

**ECOSISTEMA DIGITAL PARA EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN
DEL GABINETE PSICOPEDAGÓGICO DE LA UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS**
*DIGITAL ECOSYSTEM FOR THE GUIDANCE SERVICE
OF THE PSYCHOPEDAGOGICAL OFFICE OF THE UNIVERSITY OF CIENFUEGOS*

Miguel Alejandro Pérez Egües

Marta Mulet Fernández

Yaumary Reiné Herrera

Alberto Antonio Carballo Soca

Recibido: 16-09-2024

Aceptado: 01-21-2024

Publicado: 05-01-2025

Cómo citar este artículo:

Pérez M, Muler M, Reiné Y, Carballo A (2024). Ecosistema digital para el servicio de orientación del gabinete psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos. *Revista Cubana de Psicología*, 7(11), 25-41. <http://www.psicocuba.uh.cu>

RESUMEN

Este artículo describe la implementación de un ecosistema digital en el Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, para mejorar los servicios de orientación. Esta iniciativa aborda la creciente necesidad de integrar tecnologías en la Educación Superior, proporcionando herramientas digitales, como redes sociales y plataformas multimedia, para facilitar la orientación personalizada a estudiantes. Durante la pandemia se intensificaron los esfuerzos por ofrecer apoyo socioafectivo y cognitivo mediante recursos tecnológicos. El ecosistema incluye redes sociales como Facebook, Instagram y YouTube, diseñadas para promover la resiliencia y el bienestar emocional. Además, el estudio destaca la importancia de formar al personal en competencias digitales, optimizando los procesos de orientación para mejorar la experiencia de los usuarios. Las buenas prácticas sugeridas buscan mejorar la comunicación y asegurar la seguridad de la información, posicionando al Gabinete como un referente en la transformación digital de la orientación educativa.

Palabras clave: orientación psicopedagógica, ecosistema digital, tecnología educativa, transformación digital, competencias digitales.

ABSTRACT

The article describes the implementation of a digital ecosystem in the Psychopedagogical Office at the University of Cienfuegos to enhance guidance services. This initiative addresses the growing need to integrate technologies in higher education, providing digital tools such as social media and multimedia platforms to facilitate personalized student guidance. During the pandemic, efforts intensified to offer socio-emotional and cognitive support through technological resources. The ecosystem includes social networks like Facebook, Instagram, and YouTube, designed to promote resilience and emotional well-being. Additionally, the study highlights the importance of training staff in digital competencies, optimizing guidance processes to improve user experience. The suggested best practices aim to enhance communication and ensure information security, positioning the Office as a leader in the digital transformation of educational guidance.

Keywords: *psychopedagogical guidance, digital ecosystem, educational technology, digital transformation, digital competencies.*

INTRODUCCIÓN

La orientación psicopedagógica ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, adaptándose a nuevas necesidades (Hays *et al.*, 2021a y 2021b; Pérez, 2022). Esta transformación ha resultado en una aproximación más integral a las intervenciones educativas (Spurk *et al.*, 2020), expandiendo áreas y contextos, y adoptando técnicas y recursos innovadores para ofrecer asistencia profesional más efectiva (Dahir, *et al.*, 2019; Lai *et al.*, 2020; Ridley *et al.*, 2021).

En el contexto actual, los gabinetes psicopedagógicos se han transformado en departamentos que proveen servicios a la comunidad educativa, los cuales incluyen apoyo técnico y constituyen un espacio de formación práctica que respalda las iniciativas educativas. Estos gabinetes ofrecen capacitación y asesoramiento al personal docente y proporcionan atención integral e inclusiva a estudiantes, familias y la comunidad en su conjunto.

Los estudios indican (Cattaneo, 2020) que los servicios de orientación en la Educación Superior han evolucionado y extendido su enfoque más allá de la inserción laboral hacia el desarrollo académico y personal. Los gabinetes psicopedagógicos son esenciales para el bienestar y progreso de los estudiantes

universitarios, adaptándose a las necesidades sociales y tecnológicas. En este sentido, la orientación debe evolucionar para fomentar el crecimiento personal.

La integración de la tecnología en la orientación es un avance significativo, ya que permite un enfoque más personalizado y flexible para quienes son orientados. Asimismo, amplía horizontes y acerca la orientación a la realidad social, la diversidad y la multiculturalidad.

En este artículo se recoge la descripción y clasificación de la iniciativa de transformación digital, perfil digital profesional y las buenas prácticas para la iniciativa de transformación digital educativa.

Descripción de la iniciativa

La integración de tecnologías en la orientación psicopedagógica es clave para responder a las actuales demandas sociales. Esto conlleva el desarrollo de un ecosistema digital de recursos tecnológicos que transforma el proceso de orientación. Recientes estudios enfatizan la importancia de estas herramientas. En España, Muñoz y González (2014, 2015) critican el subaprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por los orientadores. Sebo *et al.* (2023) resaltan el potencial de las innovaciones tecnológicas y los espacios virtuales, mientras que Del Olmo (2021) señala el escaso uso de tecnologías en la orientación.

En Cuba, Crespo *et al.* (2021) destacan la importancia de integrar las TIC en los gabinetes psicopedagógicos, para transformarlos en espacios de asistencia mutua y construcción de conocimiento. Asimismo, Pérez *et al.* (2022, 2023) aconsejan emplear la plataforma Moodle para potenciar la labor de orientación de los docentes universitarios.

La Universidad de Cienfuegos, mediante su Gabinete Psicopedagógico, inició la integración de tecnologías en la orientación, facilitando así la ayuda profesional. Durante la pandemia de COVID-19 se enfrentó al desafío de ofrecer apoyo socioafectivo y cognitivo, mediante recursos tecnológicos, lo cual representó un avance inicial en la transformación digital educativa.

A pesar de los esfuerzos del Gabinete Psicopedagógico para mejorar el servicio de orientación en prevención y desarrollo, existen dificultades relacionadas con el uso de tecnologías vinculadas al servicio que se ofrece, toda vez que precisa ampliar el alcance de la influencia orientadora, personalizar la orientación e integrar recursos tecnológicos que funciones independientes pero interconectados (SMOWLTECH, 2023).

En la búsqueda de alternativas para perfeccionar el servicio se propone crear un ecosistema digital, el cual se define como un sistema sociotécnico abierto, adaptativo y distribuido con propiedades de autoorganización, escalabilidad y sostenibilidad (Briscoe y De Wilde, 2006, citado por de Brito *et al.*, 2022) con el propósito de ofrecer servicios de orientación en el área de prevención y desarrollo.

El ecosistema digital está compuesto por:

- Infraestructura tecnológica: abarca dispositivos, como: teléfonos móviles, tabletas, laptops y PC, esenciales para la conectividad digital. Para la ayuda profesional se emplean redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube), blogs y aplicaciones de mensajería (WhatsApp, Telegram), que posibilitan funciones, como: grupos, páginas, canales, mensajes temporales, encuestas, multimedia, infografías, juegos, podcasts y más.
- Tácticas digitales: incluyen métodos de orientación personalizados, como sesiones individuales y grupales, y técnicas variadas, que abarcan talleres, charlas, diálogos con expertos, análisis de casos, cine debate y entrenamiento asertivo, todos adaptados a las necesidades de los usuarios y las posibilidades de la tecnología actual.
- Usuarios personales que requieren los servicios del Gabinete. Tras el diagnóstico se determina la acción que se debe emprender y el recurso tecnológico del ecosistema digital apropiado para llevarla a cabo.

El funcionamiento del ecosistema parte de la delimitación de los objetivos y características de cada recurso tecnológico. Luego, estos operan de manera coordinada para complementarse y diversificar las acciones, mejorando así el flujo de trabajo y reduciendo la carga laboral. Esto permite al equipo del Gabinete ofrecer una atención más personalizada y de alta calidad.

El ecosistema digital está formado por los siguientes recursos tecnológicos:

- Grupo de Facebook «Psicopedagogos cienfuegueros»: orientación para estimular el bienestar psicológico, la prevención y promoción de salud.
- Página en Facebook «Gabinete Psicopedagógico Universidad de Cienfuegos»: perfil publicitario que permite dar a conocer servicios, producción científica y principales actividades del Gabinete.
- Perfil de Instagram «*Psicopedagogos cienfuegueros*»: perfil para la publicación de fotos que divulguen la labor de orientación del Gabinete Psicopedagógico.
- Canal de YouTube ««Gabinete Psicopedagógico UCf»»: brinda orientación psicopedagógica mediante el recurso audiovisual, contribuye a la socialización y al intercambio de criterios.
- Canal de Telegram «»Frases positivas para el crecimiento personal»: con él se promueve la resiliencia, paz y armonía.

- Grupo en Telegram para la búsqueda de soluciones a problemáticas comunes en el quehacer profesional de psicopedagogos y orientadores educativos.

El ecosistema digital del Gabinete facilita la realización y gestión de acciones para la mejora, al organizar actividades de orientación que ejercen una influencia desarrolladora, compensatoria y correctiva. Responde a la misión de la universidad de gestionar, mediante el conocimiento, la innovación y la participación inclusiva, la formación integral y continua de profesionales competentes y comprometidos para la dinamización del desarrollo sostenible del territorio. Para la iniciativa de transformación digital se seleccionan el grupo de Facebook, el perfil de Instagram y el canal de YouTube.

Clasificación de la iniciativa

La iniciativa de transformación digital se tipifica según tres perspectivas:

1. Ámbito de actuación
2. Tipo de iniciativa tecnológica
3. Modelo de Disciplina de Valor de Treacy y Wiersema (1995)

Los autores identifican tres ámbitos principales:

1. Procesos de enseñanza-aprendizaje
2. Gestión académica
3. Comunicación

La iniciativa de transformación digital se enfoca en el último, utilizando recursos tecnológicos para ofrecer servicios de orientación interactivos y personalizados, ampliando su alcance en la Educación Superior y su área de influencia.

Para incrementar la eficiencia de la orientación en línea se propone capacitar al personal en competencias digitales y mejorar el diseño de espacios virtuales, optimizando así los servicios del Gabinete y la atención al usuario. La iniciativa se cataloga como innovación digital, transformando la orientación y añadiendo valor operacional. Su objetivo principal es optimizar el proceso de orientación existente y mejorar su impacto a nivel operativo. Además, se alinea con el eje de excelencia operacional del modelo de Treacy y Wiersema (1995), buscando la optimización de procesos y la reducción de costos.

Diagnóstico preliminar para asumir la iniciativa

El Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos destaca por su enfoque innovador en servicios de orientación, buscando enriquecer la experiencia educativa, mediante la integración de herramientas tecnológicas. Entre los recursos implementados figuran glosarios, infografías en Canva, libros digitales con Flip PDF Professional, presentaciones en Genially, líneas del tiempo, videos educativos producidos con OBS Studio, interactivos con h5p, y lecciones y objetos de aprendizaje creados con *eXeLearning*.

Además, han explorado tecnologías inmersivas, con especial énfasis en el metaverso, para acercar los estudiantes a contenidos educativos y desarrollar habilidades profesionales. En la implementación de la iniciativa de transformación digital, un diagnóstico preliminar evaluó la disposición tecnológica de la universidad y los estudiantes, identificándolos como usuarios potenciales. Se constató que ambos cuentan con los recursos tecnológicos necesarios para utilizar los servicios propuestos.

Las herramientas clave incluyen aplicaciones de mensajería y redes sociales, y destacan necesidades en prevención, desarrollo personal y habilidades sociales. Se reconoce la falta de un diagnóstico más profundo para comprender mejor las necesidades estudiantiles. Aunque el equipo gestor y los asesores tienen competencias tecnológicas, se ve la necesidad de formación continua en orientación, mediante de las TIC. Las fortalezas residen en la preparación y la capacidad de adaptación a cambios significativos en la prestación de servicios.

Es importante destacar que el diagnóstico posibilitó la realización del perfil digital profesional de los miembros del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, lo cual es esencial para el éxito de la iniciativa. Para su realización se tomaron como referencia el marco de competencias y estándares TIC para orientadores, propuesto por el Ministerio de Educación de Chile (2011) y el Marco Europeo para la Competencia Digital de los Educadores «DigCompEdu» (Redecker, 2017). El perfil está compuesto por competencias genéricas y competencias específicas:

- Competencias genéricas (señalan el modo en que debieran desarrollarse las funciones):
 - Comunicación: escucha a otros, mostrando interés en mantener una interacción; demuestra apertura para compartir información y conocimientos; adapta su lenguaje en función de quienes son sus interlocutores; respeta los criterios.

- Trabajo en equipo: trabaja en forma colaborativa con colegas para lograr los objetivos; solicita opiniones valorando genuinamente las ideas y conocimientos de otros; antepone la agenda del equipo a la personal.
 - Capacidad de planificar y organizar: plantea objetivos claros, consistentes con las estrategias, identifica funciones prioritarias; realiza una asignación eficiente de tiempos y recursos; monitorea las acciones emprendidas.
 - Innovación y creatividad: se caracterizan por la búsqueda activa de mejoras, el desarrollo de nuevas alternativas, la toma de riesgos calculados en acciones novedosas y la apertura hacia distintas formas de ejecución.
 - Compromiso con el aprendizaje continuo: se mantiene actualizado con los nuevos desarrollos de su profesión y especialidad; busca activamente desarrollarse a sí mismo en lo personal y profesional; contribuye al aprendizaje de sus colegas y de otros agentes de la comunidad; muestra disposición para aprender de otros.
- Competencias específicas (establecen lo que se debe hacer):
 - Dimensión pedagógica:
 - Integrar TIC en la planificación de experiencias y ambientes de aprendizajes orientados a la formación integral de los estudiantes.
 - Usar TIC en la implementación de experiencias y ambientes para la formación integral de los estudiantes, así como en las desarrolladas en conjunto con los docentes y demás miembros de la comunidad educativa.
 - Usar las tecnologías digitales para atender las diversas necesidades de orientación, permitiéndoles avanzar hacia diferentes niveles, así como seguir itinerarios y objetivos individuales.
 - Dimensión técnica:
 - Usar instrumentalmente *software* de gestión, herramientas de productividad, sistemas de comunicación electrónicos, espacios virtuales y servicios de información *on line* y *off line* para el desarrollo de las funciones de orientación.

- Apoyar a los docentes, en el uso de TIC apropiadas para el desarrollo de los objetivos formativos, y para transferir esa capacidad de uso a sus estudiantes.
 - Identificar, modificar, adaptar, compartir, proteger y administrar contenidos digitales, en apoyo a la labor de orientación.
- Dimensión de gestión:
- Establecer y mantener información en medios digitales (*on line* y *off line*) sobre temáticas relacionadas con las funciones de orientación.
 - Gestionar las acciones de orientación con los diversos miembros de la comunidad educativa, usando para ello *software* de gestión y herramientas de productividad.
 - Emplear las tecnologías digitales para reunir y analizar pruebas referentes a los procesos y resultados del servicio de orientación.
- Dimensión social, ética y legal:
- Establecer, mantener y promover el uso de sistemas electrónicos para la comunicación con estudiantes, docentes y otros miembros de la comunidad educativa, para las acciones propias de la función.
 - Establecer, mantener y promover redes de colaboración en línea para diagnósticos y tratamientos especializados.
 - Promover y monitorear la integración de las TIC conforme a prácticas que favorezcan el crecimiento y la autoafirmación de los estudiantes, su formación ética y la potenciación de sus interacciones con el entorno.
 - Contribuir de forma positiva y ética al mundo digital teniendo en cuenta prácticas digitales seguras y responsables.
- Dimensión, desarrollo y responsabilidad profesional:
- Participar en instancias de formación continua, mediadas por las TIC, tales como: cursos de capacitación (*e-learning* o mixtos), comunidades virtuales de aprendizaje y otras instancias

apropiadas para el desarrollo de las competencias requeridas, con vistas al quehacer y desarrollo profesional.

- Aplicar estrategias y procesos para la gestión del conocimiento, usando recursos digitales con el fin de mejorar el desempeño y potenciar el desarrollo profesional.
- Diseñar e implementar acciones de mejoramiento para el uso de TIC en el propio quehacer y desarrollo profesional, tomando como base la reflexión sobre los resultados.

Resultado esperado

Se propone como iniciativa del ecosistema digital para la orientación en prevención y desarrollo, y en particular el grupo de Facebook «Psicopedagogos cienfuegueros», el perfil de Instagram «Psicopedagogos cienfuegueros» y el canal de YouTube «Gabinete Psicopedagógico UCf». Tiene como objetivo ofrecer ayuda especializada a los usuarios, especialmente a los estudiantes universitarios. Al incorporar recursos tecnológicos se logra una orientación personalizada y flexible. La perspectiva es que mejore la comunicación, la colaboración y la toma de decisiones, los que contribuye a una orientación más eficaz y de mayor calidad.

Estrategia

La estrategia *Inside-Out (I-O)*, según Prakash *et al.* (s.f.), inicia la transformación optimizando sistemas internos, procesos, cultura organizacional y tecnología. Posteriormente, se enfoca en la experiencia del cliente. Adecuada para entidades medianas y grandes, esta táctica se fundamenta en el análisis de condiciones internas, recursos tecnológicos, competencias digitales y gestión organizativa. El punto de partida es el estudio de las condiciones actuales, la tecnología disponible, las habilidades digitales de los involucrados y la administración organizacional.

Para mejorar los procesos internos se sugiere: capacitar a gestores, colaboradores y asesores; automatizar servicios para incrementar la eficiencia; establecer objetivos, contenidos, métodos y audiencia; actualizar los recursos tecnológicos para facilitar la interconexión y el acceso a servicios; y desarrollar herramientas nuevas, como un sitio web para centralizar datos y supervisar actividades.

Retos y objetivos estratégicos

Los retos y los objetivos estratégicos, tomando como referente el modelo de madurez digital para universidades UDigital (Llorens *et al.*, 2021), contribuyen a la iniciativa de transformación digital. La institución que satisfaga los retos conseguirá ventaja competitiva en relación con aquellas que no lo consigan. En la tabla 1 se muestran los códigos de los retos con sus descripciones, asociados al código objetivo con su correspondiente descripción.

Tabla 1. Retos y objetivos estratégicos del Gabinete Psicopedagógico

Código reto	Descripción del reto	Código objetivo	Descripción objetivo
R3	Obtener ventaja competitiva gracias a unos servicios innovadores, seguros y de calidad.	OE9	Mantener la información segura y los servicios disponibles.
		OE10	Ofrecer de manera eficiente y satisfactoria los servicios universitarios digitalizados.
R5	Conseguir una experiencia satisfactoria para nuestros estudiantes.	OE5	Comunicarnos de forma personalizada con nuestros estudiantes.
		OE6	Satisfacer las expectativas emergentes de nuestros estudiantes.

(Fuente: elaboración propia)

Los retos propuestos y los objetivos estratégicos conducen al éxito del ecosistema digital para el servicio de orientación del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Cienfuegos, ya que buscan mejorar la infraestructura y los servicios, así como la calidad y satisfacción de los estudiantes. Los objetivos pautan las metas que se desean alcanzar, para dar respuesta a los retos y crear un entorno educativo digital seguro e interactivo que satisfaga las necesidades de orientación de los estudiantes.

La implementación del ecosistema digital para la orientación en el área de prevención y desarrollo es una oportunidad para la institución educativa. Permite establecer una comunicación personalizada con el estudiantado, encaminada a evitar el surgimiento de diversas problemáticas y fomentar el desarrollo plano a lo largo de la vida. De esta forma, se estará en mejores condiciones de satisfacer sus expectativas, a partir de identificar necesidades de orientación y en consecuencia desplegar las acciones de ayuda mediante el ecosistema. Por otra parte, la diversidad de recursos que componen el ecosistema y las características facilitan que la ayuda profesional será accesible y ajustada al estudiante, y que ofrezca determinadas garantías a la seguridad a la seguridad de la información personalidad de los usuarios.

Buenas prácticas

Las buenas prácticas ayudan al Gabinete a comprender cuáles son las iniciativas que más van a impactar en la madurez digital de la universidad y recomendar las acciones que contribuyan a satisfacer los objetivos estratégicos.

En la tabla 2 se muestran las buenas prácticas, el reto, objetivo, la importancia, el objetivo estratégico, área de madurez digital y el impacto.

Tabla 2. Buenas prácticas

Buena práctica	Reto	Objetivo estratégico	Área de madurez digital	Importancia	Impacto
% de medios de comunicación en explotación	R5	OE5	Gestión digital	Buena	Impacta
% de redes sociales que se utilizan para realizar una comunicación institucional global	R5	OE5	Innovación digital	Buena	Beneficia
¿Dispone la institución de una estrategia y un plan para alcanzar la comunicación personalizada con cada estudiante?	R5	OE5	Gobierno de TI	Excelente	Beneficia
% de servicios TI de los que se analiza la satisfacción de sus usuarios	R5	OE6	Gestión digital	Buena	Impacta
¿Se gestionan activamente las expectativas de los usuarios de los servicios TI?	R5	OE6	Innovación digital	Buena	Beneficia
¿Se realiza un seguimiento de la interacción de cada estudiante con la institución?	R5	OE6	Transformación digital	Buena	Beneficia
¿Se dispone de una estrategia de continuidad de negocio, al menos para los servicios críticos basados en las TI?	R3	OE9	Innovación digital	Importante	Impacta
¿Se utilizan servicios de <i>cloud</i> pública como respaldo en caso de contingencias graves?	R3	OE9	Transformación digital	Buena	Beneficia
¿Conoce el equipo de gobierno cuáles son los riesgos y problemas que pueden afectar a la seguridad de los servicios y decide cuál es el nivel de riesgo aceptable para la institución?	R3	OE9	Gobierno de TI	Importante	Beneficia

¿La institución conoce las expectativas de los usuarios de servicios TI y lo plasma en catálogos y cartas de servicios?	R3	OE10	Innovación digital	Buena	Beneficia
---	----	------	--------------------	-------	-----------

(Fuente: elaboración propia)

Al analizar la tabla se proponen diez acciones de buenas prácticas que responden a los retos:

- Para el reto R5, se proponen seis acciones alineadas con los objetivos estratégicos de comunicación personalizada y satisfacción de expectativas emergentes de los estudiantes. La madurez digital se logra mediante iniciativas tecnológicas, destacando la gestión e innovación, ambas con 33,3 % de peso y una importancia calificada como buena. Por otro lado, el gobierno y la transformación digital representan 16,7 % cada uno, siendo la importancia del gobierno excelente y la de la transformación digital, buena. En general, las buenas prácticas propuestas tienen un impacto positivo, pero es necesario continuar trabajando para su completa implementación.
- En cuanto al reto R3, se sugieren cuatro acciones que buscan mantener la seguridad de la información y la disponibilidad de servicios, así como ofrecer eficientemente los servicios universitarios digitalizados. La innovación tecnológica tiene el mayor impacto con 50 % y una importancia de muy buena a buena. El gobierno y la transformación digital tienen 25 % de peso cada uno, ambos con una importancia muy buena. Las buenas prácticas generales favorecen la acción propuesta, aunque se debe persistir en el esfuerzo para alcanzar su implementación efectiva.

El establecimiento de un ecosistema digital para el Gabinete Psicopedagógico facilitaría la adopción de buenas prácticas relacionadas con el uso de la tecnología. La integración de los espacios incrementaría el alcance y cobertura de los servicios de orientación. Sería más sencillo recopilar datos sobre la satisfacción de los usuarios con el servicio de ayuda profesional, lo que permitiría realizar ajustes continuos para satisfacer las necesidades de los estudiantes. El ecosistema digital ofrecería un conjunto de recursos que permitiría la creación e implementación de un plan de continuidad del servicio en situaciones de emergencia, utilizando las tecnologías digitales. Asimismo, se facilitaría una comprensión e identificación más efectiva de las preferencias de los usuarios, plasmándolas en catálogos y cartas de

servicio. Por último, permitiría crear y ejecutar un plan de comunicación personalizado con cada estudiante, resultando en una mejora en la calidad e impacto del servicio de orientación.

El Gabinete Psicopedagógico para garantizar la efectividad de las buenas prácticas y la madurez digital realiza un plan de mejora que incluye:

- Participación activa: impulsar la involucración de la comunidad educativa en la digitalización del servicio de orientación.
- Formación y capacitación: crear un programa de formación continua para el equipo, adaptándose a las nuevas tecnologías y métodos de orientación.
- Seguridad de datos: adoptar medidas proactivas para la protección de datos y prevenir riesgos cibernéticos.
- Actualización tecnológica: garantizar la renovación constante de herramientas y plataformas para estar al corriente de los avances en orientación psicopedagógica.
- Evaluación continua: implementar un sistema de retroalimentación para recoger aportes y evaluar regularmente la eficacia de las acciones para el mejoramiento continuo de los servicios.

Las acciones propuestas son fundamentales para alcanzar la madurez digital, mantenerla y mejorarla con el tiempo. De esta forma, el Gabinete Psicopedagógico, mediante el ecosistema digital ofrecerá un servicio de orientación más eficaz, accesible y personalizado a los estudiantes, consolidando las buenas prácticas y la madurez digital.

CONCLUSIONES

La orientación psicopedagógica ha evolucionado para satisfacer las necesidades actuales, mejorando su enfoque y técnicas. Los gabinetes actualizados son esenciales en la educación, brindando apoyo completo y fomentando el crecimiento académico y personal. La tecnología ha permitido servicios más adaptados a la diversidad, marcando un avance significativo hacia una orientación constante en un entorno digital. El Gabinete ha integrado tecnologías avanzadas como el metaverso y recursos digitales para mejorar la orientación educativa y el desarrollo profesional. Un diagnóstico tecnológico aseguró la disponibilidad de recursos, mientras que la formación en TIC se identificó como una necesidad clave para el personal. La iniciativa del ecosistema digital, representada por el grupo de Facebook «Psicopedagogos cienfuegueros», el perfil de Instagram «Psicopedagogos cienfuegueros» y el canal de YouTube «Gabinete Psicopedagógico UCf», busca proporcionar orientación especializada a los usuarios, en particular a los estudiantes. La integración de recursos tecnológicos permite una orientación

personalizada y adaptable, con la expectativa de mejorar la comunicación, colaboración y toma de decisiones, se traduce en una orientación más efectiva y de alta calidad.

Se analizan los retos y se alinean con objetivos estratégicos. Se proponen diez acciones de buenas prácticas, especialmente para el reto R5, que se enfoca en la comunicación personalizada y la satisfacción de las expectativas de los estudiantes. La madurez digital se alcanza mediante de la gestión e innovación tecnológica, con un énfasis significativo en la transformación digital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cattaneo M (2020). Acerca de la orientación psicológica en distintos campos. *Revista Orientación y Sociedad*, 19(2), 1-14.

Crespo R, Santamaría D y Hernández I (2021). La orientación profesional vocacional pedagógica y las tecnologías educativas en la Educación Superior cubana. *Revista Conrado*, 17(80), 68-77.

Dahir C, Cinotti D y Feirsén R (2019). Beyond Compliance: Assessing Administrators' Commitment to Comprehensive School Counseling. *NASSP Bulletin*, 103(2), 118-138. <https://doi.org/10.1177/0192636519830769>.

De Brito C, Pardo M E, y Soler R (2022). Ecosistema digital de educación 4.0. Una propuesta de innovación para la formación universitaria. *REFCale: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa* 10(2), 187-200.

Del Olmo S (2021). Las nuevas tecnologías aplicadas a la orientación universitaria: diseño de una propuesta para la mejora de la digitalización de los servicios de orientación de la Universidad de Valladolid. Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid. Repositorio UVA.

Hays D, Bayne H, Gay J, McNiece Z y Park C (2021a). A Systematic Review of Whiteness Assessment Properties and Assumptions: Implications for Counselor Training and Research. *Counseling Outcome Research and Evaluation*, 14, 1-19. <https://doi.org/10.1080/21501378.2021.1891877>.

Hays D, Crockett S y Michel R (2021b). A Grounded Theory of Counselor Educators' Academic Leadership Development. *Counselor Education & Supervision*, 60, 51-72. <https://doi.org/10.1002/ceas.12196>.

Lai T, McDougall R, Feldman D, Elder C y Pang K (2020). Fertility Counseling for Transgender Adolescents: A Review. *Journal of Adolescent Health*, 66(6), 658-665. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2020.01.007>.

Llorens F, Fernández A, Rodríguez T, Cadena S y Franco C (2021). UDigital 2020. Estudio de la madurez digital en sistemas universitarios iberoamericanos. *MetaRed Universia*.

- Ministerio de Educación de Chile (2011). Competencias y estándares TIC para Orientadores/as.
- Muñoz P y González M (2014). Posibilidades de la web 2.0 en orientación educativa: un estudio exploratorio sobre su presencia en las webs de los departamentos de orientación de secundaria. REOP, 25(3), 36-55. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.25.num.3.2014.13857>.
- Muñoz P y González M (2015). Utilización de las TIC en orientación educativa: Un análisis de las plataformas web en los departamentos de orientación de secundaria. Revista Complutense de Educación, 26(2), 447-465. https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.n2.43396.
- Pérez A, García Y, García J y Raga L (2023). La configuración de proyectos de vida desarrolladores: Un programa para su atención psicopedagógica. Revista Actualidades Investigativas en Educación, 23(1), 1-35. <https://doi.org/10.15517/aie.v23i1.50678>.
- Pérez A (2022). La orientación educativa universitaria en Cuba: situación actual en la formación no pedagógica. Revista Conrado, 18(89), 75-86.
- Pérez A, Raga L y García Y (2022). La plataforma MOODLE como espacio para la acción orientadora. Revista Varela, 22(63), 181-190.
- Redecker C (2017). European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu (Y. Punie, Ed.). Publications Office of the European Union, Luxembourg. <https://doi.org/10.2760/159770>
- Ridley C, Mollen D y Yin C (2021). Multicultural Counseling Competence: A Construct in Search of Operationalization. The Counseling Psychologist, 49(4), 504-533. <https://doi.org/10.1177/0011000020988110>
- Sebo T, Oentarto A y Situmorang D (2023). Counseling-Verse: A Survey of Young Adults from Faith-Based Educational Institution on the Implementation of Future Mental Health Services in the Metaverse. Metaverse Basic and Applied Research, 2, 42. <https://doi.org/10.56294/mr202342>
- SMOWLTECH (2023). Ecosistema digital: que es, para que sirve y como se implementa. <https://smowl.net/es/blog/ecosistema-digital/>
- Spurk D, Hirschi A, Wang M, Valero D y Kauffeld S (2020). Latent profile analysis: A review and “how to” guide of its application within vocational behavior research. Journal of Vocational Behavior, 120, 103445. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103445>
- Treacy M y Wiersema F (1995). How market leaders keep their Edge. Fortune, 131, 52-57