



Modernización del departamento de orientación y convivencia escolar a través del uso de las tics

Modernization of the guidance and school coexistence department through the use of ICTs

DOI: 10.54019/sesv3n1-022

Recebimento dos originais: 15/01/2022
Aceitação para publicação: 10/02/2022

Lenka Ana María Arellano Valdés

Doutora
Centro Educacional Municipal Mariano Latorre
E-mail: orientlav@yahoo.es

Mario Martin Bris

Doutor
Universidad de Alcalá de Henares
E-mail: mariomartin@uah.es

RESUMEN

La presente investigación pretende ser un aporte a la mejora de los procesos de Gestión en el área de Orientación (Consejería) llevados a cabo en el (Centro Educacional Municipal Mariano Latorre) del sector Sur de Santiago de Chile. La metodología ideada para esta investigación responde a un estudio exploratorio, descriptivo bajo la mirada de un paradigma emergente, para ello se ha diseñado un trabajo de campo orientado a dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuál es el mecanismo de gestión que utilizan los profesionales del departamento de Orientación y Convivencia Escolar en el servicio de consejería que realizan para una deliberación efectiva y eficiente entre los docentes en torno a diferentes problemáticas que atingen a los estudiantes de toda la comunidad escolar?. Al finalizar dicha investigación se percibe claramente que los procesos de gestión realizados en forma manual por los profesionales, se dificulta debido al gran cúmulo de papelería archivada, producto de las diferentes atenciones realizadas a estudiantes, docentes y/o padres apoderados del centro educativo; problematizando la entrega oportuna de información solicitada por diferentes estamentos para la reflexión en torno a las atenciones de casos realizadas a través del servicio de consejería realizada por dicha unidad estamental.

Palabras Clave: consejería, deliberación, calidad de servicios, TICS, programa.

ABSTRACT

The present investigation intends to be a contribution to the improvement of Management processes in the Guidance area (Counseling) carried out in the (Mariano Latorre Municipal Educational Center) of the South Sector of Santiago de Chile. The methodology devised for this research responds to an exploratory



and descriptive study, under the gaze of an emerging paradigm for it, has designed a field work aimed at answering the research question What is the management mechanism used by the professionals of the Department of Guidance and School Coexistence in the counseling service they carry out for an effective and efficient deliberation among the teachers around different problems that affect the students of the whole school community? At the end of this investigation, it is clearly perceived that the management processes carried out manually by the professionals is difficult due to the large amount of archived paperwork, product of the different attentions made to students, teachers and / or parents empowered by the educational center; problematizing the opportune delivery of information requested by different estates for the reflection around the attentions of cases made through the counseling service carried out by said class unit.

Keywords: counseling, deliberation, quality of services, TICS, program.

1 INTRODUCCIÓN

Como señala Krichesky, M., Molinari, A., y Weisberg, V. (1999) “Los proyectos de orientación se desarrollan fundamentalmente para mejorar los procesos (...) en la escuela”(p.7). De acuerdo a lo planteado, los servicios de orientación y consejería entregados a diversos personeros de distintos estamentos en los centros educativos requieren, de una reflexión más precisa en torno a cómo se están gestionando dichos procesos para entregar un servicio de calidad; en momento en que las políticas educativas emanadas por el supremo gobierno están orientadas hacia la modernización de los procesos en general, con el propósito de realizar una mejor gestión. Entonces es preciso pensar ¿Por qué de esta reflexión?; muchas veces es común escuchar a Orientadores u otros profesionales de la educación, exclamar ¡Tengo una oficina tan estrecha, ya no tengo donde acumular más papeles y fichas de entrevistas, esto lleva a una segunda reflexión ¿Cómo procesar de mejor manera esta información; tan valiosa, delicada, importante y trascendente para nuestros educandos y comunidad educativa en general.

La consejería en el área de la Orientación en los centros educativos es uno de los ejes más demandados por los estudiantes, docentes de aula y orientadores ello, porque las relaciones interpersonales entre profesor- estudiante, estudiante-estudiante y/o padres- estudiantes se hace cada vez más compleja por diferentes motivos; esto significa que el concepto de gestión que se debe manejar al interior de los equipos de trabajo de la orientación educativa, convivencia escolar,



psicosocial o comunidad educativa en general es tremendamente importante y decidora para mejorar la calidad de los servicios que entrega un centro educativo, no sólo a sus estudiantes, sino también al cuerpo de profesores, para sus deliberaciones en torno a los procesos formativos que allí se llevan a cabo, como también a los padres y/o apoderados que así mismo demandan atención de consejería en forma sistemática. Esto deja de manifiesto que el objetivo de dicha investigación es: Establecer el mecanismo que manejan los Servicios de Orientación y Consejería educativa en su conjunto y que entrega el Departamento de Orientación y Convivencia Escolar de un Centro Educativo, a estudiantes, directivos, cuerpo de profesores, apoderados y padres en general para reflexionar en forma oportuna y eficiente entre los docentes en torno a los procesos de consejería que allí se llevan a cabo y que permita desarrollar un servicio seguro y efectivo.

2 OBJETIVOS

Determinar el mecanismo de gestión que utilizan los profesionales del departamento de Orientación y Convivencia Escolar para entregar un servicio de consejería eficiente a nivel de toda la comunidad educativa de un Centro Educativo para una deliberación efectiva entre los docentes en torno a diferentes problemáticas que atingen a los estudiantes como también informar a padres, apoderados y comunidad educativa en general.

- Identificar instrumentos que utilizan los profesionales del departamento de orientación y convivencia escolar en el servicio de consejería que entregan a los estudiantes del centro educativo.
- Clasificar los instrumentos de consejería que son utilizados por los profesionales del departamento de orientación y/o convivencia escolar de acuerdo a los estamentos que atienden.
- Triangular las relaciones establecidas entre los diferentes estamentos a partir de los instrumentos utilizados por los profesionales del departamento de orientación y convivencia escolar en el servicio de consejería que se entrega a los estudiantes y comunidad educativa en general.



3 DESARROLLO

Actualmente el uso de las Tics, ha sido una herramienta muy utilizada en diferentes áreas de trabajo de todas las empresas; las unidades educativas no están ajenas a ello; éstas han visto a los programas computacionales como un instrumento que facilita la gestión escolar, promueve la discusión docente y mejora la eficiencia en el servicio entregado a padres apoderados y comunidad educativa en general. Esta mirada integral genera en los centros escolares la oportunidad de modernizar los procesos pedagógicos, servicios de consejería y asesorías a todos los estamentos involucrados en el quehacer académico con el propósito de entregar un servicio de calidad a la comunidad a la cual pertenece. En el siglo XXI los programas computacionales están liderando la funcionalidad de los procesos en las empresas en general mejorando el rendimiento y la eficiencia. Esto significa que a nivel de centro educativo no se puede hoy día continuar procesando información en forma artesanal como señala Prettel, M. G., & Cantillo, R. R. (2016). Las Tics se utilizan para “la integración (...) diseño e implementación de proyectos pedagógicos”(p,177). De acuerdo a lo planteado un programa computacional vendría agilizar un proceso y gestionar de mejor manera el ejercicio profesional de los especialistas que laboran en el área de orientación en los centros educativo.

De esto se desprende que el eje transversal que integra este proceso orientador es la gestión, hoy día se requiere una gestión dinámica, eficiente, moderna y ejecutiva que de respuesta a las necesidades y requerimientos de todos los actores que laboran en un centro educativo, es una necesidad para generar diálogos y reflexión entre los docentes acerca de los procedimientos que allí se realizan Prettel, M. G., & Cantillo, R. R. (2016) señala “(...) las TIC son usadas como plataforma de apoyo para unir (...) en la búsqueda de superposiciones de conceptos e ideas”(p,178).Un servicio integrado de orientación permite conectar todas las voluntades educativas en post de la implementación de un sistema que permita el mejoramiento de procesos, como una herramienta modernizadora, “el uso de TIC, genera conexiones internas que lo llevan a interacciones (...) con expertos de áreas afines”(p,177).

El proceso transformador de la educación para lograr la ansiada calidad en los servicios educativos, pasa por tener claro que el proceso orientador, tiene una



gran relevancia e importancia en cada uno de los servicios que presta en la unidad educativa a través del departamento de orientación y/o convivencia escolar. En este marco el rol docente, debe ser un rol dialogante, reflexivo, constructivo y asistido por profesionales de áreas complementarias a la función educativa (orientador educacional y vocacional, orientador familiar, psicólogo educacional, asistente social, terapeuta, neurólogo, psiquiatra entre otros) con el objetivo de contar con información actualizada, valiosa, confiable y científica; y con ello estructurar una base de datos interna de la unidad educativa que recoja toda la información necesaria para dar solución a las necesidades de los educandos a través del servicios de consejería entregada a los discentes.

3.1 IMPORTANCIA DEL USO DE PROGRAMAS COMPUTACIONALES EN LOS SERVICIOS EDUCACIONALES

La tecnologización de los sistemas es una necesidad de toda institución que desea mejorar sus procesos operativos. Esto debido al gran volumen de información que se maneja a nivel de establecimientos y que requiere de un cambio significativo en las políticas de gestión. Política que debe tener ciertas implicancias como es la eficiencia en los procesos que se requieren mejorar, como lo establece Fleitman, J. (2000) “La finalidad de un buen sistema de información es proporcionar, a los (...) encargados, información que les sirva (...) para la toma de decisiones; esta información debe ser sencilla, clara, expedita, veraz, precisa, consistente y fácil de analizar”(p 1).

Información que permite socializar el conocimiento generado en los distintos niveles o estamentos educativos producto de nuevos desafíos Sunkel, G. (2006) señala “(...). En la concepción de la educación como fuente del desarrollo ésta se enfrenta a nuevos desafíos: entre otros, expandir y renovar permanentemente el conocimiento, dar acceso universal a la información y promover la capacidad de comunicación entre individuos” (p 8).

Pero la importancia de estos programas computacionales radica principalmente en la forma de estructurar un sistema que permita una gestión dinámica, efectiva y que responda a la necesidad de un dialogo fluido, expedito y constante entre los profesionales y comunidad en general, destaca la importancia de manejar la información de acuerdo al uso específico “En la actualidad, existen



programas computacionales con los que se puede manejar la información administrativa, (...) la creación de uno específico (...), está determinado (...) por las necesidades de la misma (...) estas son: información diaria (...), información semanal (...), información mensual” (Fleitman, J. 2000), p 2).

3.2 LA GESTIÓN ESCOLAR UNA NECESIDAD PARA LA MEJORA DE PROCESOS EDUCATIVOS EN EL ÁREA DE ORIENTACIÓN

La gestión es uno de los factores, que está al debe en los procesos educativos, actualmente, ello involucra toda la organización escolar y como tal debe ser eficiente en todos los pilares educativos uno de ellos es la orientación educativa. Para mejorar dicha dimensión se hace necesario innovar en esta área de trabajo; proceso que ocurriría al implementar un programa computacional a través del uso de las Tics. Antúnez, S. (1994) señala “Se trata de la convicción de que cualquier proceso de innovación y cambio reclama paralelamente consecuencias organizativas y de que, en la mayoría de las ocasiones, las soluciones organizativas deben ser previas a las innovaciones” (p 3).

Para Moreira, M. A., Salvat, B. G., & García-Quismondo, M. Á. M. (2008). “ los factores vinculados al éxito de las innovaciones pedagógicas, se ha ido evidenciando que, para integrar la tecnología, es preciso que el cambio afecte a todas las dimensiones del proceso (...) como la gestión, la comunicación, el currículo y evaluación” (p 4). Esto significa que una innovación en materia de orientación educativa debe necesariamente involucrar a toda la comunidad escolar, con el objetivo que el cambio sea significativo, para los docentes, útil para la discusión y oportuno para la retroalimentación.

Por otra parte, sabemos que para que las innovaciones tengan continuidad y arraigo deben hacerse dirigiéndolas al centro escolar en su totalidad, pensando en él y concibiéndolo como la verdadera unidad de cambio y no a través de pequeñas actuaciones aisladas, de ámbito reducido que afectan a pocos individuos durante poco tiempo (Antúnez, S. 1994, p 4).



3.3 ORIENTACIÓN Y CONVIVENCIA ESCOLAR UN SERVICIO INTEGRAL DE CALIDAD

La calidad de un servicio viene dado por la gestión operacional y comunicacional de la implementación de un plan estratégico integral del departamento de orientación y convivencia escolar, más aún si este es gestionado a partir de un programa computacional cuyo proceso permite una retroalimentación instantánea al usuario, en este caso: estudiante, profesores, apoderados, padres, directivos etc. “La valoración de los Canales de comunicación es muy positiva destacando la disponibilidad y apertura del centro y las posibilidades de comunicación que se abren desde la creación de un dominio web propio”, (Seijo, J. C. T., & Virseda, C. M. 2014, p 101).

Esta apertura comunicacional permite a los profesionales responsables de la orientación educativa mejorar sus procesos, esto pasa por mirar las tecnología como una herramienta de apoyo para generar eficiencia en sus procesos de ayuda y consejería de los estudiantes como de la unidad educativa en general. Para Rosado-Pacheco, C. M. (2018) “la tecnología se usó en el manejo de expedientes y datos. (...) en la actualidad, el ciberespacio es parte de la vida personal y profesional de casi todo ciudadano, (...) no es extraño que la consejería tenga lugar bajo esta modalidad”,(p. 127).

Cabero (2003) citado Muñoz-Carril, P. C., & González-Sanmamed, M. (2014) “argumenta que las TIC son especialmente útiles en la orientación para el desarrollo de “grandes actividades”, como por ejemplo: la información escolar y profesional, la realización de acciones de tutorización; (...) como herramientas para (...) la gestión y administración”(p. 40). De esta manera se reconoce la importancia de programas computacionales para el ejercicio profesional de los orientadores.

Lung, M. F. (2017). Señala “el personal en Orientación, (...) desempeñan una serie de desafíos en su gestión para poder atender, de manera solícita y eficiente, a los usuarios de este servicio especializado”(p 38).

4 RESULTADOS

Los resultados obtenidos a partir del trabajo de campo ideado para esta investigación, consideró diversos instrumentos y métodos de recolección de



información, entre ellos entrevistas aplicadas a: profesores de asignaturas, profesores jefes, encargado de convivencia escolar, orientadora, directivos docentes entre otros profesionales del departamento de orientación y/o Convivencia escolar; además se realizó un diagnóstico a partir de un análisis de contenido aplicado a la batería de instrumentos considerados en la base de datos (manual) utilizados por los profesionales del centro educativo en cuestión para el servicio de consejería entregado a los estudiantes; finalizando con una triangulación de la información recopilada a partir de los instrumentos aplicados para visualizar la red comunicacional que se genera en el centro educativo entre todos los integrantes de la comunidad escolar para una reflexión efectiva acerca de los casos atendidos y la entrega oportuna y eficiente de información a sus padres y apoderados como también a toda la comunidad escolar.

Tabla 1: Instrumentos utilizados en la labor de Consejería en el centro educativo

	Ficha N° 1	Ficha N°2	Ficha N°3	Ficha N°4
Estudiantes	Autobiografía	Relato Focalizado	Entrevista	No identificado
Profesores Jefes	Derivación Interna	Informe Consejo de Profesores	Informe de Personalidad	Informe de Notas
Profesor de Asignatura	Anecdotario	Consejería de Aula	Observación	Derivación Interna
Dupla Psicosocial	Entrevista	Resolución de Conflicto	Atención de casos	Derivación Externa
Orientación	Entrevista	Seguimiento a Estudiantes	Acompañamiento Docente en Aula	Informe por Curso

Fuente: Batería de Instrumentos Base de datos Departamento de Orientación y Convivencia Escolar(CEMML 2018) .

De acuerdo a lo visualizado en la Tabla N° 1 se puede observar que la batería de instrumentos con que cuenta la unidad de orientación y convivencia escolar en su base de datos para desempeñar la labor orientadora de consejería a los estudiantes se centra principalmente en no más de tres y/o cuatro instrumentos por algunos estamentos educativo.

En relación a las entrevistas realizadas a diversos personeros que laboran en el centro educativo y focalizando algunas de las interrogantes del instrumento aplicado se pudo llegar a establecer:



Tabla 2: Síntesis de respuestas a partir de la Entrevistas aplicada

	Pregunta 1 ¿Cómo es el servicio que entrega el departamento de orientación y convivencia escolar?	Pregunta 2 ¿Cuál es la modalidad que utiliza el departamento de orientación y convivencia escolar para entregar información?	Pregunta 3 El departamento de orientación, entrega un informativo resumen de todas las atenciones realizadas a un estudiante al ser solicitado	Pregunta 4 La red comunicacional entre los distintos personeros del centro educativo ¿es eficiente?
Estudiantes	Buena	Manual	No	No siempre entregan información cuando se solicita
Profesores Jefes	Regular	Manual	No	No, es eficiente
Profesor de Asignatura	Regular	Manual	No	No hay retribución inmediata de casos cuando se solicita
Directivos	Buena	Manual	No	El volumen de atenciones de casos, no permite ser eficiente en la gestión
Apoderados	Buena	Manual	No	No entregan un informe completo, solo información parcial

Fuente:Entrevistas realizadas adiversos personeros .(CEMML (2018.)

De acuerdo a lo visualizado en la Tabla N° 2 se puede observar que todos los profesionales, estudiantes y padres y/o apoderados respondieron que el procedimiento para manejar la información de consejería realizada por los diversos personeros del departamento de orientación y convivencia escolar es manual (documento), no es posible obtener un informe resumen de todas las atenciones realizadas por los distintos profesionales que participaron de un plan de intervención en un caso estudiado y analizado por un equipo de trabajo en tiempo record.

5 CONCLUSIONES

La pregunta de investigación permitió en conjunto con los objetivos de esta investigación llegar a concluir:



- La información recogida a partir del análisis de contenido aplicado a los instrumentos que utilizan los profesionales del departamento de orientación y convivencia escolar dio origen a identificar una serie de recursos que forman parte de una batería de fichas estructuradas y elaboradas por los mismos profesionales.

- Dichos instrumentos utilizados, fueron creados de acuerdo a la necesidad de atención de consejería y validados en el tiempo a partir de la ocurrencia de hechos iguales o similares entre los estudiantes.

- El conjunto de fichas recolectadas o instrumentos no estandarizados pero si validados en el tiempo de acuerdo a su uso, función que cumple y objetivos planteados por el departamento de orientación y convivencia escolar, se logra clasificar la información recogida conforme a cinco estamentos involucrados en el proceso de consejería como son: Estudiantes, Profesores de asignatura, profesores jefes, dupla psicosocial y orientación.

- Dichos instrumentos en su conjunto permiten recolectar información que responde a un plan de intervención para atender o dar solución a una problemática atingente a un caso en particular, grupo de estudiantes u otra situación en cuestión.

A partir de la información recolectada por las entrevistas concedidas por diferentes personeros que laboran en los distintos estamentos, se pudo establecer la relación comunicacional que se desarrolla al interior de la unidad educativa para responder a una consejería eficiente oportuna y de calidad.

- En dicha red comunicacional no se observan instrumentos alguno que relacione información emanada del departamento de orientación y/o convivencia escolar informando a dirección de su gestión, realizada con los distintos estamentos.

- Al triangular las relaciones establecidas entre los diferentes estamentos a partir de los instrumentos utilizados por los profesionales del departamento de orientación y convivencia escolar en el servicio de consejería que se entrega a los estudiantes y comunidad educativa en general, se puede señalar que el servicio comunicacional entregado es aislado, debido a que no hay un medio que permita sintetizar toda la información trabajada por los distintos personeros a modo de resumen que pueda ser visualizada por los estamentos competentes para ser



entregada al estudiante, padres, apoderados, profesores etc. Esta es entregada en forma personal con datos aislados, e impersonal.

6 PROPUESTA

La oportunidad de mejora que se genera a partir del uso de las herramientas computacionales, permite a los profesionales del departamento de orientación y convivencia escolar, optimizar los procesos, resignificar la eficiencia y dar cumplimiento a los objetivos estratégicos que se han propuesto como unidad educativa a través del departamento de orientación. Todos ellos son elementos que favorece y fortalece la labor orientadora de los profesionales que laboran en el área de consejería y relación de ayuda a los educandos, constituye desafíos en los cuales se debe pensar para la educación del futuro. Un departamento de orientación y/o convivencia escolar que cuente con una base de datos basada en la trayectoria de servicios entregados a los discentes y sus apoderados; facilita a los estamentos señalados la posibilidad de recibir información completa, actualizada y a tiempo, proceso desarrollado a partir de la utilización de un recurso tecnológico que permite a las unidades educativas acceder a la información para la reflexión entre los docentes y, a la tan ansiada calidad de los servicios, como también a la modernización de los procesos planificados a través del uso de las Tics (programa).

La propuesta que se presenta a continuación, está ideada a partir de siete estamentos que integra cada nivel que forma parte de la unidad educativa, con el objetivo de complementar lo encontrado e investigado en la unidad educativa (departamento de Orientación, Convivencia escolar y/o psicosocial), de acuerdo a ello, dicha proposición está pensada a partir del proceso de relación de ayuda que se genera desde los distintos estamentos a los estudiantes, entre ellos: Apoderados, Estudiantes, Profesores de asignatura, Profesores jefes, Equipo de apoyo, Orientación, Equipo directivo. Cada uno de estos estamentos cuenta con un set de fichas para desarrollar la labor de consejería con los educandos y sus respectivos apoderados, y que en su conjunto conforman un modelo de servicio, que permite desarrollar un plan de intervención ejecutado por los distintos profesionales que laboran en el departamento de orientación y convivencia escolar, con el objetivo de formar una red comunicacional más efectiva entre todos



los integrantes de la comunidad educativa y de esa forma dar respuesta a una necesidad manifiesta de modernización a través de las Tics.

Tabla 3: Propuesta de Fichas para desarrollar una consejería en el centro educativo

	Formato N° 1	Formato N°2	Formato N°3	Formato N°4
Estudiantes	Autobiografía	Relato Focalizado	Entrevista	Proyecto de vida
Apoderados	Entrevista	Mediación entre Padre-y/oApoderado y estudiante	Ficha de historial de atenciones por estudiante	Informe psicoeducativo
Profesores Jefes	Derivación Interna	Informe por curso para Consejo de Profesores	Informe de Personalidad por estudiante	Informe de Notas por estudiante
Profesor de Asignatura	Anecdotario	Consejería de Aula	Observación Focalizada	Derivación Interna
Dupla Psicosocial Orientación	Entrevista Focalizada	Resolución de Conflicto	Atención de casos	Derivación Externa
	Acuerdos y Compromisos	Seguimiento a Estudiantes	Acompañamiento Docente en Aula	Informe de Atenciones a estudiantes por Curso
Dirección	Informe Resumen por Estudiante de atenciones realizadas	Perfil de atenciones realizadas a estudiantes por curso	Informe de gestión Semestral de atenciones a estudiantes por curso	Informe de gestión Anual de atenciones a estudiantes por curso

Fuente: Elaboración Propia (considerando como base lo investigado y constatado en el departamento de orientación y/o convivencia escolar, Marzo 2017)

El conjunto de formatos presentados propone un modelo para diseñar un plan de acción tutorial eficiente y efectivo, constituye el conjunto de decisiones que permite ejecutar un gran número de atenciones a los educandos y sus apoderados. Además, contempla formatos para realizar informes a modo de resumen acerca de los resultados obtenidos producto de la gestión desarrollada por el departamento de orientación y convivencia escolar al término de semestre y a fines del año escolar; formatos necesarios para informar a distintos estamentos, como es a: estudiantes, para explicar el plan de intervención llevado a cabo en la resolución de un conflicto en particular; profesores para informar acerca de las atenciones realizadas a su grupo curso; profesores de asignatura, para complementar la relación de ayuda realizada como consejería de aula durante el proceso aprendizaje enseñanza, apoderados cuando solicitan información acerca de las atenciones realizadas a sus pupilos; dirección para informarse acerca de un plan de intervención aplicado a un estudiante, como



también evaluar la gestión realizada con un grupo curso o, visualizar la gestión realizada por el departamento de orientación y/o convivencia escolar en su conjunto.



REFERENCIAS

- Antúnez, S. (1994). *Claves para la organización de centros escolares*. HORSORI.[Recuperado 12 5 de Agosto].
- Fleitman, J. (2000). *La importancia de los sistemas de información y control en la empresa*. Recuperado de: <http://www.fleitman.net/articulos/sisInfo.pdf>. [Recuperado 18 de Agosto].
- Krichesky, M., Molinari, A., y Weisberg, V. (1999), *Proyecto de orientación y tutoría, Enfoques y propuestas para el cambio en la Escuela* http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_Krichesky_Unidad_3.pdf [Recuperado 12 de 09 de Septiembre].
- Lung, M. F. (2017). *Las funciones que desempeñan el personal de Orientación y sus implicaciones jurídicas en la prestación de los servicios educativos. Gestión de la educación*, 7(1), 37-72. .[Recuperado 28 de Agosto].
- Moreira, M. A., Salvat, B. G., & García-Quismondo, M. Á. M. (2008). *Alfabetizaciones y tecnologías de la información y la comunicación*. Síntesis.[Recuperado 20 de Julio].
- Muñoz-Carril, P. C., & González-Sanmamed, M. (2014). *Posibilidades de la web 2.0 en orientación educativa: un estudio exploratorio sobre su presencia en las web de los departamentos de orientación de secundaria= Affordances of web 2.0 in educational guidance: an exploratory study on the web presence in sec. REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 25(3), 36-55. .[Recuperado 10 de Septiembre].
- Prettel, M. G., & Cantillo, R. R. (2016). *Integración pedagógica de la tecnología informática en instituciones educativas oficiales de Cartagena de Indias (Colombia)*. *Saber Ciencia y Libertad*, 11(1), 175-186. .[Recuperado 22 de Septiembre].
- Rosado-Pacheco, C. M. (2018). *Dimensiones y reflexiones en torno a la Consejería. Cuaderno de Investigación en la Educación*, (26), 113-131. .[Recuperado 6 de Agosto].
- Seijo, J. C. T., & Virseda, C. M. (2014). *Claves para el desarrollo del Plan de Convivencia en los centros educativos desde una perspectiva integral. Qualitative Research in Education*, 3(1), 83-11.[Recuperado 31 de Agosto].
- Sunkel, G. (2006). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación en América Latina: una exploración de indicadores* (No. 125). United Nations Publications. .[Recuperado 20 de Septiembre].