



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

**Segunda versión**

Mat. Dra. Janet Altamirano-Droguett

**Proyecto de Innovación a la docencia núm.715/2022**

«Plataforma web de incidentes críticos: una herramienta innovadora para la práctica reflexiva en estudiantes universitarios»  
Área de Gestión de Innovación de la Docencia, Dirección de Desarrollo Curricular, Vicerrectoría Académica, Universidad de Antofagasta.

Proyecto de Innovación en Docencia  
Decreto Exento núm. 715/2022



MANUAL DE  
**ORIENTACIONES GENERALES  
EN EL MANEJO DE  
INCIDENTES  
CRÍTICOS EN CONTEXTOS  
EDUCATIVOS**

Segunda versión

■ **Mat. Dra. Janet Altamirano Droguett**

Vicerrectoría académica  
Dirección Desarrollo Curricular  
Área de Gestión en Innovación de la Docencia



Esta obra fue financiada con recursos del  
Proyecto de Innovación en Docencia Decreto Exento N° 715-2022.

**Autora:** Mat. Dra. Janet Altamirano Droguett

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

**Dr. Joel Bravo Bown, Universidad de Antofagasta, Chile.**

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

---

**Diseño editorial y de portada:** You C. Garmendia Ayala.

ISBN: 978-956-8293-96-3

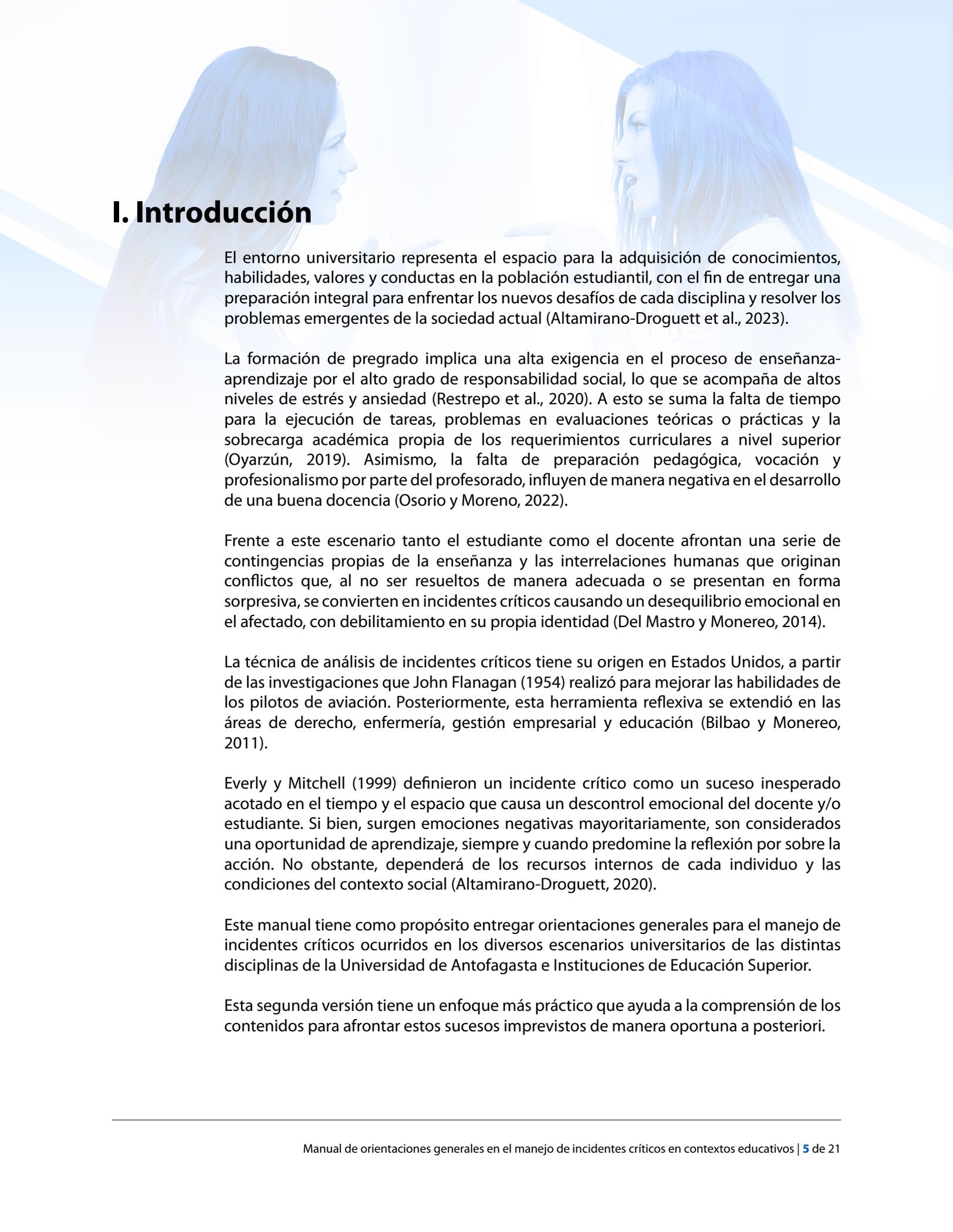
Esta obra está bajo una  
Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.



Antofagasta, Chile, septiembre 2023.

# Tabla de contenidos

<b>I. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>II. Objetivos del Manual</b>	<b>6</b>
II.1.- Objetivo general	6
II.2.- Objetivos específicos	6
<b>III. Marco referencial</b>	<b>7</b>
1. Concepto de incidentes críticos	7
2. Contextos universitarios donde se originan los IC	7
3. Causas que ocasionan los IC	7
3.1. Interacciones sociales entre el docente y el estudiante	7
3.2. Proceso de enseñanza-aprendizaje	8
4. Tipos de IC se presentan en contextos universitarios	8
5. Concepto de estrategias de afrontamiento ante un IC	9
6. Estrategias de afrontamiento empleadas por estudiantes universitarios	9
7. Ejemplos reales de IC y EA en contextos universitarios	10
8. Recomendaciones generales para el manejo de un IC	11
9. Técnica de análisis de IC	12
10. Pauta para análisis de IC	13
Fase 1. Análisis y planificación	14
Fase 2. Investigación y seguimiento	14
11. Utilidad de los IC	15
<b>IV. Conclusiones</b>	<b>16</b>
<b>V. Referencias bibliográficas</b>	<b>17</b>
<b>VI. Sobre la autora</b>	<b>19</b>
<b>VII. Agradecimientos</b>	<b>20</b>

A background image showing two women with long hair, one on the left and one on the right, facing each other as if in conversation. The image is semi-transparent and serves as a background for the text.

# I. Introducción

El entorno universitario representa el espacio para la adquisición de conocimientos, habilidades, valores y conductas en la población estudiantil, con el fin de entregar una preparación integral para enfrentar los nuevos desafíos de cada disciplina y resolver los problemas emergentes de la sociedad actual (Altamirano-Droguett et al., 2023).

La formación de pregrado implica una alta exigencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje por el alto grado de responsabilidad social, lo que se acompaña de altos niveles de estrés y ansiedad (Restrepo et al., 2020). A esto se suma la falta de tiempo para la ejecución de tareas, problemas en evaluaciones teóricas o prácticas y la sobrecarga académica propia de los requerimientos curriculares a nivel superior (Oyarzún, 2019). Asimismo, la falta de preparación pedagógica, vocación y profesionalismo por parte del profesorado, influyen de manera negativa en el desarrollo de una buena docencia (Osorio y Moreno, 2022).

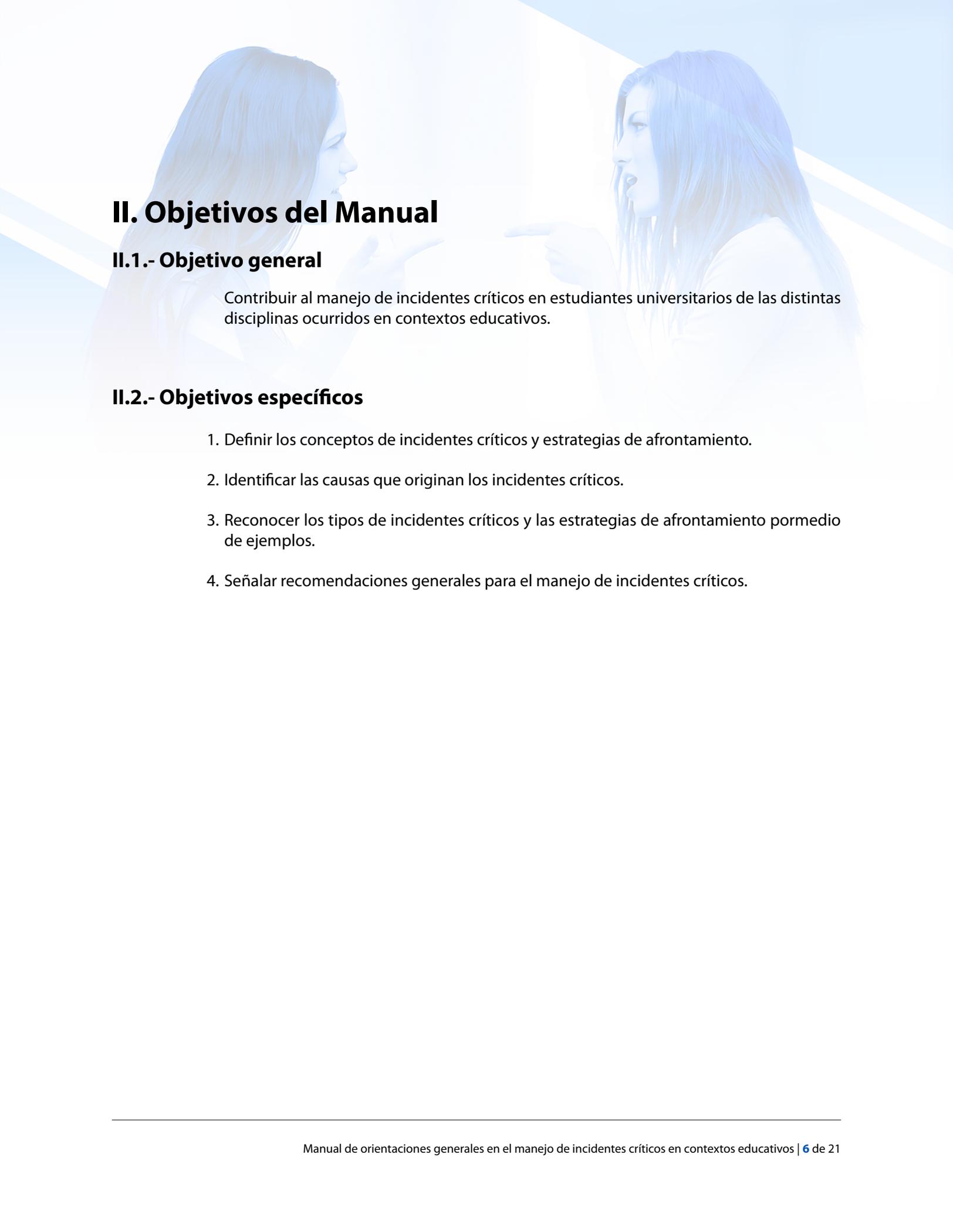
Frente a este escenario tanto el estudiante como el docente afrontan una serie de contingencias propias de la enseñanza y las interrelaciones humanas que originan conflictos que, al no ser resueltos de manera adecuada o se presentan en forma sorpresiva, se convierten en incidentes críticos causando un desequilibrio emocional en el afectado, con debilitamiento en su propia identidad (Del Mastro y Monereo, 2014).

La técnica de análisis de incidentes críticos tiene su origen en Estados Unidos, a partir de las investigaciones que John Flanagan (1954) realizó para mejorar las habilidades de los pilotos de aviación. Posteriormente, esta herramienta reflexiva se extendió en las áreas de derecho, enfermería, gestión empresarial y educación (Bilbao y Monereo, 2011).

Everly y Mitchell (1999) definieron un incidente crítico como un suceso inesperado acotado en el tiempo y el espacio que causa un descontrol emocional del docente y/o estudiante. Si bien, surgen emociones negativas mayoritariamente, son considerados una oportunidad de aprendizaje, siempre y cuando predomine la reflexión por sobre la acción. No obstante, dependerá de los recursos internos de cada individuo y las condiciones del contexto social (Altamirano-Droguett, 2020).

Este manual tiene como propósito entregar orientaciones generales para el manejo de incidentes críticos ocurridos en los diversos escenarios universitarios de las distintas disciplinas de la Universidad de Antofagasta e Instituciones de Educación Superior.

Esta segunda versión tiene un enfoque más práctico que ayuda a la comprensión de los contenidos para afrontar estos sucesos imprevistos de manera oportuna a posteriori.

A background image showing two young women with long hair, one on the left and one on the right, facing each other and talking. The image is semi-transparent and serves as a background for the text.

## **II. Objetivos del Manual**

### **II.1.- Objetivo general**

Contribuir al manejo de incidentes críticos en estudiantes universitarios de las distintas disciplinas ocurridos en 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.
3. Reconocer los tipos de incidentes críticos y las estrategias de afrontamiento por medio de ejemplos.
4. Señalar recomendaciones generales para el manejo de incidentes críticos.

# III. Marco referencial

## 1. Concepto de 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 IC liberan emociones positivas o negativas dependiendo de las condiciones que desencadenen dicho evento (Monereo et al., 2015).

## 2. Contextos universitarios donde se originan los IC

Los IC pueden presentarse en contextos presenciales y virtuales, tales como:

- Salas de clases,
- laboratorios docentes, clínicos y de investigación,
- campos clínicos y empresas para prácticas profesionales.

## 3. Causas que ocasionan los IC

### 3.1. Interacciones sociales entre el docente y el estudiante

Las interacciones sociales son procesos dinámicos que comprenden por lo menos la intervención de dos personas, cuyo comportamiento se orienta entre sí y los participantes pueden interactuar desde su convicción (Granja, 2013).

Las interacciones en el aula son intercambios sociales entre el docente y estudiante que propician el desarrollo de capacidades humanas y aprendizaje, tomando en consideración el lenguaje como mecanismo mediador en dicho proceso educativo (Rodríguez-Saltos, 2020).



El autoritarismo del docente y la rebeldía del estudiante causan una interacción social desfavorable que predisponen a la aparición de un IC (Arias, 2009).

### 3.2. Proceso de enseñanza-aprendizaje

El proceso formativo es un sistema de comunicación intencional que se genera para desarrollar una serie de actividades didácticas que contribuyan en el logro de aprendizajes en los estudiantes (Monereo et al., 1994).

Las falencias, dificultades o problemas asociados con la metodología educativa, selección y dominio de contenidos, motivación, comportamientos, organización del tiempo, espacios y recursos de las actividades curriculares y evaluación, influyen no solo en la formación de los estudiantes, sino también originan la presencia de un IC entre alumno y docente (Sánchez y Jara, 2018).



La desmotivación y la incomprensión de los contenidos se revierten acorde a las capacidades, los estímulos sociales y el tipo de enseñanza recibida (Feixas et al., 2013).

### 4. Tipos de IC se presentan en contextos universitarios

Según Aguayo et al. (2015), los IC se relacionan con los siguientes aspectos:

- 1. Organización del tiempo, espacios y recursos**, indispensables para las actividades de aprendizaje de los estudiantes.
- 2. Normas de conducta**, involucran una serie de actitudes disruptivas que intervienen en el vínculo docente-estudiante.
- 3. Claridad y adecuación de los contenidos transmitidos**, eje esencial del aprendizaje significativo de los alumnos.
- 4. Métodos de enseñanza**, acorde a la innovación curricular y tipo de profesión.
- 5. Motivación**, favorece el vínculo afectivo entre el docente y alumno.
- 6. Evaluación**, elemento que mide el logro de aprendizajes de los estudiantes.
- 7. Conflictos personales**, son causales de enfrentamientos de menor a mayor grado que influyen de manera negativa en la relación docente-estudiante.

## 5. Concepto de estrategias de afrontamiento ante un IC

Las estrategias son guías de las acciones que hay que seguir (Monereo et al., 1994), que implican un esfuerzo mental y conductual (Lazarus y Folkman, 1986).

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

## 6. Estrategias de afrontamiento empleadas por estudiantes universitarios

Según Martín et al. (2000); Monereo (2010), las EA ante un IC acorde a la capacidad reflexiva del afectado son las siguientes:

1. **Negación**, se niega la existencia, relación o relevancia del suceso con una persona o grupos de personas.
2. **Evasión**, se ignora el problema como mecanismo de autoprotección frente a un conflicto que se percibe amenazante.
3. **Reflexiva transitoria**, se resuelve un conflicto de manera temporal, existe la posibilidad que se reproduzca nuevamente con la misma u otra persona.
4. **Reflexiva innovadora**, se propicia un cambio en el pensar, hacer y sentir frente al conflicto, que permite renovar la identidad "el quién soy yo".



La negación y evasión predominan en los siete tipos de IC en el aula, debido al peso del docente como autoridad y falta de herramientas reflexivas en los estudiantes (Altamirano-Droguett et al., 2022).

## 7. Ejemplos reales de IC y EA en contextos universitarios

Tipo de IC	Ejemplos	Tipo de EA
1. Organización del tiempo, espacios y recursos	“Me acerqué a la oficina de mi profesor para aclarar unas dudas y dije: “Profesor, ¿Yo puedo hacer unas preguntas sobre la materia? El docente respondió con una actitud de molestia: “No tengo tiempo”, “salga de mi oficina”. Me retiré del lugar de manera silenciosa porque no quería represalias posteriores”.	Negación
2. Normas de conducta	“Yo estaba viviendo una situación de conflicto familiar compleja, a pesar de ello, me presenté a rendir una prueba. Yo estaba leyendo la evaluación cuando de repente, la docente hizo cambiarme de asiento. Yo boté la prueba al suelo, muy molesto. Inmediatamente, la profesora me llamó la atención. Yo tomé mi mochila y me fui de la sala”.	Evasión
3. Claridad y adecuación de los contenidos transmitidos	“Las clases de esta asignatura son aburridas, con mucho contenido teórico. Yo levanté la mano y dije. “Profesora, ¿es posible que incluya ejemplos para comprender mejor la materia?”. La docente me miró muy enojada y se retiró de la sala. Yo pensé:” Ya se le pasará”.	Evasión
4. Métodos de enseñanza	“Yo estaba en mi práctica profesional y mi supervisor me indicó realizar un procedimiento que no conocía. El docente dijo: “Olvídelo, yo lo haré”. Al final de la jornada me dirigí respetuosamente a mi docente y planteé la situación vivida. Su respuesta fue:” Lo tendré presente”.	Reflexiva transitoria
5. Motivación	“La docente entró a la sala e invitó a los estudiantes a guardar silencio para iniciar la clase. Nosotros seguimos hablando, la profesora guardó su notebook y se retiró del lugar. Yo me dirigí al curso y conversamos la situación vivida. Luego, fuimos a pedir disculpas a nuestra docente y nos comprometimos a que este evento no sucedería nuevamente”.	Reflexiva innovadora
6. Evaluación	“Yo estaba revisando mi examen y me di cuenta de que estaba incorrecta la sumatoria del puntaje. Entonces, yo reclamé al docente, quien me miro y respondió: “Señorita nos vemos el próximo año”. Yo contesté con voz fuerte: “Profesor, hablaré con mi jefatura de carrera porque yo estoy en lo cierto”.	Evasión
7. Conflictos personales	“Yo estaba llenando un documento de mi paciente junto con mi docente. De repente, me equivoqué y mi profesora me gritó: ¡No es posible! ¡Cómo se equivocó! ¡Cómo no entiende! Quedamos paralizadas”.	Negación

Fuente: Altamirano-Droguett et al. (2022, 2023).

*«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).*

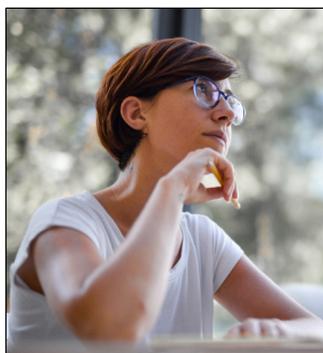


## **8. Recomendaciones generales para el manejo de un IC**

- 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 suceso.
- 2.** Cuento 10 segundos que servirán para situarse en su rol de estudiante en formación y en el contexto social que cohabita, no pierda el rumbo. Plantee sus inquietudes con respeto y responsabilidad.
- 3.** Determine las causas o factores que intervienen en el incidente, pudiese 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, autorreflexione y reflexione con otros individuos para enfrentar situaciones similares de manera adecuada.

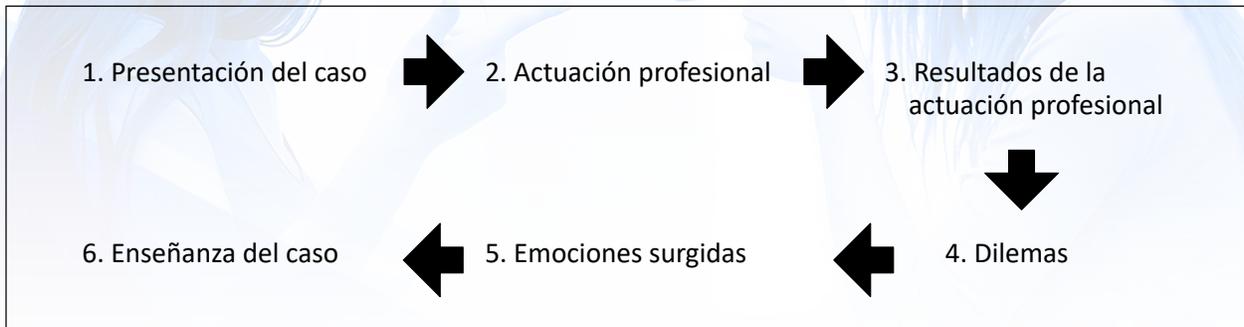
Fuente: Monereo (2014).

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



## 9. Técnica de análisis de IC

La Técnica de análisis de incidentes críticos (TAIC) fue creada por Nail et al. (2012, 2017) con la finalidad de detallar y sistematizar la información más relevante de los sucesos inesperados en el aula. Esta técnica está conformada por seis pasos (Figura 1), tales son:



**Figura 1.** Técnica de análisis de IC.

Fuente: Adaptado de Nail et al. (2012); Nail et al. (2017).

- 1. Presentación del caso:** se detalla el IC en forma ordenada y objetiva, según como transcurrieron los hechos: cómo comienza, qué sucede inmediatamente y cómo finaliza la situación. No se emiten juicios valóricos.
- 2. Actuación profesional:** se narra la actuación de los afectados en cómo condujeron el IC, lo que hicieron y lo que no hicieron, describiendo lo positivo y lo negativo de sus reacciones inmediatas y, como tal, carece de todo juicio valórico.
- 3. Resultados de la actuación profesional:** se describe el IC en forma de problemas o de consecuencias, los efectos del accionar profesional en los participantes del suceso, preguntando: ¿Qué pasó con los demás participantes? ¿Cómo reaccionaron? ¿Qué dijeron? ¿Qué pasó con el docente y los estudiantes?
- 4. Dilemas:** se plantean preguntas a partir de lo vivido que potencian la autorreflexión como, ¿Qué dificultades ha planteado este caso? ¿Podría haber sido resuelto de otra manera?
- 5. Emociones surgidas:** se deben describir las emociones que sintieron los afectados en el momento de afrontamiento del IC, recordando que es una descripción y no una interpretación.
- 6. Enseñanzas del caso:** se consultan más interrogantes para profundizar la reflexión individual y colectiva y aprender de la experiencia vivida ante situaciones parecidas a futuro como ¿Qué se aprendió de esta situación? Entonces, se adquiere la experiencia necesaria para reaccionar frente a otro hecho similar, pudiendo prever el incidente en un futuro.

*«Todo incidente crítico debe ser analizado, independiente del tipo, causa, contexto, y estrategia de afrontamiento»  
(Altamirano-Droguett, 2020).*



## 10. Pauta para análisis de IC

La Pauta para análisis de incidentes críticos (PANIC) fue elaborada por Monereo (2010), cuyo objetivo es recopilar información del IC, por ejemplo: el contexto, la intervención e interpretaciones del suceso por parte de los afectados y el seguimiento de las respectivas conductas.

La PANIC encabeza su enunciado con los antecedentes del docente y estudiante, más la descripción del evento, para luego considerar dos fases distribuidas en los siguientes apartados (Figura 2):

- 1. Análisis del incidente crítico.** Responde a la interrogante: ¿Cuáles son las interpretaciones y expectativas de los actores implicados? La respuesta dependerá, por un lado, de las metas del docente y estudiante y, por otro lado, de los conocimientos y expectativas de la enseñanza-aprendizaje.
- 2. Intervención sobre el incidente crítico.** Responde a las preguntas sobre: ¿Qué concepciones, estrategias y emociones debe actuarse? ¿Cómo, cuándo y dónde debe hacerse?, estas interrogantes permitirán determinar las estrategias de mediación para promover el cambio.
- 3. Seguimiento del incidente crítico.** la pregunta que debiese plantearse es: ¿Los cambios efectuados son efectivos en la dirección e intensidad esperada? Esta consulta contribuirá a realizar un control del progreso de las intervenciones.

## Fase 1. Análisis y planificación

<b>Antecedentes del IC</b>	Conflictos anteriores, problemas latentes.		
<b>Descripción del IC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Quién/es?</li> <li>▪ ¿Dónde?</li> <li>▪ ¿Cuándo?</li> <li>▪ ¿Cómo?</li> <li>▪ ¿Por qué?</li> </ul>		
<b>Actores que intervienen en un IC</b>	<b>Actor 1</b>	<b>Actor 2</b>	<b>Actor 3</b>
<b>Concepciones sobre el IC</b> (piensa)			
<b>Estrategias ante el IC</b> (hace)			
<b>Emociones asociadas al IC</b> (siente)			

## Fase 2. Intervención y seguimiento

	<b>¿Qué intervenir?</b>	<b>¿Cómo intervenir?</b>	<b>Indicadores del cambio</b>
<b>Actor 1</b>			
<b>Actor 2</b>			
<b>Actor 3</b>			

**Figura 2.** Pauta para análisis de IC.

Fuente: Monereo(2010).

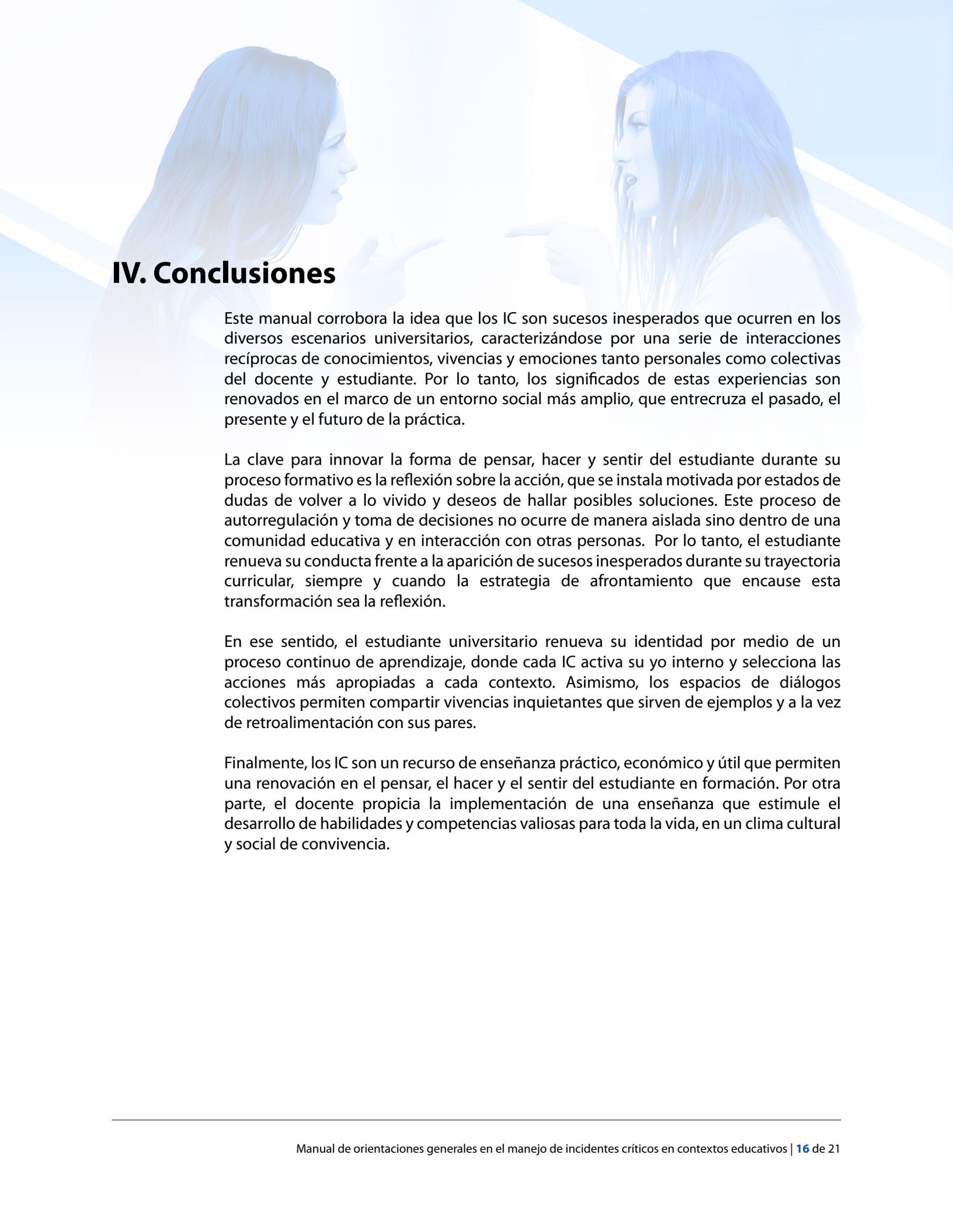
## 11. Utilidad de los IC

Según Altamirano-Droguett et al. (2020), estos sucesos inesperados sirven para:

- Aprender de los errores,
- promover la autorreflexión,
- 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.

*«Una acción reflexiva mejora la experiencia presente y futura»  
(Altamirano-Droguett, 2020).*



A background image showing two young women with long hair, one on the left and one on the right, facing each other and talking. They are both pointing towards each other with their right hands. The image is semi-transparent and has a light blue tint.

## IV. Conclusiones

Este manual corrobora la idea que los IC son sucesos inesperados que ocurren en los diversos escenarios universitarios, 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 estudiante renueva su conducta frente a la aparición de sucesos inesperados durante su trayectoria curricular, siempre y cuando la estrategia de afrontamiento que encause esta transformación sea la reflexión.

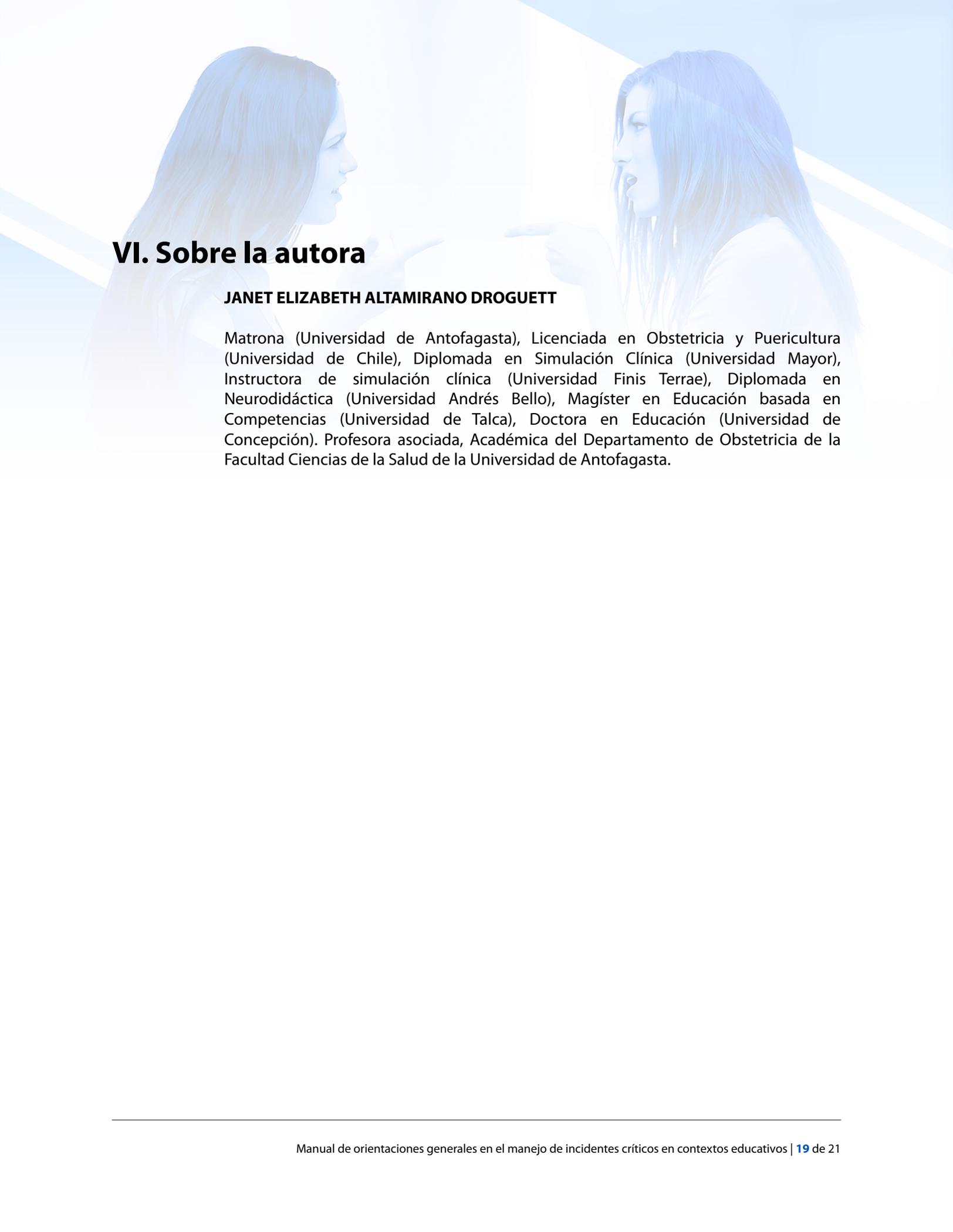
En ese sentido, el estudiante universitario renueva su identidad por medio de un proceso continuo de aprendizaje, donde cada IC activa su yo interno y selecciona las acciones más apropiadas a cada contexto. Asimismo, los espacios de diálogos colectivos permiten compartir vivencias inquietantes que sirven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

Finalmente, los IC 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., & 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. (2020). *Identidad profesional de matronas/es docentes en Chile y su relación con estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos* [Tesis doctoral, Universidad de Concepción, Chile]. <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/4632>
- Altamirano-Droguett, J., Nail-Kroyer, Ó., & Monereo-Font, C. (2020). Incidentes críticos y su aporte a la identidad profesional de la matrona docente en Chile. *Revista Investigación en educación médica*, 9(35), 38-48. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2020.35.19213>
- Altamirano-Droguett, J., Bravo-Corrales, M., Espinosa-Ayala, C., Plaza-Muñoz, F., Esmeral-Cruz, M., & Díaz-Castro, H. (2022). Incidentes críticos en estudiantes de Obstetricia y Puericultura de una Universidad pública chilena: Explorando su identidad. *Revista Matronería Actual*, (1), 7-17. <https://doi.org/10.22370/revmat.1.2022.3186>
- Altamirano-Droguett, J., González-Castro, P., Parra-Barrientos, J., Cayo-Huanca, N., & Rivera-Rivera, S. (2023). Estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos en aulas virtuales en estudiantes de Obstetricia y Puericultura: implicaciones para su formación. *Revista Electrónica de Investigación en Docencia Universitaria*, 4(2), 197-233. <https://doi.org/10.54802/r.v4.n2.2022.113>
- Arias, L. (2009). Las interacciones sociales que se desarrollan en los salones de clase y su relación con la práctica pedagógica que realiza el docente en el aula. *Posgrado y sociedad*, 9(2), 32-57.
- Bilbao, G., & 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., & 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.
- Everly G., & Mitchell J. (1999). *Critical incident stress management: a new era and standard of care in crisis intervention*. Chevron Publishing.
- Feixas, M., Fernández, A., Lagos, P., Quesada, C., & Sabaté, S. (2013). Factores condicionantes de la transferencia de la formación docente en la universidad: un estudio sobre la transferencia de las competencias docentes. *Infancia y Aprendizaje*, 36(3), 401-416. <https://doi.org/10.1174/021037013807533034>
- Flanagan J. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, Pittsburgh, 51(4), 327-358.
- Granja, C. (2013). Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 15(2), 65-93.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.

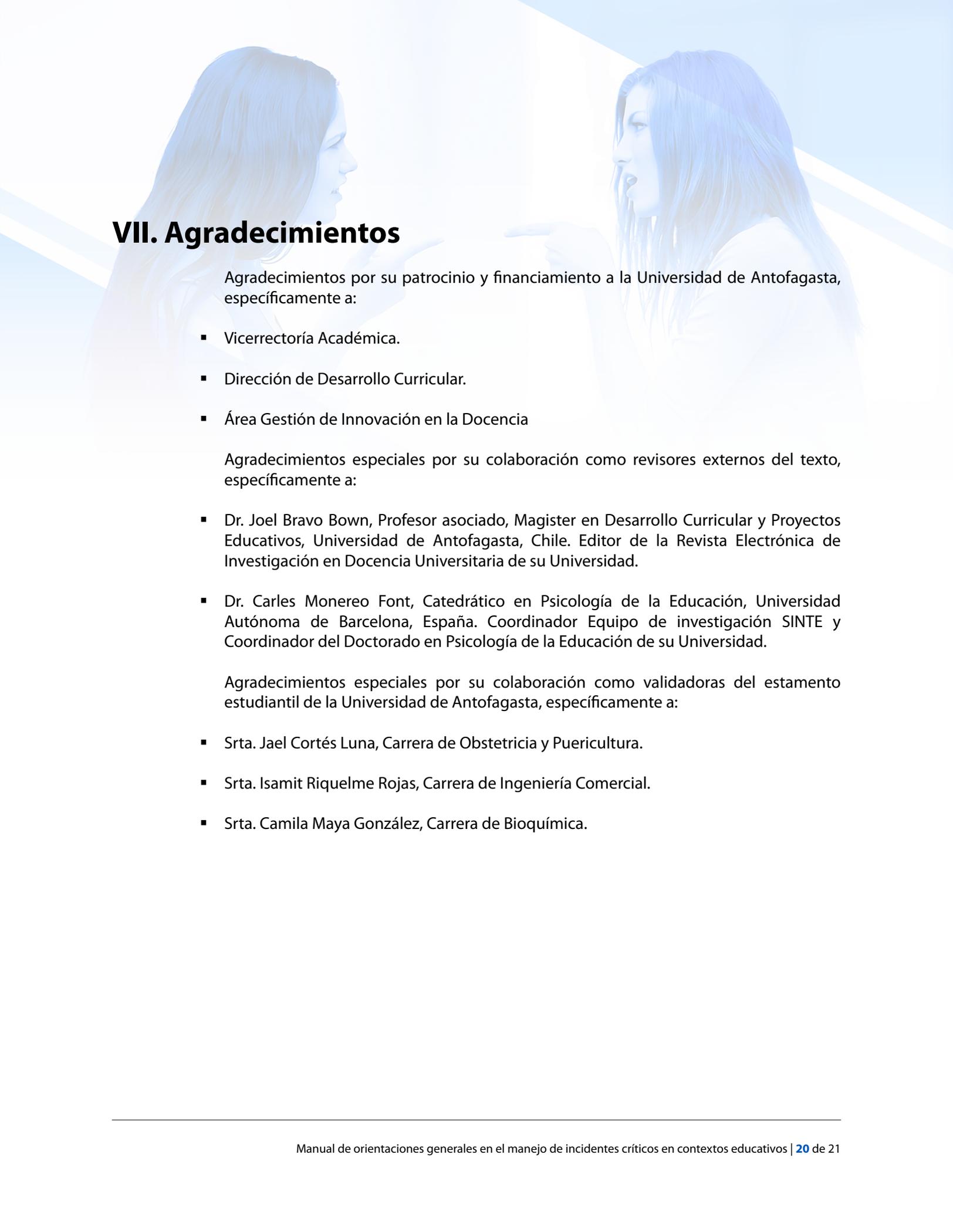
- Martín, M., Jiménez, M., & Fernández-Abascal, E. (2000). Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento (E3A). *Revista Electrónica Motivación Emoción*, 3(4),1-4.
- Del Mastro, C., & Monereo, C. (2014). Incidentes críticos en los profesores universitarios de la PUCP. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 5(13), 3-20. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(14\)71950-X](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(14)71950-X)
- 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., Castelló, M., Clariana, M., Palma, M., & Pérez, M. (1994). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en el aula*. Edebé.
- Monereo, C., Monte, M., & Andreucci, P. (2015). *La gestión de incidentes críticos en la Universidad: en la universidad*. Narcea.
- Nail, O., Gajardo, J., & 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., Sanzana, G., Norambuena, D., & Moreneo, C. (2017). Enfoque socio-constructivo de las emociones surgidas ante un incidente crítico en directivos noveles y expertos. Informe Técnico N° 9. *Líderes Educativos*, Centro de Liderazgo para la Mejora Escolar: Chile.
- Osorio, O., & Moreno, V. (2022). Habitus académico y obstáculos en la práctica docente. *Diálogos sobre educación*. Temas actuales en investigación educativa, 13(24), 1-15. <https://doi.org/10.32870/dse.v0i24.980>
- Oyarzún, P. (2019). *Las capacidades humanas según el enfoque de Martha Nussbaum: el caso de estudiantes de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Valparaíso (Chile)*. [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]. <https://bit.ly/3E39qEQ>
- Restrepo, J., Sánchez, O., & Castañeda, T. (2020). Estrés académico en estudiantes universitarios. *Psicoespacios*, 14(24), 17-37. <https://doi.org/10.25057/21452776.1331>
- Rodríguez-Saltos, E., Moya-Martínez, M., & Rodríguez-Gámez, M. (2020). Importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 23-50. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1205>
- Sandoval-Estupiñán, L. y Garro-Gil, N. (2017). La Teoría Relacional: Una propuesta para la comprensión y resolución de conflictos en la institución educativa. *ESE: 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>

A background image showing two women with long hair, one on the left and one on the right, facing each other and appearing to be in conversation. The image is semi-transparent and has a light blue tint. The woman on the left is gesturing with her hand. The woman on the right is pointing her finger towards the other woman.

## VI. Sobre la autora

### **JANET ELIZABETH ALTAMIRANO DROGUETT**

Matrona (Universidad de Antofagasta), Licenciada en Obstetricia y Puericultura (Universidad de Chile), Diplomada en Simulación Clínica (Universidad Mayor), Instructora de simulación clínica (Universidad Finis Terrae), Diplomada en Neurodidáctica (Universidad Andrés Bello), Magíster en Educación basada en Competencias (Universidad de Talca), Doctora en Educación (Universidad de Concepción). Profesora asociada, Académica del Departamento de Obstetricia de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad de Antofagasta.

A background image showing two women with long hair, one on the left and one on the right, facing each other and talking. The image is semi-transparent and serves as a background for the text.

## VII. Agradecimientos

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

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

Agradecimientos especiales por su colaboración como revisores externos del texto, específicamente a:

- Dr. Joel Bravo Bown, Profesor asociado, Magister en Desarrollo Curricular y Proyectos Educativos, Universidad de Antofagasta, Chile. Editor de la Revista Electrónica de Investigación en Docencia Universitaria de su Universidad.
- Dr. Carles Monereo Font, Catedrático en Psicología de la Educación, Universidad Autónoma de Barcelona, España. Coordinador Equipo de investigación SINTE y Coordinador del Doctorado en Psicología de la Educación de su Universidad.

Agradecimientos especiales por su colaboración como validadoras del estamento estudiantil de la Universidad de Antofagasta, específicamente a:

- Srta. Jael Cortés Luna, Carrera de Obstetricia y Puericultura.
- Srta. Isamit Riquelme Rojas, Carrera de Ingeniería Comercial.
- Srta. Camila Maya González, Carrera de Bioquímica.



JAD. 15.09.2023.