

41

Fecha de presentación: octubre, 2021

Fecha de aceptación: diciembre, 2021

Fecha de publicación: febrero, 2022

EXPERIENCIAS DEL SERVICIO

DE ORIENTACIÓN VIRTUAL DEL GABINETE PSICOPEDAGÓGICO
UNIVERSITARIO DURANTE LA PANDEMIA

EXPERIENCES OF THE VIRTUAL GUIDANCE SERVICE OF THE UNIVERSITY PSYCHOPEDAGOGICAL CABINET DURING THE PANDEMIC

Miguel Alejandro Pérez Egües¹

E-mail: mapegues@ucf.edu.cu

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

Leticia del Carmen Torres Zerquera¹

E-mail: lctorres@ucf.edu.cu

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

Iselys Fuentes Suárez¹

E-mail: ifsuarez@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7856-0847>

Marcia Hernández Delgado¹

E-mail: mhernandezd@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8721-9483>

María Magdalena López Rodríguez del Rey¹

E-mail: mmrodriguez@ucf.edu.cu

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

María Caridad Valdés Rodríguez²

E-mail: mvaldes@uci.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0375-3174>

¹Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez" Cuba.

²Universidad de las Ciencias Informáticas. La Habana. Cuba.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Pérez Egües, M. A., Torres Zerquera, L. C., Fuentes Suárez, I., Hernández Delgado, M., López Rodríguez del Rey, M. M., & Valdés Rodríguez, M. C. (2022). Experiencias del servicio de orientación virtual del Gabinete psicopedagógico universitario durante la pandemia. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 383-395.

RESUMEN

El impacto de la COVID-19 en los diversos ámbitos de la vida, demandó que el servicio de orientación de los Gabinetes psicopedagógicos universitarios se transformara. La intención de continuar estableciendo relaciones de ayuda a la comunidad educativa en condiciones de aislamiento físico, supuso un tránsito progresivo a la virtualización. El artículo expone las experiencias en la implementación de la Estrategia de virtualización del servicio de orientación del Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos. Se partió del análisis de las condiciones y recursos del propio gabinete, de la aplicación de instrumentos de investigación para constatar el nivel de preparación de los miembros y la identificación de los usuarios potenciales y sus posibles necesidades. Luego se crearon o actualizaron los espacios que favorecen el despliegue de una práctica orientadora virtual, que funcionan de forma independiente pero interconectados como un ecosistema. A través de estos, se llevaron a cabo las acciones orientadoras en una constante retroalimentación y evaluación de efectividad. La expresión de vivencias positivas y el aumento de los seguidores en los diferentes espacios avalan la pertinencia y eficacia de la estrategia elaborada, que ha contribuido a extender el alcance de la intervención orientadora del Gabinete psicopedagógico en estas complejas condiciones.

Palabras clave: Orientación psicopedagógica, Gabinete psicopedagógico, COVID-19, virtualización.

ABSTRACT

The impact of COVID-19 in the various areas of life, demanded that the guidance service of the university psychopedagogical cabinets be transformed. The intention of continuing to establish relationships to help the educational community in conditions of physical isolation, meant a progressive transition to virtualization. The article presents the experiences in the implementation of the Virtualization Strategy of the counseling service of the Psychopedagogical Cabinet of the University of Cienfuegos. It started from the analysis of the conditions and resources of the cabinet itself, from the application of research instruments to verify the level of preparation of the members and the identification of potential users and their possible needs. Then the spaces that favor the deployment of a virtual guiding practice were created or updated, which function independently but interconnected as an ecosystem. Through these, the guiding actions were carried out in a constant feedback and evaluation of effectiveness. The expression of positive experiences and the increase in followers in the different spaces support the relevance and effectiveness of the strategy developed, which has contributed to extending the scope of the guidance intervention of the Psychopedagogical Cabinet in this complex conditions.

Keywords: Psychopedagogical guidance, Psychopedagogical Cabinet, COVID-19, virtualization.

INTRODUCCIÓN

La orientación psicopedagógica resulta indispensable como relación de ayuda profesional y condición permanente para el desarrollo humano. Según Rojas, et al. (2020), de realizarse con sólidos fundamentos teórico-metodológicos, deriva en un proceso de acompañamiento continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, potenciando la prevención y el desarrollo a lo largo de la vida. Para Vera, et al. (2021), su implementación adecuada determina en gran medida la calidad del funcionamiento de las instituciones educativas en los diferentes niveles, al abordar contenidos que contribuyen de forma directa a los fines a alcanzar, como es el caso de las Universidades.

Los servicios de orientación en los centros de Educación Superior surgieron por el interés de facultades, departamentos o carreras específicas de desarrollar un espacio en el que se conjugase una triple función: la docente, la investigadora y la asistencial. De este modo, se ha transitado de una orientación basada en el campo profesional e inserción laboral, hasta una orientación más amplia en la que se tienen en cuenta aspectos académicos y personales, desde un mayor acercamiento a la práctica (Cattaneo, 2020). De ahí que, en la actualidad se reconoce el valor de la orientación psicopedagógica en este nivel y, sobre todo, la existencia de espacios para ofrecer estos servicios, como son los Gabinetes psicopedagógicos.

Al interior de las instituciones educativas, los procesos y prácticas orientadoras se instrumentan a través de los equipos, departamentos o áreas de orientación educativa. Así, los Gabinetes psicopedagógicos devienen en estructuras que desarrollan el proceso orientador al ofrecer servicios a la comunidad educativa. Los Gabinetes psicopedagógicos son entendidos como estructuras que brindan sus servicios de apoyo técnico a la educación, resultando un espacio de formación práctica, cuyos propósitos se encaminan a apoyar las acciones de la comunidad educativa en que está inserto, a partir de ser un mecanismo de enlace; capacita y asesora al personal docente, ofrece atención integral e inclusiva a educandos, sus familiares y la comunidad en general (Pérez, 2021).

En el caso particular de las universidades cubanas, los Gabinetes psicopedagógicos constituyen los equipos de trabajo que coordinan y desarrollan el proceso de orientación como un servicio de orientación psicopedagógica. Para Torres & Torres (2018), permiten que las prácticas educativas respondan a exigencias como aprender a conocer, hacer, ser y convivir, declaradas pilares para la educación del Siglo XXI. Los gabinetes contribuyen a ofrecer a la comunidad universitaria la oportunidad

de crecer desde el punto de vista individual y social. Además, tributan a la finalidad de la educación y ayudan a afrontar los factores que pueden resultar potencialmente psicopatógenos.

La pertinencia de los Gabinetes psicopedagógicos como espacios para incentivar la mejora, fue avalada durante la pandemia por COVID-19. Los estudiantes, profesores universitarios y sociedad en general, nunca antes se habían enfrentado a una crisis sanitaria de tal magnitud.

El temor a la enfermedad y las medidas adoptadas para su contención, como el confinamiento y aislamiento físico, han impactado en la vida de todos y han condicionado cambios en los ámbitos personal, familiar y académico (Ordorika, 2020). Como resultado, se ha alterado la dinámica diaria, se ha visto afectada la estabilidad emocional, con predominio en muchos casos de angustia, depresión (Espinosa, et al., 2020), dificultades en la convivencia y aún se desconocen los efectos a largo plazo.

Ante tal situación, las organizaciones internacionales han mostrado preocupación por el posible impacto negativo en los jóvenes universitarios, sin descartar las consecuencias para los docentes. Por ello, la situación demandó de una adecuada planificación y ejecución de la orientación y asesoría psicopedagógicas desde los Gabinetes psicopedagógicos de las Universidades.

Sin embargo, debido a las medidas tomadas por la pandemia y el necesario distanciamiento físico, los profesionales dedicados a la psicología y al acompañamiento emocional, como los orientadores, desarrollaron estrategias de adaptación. Estas se distinguieron por la creatividad e innovación para explorar nuevas formas de implementar el proceso de ayuda. Así, el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) resultó un aspecto relevante, al permitir repensar y utilizar las herramientas factibles para procesos de orientación y asesoría a individuos y/o grupos. Al decir de Olivella, et al. (2020), ante tensiones, crisis y necesidad de asistencia, sin la obligación o con la imposibilidad de cercanía física, el recurso de apoyo tecnológico será una tendencia en ascenso. Por tanto, resultó inminente el tránsito progresivo a la virtualización.

A nivel internacional, el empleo de recursos y herramientas tecnológicas en las prácticas orientadoras ha recibido diferentes denominaciones, tales como: orientación digital, orientación telemática, e-orientación, teleorientación (De Pablos, et al., 2016) esta última en general asociada al ámbito de la salud, orientación a distancia (Del Mazo, 2020), orientación mediada por tecnologías (Gonzalo, 2021) y orientación virtual (Pantoja & Zwierewicz, 2008; Marín, et al., 2021; Pérez, et al., 2021). En el presente

estudio se asume este último término por considerarse que incluye al resto de las concepciones que le han antecedido y redimensiona la práctica orientadora al entender lo virtual como una construcción de procesos y objetos a través de herramientas digitales, pero reconoce a su vez la práctica orientadora como una nueva forma de relación entre los sujetos, donde se desdibujan los límites espacio temporales, resultando la orientación un nuevo tipo de realidad.

Según Gonzalo (2021), las tecnologías en orientación no han emergido para reemplazar el contacto presencial, cara a cara entre orientador y orientado(s). Estas constituyen una oportunidad para promover otros entornos, en este caso el virtual, donde se hace posible una relación de ayuda desde la comunicación e interacción a través de recursos y herramientas tecnológicas. A la vez, enriquecerán, complementarán y ampliarán las experiencias, perspectivas, procesos y prácticas orientadoras, en la búsqueda constante de garantizar, como en la modalidad de atención presencial, la confidencialidad, empatía, asertividad, seguridad y eficacia.

No obstante, ante la demanda acuciante de apoyo que generó el confinamiento pandémico y los ingentes cambios en los estilos de vida de millones de personas, se puso de manifiesto la necesidad de preparación de los orientadores para asumir los retos de la virtualidad. La orientación virtual supone una selección de recursos y herramientas en correspondencia con los contenidos a tratar, la finalidad orientadora y características y cantidad de usuarios a los que se dirige el servicio (Pantoja & Zwierewicz, 2008). Así mismo, puede ponerse de manifiesto una brecha digital que afectará el proceso, en tanto se depende de dispositivos, conectividad y competencia digital (Gonzalo, 2021).

Las lecturas sobre el tema son diversas y el abanico de posibilidades que supone para la orientación psicopedagógica el uso de las TIC, puede transformar el proceso de orientación desde su propia concepción y, por ende, la manera en que se ofrece la ayuda. Para el Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez" (UCf), Cuba, durante la pandemia de la COVID-19, la orientación virtual se convirtió en la oportunidad para continuar la influencia orientadora en la comunidad educativa.

El presente artículo expone las experiencias en la implementación de la Estrategia de virtualización del servicio de orientación del Gabinete psicopedagógico de la UCf, tanto con estudiantes y docentes en el ámbito universitario, como en la extensión de los servicios a niños,

adolescentes, jóvenes, familiares y sociedad en general y la asesoría psicopedagógica a docentes, directivos y psicopedagogos del territorio y de otras provincias o naciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se desarrolló en el Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez", que cuenta con un total de 55 miembros, compuestos 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. Se tomó como muestra, de tipo no probabilística y por conveniencia, 15 miembros del equipo de trabajo del gabinete, de ellos diez profesores, tres estudiantes y dos recién graduados.

Los criterios de conveniencia tuvieron en cuenta las funciones y tareas que desarrollan los miembros seleccionados, su experiencia y las posibilidades de estos de replicar los aprendizajes y crear un grupo de trabajo. De esta forma, de los 15 miembros dos son gestores, cuatro asesores y nueve colaboradores principales. Se encuestó a 12 usuarios beneficiarios (orientados), con el objetivo de identificar las posibilidades y necesidades para el perfeccionamiento del proceder para identificar, diagnosticar, intervenir y dar seguimiento a los usuarios orientados en espacios virtuales.

Con la intención de determinar las fortalezas y debilidades para la virtualización del servicio de orientación del Gabinete psicopedagógico, se tuvieron en cuenta las dimensiones tecnológica, procedimental y personal. La dimensión tecnológica incluye las condiciones materiales e infraestructura tecnológica para el uso de herramientas, sitios y páginas web en consideración a la accesibilidad, funcionalidad, interoperabilidad y diseño acertado. La dimensión procedimental refleja las acciones y procedimientos desarrollados para la identificación, diagnóstico, intervención y seguimiento a los orientados que resultan usuarios del servicio de orientación. Por su parte, la dimensión personal agrupa los elementos 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.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la construcción del artículo se establecieron tres momentos fundamentales. En primer lugar, se abordaron los elementos que tipifican al Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, en tanto puede considerarse que toma aspectos tradicionales de su funcionamiento en otros niveles educativos pero, a diferencia de ellos, supone que las actividades de orientación psicopedagógica que en él se realicen se adecuen a las áreas de potencialidades y necesidades asociadas con el proceso formativo integral de los estudiantes y docentes universitarios y de los psicopedagogos, docentes y familiares del sistema general de educación (Pérez, et al., 2021).

Con posterioridad, se hace referencia a la Estrategia diseñada para la virtualización del servicio de orientación del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, la cual se estableció como prioridad ante las necesidades sentidas de una orientación virtual en tiempos de COVID-19. En un tercer momento se exponen las acciones orientadoras desarrolladas y el análisis de su contribución a la práctica de la orientación desde los fundamentos teórico-metodológicos que sustentan la intervención orientadora virtual.

El Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos es una estructura que realiza y gestiona acciones para generar la mejora, siendo el espacio en que se organizan las actividades de orientación para ejercer una influencia desarrolladora, compensatoria y/o correctiva en las diferentes áreas y en los contextos y sujetos que participan en el proceso educativo. Dicho gabinete tiene como misión brindar orientación psicopedagógica con carácter preventivo, desarrollador y de intervención social, dirigida a proporcionar ayudas a estudiantes, profesores y directivos en la Universidad, el contexto universitario, familiar y comunitario, con el fin de contribuir al bienestar, crecimiento y desarrollo pleno y su preparación para todas las esferas de la vida personal, profesional y social (Pérez, et al., 2021).

Los servicios ofrecidos en el Gabinete psicopedagógico se distinguen, en primer lugar, por su ajuste a las necesidades y características de la institución en la que se inserta. Por ello, da respuestas contextualizadas y efectivas a las problemáticas que se manifiestan en la institución y a las necesidades del estudiantado según su etapa de desarrollo. Por otra parte, el servicio se proyecta a partir de acciones integrales que comprenden a todos los participantes y la totalidad de áreas del desarrollo personal y profesional. Siendo así, se incentiva el trabajo colaborativo entre el equipo de trabajo que comprende diversos especialistas que direccionan la ayuda,

asesoramiento, colaboración, coordinación, formación, intervención y otras actividades que componen el servicio de orientación.

En este sentido, devienen en exigencias del servicio, con la intención de dar respuesta a las diversas problemáticas de la institución que requieren de la intervención psicopedagógica a partir de la ayuda especializada, al decir de Del Mazo (2020):

- Formación y autoformación constante de los orientadores que resultan miembros del equipo, a partir de ampliar y fortalecer conocimientos y habilidades.
- Entendimiento de las tareas esenciales a realizar en cada momento del proceso, tomando siempre como prioridad la salud física, mental y equilibrio socioemocional para el desarrollo pleno a lo largo de la vida.
- La inclusión de todos los participantes sin dejar a nadie detrás, desamparado o desentendido. Asegurando que toda la comunidad educativa está bien y poner medios y recursos profesionales para vencer posibles brechas.
- Apego a principios éticos rigurosos, criterios básicos y procederes basados en el conocimiento científico y la experiencia práctica.
- Colaboración profesional, intercambio y socialización de experiencias como herramienta para el perfeccionamiento del servicio.

Siendo así, la comunidad universitaria, que comprende a estudiantes, docentes y otros trabajadores de la institución, constituye uno de los contextos de intervención sobre los que actúa el Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos. En este contexto, el trabajo con los estudiantes universitarios se erige como una prioridad, con especial énfasis en los estudiantes de nuevo ingreso y los que integran el Colegio Universitario. Además, en la Residencia Estudiantil al ser un espacio de permanencia y convivencia de un grupo significativo de estudiantes.

Los servicios de orientación ofrecidos, de forma individual y/o grupal, a partir de la valoración previa de las potencialidades y necesidades del orientado u orientados, tienen en cuenta las áreas de la orientación psicopedagógica: orientación profesional, atención a la diversidad, orientación en el proceso de enseñanza-aprendizaje y orientación para la prevención y el desarrollo humano (Rojas, et al., 2020).

Con relación a la orientación profesional se persigue estimular en los estudiantes el autoconocimiento, la autodeterminación profesional para una elección consciente y

reflexiva de la carrera, su continuidad en la carrera que cursan y el desarrollo de intereses y habilidades profesionales en aquellos que ya han elegido, pero aún tienen dudas e insatisfacciones.

En la perspectiva inclusiva que se promueve se reconoce que cada estudiante es diferente y todos tienen la posibilidad de desarrollar sus capacidades. Es así que se establecen relaciones de ayuda encaminadas a que los orientados empleen sus herramientas personales para lograr la autorrealización y vinculación exitosa con el medio social. Por tanto, la orientación que se ofrece asume los siguientes contenidos, que constituyen además elementos a profundizar desde la investigación educativa que se suscita en este espacio: desarrollo emocional, resolución de conflictos, habilidades sociales, comunicación asertiva, autoestima, relaciones con el grupo, empatía, respeto, aceptación, orientación para el aprendizaje, estilos y estrategias de aprendizaje, motivación por el estudio, herramientas para la reafirmación profesional, proyecto de vida, estilos de vida sanos, sexualidad plena y responsable.

En el caso de la extensión de los servicios, se brinda orientación en los Preuniversitarios del territorio, como parte del proyecto extensionista de la carrera Licenciatura en Educación. Pedagogía Psicología “La orientación educativa en el Preuniversitario desde el rol del psicopedagogo”, en aras de diagnosticar intereses profesionales, contribuir a la elección de la profesión, visibilizar la carrera y aumentar los niveles de ingreso. Para ello, entre otros elementos, se cuenta con el grupo de **Facebook** “Psicopedagogos cienfuegueros” y el blog “Yo soy psicopedagogo” y se trabaja en la elaboración de una aplicación y un sitio web de la carrera.

Otra de las vertientes es la capacitación, entrenamiento y asesoría a directivos, docentes y psicopedagogos que laboran en las instituciones educativas de todos los niveles y otras instancias del Ministerio de Educación. Ello contribuye a elevar su preparación en diferentes contenidos psicopedagógicos que son esenciales para desarrollar la labor educativa con calidad. De igual forma, ante la solicitud de los profesionales del territorio, el gabinete atiende casos individuales y grupales de especial interés que requieran de la intervención del equipo de especialistas y profesores con que se cuenta, de amplia formación y experiencia, permitiendo el análisis integral de cada una de las situaciones que se presentan en los diferentes niveles educativos u otros contextos de intervención psicopedagógica.

Ante las complejidades de las acciones que desarrolla el Gabinete psicopedagógico, como elemento mediatizador

en el actual contexto en el que tiene lugar el servicio de orientación como principal servicio que se presta, emerge el uso de las tecnologías en las actividades que conforman este servicio. El uso de la tecnología y en especial las digitales en el servicio de orientación que ofrecen los gabinetes, resulta no solo una exigencia, sino que deviene en una necesidad y evolución de las propias prácticas orientadoras y las prestaciones de los Gabinetes psicopedagógicos.

En este sentido, el servicio de orientación psicopedagógica en relación a las demandas sociales, la propia transformación que este experimenta y con el objetivo de ajustarse a las nuevas realidades, requiere que se desplieguen acciones sistemáticas para la construcción de espacios de orientación en entornos virtuales. Ello implica una transformación en la relación entre orientador y orientado, a partir de la construcción o representación virtual del proceso de orientación.

Unido al desarrollo de las TIC y el internet y su creciente utilización en el servicio de orientación, la virtualización del proceso de orientación y otras actividades vinculadas a ello, como realidad construida a través de herramientas tecnológicas y digitales, ha impactado de forma considerable en la práctica profesional, resultando una nueva etapa de desarrollo.

Es por ello que se torna urgente que las investigaciones se dirijan a proporcionar alternativas que permitan gestionar procesos de virtualización desde los Gabinetes psicopedagógicos con eficacia. Para ello es recomendable partir de la determinación de recursos, condiciones y preparación de los profesores y estudiantes que laboran en el gabinete, la identificación de usuarios potenciales y las posibles necesidades de estos considerando las problemáticas a las que se enfrentan en los diversos contextos en que se desarrollan. Así mismo, con la creación o actualización de los espacios que favorezcan el despliegue de una acción orientadora virtual, para atender a la diversidad de usuarios y temáticas y que funcionen como un ecosistema para integrar las influencias educativas (Pérez, et al., 2021).

A partir de la triangulación de los instrumentos aplicados a la muestra y sus resultados, es posible establecer las siguientes fortalezas y debilidades para la virtualización del servicio de orientación del Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos.

Fortalezas:

- Existencia de condiciones tecnológicas básicas que resultan el punto de partida para ajustar, perfeccionar y crear espacios virtuales de orientación.

- Pluralidad en cuanto a formación y experiencias de los miembros del equipo de trabajo del gabinete.
- Vinculación de jóvenes generaciones y en especial de estudiantes y recién graduados y miembros de más experiencia en las actividades desarrolladas.
- Alta disposición para participar en proyectos y emprendimientos en favor de perfeccionar el servicio de orientación desarrollado.
- Reconocimiento del valor de las TIC en el servicio de orientación para ampliar, diversificar y transformar la acción orientadora.
- Experiencias en la orientación grupal preventiva y de desarrollo en espacios virtuales realizadas con mayor frecuencia y sistematicidad.
- 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.

Debilidades:

- Carencias en la funcionalidad, integración y articulación de influencias, acciones y estrategias en los espacios virtuales, al funcionar cada espacio de forma independiente careciendo de 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.
- Se adolece de una intencionalidad para la identificación de usuarios potenciales 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.
- Insuficiencias en la concepción integral y sistemática del servicio de orientación en espacios virtuales dificultando la coherencia y sistematicidad en las acciones.
- Limitaciones en los criterios y procedimientos para la evaluación de la calidad del servicio y la evaluación y seguimiento a los usuarios.
- Desactualizados y escasos recursos y materiales metodológicos sobre tecnología y orientación.

Ello condicionó la necesidad de diseñar una estrategia para contribuir a la virtualización flexible, participativa, sistemática e integral del servicio de orientación del Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos. Esta estrategia se concibe como *“la proyección de un sistema de acciones flexibles, encaminadas a conducir el servicio de orientación de un estado inicial y real a un estado cualitativamente superior, que permita*

transformar el uso dado a las TIC en el servicio de orientación, a fin de ajustar este de forma flexible a las nuevas condiciones y necesidades de los orientados, convirtiéndolo en un servicio virtual”. (Pérez, 2021, p.39)

De acuerdo con lo anterior, la estrategia posee como cualidades generales:

Carácter flexible: supone las posibilidades de modificación, ajuste y transformación de la estrategia y sus acciones en cuanto a métodos, técnicas, vías, recursos y tiempos a fin de ajustarse a las necesidades y nuevas situaciones que surjan en la práctica, así como a la necesidad de incorporación o supresión de acciones en la medida que se implementen en la práctica. Ello implica que la determinación de potencialidades y necesidades y la evaluación permanente de las acciones resultan elementos cruciales. Las propias acciones concebidas incentivan el uso flexible de las TIC desde la búsqueda de nuevas funcionalidades y procederes de usos aplicados a la orientación desde la diversidad y la individualidad.

Carácter participativo: resulta una estrategia que prioriza y fomenta la participación activa y protagónica de los usuarios y los orientadores desde la determinación de sus potencialidades y necesidades, transitando por la concepción de las etapas que conforman la estrategia. Se toman como elementos esenciales la experiencia, conocimientos previos y las habilidades en el manejo de las TIC y el desarrollo del servicio de orientación. Además, se fomenta la participación desde sus niveles informativo, consultivo y decisorio y la construcción personal de la propia identidad en la red para la toma de decisiones coordinadas, participativas y colaborativas.

Carácter sistemático e integrador: está dado por la propia concepción de las acciones donde priman las relaciones de coordinación entre todos los implicados, y de estos con los componentes, las etapas del servicio de orientación y los recursos tecnológicos disponibles en favor de un alcance superior en el servicio. La estrategia se diseña a partir de acciones que transitan por diferentes etapas y momentos de forma gradual e interrelacionadas y se direccionan a los elementos principales que permiten virtualizar el servicio de orientación con mayores prestaciones. Por otra parte, se asume la sistematicidad e integridad como necesidad del servicio de orientación mediado por TIC, por lo que las acciones se direccionan en este sentido a satisfacer estas necesidades.

Los principales responsables de las acciones son los gestores del Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos y los miembros del equipo seleccionado, que asumirán responsabilidades indistintamente de acuerdo a la naturaleza de las acciones, las funciones de los

miembros y las potencialidades de estos. No obstante, se conciben acciones de preparación del equipo en cuanto a los fundamentos teórico-metodológicos y los procedimientos para el desarrollo del servicio de orientación.

Como método de trabajo prima el trabajo en equipo y el trabajo colaborativo a partir del intercambio, análisis y consenso colectivo desde las plataformas de mensajería, redes sociales y otras herramientas que constituyen los principales espacios de intercambio y trabajo. En este sentido se propicia el uso de *Whatsapp*, *Telegram*, correo, Nube de la UCf, *Facebook*, *Moodle*. Sin embargo, son los propios participantes los que seleccionan las herramientas más propicias para cada actividad, así como las formas organizativas a utilizar.

En el caso particular de la preparación de los usuarios orientados, esta forma parte del propio servicio de orientación. En el desarrollo del servicio y la dinámica de la actividad de orientación, los orientadores deben determinar las potencialidades y necesidades de los usuarios orientados, lo que incluye las necesidades en cuanto al manejo de la tecnología. Así, se deben planificar y ofrecer las ayudas necesarias de forma personalizada.

La estrategia transita por tres etapas, como muestra la Figura 1.

La primera etapa denominada “Aseguramiento de condiciones previas”, dirigida a diseñar las acciones generales y establecer las relaciones de coordinación para la virtualización del servicio de orientación a partir de las potencialidades y necesidades de los usuarios (orientadores y orientados) y del propio servicio.

Una segunda etapa denominada “Ejecución”, persigue como fin implementar las acciones. Esta a su vez transita por cuatro momentos fundamentales: concepciones del servicio, perfeccionamiento y creación de espacios, preparación del equipo, despliegue de acciones orientadoras.

La tercera etapa de la estrategia es la “Evaluación”, con el fin de constatar la efectividad de las acciones implementadas para la virtualización del servicio de orientación psicopedagógica. Esta etapa de la estrategia tiene como peculiaridad que está presente como proceso durante todas las etapas, momentos y acciones de la estrategia, con un carácter integrador y sistemático, lo que permite la retroalimentación constante a partir de los criterios evaluativos a fin de reestructurar la estrategia.



Figura 1. Representación gráfica de la estrategia.

Acciones de orientación virtual desarrolladas como parte de la estrategia

- Orientación a casos individuales vía *WhatsApp* en el área de la orientación para el desarrollo y la prevención

- Grupo de *Facebook* “Psicopedagogos cienfuegueros”

Surgido en el 2018 como parte del proyecto extensionista de orientación profesional. El grupo se dedicó durante dos años a dar a conocer las características de la carrera Licenciatura en Educación. Pedagogía Psicología, la convocatoria a eventos y las principales actividades desarrolladas por estudiantes, docentes y psicopedagogos. Sin embargo, desde el comienzo de la pandemia, se ha llevado a cabo en él un intenso trabajo de orientación. En la actualidad se cuenta con más de 730 miembros. Se realizan publicaciones sistemáticas con orientaciones a las familias, mensajes positivos y de apoyo ante la emergencia pandémica. Resiliencia, empatía, optimismo, autoestima, resolución de conflictos, habilidades sociales, aprovechamiento del tiempo, métodos y hábitos de estudio, estilos y estrategias de aprendizaje, la elección de una profesión, variantes para el tratamiento psicopedagógico a diferentes patologías o alteraciones, recomendaciones de películas educativas, libros, software para el diseño de actividades interactivas, son algunos de los aspectos tratados. Incluye la serie #DerribandoMuros con orientaciones que permitan ser resilientes y positivos ante la COVID-19 (identificación de emociones, ansiedad, depresión, temor a la enfermedad, sugerencias para el tratamiento de los menores en el hogar).

- Videos de asesoría psicopedagógica virtual

En la etapa se han concebido 15 videos de asesoría psicopedagógica virtual y de orientación personal y familiar, que tienen relación con los temas de investigación de los profesores y estudiantes o con temáticas afines a las asignaturas de la carrera. Se dirigen tanto a docentes y

psicopedagogos como a estudiantes y familiares, a modo de acompañamiento para lograr el éxito en el aprendizaje y el desarrollo emocional en condiciones complejas. Entre los videos, publicados en el grupo de **Facebook** "Psicopedagogos cienfuegueros", se destacan:

Estudiantes:

- Video: Metacognición. Técnicas de estudio 1.
- Video: Metacognición. Técnicas de estudio 2.
- Video: Los exámenes se acercan. Tips para superarlos con éxito.
- Video: Los grupos en la adolescencia.

Familias:

- Video: Comunicación. Vínculo escuela-familia.
- Video: Consejos para mantener la armonía familiar.
- Video: Sobreprotección: vivir en una caja de cristal.
- Video: Hipersexualización infantil. **Stop**.
- Video: Psicología positiva. Un recurso eficaz en el enfrentamiento a la adversidad.

Docentes y psicopedagogos:

- Video: Neuroeducación. Sus implicaciones en el aprendizaje.
- Video: Convivencia escolar.
- Video: Aprendizaje cooperativo en la escuela.
- Video: Matemática y motivación.
- Video: El método de discusión temática.
- Video: Tangram. Juego antiguo y divertido.

• Postgrados virtuales

Como parte de las acciones de formación continua que lleva a cabo el gabinete se desarrolló de manera exitosa el postgrado virtual de Psicopedagogía en la plataforma de postgrado de la Universidad, que incluyó el curso Habilitación en Psicopedagogía y los entrenamientos Tratamiento psicopedagógico, Elaboración de materiales didácticos y Gabinete psicopedagógico, con la participación de 15 profesionales del territorio.

- Talleres virtuales en las plataformas **WhatsApp** y **Telegram**

- Proyectos de vida y COVID-19 (reflexión sobre la incidencia de la situación actual desencadenada por la COVID-19 en los proyectos de vida de jóvenes y personas mayores, 14-04-2021, 41 participantes).
- Creando un mundo para todas las edades. No al Edadismo (identificación de las determinantes, los efectos negativos del Edadismo y las estrategias para reducirlo, promoviendo el diálogo intergeneracional, 14-05-2021, 71 participantes).
- Experiencias en Educación a Distancia ante la COVID-19 (identificación de las mejores experiencias para aprender y enseñar a distancia, 15-06-2021, 93 participantes).
- Un verano seguro en tiempos de COVID-19 (intercambio de experiencias y proyectos en relación al disfrute del verano tomando las medidas higiénico – sanitarias para la protección ante la pandemia, 23-07-2021, 134 participantes).

• Impacto en medios de comunicación

Durante los años 2020-2021 varios miembros del Gabinete psicopedagógico han participado en programas radiales, televisivos y la prensa escrita con la elaboración de artículos periodísticos, que abordan contenidos de la orientación o revelan la estrategia de trabajo del gabinete, convirtiéndose en herramientas importantes para la interacción, la divulgación y la ayuda.

• Valija "Compartiendo la alegría"

En colaboración con la Cátedra Universitaria del Adulto Mayor de la UCf, estudiantes, profesores, cursillistas y familiares aportaron juguetes, materiales didácticos, libros, revistas para entregar a los niños en los Centros de aislamiento por COVID-19, con la intención de hacer su estancia más amena, transmitir alegría, motivación y contribuir a su aprendizaje aún en condiciones adversas. Igualmente, se conformó una valija digital en la nube de la UCf que contiene libros, audiocuentos, canciones, adivinanzas, videoclips, documentales y ejercicios (<https://nube.ucf.edu.cu/index.php/s/bKoerk985cAj2w4>).

• Colección Psicopedagogo Orientador

- Proyecto "El retorno a clases y las huellas de una pandemia. Herramienta para la asesoría psicopedagógica a docentes y directivos"

El Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos convocó en el mes de septiembre de 2021 a los egresados de la carrera Licenciatura en Educación. Pedagogía Psicología, de Cienfuegos y Angola, a profesores universitarios, psicólogos, miembros de los equipos

de los Centros de Diagnóstico y Orientación de la región central del país, además de estudiantes de las diferentes modalidades, para que participaran en el proyecto “El retorno a clases y las huellas de una pandemia”. La intención del proyecto era elaborar un material que se constituyera en herramienta para la asesoría psicopedagógica a docentes y directivos, especialmente de los niveles educativos Primaria, Secundaria Básica y Preuniversitario. El proyecto estimuló el trabajo colaborativo de todos los participantes, destacándose por la responsabilidad, calidad del resultado y el cumplimiento de las normas establecidas para la redacción.

Como resultado, fueron abordadas por 31 autores, temáticas de interés frente al retorno a clases presenciales, luego del impacto psicológico y físico de la COVID-19 en los diversos agentes del proceso educativo y sin que la enfermedad haya sido eliminada en su totalidad. El documento elaborado busca guiar de manera práctica y precisa a los docentes en el ejercicio de su función orientadora, facilitando el despliegue de un acompañamiento socioafectivo y cognitivo a los estudiantes y sus familias. Fue compartido mediante todos los espacios virtuales de la carrera.

Se estructura en cuatro secciones fundamentales: 1. Enseñar y aprender en tiempos de COVID-19, 2. Los niños regresan a las aulas, 3. Adolescencia en pandemia. Claves para la ayuda en el entorno escolar y 4. Promoción y educación para la salud desde el ámbito universitario. Los diferentes aspectos abordados en el material contribuyen a responder diversas interrogantes y cuestionamientos que pueden ser recurrentes entre docentes y directivos ante el regreso a la presencialidad.

- Proyecto Orienta con TIC

Se reúne por segunda ocasión a un grupo de 28 autores para, a partir de las experiencias en el manejo de las tecnologías y la creciente necesidad de su uso en la actividad de orientación psicopedagógica, dedicar un material que compile 22 textos relativos a la virtualización de los servicios de orientación. Se pretende en esta ocasión profundizar en la relación de ayuda a distancia, el modelo tecnológico en orientación, el rol del orientador, la ética en la orientación virtual, el diagnóstico e intervención psicopedagógica virtual, las herramientas tecnológicas para la orientación (plataformas, blogs, redes sociales), además de la necesaria formación de los orientadores en el uso de las TIC.

• Serie Estudiando A Distancia

El Gabinete psicopedagógico realizó una investigación que permitió a un equipo de psicopedagogos y

psicólogos, caracterizar la percepción de los estudiantes de la Universidad de Cienfuegos sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje universitario en condiciones de confinamiento por COVID-19. Como resultado del estudio realizado, se desarrolló la serie Estudiando A Distancia, que durante 4 semanas acompañó a estudiantes y profesores universitarios desde los diferentes espacios virtuales del gabinete y la carrera (Grupo y página en *Facebook*, Canal de *Telegram*, Blog “Yo soy psicopedagogo”) como integración de ámbitos, servicios y herramientas. Gestores, colaboradores y asesores del Gabinete psicopedagógico ofrecieron orientación a partir de un total de 11 postales, reflexiones y podcasts que abordaron contenidos relativos a:

- Las modificaciones en los estilos de vida que impusieron las medidas de enfrentamiento a la pandemia y la relevancia de la elaboración y sostén de un proyecto de vida.
- La importancia de poner atención a las necesidades emocionales y mentales de los estudiantes en los complejos tiempos actuales y la gestión del bienestar psicológico.
- El impacto de las relaciones interpersonales y la comunicación en el desarrollo personal, social y profesional ante procesos educativos virtuales.
- La planificación y organización de un horario de vida para evitar el agotamiento y estrés y cumplir con las tareas académicas.
- Claves para aprender y enseñar con TIC repensando la práctica docente y promoviendo el desarrollo de habilidades tecnológicas.
- Recomendaciones para el enriquecimiento del rol de facilitador, mediador y acompañante experto del profesor, así como el diseño de las guías de estudio y los recursos y herramientas interactivas.
- La estimulación del aprendizaje autónomo de los estudiantes a partir de la identificación de las estrategias de aprendizaje más factibles y una actitud positiva y cooperativa en la adquisición de nuevos conocimientos.

De manera general, se han percibido altos índices de satisfacción por los usuarios de cada servicio y la expresión de vivencias positivas. Se mantiene una constante retroalimentación y aumento significativo de los seguidores en los diferentes espacios. La evaluación de la calidad de las acciones de orientación mediante encuestas a los usuarios beneficiados permitió constatar que un 90.8%

reconoce la ayuda recibida como muy oportuna, personalizada y coherente, con apego a los requerimientos actuales y las necesidades determinadas. El proceso de virtualización ha contribuido a extender el alcance de la intervención orientadora del Gabinete psicopedagógico a los diferentes públicos, quienes recibieron apoyo y acompañamiento para enfrentar las complejas condiciones personales, familiares y sociales que ha impuesto la COVID-19, de un modo diferente y que facilita el intercambio de experiencias y saberes. Así mismo, aumentó la proyección social y científica del Gabinete psicopedagógico.

Las experiencias adquiridas en el proceso de implementación de las acciones orientadoras, como parte de la estrategia de virtualización del servicio de orientación del Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos corroboran que las TIC representan un avance sin precedentes para la orientación psicopedagógica. Estas resultan herramientas, soportes y canales que permiten el tratamiento y acceso a la información, que moldean, registran, almacenan y difunden datos, elementos fundamentales para la comunicación. Por tanto, representan auténticas posibilidades de optimización, mejora y transformación del proceso y actividad de orientación psicopedagógica y su virtualización, al constituir formas innovadoras de comunicación que facilitan la emisión, acceso y tratamiento de la información por medio de herramientas tecnológicas y comunicacionales (Velásquez, et al., 2021).

Los nuevos perfiles emergentes de una sociedad diversa y en continuo cambio, se pueden optimizar sensiblemente a través de una utilización adecuada de las TIC en la orientación. Así mismo, existe una necesidad manifiesta de adecuar la orientación a los nuevos retos tecnológicos y a los fenómenos por los que transita un mundo cada vez más complejo (Pantoja, 2004).

Pantoja (2004), apuesta por el Modelo Tecnológico en orientación y resalta la relevancia de que se afiance entre los orientadores y orientadoras el uso sistemático de las TIC y se integren en un patrón de trabajo concreto. Dicho modelo, según señala González (2018), se distingue por la utilización de los medios de difusión (prensa, radio, televisión, video, programas informáticos, etc.). Implica principalmente el uso de recursos tecnológicos que facilitan atender simultáneamente a cantidades ingentes de personas. De esta forma la orientación podrá afrontar con éxito las grandes transformaciones tecnológicas, económicas y sociales del mundo moderno.

Como ha ocurrido con el servicio de orientación que ofrece el gabinete de la UCf, la acción orientadora ocurre en un escenario más amplio que el contexto donde se ubica,

desterritorializándose, proyectándose en su extensión a todos los sectores: estudiantes, familias, profesores y tutores; se facilita el intercambio de toda clase de información entre los implicados en el acto, confiere autonomía a los orientadores y se puede integrar en otros modelos y en el currículum de orientación. Esta se considera una apuesta factible con la intención de continuar el trabajo de orientación en tiempos de pandemia, lo que coincide con aspectos profundizados desde la Telepsicología (Vizcaino, et al., 2021).

En este sentido, los servicios de orientación psicopedagógica se organizan a partir de las demandas sociales y la propia transformación que esta experimenta a fin de ajustarse a las nuevas realidades, marcadas por el uso extensivo de las TIC y la virtualización de los servicios. Entendiendo lo virtual como una nueva forma de relación, un nuevo tipo de realidad y un nuevo entorno en el que se desarrollan los procesos (Ortega, et al., 2021). Siendo la virtualización una representación electrónicamente y en forma numérica digital, de objetos y procesos que se encuentran en el mundo real, una simulación digital de los procesos o métodos que se desarrollan en un escenario presencial (Nevsgoda, 2017).

La virtualización de los servicios del Gabinete psicopedagógico comprende la representación de procesos y objetos asociados a actividades de diagnóstico, intervención, evaluación, investigación, gestión, orientación y formación, así como objetos cuya manipulación permite al usuario realizar diversas operaciones, como informarse, reflexionar, auto valorarse, formarse y otras operaciones propias del proceso de orientación.

La orientación virtual del Gabinete psicopedagógico representa considerables ventajas en el desarrollo del servicio. Al decir de De Pablos, et al. (2016), el servicio de orientación mediado por el uso de las TIC representa un avance al permitir que la orientación alcance cotas muy altas de efectividad en el futuro personal, familiar, académico o profesional, al mismo tiempo que contribuyen a abrir nuevos horizontes a la orientación y situarla mucho más cerca de la realidad social, refiriéndose a la atención a la diversidad, la multiculturalidad o la adecuación personalizada.

Además, los propios autores destacan las posibilidades de la ruptura de límites en orientación. Entre estos, espaciotiempo, rotura con obstáculos de acceso al intercambio formal e informal y mayor intercambio de información. Igualmente, se alcanza mayor paridad en el intercambio (rotura con obstáculos de raza, edad, género, jerarquía, menos visibilidad de etiquetas sociales). A ello se le puede sumar la posibilidad de ofrecer el servicio a

un número no imaginado de personas, haciéndolo accesible y oportuno para la atención de grandes masas de forma simultánea.

En este complejo proceso de tránsito emergente para el diseño de una estrategia efectiva se consideraron cuatro pilares esenciales: la concepción de un proceso de orientación virtualizado, la tecnología para desarrollarlo, una lógica de trabajo y la proyección estratégica para el cambio.

En este sentido, la concepción del proceso, que implica dar respuesta a qué, para qué y cómo se va a realizar, representa un punto de inicio en el empeño de virtualizar el servicio de orientación. Luego, se requiere realizar transformaciones puntuales en las etapas generales de la orientación, dígase análisis de necesidades, planificación y diseño e implementación o intervención, a fin de ajustar el proceso de orientación y que este resulte efectivo en el nuevo contexto.

Siguiendo estas ideas, en consideración al proceder metodológico a seguir para el desarrollo del proceso de orientación psicopedagógica virtual, se debe partir de la metodología propuesta por Pantoja (2004), que asegura la calidad de la intervención en un riguroso proceso, desde el punto de vista psicopedagógico y técnico. En esta compleja transformación del proceso, el equipo de trabajo del gabinete debe dar respuesta a cada una de las interrogantes que se planteen referidas a las acciones y procedimientos para la identificación, diagnóstico, intervención y seguimiento a los orientados en el entorno virtual.

En consideración a las cuestiones tecnológicas y en particular al escenario tecnológico en que ha de desenvolverse el servicio de orientación psicopedagógica, se precisa dar respuesta a las necesidades de orientación psicopedagógica e identificar los recursos tecnológicos, para la construcción de un espacio virtual funcional. Para ello se requiere atender a la infraestructura física (hardware), a una infraestructura lógica (software), a los contenidos (datos, informaciones, conocimientos, recursos), los servicios de gestión para la comunicación y del aprendizaje, y disponer de las opciones de interacción: mensajería, correo electrónico, foros y de actores o usuarios en el entorno (Nevsgoda, 2017).

Con respecto a la lógica de trabajo, para llevar a cabo una óptima integración de las TIC en los servicios de orientación del Gabinete Psicopedagógico y alcanzar la virtualización de este, cobra especial importancia la implementación de un método de trabajo en equipo, colaborativo y en red que evite las actuaciones casuales o asistemáticas de los orientadores con dichas herramientas. Por otra

parte, la proyección estratégica para el cambio debe dar respuestas a las interrogantes de cómo organizar y evaluar el proceso y servicio de orientación y el proceso de virtualización propiamente dicho.

En cuanto a las herramientas tecnológicas y su posible uso en un encuadre orientador, Gonzalo (2021), reseña, en correspondencia con la estrategia de virtualización trazada, las webs y blog, las aulas virtuales mediante plataformas como Moodle, las redes sociales (*Facebook*, *Instagram* o *Twitter*) y las comunidades de aprendizaje creadas a partir de plataformas de mensajería instantánea como *WhatsApp* o *Telegram*. Sin embargo, debido a las dificultades que se enfrentan en Cuba con respecto a la tecnología y la conectividad no ha sido posible gestionar encuentros sincrónicos mediante plataformas tales como *Zoom*, *Google Meet*, *Cisco Webex* o *Jitsi* o transmisiones en directo por Youtube.

Los elementos antes descritos, resultaron cruciales para la concepción del proceso de virtualización del servicio de orientación psicopedagógica del gabinete ante la emergencia que representó el confinamiento pandémico. Los autores consideran que las siguientes recomendaciones pueden convertirse en pautas para el desarrollo de la orientación virtual:

1. Identificación de los principales fundamentos que sustentan la orientación psicopedagógica en el escenario virtual.
2. Determinación de las condiciones y recursos humanos y materiales con que se cuenta para llevar a cabo el proceso de orientación.
3. Análisis de las potencialidades y necesidades formativas en relación a la puesta en práctica del servicio de orientación virtual.
4. Identificación de los posibles usuarios beneficiarios del servicio y exploración de sus potencialidades, necesidades (incluye las tecnológicas) y disposición para participar en prácticas orientadoras virtuales.
5. Esclarecimiento de los contenidos, áreas y finalidad de la orientación que tendrá lugar.
6. Elaboración de las alternativas de orientación en correspondencia con las características, motivaciones y necesidades de los usuarios beneficiarios, con un marcado carácter preventivo e inclusivo.
7. Selección, creación y reajuste de recursos y herramientas accesibles para ofrecer las alternativas de orientación.
8. Establecimiento de las normas o reglas éticas que distinguirán el proceso de orientación virtual y el encuadre para garantizar un ambiente armónico, de seguridad y confianza.

9. Implementación de las alternativas y seguimiento sistemático de los avances y retrocesos obtenidos, consideración de los criterios y sugerencias ofrecidas en una constante retroalimentación y comunicación asertiva.
10. Evaluación del proceso, resultados, principales experiencias y autoevaluación de las competencias necesarias para la orientación virtual.

CONCLUSIONES

Los Gabinetes psicopedagógicos en las instituciones universitarias constituyen espacios que de manera contextualizada aportan al crecimiento de estudiantes, profesores y directivos en la Universidad, al contexto escolar, familiar y comunitario, por lo que requieren de manera constante adecuar su labor de orientación psicopedagógica a las necesidades o situación social. De manera particular, el Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, concibe su estrategia de trabajo dentro de la institución educativa y extiende sus servicios a la comunidad, con acciones permanentes para la orientación profesional, atención a la diversidad, orientación en el proceso de enseñanza- aprendizaje y orientación para la prevención y el desarrollo humano.

La restricción social impuesta por la COVID-19 demandó al Gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos un cambio de las vías tradicionales para su funcionamiento y exigió un tránsito a la virtualización de la actividad de orientación y asesoría para continuar desarrollando la práctica orientadora en condiciones de confinamiento. El estudio empírico de las condiciones y recursos del gabinete para enfrentar este proceso, así como de los posibles usuarios y contenidos de orientación se llevó a cabo a partir de tres dimensiones: tecnológica, procedimental y personal.

El estudio realizado reveló la existencia de condiciones tecnológicas, disposición para el cambio y experiencias del equipo de trabajo. Sin embargo, se requería de la preparación del equipo, diseño y rediseño de espacios virtuales, identificación de un proceder metodológico y del establecimiento de nuevas relaciones de trabajo. De ahí la necesidad de diseñar una Estrategia para contribuir a la virtualización del servicio de orientación del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, a partir de considerar las fortalezas y debilidades identificadas, con un carácter flexible, sistemático, integrador y participativo.

La continuidad de la influencia educativa del Gabinete psicopedagógico de la UCf, mostró una intensa actividad de orientación, acciones de asesoría psicopedagógica virtual y de orientación familiar en las redes y plataformas

virtuales. Además, la participación de los especialistas en los medios de comunicación en el territorio durante el período ha sido otras de las vías para la extensión de los servicios de orientación. Se destaca de igual manera la participación en eventos con temáticas que contribuyen a la proyección social del gabinete y la publicación de artículos científicos sobre contenidos de orientación a los que se les ofrece tratamiento desde este espacio.

Las experiencias y criterios derivados de la implementación de las acciones orientadoras con el uso de las TIC permiten corroborar la validez de la propuesta. Las consecuencias de la pandemia expusieron la relevancia de la orientación especializada, que puede ser más accesible si se crean las condiciones para ofrecer estos servicios desde la virtualidad. Por lo que una estrategia que estructure el tránsito a una orientación virtual desde los servicios que se ofrecen en el Gabinete psicopedagógico universitario y la facilitación de pautas que permitan a los orientadores virtuales desarrollar su labor con calidad, resulta un avance considerable en la práctica orientadora y en la propia concepción de los servicios de orientación psicopedagógica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cattaneo, M. (2020). Acerca de la orientación psicológica en distintos campos. *Revista Orientación y Sociedad*, 19(2), 1-14.
- De Pablos Pons, J., Colás Bravo, P., González Ramírez, T., Villaciervos Moreno, P., Conde Jiménez, J., & Reyes de Cózar, S. (2016). La participación de los universitarios en la cultura digital de los servicios de e-orientación. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 15(2).
- Del Mazo Fuente, A. (2020). Orientar desde casa con tecnologías educativas: Claves para un modelo de orientación educativa a distancia. *Revista de Orientación Educativa AOSMA*, 28, 78-87.
- Espinosa Ferro, Y., Mesa Trujillo, D., Díaz Castro, Y., Caraballo García, L., & Mesa Landín, M. (2020). Estudio del impacto psicológico de la COVID-19 en estudiantes de Ciencias Médicas, Los Palacios. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46 (Suplemento especial).
- González Benito, A. (2018). Revisión teórica de los modelos de orientación educativa. *Revista Caribeña de Investigación Educativa*, 2(2), 43-60.
- Gonzalo Josserme, R. (2021). Orientación Educativa mediada por tecnologías. *Boletín SIED*, 3, 53-66.

- Marín Solórzano, A., Gómez Díaz, D., Masís Narváez, E., Rivera Rojas, E., Garro Núñez, K., & Obando Castro, M. (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.
- Nevsgoda Banatskaya, L. (2017). *La virtualización en la educación superior*. Universidad Ricardo Palma.
- Olivella-López, G., Cudris-Torres, L., & Medina-Pulido, P. L. (2020). La telepsicología: una perspectiva teórica desde la psicología contemporánea. *Desbordes*, 11(1), 96-112.
- Ordorika Sacristán, I. (2020). Pandemia y educación superior. *Revista de la Educación Superior*, 49(194), 1-8.
- Ortega González, D., Acosta Álvarez, C. L., Ortega Cabrera, F., & Díaz Cruz, Y. (2021). Retos de la educación contemporánea ante la virtualización y ubicuidad de los entornos sociales. *Revista Conrado*, 17(78), 32-39.
- Pantoja Vallejo, A., & Zwierewicz, M. (2008). Procesos de orientación en entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 19(3), 282-290.
- Pantoja, A. (2004). *La intervención psicopedagógica en la sociedad de la información*. EOS.
- Pérez Egües, M. A. (2021). *Estrategia para la virtualización del servicio de orientación del Gabinete psicopedagógico*. (Tesis de Maestría). Universidad de Ciencias Informáticas.
- Pérez Egües, M. A., Torres Zerquera, L. C., & López Rodríguez del Rey, M. M. (2021). Virtualización del servicio de orientación del Gabinete. *Revista Conrado*, 17(83), 142-152.
- Rojas Valladares, A. L., Domínguez Urdanivia, Y., Torres Zerquera, L. C., & Pérez Egües, M. A. (2020). El proceso de intervención psicopedagógica en el ámbito educativo. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(2), 45-51.
- Torres Tamayo, A., & Torres Pérez, Y. (2018). El conocimiento de sí mismo en estudiantes universitarios, su formación desde el Gabinete de orientación. *Opuntia Brava*, 10(1), 25-33.
- Velásquez Espinales, A. N., Moreira Cedeño, J. A., & Barcia Briones, M. F. (2021). Rol de las tecnologías de la información y la comunicación en el acompañamiento psicopedagógico durante el confinamiento por COVID-19. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(1), 937-950.
- Vera Olivera, Y., Bermúdez Monteagudo, B., & Torres Zerquera, L. C. (2021). La orientación psicopedagógica para la convivencia escolar de los adolescentes de Secundaria Básica. *Revista Conrado*, 17(81), 59-65.
- Vizcaino Escobar, A., Fernández Castillo, E., Otero Ramos, I., Rodríguez González, D., & Martínez Rodríguez, L. (2021). Proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1), 160-179.