



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons](#)  
[Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](#)

Orientación educativa mediada por tecnologías  
Rodrigo César Gonzalo Josserme  
Orientación y Sociedad N.º 22 (2), e054, Avances de Investigación, 2022  
ISSN 1851-8893 | <https://doi.org/10.24215/18518893e054>  
<https://revistas.unlp.edu.ar/OrientacionYSociedad>  
Facultad de Psicología | Universidad Nacional de La Plata  
La Plata | Buenos Aires | Argentina

## **Orientación educativa mediada por tecnologías**

### **Análisis de la experiencia de un equipo de orientación educativa (EOE) preuniversitario durante el aislamiento social preventivo y obligatorio 2020**

*Educational guidance mediated by technologies during 2020*

*Analysis of the experience of a pre-university educational guidance team during the  
2020 mandatory preventive social isolation*

Rodrigo César Gonzalo Josserme, [rodrigo.josserme@gmail.com](mailto:rodrigo.josserme@gmail.com)\*

Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina

Recibido 27/4/2022– Aceptado 10/8/2022

---

\* Licenciado en Psicología, Magíster en Gestión Universitaria, Especialista en Docencia Universitaria, Psicólogo educacional en el Colegio Nacional Arturo Illia (CNAI) de la UNMDP, Profesor adjunto del Sistema Institucional de Educación a Distancia (SIED) de la UNMDP.

## Resumen

El trabajo desarrolla el concepto de orientación educativa mediada por tecnologías, analizándolo en una experiencia particular, de un equipo de orientación educativa (EOE) de nivel preuniversitario, llevada a cabo en el marco del aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO) durante el año 2020. Se presentan lineamientos y apreciaciones generales de la propuesta implementada, tendiente a mediatizar tecnológicamente la orientación educativa para darle continuidad en el contexto de pandemia y un espacio institucional específico. Se aplica un modelo analítico puntual con la finalidad de contribuir a la revisión y mejora de las prácticas y a su sostenimiento en el tiempo. Se propone la importancia de capitalizar la variedad de experiencias y aprendizajes vinculados con las formas en que los equipos, áreas o departamentos de orientación educativa han apelado a variados recursos y herramientas virtuales para seguir sosteniendo sus funciones en la virtualidad, y la necesidad de reconocer la tendencia a la consolidación de un modelo híbrido de mediación tecnológica en el campo de la orientación educativa.

## Palabras clave

orientación mediada por tecnologías, orientación educativa, psicología educacional.

## Abstract

The article develops the concept of educational guidance mediated by technologies, analyzing it in a particular experience, that of an educational guidance team (EOE, for its initials in Spanish) of pre-university level, carried out within the framework of mandatory preventive social isolation (ASPO, for its initials in Spanish) during the year 2020. We present here guidelines and general assessments of the implemented proposal, tending to mediate technologically the educational guidance to give continuity to it in the context of the pandemic and in a specific institutional space. A one-time analytical model is applied with the purpose of contributing to the review and improvement of practices, and to their sustainability over time. We propose the importance of capitalizing on the variety of experiences and learning linked with the ways in which educational guidance teams, areas or departments have appealed to various resources and virtual tools to continue supporting their functions in times of virtual education, and the need to recognize the trend towards the consolidation of a hybrid model of technological mediation in the field of educational guidance.

## Keywords

technology-mediated guidance, educational guidance, educational psychology.

## **Orientación educativa, pandemia y tecnologías**

A partir del año 2020 el mundo cambió. Una crisis sanitaria impactó de forma global en todas las esferas de nuestra vida cotidiana. La orientación educativa es una práctica especializada que es desplegada en el marco de instituciones educativas por profesionales de diferentes disciplinas y con la finalidad principal de acompañar trayectorias educativas diversas promoviendo prácticas tendientes al bienestar (Bayeto, 2016; González Bello, 2008; Greco et al., 2014; Korinfeld, 2013; Mariño Castro, 2012; Rascovan, 2013). Los equipos, departamentos o áreas que brindan orientación educativa tuvieron que reorganizar sus tareas y, principalmente, la modalidad de vinculación con estudiantes y comunidad educativa en general. Las tecnologías aparecieron como una oportunidad para continuar prestando apoyo y desarrollando las funciones específicas con las adecuaciones necesarias. Hasta quienes eran más reticentes a explorar las tecnologías vieron necesario incursionar en este ámbito para dar continuidad a sus tareas (Josserme, 2020).

Es importante diferenciar el uso de las tecnologías de la orientación mediada por tecnologías. Las tecnologías como complemento o apoyo de las tareas orientadoras desplegadas de forma presencial es algo que se venía implementando aún antes del 2020 en diferentes instituciones. En cambio, la orientación mediada por tecnologías implica una reconversión del rol de orientador/a, la necesidad de una alfabetización tecnológico-digital alta, y la capacidad de redefinir, reorganizar e implementar la práctica orientadora en un entorno virtual, sin que esto desestime o deje de lado instancias presenciales.

## Mediación tecnológica en orientación educativa

La mediación tecnológica es una forma de conceptualizar los acercamientos entre el campo de la orientación educativa, la virtualidad y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Partimos de una premisa básica: las tecnologías no reemplazarán a los formatos tradicionales anclados en intervenciones cara a cara, aunque permitirán indagarlos; tampoco el rol de los/as orientadores/as, aunque posibilitará repensarlo, sino que proveerán de herramientas y recursos que habilitarán desplegar los procesos orientadores en otros entornos.

La práctica orientadora siempre estuvo mediada por pluralidad de herramientas y recursos que habilitaban la exploración, indagación, análisis, reflexión, toma de decisiones, reconocimiento e identificación de aspectos personales, análisis de entorno, etc. La diferencia radica en que actualmente el desarrollo y acceso a tecnologías informáticas posibilita que dicha mediación se realice a través de recursos y herramientas digitales y en entornos virtuales. El año 2020 obligó a que, en menor o mayor medida, todos los profesionales y equipos de orientación reconocieran la necesidad de encontrar formas alternativas de continuar prestando sus funciones en las instituciones de las que forman parte. La virtualidad, con sus ventajas y desventajas, inauguró un escenario en el cual la orientación educativa puede desarrollarse; es necesario analizar y relevar datos que permitan sentar las bases de un modelo de orientación híbrido mediado por tecnologías.

Resulta imprescindible aclarar que la mediación tecnológica no se reduce al empleo de alguna herramienta o recurso *online*, no implica una visión utilitarista. Es decir, no basta con emplear algún recurso tecnológico disponible con la finalidad de señalar que la orientación educativa está siendo mediada tecnológicamente. En esos casos, lo que se

estaría llevando a cabo es más bien un uso instrumental de una tecnología. Esto nos lleva a discriminar dos modalidades particulares en que las tecnologías ingresan al campo de la orientación educativa. No es lo mismo usar tecnologías que mediar tecnológicamente la orientación. El uso se centra en un aspecto instrumental, a veces hasta aparejado a la “moda tecnológica” o a un empleo obligatorio que se ha impuesto de acuerdo a variables contextuales. Mucho de lo que ha pasado en el 2020 tiene que ver con esto, con la obligatoriedad de emplear tecnologías para brindar la continuidad de las prácticas orientadoras en el seno de las instituciones. En cambio, la mediación tecnológica apela a instalar una modalidad donde diversos aspectos del proceso orientador sean revisados y adecuados a nuevos escenarios. Es decir, la intención es habilitar la lógica orientadora en el escenario virtual, lo cual implica complejos procesos de análisis, reflexión y reconfiguración de las prácticas. El profesional de la orientación es el componente ineludible, la tecnología es el recurso/herramienta, y las prácticas y procesos orientadores son los que se reconfiguran para ser desplegados en entornos virtuales. Mediatizar la orientación es someter las prácticas a reconfiguraciones necesarias para ser llevadas a cabo en la virtualidad, y como orientadores debemos asumir el compromiso de ser quienes emprendamos esa tarea para no considerar erróneamente que una tecnología podrá reemplazar nuestras miradas, lecturas y decisiones.

Finalmente, es necesario asumir una perspectiva crítica y ética de la adopción de tecnologías en el campo de la orientación educativa, es decir, la ineludible priorización de los objetivos orientadores por sobre la “tecnologización” instrumental de la práctica, y un análisis de las ventajas/desventajas para la actividad orientadora y, además, de los términos y condiciones de uso asociados a los diferentes recursos tecnológicos y de las implicancias para el consentimiento y la privacidad de las personas. Tenemos que evitar

caer en ideas ligadas al determinismo y solucionismo tecnológico y sostener una mirada analítico-crítica de la incorporación de las tecnologías a los procesos y prácticas orientadores desde nuestros anclajes como profesionales de la psicología u otras disciplinas que convergen en el campo de la orientación educativa.

## **Desarrollo y resultados**

El objetivo del trabajo es presentar la experiencia realizada en el marco del equipo de orientación educativa del Colegio Nacional Arturo Illia (CNAI) y las reconfiguraciones que se llevaron a cabo para afrontar las demandas instaladas a partir del confinamiento obligatorio producto de la pandemia de coronavirus en el año 2020.

## **Encuadre institucional de la experiencia**

El CNAI es una institución de nivel secundario, del grupo de escuelas y colegios preuniversitarios (dependientes de una Universidad nacional).

Sostener la orientación educativa en un contexto de pandemia no fue para nada sencillo. Implicó replantear modos de llevar adelante una práctica que históricamente se ha apoyado en el encuentro cara a cara. Los/as orientadores/as se encontraron con el reto de aventurarse a identificar formas para tener presencia en la virtualidad, para sostener acompañamientos a distancia, para fomentar encuentros reflexivos y generar lazos en esos escenarios virtuales que imprevisiblemente y rápidamente poblaron las escuelas.

## **Equipos de orientación educativa y virtualidad: decisiones, encuadres y reconfiguraciones**

El punto de partida fue crear un aula virtual en el campus del colegio destinada a estudiantes. Esta aula se apoyó en las ideas de hipertextualidad, multimodalidad y ubicuidad, y, además, se tuvieron en cuenta tres principios centrales de las prácticas *psi*:

- 1) espacio para el deseo (desarrollo de materiales estimulantes vinculados con sus necesidades e intereses estudiantiles);
- 2) espacio sin tiempo (materiales disponibles durante todo el año y acceso sin presiones, centrado en disfrutar de la propuesta más que en “cumplir” con ella);
- 3) espacio libre (las actividades y los materiales fueron optativos, sin obligatoriedad).

La comunicación adoptó canales asincrónicos (*mails*, mensajería privada grupal y particular y foros) y sincrónicos (videoconferencias con algunos cursos, llamadas telefónicas).

También generamos un aula específica para docentes, en la cual incluimos materiales diversos que promueven una perspectiva institucional, centrada en derechos, en interpelar las condiciones pedagógicas y que contemplara la salud mental de los/as estudiantes.

## **Reconfiguraciones implementadas**

Las prácticas desplegadas y recursos y herramientas empleados se detallan a continuación:

- 1) Aula virtual, como herramienta principal: El aula virtual fue el eje vertebrador de la inserción del equipo de orientación educativa (EOE) en la virtualidad, evitando la fragmentación y dispersión de la experiencia estudiantil y, a su vez, promoviendo una experiencia integrada, que enlazara y fomentara el vínculo entre el EOE y el estudiantado.
- 2) Las prácticas centrales: La promoción y prevención marcaron la intencionalidad de todas las actividades y tareas del EOE en la virtualidad. Las estrategias para consolidarlas fueron conversatorios virtuales a través de plataformas de videoconferencia (las elegidas fueron Google Meet y Cisco Webex), desarrollo de materiales didácticos digitales (empleando principalmente Genially y Padlet) y desarrollo de una revista digital (diseñada utilizando Canva).
- 3) Comunicación e interacción como procesos centrales para evitar que el aula virtual fuera un mero depósito de materiales. Se trabajaron herramientas a través de las cuales sostener vínculos con estudiantes (sistemas de mensajería internos para el aula virtual, llamadas telefónicas y videollamadas).
- 4) Recurseros: El aula virtual permitió disponer de un espacio de almacenamiento para crear bancos con materiales relevantes y transmitir información de fuentes válidas y confiables sobre temáticas tales como educación sexual integral, orientación vocacional para ciclo básico y superior, salud mental y convivencias digitales.
- 5) Redes: Las tecnologías facilitaron la comunicación entre orientadores/as de diferentes instituciones del nivel y, como resultado, la creación de una red de equipos de orientación educativa mediante el uso de Whatsapp y encuentros sincrónicos.



### **Modelo analítico aplicado a la experiencia de mediación tecnológica del equipo de orientación educativa del colegio Illia**

Scolari (2019) presenta un modelo analítico de “carácter metodológico y operativo..., un método simple, replicable y escalable para analizar las interfaces” (p. 3). Se aplicó ese instrumento metodológico al aula virtual (AV) diseñada por el EOE para estudiantes.

El AV es una interfaz dado que constituye “una red de actores humanos y tecnológicos que interactúan y mantienen diferentes tipos de relaciones entre sí” (Scolari, 2019, p. 2). Se caracteriza principalmente por las leyes de interacción (entre integrantes del EOE y estudiantes) y de innovación (de la práctica orientadora en entornos virtuales), también están presentes los principios de ecosistema (se vinculan múltiples recursos y servicios útiles para afrontar situaciones de crisis en este contexto puntual), transformación (se somete a revisión lo que se carga así como su modalidad), evolución-coevolución (se realizaron modificaciones en función de las interacciones generadas con los/as estudiantes), complejidad y práctica política (las relaciones y procesos que se dan en dicha interfaz tienen estas caracterizaciones).

Se detallan los tres pasos de la aplicación de este modelo a la experiencia realizada en el CNAI:

- 1) Identificación de actores: Componen e interactúan en la interfaz actores humanos (personas —profesionales del EOE y estudiantes—) y aspectos institucionales (se da en el marco institucional de un colegio secundario dependiente de una Universidad nacional y en el contexto de continuidad pedagógica planteado por el Ministerio de Educación de la Nación) y tecnológicos (campus virtual de la Universidad Nacional de Mar del Plata —UNMDP—, entorno Moodle con el

cual se habilitaron las aulas virtuales, aula virtual del EOE y dispositivos tecnológicos para acceder e interactuar en el aula —celulares, computadoras, notebooks, tablets, etc. —).

2) Identificación de relaciones: Se identifican las siguientes relaciones entre los actores que componen la interfaz:

a) Unidireccional (publicación de contenidos diseñados por el EOE para estudiantes), bidireccional (contacto a través del chat, mensajería interna o videoconferencia con estudiantes, grupos de estudiantes o familias puntuales a partir de determinados contenidos o situaciones) y multidireccional (foros o videoconferencias que permiten intercambios múltiples entre todos los actores que participan). El objetivo principal es fomentar intercambios entre profesionales y estudiantes para estimular vínculos y comportamientos saludables que impacten positivamente en lo académico.

b) De inclusión y exclusión. Las primeras se refieren a contenidos en múltiples lenguajes —visuales, audiovisuales, textuales— y formatos —videos, presentaciones, imágenes, documentos— para fomentar la participación de los estudiantes; se incluyen “relaciones de cooperación”. Por su parte, las relaciones de exclusión comprenden el predominio de textos y las denominadas “relaciones de competencia”.

c) Relaciones de poder (se replican las relaciones jerárquicas/asimétricas entre adultos y estudiantes, y se abren espacios de paridad para que los/as estudiantes propongan temas o actividades de su interés o necesidad).

d) Relaciones de cooperación (lo que se diseña desde el EOE se produce para acompañar al estudiantado, pero, a la vez, se recibe una retroalimentación de

parte de los/as estudiantes a través de los foros, correo, mensajería interna o videoconferencias. El espacio no se presenta como un “centro de asistencia” para personas con problemas, sino como promotor de vínculos y estilos de comportamiento saludables con impacto positivo en lo académico.

- 3) Identificación de procesos: Se identifican procesos de significación (repensar temáticas y problemáticas); de producción, circulación y consumo (los procesos de significación y de producción se localizan en EOE y los dos últimos, en estudiantes); de convergencia (el aula virtual permite realizar lo que antes se hacía mediante talleres, entrevistas o charlas con estudiantes); de divergencia (el aula tiene características puntuales que la diferencian de otras: no hay obligación de participar, ni actividades evaluativas, ni plazos temporales para acceder). Se caracteriza y diferencia del resto de aulas escolares por ser de acceso libre y voluntario (responde principalmente a necesidades e intereses de estudiantes); y de coevolución (se han modificado materiales, modalidades de presentación, etc., en función de las interacciones con los estudiantes).

La utilidad y relevancia de este ejercicio analítico resulta en que “una vez finalizado el análisis de la interfaz, se podrá trabajar en su rediseño y transformación” (Scolari, 2019, p. 4), contribuyendo a su revisión y mejora, y a generar una innovación incremental.

## Discusiones

El análisis de la experiencia abre una urdimbre de interrogantes y desafíos: ¿Se sobreestima la presencialidad o los encuentros cara a cara? ¿Puede la virtualidad cubrir la carencia de ubicación de los espacios de orientación en el currículo formal de las instituciones? ¿Es posible tender a modelos híbridos en orientación educativa?

¿Inauguró la virtualidad un nuevo territorio o plano de intervención para los profesionales *psi*- que se desempeñan en equipos de orientación educativa? ¿Será necesario reflexionar acerca de la subjetividad e identidades desplegadas en entornos virtuales? ¿Qué impactos tiene la mediatización de vínculos entre los/as profesionales de la orientación y los sujetos involucrados en los procesos y prácticas orientadoras? ¿Qué vínculos existían con los/as estudiantes antes? ¿Con quiénes eran esos vínculos? ¿Quiénes los gestionaban? En nuestra experiencia, las tecnologías permitieron un contacto más directo, sin intermediarios con los/as estudiantes y un acercamiento más importante a las problemáticas desde su propia percepción.

El 2020 visibilizó dos grandes necesidades la de la alfabetización tecnológico-digital y de repensar y redefinir prácticas de orientación diferentes.

Se considera que la orientación mediada por tecnologías no es complementar la práctica presencial con estas últimas, no se reduce a utilizar los nuevos recursos para continuar haciendo lo mismo de antes, sino que implica el diseño de una interfaz completamente diferente, novedosa, con otros tiempos, lógicas y procesos, donde los actores interactúan de una manera distinta.

Por último, todo esto nos lleva a indagarnos acerca de cómo capitalizar y potenciar los aprendizajes que el ASPO 2020 nos ha dejado en relación con la posibilidad concreta de virtualizar prácticas y procesos de orientación mediante el diseño de interfaces específicas ancladas fuertemente en conceptualizaciones teórico-metodológicas de los/as profesionales de la orientación educativa. ¿Cómo darle continuidad a las experiencias potentes y enriquecedoras y complementarlas con la presencialidad, que tiende a una hibridación de prácticas orientadoras? Se inaugura un abanico amplio de preguntas bajo la convicción de que la orientación mediada por tecnologías es una

forma de indagar las prácticas y procesos orientadores.

## Referencias

- Bayeto, G. (2016). Los equipos de apoyo y orientación escolar y sus normativas desde la perspectiva de las políticas públicas de inclusión educativa: el caso de los departamentos de orientación educativa (DOE) en escuelas medias públicas de la Ciudad de Buenos Aires. Problemas y debates para la investigación sobre sus prácticas. *Investigaciones en Psicología*, 21(1), 13-25.  
[http://repositorioubasibi.uba.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=investpi&d=21-1-2\\_hm](http://repositorioubasibi.uba.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=investpi&d=21-1-2_hm)
- González Bello, J. (2008). Reconceptualización de la orientación educativa en los tiempos actuales. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 9(2), 1-8.
- Greco, M. B., Alegre, S. y Levaggi, G. (2014). *Los equipos de orientación en el sistema educativo. La dimensión institucional de la intervención*. Ministerio de Educación de la Nación. <https://www.educ.ar/recursos/123754/los-equipos-de-orientacion-en-el-sistema-educativo>
- Josserme, R. (2020). Orientación educativa y tecnologías. Uso de recursos digitales, virtuales y tecnológicos en equipos de orientación educativa durante la pandemia. *Orientación y Sociedad*, 20(2), e024.  
<https://revistas.unlp.edu.ar/OrientacionYSociedad/article/view/10887>
- Korinfeld, D. (2013). Los equipos de orientación, espacios de interlocución. En D. Korinfeld, D. Levy y S. Rascovan, *Entre adolescentes y adultos en la escuela* (pp. 215-248). Paidós.
- Mariño Castro, C. (2012). Análisis de los servicios de orientación educativa en España.

*Innovación Educativa*, 22, 217-228.

<https://revistas.usc.gal/index.php/ie/article/view/753>

Rascovan (2013). Las prácticas de la orientación educativa. En D. Korinfeld, D. Levy y

S. Rascovan, *Entre adolescentes y adultos en la escuela* (pp. 185-210). Paidós.

Scolari, C. (2019). *¿Cómo analizar una interfaz?* [Documento de trabajo].