



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-  
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Implementación de tecnología en los procesos de orientación dentro de la educación costarricense  
David Gómez-Díaz  
Orientación y Sociedad 24(2), e076, Cuerpo Central, 2025  
ISSN 1851-8893 | <https://doi.org/10.24215/18518893e076>  
<https://revistas.unlp.edu.ar/OrientacionYSociedad>  
Facultad de Psicología | Universidad Nacional de La Plata  
La Plata | Buenos Aires | Argentina

# **Implementación de tecnología en los procesos de orientación dentro de la educación costarricense**

*Implementation of technology in guidance counseling processes within Costa Rican education*

David Gómez-Díaz\*, [d.gomezdiaz1020@gmail.com](mailto:d.gomezdiaz1020@gmail.com)

Universidad de Costa Rica

Recibido 14/9/24 - Aceptado 1/12/24

---

\* Bachiller y egresado de la Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación por la Universidad de Costa Rica.

## Resumen

Este artículo analiza el uso de tecnologías en los procesos de orientación durante 2020, un año marcado por una pandemia que impulsó una reinención educativa basada en herramientas digitales. Con enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, se realizaron entrevistas a 11 profesionales en orientación. La información se organizó y codificó para identificar acciones, métodos y beneficios relacionados con la incorporación tecnológica. Las intervenciones se centraron en orientación vocacional, distribución de información y creación de comunidades en línea, utilizando herramientas como WhatsApp, Teams, videos, imágenes y actividades masivas virtuales. Entre las fortalezas se destacan el aprendizaje autodidacta, la superación de desafíos y la reducción de costos. No obstante, surgieron limitaciones, como el desconocimiento tecnológico, la falta de contacto humano y la brecha digital. El propósito principal fue promover bienestar, comunicación y conexión con la población estudiantil. Si bien se reconoce el potencial de la tecnología en la orientación, se enfatiza la necesidad de evaluar la efectividad de estas estrategias. Persisten desafíos significativos, como superar la brecha digital y garantizar un equilibrio entre el uso tecnológico y el contacto humano, elementos clave para una implementación más eficaz en el futuro.

### Palabras clave

orientación, tecnología, educación, brecha digital.

## Abstract

This article examines the use of technologies in guidance processes during 2020, a year marked by a pandemic that drove an educational reinvention based on digital tools. With a qualitative approach and a phenomenological design, interviews were conducted with 11 guidance professionals. The information was organized and coded to identify actions, methods, and benefits related to technological incorporation. Interventions focused on vocational guidance, information dissemination and the creation of online communities, using tools such as WhatsApp, Teams, videos, images, and large-scale virtual activities. Strengths included self-directed learning, overcoming challenges, and cost reduction. However, limitations also emerged, such as technological unfamiliarity, lack of human contact, and the digital divide. The main purpose was to promote well-being, communication, and connection with the student population. While the potential of technology in guidance is recognized, the need to evaluate the effectiveness of these strategies is emphasized. Significant challenges persist, such as overcoming the digital divide and ensuring a balance between technological use and human contact, key elements for more effective implementation in the future.

### Keywords

guidance, technology, education, digital divide.

La exploración del uso de tecnologías en los procesos de orientación ha ido en aumento en los años más recientes, sin embargo, es necesario aumentar el entendimiento de cómo estas herramientas favorecen los procesos de orientación (Marín Solórzano et al., 2021). Este uso limitado de la tecnología en el campo podría explicarse principalmente por la tradición presencial que caracteriza las prácticas profesionales asistenciales, como las de orientación, psicología o psicopedagogía. La presencialidad ha sido un elemento central en estas disciplinas, lo que refuerza la percepción de que no es necesario incorporar tecnología. Aunque también influyen factores como la falta de interés y motivación de las personas profesionales y la facilidad de brindar servicios presenciales, estos parecen ser secundarios frente al peso histórico y cultural de la interacción cara a cara. Además, la brecha tecnológica añade una barrera adicional.

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

En esta misma línea, es importante destacar que uno de los primeros esfuerzos en el ámbito nacional por posicionar el uso de la tecnología en los procesos de orientación es la investigación realizada por Moya y Solera (2005). El investigador y la investigadora realizaron un taller

investigativo donde buscaban analizar el uso de aplicaciones como PowerPoint, Microsoft Word y Publisher en la labor orientadora. La investigación concluyó en la necesidad de continuar explorando las herramientas tecnológicas en los procesos de orientación. Además, se mencionó el alto desconocimiento en términos de la aplicabilidad de la tecnología en estos procesos.

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

No obstante, mientras en el ámbito nacional se cuenta con pocos estudios y experiencias en términos del uso de tecnologías en procesos de orientación, otras regiones o países ya han explorado con profundidad este tema. Por ejemplo, Kraus et al. (2010) vienen elaborando manuales desde hace más de una década donde estipulan los diferentes tipos de uso de tecnologías en la orientación. Otros autores, Richard y Viganó (2013), realizaron una revisión sistemática de 123 investigaciones científicas publicadas entre 1988 y 2011 sobre el uso de tecnologías en los procesos de orientación y ayuda. Esta investigación no solo demuestra la factibilidad del uso de la tecnología como medio para la orientación, sino que también propone la necesidad constante de actualización por parte de las personas profesionales.

Por consiguiente, el presente artículo tiene como objetivo analizar cómo se utilizó la tecnología en los procesos de orientación durante un contexto tan desafiante como el año 2020, marcado

por la pandemia de covid-19. De esta manera, se sistematiza la investigación realizada de manera autónoma en San José (Costa Rica) durante el año 2021, con el fin de analizar el uso de las tecnologías durante el año 2020 a partir de proyectos de orientación, especialmente en los temas de orientación vocacional, educativa y personal-social. Los proyectos en orientación son definidos como acciones de intervención con una planificación concreta y delimitada en relación con la población objetivo y sus temáticas a abordar (Rodicio-García, 2012). Por lo tanto, a partir de las entrevistas realizadas, se lleva a cabo un análisis del uso de las tecnologías en los procesos de orientación a partir de proyectos específicos implementados en el año 2020.

Es importante mencionar que en los últimos años ha habido un crecimiento exponencial en el uso de las tecnologías en los procesos de orientación. Esta investigación se centra en el análisis de aquellas experiencias que pueden remitir al uso del modelo tecnológico de la orientación. En este sentido, el estudio busca también comprender el uso que se le da a plataformas educativas, aplicaciones móviles y otras herramientas digitales que facilitan la comunicación, el aprendizaje y el desarrollo personal. Por consiguiente, el estudio se limita a las acciones dentro del sistema educativo formal en instituciones educativas, sin abarcar el uso de las tecnologías por parte de otras disciplinas. Tampoco esta investigación busca abordar elementos psicológicos o sociales por parte de la población beneficiaria o profesional, sino el análisis de la efectividad e impacto del uso de las tecnologías por parte de la orientación.

### Referente teórico

La praxis en orientación ha evolucionado con el tiempo, modificando las formas de intervención. Según Frías Quesada (2015), los modelos de intervención crean una representación de la realidad, a partir de la cual se diseña cómo actuar. De manera similar, Sanz Oro (2001) y Repetto Talavera (2002) coinciden en que los modelos conceptualizan la actividad orientadora y ajustan la acción profesional a las necesidades de la población. Frías Quesada

(2015) define los modelos como guías útiles que conectan la teoría con la práctica, proporcionando una estructura para las intervenciones. Los principales modelos utilizados en orientación son:

- 1. Modelo de orientación individual:** También conocido como modelo de *counseling*, utiliza la entrevista como técnica principal para atender individualmente situaciones específicas, ayudando a la persona a comprender sus aptitudes, intereses y expectativas (Frías Quesada, 2015; Grañeras Pastrana y Parras, 2008).
- 2. Modelo de consulta:** Implica que la persona profesional asesore a otra, generalmente con fines de apoyo a una tercera persona. Requiere manejo adecuado de información, planificación y colaboración (Frías Quesada, 2015; Sanz Oro, 2001).
- 3. Modelo de servicios:** De carácter reactivo, responde a situaciones a medida que surgen. Este modelo se centra en resolver conflictos personales y sociales, atendiendo a personas con problemáticas específicas (Frías Quesada, 2015; Repetto Talavera, 2002).
- 4. Modelo de programas:** Acciones planificadas con un enfoque proactivo y alcance institucional. Busca beneficiar a toda la población en un contexto definido, orientándose hacia objetivos específicos (Frías Quesada, 2015; Bisquerra Alzina, 1998).
- 5. Modelo de servicios por programas:** Ejecutado en coordinación entre docentes y agentes externos. Busca superar las limitaciones del modelo de servicios, especialmente en contextos donde la orientación es externa a las instituciones (Frías Quesada, 2015).
- 6. Modelo tecnológico:** Basado en el uso de plataformas tecnológicas que median entre la persona orientada y la o el profesional en orientación, va más allá del simple uso de tecnología, requiriendo una estructura mediadora (Frías Quesada, 2015).

En resumen, los modelos de intervención en orientación ofrecen enfoques diversos y flexibles para responder a las necesidades de las personas orientadas, desde intervenciones individuales hasta programas institucionales. Entre estos, el modelo tecnológico destaca por su relevancia creciente en el contexto actual.

### **El modelo tecnológico de la orientación**

#### *El desarrollo histórico del modelo tecnológico*

Como se mencionó anteriormente, el eje principal de este modelo es el uso de recursos tecnológicos que medien entre la persona profesional y la persona beneficiaria de la orientación; dicha concepción está presente desde el desarrollo histórico del modelo. En este sentido, Pantoja (2002) realiza un breve recorrido sobre la historia de dicho modelo. En los años setenta comenzaron los primeros usos de tecnología en la disciplina de la orientación. Asimismo, se dio el uso de computadoras en el ámbito profesional, principalmente para realizar procesos vocacionales y favorecer el aprendizaje de la habilidad de la toma de decisiones.

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

Posteriormente, en la década de los noventa y a principios de los dos mil, hubo un auge en los estudios realizados sobre la caracterización y funcionalidad del modelo. Por ejemplo, en el estudio de Day y Schneider (2002) citado por Richards y Viganó (2013), aquellos autores analizaron el proceso de acompañamiento dado a 80 personas que recibieron servicio de

orientación mediante cinco sesiones, ya fuera en modalidad presencial, por teléfono o por videoconferencia. Dicho estudio concluyó que no existe una diferencia significativa entre los resultados del acompañamiento. Sin embargo, sí se encontró una diferencia significativa en la participación; aquellas personas que recibieron su acompañamiento a través de la tecnología participaron más que quienes lo hicieron de manera presencial.

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

### *Uso de tecnologías y praxis del modelo*

Por otro lado, el uso de tecnologías va de la mano de las habilidades personales y profesionales de las y los orientadores para facilitar el ejercicio de la profesión. En este sentido, parte importante del modelo tecnológico no es en sí la tecnología, sino la forma en la cual esta es utilizada (Moya y Solera, 2005). Asimismo, Rodríguez-Espinar et al., citados por Pantoja (2002), mencionan que la figura de la persona profesional es esencial en el modelo tecnológico. Las tecnologías, entendidas como sistemas y programas autoaplicables, nunca podrán sustituir el papel de la persona profesional. Por lo tanto, una concepción de las tecnologías en orientación es que son útiles para brindar información y liberar a la persona profesional de esta tarea para que pueda enfocarse en otras, como el asesoramiento y la consulta de los sujetos.

Sin embargo, hablar de tecnología y su uso, específicamente en la disciplina de la orientación, suele ser un tanto complejo debido a que “en el mundo de las NTIC [nuevas tecnologías de la información y la comunicación] hablar de largo plazo es excesivo. Basta con volver la mirada a la evolución de las mismas, a su rápida introducción en todos los ámbitos sociales” (Pantoja, 2002, p. 193). Esto implica que, conforme la tecnología se desarrolla y evoluciona, también lo

hace el modelo tecnológico. Esto también es expresado por Kraus et al. (2010), quienes mencionan que la tecnología se encuentra en constante cambio. Asimismo, la tecnología se desactualiza cada cierto tiempo, por lo cual es necesario que la persona profesional mantenga una actitud de actualización constante.

De esta manera, en orientación las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son aquellas cuyo fin es “representar, simular y emular situaciones o fenómenos mediante imágenes, sonidos, textos, gráficas, vídeo y la posibilidad de distribuirlas a cualquier lugar del planeta de manera casi de inmediato” (Moya y Solera, 2005, p. 30). Las TIC se visualizan como aquellas partícipes en el proceso de facilitar experiencias socioeducativas a las personas. Por su parte, Cogoi (2002), citado por Muñoz-Carril y González-Sanmamed (2015), menciona que utilizar las TIC es cada vez más necesario y urgente, ya que esto facilita el enfrentarse a los cambios de la sociedad sin fronteras. Es decir, no solo la tecnología se encuentra en una constante evolución y metamorfosis, sino que la sociedad, en forma paralela, también atraviesa dichos cambios.

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

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

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

Como consecuencia, la tecnología para ser aplicada a procesos de orientación debería poseer componentes didácticos referentes a la planificación profesional, la toma de decisiones, la estructura del mundo laboral, entre otras características de los procesos vocacionales, los componentes de valoración propia -comprendidos como instrumentos psicométricos-, selección del profesional -entendida como aquellos programas útiles para organizar y categorizar las profesiones- y los componentes de conocimientos que complementan los tres componentes anteriores en relación con las profesiones, los programas educativos y los materiales bibliográficos (Maze, 1984, citado por Pantoja, 2002).

En esta misma línea, algunos de los programas y elementos informáticos que se mencionan en los escritos hacen referencia a PowerPoint, Publisher e internet (Moya y Solera, 2005), correo electrónico, chat en línea, videoconferencias y cámara *web*, dominios personales en línea, sitios *web*, programas y elementos de seguridad, redes sociales y mundos virtuales (Kraus et al., 2010). Otros tipos de clasificaciones sobre las tecnologías encontradas incluyen programas de perfiles ocupaciones, test psicométricos, sistematización de obtención de información, juegos y simulaciones, sistemas de adecuación, ayuda en la toma de decisiones, programas instructivos de búsqueda del empleo y procesadores de texto (Bisquerra Alzina, 1998; Repetto Talavera, 2002).

Es importante mencionar que, algunos de estos programas, en muchas ocasiones, son utilizados para trabajos y funciones administrativas (Frías Quesada, 2015), por lo cual no se puede hablar de implementación del modelo tecnológico. En cambio, la transformación del uso de dichas tecnologías, tradicionalmente abocadas a fines administrativos, en la mediación entre la persona orientada y la persona profesional puede significar la utilización del modelo tecnológico. En este modelo se deben tener en cuenta tres aspectos fundamentales: la persona profesional en orientación -en conjunto con su capacidad de uso de TIC-, la persona orientada o beneficiaria

del servicio de orientación y la plataforma de mediación. Si alguno de estos tres elementos falta, el modelo tecnológico no es implementado de manera verdadera, sino que se utiliza algún otro modelo de intervención desde la orientación.

En la misma medida, la persona profesional debe ser capaz utilizar la tecnología con fines preventivos, en pos del desarrollo y transversales, considerándose como el ente mediador entre la o el orientada/o y su aprendizaje socioeducativo. En la misma medida, debe realizar coordinaciones con terceros, estudiar las nuevas tecnologías para mantenerse actualizada y moderar éticamente el uso las redes sociales y tecnologías con el fin de comunicarse tanto dentro como fuera del ámbito laboral (Grañeras Pastrana y Parras, 2008).

### *Proceso del modelo*

Conocer las tecnologías disponibles no basta para aplicar el modelo tecnológico en orientación; es fundamental entender su uso dentro del marco del modelo. Según Pantoja (2002, 2004, citado por Grañeras Pastrana y Parras, 2008), las etapas son:

1. **Inicio:** La acción orientadora comienza por iniciativa profesional, comunitaria o institucional.
2. **Estudio:** Se analiza si la acción será preventiva, de desarrollo o intervención.
3. **Elección:** Se seleccionan los modelos de orientación pertinentes.
4. **Análisis de recursos tecnológicos:** Se evalúan las tecnologías disponibles considerando su pertinencia, evaluaciones previas, roles, cronograma, aspectos sociales, lugar de aplicación, posibilidades de adaptación, entre otros.
5. **Elección de recursos:** Se seleccionan los recursos tecnológicos y analógicos necesarios.
6. **Diseño:** Se elabora un programa flexible, con espacio para retroalimentación y mejoras.

7. **Implementación:** Se ejecuta la acción orientadora planificada, asignando responsables concretos.
8. **Evaluación y depuración:** Participantes evalúan el programa de forma rigurosa y técnica.

El modelo tecnológico no es excluyente; puede integrarse y complementarse con otros modelos de orientación, ofreciendo una cobertura amplia y enriqueciéndose mutuamente (Pantoja, 2002). En síntesis, este modelo combina estructura propia con flexibilidad para aportar valor a otros enfoques.

## Metodología

### Paradigma, enfoque, diseño y alcance

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

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

Por consiguiente, se considera necesario realizar la investigación bajo el diseño fenomenológico, respecto del cual Álvarez-Gayou Jurgenson (2003) menciona que “las preguntas de quien investiga siempre se dirigen hacia una comprensión del significado que la

experiencia vivida tiene para la persona” (p. 88). En este sentido, se busca analizar las vivencias de las personas profesionales en orientación en relación con el modelo tecnológico de dicha disciplina. El presente estudio tiene un alcance de índole exploratoria. De esta manera, se busca analizar el uso que se le dio a la tecnología en los procesos de orientación en diferentes zonas de Costa Rica durante el año 2020.

### **Población participante**

Para realizar este estudio se realizó una consulta al Colegio de Profesionales en Orientación y se llevó a cabo una búsqueda de proyectos tecnológicos de orientación a través de las plataformas del Ministerio de Educación Pública (MEP), lo que posibilitó el contacto de las personas que cumplían con los criterios de inclusión al estudio listados a continuación:

1. Laboraba en un centro educativo del MEP.
2. Desarrolló un proyecto de forma individual o grupal.
3. Las actividades se desarrollaron de forma sincrónica o asincrónica.
4. Se utilizaron tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
5. El diseño del proyecto fue creación propia.
6. El proyecto fue implementado en el año 2020.

Para seleccionar la población participante, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se encontraron 13 profesionales en orientación que cumplían con dichos criterios, a las y los cuales se les extendió una invitación a una entrevista. De este grupo, 11 personas accedieron a una entrevista y formaron parte del estudio. En total, participaron 8 mujeres y 3 hombres, quienes tenían entre 26 y 39 años; la edad promedio de las personas participantes fue de 35.8 años en el 2021. En términos de experiencia laboral, el mínimo fue de 2 años y el máximo, de 19 años; en promedio, el grupo tiene 11.4 años de experiencia laboral. Este grupo también presenta varios grados académicos: el 9.09 % (1) de las personas

participantes tenía un grado de bachillerato; el 54.55 % (6) del grupo, un grado de licenciatura; mientras que el 36.36 % (4) tenía un grado académico de maestría. En total, 8 profesionales trabajaban en centros educativos de secundaria y 3 trabajaban en centros educativos de primaria. Cada persona participante, antes de iniciar la entrevista, firmó y escuchó la lectura del consentimiento informado, el cual establecía el propósito del artículo, las acciones a realizar por parte del investigador, la falta de riesgos, los beneficios y la condición de voluntariedad de participar en la investigación, el tratamiento confidencial de la información, la dirección electrónica a la cual realizar consultas y la aceptación de los términos anteriores.

### **Técnicas de recolección**

Para realizar la recolección de la información se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada, la cual consiste en el desarrollo de preguntas previamente planificadas con el fin de cubrir de manera global la utilización del modelo tecnológico. Esta modalidad de entrevista permite, además, realizar preguntas que no habían sido previamente planificadas para profundizar en alguna experiencia o acción de las personas profesionales (Tinoco Cuenca et al., 2018; Hernández Sampieri et al., 1991/2014).

A partir de lo anterior, se diseñó una guía de entrevista con 11 preguntas predefinidas en las tres categorías de análisis destacadas a continuación. La guía de preguntas fue revisada por tres profesionales en orientación, quienes realizaron una serie de comentarios y retroalimentaciones. Esta guía fue aplicada en las 11 entrevistas realizadas. El periodo de recolección de la información fue el año 2021.

### **Procesamiento de análisis**

Para analizar la información se siguió el procedimiento de Santos Jiménez et al. (2018), que incluye los siguientes pasos:

- 1) obtención de la misma,
- 2) transcripción y organización,
- 3) codificación y
- 4) integración.

La codificación se realizó durante la integración, permitiendo sistematizar y analizar teóricamente los datos. Esto facilitó identificar conexiones y consolidar las categorías definidas (Villalobos Zamora, 2017). Se utilizó el sistema Atlas.ti Web (Atlas.ti Scientific Software Development GmbH, 2024) para ordenar la información en tres categorías preestablecidas:

**Categoría 1 - Intervenciones profesionales:** Incluye las acciones dirigidas a la población atendida, caracterizadas por la orientación colectiva mediante tecnologías. Estas intervenciones buscan favorecer procesos como autoconocimiento, fortalecimiento de la identidad, toma de decisiones, diseño del proyecto de vida y clarificación del sentido de vida.

**Categoría 2 - Métodos y estrategias:** Agrupa metodologías, estrategias, actividades y tecnologías empleadas en el diseño y ejecución de las intervenciones, enfocándose en su aplicación práctica para trabajar con la población beneficiaria.

**Categoría 3 - Propósito de las intervenciones:** Incluye los motivos personales, profesionales o éticos detrás de las intervenciones, con el objetivo de garantizar el acceso a la orientación y su aprovechamiento mediante tecnologías, destacando el compromiso con la población beneficiaria.

La información recopilada fue codificada con el identificador "OT#" para cada entrevistado y organizada en estas categorías para su análisis.

## Resultados y análisis

### Intervenciones de las personas profesionales

Los proyectos de la orientación a partir del uso de tecnologías resultaron ser casi tan variados como las y los profesionales entrevistadas/os. En total, se recopilaron 10 proyectos de orientación mediados por la tecnología. Estos proyectos se dividen en 3 proyectos sincrónicos y 7 asincrónicos.

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

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

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

Como se puede observar, los proyectos estuvieron dirigidos por la motivación profesional de que las personas se mantuvieran acompañadas durante el 2020. Los proyectos de orientación a partir de las tecnologías tuvieron como resultado la creación de comunidades y el sentimiento de cercanía por parte de las personas orientadas y sus familias. Esto se detalla más adelante en el apartado “Propósito de las intervenciones”. Además, las personas profesionales también buscaron facilitar información pertinente para el estudiantado, adaptándola a sus necesidades y contexto, como lo señala uno de los participantes:

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

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

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

Con los estudiantes de noveno casi siempre se conectaban; esos eran los fieles a la sesión de Orientación. Jugué bingo, con ellos; entonces, para la Semana de Orientación les propuse hacer un bingo. Por medio de una aplicación, hice un bingo de palabras relacionadas con STEAM [ciencia, tecnología, ingeniería, matemáticas y artes, según sus siglas en inglés]. Entonces yo les mandé previamente a la sección al encuentro [sic] el *link* a los chicos para que pudiéramos jugar bingo. Vos lo envías el enlace y los chicos iban a tener [sic] cada uno un cartón distinto. (OT6, comunicación personal, 2021)

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

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

En este caso, la creación de comunidades *online* a partir del uso de Teams, el desarrollo de actividades asincrónicas, la participación y la comunicación permitieron a las personas profesionales no solo motivar la participación con la comunidad estudiantil, sino ubicar a estudiantes en contextos rurales donde el acceso al internet es complicado. Las comunidades

educativas *online* son definidas como un grupo de personas que se unen para compartir conocimientos, aprender en conjunto y apoyarse mutuamente en su proceso de aprendizaje, al utilizar tecnologías digitales para comunicarse y colaborar (Pethel, 2005). En este sentido el uso de las tecnologías tenía como objetivo “generar un vínculo verdadero entre la comunidad, docentes y estudiantes. Fue un vínculo que se fortaleció, y se acercó tanto a los padres y estudiantes, que se acercaron hacia los docentes, como a los docentes hacia la comunidad” (OT2, comunicación personal, 2021).

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

Un eje temático también trabajado fueron las habilidades para la vida, entendidas como aquellas que favorecen el autoconocimiento, las relaciones interpersonales y el desarrollo de una vida satisfactoria (Giráldez Hayes y Prince, 2017). Se desarrollaron también otras temáticas, por ejemplo, el tema de violencia basada en género y tráfico humano. En este sentido “había mucho temor colectivo porque estaban secuestrando chicas; las chicas no aparecían. Cuando sucedió todo del feminicidio de... fue como muy muy fuerte para la comunidad” (OT10, comunicación personal, 2021).

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

**Métodos y estrategias: limitaciones, desafíos y su superación**

Los métodos y estrategias utilizados consisten en mantener el contacto con la población y facilitar en sí mismo el acompañamiento. Las tecnologías utilizadas son las mencionadas en la Tabla 1.

**Tabla 1.**

*San José, Costa Rica: cantidad de uso de tecnologías según tipo y plataforma, 2021*

<b>Tipo</b>	<b>Plataforma</b>	<b>Cantidad de usos en proyectos</b>
Red social	Facebook	8
	Instagram	2
	YouTube	4
	Whatsapp /Whatsapp Business	11
Colaboración educativa	Teams	11
Creación y edición	PowerPoint	4
	Canva	5
	Genially	3

Tipo	Plataforma	Cantidad de usos en proyectos
	Filmora	2
	VideoShow	1
	ICAM	1

Fuente: Elaboración propia.

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

No obstante, el empleo de plataformas como el correo institucional o TEAMS representaba una limitación debido al desconocimiento, en términos del uso, por parte de las personas beneficiarias o sus familias. Por ejemplo:

A veces uno les decía [de] mandar por correo tal cosa. “Ah no, pero yo no sé qué es eso”. “Mándamelo por WhatsApp”, y, de hecho, ese es otro tema. El WhatsApp sirvió muchísimo como canal de comunicación con los padres de familia. (OT6, comunicación personal, 2021)

El resto de plataformas fueron utilizadas con el fin de crear o difundir los materiales presentados en la Tabla 2. Uno de los principales usos de la tecnología fue distribuir información con las personas. De este modo, tales actividades, propiciadas por las plataformas y tipos de *software*

anteriormente mencionados, permiten el trabajo con la población al crear espacios interactivos donde la persona facilitadora puede interactuar con las personas beneficiarias en el momento.

**Tabla 2.**

*San José, Costa Rica: cantidad de técnicas mencionadas en los proyectos tecnológicos, 2021*

<b>Técnicas</b>	<b>Cantidad usos en proyectos</b>
Videos de transmisión asincrónica	3
Imágenes o panfletos	3
Actividades masivas en línea	3
Videos de transmisión sincrónica	2
Clases simultáneas	1
Formularios	1

Fuente: Elaboración propia.

De esta manera, al utilizar estas estrategias y métodos, las PPO demostraron una serie de fortalezas y limitaciones en la facilitación de los procesos de orientación. En primer lugar y como parte de las fortalezas, se menciona que la tecnología presenta una oportunidad de aprendizaje. Por ejemplo, una fortaleza por parte de las personas orientadoras es que pueden mostrarse como autodidactas y proactivas: “Yo no sabía absolutamente nada de eso. Nunca en mi vida había usado esas aplicaciones. Yo no las conocía. Entonces, al principio el reto fue aprender a usarlas” (OT8, comunicación personal, 2021).

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

Asimismo, las PPO tienen la capacidad de superar los retos presentados. Por ejemplo:

Me tuve que poner a ver sola, a leer cómo se hacía y demás...; bueno no resultó tan complicado, pero sí la necesidad de cuando uno se ve entre la espada y la pared y las ganas de salir adelante con todo. (OT11, comunicación personal, 2021)

De esta manera, las PPO no solo identifican los retos y su necesidad de superarlos, sino que también son capaces de afrontarlos y superarlos. En este sentido, Murillo Aguilar (2018) identifica que las PPO tienen la capacidad y la responsabilidad de adaptarse a los nuevos retos del contexto y, con sus aprendizajes, replantear los postulados teóricos en los cuales posicionan sus intervenciones.

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

Como parte de las limitaciones encontradas durante esta investigación, se evidenció la existencia del desconocimiento para utilizar tecnología como parte de los procesos socioeducativos. Por ejemplo, se menciona: “No sabía cómo hacer los videos, fue una sobrina que me ayudó. Me enseñó cómo usar una aplicación y, pues, ahí fui poco a poco aprendiendo, pero ahora lo logro solita” (OT4, comunicación personal, 2021). Otra limitación para el uso de las tecnologías es la indisposición de la comunidad. En este sentido: “No hubo mucho apoyo por parte del centro educativo en brindar la información, y mucha indisposición también de algunos padres de familia y algunos niños” (OT9, comunicación personal, 2021). El desinterés por parte de ciertas figuras de la comunidad educativa dificultó la participación y la realización de las actividades y proyectos planificados por parte de las PPO. Además de lo anterior, otra limitante en el desarrollo de acciones tecnológicas es la necesidad del contacto humano más allá de las pantallas. En este sentido se menciona que:

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

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

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

Como se puede observar, la falta de acceso al internet es una limitante para las personas beneficiarias. La brecha digital, entendida como la diferencia o distancia entre aquellas personas que sí tienen acceso a conectividad y tecnología y aquellas que no (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2020), impide que la totalidad de la población estudiantil pueda acceder y participar de manera plena en los procesos de orientación. El problema raíz de la brecha digital es la desigualdad e inequidad social; sobre esto, en un artículo anterior (Gómez-Díaz, 2023) menciono que la inequidad es un problema inherente en la sociedad, la cual requiere de una constante reflexión y creación de mecanismos que generen igualdad entre las poblaciones.

Este elemento anteriormente mencionado, aunado a las demás limitantes, como el desconocimiento de las personas profesionales acerca de las tecnologías, la indisposición de la comunidad para participar y la necesidad de contacto humano más allá de las pantallas, impide que las personas profesionales utilicen la tecnología como parte de sus procesos de orientación. En la Tabla 3 se puede observar la cantidad de menciones relacionadas a las fortalezas y limitaciones.

### **Tabla 3.**

*San José, Costa Rica: cantidad de menciones de fortalezas y limitaciones según su tipo, 2021*

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

Fuente: Elaboración propia.

### Propósito de las intervenciones

Los motivos encontrados para realizar intervenciones mediadas por el uso de tecnologías fueron el bienestar de la población estudiantil, la comunicación, la conexión y distribuir información con la población participante. En la Tabla 4 se puede observar los propósitos de las intervenciones según su cantidad de menciones.

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

proyectos con la finalidad de que la población beneficiaria pudiera recibir un acompañamiento profesional durante el año 2020.

**Tabla 4.**

*San José, Costa Rica: cantidad de menciones según propósitos de intervención, 2021*

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad de menciones</b>
Bienestar	51
Comunicación	39
Conexión	27
Distribuir información	15

Fuente: Elaboración propia.

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

Por otro lado, existen dos beneficios que pueden parecer similares, sin embargo, son diferentes entre sí. El primero es la necesidad de comunicación, la cual es bilateral y puede ser sincrónica

o asincrónica. Por ejemplo, la tecnología “me mantuvo cerca a mis estudiantes y los padres de familia, que [sic] aunque no es de mi preferencia. La atención a la familia es muy difícil. Sin embargo, nos permitió una comunicación bastante fluida” (OT3, comunicación personal, 2021). Por otro lado, la distribución de la información fue otro propósito de intervención. Esto se puede dar mediante los mismos canales en los cuales ocurre la comunicación, sin embargo, la distribución de la información puede referir a un proceso más lineal y unilateral. Por ejemplo, la distribución de la información puede estar referida a información de los procesos educativos pertinentes a la institución como tal, o bien al desarrollo del currículo de Orientación. En este sentido:

También brindamos la información por escrito de cada carrera, las estadísticas en cuanto a empleo, en cuanto a salario, lugares de trabajo, mercado laboral, perfil del estudiante. Además de eso, tratamos de ir buscando información, creando información y haciendo *post* [sic] sobre temas propiamente de los programas de Orientación, por decirte algo, que una semana trabajamos en hábitos de estudio. Entonces hacíamos como una pequeña presentación y la poníamos en redes sociales. (OT5, comunicación personal, 2021)

En este sentido, la tecnología, además de poseer un carácter flexible y abierto, también puede ser utilizada en diferentes contextos y situaciones de aprendizaje “desde la transmisión de información, hasta la simulación de fenómenos o la realización de ejercicios, la evaluación de los conocimientos y habilidades, o la tutorización” (Ferro Soto et al., 2009, p. 9). En este sentido, se comprende que las finalidades del uso de la tecnología en los procesos de orientación permiten optimizar y mejorar de manera significativa la labor profesional, sin embargo, el principal reto a la hora de conseguir estos beneficios es la brecha digital. La disminución de la brecha digital es una responsabilidad que todos los sectores tienen; no se puede proponer el uso

globalizado de la tecnología en los procesos de orientación si parte de la población no puede acceder a estas acciones (Vargas-Montoya, 2023). Esto se debe a que usar la tecnología o realizar procesos de manera tecnológica puede implicar la exclusión de aquellas personas que no poseen los recursos tecnológicos para acceder a estos; por lo tanto, no se cumpliría el principio de la orientación que indica que esta es para todas las personas (Pereira García, 1988).

### Discusión

Como se evidenció anteriormente, la planificación del uso de la tecnología en los procesos de orientación sigue el modelo tecnológico propuesto por Frías Quesada (2015), que explora formatos útiles para su implementación. Este modelo destaca la tecnología como una herramienta para la comunicación y distribución de información, utilizada de manera transversal por las personas profesionales. Sin embargo, su propósito final es potenciar los procesos de acompañamiento y promover el desarrollo y bienestar de la población beneficiaria.

En términos del uso de la tecnología, se ha explorado ampliamente su papel en la comunicación y distribución de información aplicadas por todas las personas profesionales de forma transversal. Sin embargo, el uso de la tecnología busca como fin último favorecer el acompañamiento y potenciar el bienestar y desarrollo en las personas destinatarias. Es crucial medir la efectividad de estas acciones orientadoras. Aunque se consideraron métricas como alcance, impresiones, *likes* y compartidos, estas no permiten evaluar en profundidad la transmisión de conocimiento o el impacto logrado. Por ello, es vital realizar evaluaciones cualitativas y cuantitativas, así como sistematizar experiencias e iniciativas, para fortalecer el conocimiento sobre los alcances de la tecnología y estimular la creatividad individual y colectiva en la orientación.

La mayoría de los proyectos analizados no estaban diseñados para mantenerse durante todo el ciclo escolar, salvo aquellos enfocados en la distribución de información. Esto evidencia la

necesidad de planificar e implementar proyectos sostenibles que promuevan el desarrollo de habilidades y el bienestar, reforzando la efectividad del modelo tecnológico en la orientación. Entre las limitaciones del estudio, se destaca la escasez de investigaciones sobre el modelo tecnológico y su implementación en la orientación, a pesar del creciente uso de la tecnología en entornos educativos. Asimismo, aunque las personas profesionales aplicaron la tecnología con diversos fines, carecían de conocimientos teóricos sólidos para guiar su uso. La diversidad de la población estudiada permitió analizar diferentes contextos y proyectos; no obstante, no garantiza representatividad nacional, lo que deja fuera una visión completa de los recursos y las acciones implementadas en todo el país.

El principal desafío sigue siendo la brecha digital, reflejo de desigualdades sociales. Además, el desconocimiento técnico, la resistencia comunitaria y el agotamiento dificultan el uso efectivo de la tecnología en los procesos de orientación. Sin embargo, las personas profesionales que hicieron uso de la tecnología durante la pandemia demostraron habilidades de superación de retos, adaptación y creatividad, fundamentales para afrontar estas adversidades. Esta investigación no solo evidencia la factibilidad del uso de la tecnología como herramienta para la orientación, sino que también subraya la necesidad constante de actualización de las personas profesionales. Estas reflexiones, derivadas de un contexto y tiempo específicos, representan un aporte inicial al análisis del uso de la tecnología en la orientación.

## Referencias

- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa*. Paidós.
- Atlas.ti Scientific Software Development GmbH. (2024). *Atlas.ti Web (23.2.5)* [Aplicación web].  
Atlas.ti. <https://web.atlasti.com>
- Bisquerra Alzina, R. (Coord.). (1998). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Praxis.
- Ferro Soto, C., Martínez Senra, A. I. y Otero Neira, M. C. (2009). Ventajas del uso de las TICs en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la óptica de los docentes universitarios españoles. *EduTec, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 29, a119.  
<https://doi.org/10.21556/edutec.2009.29.451>
- Frías Quesada, C. (2015). La orientación como disciplina y profesión. En A. Mata Segreda (Ed.), *El desarrollo teórico de la orientación: un aporte de la Universidad de Costa Rica* (pp. 15-50). Universidad de Costa Rica.
- Giráldez Hayes, A. y Prince, E.-S. (2017). *Habilidades para la vida: aprender a ser y aprender a convivir en la escuela*. SM.
- Gómez-Díaz, D. (2023). Equidad con calidad en la educación del estudiantado de la Universidad de Costa Rica. *Orientación y Sociedad*, 23(1), e059. <https://doi.org/10.24215/18518893e059>
- González-Díaz, R. R., Acevedo-Duque, Á. E., Guanilo-Gómez, S. L. y Cruz-Ayala, K. (2021). Ruta de investigación cualitativa–naturalista: una alternativa para estudios gerenciales. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 334-350.

- Grañeras Pastrana, M. y Parras, A. (Coords.). (2008). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Centro de Investigación y Documentación Educativa, Ministerio de Educación, Política Social y Deporte de España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (1991/2014). *Metodología de la investigación* (6ª edición). McGraw-Hill.
- Hou, Y. y Zheng, J. (2022). Job burnout among college counselors and its related factors. *International Journal of Arts and Social Science*, 5(11), 169-179.
- Kraus, R., Stricker, G. y Speyer, C. (Eds.). (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Elsevier.
- Marín Solórzano, A., Gómez Díaz, D., Masís Narváez, E., Rivera Rojas, E., Garro Núñez, K. y Obando Castro, M. (2021). Experiencias generadas a partir del proyecto Orientación en Tiempos de Cuarentena: un aporte para la orientación en la virtualidad. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 21(3), 1-34. <https://doi.org/10.15517/aie.v21i3.46340>
- Moya, L. y Solera, M. (2005). *El uso de las herramientas tecnológicas: la utilidad que tienen para orientación* [tesis de licenciatura inédita]. Universidad de Costa Rica.
- Muñoz Bustos, J., Estrada Espinoza, M. y Gómez Salgado, M. M. (2014). Marco referencial acerca del estado de la orientación en Costa Rica. En Colegio de Profesionales en Orientación, *Memoria Primer Congreso Nacional de Orientación “50 años de la orientación en Costa Rica: logros y desafíos”*. Primer Congreso Internacional de la Red Latinoamericana de Profesionales de la Orientación: “La orientación en América Latina en la búsqueda de nuevas perspectivas” Costa Rica (pp.133-146).

- Muñoz-Carril, P. y González-Sanmamed, M. (2015). Utilización de las TIC en orientación educativa: un análisis de las plataformas web en los departamentos de orientación de secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 26(2), 447-465.  
[https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2015.v26.n2.43396](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.n2.43396)
- Murillo Aguilar, O. (2018). La incertidumbre en la construcción de proyectos de vida: criterios para los procesos de orientación. En Colegio de Profesionales en Orientación, *Memoria Segundo Congreso Nacional de Orientación "Identidad disciplinar y contexto social en la práctica profesional de la orientación"*. I Conferencia Latinoamericana de la Asociación Nacional para el Desarrollo de la Carrera (NCDA) (pp-349-364).
- Naranjo Pereira, M. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*. Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *Aprovechar al máximo la tecnología para el aprendizaje y la formación en América Latina* (S. Lago Ballesteros, Trad.).
- Pantoja, A. (2002). El modelo tecnológico de intervención psicopedagógica. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 14(2), 189-210.  
<https://doi.org/10.5944/reop.vol.13.num.2.2002.11595>
- Pereira García, M. T. (1988.) *Orientación educativa*. EUNED.
- Pethel, P. (2005). Online learning communities can provide support for nurses preparing for certification examinations. *Journal of Continuing Education in Nursing*, 36(2), 55-56.  
<https://doi.org/10.3928/0022-0124-20050301-03>

- Repetto Talavera, E. (2002). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Vol I. Marco conceptual y metodológico (unidad didáctica)*. UNED.
- Richards, D. y Viganó, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- Rodicio-García, M.-L. (2012). Diseño y evaluación de programas de orientación educativa. En L. Sobrado Fernández, E. Fernández Rey y M.-L. Rodicio-García (Coords.), *Orientación educativa: nuevas perspectivas* (pp. 271-296). Biblioteca Nueva.
- Santos Jiménez, O., Hidalgo Romero, C. y Arreaga Salazar, C. (2018). La etapa final del análisis y la redacción del informe de investigación cualitativo. En C. L. Escudero Sánchez y L. A. Cortez Suárez (Coords.), *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (pp. 90-104). UTMACH.
- Sanz Oro, R. (2001). *Orientación psicopedagógica y calidad educativa*. Ediciones Pirámide.
- Tinoco Cuenca, N., Cajas Palacios, M. y Santos Jiménez, O. (2018). *Diseño de investigación cualitativa*. En C. L. Escudero Sánchez y L. A. Cortez Suárez (Coords.), *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (pp. 42-56). UTMACH.
- Vargas-Montoya, L. (2023). *Nuevos enfoques para la medición y descomposición de las brechas digitales en Costa Rica*. Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas.
- Villalobos Zamora, L. R. (2017). *Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos*. UNED.