



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

(UTN)

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

(FECYT)

CARRERA: PSICOPEDAGOGÍA

Informe final del trabajo de titulación, en la modalidad proyecto de investigación

TEMA:

**“INCIDENTES CRÍTICOS DE LOS PADRES DE FAMILIA FRENTE AL
APOYO PSICOPEDAGÓGICO BRINDADO A LOS ESTUDIANTES EGB
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “CIUDAD DE IBARRA” 2021”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicopedagogía

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano

Autor(a):

Gordón Montenegro Jeniffer América

Director(a):

MSc. Mayra Karina Pabón Ponce

Ibarra –2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	040175359-5	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Gordón Montenegro Jeniffer América	
DIRECCIÓN:		Ibarra, Colinas del Sur (24 de Julio y Fernando Daquilema)	
EMAIL:		jagordonm@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:	6121-261	TELF. MÓVIL	0960804964

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Incidentes críticos de los padres de familia frente al apoyo psicopedagógico brindado a los estudiantes EGB de la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra” 2021
AUTOR (ES):	Gordón Montenegro Jeniffer América
FECHA: AAAAMMDD	2022/02/7
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicopedagogía
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Mayra Karina Pabón Ponce

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de marzo de 2022

EL AUTOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jeniffer América', written over a horizontal dotted line.

Nombre: Gordón Montenegro Jeniffer América

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 7 de febrero de 2022

MSc. Mayra Pabón

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



MSc. Mayra Pabón

C.C.: 1003451422

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

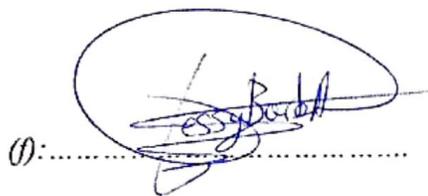
El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “Incidentes críticos de los padres de familia frente al apoyo psicopedagógico brindado a los estudiantes EGB de la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra” 2021” elaborado por Gordón Montenegro Jeniffer América, previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicopedagogía aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



(f):.....

MSc. Mayra Karina Pabón Ponce

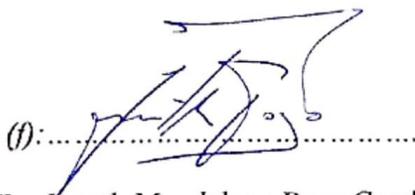
C.C.:1003451422



(f):.....

MSc. Jessy Verónica Barba Ayala

C.C.:1002351946



(f):.....

MSc. Janeth Magdalena Pozo Gordillo

C.C.: 1001899226

DEDICATORIA

Dedico esta tesis de manera especial a mis padres Wilfrido Gordón y Maribel Montenegro, pues son el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, siempre recordándome mis responsabilidades y deseos de superación; me formaron como la persona que soy hoy en día, con su constante esfuerzo y motivación; por lo que solo me queda dedicarle este y todos mis logros que son los suyos.

A mis hermanos Christopher, Willfrido y Alexander, quienes con sus palabras de aliento y su apoyo constante no me dejaron caer, siempre brindando su ayuda en momentos en los que los necesito y por lo cual les estoy muy agradecida. Y a mi sobrino Joan, quien es ahora el motivo de seguir esforzándome.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes compartieron conocimientos alegrías, tristezas y locuras; a todas esas personas con las que compartí cuatro años de estudios y momentos inolvidables, los cuales me brindaron apoyo y lograron que esta meta se haga realidad.

A BTS un grupo de chicos que logró difundir y enseñar la importancia del amor propio porque a pesar de la adversidad y los obstáculos, siempre hay un camino que podemos crear y nos permiten ver lo maravilloso que es el mundo, si lo miras desde una perspectiva diferente; son mi inspiración para encontrar fortaleza en la vulnerabilidad, tener esperanza de un mundo que acepte el cambio y de quienes aprendí a ver a la sombra como parte importante de mi propia luz.

Jeniffer Gordón

AGRADECIMIENTO

Primero, agradezco a la Universidad Técnica del Norte por aceptarme para poder ser parte de ella y abierto sus puertas en la educación para estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante.

Agradezco también a mi director de tesis MSc. Mayra Pabón por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimientos para guiarme durante todo este proceso en desarrollar el trabajo de grado.

Mi agradecimiento también va dirigido a la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra” por haber aceptado que el trabajo de grado se realice y la colaboración de todo el personal para la culminación de esta investigación.

Y para finalizar quiero agradecer a mi familia que siempre fue un pilar fundamental para mi formación profesional y a mis amigos ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral que me han aportado para seguir adelante en la carrera profesional.

Jeniffer Gordón

RESUMEN

El apoyo psicopedagógico ha tomado importancia dentro de las instituciones al ayudar a todos los estudiantes con Necesidades Educativas Específicas con relación al desarrollo de enseñanza- aprendizaje, en especial si es vista desde la perspectiva de los padres de familia. El objetivo de esta investigación es analizar los incidentes críticos de los padres de familia frente al apoyo psicopedagógico brindado a los estudiantes EGB de la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra”. La presente es una investigación cualitativa con un enfoque fenomenológico; con una muestra que consta de 10 padres de familia con hijos con Necesidades Educativas Especiales para ser entrevistados para obtener la información necesaria. Utilizando la entrevista en los padres de familia se pudo constatar que los incidentes críticos más frecuentes están relacionados con la familia y la propia NEE del hijo; como también que el apoyo más frecuente recibido es el apoyo docente y con una menor frecuencia el apoyo psicopedagógico. Se concluye que desde la perspectiva del padre de familia no siente un respaldo en el área del apoyo psicopedagógico y menos frente a sus incidentes críticos.

Palabras claves: apoyo psicopedagógico, necesidad educativa especial, incidentes críticos



ABSTRACT

Psychopedagogical support has become increasingly crucial inside institutions, assisting all students with Special Educational Needs in terms of teaching-learning development, particularly when viewed through the eyes of parents. The goal of this study is to look at parents' complaints about the psycho-pedagogical support given to students at the "Ciudad de Ibarra" Educational Unit. This is phenomenology qualitative research with a sample of 10 parents of children with Special Educational Needs who will be interviewed to collect the essential information. An interview with the parents revealed the most common critical situations are connected to the family and the child's own SEN, and that the most common support received is teaching support, with psycho-pedagogical assistance coming in second. The conclusion is that, from the father's perspective, there is a lack of psycho-pedagogical support, as well as even less help in the face of his key episodes.

Keywords: psycho-pedagogical support, special educational need, critical incidents

Reviewed by Victor Raúl Rodríguez Viteri

Contenido

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	ii
CONSTANCIAS.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xiv
Objetivo General:	xvi
Objetivos Específicos:.....	xvi
CAPITULO I	12
1. MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. Necesidades Educativas Específicas	12
1.1.1. Necesidades Educativas Especiales Permanentes.....	15
1.1.2. Necesidades Educativas Especiales Transitorias	17
1.2. Departamento de Consejería Estudiantil	20
1.2.1. Área Psicoeducativa.....	21

1.2.2. Área Psicológico Emocional.....	22
1.2.3. Área Social.....	22
1.2.4. Documento Individual de Adaptación Curricular (DIAC)	23
1.3. Apoyo psicopedagógico	25
1.3.1. Agentes que participan.....	26
1.4. Rutas y protocolos de actuación en casos de NEE.....	28
1.4.1. Unidad Distrital de Apoyo a la Inclusión (UDAI).....	29
1.5. Incidentes críticos.....	29
CAPITULO II	32
2. MATERIALES Y MÉTODOS	32
2.1. Tipo de investigación	32
2.1.1. Técnicas.....	32
2.1.2. Instrumentos	32
2.2. Participantes	33
2.3. Procedimiento y análisis de datos	33
CAPÍTULO III.....	35
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES.....	47

REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	53

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Codificación de los incidentes críticos y el apoyo recibido	35
Ilustración 2. Entrevista en la plataforma Zoom con padres de familia.....	58
Ilustración 3. Entrevista en la plataforma WhatsApp con padres de familia	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las Necesidades Educativas Especiales.....	19
Tabla 2. Categorización en MAXQDA.....	34
Tabla 3. Incidentes Críticos	36
Tabla 4. Tipos de Apoyo.....	39

INTRODUCCIÓN

La familia es conocida como la primera interacción de los hijos con la educación y socialización, pues la convivencia llega a tener una gran influencia formativa que permite decir que los padres de familia están altamente relacionados con la formación y el desarrollo de los hijos, como también son los actores de cuidado y apoyo ante cualquier situación que pueda llegar a pasar. En el caso de hijos con una alguna discapacidad o Necesidad Educativa Especifica (NEE), los primeros en involucrarse son los padres de familia para estructurar el bienestar del individuo y buscar el apoyo necesario para la discapacidad, pero también son las primeras personas en ser afectadas sea de una manera positiva o negativa (Sánchez P. , 2006).

En el Ecuador la atención de las NEE dentro de las instituciones educativas recae en el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) al ser el encargado de brindar una atención integral a todos los niño/as y adolescentes para acompañarlos y darles una formación educativa adecuada en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por medio de actividades que ayuden en su desarrollo integral, social y profesional. Este departamento cuenta con el servicio de apoyo psicopedagógico que se encarga del trabajo con estudiantes que tienen problemas en el desarrollo del aprendizaje, estableciendo un diagnóstico para proceder a realizar la intervención con actividades y estrategias didácticas que se adapten a la necesidad del estudiante, sin ningún tipo de exclusión, y tomando siempre en cuenta que este proceso requiere realizarse en conjunto con docentes y padres de familia (Ministerio de Educación, 2016).

La investigación se realizó con la finalidad de conocer la perspectiva del padre de familia por medio de su experiencia al tener un hijo/a con NEE que puede incitar a los incidentes críticos provocados por el impacto emocional y desestabilidad en la respuesta de acción; a la vez se

puede constatar el tipo de apoyo recibido ante la situación porque los padres de familia también son parte del proceso que sufre su hijo con NEE y esto genera la interrogante de conocer qué incidentes críticos tienen ante el apoyo psicopedagógico que se está brindando a su hijo.

Objetivo General:

Analizar los incidentes críticos de los padres de familia frente al apoyo psicopedagógico brindado a los estudiantes EGB de la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra” 2021.

Objetivos Específicos:

- Identificar los incidentes críticos de los padres de familia con respecto al apoyo psicopedagógico recibido por parte de la comunidad educativa.
- Categorizar el tipo de apoyo recibido frente a las necesidades educativas específicas asociadas y no a la discapacidad.
- Analizar la percepción de los padres de familia frente al apoyo psicopedagógico recibido por la institución educativa.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Necesidades Educativas Específicas

En la historia se ha podido notar el rechazo que el ser humano tuvo ante las personas “diferentes”, según González (2009) en la antigüedad se denotaba en la sociedad tomo una posición donde las personas eran denominadas como malditas por tener rasgos diferentes ya sean físicos o mentales, que incluso se realizaban la matanza de muchos bebés con algún tipo de deficiencia por parte de algunas culturas. Hipócrates, Asclepiades y Galeno, fueron los primeros en plantear que el ser humano podía tener una conducta anormal dentro del proceso físico en sus cuerpos, durante la Edad Media se reconoce mejor al retraso mental pero aun teniendo varias limitaciones. Los médicos como Paracelso (1495-1541) y Platter (1536-1614), manifiestan un proceso para reconocer el retraso mental pero no se podía tratar; por lo que este periodo fue llevado por la ignorancia y rechazo a la diferencia o lo que más adelante se conocería como anormal pero también con algunas ideas y actitudes caritativas, para pasar a crear lugares de reclusión de estas personas no aceptadas ante la sociedad con atención humanitaria y beneficencia como eran los asilos y albergues (Torres, 2010).

Surge un pequeño cambio en el Renacimiento donde comienzan a incluir a personas con déficit sensorial a una educación especial vinculada a estamentos y órdenes eclesiásticas, pero igualmente siendo rechazados. Personajes como Pinel, Esquirol, Itard y Seguin clasifican las “especies” dentro de alienación y anormalidad; para identificar las “enfermedades mentales” como diferentes a otras alteraciones, y proponen tratamientos como retiros al aire libre, la terapia ocupacional, la educación de la percepción, etc. También aparecen los primeros intentos de

sistematizar el conocimiento sobre las diferencias entre todo este mundo de enfermedades mentales. Mientras que la aparición de la obra de Darwin “El origen de las especies” de 1859, que relata una teoría con la evolución por selección natural, poniendo en una posición difícil al retraso mental porque se consideró que estos eran inferiores a la especie humana (Torres, 2010).

El mayor cambio en la sociedad se produjo desde el siglo XIX, donde se realizaron varias investigaciones para diferenciar y categorizar las diferentes enfermedades y procesos patológicos; aclarando aquí las deficiencias de dichas personas de manera innata o adquirida y con la necesidad de un diagnóstico, y una educación especializada; creando así los centros especiales y sobre todo la educación segregada, con la clasificación de las personas (González, 2009).

Entre los eventos más importantes para el cambio y reconocimiento de las necesidades educativas especiales de una manera internacional, según López & Rodríguez (2005) se destacan:

En 1971 la ONU adopta la Declaración de Derechos del Deficiente Mental, y Wolfensberger (1972), siguiendo a Bank- Mikkelsen y a Nirje, define el principio de normalización. En 1975 aparece la Declaración de Derechos de los Minusválidos, de la ONU, y en 1978, fecha clave para la Educación Especial, el Informe Warnock acuña el término necesidades educativas especiales, del que parte toda la teoría de la integración (p.p.1215).

Desde mediados del siglo XX se produce el gran cambio donde finalmente se crea el modelo de las necesidades educativas especiales, que abarca una educación integradora que hace que los estudiantes con necesidades fueran aceptados dentro de las instituciones, pero en el siglo XXI se implementa la educación inclusiva que reconoce y valora la diversidad, para implementar estrategias que ayude a todos en su aprendizaje y fomenta la participación con el trabajo en equipo (González, 2009).

Como podemos evidenciar, se ha realizado un largo recorrido, pero actualmente a pesar de que la política sobre las necesidades educativas se mantiene, los lineamientos cambian a partir de noviembre del 2021 para la ejecución entre estos, se modifica el nombre de “Necesidades Educativas Especiales asociadas o no a la discapacidad” por “Necesidades Educativas Específicas asociadas o no a la discapacidad”.

A continuación, se explica qué es exactamente una necesidad educativa específica, con un concepto que ayudara a entender de una mejor manera estas necesidades:

Las Necesidades Educativas Específicas (NEE) pueden encontrarse en niños/as y adolescentes, que presentan condiciones de tipo físico, sensoriales, mental, intelectual, dificultades de aprendizaje, social y/o emocional que pueden llegar a afectar el aprendizaje y desarrollo que perturba el proceso de enseñanza-aprendizaje en comparación a sus compañeros ya sea por la edad o curso; dependiendo del nivel de gravedad la institución educativa está encargada de realizar las debidas adaptaciones al currículo (López & Valenzuela, 2015).

En la actualidad las Necesidades Educativas Específicas se pueden dividir en varios aspectos; por el grado de afectación, si están o no relacionados con una discapacidad o por si son permanentes o transitorios; por lo que se tomara como referencia este último para beneficio de la investigación porque nos ayudara a establecer a las personas con NEE que se les otorga un certificado que comprueba que necesita de ayuda y adaptaciones tanto en su entorno familiar, social y educativo. Las necesidades pueden clasificarse de varias formas, pero a continuación se describe una de estas:

1.1.1. Necesidades Educativas Especiales Permanentes

Las NEE permanentes son aquellas discapacidades que son parte de la persona por toda su vida que pueden estar relacionadas con déficit intelectual, sensorial, motriz o de comunicación; a las cuales se les otorga un certificado con su discapacidad y el porcentaje de afectación en la persona (Burgos, 2013).

1.1.1.1. Discapacidad Sensorial

Las personas que tienen discapacidades sensoriales son los aquellos que presentan un problema con audición o visión, por lo que se les dificultara algunos aspectos cognitivos en adquisición o manipulación de espacios, lenguaje, interacción o comunicación, que afecta principalmente la adquisición de información (Luque & Luque-Rojas, 2013). Los estudiantes pueden distraerse con mayor frecuencia ya que al no ver u oír adecuadamente, tienden a mantenerse cerca del docente o a una persona de confianza que pueda ayudarlo con la dificultad que manifiesta. Con relación a la visión, según la gravedad se manifiesta con el uso de lentes, tiene dificultades en la lectura o en caso de ser ciega no podrá ver nada y se guiará por lo que escucha, mientras que la dificultad de audición según su gravedad se inclina o acerca a lo que pretende escuchar, o no se percata de ruidos fuertes, no sigue las instrucciones verbales dadas, casi no hablan o tienen dificultades, como también dar respuestas erróneas con respecto a lo que se le pregunta y a veces tiende a separarse del grupo (Granados, 2010).

1.1.1.2. Discapacidad Intelectual

Esta discapacidad afecta a la persona de manera general en la forma de aprender; lo que no le permite desarrollar por completo su capacidad cognitiva, y esto afecta a su vida diaria en la comunicación, autocuidado, relaciones interpersonales, adaptación al entorno, entre otros (Peredo,

2016). En relación con el trabajo en el aula los estudiantes con esta discapacidad puede presentar algunas características según la gravedad como en un nivel moderado pueden adquirir habilidades de comunicación, sociales y ocupacionales, en un nivel severo se les dificulta el lenguaje y comunicación, pero pueden realizar actividades de cuidado personal y en el nivel profundo tienen impedimentos neurológicos asociados, con mayor dificultad en lo sensorial y psicomotor, por lo que necesita una mayor supervisión y apoyo (Granados, 2010).

1.1.1.3.Discapacidad física o motora

Estas personas tienen una limitación en el aspecto de movilidad o comunicación, por una dificultad en el funcionamiento del sistema osteo-articular, muscular y/o nervioso; que provocan una mayor dificultad a la accesibilidad con su entorno (Luque & Luque-Rojas, 2013). En este caso es muy fácil poder identificar a los estudiantes que tienen este tipo de dificultad porque tendrá problemas para realizar actividades físicas como puede ser patear un balón o incluso el sostener un lápiz, por lo que estos estudiantes evitarán realizar tareas manuales o físicas y en la hora del receso se mantendrá en algún lugar seguro, sin la interacción con sus compañeros.

1.1.1.4.Trastorno del Espectro Autista

El Trastorno del Espectro Autista (TEA) según Hervás, Balmaña, & Salgado (2017), tiene un origen neurobiológico que inicia desde la infancia del niño/a con una mayor afectación en el desarrollo de comunicación social y conductual; con una tendencia a comportamientos e intereses repetitivos y restringidos. El docente puede reconocer a los estudiantes con este trastorno porque su comunicación generalmente es nula, con falta de reciprocidad, donde verán que están muy apegados a las rutinas y tienden a movimientos repetitivos como balanceos, caminar en puntillas

o aletear con los brazos, como también con relación con su lenguaje es estereotipado o simple por lo que utilizara palabras cortas y repetitivas para comunicar algo (Argüello, 2013).

1.1.1.5. Discapacidades no susceptibles de inclusión

Este tipo de discapacidades tienen un mayor nivel de afectación en la persona y su contexto por lo que no se puede optar por una adaptación dentro del sistema ordinario de educación; dentro de estas se puede encontrar el síndrome de Rett y multidiscapacidades. Debido a que el grado de afectación en la persona es muy grande y no le permite ingresar a un sistema ordinario de educación por lo que se les recomienda que asistan a un sistema de educación especializada donde recibirán mayor atención individual y que garantizara su proceso de aprendizaje (Argüello, 2013).

1.1.2. Necesidades Educativas Especiales Transitorias

Las NEE Transitorias se dan en niños/as o adolescentes que no tienen problemas en el desarrollo y capacidad intelectual en cuestión del aprendizaje, pero tienen dificultad en el cumplimiento educativo con relación a sus compañeros de edad o curso, en una o varias áreas específicas de educación; con un posible origen familiar, social o inadecuado ambiente de enseñanza (Burgos, 2013).

1.1.2.1. Dotación superior o superdotación

Las personas que tienen dotación superior con un CI (cociente intelectual) superior a 130 en la escala de Wechsler; son vistos con un desarrollo y funcionamiento cognitivo superiores y una elevada capacidad intelectual al poseer una alta creatividad y perseverancia en las tareas a comparación de personas con un rendimiento normal (Oliver, Marcilla, & Navarro, 1999). El docente puede detectar a estos estudiantes al sobresalir en notas o participación académica, en especial en las área intelectual, deportiva, musical o motricidad, verbal o numérico siendo muy

desarrolladas para el curso que se encuentra cursando, por lo que estos niños realizaran más preguntas de carácter avanzado del tema que se trate e incluso aportara con información o un lenguaje avanzado (Granados, 2010).

1.1.2.2.Trastornos Específicos de Aprendizaje (TEA)

En las personas que presentan este tipo de trastornos, TEA; se observa dificultades en algunos dominios cognitivos como pueden ser la adquisición y uso del lenguaje, razonamiento, habilidades matemáticas, visuo-espaciales, entre otros; estas no se relacionan con un bajo nivel intelectual, un desarrollo inadecuado sociocultural o las oportunidades académicas (Carboni-Román, y otros, 2006). El docente es quien de primera mano puede identificar a los niños que presentan dificultades con la lectura, omite o cambia las letras y no detecta o realiza la entonación correcta (Dislexia), mientras cuando se presentan problemas en la escritura, ya sea que omite o cambia las letras, o su letra sea algo indescifrable (Disgrafía), otros problemas que se puede encontrar es específicamente con la ortografía que se relaciona a la lectura y escritura (Disortografía) y cuando está relacionado con las matemáticas, ya sea que no reconozca símbolos o comprenda relaciones entre conceptos y símbolos numéricos (Discalculia), cuando un estudiante no se puede mantener quieto realizando alguna actividad y siempre este en contante cambio con inquietud y desviando su atención (Hiperactividad) y relacionado con el anterior pero con una constancia en la falta de atención a cualquier actividad o tarea (Déficit de atención), estas son las más conocidas dentro el aula de clases (Granados, 2010).

1.1.2.3.Trastornos del comportamiento

Estos trastornos los podemos encontrar en la infancia o adolescencia, con síntomas que afectan las conductas relacionadas con el desafío ante autoridad, oposición a normas, irritabilidad,

disgustos que pueden provocar agresiones, destrucción de objetos o propiedades, robos o no seguir las normas de la sociedad (SEPEAP, 2017). Como se menciona anteriormente el docente podrá identificar a los estudiaste con este trastorno porque como autoridad dentro del aula recibirá un desafío constante de este alumno que lo llevará a realizar todo lo contrario a lo que el docente requiera o incluso encontrará que el alumno quiere hacer las cosas a su manera sin seguir ninguna norma o protocolo, saliendo de clases cuando quiere o negándose a presentar trabajos o tareas.

1.1.2.4.Situaciones de vulnerabilidad

Se relaciona con situaciones de riesgo por las que pasan personas, su hogar o grupo familiar y no están en la capacidad para afrontar; como son las enfermedades catastróficas, movilidad humana, menores infractores, víctimas de violencia y adicciones, recibiendo apoyo del DECE (Argüello, 2013). El docente puede saber y reconocer a estos chicos cuando se presentes distantes, mal vestidos, tienen algún tipo de evidencia de maltrato, tiene problemas para concentrarse en clase, parecen divagar o pensar en algo constantemente, tienen miedo a la cercanía de la gente o cualquier característica que el docente pueda tomar como sospechosa en el estudiante y que lo esté afectando directamente como persona y de manera académica.

Tabla 1. *Clasificación de las Necesidades Educativas Especiales*

Necesidades Educativas Especiales	
<i>NEE Transitorias</i>	<i>NEE Permanentes</i>
Dotación superior o Superdotación	Discapacidad sensorial (Visual y Auditiva)

Trastornos Específicos de Aprendizaje (TEA)	Dislexia Disortografía Disgrafía Discalculia	Discapacidad motriz o física
Trastornos del comportamiento	T. de Déficit de Atención con Hiperactividad T. disocial T. negativista desafiante	Discapacidad intelectual
Situaciones de vulnerabilidad	Enfermedades catastróficas Víctimas de violencia Menores infractores Movilización humana Adicción	Trastorno del Espectro Autista
		Síndrome de Rett
		Multidiscapacidad

Fuente: Elaboración propia

1.2. Departamento de Consejería Estudiantil

El Departamento de Consejería Estudiantil (DECE), trabaja bajo los diferentes enfoques como son derecho, género, bienestar, intergeneracional, intercultural, inclusión y pedagógico, con fundamentos filosóficos, conceptuales para sustentar, definir y aplicar decisiones y actividades en el ámbito educativo. Los profesionales tienen como objetivos el ejecutar planes, programas y

proyectos tomando en cuenta varios aspectos para la construcción de una visión integral en el desarrollo individual y colectivo (Guamán, Sobrino, Bastidas, & Gonzaga, 2016).

El DECE según el Ministerio de Educación (2016), está conformado por un equipo interdisciplinario de profesionales con relación en aspectos psicológico/emocionales, psicoeducativos y sociales; tomando en cuenta que se debe tener al menos un profesional de cada área. También se le otorga a uno de estos profesionales las funciones de coordinador por la experiencia y habilidades profesionales desarrolladas.

Cuando un estudiante presenta problemas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en cualquier aspecto que afecte y perturbe su vida educativa, siendo detectado generalmente por el docente tutor y presentado en a los profesionales del DECE. Por lo que es importante mencionar las áreas que aportaran con la ayuda necesaria según la dificultad o necesidad que tenga cada estudiante. El Ministerio de Educación (2015), estableció áreas para organizar al DECE de todas las instituciones para un mejor funcionamiento porque contienen el área de psicoeducativa, el área de psicología emocional y el área social; los cuales se explicarán en los siguientes apartados:

1.2.1. Área Psicoeducativa

Esta área se centra en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, creando un equilibrio entre el docentes, tutores, padres y madres de familia, y representantes legales, para garantizar una buena experiencia del estudiante con respecto al aprendizaje; se espera facilitar las metodologías de enseñanza, la orientación del proceso de educación, la atención a las necesidades especiales, orientación a la vocación, entre otras relacionadas directamente con el estudiante y su educación.

1.2.2. Área Psicológico Emocional

Esta área se encarga del desarrollo de la persona a través del autoconocimiento, competencias cognitivas, estima propia, comunicación, creatividad, asertividad en la toma de decisiones, socialización, intereses, empatía y procesos reflexivos; como también la relación que el estudiante establece con la comunidad o sociedad, desde un enfoque de interacción con su entorno escolar, familiar y personal; por lo que recibirá una ayuda más enfocada en emociones, sentimientos y relaciones que pueden llegar a afectar su vida.

1.2.3. Área Social

Esta área es atendida por un trabajador social que investiga los procesos específicos de las condiciones de vida, sus necesidades y potencialidades de una persona; buscando el reconocimiento y resolución de problemas para el bienestar social y conseguir mayor integración en la interacción humana e instituciones. En este caso el profesional se enfoca en el estudiante y en los contextos que lo rodea o acciones que afecten su persona; es decir, que defenderá sus derechos tanto dentro como fuera de la institución para garantizar una buena vida educacional, familiar y social.

Estos profesionales al tener que encargarse de muchas actividades con relación a promover el desarrollo integral desde un marco inclusivo, se necesita un proceso que ayude a abordar a los estudiantes por medio de orientaciones, guías, estrategias y acciones de las cuales están encargados los profesionales con la implementación del Documento Individual de Adaptaciones Curriculares (DIAC), el cual se relaciona directamente con los estudiantes con NEE asociadas o no a una discapacidad, como también lo son las pruebas diagnósticas y el informe psicopedagógico.

1.2.4. Documento Individual de Adaptación Curricular (DIAC)

Este documento es un instrumento para atender a los estudiantes con NEE asociada o no a una discapacidad, para brindar una guía de una manera inclusiva y ayudar con una adaptación curricular según se necesite. De acuerdo con la Dirección Nacional De Educación Especializada e Inclusiva (2017), para la elaboración del DIAC, es necesario contar primero con una evaluación diagnóstica inicial realizada por el docente tutor del estudiante y el informe integral de evaluación psicopedagógica por parte del personal del DECE, como también con la presencia de otros actores que tengan interacción con el estudiante y puedan aportar en la construcción del instrumento. Para poder realizar este documento se necesitan llenar la información de los elementos que contiene el DIAC, que se mencionan a continuación: identificación de las necesidades educativas especiales y potencialidades, adaptación de acceso (espacios, recursos, materiales, infraestructura y tiempo), adaptaciones a los elementos básicos del currículo, sugerencias metodológicas o estrategias pedagógicas, tipo e instrumentos recomendados para la evaluación de los aprendizajes y los responsables del documento.

1.2.4.1. Evaluación diagnóstica.

Dentro de las instituciones educativas se aplica la evaluación diagnóstica, por parte del docente tutor, al iniciar el periodo académico, para determinar los conocimientos previos para mejorar el proceso de aprendizaje. La evaluación, ayuda a la detección oportuna de alguna dificultad al igual que otros instrumentos, como la observación áulica y las pruebas informales durante las clases.

Este proceso ayuda a la identificación de las necesidades educativas y potencialidades del estudiante, por lo que el docente puede identificar cualquier dificultad en el aprendizaje para

proceder a remitir y coordinar con los profesionales del DECE, con la entrega de las respectivas pruebas que justifiquen la solicitud para remitir a cualquier estudiante; para así poder implementar estrategias y aplicar la evaluación psicopedagógica, de la cual se hablará a continuación (Dirección Nacional de Educación Especializada e Inclusiva, 2019).

1.2.4.2. Evaluación psicopedagógica

Esta evaluación es el proceso que recoge la información relevante y relativa para los distintos elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, proporcionada por los estudiantes, familiares y docentes con el fin de identificar las NEE con respecto a las barreras que surgen o los desajustes que se encuentran en el currículo escolar en algunos alumnos, con lo que ayuda a fundamentar y realizar cambios con relación a la propuesta curricular y ayuda para el progreso del desarrollo de las capacidades de los estudiantes (Cruz, y otros, 2011).

La evaluación psicopedagógica es una intervención educativa dentro del aula de clases y la institución educativa y generalmente el encargado de realizar esta evaluación es el psicopedagogo con la orientación de los profesionales del DECE y docentes, que forman parte del proceso educativo con la recolección de información y aplicación de estrategias o técnicas; y así todo esto se puede evidenciar en el DIAC ya que la evaluación psicopedagógica entrega información importante del estudiante y su contexto, que serán de utilidad para crear rutas de acción y estrategias.

Una vez culminado el proceso anteriormente mencionado los profesionales del DECE elaboran un informe psicopedagógico y se convoca a una reunión de trabajo a la comisión técnica pedagógica para elaborar el DIAC. Según Dirección Nacional De Educación Especializada e

Inclusiva (2017), en la reunión se utilizará toda la información recolectada para llenar los elementos que contiene el DIAC, que se mencionados anteriormente.

Después de establecer el DIAC el docente debe llevar a cabo todos los cambios y el equipo del DECE debe realizar un seguimiento para cerciorarse del cumplimiento de todo el proceso, poniendo énfasis en las adaptaciones curriculares y su ejecución en clase por medio de observaciones áulicas. En algunos casos se requiere que se aplique un reajuste del DIAC, lo que se hace después del examen quimestral, ya que puede suceder que algunos estudiantes obtengan notas inferiores de límite (7/10), a pesar de las adaptaciones y evaluaciones diferenciadas. Para finalizar con la evaluación del DIAC se debe tomar en cuenta todas sus indicaciones e implementar las acciones, aplicación de exámenes diferenciados, el reajuste oportuno y los avances significativos del estudiante.

1.3. Apoyo psicopedagógico

Dentro de las instituciones educativas es importancia brindar ayuda a los estudiantes con dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje para dar respuesta a la diversidad de estudiantes con Necesidades Educativas y con la asistencia del equipo de profesionales que conforman el DECE, se realiza un proceso de evaluaciones, guías, adaptaciones y seguimientos, que ayuden al estudiante a tener una mejor experiencia educativa.

El apoyo psicopedagógico está relacionado principalmente con el proceso educativo de los estudiantes, por lo que tiene acciones de planificación con el análisis de necesidades, se establece objetivos, metas, diseños de intervención y evaluación; con el único fin de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto educativo. Para poder realizarlo se necesita que el profesional ejecute acciones preventivas, correctivas o apoyo, con varios modelos, áreas o

principios que favorezcan el aprendizaje del estudiante en diversos contextos (Henaó, Ramírez, & Ramírez, 2006).

El profesional encargado de esta área generalmente es el psicopedagogo asignado en la institución para encargarse de los estudiantes con problemas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo cual tiene que realizar un seguimiento y se suele utilizar algunas herramientas que recogen información necesaria para conocer y ayudar al estudiante; como la evaluación psicopedagógica mencionada.

1.3.1. Agentes que participan

Para que el Departamento de Consejería Estudiantil pueda dar un mejor servicio tiene que conocer y crear un vínculo entre orientador psicopedagógico, docente y padre de familia que son los actores principales que participan dentro de la institución que están relacionados directamente con el desarrollo de la educación del estudiante, ya que estos son los encargados tanto de brindar la información como también de llevar a cabo las adaptaciones o procesos que ayudan al estudiante por lo que se presenta una breve descripción:

1.3.1.1. Orientador Psicopedagógico

En cada institución educativa debería existir un departamento de consejería estudiantil que cuente con un profesional que se encargue de la área social, psicológica y educativa para ayudar a los estudiantes, relacionándolo principalmente con el psicopedagogo que asiste a las necesidades educativas específicas, o estudiantes que exponen problemas psicopedagógicos con dificultades en el proceso de enseñanza- aprendizaje, y así el profesional poder brindarle una posible solución.

El psicopedagogo que generalmente es el encargado de esta área es el que actúa en la orientación y la intervención psicopedagógica en campos del conocimiento, metodologías y

principios teóricos para realizar acciones preventivas, correctivas o de apoyo con diversos modelos, áreas y principios, en diversos contextos; centrándose en la orientación en el proceso de enseñanza-aprendizaje con técnicas y estrategias del aprendizaje, desarrollo metacognitivo y motivación (Servían, 2019).

1.3.1.2. Profesores o Docentes

El docente con conocimientos técnicos y función educadora, tiene la misión de instruir y formara al alumno desde una perspectiva global y desarrollo personal, dando solución a problemas que pueden surgir entre el alumnado o un mediador en situaciones conflictivas, pero se entiende que sería un pilar muy importante entre familia y escuela (Prieto, 2008); como también se encarga de identificar a los estudiantes con dificultades en el proceso educativo para lo cual tendrá que recibir ayuda del Departamento de Consejería Estudiantil, lo que se considera que se trabaja en conjunto para brindar un mejor apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

1.3.1.3. Familia

La familia es considerada la principal institución donde comienza la educación y también la socialización de los individuos con el desarrollo en lo social, afectivo, físico e intelectual, por lo que los padres deben apoyar al proporcionar un espacio para sus estudios y mantenerse informados sobre la actividad del estudiante dentro y fuera de la escuela (Sánchez M. , 2012). Por esta razón la familia tiene que tener una estrecha comunicación tanto con el docente como también con los profesionales del DECE para monitorear los progresos académicos como también la detección de cualquier problema del estudiante y buscar posibles soluciones con la ayuda de profesionales.

1.4. Rutas y protocolos de actuación en casos de NEE

El DECE tiene que llevar un trabajo de prevención que involucra a padres, madres de familia o tutores legales, docentes, autoridades, profesionales del DECE y administrativo de la institución, por lo que se deben establecer pautas de uso general sobre el actuar del personal de la institución educativa con la presencia de alguna situación relacionada a problemas con el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje del estudiante, que se pueda observar dentro o fuera de la institución; con la finalidad de erradicar este tipo de problema, práctica, acto o conducta que afecte la integridad física, psicológica y sexual de niños, niñas y adolescentes; para garantizar sus derechos a la educación e inclusión (Ministerio de Educación, 2014).

Esta ruta y protocolo es usada de manera interna por los profesionales del DECE de la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra”, facilitándoles llevar un proceso guiado para casos de estudiantes con NEE asociados o no a una discapacidad que se presenten en la institución, por lo que ellos siguen los determinados procesos:

En primer lugar, si el docente de aula detecta alguna dificultad o problema con el estudiante, procede mediante un reporte, a informar al docente tutor, o puede presentar el informe directamente al DECE. Una vez que el caso está en el departamento del DECE, los profesionales realizan una entrevista con el representante legal del estudiante, para solicitar un certificado médico (psicológico, físico, entre otros) y así poder brindar un seguimiento adecuado o a su vez derivar a la Unidad Distrital de Apoyo a la Inclusión (UDAI) para la ayuda de una evaluación para la entrega del certificado; después se comunica el estado del estudiante con NEE para elaborar la planificación y estrategias.

1.4.1. Unidad Distrital de Apoyo a la Inclusión (UDAI)

Estas son instituciones encargadas de lo técnico-operativo, para poder proporcionar un apoyo técnico, metodológico y conceptual por medio de profesionales capacitados en los diferentes ámbitos, todos orientados al desarrollo de las instituciones educativas para la disminución o supresión de las barreras del aprendizaje y participaciones en los diferentes contextos que ayuden a la inclusión de todos. Con un objetivo de facilitar la inclusión con niños/as y adolescentes con NEE asociadas o no a una discapacidad, con la atención primordial a personas en situación de riesgo en exclusión, marginación o abandono dentro del proceso educativo por medio de la evaluación, intervención y seguimiento; para mejorar su experiencia y garantizar la culminación de su educación (Ministerio de Educación, 2021).

Con toda la información mencionada anteriormente podemos destacar que la familia es una parte muy importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, pero que ocurre cuando el padre de familia es informado que su hijo tiene una NEE, es lo que se podrá identificar con los incidentes críticos.

1.5. Incidentes críticos

Un incidente crítico (IC) se basa en una situación sorpresiva o inesperada y desafiante que provoca en la persona una crisis o desestabilización de manera emocional o cognitiva, generando una respuesta poco meditada, que por lo general quienes lo viven no cuenta con recursos para enfrentarlo (del Mastro & Monereo, 2014). Es decir que los incidentes críticos generan un gran impacto emocional, generando en quién lo vive (en este caso el padre de familia) se sienta bloqueado o no tenga una acción concreta para dar respuestas o afrontar el acontecimiento dado

(Monereo, Weise, & Alvarez, Cambiar la identidad docente en la universidad. Formación basada en incidentes dramatizados, 2014).

Según Gajardo, Ulloa, & Nail (2017), para el análisis de los IC se necesita que se genere un cambio en los pensamientos, creencias y representaciones de los padres de familia para captar las emociones y sentimientos asociados a la situación vivida por la persona. Cuando se procede a analizar y reflexionar de manera individual o colaborativa los elementos del incidente, se puede convertir a los incidentes críticos en un origen de aprendizaje y desarrollo.

Como podemos notar los IC son de una gran importancia ya que pueden ayudar al desarrollo de la persona como se muestra en el trabajo de Monereo (2010) para la formación de profesionales en la educación basada en el análisis de IC en el aula con la entrega de pautas para identificar los IC, y según sus actores, entregar estas estrategias de intervención generan un cambio que podría ayudar a mejorar los programas de formación orientados a la práctica y proyectos para la educación que en la actualidad son muy necesarios.

En investigaciones similares como la de Bilbao & Monereo (2011), donde se han identificado IC de maestros en práctica con eventos especialmente conflictivos y desestabilizadores se ha podido sugerir una orientación de la formación de IC con principios psicopedagógicos y herramientas para enfrentar y aprovechar dichos IC, son escasos los estudios realizados en padres de familia con hijos que tengan alguna NEE en nuestro país, sin embargo consideramos que la sugerencia de estos autores bien podría aterrizar en este contexto, generando así una nueva línea de investigación y alternativa de atención a estos padres de familia.

Es así que el objetivo de esta investigación busca analizar los incidentes críticos de los padres de familia frente al apoyo psicopedagógico brindado a los estudiantes de EGB de la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra” 2021.

CAPITULO II

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico que permite explorar, describir y comprender las experiencias de los padres de familia con respecto a los incidentes críticos que vivieron frente a las NEE de sus hijos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

2.1.1. Técnicas

a. Entrevista

En esta investigación se utilizó la entrevista como técnica para la recogida de datos; esta se aplicó a los padres de familia con el propósito de identificar los incidentes críticos frente a las NEE de sus hijos y categorizar el tipo de apoyo recibido frente a las NEE asociadas y no a la discapacidad. Para esto se diseñó un cuestionario de 9 preguntas generales y fueron aplicadas en el mes de diciembre del 2021.

b. Documental

Se realizó una investigación basada en documentos, artículos, investigaciones y entre otros recursos escritos, para recoger y analizar la información relacionada con el tema para tener un mayor conocimiento, y pudiendo contrastarla con la información obtenida en las entrevistas para el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación.

2.1.2. Instrumentos

Se diseñó un cuestionario de 9 preguntas en base a la Pauta para el Análisis de Incidentes Críticos (PANIC) (Monereo, 2010) relacionadas a los posibles incidentes de los padres de

familia por el diagnóstico de NEE de su hijo/a y el tipo de apoyo recibido, dando respuesta a las variables de la investigación, y aplicada de manera virtual por medio de video llamadas por Zoom o WhatsApp. El cuestionario conto con preguntas abiertas donde se consideró los antecedentes del padre de familia con relación al diagnóstico de su hijo con una denotación en las emociones y sentimientos, como también el entendimiento o reconocimiento del problema y dar a conocer la ayuda que recibió con las debidas acciones o estrategias tomadas por el padre de familia (Anexo 1). Por esta razón se diseñó con divisiones en categorías sacadas de PANIC, indicadores (que es lo que se espera recopilar), las 9 preguntas generales y las repreguntas; para facilitar la recopilación de la información con el fin de conocer los incidentes críticos de los padres de familia y el tipo de apoyo que se recibió.

2.2. Participantes

En esta investigación participaron de forma voluntaria 10 padres de familia con hijos que tienen un diagnóstico y cuentan con un certificado o carnet de que sus hijos tienen una NEE asociado o no a una discapacidad, los participantes son padres de familia de estudiantes pertenecientes a la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra”.

2.3. Procedimiento y análisis de datos

Se contactó a los padres de familia gracias al apoyo del DECE de la institución educativa, una vez que los padres de familia confirmaron su participación se coordinó en horarios convenientes para ellos las reuniones por WhatsApp o Zoom dependiendo el caso para la entrevista virtual (Anexo 2). La entrevista tuvo una duración de 40 a 60 minutos aproximadamente, una vez que se recopilaron los datos necesarios se realizaron las transcripciones y se procedió al análisis a través del programa MAXQDA 2022; la categorización se realizó en base al diseño

fenomenológico donde los propios datos permitieron identificar las categorías en relación a los discursos dados por los padres de familia frente a la percepción del apoyo psicopedagógico.

Tabla 2. *Categorización en MAXQDA*

Categoría	Código
Incidentes Críticos	Con la NEE
	Con Profesionales de la Salud
	Con Docentes
	Con familia
Tipo de apoyo	Apoyo Docente
	Apoyo Institucional Público
	Apoyo Privado
	Apoyo Salud Pública
	Apoyo Familiar
	Apoyo Económico
	Apoyo Psicopedagógico

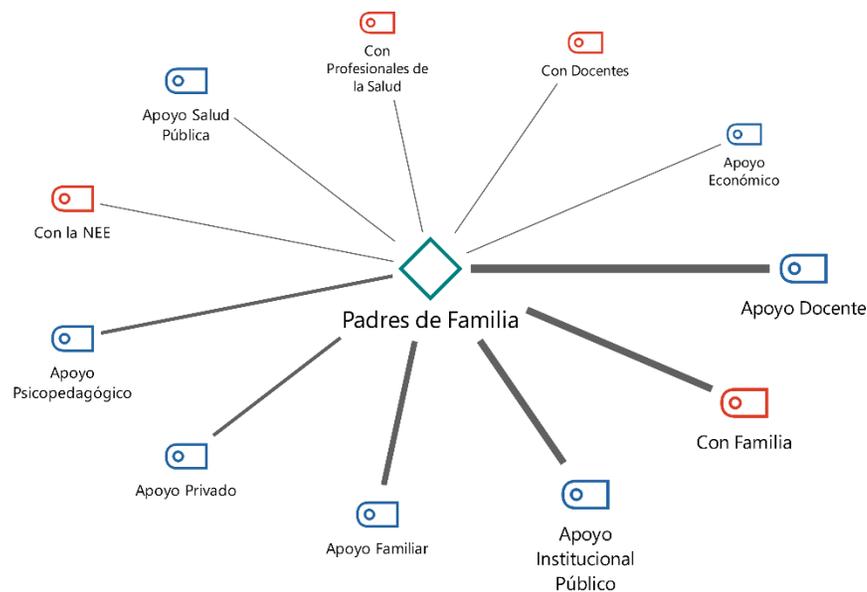
CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez analizados los datos recogidos a través de las entrevistas realizadas a los padres de familia presentamos los resultados que se obtuvieron. Con respecto a los incidentes críticos se pudieron identificar 4 categorías, mientras que el tipo de apoyo que recibieron estos padres de familia se presentan 7.

En la figura 1 se puede observar los incidentes críticos de color rojo y los tipos de apoyo de color azul, mientras que el ancho de la línea refleja la frecuencia de la codificación que se ha realizado.

Ilustración 1. Codificación de los incidentes críticos y el apoyo recibido



Nota: Se muestra la frecuencia de los IC y apoyo recibido de los padres de familia realizado en el programa MAXQDA 2022.

Como se puede observar en la figura 1 se muestra los incidentes críticos de los padres de familia de color rojo con una mayor frecuencia encontrada directamente con la familia y también guardando relación con el estado de su hijo con las características de la Necesidad Educativa Específica. Se toma en cuenta que existen incidentes con los profesionales de la salud y con docentes de la institución, pero con una menor frecuencia según las entrevistas realizadas.

Por parte de los tipos de apoyo recibido que es representado por el color azul se puede observar que con mayor frecuencia se percibe el apoyo docente, seguido por el apoyo institucional público, apoyo familiar, apoyo privado y apoyo psicopedagógico. También se toma en cuenta el apoyo de salud pública y apoyo económico, aunque sean en una menor frecuencia de acuerdo al análisis realizado.

A continuación, se presentan los elementos codificados de cada una de las categorías; en la tabla 3 se presentan los incidentes críticos, mientras que en la tabla 4 el tipo de apoyo recibido.

Tabla 3. Incidentes Críticos

Categoría	Segmento Codificado
Con Familia	<p>“Pero de ahí emocionalmente, si de nadie porque le explico en la familia como yo ya tuve una niña que se me murió a los cinco años tres meses entonces lo primerito que hubo en la familia fue por qué no te cuidaste porque no te hiciste exámenes y todo lo demás” Informante 2</p>
	<p>“Pues la verdad que a mí me daba sentimiento porque no pensé que mi hijo fuera a tener este problema</p>

porque una como madre se les quiere si es posible que ni el sol les llegué entonces sentir eso si me dio tristeza porque no pensé que mi hijo iba a tener este problema porque incluso hasta en mi casa mis hermanos en especial me decían que mi hijo se hace, que él es un niño normal, a mi hijo no le hacían caso porque decía que mi hijo se hace. A mi hijo se lo mira normal en porte, peso en todo, pero en la cabecita él no puede captar, él no puede, uno tiene que estar hay pendiente y estar cien por ciento con él”

Informante 3

“Cuando me dijeron que es así pues (llora), pues la verdad tristeza porque no entiendo porque mi hijo, no se pues no sé, sinceramente no pensé que fuera tan grave lo que él tenía, no se pues mi niño siempre ha sido feliz, juega todo y se divierte, tranquilo, pero sinceramente no sé, ósea si me sentí triste y digo de aquí a lo que me puedan ayudar y siempre estaré hay para ayudarlo a mi hijo y seguir adelante” **Informante 4**

“El que no acepto fue el papá porque él dice que yo estoy loca que eso es normal que no pasa nada, él lo toma muy relajado, el papá osea el tiempo que estuvo con el niño y ahora que él está en Brasil, de hecho cuando yo llevo al

niño al hospital yo tengo que grabarlo y tomarle fotos para que el viera que de verdad el niño estuvo en el hospital, que convulsiono y que al niño le está pasando eso, y hoy por hoy él no lo acepta, en el caso de él es como que tiene un rechazo rotundo de que él lo ve como algo normal y para mí eso no es algo normal” **Informante 5**

Con NEE

“Me da tristeza porque no sé cómo manejarlo a él, como explicarle y lo que más me preocupa es el aprendizaje porque él no me aprende” **Informante 1**

“Si me dio un poco de tristeza porque como le digo no se manejar la situación de mi hijo, no sé cómo tratarlo, como explicarle, es un poco... como ahorita yo como mamá como hago para poderle guiar a mi hijo”
Informante 2

“No porque hasta ahora no se lo que es autismo y no se asimilar lo que tiene mi hijito, el cómo ayudarlo, no sé cómo tenerle paciencia porque yo soy de poca paciencia entonces le digo a mi hijita; enséñele usted los deberes, porque si le digo vamos hacer deberes es chillada fija”
Informante 6

“Bueno pues paciencia porque él no me capta, entonces no sé cómo trabajar con él” **Informante 8**

Como se puede evidenciar en los discursos de los padres de familia, los incidentes críticos son muy notables desde la característica de estos; ya que podemos sentir en sus discursos el impacto emocional causado y su desestabilidad frente a la NEE de su hijo, es evidente también que el incidente crítico más frecuente en este grupo de padres de familia lo terminan generando sus propios familiares, lo que en definitiva hay que atender ya que el primer pilar de apoyo ante una crisis debería ser la familia y al no ser atendida puede causar una desestabilidad tanto en los padres como en los hijos, creando escenarios de incertidumbre e inestabilidad que lo único que generaría es no atender adecuadamente las necesidades de sus hijos.

Tabla 4. *Tipos de Apoyo*

Categoría	Segmento Codificado
Apoyo Docente	<p>“A ver la que más me ha ayudado es la profesora porque se ha dado el tiempo para verle los deberes o como por ejemplo le mandaba una sopa de letras o le mandaba buscar algo en un librito de palabras y así, así junto con los deberes y me recomienda que el haga y yo decía pero que facilito para mí pero mi hijo a veces me decía no entiendo y de ahí yo le explicaba y eso le hacía bien a él para que desarrolle la mente, el pensamiento que se mantenga ocupadito y osea al mismo tiempo era deber y al mismo tiempo era distracción para él” Informante 4</p>

“Los profesores son comprensibles y le ayudan adaptando las actividades como para ayudar a mi hijo y así” **Informante 9**

Apoyo Institucional Público “La psicóloga de la UDAI me ayudaba con los deberes, más o menos con lo que ella sabía me ayudaba con los deberes. Luego aquí me dieron consiguiendo una cita para el INFA ahí en la escuela, la psicóloga me dijo que ya le va informar al profesor para que luego me puedan ayudar, como decirles a ellos que deberes le tienen que mandar y cuáles no” **Informante 4**

“Y aunque he buscado también terapias aparte pero como no tengo la plata pues no puedo hacerlo, entonces lo de montar los caballos voy a la policía y para el agua osea que mueva sus pies voy al Municipio y de terapia física que tiene una vez a la semana es en el Centro de Salud de Alpachaca” **Informante 2**

Apoyo Familiar “Lo que es como por ejemplo explicarle, ayudarlo en deberes y seguir, y pues ayudarlo en lo que se pueda porque como yo no es que sea experta en educar porque solo acabe la escuela, pero con mi hija que termino el colegio, entonces entre las dos lo hemos apoyado a mi hijo en lo que se puede” **Informante 3**

“Bueno primero de la familia siempre tuve el apoyo y pues yo como su mamá también siempre estuve ahí para lo que necesitara mi hijo” **Informante 10**

Apoyo Privado

“Yo lo metí en “Casa Oruga” en el 2017, lo metí a terapia hasta que empezó la pandemia lo saqué, de ahí fue que el cambio un poco en las terapias de “Casa Oruga”, que ahí le enseñaron a ensuciarse, integrarse con los niños, todo que le enseñaron ahí en las terapias” **Informante 1**

“Con las terapias aparte que recibe mi hijo pues si lo han ayudado porque antes sus manitas no podían ni sujetar un lápiz, pero ahora ya mueve sus deditos bien nomas, ahora más son sus piernas las que aún no mueve, pero si se nota que toda la ayuda si lo ayudo” **Informante 9**

**Apoyo
Psicopedagógico**

“Si ha trabajado con la señorita psicóloga de la institución, le hacía fichas, le hacía video llamadas, pero ahora como esta de licencia por su maternidad entonces no hemos conversado no hemos hecho nada, aunque si me envió un material para trabajar, pero no lo hemos trabajado la verdad, pero lo que han hecho si le ha ayudado a mi hijo” **Informante 3**

“La psicopedagoga del colegio también sabía tener sus clases con mi hijo y le hacía hacer como unos juegos que decía que le ayudaba a pensar y así” **Informante 10**

En la Tabla 4 se puede observar los diferentes tipos de apoyo que recibió el padre de familia frente a la NEE de su hijo, donde según la frecuencia encontrada el apoyo docente es lo que más se refleja en los discursos de estos padres de familia ya que recibieron la ayuda con modificación de actividades o tareas para los estudiantes según correspondiera para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. También se puede evidenciar el apoyo institucional público refiriéndose a que recibieron ayuda de instituciones como UDAI, INFA (Institución Pública de la Niñez y la Familia), Municipio, Policía Nacional que proporcionan servicios para el beneficio de la comunidad. El apoyo familiar se muestra con la atención y cuidado al niño por medio de padres, hermanos, tíos, primos que demuestran mediante acciones la ayuda para su progreso en el hogar. Mientras que desde el apoyo privado el padre de familia busco la ayuda que necesitaba para la NEE de su hijo con instituciones o personal profesional por medio del diagnóstico, tratamientos y terapias necesarias para su desarrollo. Y finalmente el apoyo psicopedagógico se puede observar en muy baja frecuencia esto desde la percepción de la ayuda brindada al estudiante por medio de actividades o estrategias didácticas para el desarrollo en las dificultades que presenta el niño con NEE.

Discusión

Las instituciones educativas son las encargadas de compartir e instruir a las nuevas generaciones, brindando los conocimientos por medio de todos los personajes que participan como son el estudiante, docente, padres de familia o tutores que forman parte del proceso de enseñanza y aprendizaje, pero una de las ayudas que brinda la institución es por parte del Departamento de Consejería Estudiantil que se encarga del estudiante de una forma más integral y que lo acompaña en su proceso de formación; dentro de este es donde se encuentra el apoyo psicopedagógico para niño/as o adolescentes con necesidades educativas específicas con el fin de mejorar su desarrollo en el aprendizaje como también ayudar a los personajes que forman parte de este proceso con el estudiante.

Con relación a esta investigación que está centrada en el apoyo psicopedagógico que como se menciona en el artículo 60 del reglamento general a la LOEI que determina:

El encargado del Departamento de Consejería Estudiantil y los demás miembros deben participar, según su área profesional, en círculos de estudio, reuniones de equipos de trabajo y otros colectivos internos o externos a la institución, que les permitan mantenerse actualizados y abordar de manera efectiva los casos y situaciones individuales, grupales e institucionales que requieran de su intervención (LOEI, 2015, Art.60).

El DECE brinda apoyo y acompañamiento a los estudiantes con NEE y sus familias, está en la obligación de mantenerse actualizado frente a estos procesos. Esta actualización no debe estar alejada de las realidades que viven los actores internos y externos que participan de manera activa

en el proceso de aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes, por lo que considerar las necesidades reales de los profesores y en el caso que nos ocupa los padres de familia.

Por su parte Sánchez (2006) en su investigación, señala que la familia es un pilar muy importante, por ser considerada el primer acercamiento al aprendizaje-enseñanza y en el caso de una familia con un niño con discapacidad es significativo ver como promueven el ajuste o desajuste de lo que necesita por la atención que requiere el niño, llevando la familia a poder influir en su crecimiento como en el desarrollo del niño; de una forma positiva o negativa. La discapacidad puede ser considerado un estresor para la familia que llega a ocasionar conflictos, pero también se demuestra que, si la familia logra confrontar bien este estresor, pueden hacer del niño con discapacidad un factor de unión y provocar un mayor acercamiento a su educación con una mayor adaptación y ajuste en el desarrollo de su aprendizaje. Esto nos demuestra que la familia tiene que estar involucrada con la NEE para un mejor desarrollo tanto en la discapacidad del niño como también en el proceso de aprendizaje y sus relaciones en el hogar como en la institución.

Los datos de esta investigación demuestran que la percepción del padre de familia tiende a no sentirse respaldado por la institución en el ámbito del apoyo psicopedagógico, como se puede llegar a observar por medio de las diferentes entrevistas, contrario a lo que se menciona en la Ley Orgánica de Educación Intercultural en el capítulo sexto del art. 47, “la evaluación psicopedagógica crearán los recursos y apoyos necesarios que permitan el pleno ejercicio de los derechos en el ámbito educativo, a través de la eliminación de las barreras de aprendizaje y participación” (LOEI, 2021, Art. 47); al no estar presentes palabras como estas: evaluación psicopedagógica, adaptación curricular, estrategias de apoyo, recurso diferenciados y tutorías en

los discursos de los padres de familia entrevistados se hace evidente la ausencia de este tipo de acciones.

Otro aspecto que también hay que mencionar son los incidentes críticos de los padres de familia encontrados en la investigación que están relacionados con mayor frecuencia con la familia y con la propia NEE, por lo que el padre de familia no está siendo capacitado para afrontar este nuevo suceso en sus vidas lo cual debería ser atendido por el DECE, teniendo en cuenta que en los ejes de acción dentro de este departamento son la promoción y prevención, que se enfocan en actividades y estrategias que ayudan en el desarrollo integral pero más importante a promover el conocimiento informativo y formativo, dirigidas por un profesional que ayuden a resolver problemas y modificar condiciones adversas, y con la prevención se realizan actividades para impedir problemáticas psicosociales en este caso orientar sobre la NEE aplicando todo eso en los estudiantes y también deben estar orientadas al docente y familia (Ministerio de Educación, 2016). Lo que nos deja claro que, en caso de una NEE, la familia debe ser bien informada de una forma clara y comprensible sobre la necesidad o discapacidad que tiene el estudiante, como también la entrega de estrategias que ayuden al estudiante con NEE en el ambiente familiar y social.

CONCLUSIONES

Los incidentes críticos encontrados en los padres de familia con mayor frecuencia son en su círculo familiar porque no tienen un soporte, como también se relaciona con la NEE que sufre su hijo/a con referencia al afrontamiento de las características de la discapacidad y el sobrellevar la situación.

Los tipos de apoyo identificados en los padres de familia frente a la NEE de sus hijos/as son 7; destacándose el apoyo docente al realizar adaptaciones a las actividades y tareas de los estudiantes. Los otros tipos de apoyo que se pudo identificar son el apoyo institucional público, el apoyo familiar, el apoyo privado y el apoyo psicopedagógico, este último con poca frecuencia.

Los padres de familia no se sienten respaldados frente al apoyo psicopedagógico de la institución, ya que desconocen este tipo de apoyo o mencionan que el apoyo era mínimo al contar con algunas actividades que realizaban sus hijos antes de la pandemia del COVID-19.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que el DECE realice eventos informativos con profesionales en conocimientos sobre las Necesidades Educativas Específicas que puedan recibir tanto los estudiantes, docentes y padres de familia para conocer sobre estas y como tratar con ellas.

Se recomienda que el psicopedagogo realice una guía de acercamiento y conocimiento de la NEE de los estudiantes para sus familias y una propuesta de estrategias o actividades que ayuden en el desarrollo emocional, cognitivo y/o físico según corresponda.

Se sugiere que el DECE capacite a los padres de familia en el afrontamiento de los Incidentes Críticos por medio de estrategias adecuadas como la pauta para el análisis de incidentes críticos usada en esta investigación.

REFERENCIAS

- Argüello, M. (2013). ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LA EDUCACIÓN ESPECIAL E INCLUSIVA. Quito: Ministerio de Educación de Ecuador.
- Bilbao, G., & Monereo, C. (2011). Identificación de incidentes críticos en maestros en ejercicio: propuestas para la formación permanente. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 13, núm. 1, 135-151. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/155/15519374009.pdf>
- Burgos, B. (2013). *Introducción a las adaptaciones curriculares para estudiantes con Necesidades Educativas Especiales*. Obtenido de https://www.educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/10/necesidades_instructor.pdf
- Carboni-Román, A., del Río Grande, D., Capilla, A., Capilla, A., Maestú, F., & Ortiz, T. (2006). Bases neurobiológicas de las dificultades de aprendizaje. *Revista de Neurología*.
- Cruz, C., Mancebo, M., Grachova, O., de la Rosa, M., Espinal, I., & Gómez, C. (2011). Orientaciones para el Apoyo Psicopedagógico y las Adaptaciones Curriculares. Santo Domingo: Ministerio de Educación Republica Dominicana.
- Dirección Nacional De Educación Especializada e Inclusiva. (2017). *INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL DOCUMENTO INDIVIDUAL DE ADAPTACIÓN CURRICULAR*. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador. Obtenido de http://fesvip.edu.ec/assets/instructivo_diac.pdf
- Dirección Nacional de Educación Especializada e Inclusiva. (2019). *MODELO NACIONAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN PARA ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES ASOCIADAS A LA DISCAPACIDAD DE LAS*

INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN ESPECIALIZADAS. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador.

González, E. (2009). Evolución de la Educación Especial: del modelo del déficit al modelo de la Escuela Inclusiva. *El largo camino hacia una educación inclusiva : la educación especial y social del siglo XIX a nuestros días : XV Coloquio de Historia de la Educación*, 429-440.

Granados, E. (2010). Abordaje de las Necesidades Educativas Especiales en el aula de Preescolar. Costa Rica: Ministerio de Educación Pública.

Guamán, D., Sobrino, S., Bastidas, M., & Gonzaga, C. (2016). Modelo de Funcionamiento de los Departamentos de Consejería Estudiantil. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador.

Henao, G., Ramírez, L., & Ramírez, C. (2006). Qué es la intervención psicopedagógica: definición, principios y componentes. *ACADEMIA*, 215. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38627809/Agora_Diez_Tema_4_Que_es_la_Intervencion_Psicopedagogica-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634284866&Signature=Y~7w67kORSmBm7AB2gd9BbhD8w-UO1NKSz2CaSkNc-yov0iZdNvtrLsN7tZEi8BCXYwNX3~YMo6mU4-fdDnU9wwIIAnpB1CIjcd

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

- Hervás, A., Balmaña, N., & Salgado, M. (2017). Los trastornos del espectro autista (TEA). *Pediatría Integral*. Obtenido de <https://www.pediatriaintegral.es/publicacion-2017-03/los-trastornos-del-espectro-autista-tea/>
- LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL [LOEI]. (2021). *DE LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS, DE LA ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y DE LOS DEPARTAMENTOS DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL [Cápitulo VI]*. Quito. Obtenido de https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2021/04abril/A2/ANEXOS/PROCU_LOEI.pdf
- López, I., & Valenzuela, G. (2015). NIÑOS y adolescentes con necesidades educativas especiales. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 42-51. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864015000085>
- López, M., & Rodríguez, R. (2005). Educación y necesidades especiales; atención a la diversidad. (Una aproximación a la Educación Especial en Extremadura: del siglo XX al siglo XXI). *Revista de estudios extremeños*, 1209-1252.
- Luque, D., & Luque-Rojas, M. (2013). Necesidades Específicas de Apoyo Educativo del alumnado con discapacidades sensorial y motora. *SUMMA PSICOLÓGICA UST*, 57-72.
- Ministerio de Educación. (2014). *Protocolos y rutas de actuación frente a hechos de violencia y/o violencia sexual detectados o cometidos en establecimientos del sistema educativo nacional*. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador.

Ministerio de Educación. (2015). *MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL*. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador. Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/modelo_atención_integral_departamentos_de_consejería_estudiantil_-_dece.pdf

Ministerio de Educación. (2016). *Modelo de Funcionamiento de los Departamentos de Consejería Estudiantil*. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Modelo-Funcionamiento-DECEs.pdf>

Ministerio de Educación. (2021). *Gobierno del Ecuador*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/unidad-de-apoyo-a-la-inclusion-udai/>

Monereo, C. (2010). LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO: UNA PAUTA PARA EL ANÁLISIS E INTERVENCIÓN A TRAVÉS DE INCIDENTES CRÍTICOS. *REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN*. N.º 52, 149-178.

Monereo, C., Weise, C., & Alvarez, I. (2014). *Cambiar la identidad docente en la universidad. Formación basada en incidentes dramatizados*. Londres: Routledge.

Oliver, P., Marcilla, A., & Navarro, J. (1999). El alumno superdotado. *Revista Latinoamericana de Psicología*.

Peredo, R. (2016). Comprendiendo la discapacidad intelectual: datos, criterios y reflexiones. *RIP: Reflexiones en psicología*, 101-122.

- Prieto, E. (2008). *EL PAPEL DEL PROFESORADO EN LA ACTUALIDAD. SU FUNCIÓN DOCENTE Y SOCIAL*. Obtenido de file:///C:/Users/ESTUDIO/Downloads/Dialnet-ElPapelDelProfesoradoEnLaActualidadSuFuncionDocent-2907073.pdf
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural [LOEI]. (2015). *DEL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL [Sección V]*. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador.
- Sánchez, M. (2012). *El papel de la familia en la educación*. Obtenido de <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/656/Sanchez%20Marta.pdf>
- Sánchez, P. (2006). Discapacidad, familia y logro escolar. *Revista Iberoamericana de Educación* (ISSN: 1681-5653). Obtenido de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4402/Discapacidad_familia_y%20_logro_escolar.pdf?sequence=1&rd=003169287155736
- SEPEAP. (2017). *Pediatría Integral*. Barcelona: Grupo Pacífico.
- Servián, F. (2019). *Psicopedagogo y psicólogo: diferencias y características*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/psicopedagogo-psicologo-diferencias-caracteristicas/>
- Torres, J. (2010). *Pasado, presente y futuro de la atención a las necesidades educativas especiales: Hacia una educación inclusiva*. Viña del Mar: Perspectiva Educacional, Formación de Profesores.

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología
CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA

Nombre de la entrevistadora: Jeniffer Gordón

Tema: Incidentes críticos de los padres de familia frente al apoyo psicopedagógico brindado a los estudiantes EGB de la Unidad Educativa “Ciudad de Ibarra” 2021.

Objetivos específicos

- Identificar los incidentes críticos de los padres de familia con respecto al apoyo psicopedagógico recibido por parte de la comunidad educativa.
- Categorizar el tipo de apoyo recibido frente a las necesidades educativas especiales asociadas y no a la discapacidad.
- Definir estrategias que fortalezcan el apoyo psicopedagógico que brinda la institución educativa.

Entrevista semi estructurada

Datos del entrevistado

Nombre del padre de familia: _____

Nombre del estudiante: _____

Diagnóstico del estudiante: _____ **Certificado/carnet:** _____

Categoría	Indicadores	Preguntas	Repreguntas
Antecedente	Donde, como, con quien, tiempo de	Podría contarnos la historia de diagnóstico de su hijo/a.	-Me podría decir ¿En qué lugar le dieron el diagnóstico?

	diagnóstico o cuando, Edad		<p>-¿Quién fue la persona que le dio la noticia sobre la NEE?</p> <p>-¿De qué forma le informaron el diagnóstico de su hijo?</p> <p>-En el momento que le dieron el diagnóstico ¿Con quién estaba?</p> <p>-¿Hace cuanto que le dieron el diagnóstico de su hijo?</p> <p>-¿Cuántos años tenía su hijo cuando recibo el diagnóstico?</p>
Emociones (Alegría, Enfado, Miedo, Tristeza, Amor)	Positivas, negativas	Entendiendo que las emociones son una respuesta espontanea e involuntaria con relación a algo exterior a nosotros sin tener un proceso por nuestra conciencia. Las emociones son temporales y puede acompañarse de una reacción física o se relaciona con la conducta (Escudero, 2019).	<p>-¿Acepto el diagnóstico e intento buscar soluciones?</p> <p>-¿Le causo dolor o alguna molestia?</p>

		<p>Puede recordar que emociones tuvo al conocer el diagnóstico de su hijo</p> <p>¿Cuál fue su primera reacción al recibir el diagnóstico?</p>	
Aspectos críticos	<p>Tipo de apoyo. - Familiar, institucional, Privado</p> <p>Acceso a la atención. - Económico, disponibilidad</p>	<p>Durante el proceso de diagnóstico de su hijo/a</p> <p>¿Qué tipo de apoyo recibió?</p> <p>¿Tuvo acceso a la atención que necesitaba para su hijo?</p>	<p>-¿En qué lugar le dieron la ayuda que necesitaba para su hijo?</p> <p>-¿Tuvo apoyo de parte de su familia, escuela o opto por algo privado?</p> <p>-¿Tuvo algún inconveniente para poder recibir ayuda?</p>
Sentimientos	<p>Positivos (Felicidad, humor, alegría, amor, gratitud, esperanza),</p> <p>Negativos (Tristeza, miedo, hostilidad, frustración, ira, desesperanza, culpa, celos) y Neutros (compasión, sorpresa)</p>	<p>Entendiendo que los sentimientos son la interpretación de las emociones, ya siendo más consciente para poder interpretar lo que sentimos y nos lleva a tomar una decisión. Los sentimientos son duraderos y pueden o no relacionarse con la</p>	<p>-¿Lo vio de una manera que se puede ayudar a su hijo de una forma positiva?</p> <p>-¿No supo cómo reaccionar y pensó que todo saldría mal o no habría solución?</p>

		<p>conducta ya que estos son fáciles de esconder (Escudero, 2019).</p> <p>Puede recordar que sentimientos tuvo al conocer el diagnóstico de su hijo</p>	
Concepciones del diagnóstico	Tipo de información, comprensión de la información, búsqueda de información	Una vez que se le informo que su hijo/a tiene una NEE, ¿Qué pensamientos se le cruzaron por la cabeza al escuchar ese diagnóstico?	<p>-¿Qué información recibió sobre la NEE?</p> <p>-¿De dónde consiguió la información?</p> <p>-¿Le explicaron de una manera comprensible y clara?</p> <p>-¿Entendió con claridad sobre la NEE?</p> <p>-¿Busco más información sobre la NEE?</p>
Reconocimiento del conflicto	Aceptación, negación, rechazo, indiferencia	Una vez que se le informó que su hijo/a tiene una NEE, ¿Cuál fue su reacción?	-¿Pudo aceptar la situación o la NEE de su hijo?
Estrategias	Autónomas, profesionales, recomendadas por conocidos, ninguna	Una vez que se le informo que su hijo/a tiene una NEE, ¿Qué	<p>-¿Qué hizo para poder enfrentar esta situación?</p> <p>-¿Qué hizo para que su hijo pudiera vivir una vida “normal”?</p>

		decidió hacer con su hijo/a?	-¿Qué actividades realiza para mejorar en los estudios? -¿Realiza alguna actividad que lo ayude a progresar en su vida diaria? -¿Realiza actividades que lo ayudan con su NEE?
Pertinencia de la elección de la estrategia	Pertinentes, poco pertinentes o nada pertinentes	Una vez que se aplicó las estrategias antes mencionadas, ¿Considera que fue una decisión asertiva elegirlas? ¿por qué? o ¿le funcionaron?	-¿Como le ayudo las actividades realizadas? -¿Qué problemas tuvo con las actividades?
Alternativas de acción más ajustadas	Apoyo psicopedagógico, capacitaciones padres de familia, docentes, personal DECE	Ahora que usted sabe que tiene un niño con NEE, ¿Qué alternativas de acción considera más ajustadas? (en el proceso que vivió con su hijo)	-¿Recibió apoyo psicopedagógico? -¿Realizó alguna capacitación para afrontar la NEE de su hijo? -¿Los docentes ayudaron a su hijo con ajustes curriculares? -¿Recibió el acompañamiento de algún profesional de la institución?

Anexo 2

Aplicación de la entrevista

Ilustración 2. *Entrevista en la plataforma Zoom con padres de familia*



Ilustración 3. *Entrevista en la plataforma WhatsApp con padres de familia*

