

# Las competencias de los orientadores en el ámbito de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación): diagnóstico y desarrollo

En los últimos años lo que comenzó denominándose Sociedad de la Información fue evolucionando hasta adentrarse en la llamada Sociedad del Conocimiento debido a la gran velocidad del cambio social y tecnológico y a la gran disponibilidad de información.

Poseer la máxima información y organizada del mejor modo posible es indispensable para que los profesionales de la Orientación realicen con éxito su cometido.

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) pueden ayudar a la Orientación a mejorar sus potencialidades para ofrecer un servicio adecuado a las necesidades actuales.

La utilización de las TIC por los Orientadores y su adecuada competencia profesional posibilita y mejora las acciones de los Servicios de Orientación así como los flujos comunicativos entre las instituciones orientadoras y otros servicios similares existentes en la demarcación sociogeográfica correspondiente.

Las TIC favorecen el desarrollo tecnológico, el progreso social y cultural y pueden servir también de plataforma a la actividad de los profesionales de la Orientación para mejorar sus competencias y ofrecer unos servicios de calidad, adaptados a las necesidades formativas y profesionales de los destinatarios de las acciones orientadoras.

**Palabras clave:** competencias, comunicación, tecnología, información.

---

## Eb011

---

Luis Sobrado  
Fernández

---

Catedrático de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.  
Universidad de Santiago de Compostela  
mtmirama@usc.es

---

# The Competences of Counsellors on ITC Area (Information Technology and Communication): Diagnosis and Development

In the last years the Society known as the Information Society has evolved until now being called the Society of the Knowledge due to the great speed of social and technological change and to the great availability of information.

Having the most information and organizing it in the best possible way is indispensable for the Guidance professionals to do their job successfully.

The Information Communication Technologies (ICT) help those involved in Guidance to improve their potentialities to offer an adapted service to the present necessities.

The use of the ICT by Counsellors and their suitable professional competence make possible and improve the communicative actions of the Services of Guidance as well as contact between the counseling institutions and other existing similar services in the corresponding sociogeographic demarcation.

The ICT favours the technological development and social and cultural progress and can also serve as a platform to the activity of the Guidance professionals to improve their competences, to offer quality services adapted to the formative and professional needs of counselling actions.

**Keywords:** competences, communication, technology, information.

## 1. INTRODUCCIÓN

Las profundas transformaciones sociales, económicas y tecnológicas incrementaron en las últimas décadas la demanda de formación en la denominada sociedad del conocimiento. Asimismo últimamente asistimos al desarrollo de nuevos enfoques psicopedagógicos y sociológicos que generan nuevos modelos orientadores en el ámbito educativo y sociolaboral (Bloom y Walz, 2000).

La sociedad actual demanda el utilizar tecnologías innovadoras de la información y del conocimiento y nuevos métodos en el proceso y acción de la Orientación que aparecen como un gran reto en la situación presente ([www.career.fsu.edu/techcenter](http://www.career.fsu.edu/techcenter)).

En la moderna sociedad del conocimiento los criterios de la gestión efectiva, la velocidad de la información, la innovación y en suma la calidad se transforman en un elemento nuclear de la globalización y de la competitividad en el sentido de la búsqueda de la efectividad en los procesos y resultados especialmente en los de ámbito tecnológico y económico (Castells, 2000).

La Orientación Educativa y Profesional debe sintonizar con estas modificaciones y avances y debe ser capaz de dar respuesta a estos desafíos en el presente y en el futuro (Castells, 2001).

En los últimos tiempos las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) están generando su propio escenario en el ámbito orientador en las tres perspectivas siguientes:

- 1ª. Observación y análisis de los movimientos dentro del propio sistema (flujos) y el seguimiento personal de sus destinatarios.
- 2ª. Análisis de la documentación existente con su retroinformación correspondiente.
- 3ª. Ayuda personalizadora al sujeto en el conocimiento propio (autoconcepto) y aprecio de sí mismo (autoestima).

El aumento creciente de recursos basados en las TIC de ayuda a los usuarios de la Orientación plantea el dilema sobre los requisitos de su uso adecuado.

La nueva concepción de la acción orientadora se plantea en tres sectores: conciencia del sí mismo, conocimiento de la formación y del ámbito social y económico en el que estemos inmersos. Para proyectar en la realidad este enfoque se puede hacer entre otras modalidades con el empleo de las TIC, que presentan perspectivas halagüeñas de fomento de la autonomía personal que interesan entre otros a los responsables institucionales. Además los centros de formación se encuentran actualmente con una oferta amplia y variada de herramientas de calidad no siempre equiparables pero destinadas a posibilitar las acciones orientadoras mediante dichos recursos (Pantoja, 2004).

De acuerdo con estas consideraciones se plantea frecuentemente la necesidad de distribuir las actividades y las responsabilidades, definiendo el ámbito de competencias de los diversos actores y de precisar los requisitos de utilización de cada recurso (Cogoi, 2005).

En cada escenario informático y tecnológico los diversos instrumentos modularán el contexto de su uso, la manera de registrar los logros y las personas habilitadas para efectuar la actividad correspondiente.

Las TIC en Orientación ofrecen una serie de virtualidades añadidas que podríamos resumir en la posibilidad de acceso para las personas y grupos marginados, la reducción de gastos, el amplio acceso a la información académica y profesional y el incremento de la calidad en los servicios orientadores (Majó y Marquès, 2002).

En la actualidad el debate referente a la utilización de las TIC en Orientación presenta una serie de cuestiones cruciales como son sus fortalezas y debilidades, la calidad de las actividades efectuadas y especialmente las competencias de los Orientadores en los que el dominio y formación en las TIC juega un rol principal (Sobrado, 2004).

Consideramos que las tecnologías informadoras y comunicadoras pueden desempeñar una función relevante en el ámbito orientador, si bien no deben ni pueden sustituir a la comunicación abierta entre el profesional de la Orientación y el destinatario de ésta, sino más bien convertirse en un recurso de apoyo para usarse en determinados momentos del proceso orientativo especialmente para superar las distancias físicas y estar disponible para un contingente elevado de posibles usuarios.

#### ESTUDIOS

LAS COMPETENCIAS DE LOS ORIENTADORES EN EL ÁMBITO DE LAS TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN): DIAGNÓSTICO Y DESARROLLO

La tecnología puede posibilitar el aportar mucha información pero puede transformarse también en una barrera discriminatoria entre los que la poseen y los que no la tienen, y además entre quien la domina y quien no.

La primera situación puede superarse a través de la instalación y disponibilidad de los recursos para el público en general y la segunda requiere la acción de profesionales de la Orientación con competencias que faciliten su acceso y ayuden a la descodificación y la comprensión del mensaje por los destinatarios (Watts y Van Esbroeck, 1999).

## **2. UTILIDAD DE INTERNET EN EL ÁMBITO DE LA ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y PROFESIONAL**

En la sociedad actual se están generando grandes transformaciones en el escenario tecnológico, industrial y de los servicios con la introducción de innovaciones tecnológicas que alteran el espectro profesional, lo que origina que desaparezcan algunas profesiones y que se creen otras nuevas.

Por estas razones es esencial que tanto la respuesta social en su conjunto como la personal de cada sujeto sean de adaptación a estos cambios, pues sus repercusiones están llegando continuamente al trabajo, al uso del tiempo libre y a la vida cotidiana en general (Esteve, 2003).

La utilización conjunta de las distintas posibilidades ofrecidas por las telecomunicaciones y la informática para generar, almacenar, seleccionar, transformar y comunicar todo tipo de información en cualquiera de sus modalidades: textos, sonidos e imágenes originó que surgiera un espectro amplio de instrumentos, técnicas, recursos y aparatos tecnológicos que están transformando rápidamente la sociedad industrial en sociedad informatizada (Comisión Europea, 2003).

### **2.1. Características y posibilidades de Internet**

En la comunicación e intercambio de información, Internet es un recurso fundamental que además surgió precisamente para ello.

Las informaciones intercambiadas en Internet son de la misma modalidad que la que puede ser empleada y manejada por un ordenador personal cualquiera (textos escritos, imágenes y sonidos digitalizados y programas) con la diferencia de que con ella se permite tanto recibir como difundir la información. Pero además detrás de los teclados conectados a Internet se hallan las personas, lo que la hace aún más interesante.

La característica principal de Internet es que aparte de ser un recurso informativo muy valioso es un escenario de interacción social, económico, cultural y personal.

En cada intercambio informativo se encuentra una modalidad de interacción social, y la red que representa Internet es un lugar de numerosas interacciones sociales y culturales (Bretton, 2000).

Entre las grandes posibilidades que ofrece Internet en el marco de la Orientación en cualquiera de sus modalidades se hallan las siguientes:

1ª. Comunicación con muchas personas. Mediante Internet se puede comunicar con muchísimos sujetos dependiendo del público al que se dirige. Cabe además contactar con personas que no se podría realizar por otros medios, debido a motivos de distancia geográfica, por problemas de movilidad o por cuestiones horarias. También se puede comunicar con compañeros de profesión con más facilidad y frecuencia de lo que era habitual hasta su aparición (Barlett, Rees y Watts, 2000).

2ª. Acceso directo a la información. Cuando se difunde información a través de Internet los administradores y gestores de ésta la pueden actualizar con más facilidad y frecuencia que mediante los modelos del formato impreso o que la información disponible en CD-ROM. Se puede acceder directamente a las bases de datos en la misma fuente informativa y también existe la posibilidad de comunicarse con personas con las que anteriormente no se pudo conectar mediante el correo electrónico o por otras modalidades (*Los desafíos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la educación*, 2003).

3ª. Formación abierta y a distancia. Se pueden ofrecer en Internet recursos de desarrollo personal a muchas personas, de un modo continuado y en donde quieran siempre que tengan acceso a ella. La calidad de los materiales ofrecidos estará en función de su diseño y elaboración y la capacidad de presentación de los mismos como acontece en otras modalidades de enseñanza a distancia (Tait, 1999).

4ª. Mejora profesional y de la calidad. Internet permite acceder a información especializada mediante el correo electrónico o las páginas web. Además los destinatarios de la orientación pueden ampliar sus conocimientos y desarrollar sus competencias y habilidades propias. La conexión a Internet permite también acceder a recursos de calidad en cualquier lugar y momento.

5ª. Recurso económico. Mucha de la información de la que se dispone en Internet es gratuita y aunque haya que abonar una cantidad para acceder a ésta a través de un sistema de contraseña o similar, la información obtenida por este medio es más económica que a través de otros, pues el proveedor no tiene que asumir los gastos de envío. Asimismo la comunicación por medio del correo electrónico es más barata que por otros procedimientos.

## 2.2. El proceso de ayuda en la acción orientadora

### 2.2.a. *Análisis de necesidades*

Mediante Internet se pueden identificar las necesidades que poseen las personas a orientar que pueden ser las siguientes:

- a) Ayuda en cuestiones concretas, sobre temáticas comunes según sea su experiencia, madurez, etc., relativas a información profesional y académica, toma de decisiones, etc.
- b) Respuestas a preguntas (problemas más frecuentes). Por ejemplo: salidas laborales, información educativa, convalidaciones académicas, etc.

- c) Disponer de un tiempo para comunicarse (temáticas, interlocutores...).
- d) Información que precisan (tipo, recursos más consultados...), referentes a cuestiones ocupacionales, empleo del tiempo libre, etc.
- e) Habilidades (realizar actividades, lograr objetivos...). Por ejemplo, elaborar el currículum vitae, el portafolios profesional, etc.
- f) Consejos (modalidades que necesitan, frecuencia...), referentes a aspectos de transición académica, inserción profesional, mejora ocupacional, etc.

Las necesidades concretas son conocidas por el Orientador y los Orientandos que pueden tener necesidades distintas según sean los grupos de ellos.

### ***2.2.b. Recursos de ayuda orientadora***

Las personas con necesidades de orientación precisan medios para satisfacerlas, y para utilizarlos adecuadamente hace falta un apoyo por parte de los Orientadores.

Los destinatarios de la orientación habitualmente necesitan ayuda en tres ámbitos fundamentales:

1º. Autoayuda. Existen sujetos que pueden desenvolverse autónomamente bastándole con recursos de autoapoyo que es preciso facilitarles.

2º. Ayuda en grupo no especializada. Hay personas que necesitan ayuda para empezar una actividad y orientación si encuentran dificultades relevantes pero una vez superadas pueden proseguir sus tareas sin un excesivo apoyo o asesoramiento. Con frecuencia se ayudan unas a otras, por ejemplo, colaborando en grupo.

3º. Ayuda especializada de carácter personalizador. Se efectúa con orientandos que precisan de mucha ayuda personal debido a que poseen serias dificultades y son dubitativos e indecisos.

Entre los medios para atender a estos tres sectores existen recursos de auto-ayuda y páginas web que se hallan diseñadas para esta finalidad como instrumento de auto-apoyo individualizado. También hay programas informáticos, vídeos, cassetes, libros, etc.

Entre los recursos de ayuda en grupo existen programas informáticos de carácter interactivo. Estos medios se pueden utilizar sin apoyo pero la actividad puede ser más positiva si se combina con algún tipo de asesoramiento sobre su manejo o si se comparte la experiencia con otras personas en grupo (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2001a).

## **3. ARTICULACIÓN DE LAS NECESIDADES CON LOS RECURSOS EXISTENTES EN INTERNET**

En la toma adecuada de decisiones en relación a la formación y al empleo es preciso considerar una serie de necesidades que se desean satisfacer en sus destinatarios y que hacen referencia básicamente a los aspectos siguientes:

1º. Autognosis relacionada con el conocimiento de uno mismo referente a los valores, intereses, actitudes, experiencia, habilidades y personalidad de los sujetos.

2°. Identificación de oportunidades académicas (cursos, estudios) y profesionales (empleo).

3°. Decisión que representa saber elegir entre las diferentes alternativas u opciones formativas y laborales.

4°. Transición que significa el aprendizaje para consolidar la decisión adoptada al matricularse en un curso o al adquirir una ocupación laboral frente a los cambios generados por la decisión tomada (horarios, recursos económicos, situaciones familiares, etc.).

Entre los recursos que demandan formación o apoyo especializado para realizarlos con efectividad se pueden mencionar los instrumentos psicométricos de destrezas que deben usarse cuando se garantice la presencia de alguna persona experta para analizar y comentar los procesos y resultados. También suele precisarse ayuda para interpretar algunas bases de datos e información sobre el mercado laboral.

Habitualmente estos medios se usan en un contexto personalizado, como son las entrevistas de orientación que son asimismo un recurso especializado.

#### 4. MATRIZ DE RECURSOS DE ORIENTACIÓN

La Matriz de recursos orientadores posibilita visualizar la conexión entre necesidades, recursos y niveles de apoyo de un modo gráfico, con una representación en dos dimensiones de una realidad multidimensional (Gráfico 1).

**Gráfico 1.**

Destinatarios del apoyo	Necesidades de ayuda				
	<i>Autoconocimiento</i>	<i>Identificación de oportunidades</i>	<i>Combinación del autoconocimiento y de las oportunidades</i>	<i>Decisión</i>	<i>Transición</i>
Autoayuda					
Ayuda en grupo (no especializada)					
Ayuda especializada y personalizada					

Referente a la matriz expuesta se pueden plantear diversos interrogantes como son:

- 1°. ¿Se pueden cubrir todas las casillas con recursos de su institución o de otra para satisfacer la necesidad expresada? Por ejemplo mediante páginas web, correo electrónico, vídeos, programas informáticos, libros, trabajos en grupos, entrevistas personales, etc.
- 2°. ¿Las casillas poseen más de un recurso?
- 3°. ¿Se abarcan muchas casillas con recursos caros o escasos?
- 4°. ¿Quedan algunas casillas sin cubrir?

#### ESTUDIOS

LAS COMPETENCIAS DE LOS ORIENTADORES EN EL ÁMBITO DE LAS TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN): DIAGNÓSTICO Y DESARROLLO

5°. ¿Necesitan algunas casillas una combinación de recursos para satisfacer las necesidades?

Para emplear adecuadamente la matriz de recursos expuesta es preciso familiarizarse con la cantidad máxima posible de páginas web y otros recursos de Internet.

En cada página web útil es necesario registrar el tipo de apoyo que se desea dar al destinatario de la ayuda y ello servirá para determinar a qué casilla de la matriz corresponde la página web en cuestión.

Los recursos de Internet y las web se deben contrastar con los servicios y recursos orientadores disponibles en la realidad actual, por ejemplo, entrevistas personalizadas, discusiones en grupo, vídeos, li-

bros, etc.

Una cuestión clave que se plantea en relación a lo expuesto es si satisfacen los servicios y recursos tecnológicos e informáticos las necesidades no cubiertas por otros medios, si poseen más efectividad son más cómodos y cuestan menos y si se responde a las demandas de las personas con las que no se hubiera podido mantener la comunicación a través de los recursos tradicionales.

Además de las páginas web, se puede ofrecer a las personas destinatarias de la ayuda orientadora el correo electrónico, el tablón de anuncios electrónico, foros de discusión, etc.

Entre los recursos relevantes en Internet de gran utilidad en Orientación se pueden citar los siguientes:

### **Páginas WEB:**

Existen muchas páginas que pueden disponer de información y consejos importantes en el ámbito de la orientación profesional sobre el sistema educativo en sus diversos niveles y modalidades, servicios de empleo, sindicatos y asociaciones de empresarios, Ayuntamientos y Diputaciones, Agencias de Empleo y Colocación, organizaciones del voluntariado, casas editoriales de software, libros, tests, Oficinas de Información, Cámaras de Comercio, Asociaciones de Discapacitados, Fundaciones, Colegios Profesionales, etc.

Las páginas web de estas instituciones ofrecen actividades de información, pruebas de auto-asesoramiento, tests, etc., sobre diferentes oportunidades profesionales, apoyo para tomar decisiones, orientación para la búsqueda activa de empleo, asesoramiento sobre planificación del desarrollo profesional, instrumentos para observar la idoneidad del usuario para cursos y empleos adecuados, de apoyo para la formación continua del propio profesional de la Orientación, etc.

### **Correo electrónico:**

Este recurso permite poner en contacto a los usuarios con determinadas direcciones de correo electrónico útiles para ellos y además facilita el envío del mismo mensaje a varias personas simultáneamente sin tener que volver a escribirlo cada vez.

Por otra parte posibilita el uso de listas de direcciones de correo electrónico para comu-



nicarse en tiempo real con un grupo de personas siempre que éstas tengan una dirección del mismo a través del cual puedan conectarse.

Se puede informar y orientar a las personas individualmente a través del correo electrónico si poseen una dirección fácil de conseguir gratuitamente si poseen acceso a Internet. Se pueden añadir también varios nombres en una lista de direcciones y enviar correos electrónicos simultáneamente a todos los sujetos que figuran en ella.

Además, es factible por ejemplo, organizar un grupo de búsqueda de empleo “en línea” o apoyar a personas que participan en un curso o en actividades en prácticas. Si éstas poseen la misma lista de direcciones la pueden utilizar asimismo para comunicarse entre ellas en red y darse apoyo mutuamente.

### **Foros de debate:**

El foro representa un medio de comunicación donde un grupo de personas mantiene una conversación en torno a una temática. Los foros se organizan en sesiones en las que un grupo de expertos discute sobre una cuestión o centro de interés.

Presentan la posibilidad de intervenir, discutir y compartir experiencias con otros sin residir en el mismo lugar ni coincidir en el horario.

Las posibilidades de orientación en grupo son excelentes si existe participación de todos y cada uno de sus miembros.

### **Chat:**

El *chat* permite comunicarse con las personas que se hallan conectadas con el mismo software. Se puede “hablar” con los demás utilizando el teclado del ordenador en lugar de la voz.

### **Grupo de noticias (*newsgroup*):**

Mediante el grupo de noticias se trata de dialogar sobre una temática específica a través de comunicaciones escritas en un sitio central de Internet.

Los grupos de noticias se organizan en jerarquías de temáticas distribuidas en categorías del tema principal y subcategorías. Los usuarios pueden escribir a los grupos existentes, responder a mensajes y crear nuevos grupos de noticias.

Se puede agregar además que cabe publicar en Internet sin ser un informático experto, a través de la creación de páginas web propias por medio de *blogs* sin necesidad de hacerlo en una editorial.

## **5. PROYECCIÓN APLICADA DE LAS TIC A LA ACCIÓN ORIENTADORA**

### **5.1. Tecnologías que emplean Internet**

Internet es un recurso de comunicación que se generó para posibilitar ésta, así como para el intercambio de información. Este intercambio posibilita recibir y transmitir información (Cogoi, 2005).

#### **ESTUDIOS**

LAS COMPETENCIAS DE LOS  
ORIENTADORES EN EL  
ÁMBITO DE LAS TIC  
(TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LA  
COMUNICACIÓN):  
DIAGNÓSTICO Y  
DESARROLLO

Como recursos de aplicación al ámbito orientador, dentro de las tipologías que emplean Internet, quizá la de mayor utilización sea el correo electrónico. Fue una de las primeras funciones que se puso a disposición de Internet y es un medio efectivo de comunicación interpersonal. Mediante el correo electrónico se pueden intercambiar mensajes de orientación (archivos de texto) y otra modalidad cualquiera de archivos si se emplean los instrumentos adecuados.

Otro recurso son las páginas web que representan una gran transformación en los instrumentos de comunicación porque consiguieron una difusión general, facilidad de empleo, una organización de carácter hipertextual, la posibilidad de emitir y recibir información de los multimedia y la simplicidad de su gestión para los agentes de información.

Desde la perspectiva de la Orientación las páginas web se presentan como un espacio de información ilimitado, conformado por documentos multimedia interconectados a través de una red de conexiones.

Otra proyección aplicada de las TIC en el escenario orientador y de interacción social viene dada por los *newsgroup*, los foros de discusión y los *chat*.

Los *newsgroup* (grupos de noticias) representan ámbitos de discusión pública, generalmente no moderada y que consiste en un tablero virtual sobre una temática determinada. Las personas que acceden a ellos pueden leer los mensajes sobre aspectos orientadores dejados por otros y pueden, si lo desean, introducir nuevos mensajes o comentarios sobre los ya existentes.

Los *newsgroup* pueden ser de gran utilidad por ejemplo para intercambiar opiniones y puntos de vista de los profesionales de la Orientación de un contexto determinado sobre una temática orientadora de interés general (sobre recursos orientadores, instrumentos de diagnóstico, material de asesoramiento, etc.).

Los foros de discusión posibilitan el intercambio de comunicación dentro de un grupo de personas sobre una temática orientadora predeterminada.

Los sistemas de *chat* son recursos que facilitan el desarrollo de conversaciones entre dos o más personas por medio de la escritura a través de un teclado de un ordenador. Se trata de establecer interacciones orientadoras entre diferentes personas en tiempo real.

Asimismo entre los recursos más recientes para comunicarse vía Internet existen los programas por telefonía y videotelefonía que posibilitan usar la red como un vehículo para establecer, a tiempo real y con un costo económico bajo, una modalidad de comunicación directa.

De todos modos, tanto la audio-conferencia como la vídeo-telefonía son utilizadas todavía por un grupo reducido de usuarios. La audio-conferencia se asemeja mucho a una conversación telefónica pero con la diferencia de posibilitar la presencia de una mayor número de participantes.

La vídeo-conferencia con conexión a Internet presenta muchas ventajas, pues permite usar todos los recursos que están presentes en una sala de reuniones y desarrollar las mismas

actividades, con la finalidad de intercambiar información, observar documentación, ver diapositivas y transparencias, mostrar objetos, proyectar vídeos, etc. Esto reduce mucho los gastos y el tiempo que se invierten en organizar reuniones entre personas que viven en lugares alejados.

En síntesis se pueden subrayar dos modalidades de interacción comunicativa entre las personas en su relación con el uso de las TIC en Orientación:

- 1ª. *Comunicación asincrónica*. En esta situación los sujetos se comunican “en diferido” con una diferencia de tiempo entre el envío del correspondiente mensaje, su recepción y la eventual contestación. En esta categoría se hallan el correo electrónico y el *newsgroup*.
- 2ª. *Comunicación sincrónica*. Es una modalidad de interacción en la que el intercambio informativo tiene lugar en tiempo real, sin existir pausas destacadas entre el envío del mensaje y su respuesta. A este grupo pertenecen el *chat* y las audio/vídeo conferencias.

## 5.2. Tecnologías que no usan Internet

Hay algunas TIC que no precisan conectarse a Internet para que puedan ofrecer aplicaciones de interés en el ámbito orientador y entre ellas se pueden mencionar las audio-conferencias y vídeo-conferencias, el teletexto, la televisión digital, las líneas de ayuda (*help-line*) y las retransmisiones radiofónicas y por televisión.

Además de hacerlo con Internet es posible realizar tanto audio como vídeo-conferencias sin conexión con ella. El costo es superior, pero suele hacerse con más velocidad y calidad en la transmisión de la información y por ello con mejor funcionalidad.

En lo que atañe a la audio-conferencia ésta se efectúa como una llamada telefónica normal, excepto si el número de participantes es mayor de dos, pues en esta situación hay que dirigirse a un operador o tratar de establecer una conexión con Internet.

La vídeo-conferencia sin conexión a Internet demanda un hardware especial, cámara de vídeo y software comercial.

El teletexto es un recurso de fácil acceso a través de la televisión de casa lo que garantiza actualmente una audiencia más amplia que Internet, si bien no permite ninguna interactividad.

## 5.3. Utilización de las TIC en Orientación

Las TIC pueden hallar múltiples usos en el ámbito orientador en función de la finalidad que se desea lograr y de los agentes implicados en el proceso de comunicación ya sean emisores o destinatarios (Offer y Sampson, 1999).

Existen tres ámbitos principales de uso de las TIC en Orientación y son:

- 1ª. Las instituciones promotoras de los servicios orientadores (Administración, Ayuntamientos, Asociaciones, etc.), que pueden utilizar las TIC para posibilitar el empleo de servicios de asistencia u orientación para facilitar información a los usuarios.

- 2ª. Los servicios orientadores que usan las TIC para fomentar la comunicación entre ellos mismos y con otras instituciones de la zona para adquirir una mayor y mejor integración.
- 3ª. Los destinatarios de la Orientación que pueden emplear las TIC para lograr información y recibir asesoramiento y orientación presencial y especialmente a distancia.

Las TIC se pueden utilizar en los flujos de comunicación presentes en el interior de los sistemas de orientación (entre las instituciones promotoras, los centros y servicios orientadores y los destinatarios).

En conexión con los escenarios descritos anteriormente se puede afirmar que una primera utilización de las TIC en el sistema orientador debe dirigirse a presentar una plataforma de recursos aplicable a todo ese sistema, de tal manera que sea posible hallar y descargar material metodológico y bibliográfico, emplear listas de difusión para orientar sobre actividades de interés, participar en foros monográficos que sean moderados, etc. (Watts, 2002).

Además debe ser factible el insertar bases de datos de los servicios existentes en la zona, tanto los que ya realizan actividades orientadoras como aquellos otros de naturaleza más incipiente en los que un Orientador pueda interactuar con la finalidad de prestar un servicio de calidad por ejemplo a los centros de enseñanza reglada de la zona, servicios sociales, laborales, sindicatos, asociaciones, etc. (OCDE, 2001b).

Una segunda línea de actuación orientadora en el ámbito de las TIC puede referirse a la prestación de apoyo técnico a las Instituciones de Orientación con previsión del uso de recursos de comunicación asincrónica (a través del correo electrónico, por ejemplo), y diacrónica (mediante *chat* o vídeo-conferencias). Este servicio de asistencia técnica debe contar con el concurso de algún especialista en informática.

Un tercer sector de interés para los Orientadores en la utilización de las TIC es disponer de un sistema adecuado de formación y desarrollo profesional continuo *on-line*, con el empleo de módulos formativos, tutoría de apoyo, vídeo-conferencias temáticas, etc.

La existencia de una plataforma *on-line* de recursos con estas características posibilita que sus usuarios puedan participar activamente, favoreciendo de esta manera el desarrollo del conocimiento y el aprendizaje colaborativo.

Otro de los usos de las TIC por parte de los profesionales de la Orientación se halla en la facilitación, incremento, mejora y potenciación de los flujos de comunicación entre las instituciones orientadoras y otros servicios de la zona, a través del *chat*, correo electrónico, audio y vídeo-conferencia, teléfono móvil, etc. (Centro de Investigación y Documentación Educativa, 2002).

Estimular el conocimiento recíproco de una zona o área sociogeográfica representa un paso inicial importante para una mayor integración de los recursos existentes en ella.

Los Servicios de Orientación deben conocer en profundidad el ámbito sociogeográfico en el que actúan y no sólo desde la perspectiva de los aspectos socio-económicos sino también en lo referente a la prestación al ciudadano de otros servicios relacionados con la Orientación. Un recurso útil para lograr este objetivo puede ser el disponer de una base de datos

situada en la plataforma del sistema orientador, favoreciendo así la distribución adecuada de recursos (Clares-López, 2000).

Asimismo en el empleo de las TIC por parte de los destinatarios de la Orientación se puede subrayar como función principal el poder ofrecer información y asesoramiento a distancia con el objeto de satisfacer una demanda que de otra forma podría quedar sin respuesta por la imposible o difícil movilidad del usuario a causa de discapacidad, ausencia de medios de transporte, etc., o también por la carencia de Orientadores disponibles, por ejemplo en zonas rurales, con gran diseminación de la población ([www.becta.org.uk/careersict](http://www.becta.org.uk/careersict)).

En lo referente a la difusión de la información de interés para el usuario, las Instituciones de Orientación deben poseer un rol prominente fomentando la divulgación de toda la información que sea común a los servicios orientadores para que éstos la usen en su labor asesora ([www.educaweb.com](http://www.educaweb.com)).

Puede ser adecuada la realización de un sitio web por parte de la Institución de Orientación, pues facilita el reagrupamiento de todos los recursos e instrumentos informativos en un mismo lugar, posibilitando su localización y contribuyendo a caracterizar el sitio web como un punto de referencia para sus usuarios.

Los distintos recursos de las TIC, una vez dispuestos en red, pueden consultarse libremente por todos aquellos destinatarios que posean un ordenador conectado a Internet, que posibilita igual que un libro una lectura personal y autónoma de los sitios web por parte de los que los utilizan. La consulta de ellos está desvinculada además de los horarios de apertura, de la disponibilidad de recursos espaciales, del lugar de residencia de los usuarios y de la presencia física de los Orientadores y técnicos informáticos (Majó y Marquès, 2002).

## 6. REPERCUSIONES DEL USO DE LAS TIC EN ORIENTACIÓN

Para que una tecnología tenga implicaciones importantes y efectos generalizados en un ámbito determinado es preciso que:

- 1º. Tenga perdurabilidad a lo largo del tiempo.
- 2º. Posea aplicabilidad en diversos sectores.
- 3º. Genere un conjunto amplio de nuevos servicios y productos.
- 4º. Reduzca los costos y mejore el funcionamiento de los sistemas, procesos y productos existentes.
- 5º. Obtenga una aceptación social generalizada con una mínima oposición.
- 6º. Desarrolle intereses sólidos fundamentados en la rentabilidad percibida y en las ventajas competitivas.

Es preciso constatar además que no todas las innovaciones tecnológicas en la actualidad poseen las mismas consecuencias sociales y económicas.

Internet presenta muchas posibilidades para los profesionales de la Orientación ya que es fácil de utilizar, la información es atractiva y suele estar disponible cuando se necesita. El

### ESTUDIOS

LAS COMPETENCIAS DE LOS ORIENTADORES EN EL ÁMBITO DE LAS TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN): DIAGNÓSTICO Y DESARROLLO

uso de Internet permite ofrecer un servicio orientador plenamente satisfactorio para muchas peticiones de los usuarios, siempre que se utilicen sitios con una estructura adecuada (OCDE, 2000).

El correo electrónico facilita la comunicación de situaciones o problemas de orientación que serían difíciles de abordar con las personas a través de su presencia directa. Los profesionales de la Orientación cuando emplean el correo electrónico pueden hacer una valoración de la información aportada, detectar qué usuarios precisan una actuación de ayuda orientadora, buscar listas de sitios para remitir a los destinatarios, a los servicios apropiados, etc.

La utilización de las páginas web para la búsqueda de documentación es un ámbito con grandes posibilidades al permitir un aprendizaje de técnicas de investigación documental y una reflexión sobre el tipo de documentos y su validez en el proceso orientador (Cabero, 2001).

## **7. ORIENTACIÓN A DISTANCIA MEDIANTE EL USO DE LAS TIC**

El asesoramiento a distancia mediante recursos asincrónicos posibilita el ofrecer ayuda sin limitaciones espaciales ni temporales, sin la obligación por parte del Orientador ni del usuario de estar presente físicamente en horarios concretos en un lugar determinado (Offer, 1997).

La utilización de Internet, el correo electrónico y las páginas web favorece unas acciones asesoras de gran incidencia e impacto en los procesos de Orientación (Garrison y Anderson, 2003).

Sin embargo, el Servicio de Orientación a distancia ofrece también una serie de desventajas que son las siguientes:

- 1ª. El hecho de que hay personas que no disponen aún de ordenador o que no se hallan conectados a Internet puede ser una barrera discriminatoria que impida que los servicios de ésta lleguen a los destinatarios que en la realidad precisan de ayuda.
- 2ª. Existe la posibilidad de que no se sepan emplear los recursos de las TIC o se usen inapropiadamente y de que sean atendidos por personas inexpertas.
- 3ª. Hay muchas dificultades para garantizar la veracidad que presenta la información que se encuentra en Internet.
- 4ª. En la Orientación de carácter presencial el aspecto físico y el lenguaje corporal y gestual a través de la postura, tono de voz, mirada, movimientos, etc., se integran en un todo único con el contenido de los argumentos de los orientandos, dándole a los contenidos un significado característico, aspectos que no se logran en la Orientación no presencial.
- 5ª. La ausencia física del destinatario de la acción orientadora significa también que no se le puede evaluar desde la perspectiva física ni psicológica. Observar al orientando ofrece pistas sobre su temperamento y carácter y esta impresión puede causar un efecto sobre las estrategias que le sean propuestas.

6ª. En el asesoramiento a distancia asincrónico el único aspecto evaluable es el mensaje escrito. En esta situación la valoración del orientando viene dada por el contenido de su mensaje (por las cosas que manifiesta) y por la forma del contenido (síntesis, ritmo, etc.) Escribir suele ser además más lento que hablar y por ello requiere más tiempo.

El asesoramiento a distancia a través de las TIC es un recurso válido para que un número determinado de personas tengan respuestas que de una forma presencial no tendrían por factores temporales o espaciales (circunstancias de horarios o de distancia a los lugares de orientación). Sin embargo posee limitaciones en sus posibles aplicaciones que es necesario conocer (Sampson, 1999).

## 8. A MODO DE SÍNTESIS

La utilización de las TIC puede ayudar a los profesionales de la Orientación a hacer su trabajo con más efectividad y llegar a la mayoría de la población.

El uso de Internet, en combinación con otras tecnologías, como el correo electrónico, las páginas web, la videoconferencia, la telefonía móvil, el *chat*, etc. es un modo innovador de ofrecer servicios de información complementarios a los de Orientación de las diferentes instituciones educativas, sociales, laborales, etc. y de sus horarios y espacios de funcionamiento.

Parece muy difícil y complejo que la tecnología vaya a sustituir a la función de los profesionales de la Orientación sin embargo puede usarse como un instrumento de apoyo y complementación en el proceso de asesoramiento y ayuda, ampliando el radio de acción de los Orientadores en su deseo de contactar y conectarse cada vez más con un mayor número de jóvenes y adultos.

Los profesionales de la Orientación deben sensibilizar a las personas para que empleen estos servicios de las TIC y se beneficien de ellos.

Todo esto posiblemente conducirá a más logros y mejores resultados en la función asesora de los sistemas y servicios de Orientación.

La utilización de las TIC por el personal de Orientación en su actividad profesional cotidiana posibilita y mejora la prestación de servicios y estimula el desarrollo de flujos comunicativos entre las instituciones orientadoras y otros servicios de la zona respectiva (distrito urbano, comarca, etc.).

El conocimiento recíproco de los centros orientadores representa una motivación relevante para una mayor integración de los recursos de las TIC aplicados a la Orientación en un área sociogeográfica determinada, lo que generará una promoción de la innovación, mejora y calidad de los servicios y acciones orientadoras.■

Fecha de recepción del original: 20-07-2006

Fecha de recepción de la versión definitiva: 28-10-2006

### ESTUDIOS

LAS COMPETENCIAS DE LOS ORIENTADORES EN EL ÁMBITO DE LAS TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN): DIAGNÓSTICO Y DESARROLLO

- Barlett, W., Rees, T. y Watts, A. G. (2000). *Adult guidance services and the learning society: Emerging policies in the European Union*. Bristol: Policy Press.
- Bloom, J. W. y Walz, G. R. (2000). *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and resources for the millenium*. Alexandria, VA: A.C.A. / CAPS.
- Breton, P. (2000). *Le Culte de l'Internet. Une menace pour le lieu social?* Paris: Éditions La Découverte.
- Cabero, J. (2001). *Tecnología Educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Barcelona: Paidós.
- Castells, M. (2000). *La era de la información*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2001). Materiales para una teoría preliminar sobre las sociedades de redes. *Revista de Educación, número extraordinario*, 41-58.
- Centro de Investigación y Documentación Educativa. (2002). *Indicadores básicos de la incorporación de las TIC a los sistemas educativos europeos: Información detallada. Informe anual 2000-2001*. Madrid: CIDE.
- Clares-López, J. (2000). Orientación educativa y Nuevas Tecnologías. *Comunicación y Pedagogía*, 165, 35-42.
- Cogo, C. (Coord.). (2005). *Using ICT in guidance*. Bologna: Outline Edizioni.
- Comisión Europea. (2003). *Hacia la Europa basada en el conocimiento. La Unión Europea y la Sociedad de la Información*. Bruselas: Dirección General de Prensa y Comunicación de la Comisión Europea.
- Esteve, J. (2003). *La tercera revolución educativa. La educación en la sociedad del conocimiento*. Buenos Aires: Paidós.
- Garrison, D. R. y Anderson, T. (2003). *E-learning in the 21<sup>st</sup> Century*. Londres: Routledge and Falmer.
- Majó, J. y Marquès, P. (2002). *La revolución educativa en la era Internet*. Barcelona: Cisspraxis S.A.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2000). *Learning to bridge the digital divide*. Paris: OCDE.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2001a). *E-learning: The partnership challenge*. Paris: OCDE.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2001b). *Learning to change: ICT in schools*. Paris: OCDE.
- Offer, M. (1997). *A review of the use of computer-assisted guidance and the Internet in Europe*. Dublin: National Centre for Guidance in Education.
- Offer, M. y Sampson, J. P. (1999). Quality in the content and use of information and communications technology in guidance. *British Journal of Guidance and Counseling*, 27(4), 501-516.
- Pantoja, A. (2004). *La intervención psicopedagógica en la sociedad de la información*. Madrid: EOS.
- Sampson, J. P. (1999). Integrating Internet-based distance guidance with services provided in career centers. *Career Development Quarterly*, 47(3), 243-254.



- Sobrado, L. (2004). Utilización das Tecnoloxías da Información e Comunicación (TIC) polos profesionais da Orientación. *Revista Galega do Ensino*, 43(Maio), 89-106.
- Tait, A. (1999). Face-to-face and at a distance: The mediation of guidance and counseling through the new technologies. *British Journal of Guidance and Counselling*, 27(1), 113-122.
- *Los desafíos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Educación*. (2003). Madrid: MECD-OCDE.
- Watts, A. G. (2002). The role of information and communication technologies in integrated career information and guidance systems: A policy perspective. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2, 139-155.
- Watts, A. G. y Van Esbroeck, R. (1999). *New skills for new futures: Higher Education and Counselling Services in the European Union*. Bruselas: VUPPRESS-VUB, University Press.

Copyright of Estudios Sobre Educacion is the property of Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra, S.A. and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.