

Proyecto de Innovación en Docencia
Decreto Exento N° 648-2021

Manual de
**orientaciones generales
en el manejo de incidentes
críticos en contextos
educativos**

Primera versión

Dra. Janet Altamirano Droguett.
Mag. Rosella Ageno Sierra.



Vicerrectoría Académica
Facultad de Ciencias de la Salud
Departamento de Obstetricia

Manual de

ORIENTACIONES GENERALES EN EL MANEJO DE INCIDENTES CRÍTICOS EN CONTEXTOS EDUCATIVOS

Primera versión

@Universidad de Antofagasta
Vicerrectoría Académica
Facultad de Ciencias de la Salud
Departamento de Obstetricia

Esta obra fue financiada con recursos del Proyecto de Innovación en Docencia Decreto Exento N° 648-2021.

Autor(es): Janet Altamirano Droguett, Rosella Ageno Sierra.

Esta obra fue sometida a un proceso de referato externo para su publicación realizada por:

Dr. Carles Monereo Font, Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Dr. Francisco Javier Villegas Villegas, Universidad de Antofagasta, Chile.

Diseño editorial: You C. Garmendia Ayala.

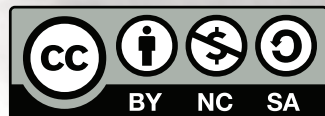
Diseño de portada: You C. Garmendia Ayala.

ISBN: 978-956-8293-89-5.

Esta obra está bajo una

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

 **creative
commons**



Antofagasta, Chile, noviembre 2022



Tabla de contenidos

<i>I. Introducción</i>	4
<i>II. Objetivos del Manual</i>	5
<i>III. Marco referencial</i>	6
<i>IV. Conclusiones</i>	17
<i>V. Referencias bibliográficas</i>	18
<i>VI. Sobre las autoras</i>	20
<i>VII. Agradecimientos</i>	21

I. Introducción

En las últimas décadas la Universidad ha sufrido una serie de transformaciones que ha significado un proceso complejo tanto en el ámbito educativo como en lo social. La multiplicidad de tareas del profesor, las características del estudiantado y el uso de herramientas tecnológicas son algunos factores que influyen en el clima de aprendizaje. Frente a este escenario actual, el docente y el estudiante enfrentan una serie de dificultades propias de la enseñanza y las interrelaciones humanas, causándoles conflictos que, al transformarse en incidentes críticos, compromete sus roles y debilita sus propias identidades (Monereo et al., 2009).

La técnica de los incidentes críticos tiene su origen en Estados Unidos, a partir de las investigaciones que John Flanagan (1954) realizó en el campo del entrenamiento de pilotos de aviación. Posteriormente, esta herramienta de análisis se extiende en los ámbitos de derecho, enfermería y gestión empresarial (Bilbao y Monereo, 2011). En el área educativa, Everly y Mitchell (1999) definieron un incidente crítico como un suceso acotado en el tiempo y en el espacio que causa un descontrol emocional del involucrado. Este evento desestabilizador puede tener un significado positivo o negativo en el aprendizaje de los estudiantes, la dinámica del aula, la motivación y las interacciones sociales, entre otros aspectos (Monereo, 2019).

El manejo de estos sucesos depende de las características emocionales, conductuales y capacidad de interacción social de las personas. La clave es entender el incidente crítico como una posibilidad de cambio, de vínculos colectivos favorables, que solo los docentes y estudiantes son capaces de generar.

Según la literatura, este tema ha sido indagado mayoritariamente en las áreas de Ciencias de la Educación, Psicología Educativa y Enfermería. Por el contrario, en la docencia de Matronería es un tema explorado recientemente (Altamirano-Droguett et al., 2020).

Este manual tiene como propósito entregar ciertas orientaciones generales para el manejo de algunos incidentes críticos ocurridos en las aulas, laboratorios preclínicos y campos clínicos, dirigido a los estudiantes de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Antofagasta. Asimismo, se incluyen ejemplos de incidentes críticos y estrategias de afrontamiento que ayudan a la comprensión de los contenidos, y se presentan recomendaciones útiles que sirven para enfrentar eventos similares a posteriori de manera adecuada.

II. Objetivos del Manual

II.1.- Objetivo General:

Contribuir al manejo de incidentes críticos durante el proceso formativo en estudiantes de la carrera de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Antofagasta ocurridos en diferentes contextos educativos.

II.2.- Objetivos Específicos:

1. Definir los conceptos de incidentes críticos y estrategias de afrontamiento.
2. Identificar las causas que originan los incidentes críticos en el aula universitaria y campos clínicos.
3. Reconocer los tipos de incidentes críticos ocurridos en clases, talleres preclínicos y prácticas profesionales, vivenciados por los estudiantes de Obstetricia y Puericultura.
4. Identificar estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos empleadas por los estudiantes de Obstetricia y Puericultura.
5. Señalar la importancia de los incidentes críticos en el desarrollo formativo de los estudiantes de esta carrera.

III. Marco referencial

1. ¿Qué son los incidentes críticos?

Los incidentes críticos (IC) son sucesos o eventos inesperados, acotados en el tiempo y espacio, los cuales superan un determinado umbral emocional del afectado y desequilibran su identidad (Everly y Mitchell, 1999).

Estos sucesos desestabilizadores pueden ser sorprendentes o inquietantes que impactan en la vida de una persona. Asimismo, los incidentes liberan emociones positivas o negativas, dependiendo de las condiciones que desencadenen dicho evento (Monereo et al., 2015).

2. ¿En qué contextos educativos de Obstetricia se originan los incidentes críticos?

- Aula universitaria.
- Laboratorio preclínico.
- Campo clínico.

3. ¿Cuáles son las causas que ocasionan los incidentes críticos en los estudiantes de Obstetricia y Puericultura?

3.1. Interacciones sociales entre el docente y el estudiante

Una de las interacciones más importantes que se da al interior del aula, laboratorio y campo clínico es la relación docente-estudiante, básicamente porque en ella se centra el proceso de enseñanza-aprendizaje (Bertoglia, 2005).

A continuación, se exponen ejemplos de **causas de incidentes críticos asociadas a las interacciones sociales** en diversos contextos educativos:



Las interacciones sociales son procesos dinámicos que comprenden por lo menos la intervención de dos personas cuyo respectivo comportamiento se orienta entre sí (Covarrubias y Piña, 2004).

Contexto	Ejemplos de incidentes críticos	Causas del IC
En el aula universitaria	«Al momento de recibir la nota de mi examen oral me puse a llorar. Una de las docentes de la comisión me dijo: “Usted no puede tener este tipo de actitudes”. La miré, me sequé las lágrimas y me retiré de la sala de clases».	Actuación poco empática de la docente ante reacción de la estudiante.
En el laboratorio	«Por primera vez me correspondió demostrar una curación de una herida plana, inicié el procedimiento y se me olvidó un material. Fui a buscarlo, y la profesora me dijo: “reprobada”. No supe que decir, tomé mi mochila, golpeé la puerta y salí del laboratorio».	Calificación autoritaria de la docente sin medir capacidades de la estudiante ni contexto formativo.
En el campo clínico	«La matrona docente me explicó cómo hacer una interconsulta para entregársela a la usuaria, yo me equivoqué en escribir los datos y la matrona se enojó demasiado. Ante eso, me quedé paralizado».	Reacción de ira de la docente ante un error de escritura del estudiante.

3.2. Proceso de enseñanza-aprendizaje



El proceso de enseñanza-aprendizaje es un sistema de comunicación intencional que se produce en el aula, laboratorio y campo clínico, dentro del cual se generan actividades didácticas para facilitar el logro de aprendizajes en los estudiantes (Monereo et al., 1999).

Cuando la metodología educativa, el dominio de contenidos, la motivación, la organización de los recursos, espacios y tiempos de las actividades, y la evaluación por parte del docente presentan ciertas falencias, influyen en la aparición de incidentes críticos, y en el proceso formativo de los estudiantes (Sánchez y Jara, 2018).

A continuación, se exponen ejemplos de **causas de incidentes críticos asociadas al proceso de enseñanza-aprendizaje** en diversos contextos educativos:

Contexto	Ejemplos de incidentes críticos	Causas del IC
En el aula universitaria	«En todas las clases el docente nos indicaba: “Ustedes no pueden cometer errores, ustedes serán profesionales de la salud”. Esta situación fue tan reiterativa que, quise cambiarme de carrera».	Desmotivación del estudiante
En el laboratorio	«Estábamos en el segundo día de laboratorio de simulación clínica y me correspondió realizar por primera vez una reanimación neonatal. Me paré frente a la incubadora, pero quedé en blanco. La docente no había explicado el procedimiento antes».	Falta de explicación previa de un procedimiento por parte de la docente.
En el campo clínico	«Durante dos semanas realicé una práctica en el hospital, nunca me indicaron como fue mi desempeño diario. Al final de esta experiencia, el docente me entregó la pauta con nota bajo 4,0, En ese instante, le solicité una retroalimentación de mi desempeño. Lo único que me dijo: “No estás apto”. Entonces le devolví la pauta y me fui del recinto».	Falta de retroalimentación por parte del docente ante un proceso formativo permanente.

4. ¿Cuáles son los tipos de incidentes críticos que son vivenciados por los estudiantes de Obstetricia y Puericultura?

Según Aguayo et al. (2015), los incidentes críticos se clasifican en siete tipos.

A continuación, se exponen ejemplos de incidentes críticos vivenciados por estudiantes de esta carrera.

Tipos de incidentes críticos	Ejemplos de incidentes críticos
1.- IC relativos a la organización del tiempo, espacios y recursos.	«Al término de una clase teórica, me acerqué al profesor para aclarar unas dudas y le dije: “Profesor, ¿Le podría hacer unas preguntas sobre la materia? El docente me respondió con una actitud de molestia: “No tengo tiempo” y se retiró de la sala».
2.- IC relativos a las normas de conducta.	«Ese día estaba viviendo una situación de conflicto familiar compleja y tenía que rendir una prueba. La docente me entregó la evaluación, y de un momento a otro me hizo cambiar de asiento. Me molesté y boté la prueba al suelo. Inmediatamente, la profesora me llamó la atención, me sentí mal».

Tipos de incidentes críticos

Ejemplos de incidentes críticos

3.- IC relativos a la **claridad y adecuación de los contenidos transmitidos.**

«Las clases de esta asignatura eran aburridas, con mucho contenido teórico en las diapositivas. Levanté la mano y le dije. “Profesora, ¿es posible que incluya ejemplos de atención de pacientes para mejorar la comprensión de los temas?»»

4.- IC relativos a los **métodos de enseñanza.**

«Estaba en mi práctica de pabellón, la doctora me indicó que instalara la sonda vesical a una paciente que se iba a operar de una cesárea. Me puse nerviosa, intenté ponerme los guantes estériles, se me enredaron, y los contaminé. En ese instante, llegó mi docente y finalmente, él hizo el procedimiento».

5.- IC relativos a la **motivación.**

«Nos encontrábamos en la sala esperando al profesor, él entró e invitó a los estudiantes a guardar silencio para dar inicio a la clase. Proyectó la presentación y los compañeros siguieron hablando. El profesor guardó su *notebook* y se retiró de la sala».

6.- IC relativos a la **evaluación.**

«Yo fui a revisar las respuestas de mi examen, saludé al profesor y me pasó la prueba. La revisé, me di cuenta que tenía varias respuestas buenas que el profesor me cobró malas. Entonces, le reclamé al profesor, éste se quedó callado y después tomó mi prueba y me dijo: “Señorita, nos vemos el próximo año” y se fue».

7.- IC relativos a los **conflictos personales.**

«Me recuerdo que estaba en un *box* de un consultorio atendiendo a una embarazada que requería ser derivada a Alto Riesgo Obstétrico. Entonces, mi matrona docente me explicó junto con mi compañera lo que se debía llenar en la hoja de interconsulta. Luego, me dijo que completara este documento y yo me equivoqué en el registro de datos. La profesora me llamó la atención frente a todos y hasta la embarazada se sintió incómoda, el ambiente se puso tenso».



*«En la medida que estos sucesos inesperados se convierten en hitos relevantes, tienen un impacto en la forma de pensar, sentir y socializar con otras personas»
(Navarro et al., 1998).*

5. ¿Para qué sirven los incidentes críticos?

Según Altamirano-Droguett et al. (2020), los incidentes críticos sirven para:

- Aprender de los errores.
- Promover la auto-reflexión.
- Valorar al otro.
- Regular las emociones.
- Replantear las estrategias de afrontamiento.
- Innovar el aprendizaje.
- Favorecer el comportamiento de los docentes y estudiantes.
- Compartir experiencias.
- Reflexionar colaborativamente.
- Potenciar el liderazgo.
- Mejorar las relaciones interpersonales.
- Promocionar un buen clima de enseñanza.
- Propiciar un cambio de conducta.
- Renovar la identidad profesional.



*«El manejo de un incidente crítico depende no solo de las características personales del involucrado, sino también, del diálogo interactivo entre pares»
(Nail et al., 2012; Sandoval-Estupiñán y Garro-Gil, 2017).*

6. Recomendaciones generales para manejar un incidente crítico

1. Cállese, tome aire profundo, reténgalo unos segundos y expúlselo lentamente. Con esta medida se pretende ganar tiempo para pensar y tranquilizarse antes de contestar un insulto a su docente o persona involucrada en el incidente.
2. Sitúese en el rol de estudiante y en el contexto social, no pierda el rumbo, Usted cursa su etapa de formación. Plantee sus inquietudes con respeto y responsabilidad.
3. Determine las causas o factores que intervinieron en el incidente, puede ser que hubo una comunicación inadecuada con su docente o tuvo influencia de terceras personas. Esto puede ser tema de conversación sin llegar a la agresividad.
4. Regule las emociones, muchas veces se desprenden de las circunstancias, estados de ánimos y características personales suyas o del docente.

5. **Plantee alternativas de solución por medio de nuevas acciones**, compare con las experiencias anteriores, auto-reflexione y reflexione colaborativamente para enfrentar situaciones similares de manera adecuada.

Fuente: Monereo (2014).

7. ¿Qué son las estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos?

Las estrategias son guías de las acciones que hay que seguir, y que, obviamente, es anterior a la elección de cualquier otro procedimiento para actuar (Monereo et al., 1999).

Las estrategias de afrontamiento ante un incidente crítico son formas de abordaje conscientes e intencionales dirigidas a resolver una situación desbordante, que varían según el contexto y las circunstancias que desencadenen el evento (Martín et al., 2000).

Entonces, las estrategias son procesos de toma de decisiones que implican un esfuerzo mental y conductual (Lazarus y Folkman, 1984), conducen a un aprendizaje significativo por parte de los estudiantes, **siempre y cuando se reflexione antes de actuar**.

8. ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que emplean los estudiantes de Obstetricia y Puericultura?

Según Martín et al. (2000); Monereo (2010), existen cuatro tipos de estrategias de afrontamiento ante un incidente crítico.

Tipos de estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos	Descripción breve de la estrategia de afrontamiento
1.- Negación	La/El estudiante enfrenta el conflicto negando su existencia, su relación o relevancia con una persona o grupos de personas.
2.- Evasión	La/El estudiante ignora el problema como mecanismo de autoprotección frente a un conflicto que se percibe amenazante.
3.- Reflexiva transitoria	La/El estudiante resuelve temporalmente el conflicto, pero con la posibilidad que se reproduzca nuevamente.
4.- Reflexiva innovadora	La/El estudiante modifica su forma de pensar, de hacer y de sentir frente al conflicto.

9. Recomendaciones específicas para manejar un incidente crítico

A continuación, se exponen ejemplos de incidentes críticos en diversos contextos, ejemplos de estrategias de afrontamiento empleadas por estudiantes de esta carrera, con un breve análisis de cada suceso.

Tipo de incidente crítico	Ejemplo de estrategia: NEGACIÓN
---------------------------	---------------------------------

IC relativo a la evaluación en el campo clínico

«Ante mi reprobación de práctica preferí quedarme callada para que la docente no tomara represalia contra mi persona».

Análisis del IC

Concepción sobre el IC: La estudiante pensó en las posibles consecuencias negativas que pudiese recibir en caso de represalia por parte de la docente.

Estrategia sobre el IC: La estudiante negó el conflicto, no expresó su opinión ni solicitó pauta de evaluación empleada por la docente.

Emociones asociadas al IC: El temor llevó a la estudiante a actuar en negación, para no poner en riesgo su permanencia en la carrera.

Medidas de intervención para la estudiante: La estudiante debió hablar con su docente de manera respetuosa, solicitando una retroalimentación de su desempeño clínico. En caso de no tener respuesta favorable, pudo continuar con su conducto regular para que las autoridades de la carrera mediaran ante esta situación.

Medidas de intervención para la docente: Es parte del rol docente dar a conocer los aspectos positivos y deficientes del desempeño clínico de la estudiante, con el fin de mejorar su proceso de aprendizaje. El diálogo debe ser permanente, fluido y constructivo para el logro de las metas.



Tipo de incidente crítico

Ejemplo de estrategia: EVASIÓN

IC relativo a la claridad y adecuación de los contenidos transmitidos en el laboratorio.

«Me correspondió demostrar una punción venosa en un maniquí, y nunca antes lo había hecho. La profesora me llamó la atención porque lo hice mal, en ese momento salí del laboratorio».

Análisis del IC

Concepción sobre el IC: La estudiante tuvo un episodio de olvido al enfrentar un procedimiento clínico desconocido.

Estrategia sobre el IC: La estudiante evadió la situación ante su mal desempeño práctico, prefirió retirarse del lugar.

Emociones asociadas al IC: Las emociones negativas, como el temor y la frustración surgieron en la estudiante.

Medidas de intervención para la estudiante: La estudiante debió señalar que manejaba los contenidos teóricos para desarrollar el procedimiento, sin embargo, correspondía que hiciera el alcance a su docente ante esta primera experiencia.

Medidas de intervención para la docente: Es parte del rol docente demostrar los procedimientos básicos de atención de pacientes. Asimismo, el clima social debe ser dinámico y fluido, la docente debió indicar que la simulación clínica es un método que sirve para el aprendizaje por medio del ensayo y error.



Tipo de incidente crítico

Ejemplo de estrategia: REFLEXIVA TRANSITORIA

IC relativo a los conflictos personales en el aula.

«Yo estaba respondiéndole a mi compañera una consulta y el docente me llamó la atención delante de mi curso, respiré profundo y me mantuve en la clase, era un tema importante de la disciplina. Al terminar la jornada, me dirigí respetuosamente a mi docente y planteé la situación acontecida».

Análisis del IC

Concepción sobre el IC: El estudiante tuvo un periodo de auto-reflexión en donde primó una actitud adecuada ante un llamado de atención de su docente.

Estrategia sobre el IC: El estudiante empleó una estrategia reflexiva, se tomó unos minutos para pensar, respirar profundamente y adoptar una actitud respetuosa.

Emociones asociadas al IC: La impotencia de no responder a su docente surgió como emoción en el estudiante.

Medidas de intervención para la estudiante: El estudiante manejó la situación de manera apropiada, esperó que terminara la clase para hablar en privado con su docente.

Medidas de intervención para la docente: El docente debe mantener a la audiencia motivada para el logro de los objetivos de la clase, no obstante, existen factores externos que muchas veces influyen en el clima social. Asimismo, es recomendable conversar con los dos estudiantes involucrados para situaciones similares futuras, pues se pueden volver a repetir.



Tipo de incidente crítico

Ejemplo de estrategia: REFLEXIVA INNOVADORA

IC relativo a las normas de conductas en el campo clínico

«Estaba cursando mi práctica de pabellón y llegué atrasado, me quedé dormido. La docente me señaló lo siguiente: “Usted no puede llegar con media hora de retraso a su práctica, en un futuro liderará un equipo de salud, haga el favor de retirarse”. La miré, me dio vergüenza y pensé: “Mi profesora tiene razón, tomaré las medidas correspondientes para que no vuelva a ocurrir”».

Análisis del IC

Concepción sobre el IC: El estudiante tuvo un periodo de auto-reflexión ante el comentario de su docente, asumió una actitud de escuchar y de autoevaluarse.

Estrategia sobre el IC: El estudiante aplicó una estrategia reflexiva innovadora que no solo permitió asumir su falta de puntualidad, sino también, los comentarios de su docente contribuyeron a valorar su futuro rol de líder de un equipo de trabajo, se observa un cambio de actitud.

Emociones asociadas al IC: El estudiante sintió vergüenza ante una falta de puntualidad.

Medidas de intervención para la estudiante: El estudiante manejó la situación de manera adecuada, hubo un cambio de conducta que, sin duda, fortaleció su desarrollo personal y profesional futuro.

Medidas de intervención para la docente: La docente recordó al estudiante las responsabilidades y obligaciones que debe de cumplir en el presente y que pondrá en práctica en su futuro laboral. No utilizó un lenguaje agresivo y eso activó el repensar del alumno.





*«Un incidente crítico es una oportunidad de reflexión que permite poner en práctica mecanismos de autorregulación»
(Contreras et al., 2010).*

10. Consideraciones ante un incidente crítico

Todo incidente crítico debe ser analizado, independiente del tipo, causa, contexto, y estrategia de afrontamiento.

Lo importante es generar mecanismos de autoevaluación ante eventuales situaciones similares y abrir la puerta para renovar el pensar, el hacer y el sentir. De esta manera, se crece como persona y como futuro profesional.

A continuación, se presentan algunas interrogantes planteadas por Nail et al. (2012); Nail et al. (2017) que contribuyen a una mejora continua ante estos tipos de eventos inesperados:

- ¿Cómo reaccioné frente a este incidente crítico?
- ¿Qué emociones surgieron al momento de abordar este evento inesperado?
- ¿Qué dificultades tuve frente a este suceso?
- ¿Pude haber resuelto el incidente de otra manera?
- ¿Qué aprendí de esta situación crítica?

Recuerde: Una acción reflexiva mejora la experiencia presente y futura.



IV. Conclusiones

Este manual corrobora la idea de que los incidentes críticos son sucesos inesperados que ocurren en el aula universitaria y en el campo clínico formador, caracterizándose por una serie de interacciones recíprocas de conocimientos, vivencias y emociones tanto personales como colectivas del docente y estudiante. Por lo tanto, los significados de estas experiencias son renovados en el marco de un entorno social más amplio, que entrecruza el pasado, el presente y el futuro de la práctica.

La clave para innovar la forma de pensar, hacer y sentir del estudiante durante su proceso formativo es la reflexión sobre la acción, que se instala motivada por estados de dudas de volver a lo vivido y deseos de hallar posibles soluciones. Este proceso de autorregulación y toma de decisiones no ocurre de manera aislada, sino dentro de una comunidad educativa y en interacción con otras personas. Por lo tanto, el aprendizaje renueva su conducta frente a la aparición de incidentes críticos durante su trayectoria curricular, siempre y cuando la reflexión sea la estrategia de afrontamiento que encause esta transformación.

En ese sentido, el estudiante universitario renueva su identidad por medio de un proceso continuo de aprendizaje, donde cada suceso inesperado activa su yo interno y selecciona las acciones más apropiadas a cada contexto. Asimismo, los espacios de diálogos colectivos permiten compartir vivencias inquietantes que sirven de ejemplos y a la vez de retroalimentación con sus pares.

Finalmente, los incidentes críticos son un recurso de enseñanza práctico, económico y útil que permiten una renovación en el pensar, el hacer y el sentir del estudiante en formación. Por otra parte, el docente propicia la implementación de una enseñanza que estimule el desarrollo de habilidades y competencias valiosas para toda la vida, en un clima cultural y social de convivencia.

V. Referencias bibliográficas

- Aguayo, M., Castelló, M. y Monereo, C. (2015). Incidentes críticos en los docentes de enfermería: descubriendo una nueva identidad. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 68(2), 219-227. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680206i>
- Altamirano-Droguett, J., Nail-Kroyer, Ó. y Monereo-Font, C. (2020). Incidentes críticos y su aporte a la identidad profesional de la matrona docente en Chile. *Investigación en Educación Médica*, 9(35), 38-48. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2020.35.19213>
- Bertoglia Richards, L. (2008). La interacción profesor-alumno. Una visión desde los procesos atribucionales. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 4(1), 57-73.
- Bilbao, G. y Monereo, C. (2011). Identificación de incidentes críticos en maestros en ejercicio: propuestas para la formación permanente. *Revista Electrónica de Investigación educativa*, 13(1), 135-151.
- Contreras, C., Monereo, C. y Badía, A. (2010). Explorando en la identidad: ¿Cómo enfrentan los docentes universitarios los incidentes críticos que ocurren en las aulas de formación de futuros profesores? *Estudios Pedagógicos*, 36(2), 63-81.
- Covarrubias, P. y Piña, M. (2004). La interacción maestro-alumno y su relación con el aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, XXXIV (1), 47-84
- Everly G. y Mitchell J. (1999). *Critical incident stress management: a new era and standard of care in crisis intervention*. Chevron Publishing.
- Flanagan J. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin, Pittsburgh*, 51(4), 327-358.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. Springer Publishing Company.
- Martín, M., Jiménez, M. y Fernández-Abascal, E. (2000). Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento (E3A). *Revista Electrónica Motivación Emoción*, 3(4), 1-4.
- Monereo, C. (2010). La formación del profesorado: Una pauta para el análisis e intervención a través de incidentes críticos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 52(1), 149-178.

- Monereo, C. (2014). *Enseñando a enseñar en la Universidad. La formación del profesorado basada en incidentes críticos*. Octaedro.
- Monereo, C. (2019). The role of critical incidents in the dialogical construction of teacher identity. Analysis of a professional transition case. *Learning, Culture and Social Interaction*, 20, 4-13. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2017.10.002>
- Monereo, C., Badía, A., Bilbao, G., Cerrato, M. y Weise, C. (2009). Ser un docente estratégico: cuando cambiar la estrategia no basta. *Cultura y Educación*, 21(3), 237-256. <http://dx.doi.org/10.1174/113564009789052343>
- Monereo, C., Castelló, M., Clariana, M., Palma, M. y Pérez, M. (1994). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en el aula*. Edebé.
- Monereo, C., Monte, M. y Andreucci, P. (2015). *La gestión de incidentes críticos en la Universidad: en la universidad*. Narcea.
- Nail, O., Gajardo, J. y Muñoz, M. (2012). La técnica de análisis de incidentes críticos: Una herramienta para la reflexión sobre prácticas docentes en convivencia escolar. *Psicoperspectivas*, 11(2), 56-76. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol11-Issue2-fulltext-204>
- Nail, O., Valdivia, J., Rojas, D. y Monereo, C. (2019). Las emociones surgidas ante un incidente crítico en el ámbito del liderazgo eficaz: estudio comparativo entre directivos noveles y expertos. *Calidad en la Educación*, (51), 281-314. <http://dx.doi.org/10.31619/caledu.n51.645>
- Navarro, R., López, A. y Barroso, P. (1998). El análisis de incidentes críticos en la formación inicial de maestros. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 1(1), 1-14.
- Sandoval-Estupiñán, L. y Garro-Gil, N. (2017). La Teoría Relacional: Una propuesta para la comprensión y resolución de conflictos en la institución educativa. *Estudios sobre Educación*, (32), 135-154.
- Sánchez, G. y Jara, X. (2018). Habilidades profesionales asociadas a la docencia. Fijando posiciones de profesores en formación. *Sophia Austral*, (22), 247-269. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-56052018000200247>

VI. Sobre las autoras

ROSELLA TERESSINE AGENO SIERRA

Matrona (Universidad de Antofagasta), Diplomada en Simulación Clínica (Universidad Mayor), Magíster en Educación mención Gestión Educacional (Universidad de Antofagasta). Académica del Departamento de Obstetricia de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad de Antofagasta.

JANET ELIZABETH ALTAMIRANO DROGUETT

Matrona (Universidad de Antofagasta), Licenciada en Obstetricia y Puericultura (Universidad de Chile), Diplomada en Simulación Clínica (Universidad Mayor), Magíster en Educación basada en Competencias (Universidad de Talca), Doctora en Educación (Universidad de Concepción). Académica del Departamento de Obstetricia de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad de Antofagasta.

VII. Agradecimientos

Agradecimientos por su patrocinio y financiamiento a la Universidad de Antofagasta, en especial a:

- Vicerrectoría Académica.
- Dirección de Desarrollo Curricular.
- Área Gestión de Innovación en la Docencia.

Agradecimientos especiales por su colaboración técnica y disposición a:

- Dr. Francisco Javier Villegas Villegas, Doctor en Didáctica de las Letras, Artes y Humanidades de la Universidad de Barcelona, Profesional perteneciente a la Universidad de Antofagasta.
- Dr. Carles Monereo Font, Doctor en Psicología y Profesor de Psicología de la Educación en la Universidad Autónoma de Barcelona, Experto en la formación de la identidad docente a través de la gestión de incidentes críticos.

Agradecimientos por su participación en la validación del manual a:

- Académicos del Departamento de Obstetricia y Estudiantes de la Carrera de Obstetricia y Puericultura de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad de Antofagasta.



RAS.JAD.13.07.2021.