



UNIVERSIDAD
DE LA FRONTERA
VICERRECTORÍA DE PREGRADO

PROYECTOS DE DESARROLLO E INNOVACIÓN DOCENTE 2019



FONDO CONCURSABLE

Diseño de un examen estructurado y objetivo de evaluación de la competencia profesional relación cliente usuario.

Nombre Docente(s) Responsable Nombre docentes colaboradores:	Responsable: Viviana Loreto Herrera Castillo Colaboradoras: María Pía Godoy Bello; Paulina Carol Henríquez Mesa
Departamento	Departamento de Psicología

I. RESUMEN

El propósito del proyecto fue diseñar un Examen Clínico Estructurado y Objetivo (ECO) para evaluar el desarrollo de la competencia de titulación específica "Interacción con clientes-usuarios", en estudiantes de noveno nivel de la carrera de Psicología. El producto generado consiste en un Manual de Diseño del ECO, el que consiste en 5 estaciones que evalúan el logro de la competencia en los y las estudiantes en situaciones que habitualmente se presentan en el ejercicio de profesionales Psicólogos que se desempeñan en instituciones educativas. El proceso de diseño considera una evaluación de Programas de Asignatura y su vínculo con el desarrollo de la Competencia, a la vez que definiciones previas de la competencia generadas a partir del Proyecto MECESUP ULS0601. El ECO diseñado incorpora la definición detallada de las situaciones de evaluación, los recursos humanos y materiales necesarios para su implementación; las indicaciones para estudiantes, clientes-usuarios simulados y docentes, así como las pautas de evaluación. Se proponen lineamientos generales para la incorporación de metodologías de enseñanza aprendizaje centradas en el estudiante y que sean coherentes con esta herramienta de evaluación y que permitan mejorar la calidad de la formación.

Palabras Clave: ECOE; Evaluación; Desarrollo de Competencias.

II. INTRODUCCIÓN

La educación superior actual en Chile ha migrado al enfoque por competencias, a raíz de la necesidad de responder adecuadamente a los cambios sociales, tecnológicos y laborales (Corvalán & Hawes, 2005). La carrera de Psicología de la Universidad de La Frontera asume este modelo, considerando las competencias como el resultado medible de un proceso de aprendizaje en el cual se han adquirido e integrado conocimientos, capacidades, habilidades, actitudes e inclusive valores que permiten el desarrollo de un individuo en diferentes ámbitos, así como su actuación consecuente ante una realidad compleja. Las competencias profesionales son entendidas como aquellas que dan cuenta de la integración de conocimientos, destrezas y actitudes que permiten el desempeño profesional de calidad (Riquelme, Ugüño, del Valle, Jara y del Pino, 2017).

Hoy en día, su comprobación objetiva se ha vuelto uno de los desafíos de la evaluación de los procesos de enseñanza aprendizaje en los distintos niveles de las carreras del país, especialmente en los niveles terminales o previos a la titulación, ya que es en este período cuando el estudiante ha incorporado la mayor cantidad de conocimientos y habilidades comprometidas.

Entre las competencias profesionales comprometidas en el perfil de titulación del Psicólogo Ufro se encuentra la Interacción Cliente-usuario, la que en la actualidad sólo puede ser evidenciada en los últimos niveles formativos, lo cual impide incorporar retroalimentación oportuna y efectiva para su desarrollo óptimo. En este sentido, el diseño de un mecanismo concreto y pertinente para valorar el desarrollo de esta competencia específica permitirá a estudiantes y docentes gestionar acciones que fomenten los aspectos necesarios para su óptimo desempeño; lo que contribuirá a que los futuros titulados puedan desempeñarse en el medio laboral de la manera más efectiva, acorde a los requerimientos que este medio complejo exige del psicólogo en la actualidad.

Lo anterior resulta especialmente relevante tomando en cuenta que, de acuerdo a las cifras aportadas por el Servicio de Educación Superior (SIES, 2019), la carrera de Psicología cuenta con una matrícula de 8560 estudiantes a nivel nacional, los que se distribuyen en 48 instituciones de educación superior. A lo anterior se agrega que en 2018 se titularon 4314 psicólogos y psicólogas en el país, con una tasa de empleabilidad del 74,72% al primer año de egreso. Estas cifras revelan la necesidad de establecer mecanismos diferenciadores respecto a otras instituciones que imparten esta carrera, los que se deben focalizar particularmente en la calidad de la formación que se ofrece desde la Universidad de La Frontera, focalizándose en un enfoque centrado en el aprendizaje activo de los y las estudiantes, a fin de promover el desarrollo de competencias genéricas y de titulación que aseguren un desempeño profesional de calidad.

En virtud de lo anterior, se propone la implementación de un Examen Clínico Objetivo y Estructurado (ECO) pretende promover la formación y evaluación de la competencia profesional Interacción Cliente-usuario en estudiantes de Psicología, incorporando nuevas estrategias de enseñanza y mecanismos de retroalimentación oportuna y efectiva de su rendimiento, de manera que tanto estudiantes como docentes puedan gestionar acciones que estimulen su óptimo desempeño. Al mismo tiempo, se espera que esta propuesta de evaluación contribuya a generar evidencia concreta del logro del perfil de egreso y a la mejor inserción profesional de futuros titulados, quienes podrían responder de manera más efectiva a los requerimientos del complejo medio laboral.

III. OBJETIVO

El objetivo general del proyecto consistió en Diseñar un examen estructurado y objetivo de evaluación de la competencia relación cliente usuario en estudiantes de la carrera de psicología.

IV. MÉTODOS

El objetivo general del proyecto se abordó mediante objetivos específicos que se detallarán a continuación, así como la metodología implementada para su desarrollo:

a) *Objetivo específico 1 Elaborar un manual explicativo que detalle el diseño del examen estructurado y objetivo de evaluación de la competencia relación cliente usuario en estudiantes de la carrera de psicología:*

Para el logro de este objetivo, en una primera etapa se contempló una etapa de revisión sistemática de la literatura, a fin de contar con lineamientos teóricos y empíricos que permitieran orientar el proceso de evaluación.

Paralelamente, se realizó un análisis de información secundaria, relativo a las competencias de Titulación para las carreras de Psicología definidas por la Red CUECH. En este sentido, es relevante mencionar que dichas competencias fueron definidas a través del Proyecto MECESUP ULS0601, con el fin de generar elementos diferenciadores de dichos programas con respecto a la oferta de otro tipo de instituciones de educación y, además, promover la articulación y la movilidad entre estudiantes y académicos de las unidades miembro de esta red (Julia, 2013).

Con el propósito de identificar la (s) asignatura (s) del Plan de estudios y los principales hitos del proceso formativo en las sería posible implementar los lineamientos del modelo ECOE, se realizó un análisis que contempló la revisión de Programas de las Asignaturas de carácter obligatorio de la Carrera de Psicología en función de las competencias de titulación y genéricas que declaran formar por una parte y, por otra, las metodologías de enseñanza y evaluación implementadas. Este análisis arrojó que la competencia específica 4 relativa a la Interacción Cliente Usuario es una de las que se trabaja en menor medida (Gráfico N°1) y que, preferentemente, se desarrolla hacia el final del proceso formativo (Gráfico N°2).



Gráfico N° 1: Desarrollo de Competencias Específicas según contenidos de Asignaturas

Con base a los análisis antes descritos se seleccionó la asignatura EPS 454 “Intervención en Escenarios Educativos”, ya que se estimó que sería la que permitiría la implementación de un ECOE, considerando las características de la metodología de enseñanza la cual parece como más consistentes con la naturaleza de este tipo de evaluación. Con el propósito de aportar coherencia entre el ECOE que se estaba diseñando y la metodología de enseñanza-aprendizaje, se incorporó en el Programa de Asignatura 2019 dos instancias formativas: *Supervisiones grupales* que acompañaron el proceso de intervención que tradicionalmente se realiza en esta asignatura, las que se enfocaron en la retroalimentación individual y grupal constante con respecto a las acciones que se desarrollaban en terreno; y *Talleres de simulación en aula*, los que pretendían generar espacios en que los y las estudiantes pudiesen ejercitar las actividades planificadas por ellos previa a su implementación en los contextos educativos en que realizaban sus intervenciones reales, a finde ejercitar las habilidades necesarias para ejecutar dichas acciones, recibiendo retroalimentación del desempeño por parte de docentes y estudiantes.



Gráfico N°2: Desarrollo de Competencia específica 4 en la carrera.

b) *Objetivo específico 2 Elaborar un guion metodológico que permita ejecutar el examen estructurado y objetivo de evaluación de la competencia relación cliente usuario en estudiantes de la carrera de psicología.*

De acuerdo con Bloomfield y Rodríguez (2016), la primera etapa para la elaboración de un ECOE consiste en la confección de una planificación inicial, mediante una tabla de especificaciones que vincula las competencias a evaluar con las estaciones, las que representan situaciones en que

se evidencian tanto los indicadores de logro como los estándares mínimos y máximos. En este sentido, se realizó una adaptación de la Tabla de Especificaciones propuestas por Bloomfield y Rodríguez (2016), considerando la terminología implementada por la Universidad de La Frontera; las descripciones de la competencia específica realizadas por Sandoval (2011) y el Programa de la Asignatura, especialmente en relación a Resultados Esperados.

Adicionalmente, el diseño de esta planificación inicial de las estaciones consideró los requerimientos actuales de instituciones educativas, a fin de representar contextos que puedan constituir demandas actuales del entorno laboral para los y las psicólogas que se desempeñen en espacios educativos. Esto se realizó a partir de los requerimientos de las instituciones en las que los estudiantes realizaban sus actividades de terreno de la asignatura.

De manera similar y con el propósito de ajustar las definiciones previas con el rendimiento actual y potencial de los y las estudiantes, el diseño de las estaciones consideró el desempeño observado de los y las estudiantes durante los Talleres de Simulación que se realizaron durante el curso de la asignatura.

c) Objetivo específico 3 Crear el material de aplicación requerido para la ejecución del examen estructurado y objetivo de evaluación de la competencia relación cliente usuario en estudiantes de la carrera de psicología.

Tomando como base las definiciones previamente establecidas, se elaboraron las indicaciones para cada una de las estaciones, así como las pautas de evaluación para estudiantes, evaluadores y cliente-usuario simulado (Ver Anexo N°1).

V. RESULTADOS

Como principal resultado obtenido destaca el Manual de ECOE (Anexo 1) en el que se detallan cada una de las 5 estaciones generadas. Las estaciones corresponden a un escenario simulado que representa una situación habitual en el desempeño de la profesión por lo que requieren la descripción detallada para su implementación. Entre los aspectos que se consideraron fue el lugar de encuentro entre el paciente/usuario simulados y estudiantes; el tipo de encuentro y de interacción.

Adicionalmente, se determinó esta cantidad de estaciones en relación a cuántos estudiantes serán evaluados y los objetivos de la evaluación. Así mismo, se elaboraron las pautas de evaluación para estudiantes, paciente/cliente simulado y evaluador.

En virtud de ello, se definieron un total de 5 estaciones, las que plantean distintas situaciones de evaluación para un grupo aproximado de 70 estudiantes. Se estima que la duración total del examen oscila entre 95 y 120 minutos, considerando un período de descanso entre la tercera y cuarta estación.

Si bien la literatura recomienda la definición de un número aproximado de 10 estaciones para un ECOE (Tapia, et al, 2008), para los efectos de este proyecto se diseña un número inferior considerando que esta modalidad de evaluación:

-Es nueva para los y las estudiantes y el equipo docente, por lo que su incorporación debiese ser progresiva.

-Requiere de espacios físicos suficientes, lo que representa un desafío en relación a la infraestructura disponible.

-Las actividades que habitualmente se evalúan con este tipo de exámenes son procedimentales y por tanto, de naturaleza diferente a las que se propone evaluar en este ECOE, las que son de tipo actitudinal.

En este sentido, es importante mencionar que las situaciones diseñadas representan distintos niveles de intervención e incluyen a distintos tipos de actores que frecuentemente pueden encontrarse en el desempeño profesional en ámbitos educativos. Las indicaciones y pautas de evaluación para cada una de ellas se detallan en el Anexo N°1.

Por otra parte, como producto de la reflexión que implicó este proceso se generó una propuesta para la incorporación progresiva de metodologías basadas en la simulación y en la evaluación mediante ECOE se implementen durante el tercer nivel del plan de estudios (Gráfico N°3), puesto que corresponde al momento en que se comienza a interactuar con clientes-usuarios reales en asignaturas como “Psicología Evolutiva de la Infancia y la Niñez” o “Práctica Institucional”.

Las metodologías de enseñanza y evaluación que se proponen tendrían una finalidad eminentemente formativa ya que permitiría que los y las estudiantes reconozcan fortalezas, áreas de mejora y, en base a ellas, adoptar decisiones motivacionales relevantes respecto al proceso formativo.

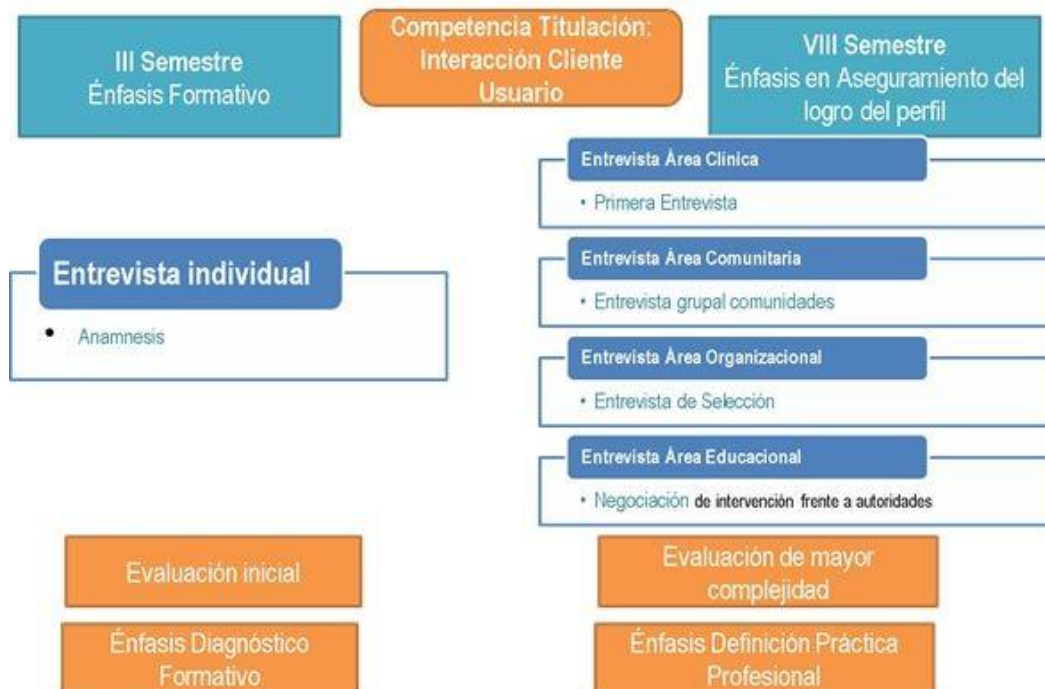


Gráfico N°3: Propuesta de Diseño ECOE

VI. CONCLUSIONES

El diseño de este Examen Clínico Objetivo Estructurado representó un proceso de reflexión respecto a la formación de los y las estudiantes de Psicología, que implicó revisar una serie de aspectos que se han incorporado durante los últimos años, a la luz de los desafíos que plantea el contexto actual.

En este sentido, un aspecto relevante que debe trabajarse previo a la aplicación de este ECOE como una herramienta de evaluación masiva, consiste en la administración piloto de las estaciones a un grupo reducido de estudiantes, a fin de determinar si los materiales elaborados cumplen sus propósitos de manera efectiva. Si bien esta etapa estaba considerada en la planificación inicial del proyecto, se debieron introducir cambios a raíz de los hechos ocurridos a partir del 18 de octubre y la prolongada movilización estudiantil, así como también por la suspensión preventiva de actividades producto de la crisis sanitaria por Covid-19.

En esta línea, para que se implementen este tipo de evaluaciones en otras asignaturas se hace necesario que se acompañen de metodologías de enseñanza-aprendizaje que sean consistentes entre sí. Esto quiere decir que es necesario transitar hacia metodologías centradas en el estudiante, que promuevan su rol activo en el proceso de aprendizaje y que se focalicen en el entrenamiento de habilidad procedimentales y actitudinales en el transcurso de la asignatura, de forma tal que la evaluación mediante ECOE sea un paso natural del proceso, más que un elemento estresor adicional por el desconocimiento de los y las estudiantes. De esta forma, la evaluación realizada por los y las estudiantes que cursaron la asignatura EPS 454 “Intervención en Escenarios Educativos” durante 2019 valoraron muy positivamente la incorporación de las *Supervisiones Grupales* y los *Talleres de Simulación en aula*, considerando que ambas estrategias les permitieron desarrollar competencias para desempeñarse en instituciones de educación, contando con instancias para ejercitarlas previo a la implementación de las actividades y obtener retroalimentación específica tanto de docentes como de sus compañeros y compañeras, pudiendo además aprender de manera vicaria en relación a las simulaciones que realizaban otros equipos que intervenían con grupos o instituciones de naturaleza distinta a las de ellos.

Por otra parte, el proceso de diseño de este ECOE implicó la revisión de Programas de Asignatura, específicamente en relación a Resultados de Aprendizaje, Contenidos y Metodologías. Gracias a ello es posible identificar la necesidad de una revisión exhaustiva de estos elementos, puesto que se detectaron algunas inconsistencias en la formulación o entre estos aspectos, situación que podría obstaculizar el proceso de enseñanza-aprendizaje al no existir suficiente claridad sobre qué y cómo se debe formar y, por tanto, cómo evaluar estos aprendizajes.

Finalmente, a partir del diseño de este ECOE se propone la incorporación progresiva de estas innovaciones micro-curriculares desde momentos tempranos de la formación. Esta sugerencia se sustenta en las evaluaciones que los y las estudiantes realizaron sobre los Talleres de simulación en aula, ya que consideraron que era una instancia que les permitía ejercitar habilidades en contextos donde no existe riesgo de daño a terceros, recibir retroalimentación oportuna por parte de docentes, compañeros y compañeras, lo que les permite mejorar previo a la implementación de acciones con clientes-usuarios reales.

VII. REFERENCIAS

Bloomfield, J., y Rodríguez, C. (2016). Manual de Instrumentos de Evaluación, Facultad De Medicina CAS – UDD.

Corvalán, O. y Hawes, G. (2005). Aplicación del enfoque de competencias en la construcción curricular de la Universidad de Talca, Chile

Julia, M.T. (2013). Competencias profesionales del psicólogo en Chile: propuesta desde las universidades estatales.

Riquelme, P., et al. (2017). Desafíos para la evaluación del perfil de egreso, aproximaciones conceptuales.

Sandoval, P. (2011). Mejoramiento de la Formación General y Específica de los Profesionales Psicólogos del Consorcio De Universidades Del Estado mediante el Diseño e Implementación de un Marco Curricular Común Basado en Competencias.