



Evaluación de las condiciones del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos en la gestión de servicios de orientación virtual

Evaluation of the conditions of the Psychopedagogical Office of the Universidad de Cienfuegos in the management of virtual guidance services

Miguel Alejandro Pérez Egües¹  , Leticia del Carmen Torres Zerquera¹  , Marcia Hernández Delgado¹  

RESUMEN

La constante transformación de la sociedad y los fenómenos ocurridos en los últimos años a nivel mundial, condicionaron la relevancia de la incorporación cada vez más creciente de las tecnologías a la orientación y, con ello, la virtualización del servicio. El tránsito a la virtualización requiere de la identificación de fortalezas y debilidades de los gabinetes o departamentos de orientación, para la gestión del servicio de orientación psicopedagógica virtual. El presente trabajo expone los resultados de un estudio empírico realizado en el Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, que evidenció las condiciones para el desarrollo del proceso de orientación mediado por las tecnologías. A partir de la aplicación de observaciones, entrevistas, encuestas, la revisión de documentos y la triangulación de sus resultados, se determinaron los recursos humanos y materiales con que contaba el gabinete y el nivel de preparación de gestores y colaboradores para llevar a cabo el proceso, así como los posibles usuarios potenciales y demandas de orientación en correspondencia con sus contextos de interacción. El estudio constituye la primera etapa para favorecer el despliegue de una acción orientadora virtual, que contribuya al bienestar socioemocional de la comunidad educativa.

Palabras clave: asesoramiento, bienestar social, desarrollo humano, orientación pedagógica, tecnología educativa

Clasificación JEL: O52; I21

Recibido: 10-04-2025

Revisado: 25-05-2025

Aceptado: 15-06-2025

Publicado: 04-07-2025

Editor: Carlos Alberto Gómez Cano 

¹Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez". Cienfuegos, Cuba.

Citar como: Pérez, M., Torres, L. y Hernández, M. (2025). Evaluación de las condiciones del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos en la gestión de servicios de orientación virtual. *Región Científica*, 2(2), 202584. <https://doi.org/10.58763/rc202584>

INTRODUCCIÓN

Las complejas situaciones que afrontan las personas a lo largo de la vida y la constante necesidad de ayuda, condicionaron el surgimiento de la orientación como práctica profesional (Bledsoe *et al.*, 2021; Jamal *et al.*, 2020; Maulod y Lu, 2020; Powers y Duys, 2020). En sus inicios, alrededor del siglo XX, se entendía como una ayuda puntual en la transición de la escuela al trabajo (Baker *et al.*, 2021; Romijn *et al.*, 2021). Con posterioridad, el alcance de este proceso se amplía, hasta abarcar la totalidad de los esfuerzos del sistema educativo para ayudar al individuo a alcanzar el éxito personal y



Atribución No Comercial Compartir Igual 4.0 Internacional.

profesional, mediante un mejor conocimiento de sí mismo y de las posibilidades del entorno (Chu et al., 2019; Poza-Vilches et al., 2019).

Las últimas décadas impusieron nuevas necesidades y, entre tanto, fue precisa la transformación de la actividad de orientación (Pérez, 2022; Hays *et al.*, 2021a; Hays *et al.*, 2021b). Se requirió mayor integralidad en las intervenciones educativas con un alcance superior en las aspiraciones (Spurk et al., 2020), resultando necesario ampliar áreas, contextos y utilizar nuevas técnicas, métodos y recursos psicopedagógicos (Dahir et al., 2019; Lai et al., 2020; Ridley et al., 2021).

Así, el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) devino en una herramienta y alternativa eficaz para el desarrollo de acciones de orientación (Sampson et al., 2020; Situmorang, 2020; Young, 2022). La incorporación de plataformas digitales, redes sociales y páginas web, en las actividades que desarrollan los Gabinetes Psicopedagógicos, constituyen una tendencia innovadora que confirma las posibilidades de las TIC en la actividad educativa, sobre todo, de aquellas 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).

Gonzalo Jossorme es uno de los autores que defiende la tendencia a la consolidación de un modelo híbrido de mediación tecnológica, en el campo de la orientación educativa. En este sentido, es necesario consolidar experiencias y aprendizajes vinculados con las formas en que los equipos, áreas o departamentos de orientación educativa apelan a variados recursos y herramientas virtuales para sostener sus funciones (Gonzalo, 2021, 2022).

Sin embargo, centrar las prácticas en orientar con TIC y no a través de las TIC (Del Mazo, 2020) y las carencias en la integralidad de los servicios de los gabinetes, pusieron de relieve la necesidad de emprender iniciativas en las que, a partir de virtualizar el servicio que ofrecen los Gabinetes Psicopedagógicos, se promuevan alternativas viables para concretar la influencia orientadora de los especialistas en Pedagogía Psicología. Para ello, es esencial partir de conocer cuáles son los recursos humanos y materiales con los que cuentan los gabinetes, departamentos o equipos de orientación; infraestructura, procedimientos habituales de los orientadores, nivel de preparación, de colaboración y trabajo en red, así como principales intereses y expectativas de estos profesionales.

Al respecto, destacan investigaciones en la última década, aunque en lo fundamental se enfocan en el empleo de herramientas digitales particulares. En España, Muñoz y González (2014, 2015), identifican contenidos, recursos y materiales difundidos desde las webs/plataformas de Departamentos de Orientación de Secundaria, revelando el poco aprovechamiento de las ventajas del uso de las TIC y las necesidades de preparación de los orientadores para ello. Por su parte, Sebo et al. (2023), realizan un estudio sobre la utilidad del metaverso para la realización del *counseling*, demostrando las potencialidades de incorporar innovaciones tecnológicas y espacios virtuales al trabajo del orientador. Del Olmo (2021), formula una propuesta para la mejora de la digitalización de los servicios de orientación de la Universidad de Valladolid, considerando el escaso uso de recursos digitales para orientar, aunque lo resalta como un proceso en auge con amplias perspectivas.

En Cuba, Crespo *et al.* (2021), argumentan el uso de las tecnologías educativas en el proceso de orientación profesional vocacional pedagógica (OPVP), en la Educación Superior Cubana y su incorporación a los Gabinetes Psicopedagógicos para que estos se conviertan en espacio de ayuda compartido y construcción del conocimiento. Pérez *et al.* (2022, 2023) recomiendan el empleo de la Plataforma Moodle como importante espacio para el desarrollo de la función orientadora de los docentes universitarios, proponiendo un programa dirigido a facilitar la configuración de proyectos de vida y una guía conceptual para el perfeccionamiento del vínculo gabinete-carrera.

De manera que, un acercamiento al trabajo del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, como parte del perfeccionamiento para actualizar y redimensionar los servicios ofrecidos y los recursos para ello, diversificando y ampliando el alcance orientador de este espacio, puso de manifiesto la necesidad de realizar un diagnóstico en torno a sus condiciones para transitar a la orientación virtual, delimitándose dimensiones, técnicas y sujetos implicados. El presente trabajo se encamina a exponer los resultados del diagnóstico realizado en la Universidad de Cienfuegos, en aras de la determinación de las condiciones de su Gabinete Psicopedagógico, para la gestión del servicio de orientación virtual.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló en el Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”. El mismo es la estructura que realiza y gestiona acciones para generar la mejora en dicha institución

de la Educación Superior y en su radio de influencia educativa, a partir de la gestión y desarrollo de actividades de orientación e intervención psicopedagógica como servicio de orientación especializado.

Para el cumplimiento de su encargo social, el gabinete cuenta con un total de 55 miembros (N=55) que, para este estudio, constituyen la muestra intencional en su totalidad en función del propósito del mismo (Hernández y Mendoza, 2018). La muestra está compuesta por profesores del Departamento Pedagogía Psicología, estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación, Pedagogía Psicología y recién graduados de la propia carrera, que se encuentran en adiestramiento. Estos se organizan para el trabajo según las tareas asignadas, en colaboradores, asesores y gestores que permiten un trabajo coordinado, colaborativo y sistemático.

La investigación tuvo un diseño mixto de tipo embebido secuencial (Creswell, 2009). En el estudio se privilegia el enfoque cualitativo, en tanto a que los datos cuantificables sirven como soporte, pero constituye la comprensión de las condiciones reales del análisis de los datos recabados, los cuales son de naturaleza principalmente cualitativa (Hernández y Mendoza, 2018). El análisis de datos se presenta desde una perspectiva integradora que preconiza la triangulación.

A partir de los resultados de un estudio previo realizado en la institución (Pérez et al., 2022), para la determinación del par fortalezas/debilidades en la virtualización del servicio de orientación, se tuvo en cuenta las dimensiones: tecnológica, procedimental y personal. La dimensión tecnológica contiene los elementos que condicionan el adecuado funcionamiento tecnológico (condiciones e infraestructura tecnológica, accesibilidad, funcionalidad, interoperabilidad, diseño acertado). La dimensión procedimental comprende el sistema de acciones y procedimientos desarrollados y ejecutados en favor de los usuarios (identificación, diagnóstico, intervención y seguimiento). En cambio, la dimensión personal ocupa los aspectos vinculados a las relaciones de trabajo y método de trabajo en equipo, colaborativo y en red de los miembros del equipo, sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas en la virtualización del servicio de orientación.

Para la investigación y análisis del comportamiento de cada dimensión se emplearon diferentes técnicas y métodos empíricos, los cuales se reflejan en la *Tabla 1*. Es preciso destacar que las técnicas aplicadas se diseñaron de manera tal que brindaran información objetiva y precisa sobre cada dimensión, a partir de la recopilación de información sobre los aspectos más relevantes en torno a la virtualización del servicio de orientación, para su posterior procesamiento.

Tabla 1.
Dimensiones, criterios y técnicas de la investigación

Dimensión	Criterios	Técnica	Objetivo	Sujetos
Tecnológica	Condiciones materiales e infraestructura tecnológica para el uso de herramientas, sitios y páginas web accesibles, funcionales, interconectadas y con un diseño acertado.	Entrevista	Identificar las principales condiciones tecnológicas para la virtualización del servicio de orientación	Gestora principal
		Observación	Comprobar la funcionalidad de la infraestructura tecnológica	
Procedimental	Proceder para identificar, diagnosticar, intervenir y dar seguimiento a los usuarios (orientados).	Entrevista	Conocer los procedimientos de trabajo del gabinete	Gestores
		Encuesta	Identificar las posibilidades y necesidades para el perfeccionamiento del proceder	Asesores Usuarios beneficiarios (orientados)
		Análisis de documentos	Constatar las principales necesidades de orientación y las actividades desarrolladas	
Personal	Relaciones de trabajo y método de trabajo en equipo, colaborativo y en red. Necesidades, intereses, motivaciones y expectativas.	Encuesta	Identificar las relaciones y métodos de trabajo entre los miembros del equipo a partir de las necesidades, intereses, motivaciones y expectativas.	Gestores, asesores y colaboradores seleccionados
		Entrevista		

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

La triangulación de los diferentes instrumentos aplicados permitió identificar las condiciones del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos para la gestión de la orientación virtual. En este sentido, en cuanto a la dimensión tecnológica, se procedió a la aplicación de la entrevista a la gestora y coordinadora principal del Gabinete Psicopedagógico. Esta perseguía, como objetivo, identificar las principales condiciones tecnológicas para el desarrollo del servicio de orientación virtual. Además, se comprobó a partir de la observación la funcionalidad de las páginas, sitios y herramientas de la web utilizadas y las posibilidades de estas para funcionar como ecosistema de influencias de la acción orientadora.

Así, se conoció de la existencia de condiciones en el Gabinete Psicopedagógico para asumir el reto de virtualizar el servicio de orientación, en tanto se posee la infraestructura tecnológica necesaria y condiciones materiales para ello. La entrevistada concuerda en que el gabinete cuenta con el espacio físico y las condiciones indispensables para que los miembros desarrollen su labor. Igualmente, se cuenta con el hardware y software, necesarios para el desarrollo de la acción orientadora virtual (dispositivos electrónicos, conexión a la red y sitios, páginas y herramientas), lo que permiten implementar y perfeccionar el servicio de orientación.

Sin embargo, refiere que se precisa ampliar alcances, perfeccionar diseños y ajustar la funcionalidad de cada espacio creado y diseñar y poner en funcionamiento nuevos espacios. En este aspecto, se coincide con los resultados alcanzados por Pérez Gamboa *et al.* (2022), quienes plantean que la alfabetización informacional constituye un elemento necesario en la fase de sensibilización de un programa de orientación. Al respecto, se conoció de la existencia de varios espacios en diferentes redes sociales y plataformas, a través de los que se ofrece el servicio de orientación de forma limitada. Entre estos, destacó el uso de las plataformas de mensajería Telegram y WhatsApp, la red social Facebook y el uso de la plataforma Reflejos para la creación de blogs.

Aunado a lo anterior, se reconoce, además, la necesidad de creación de una página web que aglutine los diferentes servicios del Gabinete Psicopedagógico y, en especial, del servicio de orientación. En este mismo orden, ratificó la necesidad de articular los diferentes espacios, identificar los usuarios potenciales que resultan, los sujetos orientados, perfeccionar los diseños y las estrategias de uso de cada espacio. Es decir, generar escenarios de articulación del portafolio organizacional, a fin de facilitar el acceso a todos los servicios para las partes interesadas.

Por otra parte, la observación de la funcionalidad de la infraestructura tecnológica, en especial los diversos espacios creados, permitió constatar su existencia y las experiencias previas de su uso. En este sentido, se observaron: una página de Facebook, un canal de Telegram y un blog. A partir de la observación, se pudo conocer que, los espacios carecen de guías y orientaciones sobre el funcionamiento e información, acerca de los servicios de orientación que se prestan a través de estos y de las normas éticas que se siguen. Al respecto, dos de los espacios poseen las normas de convivencia y relaciones entre los usuarios.

En este mismo orden, se aprecia una carencia en la funcionalidad e integración de influencias entre los espacios. Esta limitación ha sido señalada por un estudio previo, cuyos autores determinaron que cada espacio operaba independientemente y entre sí carecían de la integración y complementariedad requeridas en las acciones y servicios (Pérez *et al.*, 2022). Se apreciaron limitaciones de los diseños, funcionalidades y accesibilidad, desde criterios comunicativos, estéticos, tecnológicos y psicopedagógicos. Además, se reconoce la calidad de los recursos multimedia utilizados, la redacción y ortografía y las relaciones comunicativas que se establecen con los usuarios.

Estos resultados referidos a las limitaciones coinciden con otros estudios similares. Pérez *et al.* (2023) reconocieron las dificultades provocadas por la concepción de la orientación educativa, como un proceso desconectado de los restantes que trascurren en la universidad y plantean la necesidad de crear lo que denominan “figura orientadora mixta”; un concepto integrador que sugiere la combinación de la actuación de diferentes agentes y valoriza el uso de los entornos virtuales. Otro enfoque lo adoptan Ibáñez y Alonso (2022), quienes plantean un modelo competencial de atención al estudiante, donde también se considera el impacto e importancia del uso de entornos virtuales.

Con respecto a la seguridad de la información, intimidad y posibilidad de anonimato, algunos espacios por sus propias características y alojamiento de datos lo dificultan, como es el caso de las redes sociales. A pesar de ello, se siguen estrictas normas éticas en el intercambio de información que pudiera resultar sensible. Siguiendo esta idea, se aprecian carencias en cuanto a la protección de los recursos bajo las licencias de distribución, lo que pudiera representar dificultades legales respecto a la propiedad y los derechos de autor.

Sin embargo, es de destacar la sistematicidad de algunas acciones, líneas o temáticas de orientación y el creciente número de usuarios que siguen los espacios. De forma similar, se constató la posibilidad de perfeccionar los espacios creados y las potencialidades de cada uno de ellos para integrarse en un único servicio de orientación, funcionando estos a manera de ecosistema interconectado como servicio virtual.

En consideración a la dimensión procedimental, se ahondó en el proceder para identificar, diagnosticar, intervenir y dar seguimiento a los usuarios orientados en espacios virtuales, y en las relaciones de comunicación entre orientador y orientado. Para ello, se emplearon instrumentos como entrevistas a dos gestores y cuatro asesores, a fin de conocer los procedimientos de trabajo del gabinete. Se encuestó a 12 usuarios beneficiarios (orientados), con el objetivo de identificar las posibilidades y necesidades para el perfeccionamiento del proceder. Igualmente, a través del análisis de documentos se constataron las principales necesidades de orientación y las actividades desarrolladas.

A partir de las técnicas utilizadas, se pudo conocer que la integración de las TIC al servicio de orientación —a fin de desarrollar este de forma virtual—, está alineada a los fines y objetivos del gabinete y su proyección estratégica. El 100 % de los entrevistados coinciden en que el uso creciente de las TIC en el servicio de orientación ha permitido ampliar, diversificar y transformar la acción orientadora desarrollada, pues, tal y como lo indican Gómez et al (2017), la competitividad de los sistemas educativos en la época moderna está altamente ligada a la incorporación de las nuevas tecnologías.

En general, se identifican las redes sociales y plataformas de mensajería como las de mayor uso y aceptación, a partir de la ampliación constante de las temáticas tratadas y el crecimiento en el número de usuarios. Ello fue constatado en el análisis del Plan de actividades del Gabinete 2021 y 2022, donde todas las actividades se concibieron para su desarrollo en espacios virtuales. Sin embargo, solo se refleja el accionar en el grupo de Facebook “Psicopedagogos cienfuegueros”, dejando los otros espacios a la espontaneidad, careciendo de la intencionalidad en la orientación. Además, se aprecian acciones de orientación aisladas sin una clara concepción integral y sistemática del servicio de orientación. En referencia a las acciones desarrolladas antes, durante y después de la solicitud del servicio o la identificación de una problemática y el despliegue de las acciones, se conoció que se carece de una coherencia y sistematicidad en las acciones, aunque estas se desarrollan siguiendo las etapas generales de la orientación, por lo que se precisa de un ajuste a su desarrollo en los espacios virtuales.

Por otra parte, se coincidió en que los principales usuarios y/o beneficiarios del servicio de orientación, resultan ser los sujetos orientados a los que se ofrece el servicio de orientación. Al respecto, los entrevistados refieren que las acciones del gabinete se han direccionado en lo fundamental a los adolescentes y jóvenes, principalmente los que cursan el preuniversitario o los primeros años de las carreras universitarias; docentes de todos los niveles educativos; y, en especial, los psicopedagogos. En menor medida, y solo ocasionalmente, a personas mayores y otros miembros de la familia, aunque recientemente se han intensificado las acciones a estos grupos de usuarios.

Los entrevistados afirman que un número significativo de acciones de orientación se dirigen a un público diverso y no identificado, lo que dificulta la determinación de potencialidades y necesidades para desarrollar actividades de orientación grupal e individual y la atención personalizada, lo que se corroboró con un 33 % de los usuarios encuestados que afirman que las acciones no se ajustaron, o se ajustaron medianamente, a sus necesidades e intereses. Además, se comprobó que se adolece de una intencionalidad para la identificación de usuarios potenciales (orientados) y el crecimiento del alcance de las acciones de forma paulatina, y de procedimientos para la identificación de potencialidades y necesidades para el ajuste del servicio a estos.

En referencia a las áreas y/o temáticas más tratadas en las actividades de orientación en espacios virtuales, se constató que las publicaciones diarias por áreas de orientación, son asesoría continuada a profesores, las familias y directivos. El diseño del contenido de la acción orientadora está dirigido a promover comportamientos positivos mediante el acompañamiento en situaciones de afrontamiento. Este enfoque permite abordar diferentes categorías y orienta el tratamiento psicopedagógico de diferentes patologías. Se incluyen también conmemoraciones de fechas importantes con relación a aspectos psicológicos, educativos o que tributan a la formación integral de los estudiantes.

En este sentido, se constató que más del 60 % de las acciones desarrolladas durante el año 2021 estuvieron referidas a la orientación para la prevención y el desarrollo. Sin embargo, en las áreas de atención a la diversidad y orientación profesional, en el último año, se carece de acciones sistemáticas. Se aprecian limitaciones en el aprovechamiento de las potencialidades de los diferentes espacios creados; se carece de intencionalidad e integralidad de las acciones en diversos espacios, aumentando el alcance de las influencias educativas. En correspondencia con los criterios de los usuarios encuestados, solo el 41 % afirma haber recibido alguna ayuda de forma complementaria

por diversas vías y espacios virtuales.

En cuanto a las áreas que puede cubrir el gabinete, se han desarrollado acciones preventivas, generales, específicas por problemáticas y en función de demandas concretas. Este enfoque, aunque inclusivo en el diseño, se dirige a todos los usuarios, ampliando los beneficiarios. Asimismo, permite el diseño de un número significativo de acciones, en atención los factores de riesgo diagnosticados por el gabinete, la universidad u otros agentes educativos. En este orden de ideas, también se potencian las actividades de orientación, encaminadas a optimizar el crecimiento personal en todos los aspectos. Sin embargo, las actividades terapéuticas centradas en las dificultades, en la relación interpersonal y social –desde una perspectiva remedial o correctiva– se han desarrollado de forma limitada, según afirman los entrevistados. Este resultado coincide con lo planteado por Pérez (2022), con respecto a la necesidad de superar el enfoque asistencial, correctivo y remedial.

Al respecto, se conoció que más del 70 % de las actividades desarrolladas se han realizado de forma grupal, lo que ha estado en correspondencia con las dificultades en la identificación de los usuarios potenciales y el desarrollo de acciones individuales. Los entrevistados refieren que, para el caso de las acciones individuales, estas han sido aisladas y espontáneas ante determinadas problemáticas; en su mayoría no planificadas con antelación, por lo que han carecido de seguimiento e integralidad y, con ello, se dificulta la evaluación de la evolución y de la efectividad del servicio.

En correspondencia con esta idea, se encontró que se precisa de criterios y un proceder para la evaluación de la calidad del servicio. Al decir de los entrevistados y a partir de los resultados del análisis de documentos, los criterios empleados son variables y se basan en resultados científicos, publicaciones y en la retroalimentación con usuarios. A pesar de no contar con instrumentos para una evaluación veraz del servicio, el 91 % de los usuarios encuestados valora las ayudas y el servicio como adecuado y muy adecuado, lo que corrobora la aceptación de este.

En alusión a las relaciones de trabajo del equipo para el desarrollo de las acciones de virtualización de la orientación como práctica del gabinete, se conoció que tanto en los documentos metodológicos como en el Plan de actividades 2021 y 2022, no se identifican funciones y responsabilidades de los miembros del equipo. Sin embargo, en la concreción práctica del servicio prima la colaboración y cooperación entre los miembros, con el apoyo y complementación de cada acción emprendida.

En cuanto a la dimensión personal, se conoció acerca de las relaciones y métodos de trabajo entre los miembros del equipo a partir de las necesidades, intereses, motivaciones y expectativas. Para ello se encuestó y entrevistó a los 15 miembros del equipo de trabajo del gabinete seleccionado en la investigación. Por consiguiente, se conoció que el gabinete cuenta con un equipo de trabajo heterogéneo en cuanto a formación, especialización y experiencias. Entre los profesionales que laboran en el equipo se encuentran pedagogos, psicólogos y psicopedagogos que poseen amplias posibilidades para el trabajo en equipo, la cooperación y para el aprendizaje en la propia dinámica de trabajo.

El equipo de trabajo está compuesto por 22 profesores, siete recién graduados y 26 estudiantes. Estos desempeñan diversas funciones y responsabilidades dentro del equipo; funciones que se corresponden con una gestora principal, tres gestores, siete asesores y 44 colaboradores agrupados por áreas de orientación. En el momento de la investigación, los gestores trabajan en la delimitación de funciones y responsabilidades de cada miembro.

En relación al trabajo colaborativo, el 100 % de los encuestados afirman colaborar con algún otro miembro. Reconocen que, en ocasiones, impulsan acciones de orientación acompañados por otro miembro o apoyan las acciones desarrolladas por otros. Asimismo, refieren que facilitan y socializan información, recursos y materiales para determinadas temáticas que resultan necesarios para la preparación de los miembros. De forma similar, reconocen las ayudas de los profesores de más experiencia que resultan asesores en el trabajo, al ser impulsores y guías en los proyectos, actividades y acciones realizadas.

Los encuestados manifiestan que la orientación grupal preventiva y de desarrollo ha sido el tipo de orientación más estimulada. En este sentido, las principales estrategias de trabajo seguidas han estado vinculadas a la determinación de temáticas o problemáticas, a partir de las que se establece un sistema de acciones regulares. Al tenor de esto, los entrevistados señalan las ventajas que ha reportado esta alternativa, destacando la coherencia en las influencias y orientaciones.

Además, se constató que se han empleado diversas estrategias de orientación, entre estas fueron identificadas por los encuestados las dinámicas grupales, talleres de orientación, técnicas participativas, entre otras, que han resultado beneficiosas en el desarrollo de las acciones de orientación. No obstante, reconocen las limitaciones en el uso de las estrategias y técnicas de orientación empleadas, diseñadas para desarrollar la relación de ayuda de forma presencial y han sido adaptadas a los nuevos escenarios, lo cual, muchas veces, limita los resultados de estas y dificultan la relación de ayuda.

En referencia a las principales actividades desarrolladas por el equipo en espacios virtuales, según señalan los entrevistados, se destacan el asesoramiento, orientación, consulta y tutoría; motivación, estimulación, apoyo emocional; e información, socialización e intercambio de recursos. En este sentido, las actividades de evaluación, diagnóstico y autodiagnóstico y el desarrollo de programas de rehabilitación y de intervención, resultan las actividades desarrolladas con menor frecuencia, requiriéndose mayor desarrollo de habilidades por parte del equipo en este sentido.

En relación a los métodos de trabajo, se conoció que, en lo fundamental, se asignan las líneas temáticas o áreas de orientación en función de los intereses de los miembros del equipo y se establecen las relaciones de colaboración, resultando, ocasionalmente, en colaboración espontánea. La comunicación, coordinación y la consulta son acciones cotidianas de trabajo que incentivan la participación y la toma de decisiones a partir del consenso. Por otra parte, la asignación coordinada de responsabilidades en determinados espacios o proyectos realizados, constituye otra estrategia adoptada a fin de lograr mayor presencia de acciones en espacios poco utilizados.

Los encuestados reconocen como principal obstáculo o dificultad para el trabajo del equipo y el desarrollo, un servicio de orientación con una mayor calidad, los costos y posibilidades de acceso a la tecnología. Además, se destacan las problemáticas vinculadas directamente a la actividad de orientación, como la preparación, los procedimientos y recursos para la orientación. Así mismo, la preparación de los orientadores para el trabajo en equipo y el desarrollo de la acción orientadora en espacios virtuales, resulta un elemento crucial. Los entrevistados coinciden en la importancia de la preparación de los profesionales. En cambio, estos concuerdan en que carecen de formación en materia de TIC, aplicadas a la orientación, lo que se corroboró con el 80 % de los encuestados que afirman no haber recibido preparación para el uso de las TIC en orientación. De ahí que, el 60 % del total de encuestados, valore su preparación como poco preparado y algo preparado.

Al hacer referencia a las vías para alcanzar un mayor nivel de preparación en este orden, predominan los entrenamientos y cursos como vías fundamentales seleccionadas por los encuestados. Además, afirman que la existencia de recursos y materiales metodológicos sobre tecnología y orientación que muestren ser una guía precisa, son escasos y desactualizados. Ello dificulta el desarrollo de un proceder y sistema de trabajo que eleve las prestaciones del servicio de orientación. En cuanto a las expectativas y motivaciones, los entrevistados resaltan las posibilidades del trabajo en la red, el acceso e interacción a distancia y la diversificación de las ayudas y su acercamiento a los necesitados en situaciones emergentes. En este mismo orden, destacaron las posibilidades de la web para desarrollar diferentes actividades de orientación a diversos públicos, fundamentalmente en los más jóvenes que son los más activos en la red, al ser esta una nueva vía para establecer la relación de ayuda.

Los participantes coinciden en que la virtualización de los servicios representa no solo una necesidad, sino una oportunidad para la adaptación a las nuevas realidades sociales. Se considera que tal empresa debe responder a intereses, necesidades y posibilidades reales de los usuarios, ya sean sujetos individuales, grupales o instituciones. Este enfoque facilita contextualizar y personalizar las actividades; un hecho que se revierte en la dinamización de los servicios e impacto de la intervención.

A partir de la triangulación de los instrumentos aplicados y sus resultados, fue posible determinar las siguientes fortalezas y debilidades para la virtualización del servicio de orientación del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, a saber:

Fortalezas

- Presencia del soporte tecnológico básico para diseñar, ajustar, perfeccionar y explotar de manera efectiva los espacios virtuales de orientación.
- Formación y experiencias plurales de los miembros del equipo de trabajo del gabinete, que garantizan la proyección de acciones multi e interdisciplinarias.
- Vinculación intra e intergeneracional de jóvenes, con mayor frecuencia la integración de estudiantes como orientadores pares, profesores noveles, que se integran a la labor de miembros con más experiencia en las actividades desarrolladas.

- Disposición, motivación y compromiso para participar en proyectos científicos, comunitarios y emprendimientos, dirigidos al perfeccionamiento del servicio de orientación desarrollado.
- Reconocimiento del valor de las TIC en el servicio de orientación para ampliar, diversificar y transformar la acción orientadora, como un indicador de calidad de los diferentes procesos y de la universidad como un todo.
- Sistematización de experiencias e introducción de resultados en la orientación grupal preventiva y de desarrollo en espacios virtuales, lo que conlleva a realizarlas con mayor frecuencia y estabilidad en los servicios.
- Expectativas en cuanto a las posibilidades del trabajo en la red, el acceso e interacción a distancia y la diversificación de las ayudas y su acercamiento a los necesitados en situaciones emergentes. Esta fortaleza constituye una de las prestaciones fundamentales en la consolidación de la vinculación entre universidad y sociedad, a partir de los servicios de ayuda, acompañamiento, capacitación y asesoría.

Debilidades

- Carencias en la funcionalidad, integración y articulación de influencias, acciones y estrategias en los espacios virtuales. El hecho de que cada espacio funciones de forma independiente, dificulta las interconexiones, que permitan complementar las acciones y acceder a diversos servicios.
- Limitaciones en los espacios creados en consideración a principios tecnológicos, de diseño y psicopedagógicos.
- Resulta vital identificar usuarios potenciales, poblaciones diana y el diseño acciones de forma paulatina, a partir del análisis de potencialidades y necesidades para la transformación requerida de los modelos de implementación.
- Carencias en la concepción integral y sistemática del servicio de orientación en espacios virtuales, que se traduce en falta de una coherencia y sistematicidad de las acciones, que frecuentemente evidencian un carácter paralelo.
- Limitaciones en los criterios y procedimientos para la evaluación de la calidad del servicio y la evaluación y seguimiento a los usuarios.
- Limitado desarrollo de competencias para el manejo de las TIC, originado primordialmente por una formación deficiente de los orientadores en materia de TIC, aplicadas a la orientación y el insuficiente trabajo metodológico en tal sentido.
- Desactualización material y metodológica en las áreas de tecnología y orientación.

CONCLUSIONES

La evaluación de las fortalezas y debilidades del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, en relación con la gestión del servicio de orientación virtual, reveló varios factores clave. Entre estos se destacan las condiciones tecnológicas existentes, la disposición positiva hacia el cambio y las experiencias acumuladas por el equipo de trabajo. Estos elementos conforman una base sólida sobre la cual se puede desarrollar y mejorar aún más el servicio.

No obstante, se identificó la necesidad de una formación más profunda y específica del equipo. Esto incluiría el desarrollo de habilidades técnicas y digitales, así como una comprensión más profunda de la interacción y la comunicación en entornos virtuales. Además, el diseño y rediseño de espacios virtuales emergió como un aspecto crítico para mejorar la eficiencia y la efectividad de la orientación en línea. Es esencial crear ambientes en línea que sean tanto funcionales como acogedores para los usuarios, al tiempo que facilitan las tareas de orientación.

La identificación de un procedimiento metodológico adecuado también se mostró como un factor crucial. El equipo necesita establecer un enfoque coherente y efectivo para la orientación en línea que se ajuste a los contextos específicos y las necesidades de los usuarios. Esto implicará una reflexión y análisis cuidadosos de las mejores prácticas y teorías en el campo de la orientación en línea.

Por último, el estudio destacó la importancia del establecimiento de nuevas relaciones de trabajo. A medida que el Gabinete Psicopedagógico se mueve hacia una mayor virtualización de sus servicios, es imperativo que los miembros del equipo desarrollen nuevas formas de colaborar y coordinar sus esfuerzos en el entorno en línea. Esto también implicará cultivar nuevas formas de interacción y colaboración con los usuarios del servicio.

REFERENCIAS

- Baker, E., Zyromski, B. y Granello, D. (2021). School or Guidance Counselor: How the Title Influences Public Perception. *Professional School Counseling*, 25(1). <https://doi.org/10.1177/2156759X20981034>
- Bledsoe, K., Burnham, J. y Webb, A. (2021). A Phenomenological Study of Early Career School Counselor Clinical Supervision Experiences. *Professional School Counseling*, 25(1). <https://doi.org/10.1177/2156759X21997143>
- Chu, B., Guarino, D., Mele, C., O'Connell, J. y Coto, P. (2019). Developing an Online Early Detection System for School Attendance Problems: Results From a Research-Community Partnership. *Cognitive and Behavioral Practice*, 26(1), 35-45. <https://doi.org/10.1016/j.cbpra.2018.09.001>
- Crespo, R., Santamaría, D. y Hernández, I. (2021). La orientación profesional vocacional pedagógica y las tecnologías educativas en la Educación Superior cubana. *Revista Conrado*, 17(80), 68-77. <https://acortar.link/vgPQG9>
- Creswell, J. (2009). *Research design: Qualitative, Quantitative and mixed*. Sage.
- Dahir, C., Cinotti, D. y Feirsén, R. (2019). Beyond Compliance: Assessing Administrators' Commitment to Comprehensive School Counseling. *NASSP Bulletin*, 103(2), 118-138. <https://doi.org/10.1177/0192636519830769>
- Del Mazo, A. (2020). Orientar desde casa con tecnologías educativas: Claves para un modelo de orientación educativa a distancia. *Revista AOSMA*, 28, 78-87. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7381637>
- Del Olmo, S. (2021). *Las nuevas tecnologías aplicadas a la orientación universitaria: diseño de una propuesta para la mejora de la digitalización de los servicios de orientación de la Universidad de Valladolid*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. Repositorio UVA. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/49337>
- Gómez, C., Sánchez, V., Trujillo, D., Rodríguez, H. y Ríos, F. (2017). Las TIC como aliadas estratégicas en la competitividad de los sistemas educativos: El caso de la Universidad de la Amazonia. *Revista Facultad De Ciencias Contables Económicas Y Administrativas -FACCEA*, 7(1), 89-95. <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/234>
- Gonzalo, R. (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), e024. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/117326>
- Gonzalo, R. (2021). Orientación educativa mediada por tecnologías. *Boletín SIED*, 3, 53-66. <https://revista.sied.mdp.edu.ar/index.php/boletin/article/view/49>
- Gonzalo, R. (2022). Orientación educativa mediada por tecnologías. Análisis de la experiencia de un Equipo de Orientación Educativa (EOE) preuniversitario durante el aislamiento social preventivo y obligatorio 2020. *Orientación y Sociedad*, 22(2), e54. <https://doi.org/10.24215/18518893e054>
- Hays, D., Bayne, H., Gay, J., McNiece, Z. y Park, C. (2021a). A Systematic Review of Whiteness Assessment Properties and Assumptions: Implications for Counselor Training and Research. *Counseling Outcome Research and Evaluation*, 14, 1-19. <https://doi.org/10.1080/21501378.2021.1891877>
- Hays, D., Crockett, S. y Michel, R. (2021b). A Grounded Theory of Counselor Educators' Academic Leadership Development. *Counselor Education & Supervision*, 60, 51-72. <https://doi.org/10.1002/ceas.12196>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra ed.). McGraw-Hill.
- Ibáñez, R., y Alonso, L. (2022). Orientación universitaria tras la pandemia: un modelo competencial de atención al estudiante. *HUMAN Review*, 13, 2-11. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4056>
- Jamal, L., Schupmann, W. y Berkman, B. (2020). An ethical framework for genetic counseling in the genomic era. *Journal of Genetic Counseling*, 29(5), 718-727. <https://doi.org/10.1002/jgc4.1207>

- Lai, T., McDougall, R., Feldman, D., Elder, C. y Pang, K. (2020). Fertility Counseling for Transgender Adolescents: A Review. *Journal of Adolescent Health*, 66(6), 658-665. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2020.01.007>
- Maulod, A. y Lu, S. (2020). "I'm slowly ageing but I still have my value": challenging ageism and empowering older persons through lifelong learning in Singapore. *Educational Gerontology*, 46(10), 628-641. <https://doi.org/10.1080/03601277.2020.1796280>
- Muñoz, P. y González, M. (2014). Posibilidades de la web 2.0 en orientación educativa: un estudio exploratorio sobre su presencia en las webs de los departamentos de orientación de secundaria. *REOP*, 25(3), 36-55. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.25.num.3.2014.13857>
- Muñoz, P. y González, M. (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. https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.n2.43396
- Pérez, M., Torres, L., Fuentes, I., Hernández, M., López, M. y Valdés, M. (2022). Experiencias del servicio de orientación virtual del Gabinete psicopedagógico universitario durante la pandemia. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 383-395. Obtido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2641>
- Pérez, A. (2022). La orientación educativa universitaria en Cuba: situación actual en la formación no pedagógica. *Revista Conrado*, 18(89), 75-86. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442022000600075&script=sci_arttext&tlng=en
- Pérez, A., García, Y., García, J., y Raga, L. (2023). La configuración de proyectos de vida desarrolladores: Un programa para su atención psicopedagógica. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 23(1), 1-35. <https://doi.org/10.15517/aie.v23i1.50678>
- Pérez, A., Raga, L., y García, Y. (2022). La plataforma MOODLE como espacio para la acción orientadora. *Revista Varela*, 22(63), 181-190. <https://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/1428>
- Powers, J. y Duys, D. (2020). Toward Trauma-Informed Career Counseling. *The Career Development Quarterly*, 68(2), 173-185. <https://doi.org/10.1002/cdq.12221>
- Poza-Vilches, F., López-Alcarria, A. y Mazuecos-Ciarrá, N. (2019). A Professional Competences' Diagnosis in Education for Sustainability: A Case Study from the Standpoint of the Education Guidance Service (EGS) in the Spanish Context. *Sustainability*, 11(6), 1568. <https://doi.org/10.3390/su11061568>
- Ridley, C., Mollen, D. y Yin, C. (2021). Multicultural Counseling Competence: A Construct in Search of Operationalization. *The Counseling Psychologist*, 49(4), 504-533. <https://doi.org/10.1177/0011000020988110>
- Romijn, B., Slot, P. y Leseman, P. (2021). Increasing teachers' intercultural competences in teacher preparation programs and through professional development: A review. *Teaching and Teacher Education*, 98, 103236. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103236>
- Sampson, J., Kettunen, J. y Vuorinen, R. (2020). The role of practitioners in helping persons make effective use of information and communication technology in career interventions. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 20, 191-208. <https://doi.org/10.1007/s10775-019-09399-y>
- Situmorang, D. (2020). Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? *Journal of Pastoral Care & Counseling*, 74(3), 166-174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>
- Sebo, T., Oentarto, A. y Situmorang, D. (2023). "Counseling-Verse": A Survey of Young Adults from Faith-Based Educational Institution on the Implementation of Future Mental Health Services in the Metaverse. *Metaverse Basic and Applied Research*, 2, 42. <https://doi.org/10.56294/mr202342>
- Spurk, D., Hirschi, A., Wang, M., Valero, D. y Kauffeld, S. (2020). Latent profile analysis: A review and "how to" guide of its application within vocational behavior research. *Journal of Vocational Behavior*, 120, 103445. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103445>

Young, W. (2022). Virtual Pastor: Virtualization, AI, and Pastoral Care. *Theology and Science*, 20(1), 6-22. <https://doi.org/10.1080/14746700.2021.2012915>

FINANCIACIÓN

Ninguna.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Ninguno.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece a la de Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” por el apoyo recibido para el desarrollo de la investigación.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Miguel Alejandro Pérez Egües, Leticia del Carmen Torres Zerquera y Marcia Hernández Delgado.

Investigación: Miguel Alejandro Pérez Egües, Leticia del Carmen Torres Zerquera y Marcia Hernández Delgado.

Metodología: Miguel Alejandro Pérez Egües, Leticia del Carmen Torres Zerquera y Marcia Hernández Delgado.

Validación: Miguel Alejandro Pérez Egües, Leticia del Carmen Torres Zerquera y Marcia Hernández Delgado.

Redacción – borrador original: Miguel Alejandro Pérez Egües, Leticia del Carmen Torres Zerquera y Marcia Hernández Delgado.

Redacción – revisión y edición: Miguel Alejandro Pérez Egües, Leticia del Carmen Torres Zerquera y Marcia Hernández Delgado.