

07

**Estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos en aulas virtuales en
estudiantes de Obstetricia y Puericultura: implicaciones para su formación**

Strategies for critical incidents in virtual classrooms in Obstetrics and Childcare
students: implications for their training

Janet Altamirano Droguett*, Pamela Gonzáles Castro*, Javiera Parra Barrientos*, Nataly
Cayo Huanca*, Sigrid Rivera Rivera*.

* Universidad de Antofagasta, Chile.

Artículo Original/ Artículo científico

Correspondencia: Janet Altamirano Droguett. Correo: janet.altamirano@uantof.cl

Editor: Joel Bravo Bown, Universidad de Antofagasta, Chile.

Conflicto de Intereses: Los autores declaran no presentan conflictos de intereses.

Recibido: 12/03/23 Aceptado: 27/03/23 Publicado: 17/04/23

DOI: <https://doi.org/10.54802/r.v4.n2.2022.113>

RESUMEN

El objetivo general del presente estudio fue analizar las estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos ocurridos en aulas virtuales empleadas por los estudiantes de la Carrera de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Antofagasta durante el período comprendido entre marzo 2020 y abril 2022. Se llevó a cabo una investigación cualitativa de tipo interpretativa que se sustentó en las experiencias que influyen en el comportamiento de las personas. El diseño metodológico se basó en la teoría fundamentada. Se entrevistaron 19 estudiantes de los cinco niveles de la carrera por vía telemática, quienes participaron de manera voluntaria. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética e Investigación Científica de esta Institución. La codificación inductiva y el método de comparación constante permitieron la saturación teórica de los datos procesados en Atlas.ti. Dentro de los resultados, se evidenciaron con predominancia estrategias de autoprotección evasivas y de negación frente a incidentes críticos relacionados con la desorganización de recursos y tiempo, métodos de enseñanza inadecuados, conflictos interpersonales profesor-estudiante y problemas en la evaluación, que representaron sobre el 79% del total de sucesos inesperados desestabilizadores experimentados en las aulas virtuales. Como conclusión, si bien, los estudiantes de esta carrera poseen un electivo de formación integral que apunta a la gestión de estos eventos imprevistos, se requiere de más iniciativas educativas que potencien los espacios dialógicos reflexivos en los futuros profesionales de matronería. Asimismo, es necesario que, los docentes no solo adquieran herramientas pedagógicas y tecnológicas, sino además se capaciten en afrontamientos de incidentes críticos.

Palabras clave: estrategias de afrontamiento, incidentes críticos, enseñanza superior, educación a distancia, matronería.

ABSTRACT

The general objective of this study was to analyze the coping strategies in the face of critical incidents occurring in virtual classrooms used by students of the Obstetrics and Childcare Career of the Universidad de Antofagasta during the period between March 2020 and April 2022. Qualitative research of interpretative type was carried out based on the experiences that influence students' behavior. The methodological design was based on grounded theory. Nineteen students from the five levels of the course were interviewed by telematic means, who participated voluntarily. The study was approved by the Ethics and Scientific Research Committee of this Institution. The inductive coding and the constant comparison method allowed the theoretical saturation of the data processed in Atlas.ti. Within the results, evasive and denial self-protection strategies were predominantly evidenced in the face of critical incidents related to the disorganization of resources and time, inadequate teaching methods, teacher-student interpersonal conflicts and evaluation problems, which represented over 79% of the total of destabilizing unexpected events experienced in the virtual classrooms. In conclusion, although the students of this career have a comprehensive training elective that aims at the management of these unexpected events, more educational initiatives are required to enhance reflective dialogic spaces in future midwifery professionals. It is also necessary for teachers not only to acquire pedagogical and technological tools, but also to be trained to deal with critical incidents.

Keywords: coping strategies, critical incidents, higher education, distance education, midwifery.

El ámbito académico representa el espacio para la adquisición de conocimientos, habilidades, valores y aptitudes en la población estudiantil universitaria, con el fin de entregar una preparación integral para enfrentar los nuevos requerimientos de cada disciplina y resolver los problemas emergentes de la sociedad actual. La formación de matronería en Chile se caracteriza por una exigente preparación en el área de las ciencias de la salud y en el ámbito profesional por el alto grado de responsabilidad social, lo que se acompaña de altos niveles de estrés y ansiedad (Cerdeña, 2020). A esto se suman la falta de tiempo para el desarrollo de tareas, la realización de exámenes y la sobrecarga académica propia de las exigencias curriculares, en especial, en cursos superiores (Oyarzún, 2019). A nivel local, los discentes de la carrera de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Antofagasta asumen el desafío de formarse profesionalmente, cuya trayectoria académica no está exenta de conflictos o situaciones estresantes que, al no resolverse de manera adecuada se convierten en incidentes críticos (IC) o sucesos imprevistos, los cuales provocan un fuerte impacto emocional en el afectado, superando sus mecanismos de defensa y autocontrol (Monereo y Monte, 2011).

Según Aguayo *et al.* (2015), en Educación Superior se presentan las siguientes categorías de IC: 1. Desorganización de recursos, tiempo y espacios que se originan por la falta de insumos y equipamientos, indisponibilidad de atención del docente y escasez de lugares específicos para la práctica pedagógica, respectivamente; 2. Incumplimiento de normas de conducta que transgreden la convivencia armónica en el aula; 3. Confusión de las temáticas transmitidas por la falta de claridad e inexperiencia del profesor; 4. Métodos de enseñanza inadecuados para enseñar temáticas de la disciplina; 5. Desmotivación del estudiante que incide de manera negativa en la

motivación del formador; 6. Problemas en la evaluación por disconformidad de calificaciones y falta de objetividad del educador y 7. Conflictos interpersonales profesor-estudiante. La aparición de los sucesos inesperados se relacionan con la labor docente al interior de las aulas presenciales, principalmente vinculados a la motivación y dominio de la clase, o bien a los comportamientos de los alumnos (Nail *et al.*, 2012). Por otra parte, los escenarios de una educación virtual y mediada por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son ambientes sociales que inciden en la aparición de estos eventos desestabilizadores (Gayoso-Manríquez *et al.*, 2022).

El uso de las TIC en el sistema educativo es cada vez más generalizado, pues, los medios digitales pueden fortalecer la comunicación y la interacción social en un contexto de diálogo en la diada docente-estudiante, en pro de la construcción del conocimiento. Por otra parte, Granados-Zúñiga (2019) indicó que, los discentes que ingresan a las instituciones universitarias se identifican con el uso de la tecnología y plataformas digitales; además, tienen conocimiento que son recursos educativos que mejoran el aprendizaje, las interacciones sociales y el rendimiento académico. No obstante, para generar saberes nuevos, socialización efectiva y resultados de aprendizaje significativos, es preciso tener en cuenta los procesos mentales de todos los seres humanos que intervienen en la comunidad virtual.

En relación con el desarrollo de la educación en línea, se hizo más reconocida desde el año 2020 a causa de la emergencia sanitaria ocasionada por el Coronavirus que, según Gayoso-Manríquez *et al.* (2022); y Ocampos *et al.* (2022), no estuvo exenta de eventos inesperados principalmente, por la falta de conocimientos y escasa preparación frente al uso pedagógico de las TIC por parte de los docentes y estudiantes. Además, se presentaron limitaciones de acceso, entorno social poco interactivo y desmotivación de los actores del proceso formativo.

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

Según Everly y Mitchell (1999), los IC ocurren en un tiempo y espacio definido en el área pedagógica. Dentro de los espacios se incluyen los ambientes virtuales (Monereo, 2021) en donde los estudiantes suelen poner en marcha una serie de mecanismos que reciben el nombre de estrategias de afrontamiento (EA). Lazarus y Folkman (1986) las definen como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p.141). Estos autores propusieron dos tipos de EA: las primeras, dirigidas a la acción, se definen como todas aquellas actividades orientadas a modificar el problema bajo condiciones adecuadas para un cambio. Las segundas, enfocadas a la emoción, se relacionan con las gestiones que ayudan a regular las respuestas afectivas a las que el problema da lugar. Entonces, tienen mayor probabilidad de aparecer cuando las condiciones del entorno son perjudiciales, amenazantes o desafiantes.

En el proceso de enseñanza-aprendizaje, estas EA se clasifican según la capacidad de reflexión que van desde ignorar o negar el problema (estrategias de evitación o negación), solventar el conflicto de manera local con la posibilidad que se reproduzca nuevamente (estrategia transitoria o parcial), hasta concretar un cambio global que suponga una innovación en la forma de pensar y actuar del estudiante (estrategia estructural o innovadora) (Martín *et al.*, 2000; Monereo, 2010). Sin embargo, el manejo de estos sucesos inesperados depende de las características psicológicas y conductuales del estudiante y profesor, así como también de la reflexividad relacional que va más allá de la propia individualidad y guía a las personas en procesos reflexivos acerca de las relaciones sociales (Izquierdo-Montero y García-Gutiérrez, 2021).

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

Según Díaz-Barriga *et al.* (2016), la gran mayoría de los estudiantes universitarios actúan con estrategias de afrontamiento evasivas o de negación ante un IC, en gran parte debido al peso del docente como autoridad y para obtener una aprobación en su rendimiento académico o desempeño clínico. Luna de la Luz *et al.* (2019) identificaron que, los conflictos personales en el aula son ocasionados por las escasas competencias socioemocionales del estudiante y/o docente, enfrentándolos con estrategias de agresión, que también son un tipo de afrontamiento evasivo. Altamirano-Droguett *et al.* (2022) concordaron con estos hallazgos e indicaron que, a nivel local, los estudiantes de Obstetricia y Puericultura no son indolentes frente a incidentes causados por la falta de preparación pedagógica, inexperiencia del profesorado o maltrato del docente, sin embargo, sienten limitaciones para intervenir en sus resoluciones. Para estos autores, estos abordajes de autoprotección preponderan ante sucesos relativos a la evaluación, conflictos personales, organización del tiempo, espacios y recursos; normas de conducta y metodologías de enseñanza en ambientes presenciales.

A su vez, los IC permiten abordar aspectos emocionales en las trayectorias curriculares de los estudiantes, sin estimarlos estados anómalos o patológicos, pero, en gran medida causan perplejidad, inquietudes y cuestionamientos ante sucesos de la práctica profesional o en el aula (Gutiérrez-García y Landeros-Velásquez, 2018). No obstante, los alumnos que padecen baja tolerancia a la frustración, variación en el estado de ánimo o depresión, tienen predisposición a deteriorar su estado de salud con activación de conductas evitativas (Castañeda, 2022) o bien, los incidentes por tener un alto contenido emocional pueden favorecer la aparición del síndrome del quemado o síndrome de Burnout que inclusive, puede provocar suicidios en los casos más graves (Saura *et al.*, 2022). Entonces, en los discentes surgen de manera predominante emociones negativas como irritación, ira, decepción o ansiedad, que denotan afrontamientos de carácter

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

conformista (Altamirano-Droguett *et al.*, 2022). Por el contrario, las emociones positivas representan un efecto protector o motivador en los alumnos, porque contribuyen en la mejora del rendimiento académico y se vinculan con afrontamientos resolutivos (Reyes *et al.*, 2020). Por ende, la mejora de la autorregulación de las emociones en el estudiante universitario se relaciona con la elección de la estrategia de afrontamiento ante eventos inesperados, siendo la reflexión la clave para la comprensión de lo escuchado y necesaria para la corrección ante eventos similares a posteriori.

Según la revisión de la literatura, existen escasos estudios relacionados con esta temática en la formación disciplinar. A nivel nacional, Vásquez y Velásquez (2016) reconocieron incidentes críticos ocurridos en prácticas clínicas a causa de malos tratos del equipo de salud y usuarias, conducente a generar desconcierto, bloqueo de emociones y evasión del problema en los discentes de Obstetricia y Puericultura. A nivel local, Altamirano-Droguett *et al.* (2022) identificaron los tipos de incidentes críticos y las estrategias de afrontamiento que utilizó este estudiantado en las salas de clases y campos clínicos, distinguiendo con mayor preponderancia los eventos relacionados con la evaluación y por conflictos personales entre docentes y estudiantes. Frente a estos problemas, los alumnos desplegaron abordajes de autoprotección de tipo evasivas y negación. Sin embargo, no existen investigaciones en este grupo de interés que reconozcan enfrentamientos ante sucesos inesperados en las clases en línea.

En consecuencia, el objetivo general de esta investigación es analizar las estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos ocurridos en aulas virtuales empleadas por los estudiantes de la Carrera de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Antofagasta durante el período comprendido entre marzo 2020 y abril 2022. Este estudio pretende aportar conocimientos para

propiciar espacios dialógicos reflexivos que permitan un apoyo psicológico necesario para la mejora continua en la formación de matronería.

MÉTODOS

Tipo y Diseño

Se llevó a cabo una investigación cualitativa de tipo interpretativa que se sustenta en las experiencias, conductas y contextos que influyen en el comportamiento de las personas. Según Giesecke (2020), se busca comprender la realidad social por medio del razonamiento inductivo, cuyo fin es fundamentar la teoría.

El diseño metodológico se basó en la Teoría Fundamentada (TF) de Strauss y Corbin (2002) que, por medio de un trabajo de codificación y microanálisis de la información obtenida de los relatos de los involucrados, se obtuvo un conjunto de categorías que se interrelacionaron entre sí para conformar un marco teórico que explicó el fenómeno en estudio. Para facilitar el proceso de identificación de códigos se verificaron sus semejanzas y diferencias hasta no evidenciar nuevas propiedades ni relaciones.

Participantes

La muestra estuvo conformada por 19 estudiantes de sexo femenino distribuidas en los cinco niveles de la carrera de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Antofagasta, Chile: dos en primer año, siete en segundo año, una en tercer año, cuatro en cuarto año y cinco en quinto año; con una edad promedio de 21 años. El muestreo fue de tipo no probabilístico por

conveniencia, es decir, no se programó un número de participantes con antelación, pues se constituyó conforme a la saturación de las categorías emergentes (Denzin y Lincoln, 2018).

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión fueron ser estudiante regular, 18 años como la edad mínima y haber experimentado incidentes críticos en las aulas virtuales.

Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión fueron no haber vivenciado sucesos inesperados en contextos virtuales y no contar con la edad mínima.

Técnica de recolección de datos

La información fue recolectada por medio de entrevistas semiestructuradas desarrolladas durante la semana del 27 de junio del 2022 por medio de la plataforma TEAMS que permitió un diálogo franco y horizontal entre participante e investigadora. Se utilizó un guion con preguntas abiertas relacionadas con los tipos de incidentes críticos, estrategias de afrontamiento, emociones, enseñanzas e implicancias, entre otros aspectos. Este argumento fue validado por dos expertos en la temática. Además, la tutora estableció redes de contacto con el Servicio Médico de Alumnos en caso de que alguna estudiante requiriera apoyo psicológico.

Procedimiento

En la primera semana de mayo de 2022, se solicitó la autorización a la Dirección del Departamento de Obstetricia y Jefatura de Carrera de Obstetricia y Puericultura para aplicar la

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

técnica de recogida de datos seleccionada. Luego, se presentaron los documentos pertinentes al Comité de Ética de Investigación Científica de la Universidad de Antofagasta recibiendo la aprobación con fecha 24 de junio de dicho año.

La convocatoria para participar en la investigación se llevó a cabo vía correo institucional a los cinco cursos y delegadas de nivel. Se emitió invitación, objetivos del estudio y protocolo del consentimiento informado indicando que, la participación era voluntaria, anónima y con resguardo de la confidencialidad de la información.

Una vez recibida la adhesión de las interesadas a participar en este estudio, se coordinó fecha, hora y envió del enlace de conexión. Antes de iniciar la entrevista, cada participante plasmó su firma digital en el consentimiento informado y lo emitió vía e-mail a la tutora. Las entrevistas tuvieron una duración entre 45 y 60 minutos, fueron grabadas en audio y transcritas literalmente en un software procesador de texto. Se les asignó un número correlativo para resguardar la privacidad de cada estudiante.

De acuerdo con la TF, se utilizó la estrategia de codificación inductiva y el método de comparación constante para organizar un corpus de 31.627 palabras. Este procedimiento se basó en analizar la información de manera detallada, línea por línea, para generar categorías emergentes que corresponden a agrupaciones conceptuales que en su conjunto dan cuenta del problema a investigar, compuestas por unidades de texto o citas propias de los participantes de la investigación (Strauss y Corbin, 2002); por lo tanto, estas categorías poseen propiedades y dimensiones similares representativas de una unidad de pensamiento. Posteriormente, los códigos se vincularon en redes conceptuales de categorías y subcategorías para responder al objetivo de esta investigación. Desde el momento que no hubo nuevas propiedades ni relaciones de los datos se evidenció la saturación teórica (Denzin y Lincoln, 2018). Finalmente, se

conformaron tres unidades significativas de categorías emergentes producto del microanálisis y procesamiento del contenido: 1. Incidentes críticos en aulas virtuales, 2. Estrategias de afrontamiento ante IC en aulas virtuales y 3. Implicancias de un IC en aulas virtuales. El programa informático utilizado fue el Atlas.ti (versión 7.5.12).

Los criterios de rigor que garantizaron el cumplimiento de la investigación fueron cuatro: 1. Credibilidad, 2. Transferibilidad, 3. Dependencia y 4. Confirmabilidad. El primero, se logró con el reconocimiento real de los hallazgos por parte de las participantes e investigadoras. El segundo, se obtuvo con la representatividad de los datos que dio respuesta al fenómeno de estudio, con la posibilidad de extender estos hallazgos en contextos educativos similares. El tercero, se dio cumplimiento por medio de la verificación sistemática de la recolección de la información y análisis cualitativo. El cuarto, se concretó por medio del uso de grabaciones de audio, análisis de la transcripción fiel de las entrevistas y análisis de los datos de manera objetiva y neutral (Noreña y Cibanal, 2012).

RESULTADOS

A continuación, se presentan los hallazgos de este estudio de acuerdo con tres unidades de análisis, categorías (grupos de códigos) y subcategorías respectivas. En cada subcategoría se notificó el número de citas representado por la letra “n”. Se hace el alcance que, para determinar las estrategias de afrontamiento (respuesta) se debió iniciar por los incidentes críticos (estímulo).

I Unidad de análisis: Incidentes críticos en aulas virtuales

El primer grupo de códigos se denominó Categorización de IC que reunió un total de 24 sucesos imprevistos experimentados por las participantes en las aulas virtuales, distribuyéndose en cuatro subcategorías, tales fueron:

1. IC relativo a la desorganización de recursos (n=12) y tiempo (n=5) originados por problemas en el equipamiento informático y/o red de internet y duración limitada de actividades curriculares en línea, respectivamente. Las siguientes citas representan este grupo de sucesos:

“Yo vivo en el sector norte alto de la ciudad, prácticamente en el cerro y mi computador era muy lento. Ese día tenía una disertación y no logré ingresar a la hora a pesar de que me conecté con antelación. La profesora esperándome, mis compañeras me apuraban por wasap y yo no podía integrarme a la exposición, estaba muy nerviosa...Al final entré, pero tarde, mis compañeras habían iniciado la exposición” (E, 03).

“...yo me preparé con tiempo, estaba en plena prueba *online* y se cortó la luz. Quedé en blanco, no sabía qué hacer. Finalmente, 30 minutos antes del término, llegó la electricidad y pude rendir la evaluación...” (E, 04).

2. IC relativo a los métodos de enseñanza inadecuados (n=3) que surgieron por la falta de dominio o competencias digitales para el uso de TIC en el docente. Estos testimonios ejemplifican esta subcategoría:

“En ese ramo, la profesora leía el PowerPoint, luego decía: “Jóvenes, revisen los documentos que les subí a la plataforma, nos vemos la próxima clase”, y se desconectaba. Esa estrategia la usó siempre... (E, 07).

“...Me recuerdo que, el profesor puso un video, después solo preguntó si había consultas, nadie dijo nada, se despidió y salió de la plataforma. Quedé mirando el escritorio de mi pc” (E, 15).

3. IC relativo a los conflictos interpersonales docente-estudiante (n=2) que denotaron un maltrato del profesor y violencia verbal del discente. Estos relatos representan esta subcategoría:

“A mi grupo le correspondía tutoría *online* y la docente nos llamó la atención de manera expresiva por escribir mal unas referencias bibliográficas en el proyecto, nos habló del plagio y lo que significaba ese tipo de errores. Yo quedé en shock...” (E, 15).

“Yo pienso que la profesora no se ponía en el lugar de uno, no todos contamos con recursos y tiempo. Ella es muy desorganizada y siempre entraba con retraso. Yo hice el comentario que trabajaba, pero, se molestó, me trató mal y tuvimos un fuerte intercambio de palabras...” (E, 19).

4. IC relativo a problemas en la evaluación (n=2) que implicó un bajo rendimiento. Esta cita ejemplifica el código:

“Como todo joven, yo usaba las redes sociales y juegos de entretenimiento por internet, pero, nunca había hecho una prueba por plataforma y tampoco en la universidad me lo enseñaron. Me conecté, pero, estaba tan nerviosa que no supe responder... y me saqué un uno...” (E, 16).

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

Las participantes no vivenciaron sucesos inesperados en clases virtuales relacionados a incumplimiento de normas de conducta, confusión de las temáticas transmitidas y desmotivación.

El segundo grupo de códigos se denominó Causales de IC que gatillaron la aparición de cada suceso desestabilizador, identificándose con predominancia la subcategoría relacionada al proceso formativo (n=22) por la falta de herramientas TIC en el docente y por equipamiento deficiente para la enseñanza virtual. Estos relatos demuestran este grupo de códigos:

“Yo no estaba preparada para estudiar de manera *online*, pero, mi profesora manejaba muy poco el computador, igual me incomodaba porque uno espera más de su docente...” (E, 14).

“Yo vivo con mi familia y todos usamos el internet y la señal era mala. Ese día de la clase correspondía interrogación oral, justo tocaba mi turno y me desconecté de la plataforma de repente, fue terrible...” (E, 08).

Sin embargo, hubo participantes que refirieron causales debidas al maltrato del profesor, es decir, problemas de vínculos sociales (n=2). Estas citas representan este código:

“...Yo quedé en shock, está bien que la profesora tenga conocimientos, pero su forma expresiva me marcó, no lo esperaba... (E, 15).

“... tuvimos un fuerte intercambio de palabras, me dio rabia, le reclamé de mala manera, un tanto agresiva y ella se defendió, todo esto delante del curso virtual” (E, 19).

El tercer grupo de códigos se denominó Reiteración de IC que consideró la repetición de sucesos inesperados en las aulas virtuales, reconociéndose la subcategoría IC repetidos en 12

participantes de las 19 entrevistadas, especialmente, eventos relativos a la desorganización de recursos y tiempo. Los siguientes testimonios evidencian esta subcategoría:

“En tutorías y cuando me reunía con mis compañeras, siempre me pasaba que, se iniciaba la sesión y me desconectaba de la plataforma, el equipo se apagaba como de la nada. Este incidente fue reiterativo, al principio muy ansiosa y con pánico” (E, 10).

“El incidente que tuve al rendir la primera prueba en línea lo volví a vivir, solo que fue en otra asignatura, pero, la angustia fue la misma, todo muy repentino...” (E, 01).

II Unidad de análisis: Estrategias de afrontamiento ante IC en aulas virtuales

El cuarto grupo de códigos se denominó Categorización de EA vinculadas con las medidas de solución para los 24 sucesos inesperados identificados por las participantes en las aulas virtuales, distribuyéndose en tres subcategorías, tales fueron:

1. EA de evitación (n=12) fueron aplicadas en los IC relativos a la desorganización de recursos y tiempo, métodos de enseñanza inadecuados, y conflictos interpersonales profesor-estudiante. A continuación, se ejemplifica esta subcategoría según orden indicado señalando que, las estrategias evasivas representaron distanciamiento, problema irresoluble y problema transitorio:

“...al mismo tiempo pensé, no tengo nada que hacer, es problema del computador porque es muy antiguo, incluso ni el teclado se ve bien...” (E, 06).

“Yo no quise hablar con la profesora, porque no va a cambiar, así que me salí de la clase virtual por la forma de cómo enseñaba, no aprendí nada ... Inclusive pensé en abandonar el ramo” (E,11).

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

“...pero, pensé la molestia de la profe ya se le pasará, por lo menos, le dije mi situación y lo que pensaba, aunque la forma no fue la mejor” (E, 19).

2. EA de negación (n=7) fueron empleadas en los IC relativos a la desorganización de recursos y tiempo, métodos de enseñanza inadecuados, y problemas en la evaluación. Los siguientes testimonios evidencian este grupo de códigos de acuerdo con el tipo de IC mencionado. Las estrategias negativas representaron minimizar un evento, percepción unilateral y bloqueo mental:

“No podía hacer nada, se apagaba mi *notebook* y decía: “pucha ya se apagó de nuevo, pero, no es del otro mundo, a mi otro compañero también le pasa seguido...”” (E, 10).

“...yo pensaba, no importa, es el único ramo que tengo con ella, menos mal...” (E, 07).

“...me quedé en blanco en la prueba, fue mucha la ansiedad, quedé un buen rato sentada mirando la pantalla de mi computador ...” (E, 16).

3. EA de reflexión transitoria (n=5) se utilizaron en los IC debidos a la desorganización de recursos y tiempo ocurridos de manera reiterativa. Esta cita representa la subcategoría precitada de tipo resolutive:

“En el momento que se cayó el internet, le escribí al profesor por wasap para que supiera que iba a ingresar con retraso a la tutoría” (E, 02).

El quinto grupo de códigos se denominó Emociones vinculadas a EA ante IC, reconociéndose en todas las participantes emociones de connotación negativa para las cuatro categorías de sucesos inesperados hallados. Estos testimonios representan la subcategoría:

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

“El internet no funcionaba bien en mi casa, el computador menos, entonces, los incidentes los viví cuando estaba exponiendo por pantalla a todo mi curso o rindiendo una prueba, me aterraba cuando sucedía, mucha angustia y desesperación” (E, 06).

“Yo sentí mucha frustración de que la profesora nos llamara la atención de esa manera, fue muy inesperado vivir esa situación, como te digo quedé en blanco al igual que mis compañeras” (E,15)

“La verdad es que no fue la mejor forma, pero, tenía mucha rabia de que la profesora no respetara los tiempos de la clase y cuando discutí con ella, más me enfurecí, fue un momento estresante” (E,19).

El sexto grupo de códigos se identificó como Red de contención post IC, considerándose la familia (n=11), compañeros-amigos (n=9), docentes (n=2), pareja (n=1) y sin red (n=1) de personas que brindaron apoyo posterior al evento. Estos relatos evidencian la subcategoría:

“Mi red de apoyo es mi familia, con ellos me desahogo y les cuento todo lo que me pasa o cómo me siento” (E, 07).

“Mi red de apoyo son mis compañeras de universidad, que son mis amigas, estudiamos juntas y nos apuntalamos mutuamente” (E, 18).

“Yo recibí el apoyo de mi profesora, es muy comprensiva y se pone en el lugar del estudiante, debe ser porque es joven...” (E, 05).

“Mi pareja me da contención, me calma y me dio ánimo para levantarme y continuar con mis estudios” (E, 16).

“Yo no recibí contención de familiares, amigos o de la docente, la verdad es que quedaba paralizada, con mucha frustración” (E, 10).

III Unidad de análisis: Implicancias de un IC en aulas virtuales

El séptimo grupo de códigos se denominó Consecuencias de IC identificándose que, en la totalidad de las estudiantes fueron consecuencias positivas relativas a buscar entornos con mejor conectividad (n=7), adaptarse a los cambios tecnológicos y de enseñanza (n=6), compartir la forma de pensar con los pares (n=6) y ser más empática con las demás personas (5). Estas narraciones representan esta subcategoría en el orden precitado:

“Cuando se tiene una exposición o evaluación debo buscar otro lugar que tenga mejor conectividad. Hoy lo hago y funciono bien” (E, 03).

“Uno está aprendiendo, pero, también se debe ser precavida y adaptarse a esta modalidad *online* que llegó para quedarse...” (E,13).

“No guardarse las cosas, es bueno compartirlas con mis compañeras, retroalimentarse entre todas, de esa manera crecemos” (E,12).

“Yo creo que ser más empática, el buscar soluciones con mis compañeras, ponerse en el lugar del otro, porque todas estamos en el mismo nivel” (E,09).

El octavo grupo de códigos se denominó Utilidad de IC, reconociéndose en la totalidad de las participantes que los sucesos inesperados sirven para desenvolverse de mejor forma como estudiante y futuro profesional al enfrentar eventos similares con mejores estrategias de afrontamiento. Estas citas representan este código:

“Los incidentes críticos son experiencias que sirven para aprender de los errores, de buscar soluciones, de saber cuáles son tus emociones y cómo calmarlas en algún futuro cuando uno viva un caso similar” (E, 07).

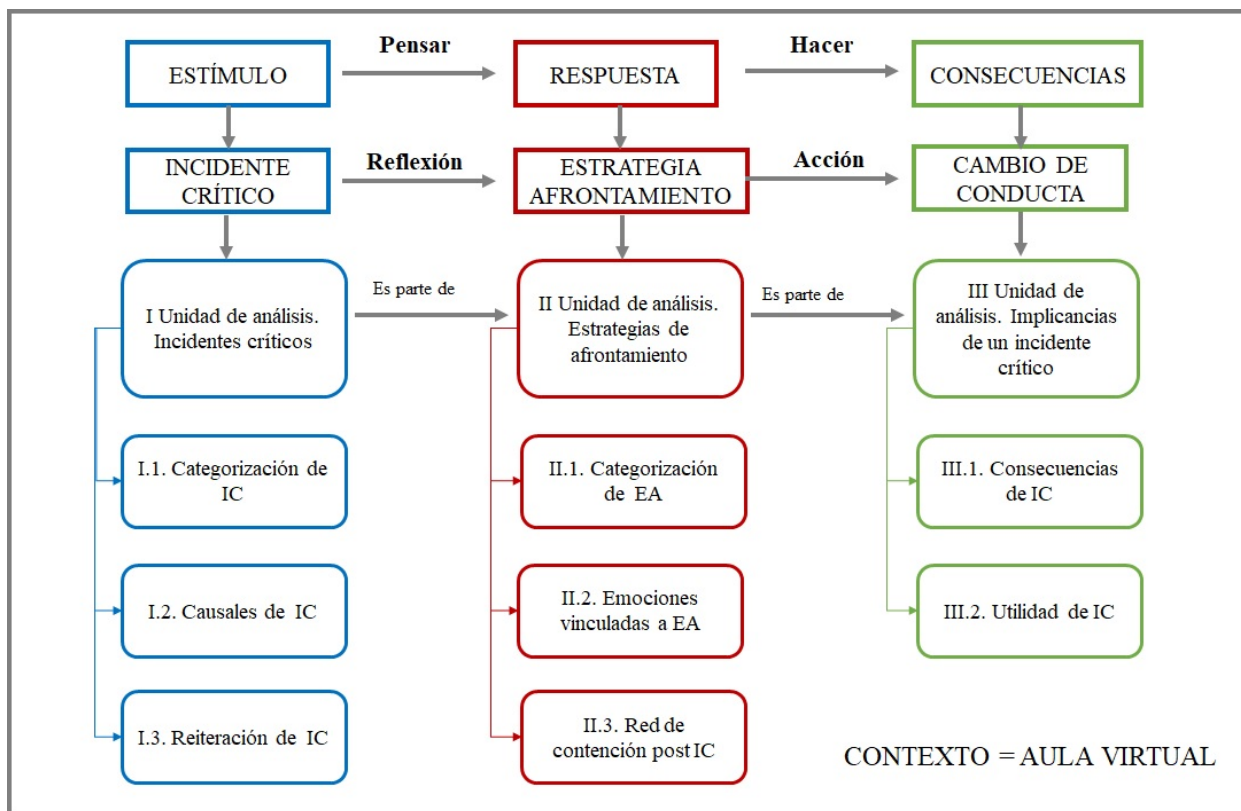
“Los incidentes son momentos puntuales, pero, sirven para toda la vida, porque no solo a uno le aportan, sino también a las demás personas como compañeras, profesores pacientes inclusive” (E, 09).

“Los incidentes sirven para el futuro, porque uno como profesional debe enfrentar situaciones de estrés y hay que ganarle a la frustración. Entonces, uno se adapta en la búsqueda de soluciones rápidas y estrategias correctas, verdaderamente uno aprende de ellos” (E, 13).

En virtud de los hallazgos presentados, la Figura 1 representa un esquema de las relaciones conceptuales de las unidades de análisis y sus categorías, tomando en consideración que, el IC es el estímulo y la EA es la respuesta. Las consecuencias de los IC implican un cambio de conducta o de acción en el estudiante, siempre y cuando predomine la reflexión.

Figura 1

Esquema de relaciones conceptuales unidades de análisis y sus categorías.



Nota: IC = Incidente crítico; EA= Estrategias de afrontamiento.

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

Las estudiantes de Obstetricia y Puericultura han vivido incidentes críticos en las aulas virtuales, hallazgo que se asemeja con otras investigaciones en universitarios de diversas disciplinas (Gayoso-Manríquez *et al.*, 2022; Guíñez-Cabrera y Mansilla-Obando, 2022; Ocampos *et al.*, 2022). Esta evidencia científica complementa el estudio de Altamirano-Droguett *et al.* (2022) demostrando que, los sucesos inesperados ocurren en todos los ambientes formativos de la matronería, es decir, en contextos presenciales y virtuales.

Los eventos relativos a la desorganización de recursos y tiempo predominaron en el grupo de interés, resultado análogo a lo reportado por Carámbula *et al.* (2019); y Gayoso-Manríquez *et al.* (2022). Esto comprueba que, los estados inapropiados de los dispositivos tecnológicos y los problemas de conectividad de red de internet son causales de esta categoría de suceso. Por otra parte, los incidentes debidos a los métodos de enseñanza inadecuados ocuparon el segundo lugar, principalmente, por la falta de dominio en el uso de TIC en los profesores. Se concuerda con Villarroel *et al.* (2021) al señalar que, al inicio del año 2020, los docentes de las universidades chilenas no estaban debidamente capacitados en competencias digitales y tampoco se habían evaluado las condiciones básicas del profesorado y estudiantado para aplicar estrategias de enseñanza-aprendizaje virtuales efectivas. Frente a este nuevo contexto, la Universidad de Antofagasta dispuso de las plataformas Moodle Campus Virtual y TEAMS para la enseñanza en línea con capacitación a los docentes y estudiantes (López, 2020; Pereira, 2021). Además, se entregó equipamiento tecnológico a más de tres mil alumnos de todas las carreras de pregrado (Ramírez, 2022).

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

Continuando con los hallazgos, se identificaron en tercer lugar, sucesos asociados a problemas de evaluación y conflictos interpersonales docente-estudiante. La evaluación sigue siendo un aspecto deficitario en la enseñanza virtual, pero, no por prácticas de aprendizaje contrarias a la integridad académica como fue mencionado por García-Peñalvo y Corell (2020), sino por la falta de preparación del estudiante en el uso de la plataforma institucional, factor tiempo o conectividad inestable. Por otro lado, los conflictos interpersonales significaron episodios de violencia verbal con respuestas agresivas o expresivas y maltrato entre docente y estudiante que, si bien fueron mínimos, están presentes. Su provocación o recepción desencadena el desequilibrio afectivo, emocional y actitudinal en los involucrados (Costello y Dillar, 2019; Holguin-Álvarez *et al.*, 2020). También, implica entornos negativos que afectan la convivencia del aula exacerbando un clima de estrés (Luna de la Luz *et al.*, 2019). Finalmente, no se reconocieron IC debidos al incumplimiento de normas de conducta, confusión de las temáticas transmitidas y desmotivación a diferencia del estudio de Altamirano-Droguett *et al.* (2022).

Bajo este contexto, se desprenden las estrategias de afrontamiento o abordajes de solución ante IC que despliegan una serie de conductas concretas y complejas que varían según el contexto y las condiciones que las desencadenen. Lazarus y Folkman (1986) indicaron que, estas respuestas pueden estar centradas en el problema o emoción. En este grupo de interés primó la emocionalidad negativa ante los cuatro tipos de IC detectados, por ejemplo: angustia, ira, frustración, desesperación y sorpresa, entre otros afectos. Frente a esto, se debe fortalecer el desarrollo de las competencias emocionales en el currículo de esta carrera, tal como lo señalaron González y Rubio (2020) en profesiones a fines.

Ahora bien, las estrategias de afrontamiento más frecuentes fueron la evitación y la negación con una ponderación sobre un 79% del total de IC. Esto significa que, las estudiantes emplearon

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

un abordaje de autoprotección. Dentro de los enfrentamientos evasivos se pesquisaron por distanciamiento, problema irresoluble y problema transitorio. Asimismo, las estrategias negativas representaron minimizar un evento, percepción unilateral y bloqueo mental. Este tipo de afrontamiento se mantiene en el estudiantado de Obstetricia y Puericultura en sus cinco niveles de enseñanza, pues Altamirano-Droguett *et al.* (2022) reconocieron estos abordajes similares en las aulas presenciales. Según Díaz-Barriga *et al.* (2016), los alumnos adoptan este tipo de respuesta por temor a la reprobación de alguna actividad curricular de manera autoritaria por parte del docente, lo que implica un retraso académico importante con todas las consecuencias emocionales, económicas, familiares y sociales. Reyes *et al.* (2020) confirmaron estos hallazgos en un grupo de universitarios, demostrando que, las mayores correlaciones con las emociones fueron las estrategias evasivas ante situaciones de daño o amenazas.

Por otra parte, los abordajes reflexivos transitorios fueron menos frecuentes, con una ponderación de un 21% del total de IC a diferencia de Altamirano-Droguett *et al.* (2022), quienes no identificaron afrontamientos relacionados con la solución del problema en las aulas y supervisiones prácticas. Entonces, el hallazgo actual indica que, existe una disposición del estudiantado en pensar antes de actuar frente a un suceso inesperado, sin embargo, son medidas de resolución de carácter temporal. Esto significa que, se mantiene la posibilidad de que ese IC vuelva a ocurrir con el mismo u otro docente sobre todo los relacionados con conflictos interpersonales y métodos de enseñanza inadecuados. No obstante, los sucesos debidos a la desorganización de recursos y tiempo, y relativos a la evaluación pueden disminuir su existencia de manera más expedita al corregir las dificultades de conectividad, equipamiento tecnológico y capacitación en el uso de TIC. Según Guíñez-Cabrera y Mansilla-Obando (2022), las razones

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

que favorecen la satisfacción del estudiantado en la enseñanza remota son manejo del uso de plataformas, servicio de apoyo y acceso abierto a los recursos tangibles.

Con respecto a la búsqueda de apoyo posterior al afrontamiento de un suceso, es una acción que involucra conversaciones efectivas como una oportunidad para compartir y reflexionar sobre el evento ocurrido. Los resultados indicaron que, la familia fue la red de contención primaria ante estos sucesos inesperados, le siguen compañeros-amigos, docentes y pareja. De éstos, solo dos estudiantes se identificaron con el apoyo de los formadores y se suma una discente que no tuvo contención emocional. Para Sierra *et al.* (2019), es necesario contar con redes sociales externas que brinden apoyo para un buen rendimiento académico y refuercen el enfrentamiento adaptativo ante situaciones de estrés. En esta misma línea, Fierro-Suero *et al.* (2021) indicaron que, los vínculos emocionales entre profesores y alumnos generan climas positivos tan importantes en el proceso educativo, pues, se potencia la satisfacción mutua por medio de una comunicación efectiva. Por lo tanto, es sugerente que, el profesor adopte una acción estratégica en su práctica pedagógica dado que, la inexperiencia o falta de herramientas formativas desvanecen las oportunidades de provocar interrelaciones sanas con los estudiantes, más aún con características de rebeldía, inmadurez y problemas personales (Holguin-Álvarez *et al.*, 2020). Por otra parte, desde el ingreso a la vida universitaria, el estudiante es responsable de su proceso de aprendizaje y de culminar con éxito su formación profesional.

Dentro de las implicancias de un IC, se obtuvo un 100% de consecuencias positivas en el grupo de entrevistadas a diferencia con Saura *et al.* (2022), quienes determinaron repercusiones negativas en universitarios de otra disciplina en el área de la salud. Los resultados positivos se relacionaron con la búsqueda de lugares con mayor conectividad de red de internet, adaptación a los cambios tecnológicos y modalidad de enseñanza, una nueva manera de socializar con pares y

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

el valor de la empatía en las interacciones humanas. Estos hallazgos son favorables, pues, abren la posibilidad de revertir los afrontamientos de autoprotección frente situaciones críticas, es decir, basarse en la solución y no en la emoción. Según Monereo *et al.* (2009), para recuperar el control del IC, se requiere de una nueva versión de sí mismo, es decir, que exista una readecuación de las concepciones, estrategias y emociones del individuo. Esta perspectiva se enmarca en la teoría dialógica del yo de Hubert Hermans, quien centra su discurso en las *I-positions* (posiciones-del-yo), las cuales se mantienen o modifican según la influencia de los discursos de las otras personas que habitan el mismo entorno (Hermans, 2018). Entonces, la clave es la reflexión sobre la acción, que se adquiere mediante la experiencia y la deliberación sobre el propio rol formativo y profesional.

En cuanto a la utilidad de estos sucesos inesperados en contextos educativos virtuales, las participantes reconocieron que, sirven para mejorar la autorregulación emocional y fortalecer la capacidad reflexiva. Sin duda que, estas experiencias les permiten desenvolverse de mejor forma como estudiante y futuro experto. Altamirano-Droguett (2020) estableció la importancia de los incidentes críticos en la docencia universitaria de matronería, reconociendo estos eventos como un dispositivo pedagógico útil para aprender de los errores, promover la auto-reflexión, valorar al otro, regular las emociones, replantear las estrategias de afrontamiento, innovar la metodología de enseñanza, objetivar la evaluación y propiciar un cambio de conducta que apunta a la renovación de la identidad profesional.

Si bien este estudio identificó predominancia de la emocionalidad por sobre la resolución de un IC, las implicancias obtenidas de dichas experiencias fueron positivas, considerándose una fuente de aprendizaje que aporta a la formación de pregrado. Sin embargo, es recomendable continuar fortaleciendo los espacios de diálogos reflexivos en la carrera que propicie el

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

razonamiento lógico y la resolución de sucesos inesperados en contextos educativos. Lo anterior obedece a que, desde el segundo semestre del año 2021 se dicta el electivo de formación integral (EFI FIOB102) Los incidentes críticos en el proceso formativo de Obstetricia de modalidad virtual. No obstante, por existir un alto interés de cursar esta asignatura no solo por estudiantes de esta carrera, sino también de otras disciplinas, se modificó su nombre por Los incidentes críticos en la formación universitaria a contar de este primer semestre 2023. Asimismo, este electivo es parte del programa de movilidad nacional, por ende, se oferta a discentes de las 18 universidades estatales del país, con la finalidad de crear espacios de interlocuciones interactivas que promuevan la autorreflexión y reflexión colectiva entre pares, para una mejora continua del accionar frente a sucesos inesperados en contextos educativos y permitan la renovación de la identidad del futuro profesional.

CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación se concluye que, los incidentes críticos son un recurso pedagógico útil para potenciar las capacidades reflexivas y de autorregulación emocional en los estudiantes de la Carrera de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Antofagasta. Además, los datos obtenidos son relevantes para generar toma de conciencia de las estrategias de afrontamiento empleadas por este grupo de interés en la enseñanza remota, con preponderancia en la emocionalidad negativa por sobre la solución de un conflicto.

Si bien, se imparte un electivo de formación integral que promueve el desarrollo de la dimensión cognitiva y habilidades socioemocionales frente a estos sucesos inesperados en contextos formativos, se requiere de más iniciativas educativas que potencien los espacios

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

dialógicos reflexivos en los futuros profesionales de matronería. También, es necesario que, los docentes no solo adquieran herramientas pedagógicas y tecnológicas, sino además se capaciten en afrontamientos de incidentes críticos.

Finalmente, este estudio es un aporte más a la docencia de esta disciplina que explora los incidentes críticos y sus abordajes en la formación de pregrado.

LIMITACIONES

Como limitación del estudio se identifica que, a pesar de haber aplicado la saturación de los datos en base a la teoría fundamentada bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia y haber considerado los cinco niveles de enseñanza de esta carrera, es recomendable poseer una mayor representatividad de la población. Asimismo, es sugerente aplicar otras técnicas cualitativas y cuantitativas que amplíen la visión indagatoria en una muestra mayor de participantes.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras agradecen a las autoridades de la unidad académica y a los estudiantes de los cinco niveles de la Carrera de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Antofagasta, quienes participaron en este trabajo de manera voluntaria.

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). *La identidad profesional de matronas/es docentes en Chile y su relación con las estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos*. [Tesis doctoral, Universidad de Concepción]. <https://bit.ly/3E3VtGK>
- Altamirano-Droguett, J., Bravo-Corrales, M., Espinosa-Ayala, C., Plaza-Muñoz, F., & Díaz-Castro, H. (2022). Incidentes críticos en estudiantes de Obstetricia y Puericultura de una Universidad pública chilena: Explorando su identidad. *Matronería Actual*, (1), 7-17. <https://doi.org/10.22370/revmat.1.2022.3186>
- Carámbula, S., Cabrera, C., Cabrera, A., Pérez, A., & Pérez, M. (2019). Incidentes críticos en prácticas educativas con tecnologías digitales. *Inter-Cambios. Dilemas y Transiciones de la Educación Superior*, 6(2), 1-10. <https://doi.org/10.29156/inter.6.2.5>
- Castañeda, B. (2022). *Depresión, ansiedad y estrés en tiempos de pandemia, en los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna, 2020*. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2403>

Cerda, L. (2020). Formación profesional de la matrona/matrón en Chile: años de historia. *Revista chilena de obstetricia y ginecología*, 85(2), 115-122. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262020000200115>

Costello, M., & Dillard, C. (2019). Assessing--and Interrupting--Intolerance at School. *American Educator*, 43(3), 4.

Denzin, N., & Lincoln, Y. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Sage.

Díaz-Barriga Arceo, F., Pérez-Rendón, M., & Lara Gutiérrez, Y. (2016). Para enseñar ética profesional no basta con una asignatura: los estudiantes de Psicología reportan incidentes críticos en aulas y escenarios reales. *Revista Iberoamericana de educación superior*, 7(18), 42-58.

Everly G., & Mitchell J. (1999). *Critical incident stress management: a new era and standard of care in crisis intervention*. Chevron Publishing.

Fierro-Suero, S., Velásquez-Ahumada, N., & Fernández-Espínola, C. (2021). La influencia del clima de aula sobre las emociones del alumnado. *Retos: Nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (42), 434-442.

García-Peñalvo, F. J., & Corell, A. (2020). La COVID-19: ¿enzima de la transformación digital de la docencia o reflejo de una crisis metodológica y competencial en la educación superior? *Campus Virtuales*, 9(2), 83-98.

Gayoso-Manríquez, C., Fritz-Muñoz, F., Morales-Sanhueza, F., González-Venegas, K., & Beytía-Hormazábal, V. (2022). *Análisis de incidentes críticos en aulas virtuales dentro del contexto COVID-19: una mirada a las experiencias de estudiantes de pedagogía en inglés durante su práctica profesional en la región de Biobío* [Seminario de Investigación para optar al Grado Académico de Licenciado en Educación, Universidad Católica de la Santísima Concepción]. <http://repositoriodigital.ucsc.cl/handle/25022009/2934>

Giesecke, M. (2020). Elaboración y pertinencia de la matriz de consistencia cualitativa para las investigaciones en ciencias sociales. *Desde el Sur*, 12(2), 397-417.
<https://doi.org/10.21142/DES-1202-2020-0023>

González, H., & Rubio, A. (2021). La formación de competencias emocionales en el currículo universitario. *Educación Médica*, 22(2), 120.
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.04.007>

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

Granados-Zúñiga, J. (2019). Relación entre el uso del aula virtual y el rendimiento académico en estudiantes del curso de Bioquímica para Enfermería de la Universidad de Costa

Rica. *Revista Educación*, 43(2), 1-26. <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i2.32723>

Guiñez-Cabrera, N., & Mansilla-Obando, K. (2022). Explorando la satisfacción e insatisfacción de los estudiantes universitarios en la enseñanza remota de emergencia. *Actualidades*

Investigativas en Educación, 22(1), 284-311. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v22i1.49066>

Gutiérrez-García, A., & Landeros-Velázquez, M. (2018). Autoeficacia académica y ansiedad, como incidente crítico, en mujeres y hombres universitarios. *Revista Costarricense de*

psicología, 37(1), 1-25. <http://dx.doi.org/10.22544/rcps.v37i01.01>

Hermans, H. (2018). *Society in the self: A theory of identity in democracy*. Oxford University Press.

Holguin-Alvarez, J., Oyague-Pinedo, S., Samame-Gamarra, S., Villa-Córdova, G., & Pariona-Tacsa, D. (2020). Incidentes críticos formativos: evidencias de la soledad pedagógica

docente en contextos vulnerables. *Praxis*, 16(2), 151-167.

<https://doi.org/10.21676/23897856.3463>

Izquierdo-Montero, A., & García-Gutiérrez, J. (2021). ¿Qué aprendizajes y qué servicios?

Preguntas para una praxis educativa transformadora desde el Aprendizaje-

AFRONTAMIENTO ANTE INCIDENTES CRÍTICOS AULAS VIRTUALES ESTUDIANTES OBSTETRICIA

Servicio. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(4), 91-

108. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052021000400091>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.

López, C. (2020, 17 de agosto). *Semestre Online 2020: UA fortalece capacitación a docentes para enseñanza en cuarentena*. Universidad de Antofagasta [UA], Prensa UA.

<http://www.comunicacionesua.cl/2020/08/17/semestre-online-2020-ua-fortalece-capacitacion-a-docentes-para-ensenanza-en-cuarentena/>

Luna de la Luz, V., Varela Ruiza, M. E., & Fortoul van der Goes, T. I. (2019). Conflictos entre profesores y estudiantes al iniciar la formación médica: un estudio con incidentes críticos. *Investigación en Educación Médica*, 8(31), 9-17.

<https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2019.31.18107>

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.

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.

<https://bit.ly/40SPIFq>

Monereo, C. (2021). La educación y la docencia pospandemia. Consecuencias de la Covid-19 como incidente crítico. En L. Medina (ed.), *Educación en contingencia durante la Covid-19 en México. Un análisis desde las dimensiones pedagógica, tecnológica y socioemocional* (pp. 9-23). Fundación S. M. <https://bit.ly/3lwJpYb>

Monereo, C., Badía, A., Bilbao, G., Cerrato, M., & Weise, C. (2009). Ser un docente estratégico: cuando cambiar la estrategia no basta. *Cultura y educación*, 21(3), 237-256.
<https://dx.doi.org/10.1174/113564009789052343>

Monereo, C., & Monte, M. (2011). *Docentes en tránsito. Análisis de incidentes críticos en secundaria*. Graó.

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>

Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Revista Aquichan*, 12(3), 263-274.

Ocampos, S., Stark, B., & Robledo, M. (2022). Formación para la docencia médica: resultados y desafíos. *Integración y Conocimiento: Revista del Núcleo de Estudios e Investigaciones en Educación Superior de Mercosur*, 11(1), 70-87.

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>

Pereira, I. (2021, 13 de abril). *UA estrena nuevo Campus Virtual para sus estudiantes*. Universidad de Antofagasta [UA], Prensa UA. <http://www.comunicacionesua.cl/2021/04/13/ua-estrena-nuevo-campus-virtual-para-sus-estudiantes/>

Ramírez, J. (2022, 31 de marzo). *UA entregó equipamiento tecnológico a más de 3 mil alumnos de todas sus carreras*. Universidad de Antofagasta [UA], Prensa UA. <http://www.comunicacionesua.cl/2022/03/31/ua-entrego-equipamiento-tecnologico-a-mas-de-3-mil-alumnos-de-todas-sus-carreras/>

Reyes, V., Collazo, A. D., de la Roca Chiapas, J., & Alcázar-Olán, R. (2020). La relación entre las emociones y las estrategias de afrontamiento ante la reprobación en estudiantes universitarios. *Psicogente*, 23(44), 73-92. <https://doi.org/10.17081/psico.23.44.3659>

Saura, J., Medina, M., Guirao, F., Martínez, M., Abenza J., & Sebastián, M. (2022). Cómo afectan los incidentes críticos a los residentes de Medicina Familiar y Comunitaria. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 15(1), 20-27.

Sierra, T., Sevilla, D., & Martín, M. (2019). Profesor universitario, ser en resiliencia: una mirada a su labor en el contexto educativo actual. *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, 10(19), 1-20. <https://doi.org/10.32870/dse.v0i19.539>

Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la Investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.

Villaruel, V., Pérez, C., Rojas-Barahona, C., & García, R. (2021). Educación remota en contexto de pandemia: caracterización del proceso educativo en las universidades chilenas. *Formación universitaria*, 14(6), 65-76. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000600065>



[Estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos en aulas virtuales en estudiantes de Obstetricia](#)

[y Puericultura: implicaciones para su formación](#) © 2023 by [Janet Altamirano Droguett](#) is

licensed under [CC BY-NC-SA 4.0](#)