesario una revisión profunda de la investigación y por lo tanto, recibe una aprobación inmediata según normativa ya que según el reglamento de revisiones éticas científicas:

Las actividades de investigación con seres humanos que generalmente no requieren de revisión por parte del CEC, son las siguientes: (...) d) Investigaciones sobre instituciones o procesos sociales, cuyas intenciones y/o objetivos sean obtener conocimiento, y que tampoco se pretenda difundir información acerca de un individuo en particular o grupos de individuos. La información recopilada versa sobre las instituciones o procesos sociales, y no sobre las vidas de los informantes. (CEC-UCR, pp-17-18).

4. Resultados, análisis y Discusión

4.1 Intervenciones de las personas profesionales

Los proyectos desde la Orientación a partir del uso de tecnologías resultaron ser casi tan variados como profesionales entrevistados. En total, se recopilaron 10 proyectos de Orientación mediados por la tecnología. Estos proyectos se dividen entre proyectos sincrónicos y asincrónicos. En la tabla 2 se pueden identificar la cantidad de proyectos y acciones ubicadas por método

Tabla 2.

San José, Costa Rica: Cantidad de proyectos tecnológicos según modalidad durante el periodo de marzo a agosto de 2021.

Sincrónico	Asincrónico
3	7

Nota: Elaboración propia.

Es necesario precisar que es un proyecto para efectos de la presente investigación. Este es comprendido como la intervención concreta de una persona profesional en cuanto a la delimitación de personas destinatarias, acciones y tiempo de duración, los proyectos responden a objetivos específicos y son parte de programas que pueden tener uno o más proyectos (Rodicio, 2012). En este caso, algunos de los proyectos de las y los Orientadores incluían acciones tanto sincrónicas como asincrónicas. Los proyectos fueron la creación de canales de youtube (2), boletín informativo (1), páginas de facebook (4), campañas informativas (3), clases bimodales (1).

La realización de estos proyectos fue determinada por la proactividad de las personas profesionales y el deseo de mostrarse presentes a la población beneficiaria. Por ejemplo OT1 indica que para la realización de su proyecto pensó:

Voy a hacer como unos video para los chicos con temas del programa de orientación, traté de priorizar los temas que más pudieran necesitar los chicos de durante la pandemia. Entonces dije el toque es hacer videos cortos, bonitos, llamativos con un mensaje, y enviarlos a las casas que no impliquen trabajo adicional, que impliquen un trabajo lindo que escuchen mi voz. Para mi era importante que los chicos no me olvidaran, me sintieran cerca y principalmente que los papás me oyeran y dijeran que la orientadora está presente. (OT1, comunicación personal, 2021).

Como se puede observar, los proyectos estuvieron dirigidos por la motivación profesional de que las personas se mantuvieran acompañadas durante el 2020. Los proyectos de Orientación a partir de las tecnologías tuvieron como resultado la creación de comunidades y el sentimiento de cercanía por parte de las personas orientadas y sus familias. Esto se detalla más adelante en el apartado 4.3.

Los objetivos para desarrollar los proyectos por las personas profesionales en Orientación fueron el favorecimiento de los procesos de orientación social y vocacional, la distribución de información y la creación de comunidades online,

Un ejemplo del primero es el avance en el desarrollo de las habilidades en el estudiantado a partir de los programas de Orientación: “entonces el programa de estudio que el año pasado yo lo trabaje en su totalidad y ahorita voy super bien” (OT3,

comunicación personal 2021). También las personas profesionales buscaron facilitar la información que fuera pertinente para las personas estudiantes, como menciona:

Lo que hicimos como departamento de Orientación, fue un proyecto para poder acercarnos a nuestra población estudiantil y familias. Sabemos que ellos utilizan muchísimo las redes sociales. Entonces indagamos un poquito cuál era la red que utilizan y en el 2020 estaban utilizando más Facebook que Instagram y WhatsApp. Entonces en estos medios virtuales generamos una página de Facebook de orientación del Liceo con el objetivo de brindarles información vocacional a los chicos de quinto año (OT4, comunicación personal, 2021).

La facilitación de información es vital para el desarrollo de los procesos como lo menciona Frías (2015). En la modalidad colectiva, también conocida como Orientación Grupal, se trabaja en mayor medida con grandes grupos, los cuales a partir de reuniones periódicas y de múltiples estrategias, permiten el trabajo con los colectivos. Esto se logra por la propiciación de información y la apertura de espacios de reflexión con el grupo. Por lo tanto se podría plantear el uso de tecnología para brindar información como una estrategia para el favorecimiento del desarrollo de la población y el acompañamiento en sus procesos.

Asimismo, el desarrollo de comunidades para el estudiantado durante el año 2020 fue clave para que los procesos no solo fueran acciones, sino que que las personas pudieran sentir un acompañamiento más humano.

Con los estudiantes de noveno casi siempre se conectaban, esos eran los fieles a la sesión de Orientación. Jugué bingo, con ellos, entonces para la Semana de Orientación les propuse hacer un bingo. Por medio de una aplicación, hice un bingo de palabras relacionadas con STEAM. Entonces yo les mandé previamente a la sección al encuentro el link a los chicos para que pudiéramos jugar bingo, vos lo envías el enlace y los chicos iban a tener cada uno un cartón distinto. (OT6, comunicación personal, 2021).

Las comunidades online se fueron desarrollando en diversas maneras, como se mencionó anteriormente, las actividades virtuales permitían que las personas pudieran ejecutar actividades especiales con un objetivo específico para trabajar temas pertinentes a la población. Sin embargo, la creación de comunidades online implicaba más allá que la acción de las personas profesionales. Sobre las comunidades también se reflexiona:

Toda la Semana Nacional de Orientación se trabajó Vía Teams, mediante actividades masivas, en las que se invitó a todos los estudiantes por los diferentes equipos. (...) se hicieron varios Facebook live también para la comunidad educativa WhatsApp fue el medio por excelencia para tener comunicación, yo trabajo en un colegio muy rural, extremadamente rural, mis posibilidades de intervención sincrónica fueron sumamente muy, muy pocas. En mi colegio no hubo estudiantes que no se lograron ubicar (OT5, comunicación personal, 2021).

En este caso, la creación de comunidades Online a partir del uso de teams, el desarrollo de actividades asincrónicas, la participación y comunicación permitió a las personas profesionales no solo motivar la participación con la comunidad estudiantil, sino ubicar a las personas estudiantes en contextos rurales donde el acceso al internet es complicado. Las comunidades educativas online son definidas como un grupo de personas que se unen para compartir conocimientos, aprender en conjunto y apoyarse mutuamente en su proceso de aprendizaje, al utilizar tecnologías digitales para comunicarse y colaborar (Pethel, 2005). En este sentido el uso de las tecnologías fue “generar un vínculo verdadero entre la comunidad, docentes y estudiantes. Fue un vínculo que se fortaleció y se acercó tanto a los padres y estudiantes que se acercaron hacia los docentes, como a los docentes hacia la comunidad” (OT2, Comunicación personal, 2021).

Los tipos de intervenciones mencionadas anteriormente abordaron una diversidad de ejes temáticos. No obstante, en su mayoría los proyectos favorecieron el desarrollo vocacional. El cual es entendido como el proceso sistemático y evolutivo de toda persona en la cual el conocimiento, el conocimiento del contexto, el desarrollo de la habilidad para tomar decisiones, la convivencia social con el fin de tomar una elección vocacional y crear un proyecto de vida (Muñoz, Estrada y Gómez, 2014).

También un eje temático trabajado fue las habilidades para la vida entendidas como aquellas que favorecen el autoconocimiento, las relaciones interpersonales y el desarrollo

de una vida satisfactoria (Giraldez y Prince, 2017). Se desarrollaron también otras temáticas, por ejemplo el tema de violencia basada en género y tráfico humano. En este sentido “había mucho temor colectivo por que estaban secuestrando chicas, las chicas no aparecían. Cuando sucedió todo del feminicidio de ... fue como muy muy fuerte para la comunidad” (OT10, comunicación personal, 2021).

Es importante mencionar que durante el 2020 surgieron temáticas como suicidio, incertidumbre, ansiedad, manejo de relaciones familiares. Las y los orientadores lograron abordar estos temas, sin embargo, en los proyectos recopilados no se mencionaron como parte de los proyectos de Orientación a partir del uso de herramientas tecnológicas, sino, se mencionó únicamente el abordaje de las mismas de manera remota por los medios de comunicación disponibles.

Asimismo, es importante considerar que el uso de técnicas debe responder a la necesidad presentada por parte de las personas con quienes trabaja la PPO (Naranjo, 2004). Por lo cual, el abordaje de estas temáticas requirió de una serie de métodos y estrategias por parte de las personas profesionales.

4.2 Métodos y estrategias

Los métodos y estrategias utilizados consisten en mantener el contacto con la población y facilitar en sí mismo el acompañamiento. Las tecnologías utilizadas son las mencionadas en la tabla 3.

Tabla 3.

San José, Costa Rica: Cantidad de uso de tecnologías según tipo y plataforma, 2021.

Tipo	Plataforma	Cantidad usos en proyectos
Red social	Facebook	8
	Instagram	2
	Youtube	4
	Whatsapp /Whatsapp business	11
Colaboración educativa	Teams	11
Creación y Edición	Power point	4
	Canva	5
	Genially	3
	Filmora	2
	Videoshow	1

Nota: Elaboración propia.

La mayor cantidad de plataformas utilizadas por parte de las personas profesionales consisten en Whatsapp y Teams. Esto se debe a diferentes motivos, el primero es porque el MEP estableció que la plataforma TEAMS, debía ser el medio oficial de comunicación entre los centros educativos y las personas estudiantes, por lo cual, el uso además de obligatorio, movilizó a las poblaciones a utilizar dicho sistema de comunicación.

No obstante, el uso de plataformas como el correo institucional o TEAMS representaba una limitación debido al desconocimiento en términos del uso por parte de las personas beneficiarias o sus familias. Por ejemplo, “a veces uno les decía mandar por correo tal cosa. “Ah no, pero yo no sé qué es eso”. Mándamelo por WhatsApp y de hecho ese es otro tema. El WhatsApp sirvió muchísimo como canal de comunicación con los padres de familia.” (OT6, comunicación personal, 2021).

El resto de plataformas fueron utilizadas con el fin de crear o difundir los materiales presentados en la tabla 4. En esta tabla se puede observar como uno de los principales usos de la tecnología fue distribuir información con las personas. Así mismo, estas actividades propiciadas por las plataformas y softwares anteriormente mencionados permiten el trabajo con la población al crear espacios interactivos donde la persona facilitadora puede interactuar con las personas en el momento.

Tabla 4.

San José, Costa Rica: Cantidad de técnicas mencionadas en los proyectos tecnológicos, 2021.

Técnicas	Cantidad usos en proyectos
Videos de transmisión asincrónicos	3
Imágenes o panfletos	3
Actividades masivas en línea	3
Videos de transmisión sincrónica	2
Clases simultáneas	1
Formularios	1

Nota: Elaboración propia.

De esta manera, al utilizar estas estrategias y métodos, las personas profesionales en Orientación demostraron una serie de fortalezas y limitaciones en la facilitación de los procesos de Orientación. En primer lugar y como parte de las fortalezas, se menciona que

la tecnología presenta una **oportunidad de aprendizaje**. Por ejemplo, una fortaleza por parte de las personas orientadoras es que pueden mostrarse como personas autodidactas y proactivas: “Yo no sabía absolutamente nada de eso. Nunca en mi vida había usado esas aplicaciones. Yo no las conocía. Entonces, al principio el reto fue. Aprender a usarlas” (OT8, comunicación personal, 2021).

En este caso, las personas profesionales en Orientación muestran tener la capacidad de adaptarse a partir del aprendizaje en el uso de herramientas tecnológicas. En este caso, el autodidactismo demostrado por las personas participantes del estudio es consistente con los hallazgos de Hou y Zheng (2022) quienes mencionan que aquellas personas quienes tienen un coeficiente de autodidactismo tienen una mayor tendencia a tener proactividad y eficiencia en su trabajo, así como la capacidad de salir adelante de mejor manera con la carga laboral.

Asimismo, las PPO tienen la capacidad de **superar los retos presentados**. Por ejemplo: “me tuve que poner a ver sola, a leer cómo se hacía y demás, bueno no resultó tan complicado, pero sí la necesidad de cuando uno se ve entre la espada y la pared y las ganas de salir adelante con todo” (OT11, comunicación personal, 2021). De esta manera las PPO no solo identifican los retos y su necesidad de superarlos, sino también son capaces de afrontar dichos retos y superarlos. En este sentido Murillo (2018) identifica que las personas profesionales en Orientación tienen la capacidad y la responsabilidad de adaptarse a los nuevos retos del contexto y con sus aprendizajes replantear los postulados teóricos en los cuales posicionan sus intervenciones.

Parte de las fortalezas encontradas en el proceso de aplicación de tecnologías es la **reducción de costos y el aumento de la efectividad**. De esta manera “minimizar costos nos permite evitar desplazamientos, nos permite evitar otro montón de cosas y la gente está desde su casa cómodamente” (OT1, comunicación personal, 2021). La aplicación de las tecnologías en los procesos de Orientación implica también la gestión adecuada de los recursos y tiempo por parte de las personas profesionales en Orientación; por consiguiente, un aumento en la efectividad de estos puede implicar una mejora sustancial en el servicio y acompañamiento proporcionado a la población beneficiaria.

Como parte de las limitaciones encontradas durante esta investigación, se evidenció la existencia del **desconocimiento** de utilizar tecnología como parte de los procesos socioeducativos. Por ejemplo, se menciona “Yo no sabía absolutamente nada de eso. Nunca en mi vida había usado esas aplicaciones. Yo no las conocía. Entonces, al principio el reto fue” (OT4, comunicación personal, 2021). Otra limitación para el uso de las tecnologías es la indisposición de la comunidad. En este sentido “no hubo mucho apoyo por parte del centro educativo en brindar la información y mucha indisposición también de algunos padres de familia y algunos niños.” (OT9, comunicación personal, 2021). El

desinterés por parte de ciertas figuras de la comunidad educativa dificultaron la participación y la realización de las actividades y proyectos planificados por parte de las personas profesionales en Orientación.

Además de lo anterior, otra limitante en el desarrollo de acciones tecnológicas es la **necesidad del contacto humano** más allá de las pantallas. En este sentido se menciona que:

para nuestra profesión [Orientación] nunca nada va a superar el contacto humano y el contacto físico. Sin embargo, hay que adaptarse verdad. La distancia era lo que había, por más de que yo quisiera en ocasiones salir corriendo para la casa e ir a abrazar a ese chico, a esa chica. No podía, simplemente no podía. (OT7, comunicación personal, 2021).

La disciplina de la Orientación al ser altamente humana necesita de una conectividad emocional que es difícil de obtener a través de la tecnología. Otra limitación importante para el desarrollo de la acción orientadora mediante el uso de tecnologías es la **falta de acceso a tecnologías y conectividad** por parte de las personas beneficiarias. Por ejemplo, “otra limitación es el acceso a la tecnología de los chicos. Porque también tuve una población a la que no tenía acceso” (OT2, comunicación personal, 2021). También se menciona que

Acá es muy rural, tengo estudiantes que para tener acceso a internet tenían que bajar en bus hasta alguna parte del centro. Lo que hacían era bajar para hacer algún mandado y aprovechaban para descargar los mensajes o los materiales, pero claro, también se les podía acabar el plan o el saldo del teléfono (OT4, comunicación personal, 2021).

Cómo se puede observar, la falta de acceso al internet es una limitante para las personas beneficiarias. La brecha digital, entendida como la diferencia o distancia entre aquellas personas que sí tienen acceso a conectividad y tecnología y aquellas que no (OCDE, 2020), impide que la totalidad de la población estudiantil pueda acceder y participar de manera plena en los procesos de Orientación. El problema raíz de la brecha digital es la desigualdad e inequidad social; sobre esto, Gómez (2023) menciona que la inequidad es un

problema inherente en la sociedad la cual requiere de una constante reflexión y creación de mecanismos que generen igualdad entre las poblaciones.

Este elemento anteriormente mencionado, aunado a las demás limitantes como el desconocimiento de las personas profesionales en tecnologías, la indisposición de la comunidad en participar y la necesidad de contacto humano más allá de las pantallas impiden que las personas profesionales utilicen la tecnología como parte de sus procesos de Orientación. En la tabla 4 se puede observar la cantidad de menciones relacionadas a las fortalezas y limitaciones.

Tabla 5.
San José, Costa Rica: Cantidad de menciones de fortalezas y limitaciones según su tipo, 2021.

Ámbito	Tipo	Cantidad de menciones
Fortalezas	Capacidad de aprendizaje	32
	Superación de retos	21
	Reducción de costos y aumento de la efectividad	12
Limitaciones	Desconocimiento	29
	Necesidad de contacto humano de forma presencial	18
	Brecha digital	17

Nota: Elaboración propia.

4.3 Propósito de las intervenciones

Los motivos encontrados para realizar intervenciones mediadas por el uso de tecnologías fueron el bienestar de la población estudiantil, la comunicación, la conexión y distribuir información con la población participante. En la tabla 6 se puede observar los propósitos de las intervenciones según su cantidad de menciones.

En primer lugar, la búsqueda del bienestar de las personas beneficiarias por parte de las PPO radica en que “se trata de dejar una marca en algunos momentos de acompañamiento, tanto para la localidad como para la persona, de asegurarse que estén bien a pesar de todo” (OT7, comunicación personal, 2021). En este sentido, se puede observar cómo las personas profesionales en Orientación realizaron sus proyectos con la finalidad de que la población beneficiaria pudiera estar bien durante el año 2020.

Tabla 6.
Costa Rica, San José: Cantidad de menciones según propósitos de intervención, 2021.

Tipo	Cantidad de menciones
Bienestar	51
Comunicación	39
Conexión	27
Distribuir información	15

Fuente: Elaboración propia.

Aunado a lo anterior, otra finalidad de la implementación de la tecnología en los procesos de Orientación es la búsqueda de la conexión. De esta manera “hay que reducir el impacto que tenía la distancia [*durante la pandemia*], el habernos separado del centro educativo, reducir ese impacto y que no se sintiera tanto, que hubiera un poco más de cercanía, aunque fuera digital” (OT8 comunicación personal, 2021). En este sentido, no solo se buscaba que las personas beneficiarias pudieran tener bienestar durante la pandemia, sino también se pretendía que en un momento lleno de incertidumbre no sintieran soledad, sino la presencia de una persona que les acompañara en un momento difícil y confuso.

Por otro lado, existen dos beneficios que pueden parecer similares sin embargo son diferentes entre sí. El primero es la necesidad de comunicación, la cual esta es bilateral y puede ser sincrónica o asincrónica. Por ejemplo la tecnología “me mantuvo cerca a mis estudiantes y los padres de familia, que aunque no es de mi preferencia. La atención a la familia es muy difícil. Sin embargo, nos permitió una comunicación bastante fluida” (OT3, comunicación personal, 2021). Por otro lado, la distribución de la información fue otro propósito de intervención. Esto se puede dar mediante los mismos canales en los cuales ocurre la comunicación, sin embargo, la distribución de la información puede referir a un proceso más lineal y unilateral. Por ejemplo, la distribución de la información podía ser referente a información de los procesos educativos pertinentes a la institución como tal o bien al desarrollo de la currícula de Orientación. En este sentido:

También brindamos la información por escrito de cada carrera, las estadísticas en cuanto a empleo, en cuanto a salario, lugares de trabajo, mercado laboral, perfil del estudiante. Además de eso tratamos de ir buscando información, creando información y haciendo post sobre temas propiamente de los

programas de orientación. Por decirte algo que una semana trabajamos en hábitos de estudio. Entonces hacíamos como una pequeña presentación y la poníamos en redes sociales. (OT5,I comunicación personal, 2021)

En este sentido la tecnología además de poseer un carácter flexible y abierto, también puede ser utilizada en diferentes contextos y situaciones de aprendizaje “desde la transmisión de información, hasta la simulación de fenómenos o la realización de ejercicios, la evaluación de los conocimientos y habilidades, o la tutorización.” (Ferro, Martínez y Otero, 2009, p.9). En este sentido se comprende que las finalidades del uso de la tecnología en los procesos de Orientación permiten optimizar y mejorar de manera significativa la labor profesional, sin embargo, el principal reto en conseguir estos beneficios es la brecha digital. La disminución de la brecha digital es una responsabilidad que todos los sectores tienen, no se puede proponer el uso globalizado de la tecnología en los procesos de Orientación si parte de la población no puede acceder a estas acciones (Vargas, 2023). Esto debido a que usar la tecnología o realizar procesos de manera tecnológica puede implicar la exclusión de aquellas personas quienes no poseen los recursos tecnológicos para acceder a estos, por lo tanto no se cumpliría el principio de la Orientación la cual indica que la Orientación es para todas las personas (Pereira, 1988)

5. Conclusiones

Como se evidenció anteriormente, es posible utilizar la tecnología en los procesos de Orientación, así mismo, la planificación de la tecnología como medio para desarrollar los procesos de Orientación refieren en gran medida al modelo tecnológico de la Orientación (Frías, 2015). En primer lugar es importante identificar que en términos del uso de la tecnología se ha explorado ampliamente el uso de la comunicación y la distribución de la información ya que estas fueron utilizadas por parte de todas las personas profesionales de manera transversal, no obstante el fin último de utilizar la tecnología es favorecer los procesos de acompañamiento por parte de las personas profesionales y potenciar el desarrollo y el bienestar en la población beneficiaria.

No obstante, es crucial realizar mediciones sobre la efectividad que pueda tener las acciones orientadoras a partir de la tecnología. Si bien es cierto los proyectos tuvieron mediciones en términos de alcance como impresiones, likes, comentarios y compartidos, no es una evaluación completa sobre la efectividad de la estrategia ni tampoco sobre la transmisión del conocimiento o el impacto desarrollado en esto. Evaluaciones tanto de índole cualitativo como cuantitativo son vitales para determinar la efectividad en términos de la población participante. Así mismo, sistematizar constantemente este tipo de experiencias

e iniciativas se vuelve en un proceso crucial para permitir a las personas, sobre todo aquellas profesionales en Orientación, las posibilidades y alcances que puede tener el uso de la tecnología a partir de la creatividad individual y colectiva.

Además, los proyectos anteriormente señalados, en su mayoría no tenían trabajos extensos con las poblaciones, a excepción aquellos de distribución de la información. Por lo cual, la creación, diseño y planificación, puesta en práctica y evaluación de proyectos extensión de desarrollo de habilidades o desde el área personal-social de la Orientación son clave para continuar implementando y demostrando la efectividad de la implementación de tecnología y del modelo tecnológico de la Orientación.

Finalmente, el principal problema con el uso de la tecnologías es la brecha digital la cual radica realmente en la desigualdad e inequidad social; esto aunado a las demás limitantes como el desconocimiento de las personas profesionales en tecnologías, la indisposición de la comunidad en participar y el cansancio impiden que las personas profesionales utilicen la tecnología como parte de sus procesos de Orientación. No obstante, las personas profesionales demostraron tener habilidades de superación de retos, adaptación y creatividad con los cuales pueden hacer frente a la adversidad en la labor profesional.

6. Agradecimientos

A la profesora Vivian Fallas, por creer en esta investigación y ser una figura a seguir en integración de la tecnología en los procesos de Orientación.

7. Referencias

- Álvarez, Juan Luis. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa*. Paidós
- Bisquerra, Rafael. (Coord.). (1998). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Praxis.
- Comité Ético Científico [CEC-UCR]. (24/08/2022). *Lineamientos operativos del comité ético científico de la universidad de costa rica para investigaciones con seres humanos, biomédicas y socioculturales*.
- Ferro Soto, Carlos., Martínez Senra, Ana. y Otero Neira, María. (2009). Ventajas del uso de las TICs en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la óptica de los docentes universitarios españoles. *Edupec: Revista electrónica de tecnología educativa*, (29), pp.1-12.
- <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/6022/01220103007054.pdf?sequence=1>
- Frías, Carmen. (2015). La Orientación como disciplina y profesión. En: Mata, Alejandrina. (Ed.) *El desarrollo teórico de la Orientación: un aporte de la Universidad de Costa Rica*, pp. 15-50. Universidad de Costa Rica.

- Giraldez, Andrea. y Prince, Emma-Sue. (2017). *Habilidades para la vida*. Biblioteca Innova Educativa.
- González-Díaz, Romel., Acevedo-Duque, Ángel., Guanilo-Gómez, Santos., y Cruz-Ayala, Katusca. (2021). Ruta de Investigación Cualitativa – Naturalista: Una alternativa para estudios gerenciales. *Revista de Ciencias Sociales* (4), 334-350. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D8145525&ved=2ahUKEwi_m6Pz9ZWFAxVHVTABHTzvDSoQFnoECBsQAQ&usq=AOvVaw1_vpZB0YJusELvoowbCWk8
- Gómez, David. (2023). Equidad con calidad en la educación del estudiantado de la Universidad de Costa Rica. *Orientación y Sociedad*, 23 (1), 1-31. <https://doi.org/10.24215/18518893e059>
- Grañeras, Monserrat. y Parras, Antonia. (2008). *Orientación Educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. Bautista, Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. McGraw Hill.
- Hou, Yongmei. y Zheng, Jiangmin. (2022). Job Burnout among College Counselors and Its Related Factors. *International Journal of Arts and Social Science*, 5 (11), 169-179. <https://www.ijassjournal.com/2022/V5I11/414666215.pdf>
- Kraus, Ron., Stricker, Geoge. y Speyer, Cedric. (2010). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. Elsevier.
- Mallen, Micheal., Vogel, David. y Rochlen, Aaron. (2005). The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Counseling Psychologist*, 33 (6), 776-818. DOI: 10.1177/0011000005278625
- Marín, Andrea., Gómez, David., Masís, Elizabeth., Rivera, Emilio., Garro, Karen., y Obando, Margarita. (2021). Experiencias generadas a partir del proyecto Orientación en Tiempos de Cuarentena: Un aporte para la Orientación en la virtualidad. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 21(3), 1-34. Doi. 10.15517/aie.v21i3.46340
- Moya, Luis. y Solera, Monica. (2005). *El uso de las herramientas tecnológicas: La utilidad que tienen para Orientación*. [Tesis de licenciatura inédita]. Universidad de Costa Rica.
- Muñoz, Jeannette., Estrada, Marielos. y Gómez, Mercedes. (2014). *Marco referencial acerca del estado de la Orientación en Costa Rica*. En: Colegio de Profesionales en Orientación (coord.). Memoria Primer Congreso Nacional de Orientación “50 años de la Orientación en Costa Rica: Logros y desafíos”. CPO.

- Muñoz, Pablo. y González, Mercedes. (2015). Utilización de las TIC en orientación educativa: Un análisis de las plataformas web en los departamentos de orientación de secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 26(2), 447-465. http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.n2.43396
- Naranjo, Maria Luisa. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*. Editorial UCR.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2020). *Aprovechar al máximo la tecnología para el aprendizaje y la formación en América Latina*. OCDE Publishing.
- Pereira, Maria Teresa. (1988.) *Orientación Educativa*. EUNED.
- Pethel, Pam. (2005). Online learning communities can provide support for nurses preparing for certification examinations. *Journal of continuing education in nursing*, 36 (2), 55-6 . <https://doi.org/10.3928/0022-0124-20050301-03>.
- Repetto, Elvira. (2002). *Modelos de Orientación e intervención psicopedagógica*. Librería UNED.
- Richards, Derek. y Viganó, Noemi. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of clinical psychology*, 69(9), 994-1011. <http://www.tara.tcd.ie/bitstream/handle/2262/72881/Online%20Counseling.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rodicio, Maria Luisa. (2012). Diseño y Evaluación de Programas de Orientación Educativa. *Orientación educativa : Nuevas perspectivas*, pp. 271-296, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3953177>
- Santos, Ofelia. Hidalgo, Cristian. y Arrega, Carlos. (2018). La etapa final del análisis y la redacción del informe de investigación cualitativo. En: Escudero, Carlos. y Cortez, Liliana. (Coords.) *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (pp.90-102). Ediciones UTMACH.
- Sanz, Rafael. (2007). *Orientación Psicopedagógica y Calidad Educativa*. Psicología Pirámide.
- Tinoco, Nasly. Cajas, Margarita. y Santos, Ofelia. (2018). *Diseño de investigación cualitativa*. En: Escudero, Carlos. y Cortez, Liliana. (Coords.) *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (pp.42-56). Ediciones UTMACH.
- Vargas, Luis. (2023). *Nuevos enfoques para la medición y descomposición de las brechas digitales en Costa Rica*. IICE.
- Villalobos, Luis. (2019). *Enfoques y diseños de investigación social: Cuantitativos, cualitativos y mixtos*. Editorial EUNED.

8. Contribuciones

David Gómez Díaz: Investigador principal.

Este preprint fue presentado bajo las siguientes condiciones:

- Los autores declaran que son conscientes de que son los únicos responsables del contenido del preprint y que el depósito en SciELO Preprints no significa ningún compromiso por parte de SciELO, excepto su preservación y difusión.
- Los autores declaran que se obtuvieron los términos necesarios del consentimiento libre e informado de los participantes o pacientes en la investigación y se describen en el manuscrito, cuando corresponde.
- Los autores declaran que la preparación del manuscrito siguió las normas éticas de comunicación científica.
- Los autores declaran que los datos, las aplicaciones y otros contenidos subyacentes al manuscrito están referenciados.
- El manuscrito depositado está en formato PDF.
- Los autores declaran que la investigación que dio origen al manuscrito siguió buenas prácticas éticas y que las aprobaciones necesarias de los comités de ética de investigación, cuando corresponda, se describen en el manuscrito.
- Los autores declaran que una vez que un manuscrito es postado en el servidor SciELO Preprints, sólo puede ser retirado mediante solicitud a la Secretaría Editorial deSciELO Preprints, que publicará un aviso de retracción en su lugar.
- Los autores aceptan que el manuscrito aprobado esté disponible bajo licencia [Creative Commons CC-BY](#).
- El autor que presenta el manuscrito declara que las contribuciones de todos los autores y la declaración de conflicto de intereses se incluyen explícitamente y en secciones específicas del manuscrito.
- Los autores declaran que el manuscrito no fue depositado y/o previamente puesto a disposición en otro servidor de preprints o publicado en una revista.
- Si el manuscrito está siendo evaluado o siendo preparando para su publicación pero aún no ha sido publicado por una revista, los autores declaran que han recibido autorización de la revista para hacer este depósito.
- El autor que envía el manuscrito declara que todos los autores del mismo están de acuerdo con el envío a SciELO Preprints.