



Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"

ISSN: 1409-4703

rebeca.vargas@ucr.ac.cr

Universidad de Costa Rica

Costa Rica

Marín Solórzano, Andrea; Gómez Díaz, David; Masís Narváez, Elizabeth;  
Rivera Rojas, Emilio; Garro Núñez, Karen; Obando Castro, Margarita

**Experiencias generadas a partir del proyecto Orientación en Tiempos  
de Cuarentena: Un aporte para la Orientación en la virtualidad**

Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación",  
vol. 21, núm. 3, 2021, Septiembre-Diciembre, pp. 1-34

Universidad de Costa Rica  
San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica

DOI: <https://doi.org/10.15517/aie.v21i3.46340>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44768298025>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso  
abierto



## **Experiencias generadas a partir del proyecto *Orientación en Tiempos de Cuarentena: Un aporte para la Orientación en la virtualidad***

Experiences generated from the *Counseling in Times of Quarantine*  
project: A contribution to Guidance in Virtuality

Volumen 21, Número 3  
Setiembre - Diciembre  
pp. 1-34

Andrea Marín Solórzano  
David Gómez Díaz  
Elizabeth Masís Narváez  
Emilio Rivera Rojas  
Karen Garro Núñez  
Margarita Obando Castro

### **Citar este documento según modelo APA**

Marín Solórzano, Andrea., Gómez Díaz, David., Masís Narváez, Elizabeth., Rivera Rojas, Emilio., Garro Núñez, Karen., y Obando Castro, Margarita. (2021). Experiencias generadas a partir del proyecto *Orientación en Tiempos de Cuarentena: Un aporte para la Orientación en la virtualidad*. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 21(3), 1-34. Doi. 10.15517/aie.v21i3.46340

## Experiencias generadas a partir del proyecto *Orientación en Tiempos de Cuarentena*: Un aporte para la Orientación en la virtualidad

Experiences generated from the *Counseling in Times of Quarantine* project: A contribution to Guidance in Virtuality

Andrea Marín Solórzano<sup>1</sup>  
David Gómez Díaz  
Elizabeth Masís Narváez  
Emilio Rivera Rojas  
Karen Garro Núñez  
Margarita Obando Castro

**Resumen:** El artículo presenta la sistematización de las experiencias de la población beneficiaria y de las personas estudiantes voluntarias de la carrera de Orientación generadas a partir del proyecto *Orientación en Tiempos de Cuarentena* (OETC). Este proyecto fue desarrollado por la Asociación de Estudiantes de Orientación de la Universidad de Costa Rica (ASEORI) durante los meses de marzo a agosto del año 2020. El objetivo fue evidenciar los aportes del acompañamiento virtual, brindado desde la modalidad de Orientación Individual, mediante las experiencias de las personas involucradas en el proyecto. Este artículo, se basa en el modelo teórico-metodológico de sistematización de las experiencias propuesto por Óscar Jara, desde un enfoque cualitativo. En el proyecto mencionado participaron 23 personas estudiantes voluntarias de cuarto año y licenciatura de la carrera de Orientación, acompañando de forma virtual a 116 personas de 56 carreras distintas de la Universidad de Costa Rica. La información se compiló por medio de una base de datos diseñada para el Proyecto. En ella, se resguardaron consentimientos informados, evaluaciones y autoevaluaciones realizadas por las personas involucradas. Los resultados demuestran la efectividad alcanzable desde la Orientación Individual, complementada con el modelo tecnológico para la intervención a distancia, debido a que se evidencia que se puede realizar acompañamientos y procesos de Orientación que promuevan el bienestar de las personas orientadas.

**Palabras clave:** Orientación Individual, orientación virtual, sistematización de experiencias, movimiento estudiantil.

**Abstract:** The article presents the systematization of the experiences of the beneficiary population and the volunteer students of the Guidance career generated from the *Counseling in Quarantine Times* (OETC) project. This project was developed by the Association of Guidance Students of the University of Costa Rica (ASEORI) during the months of March to August 2020. The objective was to demonstrate the contributions of the virtual accompaniment, provided from the Individual Counseling modality, through the experiences of the people involved in the project. This article is based on the theoretical-methodological model of systematization of experiences proposed by Oscar Jara, from a qualitative approach. In the project, from which the present systematization is derived, 23 volunteer students of the fourth year and bachelor's degree in Guidance participated, virtually accompanying 116 people from 56 different careers at the University of Costa Rica. The information was compiled through a database designed for the project. In it, informed consents, evaluations and self-evaluations made by the people involved were saved. The results demonstrate the effectiveness that can be achieved from Individual Guidance, complemented with the technological model for remote intervention, since it is shown that it is possible to carry out processes of accompaniment and counseling that promote the well-being of the people being counseled.

**Keywords:** Individual Counseling, Virtual Counseling, systematization of experiences, student movement.

<sup>1</sup> La información de las personas autoras aparece al final del artículo

Dirección electrónica de contacto: [andre.4912@gmail.com](mailto:andre.4912@gmail.com)

**Artículo recibido:** 22 de marzo, 2021

**Enviado a corrección:** 14 de junio, 2021

**Aprobado:** 16 de agosto, 2021

## 1. Introducción

La Orientación en Costa Rica, según Frías (2015), es una disciplina aplicada de las Ciencias Sociales que se encuentra dentro de las Ciencias de la Educación, y una profesión que tiene por objeto de estudio los procesos de autoconocimiento, conocimiento del medio, la toma de decisiones y el proyecto de vida. No obstante, en la actualidad, las personas jóvenes ven la necesidad de vivir una adaptación acelerada en su metodología de trabajo en un momento histórico donde, impulsado por las medidas sanitarias por la COVID-19, el mundo se tornó a la virtualidad como parte de un nuevo paradigma en el estilo de vida.

Ante este panorama, surgió el reto de dar respuesta a las necesidades de las personas de contar con espacios de escucha para afrontar el aislamiento físico y para sobrellevar las consecuencias que esta medida generó en diferentes ámbitos. Por tanto, se hizo evidente la necesidad de profundizar en cómo se podían realizar intervenciones desde la Orientación, de forma cien por ciento virtual. En este sentido se resalta el gran aporte de la Universidad de Costa Rica (UCR) en el que las unidades correspondientes realizaron esfuerzos para atender a la población estudiantil.

Siendo parte de estos esfuerzos, el estudiantado de cuarto año y de licenciatura de la carrera de Orientación (en este artículo denominadas como personas voluntarias), por medio de la Asociación de Estudiantes de Orientación (ASEORI), la representación estudiantil y con el apoyo de la Escuela de Orientación y Educación Especial, promovieron un proyecto bajo el nombre “Orientación en Tiempos de Cuarentena” (OETC). Este tenía la finalidad de establecer una red de apoyo para las personas estudiantes de la comunidad universitaria que así lo solicitaran (denominadas como personas beneficiarias).

Esta iniciativa se implementó durante el primer semestre del año 2020, recibió 116 solicitudes por parte de estudiantes de 56 carreras distintas, de diferentes sedes de la UCR. De estas solicitudes, 85 lograron su primer contacto y 31 personas no contestaron los correos o mensajes al momento de contactarles. De las 85 personas contactadas, se finalizaron 79 acompañamientos, 5 personas optaron por no iniciar con el acompañamiento y 1 persona fue referida a una unidad de apoyo de la Universidad.

El presente artículo nace de la sistematización de las experiencias que se vivieron por parte de las personas voluntarias y beneficiarias con el propósito de contribuir a la disciplina de la Orientación en Costa Rica, en un ámbito que ha sido poco explorado anteriormente, como lo es el trabajo desde la virtualidad; y precisamente este artículo tiene el objetivo de

evidenciar los aportes del acompañamiento virtual que se brindó desde la modalidad de Orientación Individual.

Como estudiantes y futuras personas profesionales en Orientación ante una nueva realidad que constantemente se transforma, se considera oportuno retomar desde este proyecto aquellos elementos que son un aporte para el trabajo en la virtualidad que se realice desde la Orientación, para que esta experiencia práctica permita enriquecer las discusiones teóricas que se consideren oportunas en el futuro para clarificar los alcances y límites de las intervenciones virtuales. Se debe tener presente que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) llegaron para quedarse y se convirtieron en las principales herramientas de muchas instituciones y organizaciones para continuar con sus actividades por medio del teletrabajo. La Orientación no se puede quedar atrás y debe plantearse el reto de cómo hacerlo de la mejor manera posible.

## **2. Referente teórico**

### **2.1 El modelo Clínico y el modelo tecnológico como base del proyecto OETC**

En la práctica Orientadora existen varios modelos de intervención, en este caso se eligió tanto el modelo clínico como el modelo tecnológico para desarrollar el proyecto. El modelo clínico, también conocido como el modelo de counseling o de Orientación Individual, se convirtió en el eje central de los acompañamientos que se realizaron con las personas beneficiarias. Desde este modelo se pretende, como explica Bermejo (2011), establecer una relación de ayuda entre la persona orientadora y la persona orientada, en este caso, entre las personas voluntarias y las beneficiarias. Al establecer esta relación se trató de promover la expresión, apreciación y un uso más adecuado de todos los recursos que posee la persona beneficiaria para afrontar una situación adversa o un problema.

Asimismo, Parras, Madrigal, Redondo, Vale y Navarro (2009) señalan que este modelo está “dirigido a ayudar al sujeto a comprender la información relativa a sus aptitudes, intereses y expectativas” (p. 56). En este sentido se utiliza la entrevista como técnica principal para conocer las necesidades y expectativas que poseen las personas al solicitar un acompañamiento. Este modelo se considera uno de los más cercanos al orientado u orientada por ser personal, individual y tomar en cuenta los factores afectivos durante la relación de ayuda, de manera que en esta se exploran las inquietudes que las personas beneficiarias manifiestan.

Según Sanchiz (2009), desde esta visión, se utiliza la comunicación generada dentro de la relación de ayuda para que la persona sea capaz de autoconocerse, aceptarse, desarrollar sus recursos personales y crecer emocionalmente, lo anterior permite que las personas puedan desarrollarse y alcanzar niveles de bienestar más altos en sus vidas. Es importante señalar que esto no sucede de forma inmediata, sino que es necesario que la persona atraviese un proceso de aprendizaje en el que se espera que esta logre tomar decisiones desde su autonomía.

Por esto, la relación de ayuda tiene un papel fundamental no solo en este modelo sino también para el proyecto OETC, ya que uno de los aspectos que se pretendían lograr en los acompañamientos era establecer una relación de ayuda en la cual la persona se sintiera escuchada y respetada, como bien señala Hough (1996), si las personas sienten “que su punto de vista está siendo percibido correctamente por el asesor, se sentirá valorado y comprendido y, lo que es más importante, tendrá el ánimo necesario para explorar con mayor profundidad todas las cuestiones relacionadas con su situación” (p. 64). Para lograr esto, el acompañamiento que se brindó desde este modelo se complementó con la modalidad de intervención individual, que por sus características concuerda con los objetivos que desde el modelo clínico se persiguen.

Así mismo, el modelo Tecnológico de la Orientación tuvo un papel importante y se complementa con el modelo clínico, ya que se caracteriza por incorporar las TIC en las diferentes intervenciones que se realizan en Orientación como una forma de aprovechar los recursos que estas ofrecen. Parras et al. (2009) señalan que este modelo se considera como un complemento de los otros modelos porque las TIC en Orientación se han utilizado como un instrumento por parte de las personas profesionales para desarrollar sus funciones. Se debe resaltar que la aplicación de las TIC por sí solas no pueden generar acompañamientos de Orientación, ya que estos dependen de que haya una persona profesional en la disciplina para facilitarles, ni tampoco la aplicación de estas implica que se esté utilizando el modelo tecnológico, como señala Frías (2015) este modelo “requiere de estructura y de una ayuda sistematizada” (p. 32) que integre los aportes teóricos de otros modelos y modalidades, en este caso, el modelo clínico.

Sin embargo, la utilidad y aporte que este modelo brinda a la Orientación no es algo nuevo; Pantoja y Campoy (2001) señalaban a inicios del siglo XXI la necesidad de que la Orientación se preparara para incorporarse a la llamada sociedad digital, para poder adaptarse a “la digitalización de la información y las redes de comunicación que nos están lanzando a una

nueva era” (p. 100) que ha generado grandes cambios en la educación, la formación y el mundo laboral. Para lograr esto es importante tener algún tipo de plataforma digital que sirva de comunicación entre la persona profesional en Orientación y las personas orientadas que se adapte a las demandas presentes y las exigencias que los cambios actuales están generando a la disciplina. En este sentido es importante que la Orientación progrese de manera que se incorporen nuevos modelos, como el ya mencionado, con el fin de brindar espacios de calidad para todas las personas que así lo requieran, situación que hasta la fecha se ha dado muy poco.

Así mismo, los espacios de Orientación de calidad desde el modelo Tecnológico implican también un alto grado de confidencialidad como lo es en el modelo Clínico. En este sentido, Hough (1996) considera la confidencialidad como una parte esencial de los acompañamientos profesionales, y se puede definir como el respeto a la privacidad de la persona orientada al no replicar la información de la misma con terceras partes. La confidencialidad solo se puede anular bajo ciertas circunstancias, por ejemplo, cuando la vida de una persona corre peligro.

Por eso, cuando se utiliza el modelo Tecnológico, la persona facilitadora tiene la responsabilidad de informar no solo sobre los límites de la confidencialidad y lo que esta implica, sino también debe explicarle a la persona orientada que un elemento importante para garantizarla es su responsabilidad, ya que implica el resguardo de sus datos y realizar la conexión a las reuniones mediante aplicaciones que posean cifrado de extremo a extremo. Para efectos del proyecto también se explicó dentro de la confidencialidad que se contaba con supervisiones indirectas por parte de docentes de la sección de Orientación como parte de la formación y apoyo a las personas voluntarias.

Así mismo Kraus, Stricker, y Speyer (2010) mencionan algunas consideraciones éticas en términos de la Orientación en línea y recomiendan no realizar intervenciones en línea cuando la persona tiene tendencia a atentar contra su vida o la de otra persona y presenta alucinaciones o situaciones similares a estas. Además, la persona voluntaria debe indicarle a la persona beneficiaria las limitaciones que puede tener el acompañamiento virtual, preferiblemente de forma oral y escrita; por ejemplo, qué se hará ante los posibles problemas de conexión a internet o inestabilidad del mismo.

## **2.2 El acompañamiento desde la modalidad de Orientación Individual.**

Los modelos y las modalidades en Orientación son elementos de la disciplina distintos entre sí, pero también son complementarios. Los primeros hacen alusión a las características

de la intervención y los segundos son la manera en la cual se trabajará con las personas. En este caso se optó por la modalidad de Orientación Individual que es entendida como la relación personal que se establece entre la persona voluntaria y la beneficiaria por tener una alta relación con el modelo de counseling (Frías, 2015). Además, se consideró esta modalidad porque su objetivo principal es “satisfacer las necesidades específicas que precisan de una ayuda personalizada” (Ureña y Robles, 2015, p. 15) donde se implementa la técnica de entrevista para ayudar a la persona a conocer e identificar sus necesidades y proponer estrategias y herramientas que permitan a la misma afrontar las adversidades que vive.

La modalidad se implementó dado que era una de las herramientas disponibles desde la que se podía garantizar una mayor confidencialidad, además, esta suele generar mayor confianza en las personas para plantear sus inquietudes y al ser una interacción entre dos personas las respuestas que se dan a las necesidades suelen tener un carácter más inmediato (Frías, 2015). A raíz de esto y tomando en cuenta el contexto actual del país, se consideró oportuno brindar acompañamientos individuales virtuales, ya que permite garantizar tanto la confidencialidad como el apoyo que se pretendía brindar respetando las medidas sanitarias.

La modalidad coincide con el modelo clínico en cuanto a establecer una relación de ayuda con la persona que solicita la atención, ya que se promueve la empatía, el respeto, la aceptación, la autenticidad, la autoconciencia y el interés para generar un clima de confianza que favorezca el trabajo a realizar (Okun, 2001). Por lo tanto, es importante señalar que el principal reto que enfrentaron las personas voluntarias fue generar el rapport en los acompañamientos virtuales.

Sin embargo, la poca implementación práctica que este modelo ha tenido desde la disciplina, ha generado confusión en cuanto a los alcances que puede tener la Orientación virtual. Sin embargo, el Colegio de Profesionales en Orientación (CPO) publicó una serie de lineamientos que se deben considerar al realizar intervenciones a distancia. A pesar de que este documento se publicó el 10 de septiembre de 2020, cuando el proyecto ya había finalizado, se considera importante retomarlo en este trabajo con la finalidad de identificar los aciertos y aportes que desde esta iniciativa surgieron.

Es importante señalar que, durante el desarrollo de este proyecto, la ayuda y la atención que se le brindó a las personas participantes fue mediante el acompañamiento, ya que, como bien señala Planella (2012) “la aproximación etimológica sitúa la acción del acompañamiento en la línea de “caminar al lado de alguien” que se dirige hacia un objetivo, y generalmente es



marcado como objetivo la autonomía de los sujetos.” (p. 2). La visión del proyecto es que las personas voluntarias “caminen al lado” de las personas beneficiarias por un aproximado de cuatro sesiones, donde se les escucha, se les permite expresarse y desahogarse, para posteriormente recibir herramientas y estrategias que pretenden ayudarles a enfrentar esos momentos difíciles. Las personas voluntarias son estudiantes, que, mediante las herramientas que han recibido, adoptado y aplicado en su formación académica, pueden ayudar a otras personas estudiantes. En resumen, son estudiantes ayudando a otros estudiantes que están enfrentando una situación difícil y necesitan un apoyo empático para superar los retos que viven.

### **2.3 Lineamientos del Colegio de Profesionales en Orientación para la intervención en la virtualidad**

Como parte de sus funciones, el Colegio de Profesionales en Orientación elaboró un documento para brindar claridad en cuanto al quehacer de la Orientación en la virtualidad o a distancia, la cual definieron como “aquella intervención que realiza la persona profesional utilizando las tecnologías de información y comunicación para facilitar los procesos de ayuda” (CPO, 2020, p. 3), haciendo uso del modelo tecnológico donde se valore la relación orientadora que se establece, así como el propósito de esta.

Se señala en estos lineamientos la importancia de que la persona profesional en Orientación, si trabaja desde la virtualidad, sea competente en el uso de las TIC y se actualice sobre las mismas constantemente, además, señala la importancia de evaluar constantemente sus competencias, respetar las normas éticas (código de ética) y profesionales de atención las cuales se deben mantener en todo momento, así como realizar un respaldo documental del trabajo que se realiza e implementar algún elemento que permita evaluar la intervención por parte de la persona beneficiaria. Todos estos rubros, se cubrieron en el proyecto desde su inicio y son elementos que se detallarán a profundidad más adelante.

## **3. Metodología**

### **3.1 Enfoque**

La construcción de este trabajo consta de tres momentos, el primero implica la metodología que se utilizó durante el proyecto OETC que consistió en la integración del modelo clínico y el modelo tecnológico para dar el acompañamiento a las personas beneficiarias, es decir, el estudiantado matriculado en la Universidad de Costa Rica que se

inscribió en el proyecto. El segundo momento consistió en realizar la sistematización de la experiencia que esta iniciativa generó tanto de las personas voluntarias como de las personas beneficiarias, para lo cual se siguió el proceso de sistematización de experiencias planteado por Jara (2010) siguiendo los pasos de punto de partida, preguntas iniciales, recuperación del proceso vivido, reflexiones de fondo y los puntos de llegada.

El tercer momento, a raíz del cual se desarrolla el presente documento, se realizó a partir de la integración de las reflexiones de fondo y los puntos de llegada con el análisis de los datos desde el enfoque cualitativo, para evidenciar los aportes del acompañamiento virtual que se brindó desde la modalidad de Orientación Individual con las personas involucradas en el proyecto OETC. Esta integración es importante debido a que, tal como lo plantea Sandoval (2002), lo cualitativo permite conocer y profundizar en la realidad de las personas, siendo estas el objeto de conocimiento que se estudia. En el siguiente apartado se detallan las reflexiones de fondo que dieron origen a las unidades de análisis.

### 3.2 Unidades de análisis

El proyecto OETC tenía el objetivo de establecer una red de apoyo para la comunidad estudiantil de la UCR (población beneficiaria) que requiriera acompañamiento desde la Orientación para enfrentar las situaciones personales que surgieron a partir de la pandemia por la COVID-19, esta propuesta se extendió a la población beneficiaria mediante un formulario en línea. Los requisitos que debían cumplir las personas beneficiarias para participar en el proyecto eran:

- Ser estudiante activo de cuarto año o licenciatura de la carrera de Orientación de la UCR y aceptar las condiciones señaladas en el consentimiento informado que se encontraba dentro del mismo formulario de inscripción. En este se explicó que toda la información se manejaba bajo el principio de confidencialidad por parte de las personas facilitadoras y solo se usaría para efectos de formación académica o investigación.
- Contar con un espacio privado, seguro, cómodo y sin distracciones para realizar el acompañamiento; en la medida de lo posible utilizar audífonos, cables de Ethernet entre otros recursos que permitieran una conexión más estable y siempre programar las sesiones con antelación en pro de minimizar interrupciones, para esto se motivó al estudiantado a negociar con las personas que con las que convivían en su hogar para identificar el momento más adecuado para reunirse.

Además, a nivel metodológico en el proyecto OETC se establecieron una serie de procedimientos estructurados para llevar a cabo el acompañamiento, los cuales buscaban que este fuera un espacio seguro, donde se resaltó que la confidencialidad era una responsabilidad compartida entre la persona facilitadora y la persona beneficiaria. Dentro de estos procedimientos se rescatan los siguientes puntos:

- Ambas partes usaron exclusivamente servidores con protocolo seguro de transferencia de hipertexto (por sus siglas en inglés http), así como bases de datos en la nube y aplicaciones para contactar a las personas beneficiarias con cifrados de seguridad de extremo a extremo como Google Drive, Gmail, Zoom, Whatsapp entre otras.
- En el caso de las personas voluntarias, se elaboró un protocolo de atención. En el cual se especificaba cómo contactar a las personas, los requisitos previos, durante y posteriores a la intervención, los equipos de apoyo en las cuales se contaba con supervisiones entre pares y supervisiones indirectas por parte de docentes de la sección de Orientación.
- A las personas beneficiarias se les hizo llegar infografías en las que se detallan los requisitos mencionados previamente, haciendo énfasis en la responsabilidad de cada una de las partes respecto a la confidencialidad. Es importante resaltar que en todo momento era indispensable tener audífonos y que a pesar de no ser un requisito tener la cámara encendida, se promovía como la mejor opción para los acompañamientos, por esto fueron sesiones individuales, de manera que solo estuviera la persona beneficiaria y la persona facilitadora.

Esto permitió que tanto los acompañamientos, como las diferentes fuentes de información recopiladas en la base de datos del proyecto OETC, resguardaran la confidencialidad de las personas involucradas. Con la finalidad de facilitar la identificación de las fuentes de información que sustentan el análisis de este trabajo, en la tabla 1 se presenta la codificación utilizada.

**Tabla 1**  
**Costa Rica, Universidad de Costa Rica: Fuentes de información para evaluar el proyecto OETC obtenidas durante el periodo de marzo a agosto de 2020.**  
**(Codificación)**

Fuente de Información	Código
Personas Voluntarias	PV.#
Evaluación Personas Beneficiarias	PA.#
Autoevaluación	AU.#

**Fuente:** Elaboración propia con base en la base de datos del proyecto OETC, 2020.

A raíz de estas fuentes de información es que se logra establecer durante las reflexiones de fondo las unidades de análisis, en donde la primera categoría se definió como: oportunidades que ofrece el modelo tecnológico para la Orientación y la segunda como: experiencias de las personas involucradas en el proyecto OETC, la cual se dividió en dos subcategorías de análisis (personas beneficiarias y personas voluntarias).

Se debe señalar que el periodo de estudio de la investigación abarcó los meses entre setiembre y diciembre de 2020 y las experiencias sistematizadas pertenecen a 21 personas de la carrera de Orientación de cuarto año y licenciatura que participaron de forma voluntaria en el acompañamiento virtual de 116 personas estudiantes de diferentes sedes de la Universidad de Costa Rica, entre los 17 a 53 años de edad, mediante el modelo y la modalidad de Orientación Individual y el modelo tecnológico durante la pandemia por COVID-19 entre los meses de marzo a agosto. En el programa las personas voluntarias abordaron diferentes temáticas como: manejo y organización del tiempo, cómo enfrentar la incertidumbre y estrés generado por el cambio, reconocimiento y manejo de emociones, elección vocacional, proyecto de vida, entre otras.

### 3.3. Técnicas de recolección

La recolección de la información se realiza mediante el proceso de sistematización de experiencias planteado por Jara (2010), quien señala que este se refiere “no sólo a datos o informaciones que se recogen y ordenan, sino a obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias” (p. 3), el cual está integrado por cinco pasos que el autor establece como:

1. Punto de partida: Se recapituló la experiencia vivida, consultando todos los registros de las experiencias como los Oficios de la ASEORI, los informes del proyecto, las ponencias en las que se expuso el proyecto OETC y la participación por parte de las personas autoras en el mismo.
2. Las preguntas iniciales: Mediante estas preguntas se estableció el objetivo de la

sistematización y se definieron las experiencias que se deseaban sistematizar, así como los aspectos centrales de estas que se retomaron y las fuentes de información que se utilizaron.

3. La recuperación del proceso vivido: Se realizó una reconstrucción ordenada de lo que fue sucediendo durante la creación, ejecución y evaluación del proyecto OETC, para obtener una reconstrucción de la experiencia en orden cronológico.
4. Las reflexiones de fondo: Se analizó por qué pasó lo que pasó, lo que permitió establecer las dos categorías y subcategorías de análisis previamente descritas.
5. Los puntos de llegada: Se establecieron las conclusiones y se trabajó en la elaboración del presente documento que permitiera comunicar los aprendizajes obtenidos.

Esto se complementa con la información registrada en las técnicas de recolección de datos utilizadas como cuestionarios electrónicos realizados en Google Forms y los grupos de discusión del proyecto. Es importante resaltar que tanto las evaluaciones como las autoevaluaciones se hicieron con el propósito de medir la efectividad del proyecto, con base a lo indicado por Sanz (1990), en relación a la importancia de la evaluación en Orientación, donde se resalta que la misma permite que a) se cumplan las funciones de la orientación; b) exista un alto nivel de satisfacción a las necesidades de las personas beneficiarias; c) sirva de base para la mejora del programa; y d) se tomen decisiones razonadas sobre el mismo (Sanz, 1990, p. 60).

Por esto, en los cuestionarios de evaluación se incluyeron preguntas como el nivel de satisfacción con el proceso, la razón de consulta y recomendaciones para mejorar las intervenciones, entre otras, en el caso de las personas beneficiarias. A las personas voluntarias se les consultó sobre el impacto del proyecto, las herramientas utilizadas, habilidades necesarias para la intervención desde espacios virtuales y otras observaciones importantes. Además, se debe de mencionar que las autoevaluaciones fueron socializadas en las reuniones de grupo realizadas en medio de las atenciones, donde se dieron espacios para plantear mejoras e implementar nuevas estrategias en medio del proyecto.

### 3.4 Procesamiento de análisis

La disposición y transformación de los datos se desarrolló de la mano con los cinco pasos que Jara (2010) propone para establecer una sistematización de experiencias, principalmente el paso 3 y 4, lo cual se complementó con un análisis de disposición y

transformación de los datos que según Villalobos (2019) “consiste en buscar conexiones entre las categorías de datos, usando analogías y metáforas, entre otros” (p. 292) que permite fortalecer las categorías y subcategorías de análisis expuestas anteriormente.

A raíz de esto se instaura una fase interpretativa sobre lo que se había descrito y reconstruido y luego se trazaron las relaciones, identificando así los puntos en común y el aporte a las categorías de análisis, en donde se responde a la pregunta ¿por qué pasó lo que pasó? Una vez procesados todos los datos se realizaron las reflexiones de fondo, mediante una revisión del material de la base de datos del proyecto y la división de la información en las unidades de análisis descritas. Para la recuperación del proceso vivido se utilizaron distintas fuentes de información, como las evaluaciones de las personas atendidas, las autoevaluaciones de las personas voluntarias, la documentación elaborada durante el proyecto (como protocolos, consentimientos informados, guías de atención, entre otros), los Oficios de la ASEORI y el material utilizado en las ponencias en las que participó el proyecto OETC.

#### **4. Resultados**

El presente apartado muestra los principales resultados en dos categorías de análisis. La primera se refiere a las oportunidades que el modelo tecnológico ofrece para la Orientación y la segunda, a las experiencias de las personas involucradas en este proyecto, la cual está integrada por dos subcategorías que permiten un análisis más claro.

##### **4.1 Oportunidades que ofrece el modelo tecnológico para la Orientación**

Es evidente e innegable que el mundo está cambiando y por ende las personas que viven en él también. Cada día la tecnología avanza con más fuerza y sus aportes a la sociedad son más evidentes y de mayor impacto, lo que ha dado paso a la virtualización y lo que se conoce hasta ahora como la “era digital”. Esto ha llevado a las personas a realizar modificaciones en su vida con el fin de adaptarse a los acelerados cambios para procurar su desarrollo en todas las áreas posibles, y las profesiones son un claro ejemplo de esto, porque mediante diferentes herramientas y recursos, disciplinas como la Orientación han tenido que adaptarse a la virtualidad y buscar estrategias diferentes para seguir satisfaciendo las necesidades de una población y una realidad cambiante.

La Orientación ha evolucionado y debe seguir haciéndolo para que pueda hacer de las TIC su principal aliado, ya que, como señalan Pantoja y Campoy (2001) “la Orientación tiene

la urgente necesidad de afrontar estas grandes transformaciones, para lo cual debe evolucionar hacia un modelo tecnológico con capacidad para adecuarse al presente y al futuro y al alcance de todos los usuarios” (p. 95). La nueva realidad que presenta la sociedad digital genera retos que se deben abordar lo más pronto posible y la disciplina de Orientación los debe atender de manera urgente.

Pantoja y Campoy (2001) mencionan que las diferentes formas de aprendizaje, las modalidades y las estrategias de enseñanza, han sufrido y sufren cambios significativos que resultan en la aplicación de la tecnología en diferentes áreas y contextos, por esto, el modelo tecnológico en Orientación pretende diversificar y ampliar los recursos con los que cuentan las personas profesionales para la intervención con diferentes poblaciones mediante la tecnología. Hoy día, existe poca información sobre los resultados de la aplicación de este modelo en acompañamientos de Orientación, de hecho, Frías (2015) en una revisión bibliográfica menciona dos trabajos que utilizaron este modelo, pero señala que hay pocos aportes, razón por la cual en este apartado se pretende profundizar en las principales oportunidades que las TIC brindaron al proyecto OETC.

Según la autoevaluación que realizaron las personas voluntarias sobre las principales herramientas tecnológicas que utilizaron durante los acompañamientos, el 99% señaló el uso de Zoom y WhatsApp como las herramientas preferidas para realizar las intervenciones, en relación a esto PV.11 señaló que utilizaba “video llamadas por WhatsApp”, AU.12 también señaló “video llamadas por Zoom o WhatsApp” y AU.13 comentó “WhatsApp para realizar las sesiones del acompañamiento”, lo que permite señalar que las plataformas que permiten contactar con las personas beneficiarias por audio y también imagen (cámara) son las más utilizadas y preferidas por las personas voluntarias.

Esto también se evidencia con las evaluaciones completadas por las personas beneficiarias en relación con la pregunta sobre su opinión de las plataformas virtuales utilizadas, a lo que el 98% confirmó que estas fueron adecuadas y un 2% señaló que no. Con el fin de conocer aspectos de mejora del proyecto, se había habilitado una opción para conocer las plataformas que las personas beneficiarias consideraban útiles para mejorar la atención, en la cual se señaló “zoom, teams” (PA.6) lo que permite deducir que en las intervenciones virtuales es importante para las personas poder interactuar por audio y video con la persona que le brinda un acompañamiento.

Aunado a esto, en la autoevaluación también se mencionan otros apoyos tecnológicos como Hangouts, Canva y el correo electrónico como complementos a los acompañamientos,

donde se señaló el uso de “Canva para crear materiales para las estrategias” (PV.15), “uso de Canva para crear material virtual (PV.14), “material visual (videos y tareas en pdf) (PV.8) y “correo electrónico” (PV.5). Relacionado a esto, en las solicitudes de acompañamiento, las personas beneficiadas anotaban mediante cuál de estas plataformas deseaba ser contactada y al contrastarlos con los datos suministrados por la encuesta realizada al finalizar cada acompañamiento, se vuelve a resaltar que las plataformas más solicitadas fueron WhatsApp y Zoom, que son consideradas por las personas beneficiadas como las plataformas más “adecuadas” para recibir el acompañamiento.

Cabe resaltar aquí los aportes que realiza Benavent (1999) cuando señala que el surgimiento de modelos tecnológicos ayuda a brindar respuestas satisfactorias a las necesidades específicas de cada persona y este proyecto es producto del surgimiento de estas nuevas tecnologías que, como se señaló previamente, pueden ser adecuadas para realizar diferentes intervenciones, de hecho, entre los principales aportes que deja este modelo a la Orientación, se encuentra la posibilidad de satisfacer necesidades específicas de cada persona y estos elementos se ven reflejados en algunas opiniones brindadas por las personas beneficiarias sobre su experiencia en el proyecto, a la cual se refirieron como: “muy asertiva e importante, estos proyectos durante estos tiempos me parecen indispensables para personas que lo requerimos” (PA.27), “para mi fue una gran ayuda el contar con alguien que escuchara y guiará los procesos por los cuales estoy pasando. Hizo que el camino no fuera tan solitario además de generar nuevas visiones de mi mismo y mi contexto.” (PA.14), “me gusto mucho, realmente necesitaba hablar con alguien sobre lo que me estaba pasando con este asunto del aislamiento social. Disfruto mis tiempos en casa con mi hijo pero cuando es una imposición es algo muy complicado, cuando pude hablar con un profesional me ayudó a sentirme mejor y a aceptar con más calma la nueva forma de relacionarnos.” (PA.37).

Otro aporte de este modelo, es que permite atender las necesidades de las personas desde sus casas, Pantoja (2002) señalaba que la “revolución de la información y el conocimiento facilita la Orientación tutorizada en las mismas casas... y un sinfín de posibilidades” (p.198), lo que se traduce en la posibilidad de no tener que trasladarse a ningún lugar, evitando así gastos como pasajes de bus, gasolina y/o tiempo invertido en el desplazamiento (en este momento histórico, evita el riesgo de contagio por el COVID-19), sin olvidar que amplía el alcance del proyecto, permitiendo el abordaje más allá de la provincia en que se encontraba la persona, como se evidenció quienes solicitaron el acompañamiento aun siendo de otras sedes.



Desde la virtualización, también existe una mayor posibilidad de organizar horarios de atención que sean cómodos para ambas partes, ya que el tiempo que se debe destinar solo es el que se dedica a la reunión. También se puede explotar la creatividad con las diferentes herramientas digitales que existen para enriquecer la sesión, como la proyección de vídeos que refuercen la temática que se está trabajando, estrategias interactivas con respaldo digital que fomenten una experiencia provechosa, como señalan las personas beneficiarias “el aprendizaje fue muy alto, los ejercicios efectivos, la atención súper especial y me sentí escuchado y motivado. Me ha cambiado la vida positivamente y me ha enseñado demasiado” (PA.17), “muy innovadora, profesional, adecuada a los tiempos y situación, una gran sorpresa de emprendedurismo, muy satisfecha de la creatividad. Una prueba más de que la carrera de Orientación se puede y debe adaptar y es NECESARIA.” (PA.28) lo que resalta que el acompañamiento que se brindó desde el entorno virtual fue eficaz y tuvo un alto impacto, porque promovió el desarrollo de habilidades para la vida y herramientas para enfrentar sus situaciones particulares.

Un aporte importante que brinda el modelo tecnológico es que ofrece la posibilidad de utilizar diferentes herramientas para evaluar las sesiones, donde la información recolectada, se guarda en una base de datos para luego sistematizarlos. En el caso de este proyecto se utilizó la plataforma de Google Forms, donde los formularios fueron de gran provecho para recolectar grandes cantidades de información y sistematizarla. La información almacenada en bases de datos permite no solo analizar de forma más eficiente, sino que también permite presentarla de forma más sencilla y llamativa para las personas, en relación a esto las personas beneficiarias señalaron lo siguiente: “Creo que este tipo de servicios deberían ser de manera permanente, muchas personas necesitamos hablar con algún profesional” (PA.12), “bastante productiva, me ayudó demasiado en todos los aspectos” (PA.16), “fue muy gratificante, la experiencia superó mis expectativas. Gracias por este proyecto que me ha ayudado tantísimo y estoy segura que a muchas otras personas más. Por favor sigan haciéndolos más seguido [...] todos estaremos muy agradecidos. ¡Gracias!” (PA.8), “amé el proyecto, espero que sea tan beneficioso para los demás postulantes como lo fue para mí” (PA.56).

Este proyecto pone en evidencia que, si se le da el uso correcto, la tecnología puede convertirse en un aliado significativo para intervenir desde la disciplina de Orientación, generando impacto positivo en la vida de las personas, aún en circunstancias adversas. En relación a esto González-Benito (2018) expone que "con el modelo tecnológico podemos

disponer de unos sistemas de orientación mucho más participativos, interactivos, motivadores, fácilmente adaptables” (p. 56) y al complementarse con otro modelo, genera una oportunidad para diversificar y adaptar la disciplina de Orientación a las demandas de los diferentes contextos en la actualidad, abriendo más espacios para que personas con realidades distintas, también tengan acceso a los servicios que se ofrecen, mediante el uso de las plataformas digitales y los avances tecnológicos que favorecerán el cumplimiento de uno de los principios que rigen esta disciplina, como lo es la Orientación para todas las personas, de todas las edades y etapas del desarrollo.

## **4.2 Experiencias de las personas involucradas en el proyecto OETC**

### **4.2.1 Personas beneficiarias**

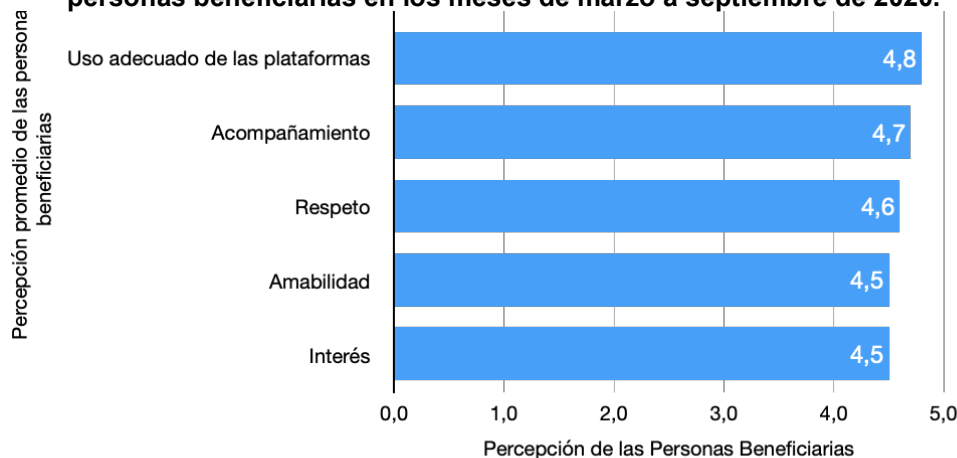
El motivo principal del proyecto OETC era responder a las necesidades de la población estudiantil de la Universidad de Costa Rica, por lo que se considera necesario realizar un análisis de la experiencia de las personas beneficiarias del acompañamiento, para esto es importante resaltar que, en primer lugar, las personas al llenar el formulario inicial para solicitar el apoyo debían marcar en qué tipo de situaciones requerían acompañamiento. El acomodo del tiempo es la situación de acompañamiento más requerida, seguida por conflicto con el estrés y la ansiedad; el manejo de las emociones, relaciones interpersonales, aislamiento, proyecto de vida y dinámica familiar fueron las que se solicitaron menos.

Después de realizar los acompañamientos la ASEORI realizó una evaluación por Google Forms sobre las opiniones de las personas beneficiarias que participaron en el proyecto, dicho instrumento permitió recopilar las experiencias que generó el proyecto en las personas y presentó distintos indicadores tales como sexo, edad, actitudes de la persona que le atendió, plataformas virtuales utilizadas, calidad del acompañamiento, y descripción de la experiencia. El formulario de evaluación era completamente anónimo, ya que se mantuvo y se mantiene la confidencialidad en cada etapa del proyecto; en ningún momento se incluía la solicitud de un nombre, tanto de la persona voluntaria como de la persona atendida, sin embargo, en algunas ocasiones se mencionaba a alguna persona voluntaria para expresar gratitud o reconocer la atención del acompañamiento que le brindó.

De los 79 acompañamientos iniciados, desarrollados y concluidos, se obtuvieron 48 respuestas lo cual permitió conocer la percepción de una gran parte de las personas beneficiarias en distintas áreas. Una de estas es la percepción que tuvo la persona beneficiaria del acompañamiento, las tecnologías utilizadas, entre otras. Como se ve en la Figura 1, las

personas evaluaron en una escala Likert su percepción de distintos elementos, donde todas muestran una puntuación superior a 4.5, siendo 5 el máximo valor asignado.

**Figura 1**  
**Costa Rica, Universidad de Costa Rica: Calificación promedio para las personas que acompañaron por las actitudes mostradas en el acompañamiento según percepción de las personas beneficiarias en los meses de marzo a septiembre de 2020.**



■ Calificación promedio de las personas que acompañan

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la base de datos del proyecto OETC, (2020).

En relación con lo anterior, Corey (1989) citado por Naranjo (2004) menciona que, en la relación de ayuda, aquellos individuos profesionales quienes son auténticos o genuinos permiten crear un mayor rapport y define a los profesionales auténticos como aquellos que “no pretenden estar interesados cuando no lo están, no fingen atención o la comprensión, no dicen lo que para ellos no tiene significado ni adoptan conductas diseñadas para ganar aprobación” (p.68). De manera que se vuelve evidente el interés genuino de las personas voluntarias por apoyar por medio del acompañamiento a las personas beneficiarias. Esto se ve reflejado también en la sensación de logro y crecimiento de las que recibieron los servicios, por ejemplo, que menciona PA.31:

“Como estudiante les agradezco infinitamente este proyecto, hace 2 meses hasta pensaba irme de mi casa y gracias a las herramientas que ahora tengo me siento mucho mejor para continuar y amar a mi familia de una forma más sana, en serio fue para crecimiento personal, (...) Y sé que aún me queda mucho camino por recorrer, pero estoy segura que ahora si estoy equipada para hacerlo y voy sin miedo para lo que se venga.” (PA.31)

En este sentido se evidencia cómo las personas voluntarias logran apoyar a las y los demás a enfrentar las diversas situaciones de su vida. Para lograr esto, Okun (2001) resalta que es necesario que las personas tengan madurez emocional, flexibilidad, una actitud abierta, inteligencia, calidez, y sensibilidad. Al tener estas características, se busca ayudar a la persona a trabajar en su situación y buscar la mejor solución posible, lo cual conlleva la puesta en práctica de dichas consideraciones y la persona aprenderá en el acompañamiento diferentes habilidades para la vida. Lo anterior, no solo se contextualiza en las relaciones de acompañamiento del proyecto, sino que también se visualiza un elemento central y es la actitud hacia la persona beneficiaria, la cual se basa en la creencia de que la persona es valiosa, digna de confianza y en general en la actitud de pensar bien sobre la misma.

En este sentido se puede ver la importancia del respeto en la relación de ayuda, ya que esta favorece el cambio en la persona beneficiaria, para Naranjo (2004) ese respeto se puede entender desde la consideración positiva incondicional, y cómo esta se compone por la receptividad y aceptación sin prejuicios por parte de la persona profesional.

En relación con la amabilidad, esta se puede ver como un componente de la empatía, ya que la amabilidad puede favorecer el clima empático del acompañamiento, Naranjo (2004) menciona que se necesita una buena disposición al escuchar con las demás personas. Favorecer esto desde la empatía mediante la amabilidad es necesaria ya que: “si el orientado no llega a sentirse comprendido, de nada sirven los esfuerzos” (p.70). Por lo tanto, se puede comprender porqué las evaluaciones muestran altas puntuaciones en los acompañamientos, debido a que la experiencia dentro del proyecto fue “un proyecto lindísimo, me apoyó en la organización del tiempo y el manejo de ansiedad. Mi orientadora...mostró interés y me brindó herramientas muy útiles para ello” (PA.7)

Es necesario comprender que los datos recabados son consistentes con la posibilidad de crear un ambiente propicio para crear, desarrollar y terminar relaciones de acompañamiento desde la Orientación en la virtualidad, utilizando la modalidad de intervención individual y el modelo tecnológico y manteniendo en todo momento el compromiso de la confidencialidad mencionado en el consentimiento informado y propio del ejercicio ético de la profesión. Además, la evaluación contenía preguntas tales como recomendaciones para el proyecto y descripción de la experiencia. En las recomendaciones se mencionan comentarios sobre: dar más sesiones, continuar con el proyecto, el impacto del proyecto, la ética profesional, y otros como mayor difusión del proyecto, problemas de conexión, ética profesional, horarios, tareas y talleres.

Se destacan comentarios solicitando “que fueran más sesiones, y más seguidas” (PA.30) lo que permite señalar que el desempeño de las personas voluntarias fue lo suficientemente provechoso para las personas, quienes incluso solicitan una extensión del acompañamiento como tal. Esto, evidencia que las personas estudiantes de la Universidad de Costa Rica necesitan más acompañamiento para afrontar la situación actual y en diferentes aspectos de sus vidas, por consiguiente, brindar estos espacios adquiere una gran relevancia en tiempos de crisis como los actuales. Evidencian esto, comentarios como: “me interesa seguir participando” (PA.45), “espero que este proyecto siga ayudando a muchas más personas. Muchas gracias por todo!” (PA.26) lo que resalta el deseo de las personas beneficiarias de continuar en el proyecto y de que otras puedan vivir la experiencia.

Las personas beneficiarias también señalaron que esperan “se sigan impartiendo sesiones de este tipo, no sólo por la situación actual del país. Sino en general, como universidad ya que es muy útil y para la población universitaria es muy difícil encontrar disponibilidad en las oficinas centrales” (PA.29). Así mismo, al continuar con el proyecto se promueve el desarrollo de la diversificación del sistema de ayuda dentro de los espacios universitarios, “este tipo de servicios deberían ser de manera permanente, muchas personas necesitamos hablar con algún profesional que no sea un psicólogo, porque no se requiere un tratamiento” (PA.13). Es necesario considerar el sentimiento y deseo de continuar con las sesiones expresadas en estas citas a la luz de la Figura 1 mencionada anteriormente. Estas situaciones de acompañamiento demuestran la diversidad de necesidades que tienen las personas estudiantes y, por lo tanto, la necesidad de ampliar los servicios de acompañamiento y brindar más espacios para que las personas puedan desarrollar habilidades para la vida.

Esta información también deja en evidencia parte del impacto que tuvo el proyecto y muestra la importancia y el aporte que se puede hacer desde el acompañamiento virtual en el acompañamiento para favorecer el desarrollo de habilidades para la vida, como se resalta en las siguientes frases etnográficas sobre el proyecto: “fue fenomenal” (PA. 23), “toda la atención estuvo excelente” (PA.22) y en general “todo me pareció genial” (PA.9). En relación al acompañamiento vivido, los comentarios se pueden agrupar en dos secciones tales como la experiencia provechosa, en la cual se señala que fue un buen acompañamiento, gratificante, agradable, productivo e importante donde se realizaron aprendizajes y atención de inquietudes, y como segunda sección, está el servicio de calidad, lo que incluye un acompañamiento innovador percibido por las personas beneficiarias, además de profesional

e indispensable, donde la persona se sentía escuchada y percibía un interés genuino en quien le acompañaba.

En la primera categoría denominada “experiencia provechosa” se mencionan distintos comentarios, por ejemplo, se expresa que fue una experiencia “muy buena en serio siento que mi manejo de emociones está mejor” (PA.31). Además, se expresa que la experiencia fue de ayuda, por ejemplo, se menciona que fue un “(...) un salvavidas en medio de esta situación y el montón de emociones que emergen de ella (...)” (PA.33). Lo cual demuestra que el proyecto fue efectivo en la ayuda brindada. Así mismo se menciona que fue una experiencia grata, por ejemplo, se menciona que “la experiencia fue muy agradable y de provecho. La persona encargada me ayudó de forma adecuada con escucha” (PA.19).

Ahora bien, una explicación de lo evidenciado anteriormente es que las condiciones generadas en el acompañamiento promovieron un clima orientado hacia el cambio y facilitaron el trabajo con las personas. En relación con esto se debe considerar lo expresado por Gómez (2010) quien señala que los cambios surgen del diálogo entre la persona que acompaña y la persona beneficiaria, también resalta actitudes hacia las personas beneficiarias tales como la calidez, el apoyo y el trato hacia ellos y ellas, lo cual contribuye en la creación de un clima agradable.

Se puede deducir, además, que la experiencia es provechosa ya que dichos cambios estaban enfocados en el “proceso cíclico de pensamiento, exploración y experiencia que conduce a la creación de nuevos significados y de una nueva manera de ser y de comportarse en sus mundos personales.” (Gómez, 2010, p.9). Es decir, el atender las inquietudes personales les hace sentir que la relación de acompañamiento es provechosa.

Se puede analizar, en este sentido, cómo el acompañamiento de Orientación en lo virtual realmente favoreció a las personas beneficiarias. Es necesario considerar todos los aportes que pueden tener los recursos tecnológicos a la acción orientadora, las múltiples herramientas utilizadas, que se señalan en el apartado de personas voluntarias, las cuales facilitaron el desarrollo del programa y como se ha logrado evidenciar, la tecnología ayudó a trascender los espacios de acompañamiento tradicionalmente presenciales para dar paso al acompañamiento a distancia. Esto es importante de recalcar ya que, las situaciones por las cuales pasan las personas, no se detienen, por lo tanto, desde la Orientación debe existir un compromiso para acompañar y apoyar a las personas en cualquier momento del ciclo vital.

El proyecto de OETC, además, puso en evidencia una serie de elementos valiosos desde los cuales la Orientación puede dar acompañamiento y ser de apoyo para el bienestar

y la salud mental de forma virtual. Las amplias necesidades de atención a la salud mental de la población estudiantil, y como bien lo mencionaron en las reuniones generales de equipo, “Sin bienestar no hay aprendizaje, son aspectos incesantes que se deben atender, aún en tiempos de aislamiento físico, a lo cual se le puede dar respuesta desde la Orientación virtual. La U tiene que ver a las y los estudiantes y debe garantizar los servicios para garantizar la salud mental, sin embargo la U no da abasto” (PV.8), sumado a lo anterior, otra de las personas voluntarias menciona, “Yo misma lo he vivido, los servicios de salud mental en la U están saturados, desde hace dos años e intentando conseguir un espacio para atención psicológica en la U, pero no hay” (PV.2)

Además, en relación con el “servicio profesional de calidad”, se considera que, al utilizar diferentes metodologías profesionales adquiridas a lo largo de la formación universitaria, se logró favorecer el sentimiento de acompañamiento de calidad. En este sentido Okun (2001) destaca cuáles factores promueven que los servicios sean de calidad en relación con su éxito. Las percepciones, actitudes, pensamientos y sentimientos de las personas influyen en su forma de establecer las técnicas teóricas en sus relaciones de acompañamiento. Se considera el proyecto como un servicio de calidad el cual responde a una necesidad, ya que las personas voluntarias al proporcionar el acompañamiento lo hacen de tal forma que logran incorporar diferentes elementos tanto teóricos como personales para lograr acompañar a la persona beneficiaria.

#### *4.2.2 Personas Voluntarias*

Como se mencionó en el apartado sobre la metodología, el equipo de personas voluntarias estuvo conformado por un total de 21 personas estudiantes de la carrera de Orientación, dos docentes de Orientación y dos docentes colaboradoras de la Sección de Educación Especial de la EOOE. Sus experiencias fueron recolectadas y organizadas mediante una encuesta de autoevaluación en formato de Google Forms y reuniones con el equipo en general y en subgrupos, compuestas por las personas voluntarias estudiantes y personas docentes pertenecientes a la unidad académica, quienes brindaron apoyo y retroalimentación también a las personas voluntarias; estas reuniones fueron fundamentales para tomar decisiones e identificar áreas de mejora del proyecto; en conjunto con los datos obtenidos a través del instrumento de autoevaluación, estas experiencias son analizadas en este apartado para así identificar las principales herramientas empleadas por las personas voluntarias, los aprendizajes respecto a su desarrollo profesional, y las áreas de mejora de este proyecto.



Desde que se comenzó con la idea de hacer esta red de apoyo, se identificó la necesidad de buscar plataformas que dieran una estructura a los acompañamientos y que permitieran realizar una ayuda sistemática, aspectos muy importantes según Frías (2015). Dentro de estos se vio la necesidad de crear un protocolo de intervención, en el cual se especificó la manera en que se contactaba a las personas, los lineamientos generales del proyecto, el consentimiento informado y los aspectos principales del cierre del acompañamiento. En este sentido resulta importante mencionar como este protocolo sirve para dejar un precedente en relación a la labor orientadora, donde el mismo plantea los lineamientos básicos utilizados a lo largo del proyecto.

A modo de resumen, el protocolo busca asegurar que se de un espacio óptimo para el acompañamiento de las personas. Como se menciona previamente, este primero detalla la manera en la que se debe de contactar a las personas, siendo este el primer espacio para enfatizar la importancia de la confidencialidad y rigurosidad con la que se deben de hacer los acompañamientos individuales.

Dentro de los principales puntos de este primer paso se resalta a) el requisito de leer y aceptar el consentimiento informado del proceso, b) la clarificación de responsabilidades de la persona orientada y la persona beneficiaria, c) el requerimiento de uso de plataformas seguras, cifradas de extremo a extremo y d) valorar si el acompañamiento era pertinente o si se requería de otro tipo de apoyo especializados o distintos.

Además el mismo resalta que cada persona voluntaria debía de llevar los expedientes de cada caso, lo que permite una mayor rigurosidad respecto a lo que estaba sucediendo. En este mismo se compartieron infografías con recomendaciones para el inicio de los acompañamientos, aspectos a tomar en cuenta antes de iniciar un encuentro y otras herramientas que fueran de valor para que la persona beneficiaria tuviera claro cómo se estaría trabajando el acompañamiento.

Esta organización y logística, permitió un registro de las herramientas y metodologías empleada que sirviera como referente para futuros proyectos de Orientación que se pueden llevar a cabo mediante plataformas virtuales. Además, se debe señalar la importancia de que las personas voluntarias, como estudiantes y como futuras orientadoras y orientadores, desarrollen distintas capacidades para la mejora de las prácticas profesionales, como lo es la capacidad de trabajar en equipo, de sistematizar sus acompañamientos, innovar a través de las herramientas tecnológicas y la capacidad de autoevaluarse; respecto a esta última, Calatayud Salom (2018) plantea que la autoevaluación es una “competencia fundamental



para el desarrollo y mejora tanto profesional como personal.” (p.135), aspecto fundamental en la implementación de una práctica innovadora para la Orientación como lo es el acompañamiento virtual. Este autor señala que la autoevaluación es una herramienta que ofrece posibilidades e información, para detectar los puntos fuertes y débiles de la práctica y tomar decisiones sobre ella con la intención de mejorarla, lo que se evidenció a través del proyecto, ya que está brindó información para ir mejorando de forma constante.

Aunado a lo anterior, es importante señalar que, como principio de trabajo del equipo, se promovió la organización y el registro de la información, así como, la reflexión y compromiso genuino de cada futura persona profesional para el desarrollo de su acompañamiento con cada persona a lo largo del proyecto, por lo que se le otorgó a cada persona voluntaria, ese espacio de reflexión para que evaluara por sí misma su desempeño en el proyecto. Los datos recopilados a través de las herramientas de evaluación y en las reuniones de retroalimentación se han organizado en este apartado, y hacen referencia a los siguientes aspectos que son claves en el proyecto.

**a) Organización y manejo del tiempo:** “La organización y manejo del tiempo es indispensable, comprometerse con el proceso e ir aprendiendo poco a poco” (AU.2), esta persona también menciona que “es importante registrar logros y alcances por medio de estas autoevaluaciones y evaluaciones. Considero fundamentales las reuniones generales del proyecto y aún más las reuniones con los subgrupos, el trabajo en equipo es fundamental” (AU.2). Estas frases etnográficas reflejan parte de la experiencia de las personas voluntarias a través del proyecto, y demuestra que este ha sido un proceso de aprendizaje y adaptación tanto a nivel personal como profesional y de trabajo en equipo.

Es importante señalar que las personas voluntarias en algunos momentos sentían que la cantidad de acompañamientos era muy amplia, a pesar de que cada persona decidía cuál era la cantidad de atenciones que podía brindar semanalmente por medio del registro de atenciones en un documento compartido en Drive; por lo que recomendaron dentro de esta autoevaluación, tomar uno o dos acompañamientos semanalmente. En este sentido, las siguientes citas tomadas de la autoevaluación evidencian la importancia de la organización y el manejo del tiempo en las personas voluntarias del proyecto, “he estado atareada, de repente agobiada, pero por las herramientas aprendidas a lo largo del proyecto se qué la organización y manejo del tiempo es indispensable” (AU.4), otra persona voluntaria señala “creo que para salir bien con todo puedo asumir solo dos casos simultáneos, una lección aprendida.” (AU.3), cada persona voluntaria, debió evaluar sus capacidades y disposición de

tiempo, para que su labor fuera efectiva y profesional, sin poner en riesgo su propia salud mental ni la de la persona atendida. También se señaló que se debe “evitar saturarse con procesos” (AU.1). Esta última cita es muy importante, ya que al inicio del proyecto no se tenía claro por parte de las personas voluntarias, cómo sería la carga de trabajo que representaba la modalidad virtual en la universidad, sumado a la rutina diaria.

Otro aporte importante que fundamenta la importancia de la organización es que para hacer de esto un buen proyecto se debió tener claro que se trata de “cuidar a otros y cuidarnos a nosotros mismos.” (PV.5), es decir, como profesionales es importante regular nuestra carga tanto académica, como laboral y del proyecto, sumado a las actividades que a nivel personal también requieren tiempo. Esto evidencia la importancia de la capacidad de adaptación de las personas voluntarias de este proyecto a la realidad actual, es decir, el desarrollo de habilidades que permiten continuar con las tareas tanto académicas, laborales, familiares o sociales como el acompañamiento a las personas beneficiarias mediante plataformas virtuales.

Es por esto por lo que se considera importante tomar en cuenta que los acompañamientos, por ser virtuales, no dejan de consumir tiempo y tienen un desgaste para las personas voluntarias. En algunos casos, al no haber necesidad de transporte y poder pasar de una reunión a otra en ‘un clic’ se puede crear la falsa impresión de que se puede asumir un sin número de compromisos, sin embargo, esto puede aumentar de manera dañina el estrés. En relación con lo anterior la Organización Mundial de la Salud (2020) describe que el estrés laboral está relacionado con demandas y presiones laborales que no corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidad de afrontamiento de la persona que debe realizar dichas tareas. Se vuelve fundamental la capacidad de autoevaluarse, como se mencionó previamente, para poder comprender los límites personales, así como las capacidades reales, donde exista una buena estructuración del tiempo y se puedan realizar pausar entre atenciones, aun en el espacio virtual.

**b) Desarrollo profesional:** Uno de los aspectos más relevantes en este sentido, hace referencia a una serie de aprendizajes y herramientas que se obtuvieron a través de este proyecto sobre el acompañamiento virtual desde la Orientación. El primer aspecto clave fue la motivación de las personas voluntarias, las ganas de ayudar, el deseo de continuar con el proyecto y seguir brindando sesiones a pesar de lo retador que pudiera ser, las personas voluntarias reflejan este aspecto mediante la siguiente cita, “me siento satisfecho porque es una manera de aportar en estos tiempos de cambio e incertidumbre” (AU.7). Esto evidencia

que una de las motivaciones de las personas voluntarias surge brindando ayuda hacia las demás personas en tiempos de crisis como la actual.

Sin embargo, existieron retos y dificultades, ya que, en ocasiones, “las personas atendidas no se comprometían con el acompañamiento, lo complejo era que la persona orientada no mostraba mucho interés, no hacía las tareas. Esto desmotiva un poco porque uno hace un esfuerzo grande e invierte tiempo planificando estrategias” (AU.6). Respecto a esta situación, se optó por explicarle a cada persona orientada desde el inicio del acompañamiento, que tendría una cantidad de sesiones limitadas (aproximadamente 4 sesiones), ya que cada vez aumentaba más la demanda del servicio y había personas que no aprovechaban el espacio. Ahora bien, según la situación de cada persona, la cantidad de sesiones se podía extender, sin embargo, con la delimitación de las sesiones, se buscaba que la persona adquiriera el concepto mental de que cada sesión debía aprovecharse y aumentar el compromiso hacia el acompañamiento, y así poder atender más rápida y efectivamente a la población que solicitó el acompañamiento.

Como parte de los aprendizajes adquiridos dentro del proyecto OETC destaca el cómo brindar contención socioemocional al momento de presentarse alguna situación emergente. Esta contención se entiende como las acciones que desarrollan las personas voluntarias para brindar apoyo y comprensión, “ayudando a las personas a recobrar la tranquilidad, la seguridad y la confianza, y a despertar sentimientos de esperanza sobre el futuro” (Centro de perfeccionamiento, experimentación e investigaciones pedagógicas [CPEIP], 2020, p. 8). Dichas acciones consisten en: acompañar a la persona en la videollamada hasta que esta se tranquilice; esperar el tiempo que sea necesario para que la persona logre recobrar la estabilidad, sin presionarla y validar sus emociones; al recuperar la calma retomar el trabajo brindando herramientas y/o estrategias para enfrentar la situación.

También se hace referencia a la necesidad que poseen las personas voluntarias de desarrollar habilidades de “creatividad, uso de TIC, habilidades como, uso de plataformas digitales, herramientas para registro de datos como Excel, herramientas para crear material publicitario, elaboración de imágenes, material visual y creativo” (AU.5), las cuales se consideraron habilidades necesarias para implementar proyectos de Orientación bajo la modalidad virtual. Dentro de estas habilidades, también se resaltó el trabajo en equipo entre las personas voluntarias, esto se evidenció a través de la logística y gestión administrativa del proyecto y en los espacios de reuniones generales y reuniones en subgrupos. Se debe señalar que el trabajo en equipo respecto a la logística y gestión del proyecto se llevó a cabo,

especialmente con la actualización de la base de datos sobre las personas solicitantes y atendidas, manteniendo este documento actualizado se podía ir asignando casos para las demás personas disponibles, lo que implicaba coordinación y comunicación entre personas voluntarias para mantener la base de datos organizada.

Otro aspecto que aportó en el desarrollo profesional fue el trabajo en equipo realizado dentro del proyecto OETC, en las reuniones generales se plantean cambios, decisiones y se realizaban mejoras en el protocolo de atención. En las reuniones de subequipos, se realizaba espacios para que cada persona voluntaria retomara aspectos importantes sobre las personas atendidas, y para aquellas situaciones más demandantes o complicadas, entre las personas se sugerían acciones o estrategias para implementar, generando un ambiente de apoyo entre las personas voluntarias.

Tanto la motivación, el trabajo en equipo, como la organización, son herramientas identificadas como fundamentales por parte de las personas voluntarias en el desarrollo y gestión de este proyecto de OETC. Aunado a esto, es esencial señalar las plataformas virtuales que permitieron la gestión y organización de datos, dentro de estas se destaca la aplicación de Google Drive por su flexibilidad que hace posible su edición entre varias personas; Zoom, WhatsApp que funcionaron como plataformas de la comunicación entre las personas atendidas y las personas voluntarias. Elementos que se pueden tomar en cuenta si se desarrolla otro proyecto de Orientación Virtual.

Considerando la situación de crisis actual que atraviesa el país, es evidente que la demanda de espacios de atención y de escucha para el estudiantado aumente, ante lo cual, la disciplina de Orientación debe ser proactiva y no sólo reactiva, se debe actuar, responder con acciones y propuestas de proyectos que ayuden y aporten en el contexto actual que se vive desde la prevención. Este proyecto también evidencia la efectividad del modelo tecnológico para la intervención y acompañamiento en Orientación cuando se complementa con otros modelos y permite crear acciones innovadoras que aporten para la atención de las necesidades emergentes ante contextos como el actual. También es un paso más en la intervención profesional de Orientación con acciones no convencionales, donde se señalan herramientas necesarias requeridas para el acompañamiento virtual desde esta disciplina.

Las evaluaciones realizadas por parte de las personas beneficiarias hacia el proyecto, evidencia los elementos mencionados anteriormente y fundamentan la importancia del proyecto OETC para la comunidad estudiantil, “la persona que me ayudó, fue muy buena, enfocada en su trabajo, fue de gran ayuda para mí” (PA.21), “gracias, muchas gracias por su

ayuda" (PA.23), "es y fue un apoyo increíble. Me hizo ver las cosas de un punto de vista distinto y eso salvo no solo mi semestre sino mi vida" (PA.32)

Tomando en cuenta que este proyecto nació de una propuesta estudiantil que buscaba dar respuesta a las necesidades existentes en la comunidad educativa de la Universidad de Costa Rica y considerando la importancia de la labor orientadora como agente de cambio que promueva soluciones, se desea resaltar el valor y la importancia que posee el movimiento estudiantil, ya que desde este se puede aportar a la sociedad. En este caso se demuestra la capacidad de acción, donde ASEORI no solo logró proponer ideas, sino también ejecutarlas y por lo tanto lograr gestionar un proyecto que brindó un apoyo importante a la comunidad universitaria y el cual contribuye a la innovación dentro de la disciplina de Orientación.

La innovación en Orientación, también, brinda oportunidades de expandir su campo de acción, adentrarse en metodologías no tradicionales y así, responder a las necesidades latentes que surjan en la sociedad a través del tiempo, el cambio es constante, y como disciplina y profesión, la Orientación no se puede quedar atrás, en este sentido, se considera oportuno reafirmar lo comentado anteriormente, con la siguiente cita obtenida a través del instrumento de autoevaluación de las personas voluntarias. "Creo que es una oportunidad para que pensemos y proyectemos nuestra carrera un poco más allá, creo que podríamos llegar a más lugares y personas en situaciones adversas. Creo que nos obliga a innovar y a pensar en cómo vamos a lograr atender a las personas en un mundo cada vez más virtualizado." (AU.3)

Este proyecto también evidenció que las personas necesitan ser escuchadas, y por ende hay que actuar proactivamente y adaptarse a las posibilidades y oportunidades que se presentan en el contexto. La Orientación está presente, tiene mucho que aportar a la sociedad y ante la virtualidad, esto requiere, que las personas profesionales en Orientación se preparen y desarrollen capacidades y habilidad tanto técnicas como personales, para el trabajo bajo modelos y modalidades no convencionales, se requiere que las personas profesionales en Orientación conozcan y manejen diversidad de plataformas digitales, sepan diseñar material visual, informativo y de apoyo para sus acompañamientos que sean atractivos y tengan la capacitación para poder usarlos de forma adecuada. Se trata, además, de que las personas profesionales en Orientación sean funcionales ante ámbitos de trabajo virtuales, que puedan buscar soluciones prácticas e innovadoras ante los retos que se les presenten, fundamentalmente trabajar en equipo y ser personas que pongan en práctica sus habilidades para la vida.

## 5. Limitaciones

Durante la implementación del proyecto se presentaron algunas limitaciones que, si bien es cierto no obstaculizaron en mayor medida el avance del mismo, resulta pertinente mencionarlás para que sean consideradas a futuro al momento de planificar un proyecto similar. Entre las limitaciones experimentadas se encuentran:

- La cantidad de personas solicitantes sobrepasó la cantidad de personas voluntarias; al momento de divulgar la existencia del proyecto, no se tomó en consideración el posible alcance. Por tanto, no se contaba con la suficiente cantidad de personas voluntarias y esto limitó la cantidad de personas que pudieran solicitar el servicio de acompañamiento, así como el tiempo entre llenada la solicitud y atendida la misma fue mayor al esperado.
- Algunas personas solicitantes no contestaron los mensajes de contacto. Esta situación limitó el acceso al servicio de otras personas que estuvieran interesadas en el acompañamiento. En este sentido, se estableció un máximo de dos mensajes de contacto, si no se obtenía respuesta se avanzaba con la siguiente persona en la lista de espera.
- Algunas personas beneficiarias no se comprometieron con el acompañamiento, este aspecto provocó que el equipo de atención disminuyera su capacidad para procesar las solicitudes con rapidez, ya que se debía dedicar más tiempo atendiendo estos casos.
- Parte de las personas voluntarias experimentaron dificultades en la organización del tiempo de acompañamiento y sus actividades académicas así como en su compromiso con el proyecto; lo que provocó una menor cobertura en la cantidad de personas beneficiarias acompañadas por una misma persona voluntaria, esto alargó el tiempo de espera a las personas que habían realizado su solicitud.
- En términos de tecnología, la utilización de herramientas digitales fue en su mayoría, versiones de prueba o planes gratuitos, mismos que limitaban su uso en contraste con las necesidades del proyecto; esto aumentaba la inversión de tiempo para construir material funcional de manera manual y el mantenimiento constante a la plataforma; lo que evidencia la imperiosa necesidad de contar con recursos digitales accesibles para profesionales en caso de situaciones de crisis como la experimentada con la Covid-19.
- La situación sanitaria del país al poner a prueba la cobertura y calidad de señal de los proveedores de internet; al momento de ejecutado el proyecto, se experimentaron problemas de conexión durante algunos acompañamientos; aunque no fue en su

mayoría, sin embargo, la calidad de la conectividad puede limitar la fluidez del encuentro virtual.

- Otra limitación es el desconocimiento y mitos en relación a la ciberseguridad y las herramientas tecnológicas, a raíz de esta limitación, se utilizaron únicamente las plataformas y aplicaciones ya conocidas, sin explorar el rendimiento y efectividad de la gran diversidad que existen, lo que evidencia la necesidad de información y formación en este tema; con la finalidad de ampliar el bagaje profesional y a su vez, proteger la información que brindan las personas beneficiarias.

## 6. Conclusiones

Sistematizar un trabajo que ha implicado el esfuerzo y participación de tantas personas es un verdadero reto. Sin embargo, se desean resaltar algunas conclusiones que esta experiencia ha generado.

En primer lugar, se identificó en la población estudiantil de la Universidad de Costa Rica la necesidad de contar con más espacios de escucha. Si bien, actualmente las oficinas de Orientación y Bienestar y Salud de la universidad brindan una gran cantidad de servicios y apoyos al estudiantado, se requieren más espacios de este tipo, en donde se ayude a las personas a enfrentar los cambios y transformaciones que se han producido a raíz de la pandemia por la Covid-19 y la virtualización de los cursos.

En segundo lugar, antes de la creación de este proyecto no se contaba con un antecedente nacional en Orientación para realizar acompañamientos individuales desde la virtualidad, sin embargo, se logró diseñar un proyecto desde cero que se adaptó a las demandas y necesidades de las personas, cumpliendo a su vez con el código de ética establecido por el CPO y resguardando la confidencialidad de las personas involucradas por medio de los diferentes documentos y aplicaciones web que se utilizaron.

En tercer lugar, se evidencia que las intervenciones realizadas mediante los distintos modelos de Orientación de forma virtual, son viables y efectivos; los resultados de las evaluaciones realizadas luego de cada acompañamiento confirman que el modelo Clínico, en conjunto con el modelo tecnológico y desde la modalidad de intervención de Orientación individual, permiten realizar el acompañamiento que las personas requieren y puede promover cambios, así como el fortalecimiento de diferentes habilidades en pro del bienestar de las y los individuos. Aunado a esto, se logra reconocer en las evaluaciones y autoevaluaciones que, en un acompañamiento virtual es posible generar un ambiente de



confianza, respeto y escucha que facilite y permita establecer rapport con la persona orientada, manteniendo siempre la confidencialidad.

Como cuarto punto se identificó que es fundamental para las personas profesionales y futuras personas profesionales en Orientación, la actualización constantemente para explorar otras modalidades de trabajo, conocer y utilizar plataformas digitales y todo lo que respecta a las TIC. La pandemia resaltó esta necesidad de conocimiento y adaptabilidad como una realidad, el paradigma en torno a la intervención orientadora debe cambiar, trascender más allá de lo convencional y esto se logra a través del conocimiento, la actualización y la innovación.

En quinto lugar, es importante reconocer que, la coordinación y gestión de la logística del proyecto llevada a cabo mediante el equipo conformado por las personas voluntarias del proyecto, las dos docentes de Orientación y las dos docentes colaboradoras de la Sección de Educación especial de la EOOE, fue fundamental para poder realizar los acompañamientos solicitados de manera exitosa, así como para mantener la organización y actualización de la base de datos, y además, fue un aspecto clave a la hora de obtener retroalimentación para poder identificar mejoras en el proyecto; se resalta que al trabajar desde la virtualidad esta coordinación de equipo fue particularmente importante para estar en constante comunicación mediante las plataformas digitales, ya que en ningún momento se recurrió a encuentros presenciales.

Por último, se considera necesario que las personas profesionales en Orientación que trabajan o desean implementar intervenciones desde la virtualidad sean conscientes de las limitaciones personales y profesionales que pueda generar la virtualidad, esto con el fin de mantener un equilibrio entre sus actividades laborales y las demás áreas de sus vidas, que también asegure intervenciones de calidad a la persona orientada. Este trabajo brinda un antecedente para las intervenciones desde la Orientación en la virtualidad y resalta la evaluación constante como un elemento clave en la virtualidad, que permite conocer y reconocer fortalezas y debilidades en poco tiempo para buscar las mejores prácticas en pro del bienestar de las personas.



## 7. Referencias

- Benavent, Jose Antonio. (1999). La Orientación Psicopedagógica en el umbral del siglo XXI: una mirada al futuro. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 10(17), 53-62. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=199813>
- Bermejo, Jose Carlos. (2011). *Introducción al counselling (Relación de ayuda)*. España: Editorial Sal Terrae.
- Calatayud Salom, María Amparo. (2018). La autoevaluación. Una propuesta formativa e innovadora. *Revista Iberoamericana De Educación*, 76(2), 135-152. doi: <https://doi.org/10.35362/rie7623081>
- Centro de perfeccionamiento, experimentación e investigaciones pedagógicas [CPEIP]. (2020). *Planificando una estrategia para la contención socioemocional de la comunidad educativa*. Chile: Ministerio de Educación.
- Colegio de Profesionales en Orientación [CPO]. (Septiembre, 2020). *Lineamientos del Colegio de Profesionales en Orientación para el ofrecimiento de Orientación a distancia*. Recuperado de <https://cutt.ly/6WtII5a>
- Frías, Carmen. (2015). La Orientación como disciplina y profesión. En Alejandrina Mata (Ed.), *El desarrollo teórico de la Orientación. Un aporte de la Universidad de Costa Rica* (pp. 15-50). San José: Universidad de Costa Rica.
- Gómez, Beatriz. (2010). La relación terapéutica en Terapia Cognitiva. *Revista de la Asociación de Psicoterapia de la República de Argentina*, 3(1), 1-21. Recuperado de <https://apra.org.ar/wp-content/uploads/2020/10/La-relacion-terapeutica-en-Terapia-Cognitiva.pdf>
- González-Benito, Ana. (2018). Revisión teórica de los modelos de orientación educativa. *Revista Caribeña de Investigación Educativa (RECIE)*, 2(2), 43-60. doi: <https://doi.org/10.32541/recie.2018.v2i2.pp43-60>
- Hough, Margaret. (1996). *Técnicas de orientación psicológica*. Madrid: Narcea, S. A.
- Jara, Oscar. (2010). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Recuperado de [http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)
- Kraus, Ron., Stricker, George. y Speyer, Cedric. (2010). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. London: Elsevier.
- Naranjo, María Luisa. (2004). *Enfoques humanístico-existenciales y un modelo ecléctico*. San José, Costa Rica: Editorial UCR.
- Okun, Barbara. (2001). *Ayudar de forma efectiva*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. Recuperado de <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>

- Pantoja, Antonio. (2002). El modelo tecnológico de intervención psicopedagógica. *REOP- Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 13(2), 189-210. doi: <https://doi.org/10.5944/reop.vol.13.num.2.2002.11595>
- Pantoja, Antonio y Campoy, Tomás. (2001). *Un modelo tecnológico de orientación universitaria*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/325120334\\_Un\\_modelo\\_tecnologico\\_de\\_Orientacion\\_universitaria](https://www.researchgate.net/publication/325120334_Un_modelo_tecnologico_de_Orientacion_universitaria)
- Parras, Antonia., Madrigal, Ana María., Redondo, Sara., Vale, Patricia. y Navarro, Enrique. (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas* (2ª ed.). España: Secretaría General Técnica.
- Planella, Jordi. (2012). Educación social, acompañamiento y vulnerabilidad: hacia una antropología de la convivencia. *Revista iberoamericana de educación*, 46(5), 1-14. Recuperado de <https://cloudfront.net/30961257/dcart-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629773026&>
- Sanchiz, María Luisa. (2009). *Modelos de Orientación e intervención psicopedagógica*. España: Universitat Jaume. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/23882/s4.pdf?sequence=6>
- Sandoval, Carlos. (2002). *Investigación Cualitativa*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Sanz Oro, Rafael. (1990). *Evaluación de programas en orientación educativa*. Madrid, España: Psicología Pirámide.
- Ureña, Viria. y Robles, Jorge. (2015). Orientación en la educación pública costarricense. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1), 1-19. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a34v15n1.pdf>
- Villalobos, Luis Ricardo. (2019). *Enfoques y diseños de investigación social: Cuantitativos, cualitativos y mixtos*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

## Información de las personas autoras

---

**Andrea Marín Solórzano.** Egresada de la Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación de la Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Dirección electrónica: [andre.4912@gmail.com](mailto:andre.4912@gmail.com), Orcid <https://orcid.org/0000-0002-0721-4760>

**David Gómez Díaz.** Estudiante del Bachillerato en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Dirección electrónica: [david.gomezdiaz@ucr.ac.cr](mailto:david.gomezdiaz@ucr.ac.cr), Orcid <https://orcid.org/0000-0003-2013-8958>

**Elizabeth Masís Narváez.** Egresada del Bachillerato en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación de la Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Dirección electrónica: [elizabeth.masis@ucr.ac.cr](mailto:elizabeth.masis@ucr.ac.cr), Orcid <https://orcid.org/0000-0002-7059-7733>

**Emilio Rivera Rojas.** Estudiante de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación de la Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Dirección electrónica: [emilio.rivera@ucr.ac.cr](mailto:emilio.rivera@ucr.ac.cr), Orcid <https://orcid.org/0000-0002-4373-6734>

**Karen Garro Núñez.** Estudiante de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación de la Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Dirección electrónica: [karen.garronunez@ucr.ac.cr](mailto:karen.garronunez@ucr.ac.cr), Orcid <https://orcid.org/0000-0002-1171-7459>

**Margarita Obando Castro.** Estudiante de Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación de la Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Dirección electrónica: [margarita.obando@ucr.ac.cr](mailto:margarita.obando@ucr.ac.cr), Orcid <https://orcid.org/0000-0002-4316-6735?lang=en>

Revista indizada en



Distribuida en las bases de datos:

