



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**(UTN)**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**(FECYT)**

**CARRERA: PSICOPEDAGOGÍA**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN**  
**CURRICULAR, MODALIDAD PRESENCIAL**

**TEMA:**

**“INCIDENTES CRÍTICOS DEL PROFESORADO EN LA  
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD CULTURAL EN LOS  
ESTUDIANTES DE LA FICA-UTN”**

**Modalidad: Presencial**

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

**Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano**

**Autores: Nóquez Luna Daniela Jazmín**

**Chugá Martínez Dayana Mishell**

**Director: MSc. Jorge Mauricio Torres Vinueza**

**Ibarra-2024**

## 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			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	040179264-3		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Chugá Martínez Dayana Mishell		
<b>DIRECCIÓN:</b>	El Olivo		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:dmchugam@utn.edu.ec">dmchugam@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELF. MOVIL</b>	0939446028

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100435021-9		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Nóquez Luna Daniela Jazmín		
<b>DIRECCIÓN:</b>	San Cristóbal de Caranqui		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:djnoquezl@utn.edu.ec">djnoquezl@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELF. MOVIL</b>	0997384303

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	Incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural en los estudiantes de la FICA-UTN
<b>AUTOR (ES):</b>	Chugá Martínez Dayana Mishell Nóquez Luna Daniela Jazmín
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2024-05-13
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura em Psicopedagogía
<b>DIRECTOR:</b>	MSc. Jorge Torres

## CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 13 días, del mes de mayo de 2024

### EL AUTOR (ES):

Firma.....

Nombre: Chugá Martínez Dayana Mishell

Firma.....

Nombre: Nóquez Luna Daniela Jazmín

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Ibarra, 13 de mayo de 2024

MSc. Jorge Torres

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de integración curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.


(f) .....

*MSc. Jorge Torres*

*C.C.: 1002434122*

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

*El Tribunal Examinador del Trabajo de Integración Curricular "Incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural en los estudiantes de la FICA-UTN" elaborado por Chugá Martínez Dayana Mishell y Nóquez Luna Daniela Jazmín, 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. Jessy Barba  
C.C.: 1002351946

(f):   
MSc. Jorge Torres  
C.C.: 1002434122

(f):   
PhD. Gabriela Narváez  
C.C.: 1002531299

## **DEDICATORIA**

Con gratitud y afecto, quiero agradecer a Dios y a aquellos que han sido la inspiración detrás de este trabajo de titulación. Vuestra guía, apoyo incondicional y estímulo han sido la fuerza impulsora que me llevó a completar esta etapa educativa.

A mis padres, quienes con paciencia y sabiduría me brindaron su valioso tiempo y conocimiento, les dedico este esfuerzo. Vuestra influencia ha sido crucial en mi desarrollo académico y personal.

A mi hermano, quien siempre estuvo presente en todo momento le agradezco su amor, sus palabras y su compañía ya que han sido un pilar fundamental en esta etapa de mi vida.

A Dayana Chugá, compañera de esta travesía académica, agradezco la colaboración, el esfuerzo conjunto y la amistad que nos ha llevado a alcanzar este logro. Cada una ha dejado su huella única en este trabajo y en nuestra experiencia compartida.

Esta dedicación es un pequeño tributo a aquellos que han sido faros de luz en mi camino educativo, mis abuelitos, mis tíos y toda mi familia, aunque las palabras no siempre pueden capturar la plenitud de mi agradecimiento, espero que esta dedicatoria refleje la profunda gratitud que siento hacia cada uno de ustedes.

Daniela Nóquez

A mi madre, hermana, sobrino y tías, quienes son un pilar importante en mi vida, y se preocuparon en todo momento de mi bienestar, brindándome la oportunidad de continuar con mi carrera profesional.

A mis amigas, Daniela Nóquez y Andrea Arce con quienes compartí gran parte de mis experiencias universitarias, e hicieron inolvidable mi estadía en la universidad.

Y en general a toda la familia, tanto a quienes que me acompañaron desde el principio de este proceso educativo, así como de aquellos seres queridos que partieron antes de lo previsto, pero que siempre mostraron confianza en mis habilidades y capacidades en todo momento.

Dayana Chugá

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que, de una forma u otra, contribuyeron de manera significativa a la realización de esta investigación.

En primer lugar, agradecemos a la Universidad Técnica del Norte por proporcionar los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo este proyecto. La infraestructura y el apoyo académico fueron fundamentales en cada etapa de la investigación.

Además, en este espacio queremos agradecer a nuestro director MSc. Jorge Torres, y a nuestra asesora PhD. Gabriela Narváez, docentes que siempre mostraron de forma activa, su interés por nuestro continuo progreso, puesto que sin ellos y su gran ayuda, no sería posible este logro. Del mismo modo, agradecer a todos los docentes que estuvieron presentes durante nuestra formación y que influenciaron positivamente en el desarrollo de nuestras destrezas como futuras profesionales.

Queremos reconocer el apoyo de la MSc. Karina Pabón por su colaboración y valiosas aportaciones que enriquecieron la investigación. La disposición y el intercambio de ideas fueron cruciales para el éxito de este proyecto.

Este proyecto no habría sido posible sin la comprensión y aliento de mi familia y amigos, a quienes les estamos profundamente agradecido/a por su apoyo incondicional.

En resumen, nuestro más sincero agradecimiento a todos los que de alguna manera formaron parte de este proceso. Vuestras contribuciones han sido invaluable y han dejado una marca indeleble en este trabajo de investigación.

## **RESUMEN**

La investigación se fundamenta en la importancia de los incidentes críticos en la formación docente, estos incidentes críticos, debido a su singularidad y frecuencia, son considerados momentos clave que afectan las percepciones y roles de los docentes. El objetivo general de esta investigación fue analizar los incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes en la "Universidad Técnica del Norte". El método utilizado fue cualitativo con un diseño fenomenológico y corte transversal. Se utilizó la entrevista en profundidad PANIC-E. Los resultados destacaron acontecimientos relacionados con el conflicto personal, la organización del tiempo y el espacio y valoraciones con un fuerte componente cultural. La conclusión enfatiza la necesidad de un enfoque reflexivo y crítico para la preparación docente y reconoce la importancia de los eventos críticos en el desarrollo profesional de los docentes. Este estudio proporciona información sobre los desafíos que enfrentan los docentes en relación con la diversidad cultural y destaca la importancia de abordar estos incidentes para una formación docente más eficaz y significativa.

Palabra clave: incidentes críticos, diversidad cultural, universidad, identidad docente, educación.



## **ABSTRACT**

The research is based on the importance of critical incidents in teacher training; these critical incidents, due to their uniqueness and frequency, are considered key moments that affect the perceptions and roles of teachers. The general objective of this research was to analyze the critical incidents of the teaching staff in attention to the cultural diversity of the students at the "Universidad Técnica del Norte". The method used was qualitative with a phenomenological and cross-sectional design. The PANIC-E in-depth interview was used. The results highlighted events related to personal conflict, the organization of time and space, and evaluations with a strong cultural component. The conclusion emphasizes the need for a reflective and critical approach to teacher preparation and recognizes the importance of critical events in the professional development of teachers. This study provides insights into the challenge's teachers face in relation to cultural diversity and highlights the importance of addressing these incidents for more effective and meaningful teacher education.

Keywords: critical incidents, cultural diversity, university, teacher identity, education.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	ii
CONSTANCIAS.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	8
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO I.....	11
1. MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. Diversidad Cultural.....	11
1.1.1. Niveles de conciencia cultural.....	12
1.1.2. Importancia.....	12
1.1.3. Neurociencia y Diversidad Cultural.....	13
1.2. Formación del Docente en Atención a la Diversidad Cultural.....	14
1.2.1. Identidad del profesorado.....	15
1.2.2. Desafíos del profesorado en atención a la diversidad cultural.....	15
1.2.3. Educación Intercultural en el aula universitaria.....	16
1.3. Incidentes Críticos.....	17
1.3.1. ¿Cuándo se considera incidente crítico?.....	18
1.3.2. Tipos de incidentes críticos.....	18
1.4. Impacto de Incidentes críticos del profesorado en atención a estudiantes de Diversidad Cultural.....	21
CAPÍTULO II.....	23
2. MATERIALES Y MÉTODOS.....	23
2.1. Tipo de Investigación.....	23
2.2. Métodos, técnicas e instrumentos.....	23
2.2.1. Métodos.....	23

2.2.2. Técnicas .....	24
2.2.3. Instrumentos.....	24
2.3. Preguntas de investigación .....	24
2.4. Libro de códigos.....	24
2.5. Participantes .....	29
2.6. Análisis de la información.....	29
CAPÍTULO III.....	30
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
3.1. Resultados .....	30
3.2. Discusión de Resultados.....	36
CAPITULO IV .....	39
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	39
4.1. Conclusiones .....	39
4.2. Recomendaciones .....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Libro de códigos</i> .....	25
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Tipos de incidentes críticos</i> .....	30
Figura 2: <i>Niveles de conciencia cultural</i> .....	33
Figura 3: <i>Relación incidentes críticos y niveles de conciencia cultural</i> .....	34

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: <i>Entrevista 1</i> .....	46
Anexo 2: <i>Entrevista 2</i> .....	51
Anexo 3: <i>Entrevista 3</i> .....	55
Anexo 4: <i>Entrevista 4</i> .....	60

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito educativo, los incidentes críticos son momentos de crisis que desafían la estabilidad y el accionar de los docentes, especialmente frente a la diversidad cultural de los estudiantes. Flanagan (1954) definió estos incidentes como situaciones en las que el comportamiento de una persona es lo suficientemente claro como para permitir hacer inferencias sobre la persona que realiza el comportamiento y que plantean problemas importantes más allá de las simples estrategias de gestión.

La importancia de comprender y abordar estos incidentes críticos radica en su capacidad de alterar no solo la dinámica del aula, sino también la identidad del docente. Como menciona Monereo et al. (2009) los incidentes críticos en el contexto educativo son sucesos que se delimitan en el tiempo y espacio, los cuales, al superar un punto de quiebre emocional, suelen llegar a desestabilizar las acciones y comportamientos del profesorado, de tal manera que, para volver a tener el control de la situación, el uso de estrategias no es suficiente, es necesario que estas sean acompañadas con una evolución de la propia identidad.

Se puede considerar un problema el hecho de que existan incidentes críticos por parte del profesorado en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes. Las causas principales, entre otras, de este problema pueden ser la falta de conciencia cultural por parte de muchos docentes al no poseer la suficiente información e indagar sobre las circunstancias que rodean a sus estudiantes, especialmente en lo que respecta a la diversidad cultural, en la que muchos factores inciden, como los aspectos de tipo contextual, geográfico, de desarrollo económico, cultural, social, religioso e incluso de género (Pérez & Sarrate, 2013).

Un aspecto para resaltar en esta investigación es el hecho de que en nuestro país es importante el reconocimiento de aquellas normas legales que amparan por la diversidad cultural, pues una de las bases que ha permitido la interacción y relación de distintas culturas en una sociedad armónica y respetuosa, en tal sentido, la Ley Orgánica De Educación Intercultural (LOEI), que ha permitido desarrollar, fortalecer y potenciar la educación intercultural, denotando el reconociendo la integridad de toda la comunidad ecuatoriana, volviéndose un pilar importante para la diversidad cultural.

Además, la falta de capacitación y formación referente a la diversidad cultural, denota la poca preparación y por ende pone en crisis el cómo “es” un docente, generando un roce en sus representaciones, percibiendo ciertas situaciones como conflictivas, y atendiendo las mismas con ciertas incoherencias, es decir, las estrategias usadas y sus sentimientos (Monereo, 2010).

Otro factor significativo es la discriminación y racismo, puesto que, las diferencias entre las personas generan prejuicios y sensación de superioridad ante aquellos que son biológicamente diferentes, desencadenando malos tratos y comportamientos de agresión, rechazo y amenaza, en tal sentido, la realización de actividades que denoten la segregación social es considerada algo común y evidente (Peiró & Merma, 2012).

Siendo así que el problema antes mencionado puede acarrear una serie de efectos o consecuencias como el clima de aula negativo, pues, cuando se presenta una ruptura de la convivencia, gran parte de los conflictos se hallan asociados a la gestión de los sentimientos de pertenencia, a los diferentes modos de vida y cosmovisiones de la realidad, así como a la convivencia entre diferentes culturas (Pérez & Sarrate, 2013). Además, es común que se apliquen soluciones poco efectivas como sanciones que tienden a producir desajustes de la conducta o violencia (Nail, 2013).

Otra consecuencia negativa es la desconexión entre estudiantes y docentes debido a los incidentes críticos que experimenten en el aula, generando un temor arraigado entre docente-alumno, puesto que el profesorado puede usar estrategias conscientemente para establecer y mantener una relación de poder, la cual no es equitativa (Fabres, 2005).

Esta investigación se centra en explorar los principales incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes, específicamente en la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte, en la ciudad de Ibarra, Ecuador, durante el ciclo académico 2023-2024.

A través de un análisis cualitativo, se busca identificar los incidentes críticos que afectan a los docentes además de caracterizar los niveles de conciencia cultural de los profesores y establecer cómo estos niveles se relacionan con la ocurrencia de dichos incidentes.

Hay muchos estudios a nivel mundial que se están desarrollando en torno a los incidentes críticos como: (Otondo et al., 2021), (Canelo & Liesa, 2020), (Resende et al., 2021), (Holguin et al., 2020). Sin embargo, también se reconoce la escasez de investigaciones en Ecuador sobre los desafíos reales que enfrentan los docentes en el aula, lo que subraya la importancia de este estudio. Además, nos inspira la oportunidad de generar conocimientos y prácticas que puedan mejorar la calidad educativa y promover la inclusión en un entorno cada vez más diverso.

A través de esta investigación, esperamos que nuestros resultados puedan servir como referencia para otros investigadores y educadores que estén interesados en abordar estos desafíos en sus propios contextos.

## **Objetivo General**

Analizar los incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes en la Universidad Técnica del Norte.

## **Objetivos Específicos**

- Identificar los incidentes críticos del profesorado atendiendo la diversidad cultural de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de la UTN.
- Caracterizar los niveles de conciencia de cultura del profesorado de la FICA.
- Relacionar los niveles de conciencia de cultura de los profesores de la FICA con sus incidentes críticos.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

Dentro del campo de la educación, uno de los mayores desafíos para los docentes es prestar atención a la diversidad cultural de los estudiantes. En dicho contexto, los incidentes críticos a los cuales se enfrentan los docentes son particularmente importantes porque son momentos críticos que caracterizan la efectividad e integridad de la enseñanza. Un entendimiento más profundo de estos incidentes críticos es primordial para abordar activamente la diversidad cultural en el aula, creando así entornos inclusivos que promuevan el aprendizaje significativo para todos los estudiantes. Dentro de este marco teórico, exploraremos la importancia de identificar, comprender y abordar los incidentes críticos que ocurren en el proceso educativo, enfatizando la necesidad de estrategias de instrucción que promuevan la diversidad cultural y fomenten el desarrollo holístico de cada estudiante.

### 1.1. Diversidad Cultural

Para poder abarcar la diversidad cultural, es importante tener en cuenta que el reconocimiento de las minorías étnicas genera cambios en las sociedades que se suelen considerar homogéneas, esto a su vez, pone a prueba la capacidad de cada ciudadano para desenvolverse en un contexto diversamente cultural (Henríquez et al., 2021). En tal sentido, la diversidad cultural es un conjunto de características basadas en un grupo o población que reflejan características, expresiones culturales o identidades culturales que difieren de otros grupos o poblaciones, siendo así que la diversidad cultural sea una respuesta a políticas públicas que protejan y garanticen la interacción humana indiferenciada promueve la cohesión social y la inclusión intelectual (Mori & Narváez, 2023).

Es así como hay que reconocer que la cultura es considerada un aprendizaje, lo cual quiere decir que, es dependiente del entorno en el que se encuentran las personas y de las oportunidades que se disponga en un determinado contexto. Es esto lo que da sentido a la realidad generando una nueva a partir de las claves aprendidas. Es por esto que la diversidad cultural se considera un todo completo (creencias, valores, costumbres, comportamiento, artefactos) y la persona que lo adquiere lo comprende sin ningún tipo de dudas, siendo distribuido diferencialmente como un dispositivo de adaptación (Díez et al., 2019). Tal como lo menciona Goutman (2013) se entiende como una firma de otras culturas, donde cada nuevo artículo invalida la soberanía de los estudios tradicionales a los que estamos acostumbrados y afirma un nuevo aspecto o perspectiva, y como en cualquier proceso social, es indispensable la intervención de agentes sociales, quienes los producen, distribuyen, seleccionan, para posteriormente interpretarlos.

Por otro lado, cuando identificamos la diversidad que existe en la comunidad, reconocemos que está compuesta por diferentes personas que están conectadas y se influyen entre sí. Esta interacción entre diferentes personas siempre cambia y afecta el

entorno en el que vivimos y aprendemos. Siendo una perspectiva de que nosotros somos personas diferentes y únicas, lo que significa que reconocemos que no respondemos de una sola manera y que la diversidad nos permite interactuar, aprender y colaborar. Al mismo tiempo, nos mantenemos flexibles y aprendemos a adaptar nuestro comportamiento en función de con quién interactuamos, qué tipo de relaciones se construyen (confianza, respeto y reconocimiento) y qué procedimientos se establecen para comunicarnos con los demás y los objetivos escolares (Aguado et al., 2023).

### **1.1.1. Niveles de conciencia cultural**

Los niveles de diversidad cultural o mejor conocidos como niveles de la conciencia de la cultura, los cuales se visualizan de acuerdo a un árbol con tres partes importantes; el nivel superficial de la cultura se percibe como ramas y hojas observables y modeladas, con menos impacto emocional en la confianza; este nivel se enfoca en todo aquello que se puede observar, lo específico, como la comida, la ropa, la música y sus cambios no llegan a producir una gran cantidad de ansiedad en la persona (Hammond, 2015).

Por otro lado, el nivel de cultura poco profunda o nivel medio es una representación del tronco, que consta de reglas tácticas relacionadas con la interacción y las normas sociales en la vida y la experiencia cotidianas. Este nivel permite observar cómo los valores se relacionan con la cultura aplicada por terceros, cuyo impacto emocional en la confianza es mayor; este nivel toma en cuenta aspectos como la cortesía, el trato a las personas mayores, la naturaleza de la amistad, el concepto de tiempo, el espacio personal entre las personas, la comunicación no verbal, el contacto visual. Es en este nivel cultural donde ponemos en práctica nuestros profundos valores culturales (Hammond, 2015).

El tercer nivel es el nivel profundo, representado gráficamente como la raíz de un árbol, ya que consta de suposiciones inconscientes y conocimientos tácticos. Es en este nivel donde se afecta el aprendizaje y la adquisición de conocimientos, resultando un efecto intenso de impacto emocional. Hammond (2015) menciona que también contiene la cosmología que guía la ética, la espiritualidad, la salud y las teorías de la armonía grupal. Lo cual quiere decir que, este nivel se enfoca en las creencias y valores arraigados que tienen un impacto profundo en cómo interpretamos y nos relacionamos con nuestro entorno y, por lo tanto, con cercanos y terceros.

### **1.1.2. Importancia**

La diversidad cultural tiene un gran impacto en la ciudadanía actual, al estar presente en el desarrollo de las personas, ya sea esto de forma directa o indirecta, esto considerando que, vivimos en una sociedad que está cambiando rápidamente debido a Internet y la globalización. Al considerar este aspecto debemos afrontar esta perspectiva en la que nos desenvolvemos y no tener miedo de los cambios que traerá a nuestra sociedad, sino verlo como un desafío motivador para enriquecer nuestra propia cultura, incorporar los aspectos positivos de las culturas extranjeras y construir una sociedad y un mundo mejores en la cultura local (Fernandez & de Barros, 2022).



Por el impacto global de la diversidad cultural es que Rodríguez (2018) menciona el cómo ha ido ganando mayor importancia con el pasar de los años mencionando que:

En esta lucha por una sociedad intercultural e igualitaria, y tras décadas de batallas y movilizaciones, la CONAIE logró que en la nueva Carta Constitucional -que se emitió en 2008 en Ecuador- se reconociera al país por primera vez en la historia como Estado intercultural y plurinacional (art. 1). Ello devino en importantes avances en el ámbito de la educación, desde donde se determinó que el Sistema de Educación Nacional, en general, y el Sistema de Educación Intercultural Bilingüe (SEIB), en particular, deberían sustentarse sobre estas mismas claves para favorecer la construcción de un nuevo modelo de Estado en el que la diversidad cultural se erigiera como uno de los pilares fundamentales de su refundación. De esta manera, y bajo el discurso de la interculturalidad, se planteó que uno de los principales objetivos de la educación debería ser la atención a la diversidad cultural. (pág.219)

La presencia de esta diversidad cultural, también ha permitido reconocer que los miembros de una cultura particular pueden utilizar diferentes estrategias al interactuar con otras culturas, y esto inevitablemente afectará los mecanismos mediante los cuales se desarrollan los planes de gestión de la diversidad cultural (Díez et al., 2019); además de ganar interés en obtener formas u alternativas que permitan el reconocimiento del rechazo y la intolerancia intercultural, esto utilizando métodos de evaluación de incidentes críticos, a su vez se informan de que la evaluación cultural reflexiva puede basarse en el desarrollo del pensamiento intercultural (Herfst & Timmerman, 2008).

### **1.1.3. Neurociencia y Diversidad Cultural**

La cognición y el pensamiento de orden superior son fundamentos ofrecidos por la neurociencia para el mejoramiento del aula, siendo uno de los principios del centro de la enseñanza culturalmente receptiva, siendo un socio natural de esta rama disciplinaria (Hammond, 2015).

Primero hay que considerar que la neurociencia ha ido ganando relevancia al ser considerada como una disciplina que se encarga de estudiar el sistema nervioso, con énfasis en cómo funciona el cerebro y cómo se relaciona con nuestro comportamiento, por lo tanto, se ocupa de los aspectos neurobiológicos del comportamiento y se apoyan en la psicología cognitiva, la lingüística, la antropología y la inteligencia artificial (Gago Galvagno, 2018).

Como lo mencionan Fernandez & de Barros (2022) en el mundo actual los pensamientos son más importantes que los sentimientos, sacrificando así la esfera emocional y afectiva y despreciando la subjetividad. Desde una perspectiva neurocientífica, existen dos canales de toma de decisiones complementarios: un canal de respuestas rápidas y automáticas asociadas con procesos emocionales, y un canal de respuestas lentas y precisas asociadas con procesos racionales. La neurociencia muestra que los sentimientos emocionales preceden a nuestras acciones, lo que significa que debemos aprender a sentirnos

emocionalmente en armonía con la naturaleza y nuestro entorno antes de poder aprender a interactuar, reflexionar y comportarnos de manera sostenible.

Al considerar lo anteriormente mencionado, Herrera et al. (2019) hace énfasis en que, desde la primera civilización, una de las mayores preocupaciones de la humanidad ha sido intentar comprender nuestra capacidad de ser seres morales. Especialmente si consideramos que, hoy en día, las personas son entendidas como individuos multidimensionales e interconectados. Es decir, la epistemología humana es hermenéutica, teniendo en cuenta los dominios biológico, psicológico, sociocultural y filosófico. Siendo una gran amalgama de componentes que nos conforman como individuos y seres pensantes.

Tomando como un referente moderno a los enormes avances actuales en neurociencia, han surgido oportunidades para estudiar los procesos cognitivos que subyacen a la toma de decisiones morales (neuroética), pero debemos tener cuidado de no asumir erróneamente que las personas son solo cerebros con determinadas funciones (Herrera et al., 2019). Tomando en cuenta en el cómo el contexto cultural específico en el que se desarrollan las personas juega un papel importante en sus procesos de construcción de conocimientos y sistemas de valores, pero no opera independientemente de los factores biológicos más generales que son comunes en todas las personas (Frisancho, 2016).

Es por eso por lo que, Herrera et al. (2019) menciona el cómo la neurociencia nos permite comprender mejor las posibles bases y mecanismos implicados en la emoción, el comportamiento, el pensamiento y la toma de decisiones morales. Por eso se centra en la necesidad de ser sensibles a la diversidad cultural y su ontología, teniendo en cuenta los problemas éticos que muchas veces surgen en el uso de la ciencia, que a su vez está moldeada por la tradición y las creencias socioculturales.

Del mismo modo, Hammond (2015) menciona que la capacidad intelectual es la mayor fuerza que tiene el cerebro para procesar la información compleja de manera efectiva. La neurociencia describe que la cultura juega un papel crítico en este proceso, siendo este el motivo por el que los profesores culturalmente receptivos deben estar bien versados en ciencias del cerebro y comprensión cultural.

## **1.2. Formación del Docente en Atención a la Diversidad Cultural**

La formación docente centrada en la diversidad cultural es un pilar esencial para una enseñanza inclusiva y eficaz. En este contexto, queda claro que la formación docente no debe ser aleatoria y espontánea, sino que debe convertirse en parte esencial de todos los actores educativos involucrados en el proceso de desarrollo cultural y el tipo de sociedad inclusiva que busca mantener. Los docentes desempeñan un papel crucial y son los actores más importantes de la sociedad que transmiten la cultura existente y promueven el aprendizaje en el proceso educativo (Nieva & Martínez, 2016).

Este proceso educativo enfatiza la importancia de la formación continua del profesorado universitario como herramienta para que los educadores adquieran las cualidades

profesionales necesarias para promover el aprendizaje de los estudiantes desde una perspectiva inclusiva. Como señalaron Leiva & Merino (2007), existe una necesidad general en la educación intercultural de docentes calificados que puedan demostrar los principios básicos de la competencia docente en su aplicación diaria para liderar un sistema educativo comprometido con la diversidad cultural. En este entorno, la formación docente surge como un proceso continuo e importante para cultivar una institución educativa que no solo responda a la diversidad cultural, sino que también promueva una sociedad inclusiva y justa, ya que como lo menciona la UNESCO (2014) si los profesores no cambian, el proceso educativo no puede adaptarse a las demandas que surgen como resultado de las necesidades sociales.

### **1.2.1. Identidad del profesorado**

La formación de la identidad docente se considera un componente importante para comprender la dinámica de las instituciones educativas, especialmente en el contexto de diversidad cultural. Los acontecimientos críticos en un entorno diverso pueden afectar significativamente la identidad de los docentes, obligándolos a reevaluar o incluso reconstruir su identidad profesional. A pesar de los problemas actuales, se ha observado que muchos docentes optan por mantener una actitud original hacia la diversidad cultural, utilizando estrategias de respuesta que en ocasiones no conducen a cambios significativos en su identidad. En este sentido, es necesario integrar la teoría con la práctica y promover reflexiones conscientes sobre la práctica docente para lograr cambios duraderos en la identidad y la práctica docente que proporcionen las herramientas necesarias para responder eficazmente a los desafíos de la diversidad cultural en el aula (Weise & Sánchez, 2013)

La importancia de que los docentes deben reconocer sus propios sentimientos y prejuicios es un aspecto clave para mejorar su capacidad de apoyar a estudiantes culturalmente diversos. Un compromiso continuo con la formación y el desarrollo profesional no solo amplía las estrategias de enseñanza, sino que también aumenta la resiliencia y la adaptabilidad en un entorno educativo en constante cambio. La visión de la identidad docente como un proceso negociado a través de la experiencia y dando significado Pillen et al. (2012) refuerza la idea de que la formación de la identidad docente profesional es dinámica y en constante cambio. Beauchamp & Thomas (2009) ven la reflexión como un elemento fundamental en la formación de la identidad docente, que se enriquece y reconfigura a través de procesos continuos de reflexión e interpretación de la experiencia (Sutherland et al., 2010).

### **1.2.2. Desafíos del profesorado en atención a la diversidad cultural**

Los educadores enfrentan serios desafíos en la gestión de la diversidad cultural en el aula porque deben comprender y responder a las necesidades de los estudiantes de diferentes orígenes socioculturales. En este contexto, acontecimientos significativos relacionados con la diversidad cultural pueden crear una sensación de desequilibrio, dificultando el aprendizaje y afectando la eficacia de las prácticas docentes. La dificultad es que los

docentes a menudo enfrentan obstáculos a la hora de desarrollar estrategias efectivas para abordar proactivamente estos incidentes en entornos culturalmente diversos, lo que resulta en reactividad e inmediatez que a menudo no conducen a cambios significativos (Weise & Sánchez, 2013)

Los docentes deben adoptar una mente abierta y estar dispuestos a adaptar las prácticas docentes para satisfacer las diversas necesidades educativas de los estudiantes. Encontrar oportunidades para adaptar la práctica docente debe buscar beneficiar a todos los estudiantes, teniendo en cuenta sus características individuales, potencial, ritmo y motivación. Según Llançavil & Lagos (2016), supone que todos los estudiantes pueden aprender juntos independientemente de sus circunstancias físicas, culturales, sociales e intelectuales. Al reconocer la diversidad de cada estudiante, los maestros pueden brindar las oportunidades de aprendizaje colaborativo necesarias para crear un ambiente educativo inclusivo y enriquecedor para todos.

### **1.2.3. Educación Intercultural en el aula universitaria**

Respecto a la interculturalidad y la relación que se tiene con el profesorado, más específicamente con aquellos pertenecientes, al tercer nivel educativo, uno de los requisitos básicos es una comprensión amplia de la cultura y los conocimientos locales, así como de la sociedad "nacional", para diseñar el plan de estudios de manera armoniosa y poder acatar el currículo de la forma más eficiente (Villanueva, 2013). Esta formación integral permite a los docentes no solo tender puentes de comunicación equilibrados entre dos perspectivas culturales, sino también satisfacer las necesidades, intereses y demandas educativas, sociales y culturales especiales de los estudiantes (Rodríguez, 2018).

La tarea de la educación intercultural es crear una sociedad más justa e igualitaria que dé espacio a todas las manifestaciones de la diversidad sociocultural (Martínez & Bustos, 2020). Por eso, decimos que cuando los docentes enfrentan situaciones conflictivas en el aula, no basta con simplemente cambiar las estrategias de enseñanza, sino que se necesita un cambio más radical que incluya las ideas, sentimientos y emociones asociadas a su identidad docente (Alvarez de León et al., 2017).

Esto tiende a ser conflictivo, considerando que existen muchos casos en los que la perspectiva adoptada por la administración educativa y en la propia formación del profesorado creen que la cultura está relacionada únicamente con hablar otro idioma, religión, costumbres, comida, formas familiares, etc. Y tal desarrollo de su situación, les impide aprender y convertirse en buenos estudiantes (Aguado et al., 2023). Además, se advierte que, cuando se enfrentan a la inestabilidad, los profesores pueden volver a viejos hábitos de enseñanza o reforzar ideas más tradicionales y rígidas sobre la enseñanza al convertir su desconocimiento en un incidente y para que esto no suceda, tanto los docentes como otros participantes educativos deben poder darse la oportunidad de reflexionar, prepararse para los cambios y aprender nuevas estrategias (Rozendaal & Boekaerts, 2005).

Tal como lo menciona Del Mastro y Monereo (2014) los incidentes deben distinguirse de las rutinas, ya que estas últimas son situaciones comunes en las que los profesores responden de acuerdo con respuestas predeterminadas, proporcionando así una sensación de control y seguridad. Para ellos, estos acontecimientos son sorprendentes, pero no siempre provocan inestabilidad emocional. Los conflictos en sus formas cotidianas pueden ser bastante constantes y predecibles, se viven de forma negativa y conducen a una actitud de rendición por la falta de recursos para superar el conflicto.

Sin embargo, son dignos de atención los esfuerzos de algunas universidades o sus grupos internos, desarrollando diversos tipos de decisiones, proyectos y planes para promover la inclusión socioeducativa y la profesionalización de la juventud aborígen. y apoyo. En los últimos años, cada vez más universidades han incluido cuestiones aborígenes en sus agendas de una forma u otra. En la mayoría de los casos, las iniciativas y/o programas creados por dichas instituciones son experiencias que se traducen en espacios socioeducativos ocupados recientemente (Hanne, 2018).

### **1.3. Incidentes Críticos**

El término "incidente crítico" adquiere una dimensión significativa al ser abordado desde la perspectiva de la definición propuesta por Flanagan (1954),

Quando se habla de incidente se entiende por cualquier actividad o acción humana misma que debe ser observable. Para ser crítico, un incidente debe ocurrir en una situación donde el propósito o intención del acto parece bastante claro para el observador y donde sus consecuencias son lo suficientemente definidas como para dejar pocas dudas sobre sus efectos. (pág.327)

Según Monereo et al. (2015) los incidentes se definen como eventos impredecibles y sin precedentes. Cuando estos eventos causan angustia emocional intensa, las personas pueden experimentar bloqueos e inestabilidad, perder el control sobre sus pensamientos y acciones y ser clasificados como eventos severos. Es importante señalar que lo que una persona puede percibir como crítico o perjudicial puede no afectar a otra de la misma manera. Además, determinados acontecimientos pueden evaluarse tanto positiva como negativamente, pero todos estos acontecimientos tienen en común la capacidad de provocar crisis en las personas, provocando cambios significativos y radicales.

De acuerdo a Monereo et al. (2012) en su definición de incidente crítico mencionan lo siguiente:

Es un suceso crítico acotado en el tiempo y el espacio, que, al superar un determinado umbral emocional, pone en crisis o desestabiliza la identidad en acción del docente, de un modo que, para recuperar el control de la situación, no le basta con aplicar una estrategia local, sino que requiere de una nueva versión de sí mismo. (pág.49)

Asimismo, Nail (2013) sostuvo que los incidentes críticos son manifestaciones que existen en cualquier organización o institución, y por lo tanto también existen en las aulas

universitarias donde los docentes tienen problemas para aplicar sus habilidades en la práctica. Si las situaciones se vuelven más difíciles e impredecibles y no se abordan adecuadamente, pueden convertirse en un problema constante que preocupa al docente y lo expone a los llamados incidentes graves.

Basándonos en las perspectivas de estos autores se propone una definición de incidente crítico, el cual se entiende que es una situación, evento o manifestación observable que se produce en el contexto escolar, estos eventos pueden llegar a causar estrés, crisis y emociones negativas, provocando que el docente se bloquee en su actuar y por ende se cuestione su identidad como profesional. Si estos incidentes no se tratan de manera correcta pueden convertirse en problemas continuos que afectan la práctica docente y el bienestar emocional de los involucrados.

### **1.3.1. ¿Cuándo se considera incidente crítico?**

Los incidentes críticos según Monereo et al. (2009) se caracterizan porque tienen un rasgo negativo que provoca inestabilidad emocional en quienes viven estos momentos. Sardi (2013) amplía esta perspectiva al describir los incidentes críticos como circunstancias inusuales, especialmente para profesionales como docentes, que causan preocupación y requieren decisiones rápidas.

Dichos momentos significativos pueden vivirse de forma individual o colectiva, y adquieren un significado interpersonal (Monereo et al., 2009). Al principio, los profesores pueden encontrar estos acontecimientos desestabilizadores y afrontar situaciones en las que no se sienten preparados. Sin embargo, como señala Alvarez (2021) cuando los docentes superan estos desafíos, tienden a darles un significado más positivo, vinculándolos con el aprendizaje profesional.

Como destaca (Lishchinsky 2011 citado en Nail, Gajardo, & Muñoz, 2012), la gestión eficaz de incidentes críticos no solo contribuye a la solución del problema en sí, sino que también es capaz de fortalecer la identidad personal y profesional de los docentes al proporcionarles nuevas estrategias y recursos. Por el contrario, la incapacidad de resolver acontecimientos importantes puede debilitar y adormecer esta identidad debido al miedo constante de que la misma situación pueda volver a ocurrir en el futuro. Por lo tanto, es muy importante que los educadores no solo afronten estos desafíos de manera inmediata, sino que también reflexionen sobre ellos para seguir desarrollándose en su práctica docente.

### **1.3.2. Tipos de incidentes críticos**

Algunos autores como (Adger et al., 2004) (Contreras et al., 2010), y (Tripp, 2011) exploran diferentes categorías de incidentes críticos y reconocen los diversos desafíos que enfrentan los educadores en su práctica diaria. Esta clasificación, analizada por Kröyer (2018) no solo proporciona un sólido marco conceptual, sino que también se convierte en una valiosa herramienta para analizar y reflexionar sobre la formación y experiencia

profesional de los docentes a medida que continúan desarrollando y mejorando su labor docente, dicha clasificación se establece de la siguiente manera:

- a) **Incidentes relacionados selección apropiada y enseñanza comprensiva de contenidos:** Se refieren a situaciones conflictivas que surgen porque los estudiantes muchas veces no comprenden el propósito o significado de lo que se hace en clase. Esto requiere que los profesores desarrollen una comprensión profunda de los problemas que enfrentarán los estudiantes al final del curso, lo que se necesita enseñar para abordar esos problemas de manera efectiva y las características de sus propios estudiantes. La forma en que se presentan los contenidos, es decir, los métodos y técnicas de enseñanza elegidos, influye decisivamente en la transformación de estos contenidos de un conocimiento inerte a un conocimiento útil y funcional, es por eso que se considera que un docente competente debe disponer de una amplia gama de métodos y recursos de comunicación para saber decidir estratégicamente qué método es el adecuado en cada situación o contexto.
  - b) **Indecentes relacionados con el respeto a las normas de convivencia y conducta:** se refiere a una situación conflictiva provocada por el comportamiento indisciplinado y falta de motivación de uno o más estudiantes. Es importante que los profesores acuerden unas normas que regirán el comportamiento en el aula desde el principio y establezcan un contrato de emergencia que incluso pueda firmarse entre el profesor y los alumnos. Además, la actitud del docente debe ser constructiva y positiva para promover un ambiente seguro, positivo y optimista evitando la aparición de miedo.
  - c) **Incidentes relacionados con la gestión curricular y de los recursos:** son situaciones de conflicto resultantes de una asignación inadecuada de recursos y una enseñanza centrada en el estudiante. Compartir el significado de lo aprendido con los estudiantes, cambiar los métodos de enseñanza y fomentar el compromiso son las soluciones necesarias que pueden ayudar a aumentar el interés y la motivación en lo que se enseña y aprende.
  - d) **Incidentes relacionados con el manejo de los sistemas de evaluación:** se refieren a situaciones conflictivas producidas por discrepancias entre los contenidos enseñados y los contenidos evaluados. El docente debe conocer y poder aplicar una amplia variedad de métodos de evaluación, teniendo en cuenta cada contexto educativo.
- 1.3.3. **Incidentes relacionados con la coordinación con el equipo y la gestión de conflictos interpersonales:** Se refiere a los conflictos que pueden surgir entre alumnos y alumnos, alumnos y docentes en el aula, como conflictos que involucran a otros actores educativos: otros docentes, padres de alumnos, miembros del equipo directivo. En todas las situaciones suelen surgir diversos desacuerdos y conflictos, ya que son parte integral de la vida y de las relaciones intra e interpersonales. Por tanto, en un mundo globalizado como el nuestro, el concepto de conflicto necesita entenderse de manera más amplia y positiva, es decir, como una oportunidad para encontrar soluciones o realizar cambios que

restablezcan el equilibrio entre objetivos, intereses y emociones. Por lo tanto, cuando surgen conflictos interpersonales, una buena coordinación y acción entre los miembros de la comunidad local puede fortalecer los esfuerzos educativos y contribuir al desarrollo general de la institución. Rol de los incidentes críticos en la formación del profesorado

Los incidentes críticos juegan un papel determinante en el proceso de formación docente porque contribuyen a cambios significativos en la identidad profesional de los docentes. Estas situaciones se caracterizan por ser específicos en el tiempo y el espacio, con la capacidad de crear inestabilidad emocional entre los docentes, desafiando sus roles y percepciones existentes, lo que a su vez requiere respuestas reflexivas y críticas por parte de los educadores (Monereo, 2010).

Siendo así, que es importante analizar los incidentes críticos ya que se consideran como una herramienta que juega un papel determinante en la formación docente y además brinda una oportunidad para la reflexión profunda sobre la práctica docente y promueve el desarrollo profesional. Ser capaz de analizar estos acontecimientos específicos permite a los educadores no solo comprender sus reacciones y decisiones en situaciones difíciles, sino también aprender de ellos y adaptar y mejorar constantemente sus métodos de enseñanza. Por lo tanto, la consideración y reflexión sistemática sobre eventos clave contribuye en gran medida al desarrollo y madurez de los docentes a lo largo de sus carreras (Monereo, 2010).

Los incidentes críticos muchas veces se utilizan como técnica en la evaluación de servicios educativos o en la formación de profesores. En el artículo "Incidentes críticos en los profesores universitarios de la PUCP", del Mastro & Monereo (2014) señalan que "los incidentes críticos pueden ser una oportunidad para un cambio profundo en uno o varios componentes de la identidad docente, al hacerlos explícitos y convertirlos en objetos de análisis consciente".

La técnica de análisis de incidentes críticos, al potenciar un cambio en la identidad profesional, se convierte en una herramienta valiosa para el docente al enfrentarse a situaciones estresantes (Monereo et., 2009). Además, el análisis sistemático de incidentes críticos permite anticipar respuestas, ampliando así el repertorio de acciones disponibles y generando nuevos conocimientos y recursos, tanto cognitivos como emocionales y comunicacionales (Nail et al., 2012).

Según Rosales & López (1990 citado en Nail et al., 2012) las ventajas del trabajo reflexivo sobre los incidentes críticos son las siguientes: posibilita al docente que conozca las situaciones más significativas con las cuales se enfrenta en la enseñanza, teniendo en cuenta sobre todo a los primeros años de trabajo como docente; sustituye aquellos aspectos que no son muy frecuentes en los procesos de enseñanza regulares; ayudan como punto de partida para una reflexión conjunta y un debate intelectual y además impulsan la capacidad de decisión del docente.



Si pensamos en el aula como un espacio donde ocurre la diversidad, se puede analizar que los conflictos en este espacio ocurren con regularidad. La explicación parece sencilla, pero en la práctica es un problema difícil de resolver, es importante tomar en cuenta que en el aula conviven opiniones diferentes, intereses y conocimientos heterogéneos, determinados por distintas situaciones (Nail et al., 2012). Por lo tanto, los incidentes críticos están integrados en el aula y son una parte integral de la misma, lo que requiere habilidades de gestión del aula para abordarlos. Sin embargo, estas habilidades de gestión deben estar estrechamente relacionadas con la práctica metacognitiva, ya que la reflexión puede ser un factor que conduzca a cambios efectivos en la práctica.

#### **1.4. Impacto de Incidentes críticos del profesorado en atención a estudiantes de Diversidad Cultural**

Los incidentes críticos pueden llegar a generar una sensación de desequilibrio y malestar, produciendo mayores dificultades y generando obstáculos en las actividades de los docentes con los estudiantes, en especial cuando estas se asocian con emociones negativas, obstruyendo potencialmente prácticas docentes efectivas (Weise & Sánchez, 2013).

Otra característica común es que, en otros espacios sociales, en las salas de clases universitarias suceden cosas inesperadas y, por lo general, no hay respuestas garantizadas. Al desarrollar un plan de estudios, el docente a menudo se enfrenta a un horizonte abierto, lo que significa que aplica sus habilidades en la práctica para satisfacer demandas que a menudo no puede prever. Además, si los espacios educativos que les permiten expresar sus inquietudes son limitados o inadecuados, tendremos dificultades para abordar este problema y aumentará la probabilidad de que los docentes actúen de manera decisiva y estratégica, esto según Contreras & Monereo (2014). Del mismo modo Weise & Sánchez (2013) mencionan que los docentes suelen utilizar estrategias inmediatas y reactivas para responder a incidentes críticos, pero su eficacia puede ser limitada y no conducir a cambios significativos en sus actitudes iniciales, generando un estancamiento en su actuación.

Sin embargo, Weise & Sánchez (2013) reconocen que, en algunos casos excepcionales, la elaboración, la aplicación de estrategias y la posterior reflexión sobre incidentes críticos específicos pueden conducir a cambios estructurales en las identidades de los docentes, afectando sus sentimientos y prácticas, es decir su identidad como docente, la cual es importante para comprender mejor a las instituciones educativas y su dinámica, incluida la relación entre identidad y emoción, agencia docente, eficacia de la instrucción y compromiso docente. Las barreras a la identidad profesional docente se basan en la posibilidad de participación docente, en los conceptos sociales de cooperación, intervención y contribución, de los cuales se puede entender que las limitaciones o restricciones que enfrentan los docentes surgen en un contexto específico. Los obstáculos no son religiosos ni científicos, sino sobre todo sociales (Otondo, 2021).

Por otra parte, Batallán & Campanini (2008) mantienen que, en el tratamiento pedagógico del respeto a la diversidad, presenta una aparente paradoja, puesto que se menciona las dificultades y contradicciones al reconocer la diversidad. Por un lado, las escuelas tienen la obligación de promover y mantener normas que sean generalmente aplicables a todos y, por otro lado, también tienen la obligación de respetar y reforzar las diferencias culturales entre los grupos escolares, pues son supuestamente poseen una cultura particular.

## CAPÍTULO II

### 2. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 2.1. Tipo de Investigación

Este estudio utilizó un enfoque cualitativo basado en Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) quienes sostienen que este enfoque es adecuado para comprender los fenómenos desde la perspectiva del experimentador, especialmente cuando se trata de identificar patrones y diferencias en estos fenómenos. Experimentar y comprender su significado. Además, el diseño fenomenológico elegido para este estudio tuvo como objetivo explorar, describir y comprender los incidentes críticos que enfrentan los docentes de la Universidad Técnica del Norte de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas en atención con la diversidad cultural de sus estudiantes.

La elección del diseño fenomenológico permite darse cuenta del amplio espectro de la experiencia humana que puede surgir en el marco de los estudios en la Universidad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas. Su objetivo era identificar similitudes y diferencias en las experiencias de los participantes sobre la diversidad cultural de los estudiantes e integrar estas diferentes experiencias en una comprensión general o compartida del fenómeno. Este enfoque permite no solo un estudio en profundidad de las experiencias personales, sino que también ayuda a identificar nuevos patrones y ayuda a comprender mejor la dinámica de los acontecimientos críticos en la educación.

La investigación, al tener un diseño fenomenológico de corte transversal, implica que se recopilarán en momentos específicos en el tiempo. Este enfoque temporal nos permite registrar cambios en las percepciones y experiencias de los participantes, proporcionando así una visión más completa y contextualizada del fenómeno en estudio.

#### 2.2. Métodos, técnicas e instrumentos

##### 2.2.1. Métodos

En este estudio se utilizaron métodos generales y lógicos y su aplicación se describe con más detalle a continuación:

- Se utilizó un método inductivo en el análisis de las diversas dimensiones y elementos del instrumento utilizado. Este enfoque permite extraer conclusiones generales a partir de una evaluación detallada de cada elemento.
- El método deductivo por otra parte, juegan un papel fundamental en el desarrollo del marco teórico. Aquí, la comprensión y profundización de las particularidades teóricas se basa en el entendimiento de los elementos generales, teóricos y científicos.
- Siguiendo el principio de que no hay análisis sin síntesis y viceversa, se utilizaron métodos analíticos en todos los aspectos del estudio. Ya sea en el marco teórico, conclusiones o recomendaciones, la síntesis de información se basa en el análisis

de los componentes de cada tema y subtema. Por lo tanto, la síntesis resultante forma una estructura integral que contribuye a la comprensión de cada capítulo del tema de investigación.

### **2.2.2. Técnicas**

La técnica que se utilizó en esta investigación fue una entrevista a profundidad denominada Pauta PANIC-e que significa Pauta para el análisis de incidentes críticos propuesta por Monereo (2010), siendo el principal recurso para la recopilación de datos cuyas dimensiones y reactivos están en el numeral 2.4 de la matriz del libro de códigos

### **2.2.3. Instrumentos**

Para la aplicación de la técnica antes mencionada fue necesario la utilización del cuestionario, PANIC-e (**Anexo I**) este fue una propuesta realizada originalmente por Monereo (2010), siendo uno de los precursores más reconocidos al momento de hablar de incidentes críticos y su influencia en el ámbito educativo. PANIC-e es una herramienta desarrollada originalmente para que los mentores, profesores e instructores puedan evidenciar los distintos tipos de incidentes críticos que se manifiestan en el aula, siendo una forma de registrar comportamientos específicos; datos sobre: a) descripción contextual, b) descripción del CI, c) conceptos docente y estudiantil, d) sentimientos de correlación; e) acciones tomadas y resultados. Esto con el fin de promover cambios en la identidad del profesional a partir de la detección de esos incidentes. En el caso de esta investigación, la información más importante que proporcionó el cuestionario, surgió de la descripción y análisis minucioso del incidente crítico en cada uno de los apartados mencionados anteriormente, asegurándose de que los datos que proporcionaron en las respuestas sean lo suficientemente claros para relacionarlos con los niveles de conciencia cultural; las entrevistas realizadas se encuentran en el apartado de anexos.

### **2.3. Preguntas de investigación**

Para realizar el estudio se plantearon las siguientes preguntas de investigación, directamente relacionadas con los objetivos específicos.

- ¿Cuáles son los incidentes críticos incidentes del profesorado atendiendo la diversidad cultural de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de la UTN?
- ¿Cómo se puede caracterizar los niveles de conciencia de cultura del profesorado de la FICA?
- ¿Cuál es la relación entre los niveles de conciencia de cultura de los profesores de la FICA con sus incidentes críticos?

### **2.4. Libro de códigos**

**Tabla 1:***Libro de códigos*

<b>Categoría</b>	<b>Memo</b>	<b>Código</b>	<b>Memo</b>	<b>Código</b>	<b>Memo</b>
<b>Incidentes Críticos</b>	Según Monereo, Panadero, & Scartezini (2012) es un suceso crítico acotado en el tiempo y el espacio, que, al superar un determinado umbral emocional, pone en crisis o desestabiliza la identidad en acción del docente, de un modo que, para recuperar el control de la situación, no	Tipos de Incidentes Críticos	Algunos autores clasificaron a los distintos incidentes críticos en cinco grupos focales. (Adger, Hoyle y Dickinson, 2004; Contreras, Monereo y Badia, 2010; Tripp, 2011)	Incidentes relacionados con la selección apropiada y la enseñanza comprensiva.	Se refiere a aquellas situaciones conflictivas, debidas a que el alumno no entiende bien cuáles son los propósitos o qué sentido tiene lo que se hace en clase. (Kröyer, 2018)
				Incidentes relacionados con la conducta y las normas de convivencia en el aula.	Se refiere a aquellas situaciones conflicto vas ocasionadas por el comportamiento indisciplinado de uno o Varios alumnos, que rompe o dificulta el clima de convivencia y/o aprendizaje de la clase, pero también a aquellas otras que pueden surgir a causa de la frustración o la ausencia de motivación hacia el aprendizaje. (Kröyer, 2018)
				Incidentes relacionados con la gestión curricular y de los recursos.	Se refiere a aquellas situaciones conflictivas ocasionadas por el comportamiento indisciplinado de uno o varios alumnos, que rompe o dificulta el clima de convivencia y/o aprendizaje de la clase, pero también a

le basta con aplicar una estrategia local, sino que requiere de una nueva versión de sí mismo. (pág.49)					aquellas otras que pueden surgir a causa de la frustración o la ausencia de motivación hacia el aprendizaje. (Kröyer, 2018)
				Incidentes relacionados con el manejo de los sistemas de evaluación.	Se refiere a aquellas situaciones conflictivas producidas por un desequilibrio entre los contenidos enseñados (el modo de enseñarlos, la exigencia, los ejemplos, etc.) y los contenidos evaluados, de manera que el alumno considera que la enseñanza recibida no lo ha preparado para afrontar la evaluación requerida. (Kröyer, 2018)
				Incidentes relacionados con la coordinación con el equipo y la gestión de conflictos interpersonales.	Se refiere a los conflictos que pueden tener lugar en el aula entre alumnos-alumnos y alumnos-profesor, como aquellos que involucran a otros actores educativos: otros profesores colegas, padres de alumnos, miembros del equipo directivo, CÍC. (Kröyer, 2018)

<b>Diversidad Cultural</b>	Conjunto de características basadas en un grupo o población que reflejan características, expresiones o identidades culturales que difieren de otros grupos o poblaciones. (Mori & Narváez, 2023)	Niveles de conciencia cultural	Son representaciones esquemáticas de la información más importante que se asimila, interpreta y categoriza, en relación con las normas culturales, creencias y formas de ser. (Hammond, 2015)	Nivel Superficial	Este nivel se enfoca en todo aquello que se puede observar, lo específico, como la comida, la ropa, la música y sus cambios no llegan a producir una gran cantidad de ansiedad en una persona o grupo. (Hammond, 2015)
				Nivel medio	Este nivel consta de reglas y normas de la interacción social cotidiana, como la cortesía, el trato a las personas mayores, la naturaleza de la amistad, el concepto de tiempo, el espacio personal entre las personas, la comunicación no verbal, el contacto visual. Es en este nivel cultural donde ponemos en práctica nuestros profundos valores culturales. (Hammond, 2015)
				Nivel profundo	Consiste en conocimiento tácito y suposiciones inconscientes que dan forma a nuestra visión del mundo. También contiene cosmologías que guían la ética, la espiritualidad, la salud y teorías de la armonía grupal (competencia o cooperación). Controla

					cómo aprendemos nueva información. (Hammond, 2015)
--	--	--	--	--	---



## **2.5. Participantes**

La población que se investigó se encuentra en la Universidad Técnica del Norte, más específicamente en la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas o FICA para abreviar, mediante un censo que consto con 3 docentes de la misma, ellos fueron seleccionados de forma previa mediante un criterio voluntario de participación, que se llevó a cabo a través de un proyecto hecho en la propia institución.

## **2.6. Análisis de la información**

Tras el correspondiente desarrollo del libro de códigos y su plantación técnica, se llevó a cabo la aplicación de las respectivas entrevistas a cada uno de los docentes designados, en base a la unidad de información que correspondía, es importante aclarar que cada entrevista se realizó de forma presencial e individualizada, además de ser grabada en audio, para posteriormente ser transcrita con mayor facilidad y poder captar toda aquella información relevante para la investigación. Al finalizar lo anteriormente dicho, se prosiguió a ingresar todos los datos al software MAXQDA para continuar con el análisis cualitativo de los datos obtenidos.

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

Después de recopilar y analizar los datos obtenidos entrevistando a miembros del cuerpo docente de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas, se llevó a cabo la codificación en el software MAXQDA 2023.

Se inició el proceso con el primer objetivo, que consistía en identificar los incidentes críticos en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes de dicha facultad. Seguidamente, se abordó el segundo objetivo, que buscaba caracterizar los niveles de conciencia cultural entre el profesorado. Finalmente, se estableció la relación entre estos niveles de conciencia cultural y los incidentes críticos, constituyendo el tercer objetivo.

Cada análisis se basa en gráficos generados por el software descrito anteriormente que examina las aportaciones de los profesores, además el análisis se respaldó con el marco teórico correspondiente, garantizando así la rigurosidad científica de los argumentos y conclusiones. Del mismo modo, para respaldar la información, en los resultados de la investigación se integraron diversos fragmentos de diálogos que conformaron las entrevistas, para tener una mejor contextualización y entendimiento del análisis realizado.

#### **Prevalencia de los Incidentes críticos**

En primera instancia fue necesario reconocer los tipos de incidentes críticos que prevalecen con mayor frecuencia durante la investigación realizada, ya que, tal como lo mencionan algunos autores (Adger, Hoyle y Dickinson, 2004; Contreras, Monereo y Badia, 2010; Tripp, 2011) estas categorías de incidentes críticos permiten reconocer los distintos desafíos que enfrentan los educadores en la práctica diaria.

En lo que respecta al primer objetivo de esta investigación, se optó por las definiciones propuestas por los autores mencionados con anterioridad, pues Kröyer (2018) identificó que ellos integran los incidentes críticos en cinco grandes categorías: la selección apropiada y enseñanza comprensiva de contenidos; la gestión de conductas en clase; la organización del curriculum y gestión de recursos; el manejo de sistemas de evaluación de competencias; y la coordinación con el equipo y gestión de conflictos interpersonales, de las cuales, dos son las que destacan en la investigación.

En la figura 1 se presenta los tipos de incidentes críticos que predominan en los docentes de la FICA.

#### **Figura 1**

*Tipos de incidentes críticos*



Según lo mostrado, la línea que más destaca va dirigida hacia los incidentes relacionados con la coordinación con el equipo y la gestión de conflictos interpersonales, como lo menciona Kröyer (2018) estos incidentes pueden darse tanto entre alumnos-alumnos y alumnos-profesor, así como con otros actores educativos, del mismo modo se recalca que en todos los contextos pueden llegar a surgir diferentes conflictos, pues son una parte consustancial de la vida y de las relaciones intra e interpersonales (Kröyer, 2018).

*"Durante mis clases, observaba el comportamiento de X. Lo notaba distraído, se sentaba alejado del grupo, no participaba voluntariamente y en algunas ocasiones se quedaba dormido, por momentos, durante la clase. Efectivamente estaba pasando por un momento difícil. Su mamá había fallecido unos días antes del inicio del semestre. No quería mostrarle compasión por lo ocurrido, pero siempre lo tomaba en cuenta. Consideraba que era la manera correcta de abordar la situación. Llegó el día del primer examen parcial. X estaba sentado, como siempre lejos del grupo. Se quedó dormido durante el examen." (D.4)*

En lo que respecta a este tipo de incidente, es imprescindible observar el contexto en el que se desarrollaron los hechos, puesto que la incidencia de uno u otro aspecto dependerá de las diferentes variables que conformen cada contexto educativo por el que se esté atravesando en ese momento (Kröyer, 2018).

Dando a entender que, el entorno en el que se llega a desenvolver la persona determinará gran parte de su accionar, siendo el contexto un gran influyente que puede llegar a afectar otros aspectos en la vida del individuo como su escolaridad o trabajo, el fragmento seleccionado gana relevancia en este apartado por presentar este tipo de situación en específico.

*"En el desarrollo de la materia se programa evaluaciones para poder medir el grado de conocimiento, se planifico el día y la hora de la evaluación en la cual todos participaron sin novedad menos uno, el cual no llego ni tampoco comunico que no se presentaria...Al siguiente dia el muchacho se acercó a conversar sobre su ausencia en la prueba, entre la justificaion de su no asistencia esta que el trabaja ..para lo cual no se justificaba ya muchos otros compañeros igual trabajan, sin embrago conversando más en confianza me supo indicar que el viaja trayendo viveres y actualmente vive y se paga sus estudiós solo ya que no tiene padres. El problema fue que en uno sus Viajes de ese dia el vehículo quedo atazcado debido a*

*las lluvias sin poder salir lo cual hizo que pudiera llegar a la prueba. Situaciones que sin duda si no se conversa y se da confianza no se podría determinar.” (D.1)*

Del mismo modo, pero en menor medida, la presencia de incidentes relacionados con la conducta y las normas de convivencia en el aula por parte de los docentes de la FICA se ve demostrado de acuerdo con lo que menciona Kröyer (2018) donde hace énfasis en las situaciones que sean etiquetadas como conflictivas debido al comportamiento indisciplinado de uno o varios de los estudiantes, produciendo un desequilibrio en el clima de convivencia y/o aprendizaje de la clase.

La importancia del siguiente fragmento recae en el actuar del estudiante, es decir, el comportamiento inadecuado del mismo provocó una gran carga emocional en el docente al no saber cómo reaccionar ante tal situación, siendo así que este incidente generó un desequilibrio en la armonía del aula, y la acción deshonesto de tratar de copiar termino como un hecho que solo desorientó al profesor e impidió su accionar.

*“Se trató de una estudiante con discapacidad física, la cual, veía que no tenía la mejor actitud en la clase, y tenía referencia de los compañeros, que no era una estudiante aplicada”*

*“Al momento que rendía una evaluación (cuestionario en línea) desde la clase, ví como ella quizo copiar las respuesta de la evaluación. Esto obviamente me pareció muy mal, pero por su condición no le dije nada, y me limité en quedarme callado. Eso hizo que me me quede pensando en ese hecho, y me preguntara porque no dije o hice nada.” (D3)*

*“Brayann me dijo que la gran mayoría de sus compañeros le hacían bulling porque él era colombiano y decían en en aula que cuidaran sus billeteras porque seguramente Brayann se las iba a robar. Adicionalmente, si algo se perdía o extraviaba en algún lugar, algún compañero decía que buscaran en la mochila de Brayann porque seguramente él se lo había robado.” (D.2)*

El ultimo fragmento en específico presenta mayor relevancia en este apartado debido a que el mayor conflicto que se presento fue causado debido a los comportamientos disruptivos por parte de los compañeros, lo que se manifestó en el ambiente general de la clase causando que el aula y su convivencia general non fuera la más propicia, esto se debió principalmente a que el estudiante era colombiano y, por lo tanto, el accionar de sus compañeros se vio fuertemente influenciado por este hecho.

### **Identidad del docente a través de los niveles de conciencia cultural.**

Para el segundo objetivo de esta investigación, se adoptó el modelo propuesto por Hammond (2015) quien postula tres niveles de conciencia cultural: superficial, medio y profundo. En la figura 2 se puede apreciar los niveles de conciencia que caracterizan a los docentes de la FICA. Estos niveles constituyen una estructura conceptual que nos permite comprender las diversas capas que conforman la identidad cultural de un individuo o grupo.

## Figura 2

### *Niveles de conciencia cultural*



La línea más gruesa indica una mayor frecuencia y nos permite entender que el nivel profundo es el que mayor caracteriza a los docentes de la FICA. Hammond (2015) menciona que este nivel se compone de conocimiento tácito y suposiciones inconscientes que gobiernan nuestra visión del mundo. También contiene la cosmología que guía la ética, la espiritualidad, la salud y las teorías de la armonía grupal. Lo cual quiere decir que este nivel refiere a las creencias y valores arraigados que tienen un impacto profundo en cómo interpretamos y nos relacionamos con nuestro entorno.

Esto se muestra cuando el docente actúa de acuerdo a una autorreflexión y la consideración de implicaciones morales y éticas, lo cual indica una comprensión más profunda de los principios éticos y la justicia en el contexto educativo, adentrándose en las motivaciones y valores subyacentes que influyen en el comportamiento de los estudiantes y en sus propias decisiones.

Por ejemplo, en una entrevista el docente mencionó que tenía una estudiante con discapacidad física y en una prueba ella actuó de manera incorrecta al cometer plagio, el docente mencionaba que todo eso le pareció una falta de respeto y deslealtad, pero por su condición no le dijo nada, lo que causó que cuestionara su propio accionar frente a esta situación, por lo cual hubo una autorreflexión y se motivó a cambiar y a recurrir a otras estrategias de solución.

*"Concepciones del problema:*

*La actitud de la estudiante y el actuar del antivallor (copia).*

*¿De qué se trata esta situación?*

*De la falta de compromiso y desaprovechar oportunidades*

*¿Cómo se explica esta situación?*

*Como una situación de deslealtad*

*¿Cómo me posiciono yo ante esto?*

*Primero, de manera justa en la evaluación poniendo la nota adecuada, y luego dando seguimiento y ofreciendo tutoría para que se recupere.*

*¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?*

*No" (D. 3)*

Otra característica importante que caracteriza este nivel se evidencia en la comprensión profunda que muestran los docentes hacia los factores subyacentes y en cómo las creencias y valores arraigados contribuyen a actitudes y comportamientos negativos en el aula. Siendo así que el docente pudo llegar a comprender el accionar de los alumnos frente a un estudiante

extranjero, por como muchas veces la conducta se ve influenciada por acontecimientos pasados.

*“Ya no es un acontecimiento puntual o aislado. Se ha convertido en acontecimiento común. Me parece que debido a la estigmatización. Creer que por experiencias vividas con otras personas de la misma nacionalidad, todos harán lo mismo.”*  
(D.2)

Además, se pudo apreciar que el nivel medio también caracteriza a los docentes de la FICA solo que en menor frecuencia. Respecto a este nivel Hammond (2015) nos dice que se compone de reglas tácitas en torno a las interacciones sociales cotidianas y normas como las actitudes hacia los mayores, los conceptos de tiempo, la comunicación no verbal y las reglas sobre el contacto visual o el contacto apropiado, es decir son reglas no escritas que guían nuestras interacciones sociales diarias.

Es aquí cuando el docente algunas veces puede actuar de acuerdo a las normas de interacción social, mostrando un enfoque orientado hacia la comunicación, la comprensión y el apoyo mutuo entre el docente y el estudiante, el siguiente fragmento es una muestra de ello.

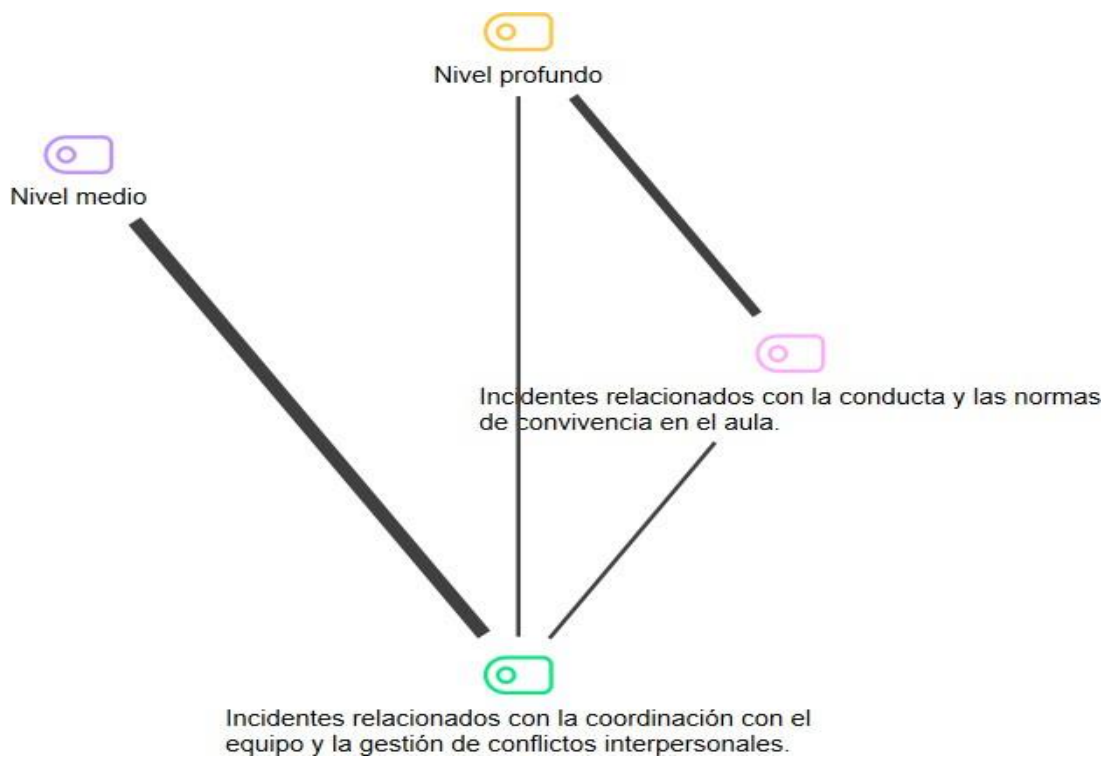
*“Una vez conversado primero sobre su situación actual y sobre el acontecimiento que le ocurrió el cual no le permitió rendir la prueba, se determinó que se le podría evaluar en otro día y otra hora esperando no tener otra novedad.”(D. 1)*

### **Relación existente entre los Incidentes críticos y los niveles de conciencia cultural.**

En los resultados de la presente investigación, fue posible encontrar una relación entre los incidentes críticos y los niveles de conciencia cultural, tal como lo muestra la figura 3. Estos hallazgos subrayaron la importancia de comprender como los incidentes críticos pueden llegar a tener una fuerte carga de conciencia cultural que puede influir en distintas situaciones en el ámbito académico.

#### ***Figura 3***

*Relación de incidentes críticos y niveles de conciencia cultural*



Es posible observar como la línea más prominente vincula los Incidentes relacionados con la coordinación con el equipo y la gestión de conflictos interpersonales con el nivel medio de conciencia cultural, esto se debe a que el docente tomó en cuenta el contexto en el que se desarrollaron los hechos, lo que le permitió analizar mejor la situación por la que atravesaba su estudiante y tomar una posición estable, además, fue en base a la ruptura de las normas sociales preestablecidas por parte del estudiante lo que origino el incidente (Hammond, 2015).

*"En el desarrollo de la materia se programa evaluaciones para poder medir el grado de conocimiento, se planifico el día y la hora de la evaluación en la cual todos participaron sin novedad menos uno, el cual no llego ni tampoco comunico que no se presentaria...Al siguiente dia el muchacho se acercó a conversar sobre su ausencia en la prueba, entre la justificacion de su no asistencia esta que el trabaja ..para lo cual no se justificaba ya muchos otros compañeros igual trabajan, sin embargo conversando más en confianza me supo indicar que el viaja trayendo viveres y actualmente vive y se paga sus estudiós solo ya que no tiene padres. El problema fue que en uno sus Viajes de ese día el vehículo quedo atazcado debido a las lluvias sin poder salir lo cual hizo que pudiera llegar a la prueba. Situaciones que sin duda si no se conversa y se da confianza no se podria determinar." (D.1)*

Por otro lado, los incidentes relacionados con la conducta y las normas de convivencia en el aula son conflictos en que las conductas presentadas por los estudiantes, influyen en el accionar del docente, por lo tanto se vincula este tipo de incidente con un nivel profundo de conciencia de diversidad cultural, puesto que, el actuar que presento el docente fue el resultado de tener ciertas expectativas con la estudiante y su comportamiento, en tal sentido,

sus valores subyacentes influyeron en la conducta y las decisiones que tomo el docente en su actuar (Hammond, 2015). Todo ello se refleja en los siguientes fragmentos.

*“Se trató de una estudiante con discapacidad física, la cual, veía que no tenía la mejor actitud en la clase, y tenía referencia de los compañeros, que no era una estudiante aplicada”*

*“Al momento que rendía una evaluación (cuestionario en línea) desde la clase, ví como ella quizo copiar las respuesta de la evaluación. Esto obviamente me pareció muy mal, pero por su condición no le dije nada, y me limité en quedarme callado. Eso hizo que me me quede pensando en ese hecho, y me preguntara porque no dije o hice nada.” (D3)*

No obstante, tal como se puede corroborar en los siguientes fragmentos los Incidentes relacionados con la coordinación con el equipo y la gestión de conflictos interpersonales, también se relacionan con un nivel profundo de conciencia de diversidad cultural, es la reacción y el accionar del docente ante esas situaciones lo que permitirá determinar su nivel de conciencia cultural, como lo menciona Hammond (2015) un nivel profundo se toma en cuenta al conocimiento tácito y suposiciones inconscientes puesto que son consideradas las guías que gobiernan la visión del mundo. Del mismo modo Kröyer (2018) describe que todas las circunstancias que se puedan presentar en clases convergen hacia una competencia básica, o mejor dicho en el saber afrontar los contratiempos de manera consciente.

*“Brayann me dijo que la gran mayoría de sus compañeros le hacían bulling porque él era colombiano y decían en en aula que cuidaran sus billeteras porque seguramente Brayann se las iba a robar. Adicionalmente, si algo se perdía o extraviaba en algún lugar, algún compañero decía que buscaran en la mochila de Brayann porque seguramente él se lo había robado.” (D.2)*

*“Ya no es un acontecimiento puntual o aislado. Se ha convertido en acontecimiento común. Me parece que debido a la estigmatización. Creer que por experiencias vividas con otras personas de la misma nacionalidad, todos harán lo mismo.” (D.2)*

El anterior segmento también corresponde a un Incidente relacionado con las normas de conducta puesto que se presentó como conductas disruptivas en el aula, por lo tanto, se puede decir que los incidentes no siempre van aislados uno de otro, sino que pueden presentarse dos o más en la misma situación.

### **3.2. Discusión de Resultados**

Este estudio se llevó a cabo con el propósito de profundizar en el análisis de los incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes en la Universidad Técnica del Norte. Tras examinar detalladamente los resultados de las entrevistas realizadas, se pudo identificar que los tipos de incidentes críticos más frecuentes que enfrentan los docentes corresponden principalmente a incidentes relacionados con la



coordinación con el equipo y la gestión de conflictos interpersonales y los incidentes relacionados con la conducta y las normas de convivencia en el aula.

Es crucial destacar que, según lo señalado por Aguayo et al. (2015), los conflictos interpersonales no se limitan únicamente a situaciones entre profesor y estudiante. En este estudio, se observó que los conflictos reportados por los docentes entrevistados eran externos, es decir, provenían de problemas personales de los estudiantes, los cuales repercutieron en su desempeño académico y generaron el incidente al que se enfrentó el docente.

En cuanto a los incidentes relacionados con la conducta se puede destacar que los comportamientos disruptivos son lo que más afecta al clima escolar produciendo un incidente crítico. Este hallazgo coincide con la investigación de del Mastro y Monereo (2014), quienes sostienen que la gestión de relaciones interpersonales puede desencadenar una crisis en el profesorado ante situaciones de agresividad o impertinencia por parte de los alumnos, lo que resulta en indisciplina en el aula y desafía la capacidad del docente para manejar individualmente a ciertos alumnos.

Además, en este estudio se caracterizaron los niveles de conciencia cultural del profesorado de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Agropecuarias (FICA), los cuales también se relacionaron con los incidentes críticos enfrentados por los docentes. Se observó que los niveles predominantes de conciencia entre los docentes de la FICA eran el nivel profundo y medio.

El nivel profundo implica una reflexión arraigada en principios y valores éticos inherentes a la cultura de cada individuo. En el contexto de los incidentes críticos, este nivel de conciencia cobra especial relevancia, ya que influye en la forma en que el docente aborda y responde a dichos incidentes. Los docentes que exhibieron un nivel de conciencia profunda reflexionaron sobre las causas del incidente, su propia actuación y cómo mejorar las estrategias en el futuro. Este hallazgo concuerda con la investigación de Crista y Sánchez (2013), quienes destacan que los profesores que están más conscientes de la diversidad cultural tienden a tener un conocimiento más profundo del tema y desarrollan un proceso reflexivo más elaborado, lo que les permite seleccionar estrategias más adecuadas para abordar situaciones similares.

Por otro lado, los docentes que presentaron un nivel medio de conciencia cultural tendieron a resolver los conflictos siguiendo las normas sociales establecidas, sin profundizar en una reflexión detallada sobre el incidente en cuestión. Tal como lo señala Bilbao y Monereo (2010) los momentos para reflexionar profundamente sobre la práctica educativa a menudo son escasos, lo que evidentemente no favorece la construcción de conocimientos educativos para afrontar los incidentes que se presenten en el aula, caracterizado por demandas interculturales que requieren un enfoque efectivo.

Una limitación que se presentó en el desarrollo de este estudio fue las pocas investigaciones que se han realizado al respecto de los niveles de conciencia cultural de los docentes, sin

embargo, a través de la teoría se pudo determinar la relación existente con los incidentes críticos. De la misma manera, el limitado número de participantes en la investigación fue una restricción notable al momento de recolectar los datos más relevantes que se tomaron en cuenta para realizar el análisis, pues estos fueron considerados al ser parte de otro proyecto que presentaba relevancia en un enfoque centrado en la diversidad cultural.

## CAPITULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

Al finalizar la investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Mediante la revisión de fuentes bibliográficas se estableció una base de partida, que permitió el análisis e identificación de incidentes críticos del profesorado de la FICA atendiendo a la diversidad cultural de los estudiantes, siendo situaciones con una gran carga emocional para el profesorado. Llegando en primera instancia, al punto de influir negativamente en el ambiente escolar y en el desarrollo general de la clase, además se visualizó el cómo puede estar presente más de un incidente crítico en un momento específico.

A través de la teoría se identificaron 5 tipos de incidentes críticos. No obstante, en el análisis cualitativo se reveló que los incidentes relacionados con la conducta y las normas de convivencia en el aula, y los incidentes relacionados con la coordinación con el equipo y la gestión de conflictos interpersonales fueron los más recurrentes.

La investigación también ha permitido caracterizar los niveles de conciencia cultural en el profesorado de la FICA. Siendo estos: superficial, medio y profundo, de los cuales el nivel medio y profundo tienen mayor relevancia. Pues se observó como los docentes llegaron a actuar de manera limitada; debido a que esperaban que ciertas conductas por parte de los estudiantes se adecuaban a determinadas normas sociales previamente establecidas. Además, se observó que el accionar del docente en otras situaciones llegó a ser inconsciente, ya que terminaron siendo influenciados por sus valores y creencias arraigadas.

Los resultados derivados del instrumento permitieron visualizar una relación entre los incidentes críticos y los niveles de conciencia cultural del profesorado de la FICA. En el que se puede determinar que el accionar del docente se ve influenciado por su nivel de conciencia cultural, lo cual afecta el comportamiento del docente frente al incidente crítico por el cual esté atravesando. Se encontró que aquellos profesores con un nivel de conciencia profundo tienden a enfrentar y resolver de manera más efectiva los incidentes críticos relacionados con la diversidad cultural de los estudiantes; mientras que aquellos con un nivel de conciencia media pueden experimentar mayores dificultades para abordar estos problemas de manera adecuada. Sin embargo, esto varía según del incidente al cual se enfrenta el docente en determinado momento.

#### 4.2. Recomendaciones

A partir de los resultados de la investigación se sugiere mayor apoyo por parte de la universidad hacia los docentes y su formación pedagógica, en temas como normas de conducta y conflictos interpersonales, para que puedan enfrentar situaciones imprevistas de mejor manera con soluciones y estrategias más efectivas.

Es importante que las universidades implementen estrategias de desarrollo profesional que fomenten una mayor conciencia cultural entre el profesorado. Esto puede incluir programas de sensibilización, talleres de reflexión y espacios de diálogo intercultural. Es crucial que los docentes reconozcan la influencia de sus propias perspectivas culturales en su práctica educativa y estén abiertos a la diversidad de experiencias y conocimientos de sus estudiantes

Se debe considerar la importancia que tiene la diversidad cultural en el comportamiento humano, y el cómo esta termina por influenciar el entorno particular de cada persona. De igual forma, es necesario tener en cuenta cómo se incorporan los diversos valores y creencias en cada persona, y del cómo estos factores se arraigan en el accionar de cada una de nuestras conductas.

Es necesario seguir profundizando en investigaciones cuyo eje central sea un enfoque cultural amplio para respaldar y ayudar a validar futuros hallazgos. Se enfatiza el abordar los niveles de conciencia cultural en distintos entornos y nuevos contextos educativos, para enriquecer la información con más fuentes de confianza, evitando el estancamiento y desactualización de datos.

## REFERENCIAS

- Adger, C. T., Hoyle, S. M., & Dickinson, D. K. (2004). Locating learning in inservice education for preschool teachers. *American Education research journal*, 41(4), 867-900.
- Aguado Odina, M. T., Merodio Alonso, G., & Melero Sánchez, H. (2023). *Diversidad cultural y equidad en la escuela*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/228555?page=32>
- Aguayo, G. M., Castelló, B. M., & Monereo, F. (2015). Incidentes críticos en los docentes de enfermería: descubriendo una nueva identidad. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 68(2), 219-227. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680206i>
- Alvarez Barahona, S. (2021). *Incidentes criticos en el profesorado y su aporte a la construccion del desarrollo profesional docente*. Editorial ebooks Patagonia - Editorial Universidad de La Serena. <https://doi.org/https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/190595>
- Alvarez de León, A., Rubio, V., & Santiviago, C. (2017). Incidentes Críticos en la docencia universitaria. Presentación de los resultados del estudio. *Jornadas de Investigación en Educación Superior*, 1-11. <https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/sites/5/2018/03/CO25-ALVAREZ-DE-LEON.pdf>
- Batallán, G., & Campanini, S. (2008). El respeto a la diversidad en la escuela: atolladeros del relativismo cultural como principio moral. *Revistas UCM*. <http://revistas.ucm.es/indez.php/RASO/article/view/RASO0707110159A/9142>
- Beauchamp, C., & Thomas, L. (2009). Understanding teacher identity: An overview of issues in the literature and implications for teacher education. *Cambridge Journal of Education*, 39, 175-189. <https://doi.org/10.1080/03057640902902252>
- Canelo, J., & Liesa, E. (Abril de 2020). Los incidentes críticos en las aulas de Prácticum universitario. *Ámbitos de psicopedagogía y orientación*(52), 46-59. <https://doi.org/https://doi.org/10.32093/ambits.vi52>.
- Contreras, C., & Monereo, F. (2014). La formación del profesorado universitario orientada hacia la transformación de la identidad docente: una propuesta basada en incidentes críticos. *Universidad Autónoma de Barcelona*.
- Contreras, C., Monereo, C., & Badia, A. (2010). Explorando en la identidad: ¿Cómo afrontan los docentes universitarios los incidentes críticos que ocurren en las aulas de formación de futuros profesores? *Estudios Pedagógicos*, 36(2), 63-81.
- Crista, W., & Sánchez, S. (11 de 2013). Identidad docente y estrategias de resolución de incidentes críticos en contextos universitarios de alta diversidad sociocultural. *Cultura y Educación*, 25(4), 561-576. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/11356405.2013.10783162>

- del Mastro, C., & Monereo, C. (2014). Incidentes críticos en los profesores universitarios de la PUCP. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 5(13), 3-20.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299130713001>
- Díez, E. R., Sáenz, M. E., & Martínez, C. S. (2019). Gestión de la Diversidad Cultural: recursos y herramientas del Trabajo Social. *Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales.*, 18, 65-84.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5944/comunitania.18.4>
- Fabres, J. (2005). El miedo en la interacción profesor-alumno. *Revista Iberoamericana de educación*, 37(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35362/rie3712732>
- Fernandez, A. H., & de Barros Camargo, C. (2022). Educación Ambiental y su Relación con las Tecnologías Educativas, Transculturalidad, Inclusión Educativa, Neurociencia y. *Revista Fronteiras de Ciências Sociais, Tecnológicas y Ambientales*, 9(3), 113-138.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327–358. <https://doi.org/10.1037/h0061470>
- Frisancho Hidalgo, S. (2016). *Constructivismo y diversidad cultural*. Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.,  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18800/9786123171810.006>
- Gago Galvagno, L. G. (2018). Trazando puentes entre las neurociencias y la educación. Aportes, límites y caminos futuros en el campo educativo:. *Psicogente*, 21(40), 476-494. <https://doi.org/https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3087>
- Goutman, A. (. (2013). *Diversidad cultural: algunos aspectos*. Mexico: Editorial ITACA.  
<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/105809?page=36>
- Hammond, Z. (2015). Culturally responsive teaching and the brain: Promoting authentic engagement and rigor among culturally and linguistically diverse students. En Z. Hammond, *What´s Culture Got to Do with It?* (págs. 21-35). CORWIN.
- Hanne, A. V. (2018). Estudiantes indígenas y Universidad: realidades y retos. Caso de la Universidad Nacional de Salta. *ALTERIDAD*, 13(1), 14-29.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17163/alt.v13n1.2018.01>
- Henríquez, S. S., Moltó, M. C., Fernández, V. H., Adell, M. J., & Carrillo, M. F. (2021). Sensibilidad intercultural en el alumnado y su relación con la actitud y estilo docente del profesorado ante la diversidad cultural. *Interciencia*, 46(6), 256-264.
- Herfst, S. v., & Timmerman, M. (2008). Intercultural effectiveness training in three Western immigrant countries: A cross-cultural evaluation of critical incidents. *International Journal of Intercultural Relation*, 32, 67-80.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2007.10.001>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Herrera-Ferrá, K., Zavala, G. S., Sánchez, H. N., & Rivas, H. P. (2019). Neuroética en México: Reflexiones médicas, legales y socioculturales. *Bioethics Update*, 5(2), 89-106. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bioet.2019.05.001>
- Holguin, J., Oyaque, S., Samame, S., Villa, G., & Pariona, D. (2020). 2020151 Incidentes críticos formativos: evidencias de la soledad pedagógica docente en contextos vulnerables. *Praxis*, 16(2), 151-167. <https://doi.org/https://doi.org/10.21676/23897856.3463>
- Kröyer, N. (2018). *Gestión y liderazgo en el ámbito de la convivencia escolar*. Santiago de Chile: RIL editores. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/106296?page=82>.
- Leiva, J. J., & Merino, D. (2007). La función docente en contextos de diversidad cultural. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-9. <https://doi.org/10.35362/rie4122472> · Source: OAI
- Llancavil Llancavil, D. R., & Lagos González, L. F. (2016). IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA PARA EL TRABAJO CON NIÑOS CON TALENTO ACADÉMICO. *Perspectiva Educacional, Formación de Profesores*, 55(1), 168-183. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333343664011>
- Martínez Buenabad, E., & Bustos Córdova, R. B. (2020). Formación de estudiantes indígenas universitarios en contextos ciudadanos mexicanos. *Retos de la educación intercultural*.
- Monereo Font, C., Monte Aneas, M., & Andreucci Annunziata, P. M. (2015). *a gestion de incidentes criticos en la universidad*. Narcea Ediciones. <https://doi.org/https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/46242>
- Monereo, C. (2010). LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO: UNA PAUTA PARA EL ANÁLISIS E INTERVENCIÓN A TRAVÉS DE INCIDENTES CRÍTICOS. *Revista Iberoamericana de Educación*(52), 149-178. <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=80013049009>
- Monereo, C., Badía, A., Bilbao, G., Cerrato, M., & Weise, C. (2009). Ser docente estratégico: Cuando cambiar estrategias no es suficiente. *Cultura y Educación*, 21(3), 237-256. <https://doi.org/https://doi.org/10.1174/113564009789052343>
- Monereo, C., Panadero, E., & Scartezini, R. (2012). La utilización de informes compartidos sobre incidentes críticos como medio para la formación docente. *SharEvents*, 42, 45-67. <https://doi.org/https://doi.org/10.15210/CADUC.V0I42.2148>

- Mori Huaman, M., & Narváez Valera, A. d. (2023). Diversidad cultural y satisfacción laboral de los colaboradores. *REVISTA CIENTÍFICA SEARCHING DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES*, 4(2), 12-23. <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.2>
- Nail Kröyer, O. (2013). *Análisis de incidentes críticos: una herramienta para el mejoramiento de la convivencia*. Santiago: RIL editores.  
<https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/utnorte/67249?page=19>
- Nail Kröyer, O., Gajardo Aguayo, J., & Muñoz Reyes, M. (2012). LA TÉCNICA DE ANÁLISIS DE INCIDENTES CRÍTICOS: UNA HERRAMIENTA PARA LA REFLEXIÓN SOBRE PRÁCTICAS DOCENTES EN CONVIVENCIA ESCOLAR. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 11(2).  
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol11-Issue2-fulltext-204>
- Nieva, C. J., & Martínez, C. O. (Septiembre - Diciembre de 2016). Una nueva mirada sobre la formación docente. Universidad y Sociedad. *Revista Científica Multidisciplinaria de la Universidad de Cienfuegos*, 8(4), 14-21.  
<http://rus.ucf.edu.cu/>
- Otondo Briceño, M. (2021). Desarrollo de la identidad profesional docente del profesorado de Educación Especial: evolución y cambio. *Universidad de Sevilla*.
- Otondo, M., Mayor, C., & Hernández-de la Torre, E. (2021). Análisis de los incidentes críticos de la identidad profesional docente del profesorado principiante de educación especial. *Formación Universitaria*, 14(4), 25-38.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400025>
- Peiró, i. G., & Merma, M. G. (2012). LA INTERCULTURALIDAD EN LA EDUCACIÓN. SITUACIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL BASADA EN VALORES. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*(13), 127-139.  
<https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127623008>
- Pérez Serrano, G., & Sarrate Capdevila, M. L. (2013). DIVERSIDAD CULTURAL Y CIUDADANÍA. HACIA UNA EDUCACIÓN SUPERIOR INCLUSIVA. *Educación XXI*, 16(1), 85-104.  
<https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70625886005>
- Pillen, M., Beijgaard, D., & Brok, P. (2012). Tensions in beginning teachers' professional identity development, accompanying feelings and coping strategies. *European Journal of Teacher Education*, 36, 1-21.  
<https://doi.org/10.1080/02619768.2012.696192>
- Resende, R., Pimenta, N., & Sá, P. (2021). Incidentes críticos en educación física. *Revista de Educación Física*, 32(1), 9.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.4025/jphyseduc.v32i1.3260>



- Rodríguez-Cruz, M. (2018). . Construir la interculturalidad. Políticas educativas, diversidad cultural y desigualdad en Ecuador. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*(60), 217-236. <https://doi.org/https://doi.org/10.17141/iconos.60.2018.2922>
- Rosales, C., & López, C. R. (1990). *Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza* (Vol. 55). Narcea Ediciones.
- Rozendaal, J. M., & Boekaerts, M. (2005). La influencia de la administración percibida por el docente del aprendizaje autorregulado en la motivación y el procesamiento de la información de los estudiantes. *Aprendizaje e instrucción*, 15(2), 141-160. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2005.04.011>
- Sutherland, L., Howard, S., & Markauskaite, L. (2010). Creación de identidad profesional: examen del desarrollo de la comprensión de los futuros docentes principiantes sobre su trabajo como docentes. *ELSEVIER*, 23, 455-465. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tate.2009.06.006>
- Tripp, D. (2011). Critical Incidents in Teaching. En *Developing professional judgement*. London: Routledge.
- UNESCO. (2014). Enseñanza y Aprendizaje: lograr la calidad para todos. Informe de seguimiento de la EPT en el mundo. *UNESCO*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002256/225654s.pdf>
- Villanueva, R. (2013). *Hacia una educación intercultural bilingüe de calidad*. Lima: Ministerio de Educación de Perú.
- Weise, C., & Sánchez, S. (2013). Identidad docente y estrategias de resolución de incidentes críticos en contextos universitarios de alta diversidad sociocultural. *Cultura y Educación*, 25(4), 561-576. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/11356405.2013.10783162>

# ANEXOS

## Anexo 1

### Entrevista 1

## Pauta Panic-E

### Pauta para el análisis de incidentes críticos-versión emociones

A partir del trabajo desarrollado por distintos autores, un incidente crítico ha sido definido como un evento de ocurrencia inesperada, que suceden en el marco del trabajo docente y que cuestionan algún aspecto que el profesor no ha anticipado, poniendo en crisis su propia identidad como docente. Adicionalmente los IC, al significarse como negativos, suponen un estado emocional desestabilizante para quien los experimenta, que por tanto debe ser gestionado. Finalmente, en su vivencia puede ser experimentado únicamente de manera personal o también compartido en la interacción con otros, y por tanto de significado interpersonal (Monereo et al., 2009; Navarro et al.,1998; Tripp et al.,1993).

## 1. Descripción y análisis del incidente crítico

### 1.1 Antecedentes

En el desarrollo de la materia se programa evaluaciones para poder medir le grado de conocimiento, se planifico el dia y la hora de la evaluación en la cual todos participaron sin novedad menos uno, el cual no llego ni tampoco comunico que no se presentaria...Al siguiente dia el muchacho se acerco a conversar sobre su ausencia en la prueba, entre la justificaion de su no asistencia esta que el trabaja ..para lo cual no se justificaba ya muchos otros compañeros igual trabajan, sin embrago conversando mas en confianza me supo indicar que el viaja trayendo viveres y actualment vive y se paga sus estudiós solo ya que no tiene pedres. El problema fue que en uno sus Viajes de ese dia el vehiculo quedo atazcado debido a las lluvias sin poder salir lo cual hizo que pudiera llegar a la prueba. Situaciones que sin duda si no se conversa y se da confianza no se podria determinar

### 1.2 Descripción del Incidente Crítico (Describir que ha pasado)

Una vez conversado primero sobre su situación actual y sobre el acontecimiento que le ocurrió el cual no le permitió rendir la prueba, se determinó que se le podría evaluar en otro día y otra hora esperando no tener otra novedad.

<p>a) Emoción que desencadena el IC</p>	<p>¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena?          Un poco de molestia porque no se presentó a la prueba, sin embargo no se conocía la causa en un inicio          ¿Como me sentí en ese momento?          Tranquilo al conocer su condición y sus motivos          ¿Qué me hizo sentir de esta manera?          Que pudo tener esa confianza de conversar sus problemas</p>
<p>b) Aspectos que interpela</p>	<p>Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales?          Fueron situacionales por no conocer su situación          ¿El IC me cuestiona concepciones?          Si, se debe tener el tiempo y generar confianza          ¿El IC me cuestiona emociones?          Si sobre todo al inicio de molestia después de tranquilidad          ¿El IC me cuestiona formas de actuar?          Sin duda alguna se procede de diferente manera más calmado          ¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia?          Siempre es un desafío, de aprender nuevas cosas y solucionar situaciones</p>

c) Sentimientos	<p>¿A qué situaciones pasadas me remite este IC?</p> <p>No he tenido alguna situación anterior parecida pero sin duda genera un punto de vista diferente si se llega a presentar algo similar</p> <p>¿Con qué otras experiencias lo relaciono?</p> <p>Sobre todo en las siempre se debe tratar de explicar y comunicra lo sucedido</p> <p>¿Con qué función de mi actividad docente se vincula?</p> <p>En toda generar esa confianza y saber transmitir las diferentes situaciones es siempre necesario</p> <p>¿Con que posición?.</p> <p>De escuchar, esperar una justificacion real y adecuada y tratar de entregar una saolucion</p>
d) Concepciones del problema	<p>¿Cuál es el origen del problema?</p> <p>Si situación actual</p> <p>¿De qué se trata esta situación?</p> <p>Falta de apoyo y seres queridos</p> <p>¿Cómo se explica esta situación?</p> <p>Una situación difícil enfrentar la vida sin sus padres es complicado</p> <p>¿Cómo me posiciono yo ante esto?</p> <p>Como una persona que ha mejorado mucho el aspecto de escuchar primero</p> <p>¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?</p> <p>Posiblemente si pero comprender una sola</p>
e) Reconociemineto del conflicto latente.	<p>¿Esto que ha pasado, tiene relación con algún conflicto o problema latente en la institución, hay otras causas u otros IC relacionados, o es un acontecimiento aislado y puntual?</p> <p>En mi caso fue un caso puntual , no he tenido otra situación así</p>
f) Estrategias	<p>¿Qué estrategias puse en juego?</p> <p>Primero tratar de siempre comunicar, luego tener ese grado de confianza para plantear cualquier situación adversa</p> <p>¿Decidí evitar, protegerme, o suprimir el conflicto?</p> <p>No en ningún momento, al contrario conversar, tratar de dar apoyo y motivarle a seguir adelante</p> <p>¿Estas decisiones me llevaron a hacer cambios en lo que estaba haciendo?</p> <p>Sin duda uno siempre aprende y mejora en todo aspecto</p> <p>¿Con estas decisiones puede hacer efecto en el origen de la IC?</p>

	<p>Quizá la situación es irreversible sin embargo se puede plantear siempre aprender que las situaciones siempre son diferentes</p> <p>¿Por qué falló la solución intentada?</p> <p>Creo que no fallo del todo al contrario genero oportunidades de poder enfrentar situaciones de mejor manera</p>
g) Análisis de la pertinencia de la elección de estrategias	<p>¿Fueron adecuadas las estrategias para lograr mi objetivo?</p> <p>En ese momento fue la mas adecuada, con el pasar del tiempo y con un conocimiento mas amplio creo es posible mejorar</p> <p>¿Qué tipo de estrategias habrían sido más oportunas?</p> <p>La de generar una solución inmediata pero al contrario es este caso primero escuchar y generar confianza sin duda</p>
h) Análisis de alternativas de acción más ajustadas y de la puesta en juego de identidades en acción.	<p>Analizar si lo haríamos de otra manera y si podríamos haber considerado otras alternativas de acción.</p> <p>¿Podría haberlo hecho de otra manera?</p> <p>Siempre se puede mejorar, aprender a escuchar sin duda pero cuesta muchas veces</p> <p>¿Qué previsiones podría tomar por situaciones similares futuras, en relación a cómo me identifico, como me podría sentir, como actuaré y qué decisiones tomaría?</p> <p>Con mucha mas calma, generando un ambiente adecuado y con un grado de confianza mejor</p>

### 1.3 Otros actores que intervienen en el incidente crítico

Actor 1:	
Concepciones sobre el incidente crítico	<p>Falta de comunicacion</p> <p>Falta de confianza</p> <p>Falta de conocimiento de la situacion presente</p>
Sentimientos asociados al incidente crítico	<p>Molestia</p> <p>Tranquilidad</p>
Estrategias frente al incidente crítico	<p>Generar confianza</p> <p>Crear un ambiente adecuado</p> <p>Dar Seguridad</p>

Actor 2:	
Concepciones sobre el incidente crítico	

Sentimientos asociados al incidente crítico	
Estrategias frente al incidente crítico	

	Actor 3:
Concepciones sobre el incidente crítico	
Sentimientos asociados al incidente crítico	
Estrategias frente al incidente crítico	

¡Gracias por su gentil colaboración!

## Anexo 2

### Entrevista 2

## Pauta Panic-E

### Pauta para el análisis de incidentes críticos-versión emociones

A partir del trabajo desarrollado por distintos autores, un incidente crítico ha sido definido como un evento de ocurrencia inesperada, que suceden en el marco del trabajo docente y que cuestionan algún aspecto que el profesor no ha anticipado, poniendo en crisis su propia identidad como docente. Adicionalmente los IC, al significarse como negativos, suponen un estado emocional desestabilizante para quien los experimenta, que por tanto debe ser gestionado. Finalmente, en su vivencia puede ser experimentado únicamente de manera personal o también compartido en la interacción con otros, y por tanto de significado interpersonal (Monereo et al., 2009; Navarro et al.,1998; Tripp et al.,1993).

### 1. Descripción y análisis del incidente crítico

#### 1.1 Antecedentes

Se trató de una estudiante con discapacidad física, la cual, veía que no tenía la mejor actitud en la clase, y tenía referencia de los compañeros, que no era una estudiante aplicada.

#### 1.2 Descripción del Incidente Crítico (Describir que ha pasado)

Al momento que rendía una evaluación (cuestionario en línea) desde la clase, ví como ella quiso copiar las respuesta de la evaluación. Esto obviamente me pareció muy mal, pero por su condición no le dije nada, y me limité en quedarme callado. Eso hizo que me me quede pensando en ese hecho, y me preguntara porque no dije o hice nada.

a) Emoción que desencadena el IC	¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena? El IC desencadenó en mí incertidumbre, porque cambió el actuar en mi comportamiento normal. Porque en mi naturaleza de valores, ese acto representaba una falta grave. ¿Como me sentí en ese momento?
----------------------------------	---

	<p>Me sentí con decepción y pena de la actitud de la estudiante, y por mi persona me sentí sorprendido de la manera de reaccionar.</p> <p>¿Qué me hizo sentir de esta manera?</p> <p>Ver cómo la estudiante perdía la oportunidad de aprender y sacar provecho de su estancia en la universidad. Porque además, le consideraba como un ejemplo de superación.</p>
b) Aspectos que interpela	<p>Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales?</p> <p>Motivacionales y situacionales.</p> <p>¿El IC me cuestiona concepciones?</p> <p>Si, porque las personas con algún tipo de condición especial, me representan personas que son luchadoras y guerreras que rompen límites y barreras.</p> <p>¿El IC me cuestiona emociones?</p> <p>Si, tal vez la emoción de objetividad.</p> <p>¿El IC me cuestiona formas de actuar?</p> <p>Si, pienso que mi actuar debía haber sido de diferente manera. Abordar directamente la situación y conversar de lo sucedido.</p> <p>¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia?</p> <p>En su momento creo que si, me ayudó a tomar la docencia de manera más objetiva, abordar los problemas de manera directa y hablar con los estudiantes implicados, para encontrar soluciones a los incidentes.</p>
c) Sentimientos	<p>¿A qué situaciones pasadas me remite este IC?</p> <p>Talvez relacionar ciertas condiciones con ciertos tipos de personas.</p> <p>¿Con qué otras experiencias lo relaciono?</p> <p>Con la manera como solucionar incidentes en el aula.</p> <p>¿Con qué función de mi actividad docente se vincula?</p> <p>Con la función de evaluación y tutoría.</p> <p>¿Con que posición?.</p> <p>Con mi posición de Justicia y honestidad</p>
d) Concepciones del problema	<p>¿Cuál es el origen del problema?</p> <p>La actitud de la estudiante y el actuar del antivalor (copia).</p> <p>¿De qué se trata esta situación?</p> <p>De la falta de compromiso y desaprovechar oportunidades</p> <p>¿Cómo se explica esta situación?</p> <p>Como una situación de deslealtad</p> <p>¿Cómo me posiciono yo ante esto?</p> <p>Primero, de manera justa en la evaluación poniendo la nota adecuada, y luego dando seguimiento y ofreciendo tutoría para que se recupere.</p> <p>¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?</p> <p>No</p>
e) Reconocieminto del conflicto latente.	<p>¿Esto que ha pasado, tiene relación con algún conflicto o problema latente</p>



	<p>en la institución, hay otras causas u otros IC relacionados, o es un acontecimiento aislado y puntual?</p> <p>Fue un acontecimiento aislado y puntual.</p>
f) Estrategias	<p>¿Qué estrategias puse en juego?</p> <p>Mi manera de evaluar, y la manera de retroalimentar al estudiante</p> <p>¿Decidí evitar, protegerme, o suprimir el conflicto?</p> <p>Decidí evitar el conflicto</p> <p>¿Estas decisiones me llevaron a hacer cambios en lo que estaba haciendo?</p> <p>Si, a tomar las situaciones de manera objetiva, y hablar con los implicados inmediatamente.</p> <p>¿Con estas decisiones puede hacer efecto en el origen de la IC?</p> <p>Si, porque las siguientes veces que pasó esto aborde inmediatamente y pude corregir y retroalimentar inclusive al aula.</p> <p>¿Por qué falló la solución intentada?</p> <p>Lo que realicé en esa ocasión, no impactó en nada mi actitud de callar lo sucedido.</p>
g) Análisis de la pertinencia de la elección de estrategias	<p>¿Fueron adecuadas las estrategias para lograr mi objetivo?</p> <p>En ese IC, me di cuenta que no fue la estrategia adecuada tal vez incubí una falta, y no corregí y/o retroalimente.</p> <p>¿Qué tipo de estrategias habrían sido más oportunas?</p> <p>Advertir, corregir, y retroalimentar.</p>
h) Análisis de alternativas de acción más ajustadas y de la puesta en juego de identidades en acción.	<p>Analizar si lo haríamos de otra manera y si podríamos haber considerado otras alternativas de acción.</p> <p>¿Podría haberlo hecho de otra manera?</p> <p>Por supuesto, eso me ayudó a mejorar en mi actuar futuro.</p> <p>¿Qué previsiones podría tomar por situaciones similares futuras, en relación a cómo me identifico, como me podría sentir, como actuaré y qué decisiones tomaría?</p> <p>Primero, hacer notar que ese tipo de situaciones no están bien, hacer recapacitar a la persona, y dar pautas para que puedan corregir su actuar.</p>

### 1.3 Otros actores que intervienen en el incidente crítico

	Actor 1: Estudiante con discapacidad física
Concepciones sobre el incidente crítico	Normalidad, digo esto porque quizo nuevamente hacer lo mismo. Entonces, yo me puse al lado para que no lo haga nuevamente.
Sentimientos asociados al incidente crítico	Tranquilidad, tenía una posición de tranquilidad.
Estrategias frente al incidente	Silencio

crítico	
---------	--

	Actor 2:
Concepciones sobre el incidente crítico	
Sentimientos asociados al incidente crítico	
Estrategias frente al incidente crítico	

	Actor 3:
Concepciones sobre el incidente crítico	
Sentimientos asociados al incidente crítico	
Estrategias frente al incidente crítico	

¡Gracias por su gentil colaboración!

### Anexo 3

#### Entrevista 3

## Pauta Panic-E

### Pauta para el análisis de incidentes críticos-versión emociones

A partir del trabajo desarrollado por distintos autores, un incidente crítico ha sido definido como un evento de ocurrencia inesperada, que suceden en el marco del trabajo docente y que cuestionan algún aspecto que el profesor no ha anticipado, poniendo en crisis su propia identidad como docente. Adicionalmente los IC, al significarse como negativos, suponen un estado emocional desestabilizante para quien los experimenta, que por tanto debe ser gestionado. Finalmente, en su vivencia puede ser experimentado únicamente de manera personal o también compartido en la interacción con otros, y por tanto de significado interpersonal (Monereo et al., 2009; Navarro et al., 1998; Tripp et al., 1993).

#### 1. Descripción y análisis del incidente crítico

##### 1.1 Antecedentes

Inicié como docente en la Universidad Técnica del Norte, en enero de 2017. De acuerdo con mi experiencia como docente en distintas universidades en varios países; quise traer a la UTN mi metodología de enseñanza de mis clases, la cual está basada en el interrogatorio constante de la opinión de los estudiantes para resolver situaciones o problemas técnicos. Estaba en clases de la asignatura estática y comencé a preguntarle a los estudiantes, qué decisión tomarían o metodología para resolver un problema en particular.

##### 1.2 Descripción del Incidente Crítico (Describir que ha pasado)

Le pregunté a Brayann, sobre su punto de vista para como afrontar la solución del problema de estática. En el momento cuando menciono su nombre, escuché murmullos en el aula que me llamaron la atención pero no le di importancia. En la siguiente clases, volví a interrogar a los estudiantes y cuando menciono a Brayann, escuché de nuevo el murmullo en el aula y recordé el evento en la clase pasada. En ese momento si estuve alerta, porque detecté que había algo con ese chico. Quise confirmar mi presentimiento y al cabo de un tiempo razonable, dirigí mi atención a Brayann, de nuevo, y efectivamente me di cuenta que algo pasaba con ese chico. Al finalizar la clase, le dije a Brayann que se quedara para hablar con él. Cuando todos los estudiantes se fueron y nos quedamos solos, le dije que me explicara qué era lo que estaba ocurriendo. Brayann me dijo que la gran mayoría de sus compañeros le hacían bulling porque él era colombiano y decían en en aula que cuidaran sus billeteras porque seguramente Brayann se las iba a robar. Adicionalmente, si algo se perdía o extraviaba en algún lugar, algún compañero decía que buscaran en la mochila de Brayann porque seguramente él se lo había robado.

a) Emoción que desencadena el IC	¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena? Me parece que lo que desencadena cualquier IC son los sentimientos negativos que pueda tener cada persona, tales como el egoísmo, la xenofobia, el racismo, la envidia, la mentira. ¿Como me sentí en ese momento?
----------------------------------	--

	Me sentí identificado con el estudiante, por mi nacionalidad (venezolana) y mi raza (afro).
--	---

	<p>¿Qué me hizo sentir de esta manera?</p> <p>También sufro de discriminación debido al racismo, xenofobia y la estigmatización hacia los venezolanos.</p>
b) Aspectos que interpela	<p>Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales?</p> <p>¿El IC me cuestiona concepciones?</p> <p>No. Para nada. Pienso que ese IC se debe a la ignorancia que tengan las personas.</p> <p>¿El IC me cuestiona emociones?</p> <p>El hecho de haber vivido en los Estados Unidos me enseñó a comprender la razón de la estigmatización que las personas puedan tener.</p> <p>¿El IC me cuestiona formas de actuar?</p> <p>No. Para nada. En ningún momento me cuestiona mi forma de actuar. Más bien, cada día comprendo que la falta de religión en las personas provoca estos eventos.</p> <p>¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia?</p> <p>No. Para nada. En ningún momento me cuestiona mi forma de enfrentar la docencia.</p>
c) Sentimientos	<p>¿A qué situaciones pasadas me remite este IC?</p> <p>Tal vez el hecho de haber vivido en los Estados Unidos y observar cómo los norteamericanos discriminan a los latinos.</p> <p>¿Con qué otras experiencias lo relaciono?</p> <p>Tal vez el hecho de haber vivido en los Estados Unidos y observar cómo los norteamericanos discriminan a los latinos.</p> <p>¿Con qué función de mi actividad docente se vincula?</p> <p>Con mi función de mediador y orientador.</p> <p>¿Con qué posición?</p> <p>Con mi posición como ciudadano y ejemplo para los estudiantes.</p>
d) Concepciones del problema	<p>¿Cuál es el origen del problema?</p> <p>La ignorancia de los ciudadanos. La falta de tolerancia y educación.</p> <p>¿De qué se trata esta situación?</p> <p>Xenofobia</p> <p>¿Cómo se explica esta situación?</p> <p>Debido a la estigmatización. Creer que por experiencias vividas con otras personas de la misma nacionalidad, todos harán lo mismo.</p> <p>¿Cómo me posiciono yo ante esto?</p> <p>Siendo empático con la situación.</p> <p>¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?</p> <p>Desde el punto de vista social. Basado en la educación recibida en casa.</p>

<p>e) Reconocimiento del conflicto latente.</p>	<p>¿Esto que ha pasado, tiene relación con algún conflicto o problema latente en la institución, hay otras causas u otros IC relacionados, o es un acontecimiento aislado y puntual?</p> <p>Ya no es un acontecimiento puntual o aislado. Se ha convertido en acontecimiento común. Me parece que debido a la estigmatización. Creer que por experiencias vividas con otras personas de la misma nacionalidad, todos harán lo mismo.</p>
<p>f) Estrategias</p>	<p>¿Qué estrategias puse en juego?</p> <p>Fui empático con el estudiante mencionándole que hay que fortalecerse. Le dije que yo también vivía lo que a él le pasaba.</p> <p>¿Decidí evitar, protegerme, o suprimir el conflicto?</p> <p>No. Para nada. Todo lo contrario. Comencé a reconocer los valores del chico Brayann en el aula de clase.</p> <p>¿Estas decisiones me llevaron a hacer cambios en lo que estaba haciendo?</p> <p>Si. Comencé a reconocer los valores del chico y a reconocerlo constantemente en sus intervenciones. Adicionalmente, me comunicaba constantemente con el propósito de hacerle un seguimiento.</p> <p>¿Con estas decisiones puede hacer efecto en el origen de la IC?</p> <p>Si creo. Aunque no soy psicólogo, con esas acciones tomadas, el transcurrir del tiempo me dio la razón. Finalmente el chico Brayann logró la aceptación de sus compañeros y se graduó.</p> <p>¿Por qué falló la solución intentada?</p> <p>No creo que haya fallado.</p>
<p>g) Análisis de la pertinencia de la elección de estrategias</p>	<p>¿Fueron adecuadas las estrategias para lograr mi objetivo?</p> <p>El tiempo me dio la razón. Finalmente el chico Brayann logró la aceptación de sus compañeros y se graduó</p> <p>¿Qué tipo de estrategias habrían sido más oportunas?</p> <p>Probablemente el acompañamiento psicológico dentro del aula. Alguien con más experiencia en el manejo de este tipo de situaciones.</p>
<p>h) Análisis de alternativas de acción más ajustadas y de la puesta en juego de identidades en acción.</p>	<p>Analizar si lo haríamos de otra manera y si podríamos haber considerado otras alternativas de acción.</p> <p>¿Podría haberlo hecho de otra manera?</p> <p>Probablemente el acompañamiento psicológico dentro del aula. Alguien con más experiencia en el manejo de este tipo de situaciones.</p> <p>¿Qué previsiones podría tomar por situaciones similares futuras, en relación a cómo me identifico, como me podría sentir, como actuaré y qué decisiones tomaría?</p>

	<p>Probablemente el acompañamiento psicológico dentro del aula.</p> <p>Alguien con más experiencia en el manejo de este tipo de situaciones.</p>
--	--

### 1.3 Otros actores que intervienen en el incidente crítico

Actor 1: El estudiante Brayann	
Concepciones sobre el incidente crítico	Sabía que los colombianos eran mal vistos en el mundo. Por la historia de la guerrilla y el narcotráfico.
Sentimientos asociados al incidente crítico	No entendía, si no lo conocían, por qué lo juzgaban.
Estrategias frente al incidente crítico	Intentó aislarse de su grupo. Hasta retirarse de la universidad.

Actor 2: Los estudiantes del aula	
Concepciones sobre el incidente crítico	Debido a la experiencia con otros extranjeros, se habían formado un estigma para protegerse de cualquier posible daño o ataque.
Sentimientos asociados al incidente crítico	Lo veían normal y nunca entendieron lo grave de la situación.
Estrategias frente al incidente crítico	Algunos se sintieron empáticos con Brayann y otros temor de él porque si creían que podía robarlos

Actor 3: Mi persona (el docente)	
Concepciones sobre el incidente crítico	La ignorancia conduce a radicalizar los problemas de discriminación, xenofobia, racismo, entre otros.
Sentimientos asociados al incidente crítico	Comprensión, compasión, empatía, entendimiento, motivación.
Estrategias frente al incidente crítico	Impulsando el respeto y demostrando que las situaciones tienen diferentes puntos de vista. Por lo tanto, todos tienen y no la razón porque los análisis dependen de las raíces, valores y culturas que poseamos.

¡Gracias por su gentil colaboración!

## Pauta Panic-E

### Pauta para el análisis de incidentes críticos-versión emociones

A partir del trabajo desarrollado por distintos autores, un incidente crítico ha sido definido como un evento de ocurrencia inesperada, que suceden en el marco del trabajo docente y que cuestionan algún aspecto que el profesora ha anticipado, poniendo en crisis su propia identidad como docente. Adicionalmente los IC, al significarse como negativos, suponen un estado emocional desestabilizante para quien los experimenta, que por tanto debe ser gestionado. Finalmente, en su vivencia puede ser experimentado únicamente de manera personal o también compartido en la interacción con otros, y por tanto de significado interpersonal (Monereo et al., 2009; Navarro et al., 1998; Tripp et al., 1993).

#### 1. Descripción y análisis del incidente crítico

##### 1.1 Antecedentes

Durante el periodo Abril 2022-Agosto 2022 dicté una asignatura en el primer nivel de ingeniería, específicamente investigación científica. Esta materia me daba la oportunidad de interactuar con mis estudiantes; ya que ellos participaban activamente. Además, era tutora de ese curso, por lo que los conocía a cada uno por su nombre. Era un grupo muy unido, siempre estaban alegres y motivados en la clase. Allí estaba X, un estudiante participativo y además excelente deportista.

Un año después, en el periodo Abril 2023-Agosto 2023, nuevamente le dicto clases a ese grupo de estudiantes, esta vez una asignatura del área de matemáticas.

Durante mis clases, observaba el comportamiento de X. Lo notaba distraído, se sentaba alejado del grupo, no participaba voluntariamente y en algunas ocasiones se quedaba dormido, por momentos, durante la clase. Efectivamente estaba pasando por un momento difícil. Su mamá había fallecido unos días antes del inicio del semestre.

No quería mostrarle compasión por lo ocurrido, però siempre lo tomaba en cuenta. Consideraba que era la manera correcta de abordar la situación.

##### 1.2 Descripción del Incidente Crítico (Describir que ha pasado)

Llegó el día del primer examen parcial. X estaba sentado, como siempre lejos del grupo. Se quedo dormido durante el examen. Todos sus compañeros salieron del aula y X permanecía dormido. Mientras eso ocurría yo pensaba en las palabras que le debía decir. Unos minutos antes de terminar la hora de clases despertó. En ese momento le dije que necesitábamos conversar.

<p>a) Emoción que desencadena el IC</p>	<p>¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena?</p> <p>Considero que debía conversar con él mucho antes del día del examen porque solo observaba su conducta.</p> <p>¿Como me sentí en ese momento?</p> <p>Tenía muchas dudas en la forma del abordaje del problema.</p> <p>¿Qué me hizo sentir de esta manera?</p> <p>No quería mostrarle compasión porque considero que eso no ayudaba, pero entendía que X estaba pasando por un periodo de duelo y eso lleva un tiempo, sobre todo cuando se trata de la pérdida de la madre.</p>
---	--



<p>b) Aspectos que interpela</p>	<p>Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales?</p> <p>¿El IC me cuestiona concepciones?</p> <p>Considero que no somos docentes solo para dictar clases y calificarlos.</p> <p>¿El IC me cuestiona emociones?</p> <p>Pensaba cómo hubiese actuado yo en su lugar.</p> <p>¿El IC me cuestiona formas de actuar?</p> <p>Me cuestionó mi forma de actuar; ya que aunque observo siempre la conducta de mis estudiantes no lo abordé tan pronto como debía haberlo hecho.</p> <p>¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia?</p> <p>En este caso me cuestionó en cuanto a la velocidad con la cual debía actuar.</p>
<p>c) Sentimientos</p>	<p>¿A qué situaciones pasadas me remite este IC?</p> <p>A mis inicios de la docencia cuando solo pensaba en el rendimiento de mis estudiantes.</p> <p>¿Con qué otras experiencias lo relaciono?</p> <p>Pensaba en mis compañeros de estudio que habían perdido a su madre.</p> <p>¿Con qué función de mi actividad docente se vincula?</p> <p>Con mi actividad como un aliado con mis estudiantes.</p> <p>¿Con que posición?.</p> <p>Posición de consejera.</p>
<p>d) Concepciones del problema</p>	<p>¿Cuál es el origen del problema?</p> <p>La situación de duelo por la cual estaba pasando el estudiante y de mi parte no haber abordado la situación a tiempo.</p> <p>¿De qué se trata esta situación?</p> <p>X se quedó dormido durante un examen parcial.</p> <p>¿Cómo se explica esta situación?</p> <p>Había perdido a su madre días previos al inicio del semestre. Al momento del incidente crítico habían transcurrido dos meses y medio.</p> <p>¿Cómo me posiciono yo ante esto?</p> <p>Esta situación no debía continuar ya que afectaba su rendimiento</p> <p>¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?</p> <p>No</p>
<p>e) Reconocimiento del conflicto latente.</p>	<p>¿Esto que ha pasado, tiene relación con algún conflicto o problema latente en la institución, hay otras causas u otros IC relacionados, o es un acontecimiento aislado y puntual?</p> <p>Fue un acontecimiento puntual.</p>
<p>f) Estrategias</p>	<p>¿Qué estrategias puse en juego?</p> <p>En este caso reflexioné mucho, antes de hablar, respecto a lo que le debía decir porque X estaba muy afectado por su duelo.</p> <p>¿Decidí evitar, protegerme, o suprimir el conflicto?</p>

	<p>Lo afronté en el momento cuando ya se estaba intensificando pero no me podía permitir evadir el problema.</p> <p>¿Estas decisiones me llevaron a hacer cambios en lo que estaba haciendo?</p> <p>Si, creo que debemos evaluar y actuar rápidamente ante situaciones similares.</p> <p>¿Con estas decisiones puede hacer efecto en el origen de la IC?</p> <p>Con haber evitado conversar durante los primeros días respetando su duelo y evitando lastimarlo.</p> <p>¿Por qué falló la solución intentada?</p> <p>No falló la solución</p>
g) Análisis de la pertinencia de la elección de estrategias	<p>¿Fueron adecuadas las estrategias para lograr mi objetivo?</p> <p>Si. X cambió su actitud desde ese día.</p> <p>¿Qué tipo de estrategias habrían sido más oportunas?</p> <p>Hacer lo mismo, conversar, pero durante los primeras semanas del semestre.</p>
h) Análisis de alternativas de acción más ajustadas y de la puesta en juego de identidades en acción.	<p>Analizar si lo haríamos de otra manera y si podríamos haber considerado otras alternativas de acción.</p> <p>¿Podría haberlo hecho de otra manera?</p> <p>Si</p> <p>¿Qué previsiones podría tomar por situaciones similares futuras, en relación a cómo me identifico, como me podría sentir, como actuaré y qué decisiones tomaría?</p> <p>Creo que debemos evaluar y actuar rápidamente ante situaciones similares.</p>

### 1.3 Otros actores que intervienen en el incidente crítico

	Actor 1: X
Concepciones sobre el incidente crítico	X me escuchó y solo asentaba con su cabeza indicando que estaba de acuerdo con lo que yo decía.
Sentimientos asociados al incidente crítico	Tristeza, X lloro durante la conversación.
Estrategias frente al incidente crítico	X retomó sus compromiso con la academia, poco a poco retomó su integración con el grupo. Empezó a participar voluntariamente como lo hacía cuando lo conocí. X dejó de dormirse en clases.

Actor 2: Yo	
Concepciones sobre el incidente crítico	Mi conversación con X frente al incidente estuvo basada en reforzar sus cualidades de buen estudiante y excelente deportista. Indicando que comprendía por lo que estaba pasando, que era uno de los posibles dolores como seres humanos però que eso lo iba a fortalecer. Que había que darle tiempo para superar esa terrible tristeza.
Sentimientos asociados al incidente crítico	Sentía compasión però a la vez el compromiso de afrontar la situación, con amor al prójimo però sin olvidar que estaba en juego la pérdida de la materia de X.
Estrategias frente al incidente crítico	Como siempre estar atenta a su asistencia, a su integración con sus compañeros. En este momento ya no soy su profesora. X cada vez que me saluda lo hace con una gran sonrisa. Espero haber dejado una huella positiva en su vida.

Actor 3: No hubo otros actores involucrados	
Concepciones sobre el incidente crítico	
Sentimientos asociados al incidente crítico	
Estrategias frente al incidente crítico	

¡Gracias por su gentil colaboración!