



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
(FECYT)**

**CARRERA: PSICOPEDAGOGÍA**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR**

**TEMA:**

**“Incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad  
cultural en los estudiantes de POSGRADO-UTN”**

**Modalidad: Proyecto de investigación**

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

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

**Autores: Quinchiguango Rayo Patricia Brigett  
Estrada Pozo Johann Esteban**

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

**Ibarra 2024**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

### IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003666912		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Quinchiguango Rayo Patricia Brigett		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Av. Juan León de Avendaño y Zamora		
<b>EMAIL:</b>	pbquinchiguangor@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2545673	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0958867841

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	0401917299		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Estrada Pozo Johann Esteban		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Av. Víctor Manuel Peñaherrera y Panamá		
<b>EMAIL:</b>	jeestradap@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0983543700

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	Incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural en los estudiantes de POSGRADO-UTN.
<b>AUTOR (ES):</b>	Estrada Pozo Johann Esteban Quinchiguango Rayo Patricia Brigett
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	2024-02-01
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Psicopedagogía
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc. Jorge Mauricio Torres Vinuesa

## CONSTANCIAS

El autor (es) Estrada Pozo Johann Esteban y Quinchiguango Rayo Patricia Brigett 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: Estrada Pozo Johann Esteban



Quinchiguango Rayo Patricia Brigett

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN 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 Mauricio Torres Vinuesa*

NOMBRE DEL DIRECTOR

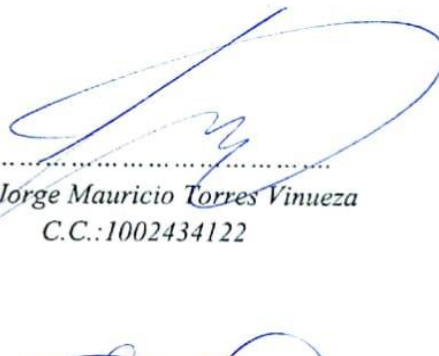
C.C.: 1002434122

## 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 POSGRADO-UTN" elaborado por Estrada Pozo Johann Esteban y Quinchiguango Rayo Patricia Brigett, 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 Verónica Barba Ayala  
C.C.:1002351946



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



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

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación puso a prueba mi perseverancia y aquellas habilidades de investigación que me ayudaron culminar este proyecto y quiero dedicar este logro a mis queridos padres, cuya presencia en mi vida ha sido la mayor fuente de inspiración y fortaleza. En cada página de esta tesis, se refleja el amor y los valores que me han inculcado. Con todo mi cariño, les dedico este fruto de mi esfuerzo, como un pequeño reflejo de la grandeza que han sembrado en mí. “Johann Estrada”

A mi amada madre, fuente inagotable de inspiración y fortaleza. Tu amor incondicional ha sido mi faro en este viaje académico. Gracias por ser mi eterna fuente de apoyo y motivación. Esta tesis es un humilde tributo a tu dedicación y sacrificio. Te amo con todo mi corazón. “Patricia Quinchiguango”

## **AGRADECIMIENTO**

Este proyecto investigativo se lo dedicamos con profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido nuestra luz y guía en cada paso de nuestra vida. Su inquebrantable apoyo y fortaleza nos han sostenido en los momentos más desafiantes y nos han dado la valentía para perseguir nuestros sueños más preciados.

Extendemos nuestra gratitud a nuestros queridos padres, cuyo amor incondicional, incansable labor y sacrificios han sido la base de nuestros logros. Gracias a su guía, hemos podido alcanzar nuestras metas y nos sentimos honrados de ser sus hijos. Son, sin duda, el mejor regalo que la vida nos ha dado.

Un especial reconocimiento a nuestros hermanos, que siempre han estado a nuestro lado, brindándonos su apoyo incondicional y aliento en cada etapa de nuestra vida.

Queremos agradecer a cada persona que ha contribuido a hacer de este proyecto un éxito. En particular, a quienes nos han abierto puertas y compartido sus valiosos conocimientos. Y por último pero no menos importante un agradecimiento especial que va dirigido a nuestro tutor, cuya paciencia, integridad y excelencia en la enseñanza han sido fundamentales en este proceso.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En los últimos años, por causas sociales las diferencias culturales y otros aspectos emocionales se dan lugar entre un docente y el estudiante, con respuestas intuitivas por parte de los implicados, dando paso a diferentes tipos de IC. El objetivo de la investigación es analizar los incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes en la UTN. En la presente investigación se usó un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico que provee un marco metodológico y se un diseño transversal para realizar pruebas y recopilar datos simultáneamente en momentos específicos; el universo estudiado fueron los 4 docentes que forman de POSGRADO personas con más de 6 años de experiencia como educadores, se realizó una entrevista para conocer los hechos y causas del IC. Utilizando el programa MAXQDA se analizó que de los diferentes tipos de incidentes críticos, en cada caso solo uno tiene mayor predominación y relación con un nivel cultural. Se concluye que entre los casos entrevistados de posgrado la mayoría tiene que ver con problemas de conducta, lo que implica que la conciencia cultural del profesorado se encuentra en un nivel superficial.

**Palabras clave:** Incidentes críticos, diversidad cultural, nivel, conciencia.



## **ABSTRACT**

In recent years, due to social causes, cultural differences and other emotional aspects take place between a teacher and a student, with intuitive responses from those involved, giving way to different types of IC. The objective of the research is to analyze the critical incidents of the faculty in the attention to the cultural diversity of students in the UTN. In the present research a qualitative approach of phenomenological design that provides a methodological framework and a cross-sectional design was used to test and collect data simultaneously at specific times; the universe studied were the 4 teachers who form of POSGRADO people with more than 6 years of experience as educators, an interview was conducted to learn the facts and causes of the IC. Using the MAXQDA program, it was analyzed that of the different types of critical incidents, in each case only one has a greater predominance and relationship with a cultural level. It is concluded that among the interviewed cases, most of them have to do with behavioral problems, which implies that the cultural awareness of the faculty is at a superficial level.

**Key words:** critical incidents, cultural diversity, level, awareness.

## **INDICE DE CONTENIDO**

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	ii
CONSTANCIAS .....	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	12
Objetivos .....	14
Problemas o dificultades presentadas .....	14
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO .....	15
1.1    Diversidad cultural .....	15
1.1.1    Importancia .....	15
1.1.2    Niveles de Diversidad Cultural .....	16
1.1.3    Neurociencia y Diversidad cultural .....	16
1.2    Formación del Docente en Atención a la Diversidad Cultural .....	17
1.2.1    Educación Intercultural en el aula universitaria .....	17
1.2.2    Identidad del profesorado .....	18
1.2.3    Desafíos del profesorado en atención a la diversidad cultural .....	19
1.3    Incidentes Críticos .....	19
1.3.1    ¿Cuándo se considera un incidente crítico? .....	20
1.3.2    Tipos de incidentes críticos .....	20
1.3.3    Rol de los IC en la formación del docente .....	21
1.4    Impacto de los incidentes críticos del profesorado en atención a la diversidad cultural de los estudiantes .....	22
1.4.1    Estrategias utilizadas por el docente ante un IC .....	23
1.4.2    Sentimientos que desencadena un IC .....	23
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS .....	24
2.1    Tipo de investigación .....	24
2.2    Métodos técnicas e instrumentos de investigación .....	24
2.2.1    Métodos .....	24
2.2.2    Técnicas .....	25
2.2.3    Instrumentos .....	25
2.3    Preguntas de investigación .....	25
2.4    Matriz de operacionalización de las variables .....	25

2.4.1	Libro de códigos .....	25
2.5	Participantes .....	36
2.6	Análisis de la información .....	36
CAPITULO III RESULTADOS .....		37
3.1	Desafíos culturales en posgrado: Identificando los incidentes críticos más comunes .....	37
3.2	Conciencia Cultural en el Profesorado de Posgrado .....	39
3.3	Conciencia Cultural y Incidentes Críticos: Un Vínculo Explorado .....	41
3.4	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	43
CAPITULO IV CONCLUCIONES Y RECOMENDACIONES.....		44
4.1	Conclusiones.....	44
4.2	Recomendaciones .....	45
Referencias Bibliográficas.....		46
Anexos.....		49
	Entrevista 1 .....	49
	Entrevista 2 .....	53
	Entrevista 3 .....	56
	Entrevista 4 .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Libro de codificación.....	26
---------	----------------------------	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Tipos de IC en docentes de posgrado.....	37
Figura 2:	Niveles de diversidad cultural en los docentes .....	39
Figura 3:	Relación de la conciencia cultural de los profesores con los IC.....	41

## INTRODUCCIÓN

### **Motivaciones para la investigación.**

Nuestra motivación para investigar los incidentes críticos del profesorado en relación con la atención a la diversidad cultural surge de una creciente conciencia sobre la importancia de ambientes educativos inclusivos y respetuosos de las diferencias culturales. Observando la dinámica actual en las aulas de posgrado, donde la diversidad cultural es cada vez más prominente, reconozco la necesidad de equipar a los docentes con estrategias y conocimientos que les permitan gestionar de manera efectiva los desafíos que surgen en estos contextos. Esta investigación busca, por tanto, contribuir al desarrollo de prácticas educativas que fomenten un entendimiento y respeto mutuo, esenciales para una educación que atienda a las necesidades de todos los estudiantes en un mundo globalizado.

### **Problema de investigación**

Los incidentes críticos serán explicados como un evento relevante, cuyo enfrentamiento se derive de una respuesta intuitiva, espontánea, que incluso podría naturalizarse como parte un repertorio esperable por parte de un profesor. El incidente crítico como evento suele asemejarse a un conflicto de naturaleza interpersonal, con tintes de agresividad, relacionado de manera focalizada con el clima del aula y la relación entre profesor y estudiante, reduciendo de esta manera su significado e implicaciones. Los incidentes críticos, entendiéndolos como eventos que en este caso emergen en el aula, y que desde el punto de vista del docente lo desestabilizan emocional y/o cognitivamente (Monereo et al, 2009).

### **Justificación**

Los incidentes críticos son una estrategia de interpretación de acontecimientos y situaciones especiales que suceden en el aula. Estos incidentes se ven, e interpretan, de manera diferente según quien los afronte; es decir, su tratamiento depende de la diversidad del profesorado. Así, en función de su pensamiento, éste ofrece diferentes soluciones a los incidentes que se le presentan durante el desempeño de la actividad docente. La importancia de la presente investigación radica el gran número de diversidad cultural de nuestro país, por lo cual, se buscaron los métodos más adecuados para enseñar a las personas a proceder eficazmente con quienes pertenecen a otra cultura. Se ha considerado que era necesario identificar las diferencias culturales más críticas, causa de tensiones y de incompreensión en grupos culturalmente heterogéneos.

En trabajos anteriores (Elórtégui et al, 2003) argumentan la importancia de tratar los incidentes críticos con profesores en formación ya que, al plantear estas propuestas didácticas, se procura que constituyan parte del conocimiento implícito del profesor. Estas propuestas no tienen cánones en que basarse y van a requerir soluciones diferentes de tácticas, técnicas, rutinas y recursos específicos. En el área educativa, existen muchas investigaciones y trabajos publicados sobre la práctica, aplicados a diversas situaciones y en diferentes contextos, sobre todo en

formación inicial (Elórtegui et al, 2003; Navarro et al, 1998; Monereo, 2010; Tripp, 1993).

Lamentablemente en Ecuador pocos estudios son referidos en este tema.

También se justifica el desarrollo de esta investigación por que los resultados que se obtuvieron beneficiaran de manera directa a:

- Esta investigación ofreció una fuente de información que permitió a los docentes desarrollar habilidades reflexivas, que no sólo tienen como horizonte cambiar ciertas acciones o modificar aspectos conductuales, sino que también les permitirá potenciar un cambio en la identidad profesional: la idea es auto observarse como un docente eficaz. Esto último es relevante, puesto que el profesor enfrentado a situaciones estresantes deberá cambiar su estrategia y utilizar mecanismos psicológicos profundos, capaces de generar nuevas versiones de sí mismo, vale decir, una nueva identidad (Monereo et al, 2009).
- El análisis de esta técnica permitió a los estudiantes reflexionar sobre las perturbaciones más comunes presentes en la sala de clases, como conflictos, deterioro de las relaciones interpersonales, entre otras. La finalidad de esta reflexión es mejorar la convivencia, particularmente entre docentes y alumnos, además de ayudar a una mejor gestión educativa del aula y con ello aumentar el aprovechamiento de los alumnos. (Nail, 2010).
- El análisis de la presente investigación opero como un filtro que permitió tener una mejor reflexión de los acontecimientos en las aulas, tanto a los docentes implicados, como a los equipos directivos de los Establecimientos. Esto, les da una visión más detallada de los conflictos de aula, de su periodicidad, su frecuencia, en qué niveles de enseñanza ocurren con más frecuencia y acerca del tipo de incidente crítico de aula.

La presente investigación también generó beneficiarios indirectos de los cuales podemos nombrar:

- El sistema educativo mediante la buena la formación y la educación de los profesionales, apoyando a desarrollar estrategias para prevenir o mitigar estos riesgos y peligros.
- Las diferentes instituciones que dan la oportunidad a estos estudiantes de realizar sus prácticas en ellas.
- Padres de familias que desde la diversidad cultural, que calman sus preocupaciones por la aceptación de su cultura.

Como beneficiarios Directos tenemos a:

- Los docentes que tendrán soluciones para atender mejor estas dificultades
- Los estudiantes que con esmero logran fortalecer la unión del docente y el cuerpo estudiantil.
- El personal de la universidad que directamente se beneficia de los cambios positivos en los incidentes críticos
- Futuros compañeros que desprecupan su interacción con los docentes porque la relación sociocultural es estable y merecida.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar los incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes en la UTN

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los incidentes críticos del profesorado atendiendo la diversidad cultural de los estudiantes de posgrado
- Caracterizar los niveles de conciencia de cultura del profesorado de posgrado.
- Relacionar los niveles de conciencia de cultura de los profesores de posgrado con sus incidentes críticos.

## **Problemas o dificultades presentadas**

Principalmente la escasez de investigaciones previas específicamente enfocadas en los incidentes críticos que enfrenta el profesorado de posgrado ante la diversidad cultural. Además, existía cierta resistencia a reconocer y abordar estos incidentes como un aspecto crucial de la formación docente. Otro obstáculo fue la sensibilidad del tema, ya que involucra aspectos culturales y personales, lo que requería un enfoque cuidadoso y ético para garantizar que la investigación se realizara de manera respetuosa y objetiva. Estos problemas no solo evidenciaron la relevancia y la necesidad de profundizar en el tema, sino que también me impulsaron a desarrollar un marco metodológico riguroso y sensible a estas cuestiones.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

En la actualidad la diversidad cultural se hace cada vez más presente en las aulas, comprender y atender las necesidades de cada estudiante se convierte en un imperativo educativo que no puede ser ignorado, es fundamental que en cualquier sistema educativo se establezcan los parámetros, derechos y responsabilidades que guían el funcionamiento de las instituciones y el desarrollo de políticas educativas. En este sentido, es crucial analizar el marco legal relacionado con la educación, no solo para comprender sus disposiciones y alcances, sino también para evaluar su efectividad en la promoción de valores indispensables como la equidad, la inclusión y la calidad educativa. En este sentido, el marco legal educativo, representado por la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), desempeña un papel crucial en la protección y promoción de la interculturalidad en la educación. Esta ley garantiza la igualdad de derechos para todas las personas, independientemente de su origen étnico o cultural, y reconoce la importancia de la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país.

La relación con los incidentes críticos se evidencia en la necesidad de abordar la diversidad cultural de manera efectiva y respetuosa en el ámbito educativo. Los incidentes críticos son situaciones o eventos que demandan una respuesta rápida y eficaz por parte de los docentes, especialmente en contextos de diversidad cultural. En este sentido, el marco legal proporciona los fundamentos y lineamientos para diseñar programas y políticas que fomenten la inclusión y el reconocimiento de las distintas identidades culturales en las instituciones educativas. Además, los enfoques específicos en la formación del profesorado, como el preconstructivo, reconstructivo y constructivista, se dirigen a preparar a los educadores para enfrentar estas situaciones críticas, desarrollando habilidades para responder de manera adecuada a la diversidad cultural presente en el aula. En conjunto, estas medidas buscan proporcionar a los docentes las herramientas y conocimientos necesarios para abordar los incidentes críticos relacionados con la diversidad cultural de manera efectiva y respetuosa.

### **1.1 Diversidad cultural**

Entendemos por diversidad cultural a la coexistencia de diferentes culturas, expresiones, tradiciones, valores, prácticas y formas de vida dentro de una sociedad o entre diferentes sociedades. Esta diversidad puede manifestarse en términos de idiomas, religiones, vestimentas, comidas, arte, música, costumbres y más. En este sentido (Weise, 2011) menciona que cuando usamos el término diversidad cultural, nos referimos a la convivencia, a la presencia de más de dos culturas en un mismo ámbito, sin caracterizar, ni explicar el tipo de relaciones entre ellas. Simplemente nos refiere a una realidad que designa una característica del contexto. Por lo tanto en lugar de definir las relaciones entre las culturas presentes, se concentra en reconocer la existencia de múltiples expresiones culturales en un mismo espacio.

#### **1.1.1 Importancia**

La relevancia de la diversidad cultural reside en como permite el reconocimiento y la apreciación de diferentes perspectivas, experiencias y conocimientos culturales, según Mato (2008) promueve la inclusión y la igualdad valorando y respetando las identidades

únicas y las contribuciones de individuos de diversos orígenes. Del mismo modo Mato (2007) menciona que mejora la cohesión social y la armonía al promover la comprensión, la tolerancia y la empatía entre diferentes grupos culturales. Por lo tanto decimos que la diversidad cultural no solo impulsa la creatividad y la innovación a través del intercambio de ideas, sino que también fortalece la cohesión social al fomentar la comprensión.

### **1.1.2 Niveles de Diversidad Cultural**

Considerando que la diversidad cultural se refiere a las variaciones y diferencias presentes entre distintos grupos, nos proponemos identificar y reconocer las características que configuran los diversos niveles culturales.

Según Hammond, Z. (2015) existen 3 tipos de niveles para la cultura:

#### **- Nivel Superficial**

Este nivel de cultura consta de aspectos tangibles y visibles de la sociedad, como la comida, la vestimenta, la música y las celebraciones. Estos elementos no generan gran cantidad de emoción, lo que significa que el cambio no causa mucha ansiedad a individuos o grupos.

#### **- Nivel Medio**

Este nivel consiste en reglas y normas tácitas de la interacción social cotidiana, como la cortesía, el trato a las personas mayores, la naturaleza de la amistad, los conceptos de tiempo y espacio personal entre las personas, la comunicación no verbal, las reglas o formas apropiadas de hacer contacto visual. Lo ingenioso es que en este nivel cultural traducimos nuestros profundos valores culturales en acción. La comunicación no verbal que construye buenas relaciones y confianza entre las personas proviene de una cultura de la superficialidad, un nivel donde hay una fuerte carga emocional y donde interpretamos ciertas acciones como irrespetuosas, ofensivas u hostiles. Violar las normas sociales a este nivel puede generar desconfianza, dolor o alienación social.

#### **- Nivel Profundo**

Esta capa cultural contiene el conocimiento tácito y los supuestos arraigados que dan forma a nuestra visión del mundo. Incluye una visión moral (el concepto de bien o mal) que orienta la teoría de la ética, la espiritualidad, la salud y la cohesión social. Esta cultura profunda también afecta la forma en que asimilamos nueva información, y algunos elementos de ella están cargados de emociones fuertes. Los modelos mentales en este nivel ayudan al cerebro a interpretar amenazas o recompensas en el entorno, creando así una respuesta de lucha o huida cuando se enfrentan desafíos a valores culturales profundamente arraigados.

### **1.1.3 Neurociencia y Diversidad cultural**

La neurociencia juega un papel crucial para cerrar la brecha cultural. Ayuda a comprender y abordar las diversas necesidades y perspectivas de personas de diferentes orígenes culturales. Al estudiar el cerebro y sus funciones, la neurociencia proporciona información sobre cómo los factores culturales dan forma a nuestros pensamientos,



comportamientos y experiencias. Ayuda a identificar los mecanismos neuronales que subyacen a las diferencias y similitudes culturales, promoviendo la inclusión y la comprensión entre poblaciones diversas.

La investigación en neurociencia también contribuye al desarrollo de intervenciones y terapias culturalmente sensibles, asegurando que sean efectivas y relevantes para personas de diferentes contextos culturales. Por ende, la neurociencia tiene el potencial de fomentar la inclusión y cerrar la brecha cultural al promover una comprensión más profunda de la compleja interacción entre el cerebro, la cultura y el comportamiento.

La relación cerebro y cultura no solo se determina por ser dominios netamente humanos, sino que, guardadas las proporciones de la dimensión holística, la cultura se almacena en los cerebros de las personas y el mismo el cerebro se convirtió en el órgano por excelencia de la diversidad cultural. Los cerebros están biológicamente preparados para adquirir cultura, además de que cultura y cerebro se consideran como dos formas de entender a las personas en su devenir histórico-cultural (Álvarez, 2013, p. 159). Con base a este planteamiento podemos decir que la relación entre la neurociencia y la diversidad cultural puede estar relacionada con cómo la cultura moldea la percepción, las respuestas emocionales y la cognición de las personas. Los estudios sugieren que la cultura influye en la estructura y el funcionamiento del cerebro, lo que a su vez afecta la forma en que las personas perciben el mundo, procesan la información y responden emocionalmente a situaciones específicas. La intersección entre la neurociencia y la diversidad cultural es un campo emergente que busca comprender cómo las diferencias culturales pueden influir en la actividad cerebral, la percepción y la cognición.

Es importante comprender la relación entre la neurociencia y la diversidad cultural en los entornos educativos. Al incorporar la neurociencia en el aula multicultural, los educadores pueden abordar mejor las diversas necesidades de los estudiantes y crear entornos de aprendizaje inclusivos. Esto puede conducir a mejores resultados educativos y mayores oportunidades para que todos los estudiantes tengan éxito. Al aprovechar la neurociencia, los educadores pueden obtener información sobre cómo la diversidad cultural influye en el aprendizaje y adaptar sus estrategias de enseñanza en consecuencia. Este enfoque fomenta una experiencia educativa más inclusiva y equitativa para todos los estudiantes, independientemente de sus orígenes culturales.

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

### **1.2.1 Educación Intercultural en el aula universitaria**

Según varios autores, los conceptos de educación multicultural e intercultural son los principales desafíos que enfrenta la sociedad moderna y en especial el sistema educativo del siglo XXI, especialmente en materia de formación docente. En este sentido, Ander-Egg (2001) indica que es necesario revisar el currículo oculto que subyace en las prácticas de aula, debido a que los lineamientos teóricos curriculares vigentes están cargados de las ideologías y creencias que los docentes construyen.

Abordar la diversidad cultural en el aula requiere un compromiso continuo de respetar, comprender y adaptar las prácticas educativas para crear un entorno inclusivo y eficaz para todos los estudiantes, independientemente de su origen cultural.

La literatura muestra que para implementar la educación intercultural es muy importante trabajar con el docente, quien es quien inicia varios procesos educativos, por lo que su actitud, creencias y formación son cruciales para el buen desarrollo en el aula. Unido a lo anterior Essomba et al. (1999) indican que el maestro tiene un papel y protagonismo esencial en el proceso de desarrollo de la educación intercultural, sin embargo, aclara que es necesario considerar algunas de las acciones que enfrentan en la práctica:

- Los maestros se forman o preparan para la atención de grupos de estudiantes relativamente semejantes, por lo tanto, la presencia de alumnos culturalmente diferentes es considerado por ellos como un problema que se añade a la exigida atención a la diversidad que se proclama desde los marcos legales y jurídicos.
- Los sentimientos de pesimismo y recelo se apoderan de los maestros, especialmente cuando se han formado una conciencia idealista de las posibilidades de la educación intercultural. Esta situación provoca, además, que el docente experimente impotencia profesional al tratar de reconsiderar los objetivos de este tipo de educación en una realidad que pretende la igualdad sobre la diversidad.

### **1.2.2 Identidad del profesorado**

La identidad docente es una cuestión compleja pero esencial en la educación. La tarea del docente no es sólo impartir conocimientos, sino, lo que es más importante, influir en la formación integral de los estudiantes. Por tanto, es importante reflexionar sobre las identidades, valores y creencias que informan la práctica docente y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes.

En este trabajo se entenderá identidad docente como el conjunto de representaciones (implícitas o explícitas) que tiene un profesor en relación con su docencia. Estas representaciones suelen ser bastante estables en el tiempo y responden a tres componentes íntimamente vinculados (Monereo, 2010).

- Representaciones sobre el rol profesional y concepciones sobre la enseñanza y aprendizaje: percepción que tiene el profesor sobre sí mismo en sus distintos roles profesionales, así como a sus creencias, ya sean evidentes o no, sobre qué implica aprender y enseñar. Además, aborda el conocimiento estratégico que posee acerca de cuándo, dónde y cómo aplicar esos principios en su práctica educativa.
- Representaciones sobre las estrategias de enseñanza: Convicciones sobre los métodos y tácticas de enseñanza que se consideran necesarios para alcanzar los objetivos de aprendizaje.
- Representaciones sobre los sentimientos asociados a la docencia: sentimientos y emociones (positivas y negativas) que provoca la docencia.

Es por esto por lo que en este estudio nos centramos en el trabajo de los docentes y específicamente en cómo operan en un entorno universitario socioculturalmente diverso, es decir, en sus identidades operativas. Las muchas demandas y desafíos complejos en estos contextos a menudo cuestionan y desafían las identidades y habilidades de los

docentes, obligándolos a adaptar sus ideas, métodos y especialmente emociones para responder adecuadamente a estas demandas.

### 1.2.3 Desafíos del profesorado en atención a la diversidad cultural

Los retos que engloban a la diversidad en el contexto educativo se han centrado principalmente en la diversidad de los estudiantes que asisten a instituciones educativas y en cómo los docentes y otro personal deberían abordar esta diversidad.

Uno de los grandes desafíos que tienen los docentes al enfrentar la diversidad cultural en el aula radica en que no tienen ni tuvieron una formación académica o apoyos didácticos y pedagógicos sobre esta temática y en el caso de tenerlos resulta difícil aplicar la teoría a la práctica.

En busca de soluciones para lo anteriormente mencionado Spratt y Florián (2013; 2015) proponen al docente tres principios para atender a la diversidad:

- **Comprensión del aprendizaje:** se refiere a la diferencia como un aspecto esencial en el desarrollo humano, que trasciende la perspectiva determinista en la cual se conciben las habilidades desde la distribución normal.
- **Comprensión de la justicia social:** considera que el maestro es capaz de enseñar a todos los niños y que comprende las dificultades en el aprendizaje como oportunidades que favorecen las prácticas pedagógicas.
- **Ser un profesional activo:** el maestro busca constantemente nuevas formas de promover el aprendizaje con la finalidad de mejorar las prácticas pedagógicas.

En la actualidad la educación en diversidad es uno de los desafíos que marcan a los docentes, ya que intentan adaptarse a la variedad cultural de los estudiantes y brindar un espacio privilegiado y con potencialidades para la individualidad de alumno.

### 1.3 Incidentes Críticos

Monereo (2009) argumenta que en el ámbito educativo cualquier suceso que ponga en crisis o desestabilice la acción del profesor, superando un determinado umbral emocional a consecuencia de una disonancia entre la situación que emerge y las intencionalidades que tiene el profesor. Por lo tanto, un incidente crítico depende de la formación del docente y sus propias estrategias para afrontar estos eventos.

De la misma manera Figueroa, I., et. Alabama. (2021) definen a los incidentes críticos como situaciones desafiantes y desconcertantes de la vida cotidiana que requieren respuestas rápidas e innovadoras, particularmente en términos de aspectos intrapersonales e interpersonales. Así pues saber manejar ciertas emociones por parte del docente podría permitir que tanto el alumno como el profesor entablen diálogos que conlleven a una solución técnica y académica.

En síntesis los incidentes críticos se refieren a eventos o situaciones específicas que tienen un impacto significativo en individuos o grupos y a menudo requieren atención o respuesta inmediata. Estos incidentes pueden ocurrir en diversos contextos, como educación, respuesta a desastres o entornos laborales. Se caracterizan por su naturaleza crítica, lo que significa que tienen el potencial de alterar el funcionamiento normal o tener consecuencias graves si no se abordan de manera efectiva. En el mismo sentido

Henderson (2015) nos manifiesta que el análisis de incidentes críticos implica examinar estos incidentes para comprender sus causas, efectos y estrategias potenciales para su prevención o resolución. Es una herramienta valiosa para el aprendizaje, la reflexión y la mejora en campos como la educación, la salud y la gestión de crisis.

### 1.3.1 ¿Cuándo se considera un incidente crítico?

Los profesores universitarios suelen enfrentarse a situaciones difíciles durante sus actividades educativas. Sin embargo, para determinar si un incidente es verdaderamente crítico, es esencial evaluar dos criterios fundamentales. En primer lugar, se evalúa si la situación era esperada o no. En segundo lugar, se analiza si la presencia de este evento desequilibra emocionalmente al docente o si, por el contrario, puede controlar su reacción ante el suceso.

Se considera incidente crítico en la educación superior atendiendo a la diversidad cultural cuando se produce un acontecimiento inesperado que afecta de manera significativa a la comunidad universitaria, especialmente a los estudiantes, profesores y personal de apoyo. Estos incidentes pueden ser provocados por situaciones de discriminación, exclusión, desigualdad o falta de sensibilidad cultural, que generan un impacto negativo en el ambiente académico y en el bienestar de las personas implicadas. Esto puede incluir desde comentarios ofensivos o actitudes discriminatorias hasta situaciones más graves como agresiones físicas o sexuales.

Es importante entender que los incidentes no solo afectan a los individuos directamente involucrados, sino que también tienen un impacto en la calidad de la educación y en el clima de convivencia dentro de la universidad. En resumen, un incidente se considera crítico cuando una situación desestabilizadora se combina con una falta de control emocional.

### 1.3.2 Tipos de incidentes críticos

El papel del profesorado es fundamental en la educación de los estudiantes, pero a lo largo de su carrera, los docentes pueden enfrentarse a situaciones críticas que afecten su bienestar emocional, físico y mental. Estos incidentes pueden ser variados y su impacto en la vida del profesorado puede ser significativo. En esta introducción, exploraremos algunos de los tipos de incidentes críticos a los que se pueden enfrentar los docentes y cómo pueden abordarlos de manera eficaz.

Se identifican los tipos por las situaciones en las que se podría efectuar el incidente para esto citamos a Aguayo-González, M., et al. (2015) en donde nos plantea 7 tipos de incidentes críticos que son:

- **Relativos a la organización del tiempo, espacios y recursos:** referidos a la distribución y gestión del tiempo que los docentes dedican a los contenidos y actividades de aprendizaje y también la gestión de espacios y recursos.
- **Relativos a las normas de conducta:** las distintas formas de conductas disruptivas alteran la dinámica y pueden afectar las relaciones interpersonales. También se incluyen en esta categoría los problemas relacionados con las TIC, como el acoso informático, los insultos y agresiones en las redes sociales, el plagio de los trabajos etc.

- **Relativos a la claridad y adecuación de los contenidos transmitidos:** el dominio del contenido por parte del profesor es una condición indispensable para producir un aprendizaje de calidad.
- **Relativos a los métodos de enseñanza:** en los casos en que se requiere innovar la metodología se debe partir de la práctica habitual y contar con el apoyo suficiente del equipo docente. Sin estas condiciones podría darse un ambiente proclive para la aparición de incidentes críticos.
- **Relativos a la motivación:** el hastío, aburrimiento y desinterés con que acuden muchos alumnos a las aulas afectan al docente. La motivación obedece a distintos factores como la utilidad de lo que se enseña y la posibilidad de aprenderlo por distintas vías, pero, de manera muy destacada, del grado en que el docente cree en aquello que enseña y si atribuye la calidad de los aprendizajes de sus alumnos a la calidad de su trabajo profesional.
- **Relativos a la evaluación:** las consecuencias de la evaluación, tanto por su influencia sobre lo que se aprende y el modo en que se aprende, como por su función selectiva y acreditativa, son un foco continuo de tensión entre alumnos, padres y profesores.
- **Relativos a los conflictos personales:** pueden producirse entre alumnos y profesores, que oscilan desde disputas y enfrentamientos de poca importancia, hasta situaciones graves de maltrato o acoso reiterado.

En resumen, el papel fundamental de los docentes en la educación enfrenta varios desafíos planteados por acontecimientos importantes, desde desafíos organizacionales hasta conflictos personales. Se presenta un conjunto complejo de situaciones que afectan la dinámica del aula y el bienestar emocional de los docentes. Comprender y clasificar estos incidentes permite un enfoque estructurado y estratégico para su resolución efectiva.

### 1.3.3 Rol de los IC en la formación del docente

Es fundamental mencionar que los incidentes críticos juegan un papel importante en las experiencias de los profesores universitarios, ya que, estos incidentes son eventos limitados en el tiempo y el espacio que exceden un umbral emocional específico, provocando crisis o inestabilidad en los profesores.

Según Monereo y Pozo, (2003) El rol de los incidentes críticos en la formación docente incluye:

- **Reflexión y análisis:** Los incidentes críticos proporcionan a los futuros docentes la oportunidad de reflexionar sobre experiencias concretas, examinar sus propias reacciones, percepciones y decisiones, y analizar cómo estas afectan a los estudiantes y al entorno educativo.
- **Desarrollo profesional:** Permiten el desarrollo de habilidades para manejar situaciones complejas, mejorar la toma de decisiones y aprender estrategias efectivas para resolver problemas en el aula.
- **Construcción de empatía:** Estos incidentes brindan la oportunidad de comprender mejor las perspectivas y necesidades de los estudiantes, así como de desarrollar empatía y sensibilidad hacia sus experiencias individuales y colectivas.

- **Conciencia contextual:** Ayudan a los futuros docentes a comprender mejor el contexto educativo en el que trabajan, incluidos los desafíos culturales, sociales y emocionales que enfrentan los estudiantes.

Debemos recalcar que el aprender a resolver los incidentes críticos por parte de un docente es fundamental para su futuro profesional, más si se trata de un medio educativo, puesto que según Figueroa, I., et. Alabama. (2021) los incidentes críticos son inevitables en los contextos educativos, independientemente del nivel o institución educativa. Es necesario un trabajo reflexivo para comprender estas incidencias y reconducir prácticas que impactan a los miembros de la comunidad escolar.

Podemos afirmar entonces que los incidentes críticos cumplen un rol significativo en el desarrollo profesional y personal de los futuros docentes, permitiéndoles crecer, adaptarse y mejorar sus habilidades pedagógicas para ofrecer una educación de calidad a sus estudiantes. Estos incidentes resaltan la necesidad de estudiar y reflexionar sobre el papel de los profesores, sus perspectivas, estrategias y sentimientos en el manejo de estos incidentes. Comprender los incidentes críticos puede ayudar a identificar áreas y contenidos prioritarios para la formación de profesores, permitiéndoles recuperar el control y gestionar eficazmente estas situaciones desafiantes.

#### **1.4 Impacto de los incidentes críticos del profesorado en atención a la diversidad cultural de los estudiantes**

El papel de los docentes en la educación de estudiantes culturalmente diversos es fundamental para garantizar un entorno de aula inclusivo y equitativo. Sin embargo, los incidentes críticos pueden afectar significativamente la atención y el desarrollo de los estudiantes. De acuerdo con Latorre (2003) establece que el maestro de hoy se enfrenta a grandes desafíos. La sociedad es dinámica y se encuentra dentro de un mundo cambiante. Por tanto es imperativo que los maestros se preparen desde una perspectiva de formación constante debido a su impacto.

Estos incidentes van desde comentarios insensibles hasta discriminación abierta y pueden causar estrés, ansiedad y rendimiento académico reducido en estudiantes culturalmente diversos. Además, estos hechos pueden tener un impacto negativo en su salud mental y sentido de pertenencia a la comunidad escolar. El impacto de estos incidentes críticos no se limita a los estudiantes afectados, sino que también afecta las relaciones entre los profesores y los diferentes estudiantes, así como la percepción de las escuelas como entornos seguros y acogedores para todos. En tal sentido para promover un ambiente educativo inclusivo y respetuoso para todos, es indispensable analizar y abordar el impacto de los incidentes críticos del docente en atención a estudiantes culturalmente diversos.

Según Crista W. (2011) menciona que el impacto de los incidentes críticos en el profesorado que atiende al alumnado de Diversidad Cultural puede ser significativo. Estos incidentes pueden provocar reacciones emocionales como ira, vergüenza y tristeza entre los estudiantes. Los profesores pueden experimentar sentimientos de negligencia y conflictos entre los estudiantes, lo que puede afectar su identidad profesional y la percepción de su papel en la promoción de la inclusión y la diversidad en el aula. Por ende, los incidentes también pueden resaltar las necesidades de que los profesores adapten



sus prácticas docentes y creen un entorno de aprendizaje más inclusivo y de apoyo para los estudiantes diversamente culturales. Además, los incidentes críticos pueden servir como oportunidades para que los docentes reflexionen sobre sus propios prejuicios y suposiciones, desarrollando una comprensión más profunda de las experiencias y necesidades de los estudiantes.

#### **1.4.1 Estrategias utilizadas por el docente ante un IC**

Las estrategias son guías de las acciones que hay que seguir, que implican un esfuerzo mental y conductual (Monereo et al., 1994; Lazarus y Folkman, 1986). Las estrategias de afrontamiento (EA) ante un incidente crítico son formas de abordaje conscientes e intencionales dirigidas a resolver una situación desbordante. Estos enfrentamientos varían según el contexto y las circunstancias que desencadenen el suceso (Martín et al., 2000). Según Martín et al. (2000) y Monereo (2010), las EA ante un IC acorde a la capacidad reflexiva del afectado son las siguientes: 1. Negación, se niega la existencia, relación o relevancia del suceso con una persona o grupos de personas. 2. Evasión, se ignora el problema como mecanismo de autoprotección frente a un conflicto que se percibe amenazante. 3. Reflexiva transitoria, se resuelve un conflicto de manera temporal, existe la posibilidad que se reproduzca nuevamente con la misma u otra persona. 4. Reflexiva innovadora, se propicia un cambio en el pensar, hacer y sentir frente al conflicto, que permite renovar la identidad “el quién soy yo”.

#### **1.4.2 Sentimientos que desencadena un IC**

Si bien la emoción es un componente esencial en el incidente crítico, no resulta sencillo conceptualizarlo, puesto que está representada por múltiples factores que se reflejan en respuestas fisiológicas, conductuales y subjetivas (Feldman y Blanco, 2006). En este sentido, Frijda (1993) sugiere que la emoción es un componente experiencial del afecto y es una apreciación subjetiva de un estado emocional.

Como proceso, la emoción se activa cuando el organismo detecta algún peligro, amenaza o desequilibrio, con el fin de poner en marcha los recursos a su alcance para controlar la situación (Fernández-Castro, 1999). Este enfoque sugiere que las emociones son fundamentales para la adaptación y la supervivencia, al activar recursos que nos permiten afrontar situaciones adversas. Sin embargo, lo crucial del análisis es entender que la emoción trasciende la respuesta inmediata, afectando nuestra interpretación de los eventos y nuestra capacidad para manejar situaciones críticas

## **CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Tipo de investigación**

En la presente investigación, se optó por emplear el enfoque cualitativo como vía principal de indagación, enfoque que según Sampieri et al. (2014) se utiliza para la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Este enfoque permitió explorar los detalles contextuales, las dinámicas sociales y las perspectivas individuales, brindando una comprensión holística que va más allá de los números y estadísticas, y que enriquece el entendimiento del fenómeno estudiado.

El diseño para esta investigación fue fenomenológico, una aproximación que busca comprender la esencia misma de las experiencias humanas en el contexto específico explorado, así como resolver problemas y aportar teoría (Norlyk y Harder, 2010). Este enfoque tiene como propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias Sampieri et al. (2014). El diseño fenomenológico provee un marco metodológico que permite capturar la riqueza y la complejidad de las vivencias humanas, dando voz a las perspectivas individuales y profundizando en la comprensión de la esencia misma del fenómeno estudiado.

Un diseño transversal permite realizar pruebas y recopilar datos simultáneamente en momentos específicos. Este enfoque permite obtener diferente información sobre varias variables de interés en un momento dado, proporcionando una representativa de la situación o fenómeno investigado. Se recopilan datos clave mediante encuestas, entrevistas estructuradas y análisis estadísticos para explorar relaciones, tendencias o correlaciones entre variables seleccionadas. La versatilidad y efectividad de los diseños transversales permiten obtener una visión panorámica de la situación en un momento dado, aportando información valiosa para comprender aspectos específicos de interés en el contexto del estudio.

### **2.2 Métodos técnicas e instrumentos de investigación**

#### **2.2.1 Métodos**

##### **Inductivo**

Los métodos generales lógicos fueron utilizados en la reciente investigación, los mismos que a continuación se explicaran en que parte de esta se aplicó.

- **Método inductivo**

Se aplicó cuando se realizó el análisis de cada una de las dimensiones e ítems del instrumento aplicado, para con ellos llegar a conclusiones de carácter general.

- **Método deductivo**

En esencia, se utilizó principalmente en la construcción del marco teórico. Para comprender y plantear las partes teóricas del tema de estudio, se inició con la comprensión y desarrollo de los elementos teóricos y científicos.



Siguiendo la premisa de que el análisis y la síntesis son inseparables, se empleó el método analítico-sintético en varios puntos de la investigación. Tanto en el marco teórico como en las conclusiones y recomendaciones, se resumió la información a partir de la comprensión o análisis de los elementos constitutivos de cada tema y subtema analizados. Además, estas síntesis creadas durante la investigación facilitaron la comprensión de cada capítulo del estudio.

### **2.2.2 Técnicas**

La herramienta utilizada para realizar el estudio es una entrevista en profundidad denominada pauta PANIC-E, que significa análisis de incidentes críticos- emociones Monereo (2011), cuyas dimensiones y reactivos o preguntas se indican en la matriz 2.4. de la matriz de operacionalización de variables. También se usaron gestores y fichas bibliográficas confiables.

### **2.2.3 Instrumentos**

Para aplicar la técnica mencionada, fue esencial utilizar un cuestionario específico. Este cuestionario fue creado para examinar detalladamente cada una de las dimensiones señaladas en la matriz 2.4 de operacionalización de variables. Fue diseñado para recoger eficazmente las reacciones de los docentes ante incidentes críticos, lo que permitió un análisis detallado y organizado de sus respuestas ante situaciones concretas. La inclusión de este instrumento en los anexos del informe es crucial, ya que proporciona total transparencia sobre las metodologías usadas, permitiendo que otros investigadores puedan replicar o expandir el estudio. Además, aclara cómo se recolectaron los datos, lo que añade integridad y credibilidad al estudio.

## **2.3 Preguntas de investigación**

Para orientar el desarrollo de la investigación, se formularon preguntas de investigación científica que guardan una estrecha relación con los objetivos específicos. Estas preguntas han sido diseñadas con el propósito de brindar dirección y enfoque a la exploración del tema, permitiendo así un abordaje más preciso y detallado de los aspectos relevantes para el estudio en cuestión.

- ¿Cuáles son los incidentes críticos del profesorado atendiendo la diversidad cultural de los estudiantes de Posgrado en la UTN??
- ¿Cómo se puede caracterizar los niveles de conciencia de cultura del profesorado en Posgrado en la UTN?
- ¿Cuál es la relación entre los niveles de conciencia de cultura de los profesores de Posgrado con sus incidentes críticos?

## **2.4 Matriz de operacionalización de las variables**

### **2.4.1 Libro de códigos**

Tabla 1 Libro de codificación

Categoría	Memo	Código	Memo	Código	Memo	Código	Memo
<b>INCIDENTE CRÍTICO</b>	Argumenta que en el ámbito educativo cualquier suceso que ponga en crisis o desestabilice la acción del profesor, superando un determinado umbral emocional a consecuencia de una disonancia entre la situación que emerge y las intencionalidades que tiene el profesor. Por lo tanto, un incidente crítico depende de la formación del docente y sus propias	<b>Tipo de Incidentes críticos</b>	Se identifican los tipos por las situaciones en las que se podría efectuar el incidente crítico y sus cualidades	<b>Relativos con la organización del tiempo, espacio y recursos</b>	Referidos a la distribución y gestión del tiempo que los docentes dedican a los contenidos y actividades de aprendizaje y también la gestión de espacios y recursos.		
				<b>Relativo a las normas de conducta</b>	Son las distintas formas de conductas disruptivas alteran la dinámica y pueden afectar las relaciones interpersonales. También se incluyen en esta categoría los problemas relacionados con las TIC, como el acoso informático, los insultos y agresiones en las redes sociales, el plagio de los trabajos etc.		

	estrategias para afrontar estos eventos.			<b>Relativo a claridad y adecuación del contenido transmitido</b>	Es el dominio del contenido por parte del profesor es una condición indispensable para producir un aprendizaje de calidad.		
				<b>Relativo a los métodos de enseñanza</b>	Se requiere innovar la metodología se debe partir de la práctica habitual y contar con el apoyo suficiente del equipo docente. Sin estas condiciones podría darse un ambiente proclive para la aparición de incidentes críticos.		
				<b>Relativos con la motivación del docente</b>	Características como el hastío, aburrimiento y desinterés con que acuden muchos alumnos a las aulas afectan al docente. La motivación obedece a distintos factores como la utilidad de lo que se enseña y la posibilidad de aprenderlo por		

					distintas vías, pero, de manera muy destacada, del grado en que el docente cree en aquello que enseña y si atribuye la calidad de los aprendizajes de sus alumnos a la calidad de su trabajo profesional.		
				<b>Relativos a la evaluación</b>	Consecuencias de la evaluación, tanto por su influencia sobre lo que se aprende y el modo en que se aprende, como por su función selectiva y acreditativa, son un foco continuo de tensión entre alumnos, padres y profesores		
				<b>Relativos a conflictos personales</b>	Se producen entre alumnos y profesores, que oscilan desde disputas y enfrentamientos de poca importancia, hasta situaciones graves de maltrato o acoso reiterado.		

		<b>Emoción que origina un IC</b>	Respuesta emocional intensa debido a una situación impactante, amenazante o traumática y pueden variar según la persona y la naturaleza específica del evento.	<b>Emociones positivas</b>	Respuestas afectivas agradables que generan sensaciones de bienestar y felicidad.	<b>Empatía</b>	Capacidad de comprender y compartir los sentimientos y perspectivas de otra persona, experimentando de manera compasiva y conectándose emocionalmente con sus vivencias.
				<b>Emociones adversas</b>	Respuestas afectivas negativas que pueden surgir como reacciones a experiencias difíciles o conflictivas	<b>Molestia</b>	Estado emocional que se caracteriza por sentir incomodidad, irritación o perturbación frente a determinadas situaciones o estímulos que provocan malestar.
						<b>Culpa</b>	Emoción compleja y multifacética que se experimenta cuando una persona percibe que ha transgredido un estándar moral, ético o social, ya sea de manera real

							o percibida. Esta emoción suele estar acompañada de la sensación de responsabilidad por un acto considerado incorrecto o dañino.
		<b>Aspectos interpelados</b>	Pensamientos, formas de proceder o de comportarse, del docente que son puestas en duda, de manera directa a causa de un incidente crítico.	<b>Motivacionales</b>	Elementos que impulsan y dirigen el comportamiento del educador en situaciones desafiantes. Estos aspectos motivacionales pueden estar relacionados con su compromiso con el bienestar de los estudiantes		
				<b>Relacionales</b>	Involucrados con las relaciones entre personas, grupos o entidades, estos aspectos pueden abordar diferentes dimensiones de las interacciones humanas y las conexiones entre individuos.		

				<b>Situacionales</b>	Elementos o características que están relacionados con un contexto particular o situación específica, son fundamentales para comprender cómo diferentes factores influyen en un determinado entorno.		
		<b>Conflicto latente</b>	Tensiones, desacuerdos o problemas que existen de manera subyacente antes de que ocurra el incidente en cuestión. Estos conflictos pueden no ser evidentes o visibles en un principio, pero pueden influir en la dinámica general y contribuir al	<b>Origen</b>	Factor inicial que da lugar a un desacuerdo y puede ser el resultado de diversas causas, como diferencias de opiniones, intereses personales o situaciones con objetivos contrapuestos.		

			desarrollo del incidente crítico cuando las circunstancias lo desencadenan.				
		<b>Análisis de estrategias</b>	Examinar y evaluar las acciones implementadas para gestionar o resolver un evento conflictivo. Este proceso implica desglosar las estrategias utilizadas, entender su efectividad, identificar posibles áreas de mejora y extraer lecciones aprendidas.	<b>Estrategias usadas</b>	Acciones que utiliza el docente para abordar y gestionar eficazmente las disputas o tensiones que puedan surgir entre estudiantes, o entre el docente y los estudiantes.	<b>Negación</b>	Se niega la existencia, relación o relevancia del suceso con una persona o grupos de personas
						<b>Evasión</b>	Se ignora el problema como mecanismo de autoprotección frente a un conflicto que se percibe amenazante.
						<b>Reflexiva transitoria</b>	Se resuelve un conflicto de manera temporal, existe la posibilidad de que se reproduzca nuevamente con la misma u otra persona



						<b>Reflexiva innovadora</b>	Se propicia un cambio en el pensar, hacer y sentir frente al conflicto que permite renovar la identidad “el quien soy yo”
				<b>Previsiones de situaciones futuras</b>	Anticipar y planificar una estrategia para posibles situaciones similares a la experiencia en cuestión, esta previsión implica identificar errores pasados para facilitar la eficacia de la gestión futura.	<b>Manejo emocional</b>	Gestionar y regular las emociones propias y de los demás de manera efectiva durante situaciones desafiantes o crisis.
						<b>Estrategias preventivas</b>	Acciones y enfoques planificados que buscan anticipar, evitar o mitigar la ocurrencia de problemas, riesgos o situaciones no deseadas
	Monereo (2009)				Guayo-González, M., et al. (2015)		
<b>DIVERSIDAD CULTURAL</b>	(Weise, 2011) nos referimos a la convivencia, a la presencia de más de dos	<b>Niveles culturales</b>	Nivel de toma de conciencia de la cultura.	<b>Superficial</b>	Este nivel de cultura consta de aspectos tangibles y visibles de la sociedad, como la		

	<p>culturas en un mismo ámbito, sin caracterizar, ni explicar el tipo de relaciones entre ellas, simplemente nos refiere a una realidad que designa una característica del contexto.</p>				<p>comida, la vestimenta, la música y las celebraciones. Estos elementos no generan gran cantidad de emoción, lo que significa que el cambio no causa mucha ansiedad a individuos o grupos.</p>		
				<p><b>Medio</b></p>	<p>Este nivel consiste en reglas y normas tácitas de la interacción social cotidiana, como la cortesía, el trato a las personas mayores, la naturaleza de la amistad, los conceptos de tiempo y espacio personal entre las personas, la comunicación no verbal, las reglas o formas apropiadas de hacer contacto visual. Lo ingenioso es que en este nivel cultural traducimos nuestros</p>		

					profundos valores culturales en acción.		
				<b>Profundo</b>	Esta capa cultural contiene el conocimiento tácito y los supuestos arraigados que dan forma a nuestra visión del mundo. Incluye una visión moral (el concepto de bien o mal) que orienta la teoría de la ética, la espiritualidad, la salud y la cohesión social. Esta cultura profunda también afecta la forma en que asimilamos nueva información, y algunos elementos de ella están cargados de emociones fuertes.		
					Hammond, Z. (2015)		

## **2.5 Participantes**

La investigación se centró en la población de la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica del Norte, donde se seleccionaron a 4 docentes para participar en el estudio. Estos docentes fueron elegidos mediante un proceso de selección voluntaria en el contexto de un proyecto realizado por la misma institución. Se aplicaron las entrevistas escritas a estos docentes, utilizando criterios específicos para su elección, con el objetivo de obtener información detallada y relevante para la investigación.

## **2.6 Análisis de la información**

Tras establecer el libro de códigos para organizar el análisis, se realizaron entrevistas individuales y presenciales a los docentes, grabadas en audio para su transcripción en Word. Posteriormente, se aplicó la técnica de codificación de datos, crucial para estructurar el análisis cualitativo realizado en el software MAXQDA. Esta herramienta permitió una evaluación precisa y sistemática de las respuestas de los docentes ante los incidentes críticos abordados, facilitando el análisis detallado de la información recopilada.

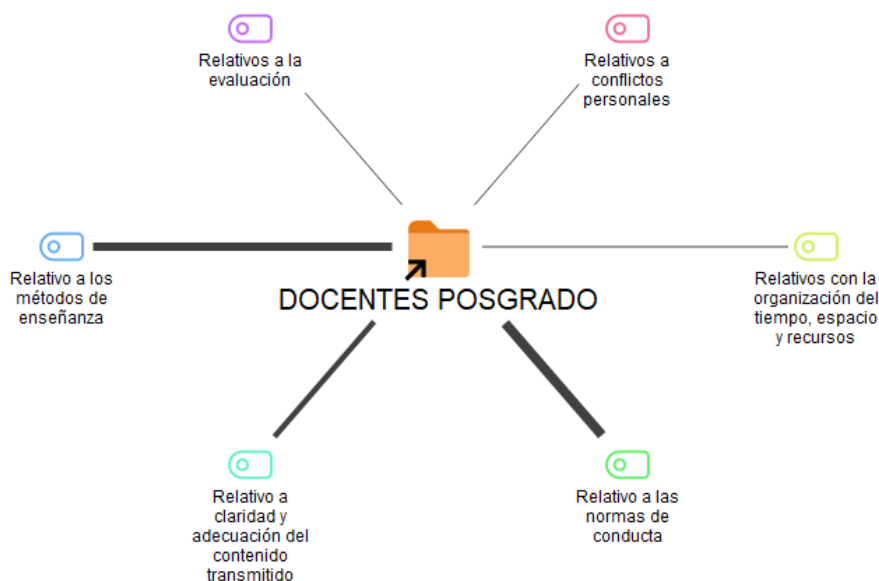
## CAPITULO III RESULTADOS

En este segmento se exponen los hallazgos y análisis obtenidos a través del estudio enfocado en los docentes de posgrado, así como extractos de las entrevistas para situar en contexto el análisis. Tras concretar las entrevistas pauta PANIC-E y asegurar un intercambio enriquecedor de información, se procedió a la interpretación de estas conversaciones utilizando el libro de códigos. Posteriormente, estas interpretaciones fueron importadas desde software MAXQDA 2023. Dentro de este entorno, se llevó a cabo la identificación de los tipos de incidentes críticos que predominan, así como los niveles culturales. Este proceso no solo incluye aquellas categorías previamente definidas como parte del marco teórico de la investigación, sino también categorías emergentes (que no afectaron el tema general) que aparecieron de manera natural durante las entrevistas con los profesionales de posgrado, proporcionando una perspectiva más amplia y profunda sobre el tema en estudio.

### 3.1 Desafíos culturales en posgrado: Identificando los incidentes críticos más comunes

En el actual entorno académico, enriquecido por una diversidad cultural cada vez mayor entre los estudiantes de posgrado, es crucial que los docentes respondan efectivamente a las diversas necesidades y perspectivas de sus estudiantes. Este estudio se sumerge en la tarea de interpretar los incidentes críticos que se presentan en las interacciones entre profesores y estudiantes, estableciendo el punto de partida de nuestro análisis de datos. A continuación, nos enfocaremos en la figura 1 para detallar y entender cuáles son los tipos de incidentes críticos más comunes entre los docentes de posgrado encuestados, cumpliendo así con el primer objetivo de nuestra investigación.

Figura 1: Tipos de IC en docentes de posgrado



Como se observa, los incidentes críticos (IC) que enfrentan los docentes de posgrado muestran una prevalencia más alta en aquellos asociados a normas de conducta y a métodos de enseñanza. De acuerdo con lo señalado por Aguayo-González, M., et al. (2015), estas categorías de incidentes críticos se originan a partir de diversas circunstancias (indiferencia, conducta inapropiada, perspectivas diferentes, etc.) que comprometen las relaciones entre docentes y estudiantes, generando un impacto emocional.

Esto se puede evidenciar en los siguientes fragmentos:

*“Me encontraba organizando con el curso una gira de observación a la ciudad de Quito Al centro histórico y los museos, el contexto de la asignatura era para hacer esta actividad, mientras nos poníamos de acuerdo entre los costos de los alimentos las entradas a museos y demás detalles sobre la actividad académica había un estudiante que todo el tiempo mientras yo hablaba él me observaba y movía su cabeza en forma de negación por algunas ocasiones”*

*“Al obtener una respuesta De negación todo el tiempo en delante de sus compañeros sentí que había una falta de respeto hacia mi persona y al curso y no permitía o dejaba organizar el viaje, así que le dije con voz un poco fuerte que si le pasaba algo o tiene algo que decir que no es posible que con la edad que tiene se comporte como un patan infantil y que no se preocupe por la gira que nadie le está obligando a ir, es más puede retirarse en este momento que nadie le va a juzgar todo el curso se quedó en silencio y hubo un silencio incómodo que duró unos 30 seg y se me hizo complicado retomar la organización de la gira ese día, cambie el tema hasta que se acabe la clase” (ENTREVISTADO 1)*

Estos segmentos destacan la existencia de varios incidentes asociados con las normas de conducta y, conforme Aguayo-González, M., et al. (2015), es crucial centrarse en aquellos escenarios identificados como problemáticos debido a la conducta indisciplinada de uno o más participantes, puesto que generan una perturbación en el ambiente de convivencia o educativo de la clase.

*“Las evaluaciones de estas actividades se realizaban a partir de una rúbrica bastante estricta, que no permitía a los estudiantes cometer “errores” y tenían que ser descalificados, perder el semestre y hasta corrían el riesgo de involucrarse en problemáticas políticas, sociales, gubernamentales, institucionales”*  
(ENTREVISTADO 2)

Este es un claro ejemplo de incidente crítico provocado por la rigidez de los métodos de enseñanza. Como señalan Guayo-González, M., et al. (2015), es fundamental que las estrategias de enseñanza sean flexibles, innovadoras y adaptadas a las necesidades de profesores y alumnos para evitar malentendidos y conflictos graves derivados de la rigidez en los métodos de enseñanza.

### 3.2 Conciencia Cultural en el Profesorado de Posgrado

En la figura 2, se plantea el análisis destinado a determinar el nivel de conciencia cultural predominante entre los docentes de posgrado encuestados. Esta sección de nuestro estudio es crucial para comprender cómo estos educadores perciben e integran la diversidad cultural en sus prácticas pedagógicas. Identificar el grado de conciencia cultural no solo nos ayuda a evaluar la preparación actual de los docentes para enfrentar los desafíos de un aula diversa, sino que también establece una base para futuras intervenciones formativas y curriculares que busquen enriquecer este aspecto vital de la educación superior.

Figura 2: Niveles de diversidad cultural en los docentes



Se puede apreciar una línea con mayor prevalencia de acuerdo con los docentes entrevistados, esta línea se conecta con el nivel de conciencia cultural superficial. Este estrato, tal como describe Hammond, Z. (2015), abarca la peculiaridad de aspectos que no suelen provocar fuertes reacciones emocionales, lo que implica que cualquier cambio en ellos raramente causa ansiedad significativa en las personas o colectivos. Esta observación refleja cómo, en el contexto de nuestros docentes, se percibe y experimenta la cultura de manera más superficial, sin que ello implique grandes desafíos o resistencias al cambio. Las siguientes respuestas demuestran el nivel superficial:

*“¿Cuál es el origen del problema?  
El estudiante no estaba alineado al contexto de la asignatura  
¿De qué se trata esta situación?  
Al parecer el estudiante en ese momento de su vida tenía un  
pensamiento anti sistema y no le gusta los museos  
¿Cómo se explica esta situación?  
Que el estudiante desconoce la educación a través de museos y el  
respeto a los demás  
¿Cómo me posiciono yo ante esto?  
Respetuoso  
¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?  
Su realidad familiar puede haber sido complicada“ (ENTREVISTADO 1)*

*“En uno de mis cursos, tuve estudiantes de origen indígena con los que ocurrieron diferencias en la comunicación, en especial en temas como comprensión y seguimiento de instrucciones y dificultades en el vocabulario” (ENTREVISTADO 4)*

Es importante reconocer en estos fragmentos como los docentes tienden a tomar el incidente con una carga emocional baja y tomando las palabras de Hammond, Z. (2015) respecto a este nivel, deja claro que la conciencia cultural que predomina en este grupo se orienta hacia lo que se podría considerar una capa más superficial de la cultura, donde elementos como las tradiciones y expresiones cotidianas se aceptan sin provocar conflictos significativos.

*“Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales?*

*¿El IC me cuestiona concepciones?*

*Si, ya que la forma en la que se abordan las temáticas no contemplan particularidades desde lo rural o indígena en torno a la educación. Se*

*parte de unos presupuestos teóricos que no siempre explican o comprenden las lógicas de vida de las poblaciones rurales e indígenas.*

*¿El IC me cuestiona emociones?*

*En vista de que formo parte de un pueblo indígena, entonces si me generan una sensación de malestar. En vista de que el sistema*

*educativo, es parte de una estructura mucho más macro que obedece a lógicas culturales que imponen formas de ser y de actuar y que no se*

*valora el esfuerzo que hacen las poblaciones indígenas para mejorar”*

*(ENTREVISTADO 3)*

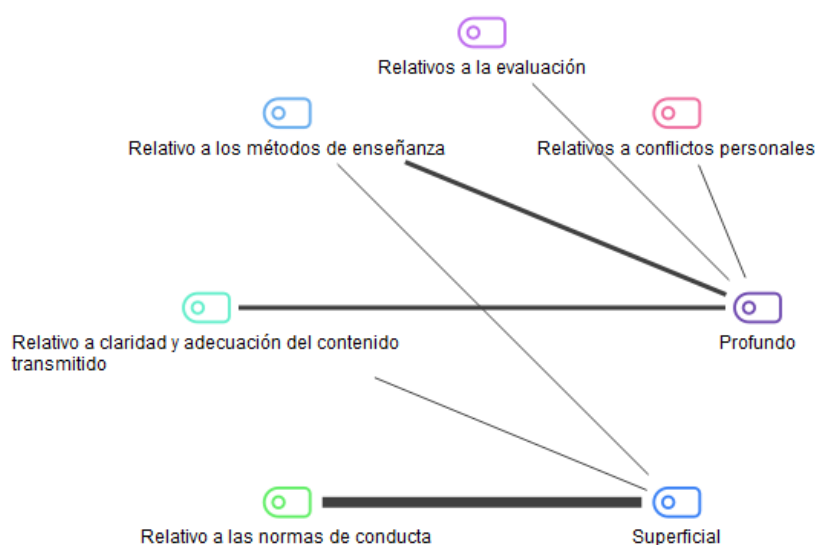
Además, aunque se reconoce la existencia de un enfoque cultural más profundo mediante una línea más delgada, su presencia es menos prominente. En relación con este nivel, Hammond, Z. (2015) destaca que involucra nuestras creencias sobre lo que está bien o mal, nuestra espiritualidad, y cómo nos relacionamos con nosotros mismos y los demás. Estas creencias son tan arraigadas que pueden hacer que percibamos rápidamente ciertas situaciones o comportamientos como positivos o negativos, especialmente si desafían nuestras convicciones fundamentales. Por ejemplo, en un entorno educativo, un docente con una fuerte creencia en la autonomía del estudiante puede ver las políticas de enseñanza altamente dirigidas como negativas, creando tensión cuando se implementan métodos que limitan la libertad del estudiante para explorar y aprender de manera independiente.



### 3.3 Conciencia Cultural y Incidentes Críticos: Un Vínculo Explorado

La relación entre el nivel superficial de conciencia cultural de un docente y los incidentes críticos relacionados con las normas de conducta es un tema de gran importancia en el ámbito educativo. En la Figura 3 se presentará un análisis detallado de los incidentes críticos seleccionados, destacando cómo el nivel de conciencia cultural superficial del docente puede influir en la percepción y gestión de estos eventos. Este análisis proporcionará una comprensión más clara de la importancia de promover una conciencia cultural profunda entre los docentes como parte integral de su desarrollo profesional.

Figura 3: Relación de la conciencia cultural de los profesores con los IC



Se puede apreciar detalladamente la asociación entre el nivel superficial de conciencia cultural y los incidentes críticos relacionados con las normas de conducta, que sugiere que los docentes, con un entendimiento limitado de las diferencias culturales, pueden enfrentar dificultades para reconocer y abordar adecuadamente las necesidades y expectativas de sus estudiantes de diversos orígenes culturales. Esto afecta negativamente el ambiente de aprendizaje y la relación entre docentes y estudiantes. Por otro lado, cuando el nivel de conciencia es profundo, los docentes pueden estar más propensos a experimentar incidentes críticos porque su sensibilidad y comprensión profundas los hacen más conscientes de las sutilezas en las interacciones culturales. Esto podría llevar a situaciones donde interpretan acciones o palabras como más significativas o problemáticas, lo que aumenta la probabilidad de que estos incidentes sean percibidos como graves.

*“Al obtener una respuesta De negación todo el tiempo en delante de sus compañeros sentí que había una falta de respeto hacia mi persona y al curso y no permitía o dejaba organizar el viaje, así que le dije con voz un poco fuerte que si le pasaba algo o tiene algo que decir que no es posible que con la edad que tiene se comporte como un patan infantil y que no se preocupe por la gira que nadie le está*

*obligando a ir, es más puede retirarse en este momento que nadie le va a juzgar todo el curso se quedó en silencio y hubo un silencio incómodo que duró unos 30 seg y se me hizo complicado retomar la organización de la gira ese día, cambie el tema hasta que se acabe la clase” (ENTREVISTADO 1)*

Los IC relacionados con las normas de conducta influyen en como el docente actúa frente al conflicto, por lo que se vincula este incidente con un nivel superficial de conciencia cultural, puesto que el proceder del docente no fue el más adecuado, ya que sin indagar ni profundizar en el actuar del estudiante, se dejó llevar por las emociones que surgieron visualizando solo los aspectos tangibles y visibles. (Hammond, 2015)

*“Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales?  
Supongo se debe a que mientras estudiaba yo trabajaba en mi campo profesional y las cosas no se manejan así.  
¿El IC me cuestiona concepciones?  
Este IC me llevó a cuestionar cómo concebían la educación ciertos profesionales  
¿El IC me cuestiona emociones?  
Mis emociones demostraban frustración y por supuesto, cuestionaba las formas de concebir una docencia poco cercana a la realidad humana.  
¿El IC me cuestiona formas de actuar?  
Por supuesto, visionar las relaciones de poder docente-estudiante  
¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia?  
Más que cuestionar, me motivó a llevar una docencia diferente a la tradicional, incluso, establecida por las propias autoridades.”  
(ENTREVISTADO 2)*

En este extracto en cuanto a los IC relacionados a métodos de enseñanza, muestran una relación con el nivel de conciencia profundo, que según Hammond, 2015 es la forma en cómo vemos el mundo e incluye nuestras ideas sobre lo que está bien o mal. Afecta cómo aprendemos cosas nuevas y cómo reaccionamos emocionalmente a lo que nos pasa, especialmente si algo desafía nuestras creencias más profundas.

*“¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena?  
La dificulta en la comunicación. Pienso que no me hago comprender y eso puede afectar el desempeño del estudiante  
¿Como me sentí en ese momento?  
Que con mi discurso académica excluía al estudiante  
¿Qué me hizo sentir de esta manera?  
Ponerme en su lugar y pensar que a mí no me gustaría que hicieran  
Esto” (ENTREVISTADO 4)*

De igual manera, el IC relacionado con la claridad y adecuación del contenido también está vinculado con el nivel profundo, si bien se puede identificar el interés del docente por hacerse comprender, es evidente que tiene una orientación de la ética y la visión moral. (Hammond, 2015)

Por lo que podemos decir que un nivel superficial de conciencia cultural puede llevar a respuestas impulsadas por emociones superficiales, afectando negativamente la relación entre docentes y estudiantes de diversos orígenes. En contraste, un nivel profundo de conciencia cultural fomenta una reflexión más ética y efectiva, promoviendo una enseñanza que se alinea mejor con las realidades sociales y humanas actuales.

### **3.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Después de analizar minuciosamente las entrevistas realizadas a los docentes de posgrado y la teoría, se encontró que tipos de incidentes críticos son más comunes en esta población, al igual que el nivel de conciencia cultural que poseen al afrontar los conflictos. Haciendo referencia a Monereo (2009) esto se debe a que los docentes con un profundo nivel de conciencia cultural pueden ser más conscientes de las diferencias y estar más dispuestos a tratar y encaminar el IC. Sin embargo, aunque son más capaces de enfrentar estos desafíos, también pueden ser más susceptibles a situaciones que les generen una fuerte carga emocional.

De igual manera cuando el nivel de conciencia es superficial, los docentes pueden estar más abiertos a experimentar incidentes críticos, aunque tiendan a ser menos graves. Esto puede deberse a una falta de conocimiento cultural y a una comprensión limitada de las dinámicas interculturales, esto coincide con la investigación realizada por Hammond (2015).

Monereo y Pozo (2003) menciona que el comportamiento de los estudiantes influye en el afrontamiento del docente hacia el IC, puesto que las intenciones del profesorado sobrepasan un umbral emocional determinado, debido a la necesidad de tomar decisiones rápidas frente a la conducta, sin tener un espacio de reflexión para entender el porqué de este. En este mismo sentido, la prevalencia destacada de los IC relacionados con métodos de enseñanza y claridad del contenido reflejan la importancia del rol del docente y el desarrollo de estrategias adaptativas como medios esenciales para afrontar incidentes, alineándose con la investigación de Monereo (2009) sobre la dependencia de los IC de la formación y las habilidades de afrontamiento del profesorado.

La relación de los tipos de IC con el nivel cultural sugiere que las apreciaciones visibles de la cultura podrían ser insuficiente para abordar las complejidades de las experiencias culturales de los estudiantes, dando a conocer la necesidad de profundizar una conciencia cultural para crear la oportunidad de mejorar el afrontamiento de cualquier incidente crítico que emerja de situaciones y conductas inesperadas.

La escasez de estudios previos sobre la conciencia cultural de los profesores entrevistados supuso un gran reto a la hora de llevar a cabo esta investigación. Sin embargo, el análisis teórico estableció un claro vínculo entre la conciencia cultural y la aparición de incidentes críticos.

## CAPITULO IV CONCLUCIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

La investigación llevada a cabo ha arrojado a la luz las dinámicas y desafíos que enfrentan los docentes de posgrado de la UTN al navegar por incidentes críticos en el aula, poniendo especial énfasis en la relación entre estos incidentes y los niveles de conciencia cultural. A continuación, presentaremos las conclusiones clave derivadas del análisis de las entrevistas recopiladas, así como recomendaciones prácticas destinadas a mejorar la gestión de estas situaciones, con el fin de fomentar un entorno de aprendizaje inclusivo y efectivo.

- Los hallazgos indican que los IC relacionados con los métodos de enseñanza y la claridad del contenido son significativos, lo que indica el papel crucial del docente en adaptar su metodología a las necesidades de un aula culturalmente diversa. Esta adaptabilidad no solo implica la implementación de estrategias de enseñanza innovadoras, sino también una comunicación efectiva que considere las diversas perspectivas y contextos culturales de los estudiantes.
- Se observó que los docentes con un nivel más profundo de conciencia cultural son capaces de identificar y manejar incidentes críticos con mayor sensibilidad y efectividad. Sin embargo, esta mayor sensibilidad también puede exponerlos a una carga emocional intensa, particularmente cuando los valores culturales profundos se ven desafiados.
- La investigación destaca una falta general de exploración profunda en los incidentes críticos y sugiere que una comprensión superficial de las dinámicas culturales es insuficiente para abordar efectivamente los desafíos que emergen en entornos educativos multiculturalmente ricos. Profundizar en la conciencia cultural se presenta como un requisito indispensable para crear estrategias efectivas de afrontamiento y fomentar un ambiente de aprendizaje inclusivo y respetuoso.
- El análisis revela que los docentes de posgrado frecuentemente enfrentan incidentes críticos relacionados con normas de conducta y métodos de enseñanza. Estos incidentes no solo revelan desafíos en la interacción entre docentes y estudiantes, sino que también señalan una oportunidad de mejora en la comprensión y manejo de la diversidad cultural en el ámbito educativo. La prevalencia de tales incidentes sugiere una relación significativa con un nivel superficial de conciencia cultural, lo que limita la capacidad de los docentes para abordar de manera efectiva y empática las diferencias y expectativas culturales de sus estudiantes.

## **4.2 Recomendaciones**

Las siguientes recomendaciones emergen de una reflexión sobre los desafíos identificados en nuestro análisis, con el objetivo de abordar los incidentes críticos y mejorar la conciencia cultural en el ámbito del posgrado.

- Se sugiere que la Universidad Técnica del Norte establezca programas de capacitación continua que enfatizan el desarrollo y la profundización de la conciencia cultural en los docentes. Dichos programas deben incorporar talleres aplicados, análisis de casos y métodos de enseñanza que fomenten una mejor empatía y comprensión hacia la diversidad cultural, capacitando a los docentes para abordar incidentes críticos de manera efectiva.
- Proveer a los docentes con herramientas y estrategias concretas para mejorar su comunicación con estudiantes de distintos orígenes culturales. Esto podría incluir cursos sobre métodos de apoyo estudiantil y prácticas de escucha activa.
- La facultad de posgrado podría implementar programas de mentoría cultural, donde alumnos más experimentados o profesionales del área guíen a los nuevos estudiantes a través de los desafíos culturales y académicos que puedan enfrentar. Este sistema de apoyo fomentaría una comunidad de aprendizaje que sea reflexivo en su actuar hacia el docente y que tan importante es el rol del docente.

## Referencias Bibliográficas

- Aguayo-González, M., Castelló-Badía, M., & Monereo-Font, C. (2015). Incidentes críticos en los docentes de enfermería: descubriendo una nueva identidad. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 68(2), 219–227. <https://doi.org/10.1590/0034-7167.2015680206i>
- Altamirano-Droguett, J. (2023). Manual de orientaciones generales en el manejo de incidentes críticos en contextos educativos. 21.
- Altamirano-Droguett, J., Gonzáles-Castro, P., Parra-Barrientos, J., Cayo-Huanca, N., & Rivera-Rivera, S. (2023). Estrategias de afrontamiento ante incidentes críticos en aulas virtuales en estudiantes de Obstetricia y Puericultura: implicaciones para su formación. *Revista Electrónica de Investigación en Docencia Universitaria*, 197-233. <https://doi.org/10.54802/r.v4.n2.2022.113>
- Altamirano-Droguett, J., Nail-Kroyer, Ó., & Monereo-Font, C. (2020). Incidentes críticos y su aporte a la identidad profesional de la matrona docente en Chile. *Revista Investigación en educación médica*, 9(35), 38-48. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2020.35.19213>
- Ander-Egg, E. (2001). Los desafíos de la educación en el siglo XXI. Algunas reflexiones sobre los retos del futuro inmediato.
- Bilbao, G., & Monereo, C. (2011). Identificación de incidentes críticos en maestros en ejercicio: propuestas para la formación permanente. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 135-151. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/276>
- Cesar, A. L. S. (2015). Resenha: Diversidad cultural e interculturalidad en educación superior: experiencias en América Latina. *Pontos de Interrogação — Revista de Crítica Cultural*, 4(2), 179. <https://doi.org/10.30620/p.i..v4i2.1689>
- Contreras, C., Badia, A., & Monereo, C. (2010). Explorando en la identidad: ¿Como enfrentan los docentes universitarios los incidentes criticos que ocurren en las aulas de formacion de futuros profesores? *INVESTIGACIONES*, 64-81. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052010000200004&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052010000200004&script=sci_abstract)
- Contreras. (2010). Incidentes críticos. *Jornadas de investigación en educación superior*, 3-5. [ALVAREZ\\_DE\\_LEON\\_INCIDENTES/CRITICOS/E/2LA/20DOCENCIA/UNIVERSITARIA\(1\).pdf](ALVAREZ_DE_LEON_INCIDENTES/CRITICOS/E/2LA/20DOCENCIA/UNIVERSITARIA(1).pdf)
- Del Mastro, C., & Monereo, C. (2014). Incidentes críticos en los profesores de la PUCP. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, v, 3–20. <https://doi.org/10.22201/iissue.20072872e.2014.13.117>
- Fernández, J., Elórtegui, N., & Medina, M. (2003). Los incidentes críticos en la Formación y Perfeccionamiento del Profesorado de Secundaria de Ciencias de la Naturaleza. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 17(1), 101–112.
- Flanagan, J. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358. <https://doi.org/10.1037/h0061470>

- González-gil, Francisca; Martín Pastor, E. (2014). EDUCACIÓN PARA TODOS: FORMACIÓN DOCENTE, GÉNERO Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Francisca. 11–28.
- Hammond, Z. (2015). NIVELES CULTURALES.
- Hernandez Sampieri, Roberto-Fernandez Collado, Carlos-Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación.
- Kröyer, O. N., Aguayo, J. G., & Reyes, M. M. (2012). La técnica de análisis de incidentes críticos: una herramienta para la reflexión sobre prácticas docentes en convivencia escolar. *Psicoperspectivas*, 11(2), 56–76.  
<https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol11-issue2-fulltext-204>
- Martín, M., Jimenez, M., & Fernandez, E. (2000). Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento (E3A). *Revista Electrónica Motivación Emoción*, 3(4), 1-4.
- Mato, D. (2008). Diversidad Cultural e Interculturalidad en America Latina. En *Diversidad Cultural e Interculturalidad en America Latina* (págs. 336-340). Caracas: UNESCO.  
<http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/323/Diversidad%20Cultural%20e%20Interculturalidad%20en%20Educaci%3%b3n%20Superior.%20Experiencias%20en%20Am%3%a9rica%20Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio De Educación. (2008). Marco Legal Educativo. Ministerio de educación del Ecuador. [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/6.-Marco\\_Legal\\_Educativo\\_2012.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/6.-Marco_Legal_Educativo_2012.pdf)
- Ministerio De Educación. (2012). Ley Organica De Educación Intercultural. 39-132.
- Monereo, C. (2010). La formación del profesorado: Una pauta para el análisis e intervención a través de críticos. *Revista Iberoamericana de educación*, 52(1), 149-178.
- Monereo, C. (2014). Enseñando a enseñar en la Universidad. La formación del profesorado basada en incidentes críticos. Octaedro.
- Monereo, C., & Domínguez, C. (2014). La identidad docente de los profesores universitarios competentes. *Educacion XX1*, 83-104.  
<http://doi.org/10.5944/educxx1.17.2.11480>
- Monereo, C., Castelló, M., Clariana, M., Palma, M., & Pérez, M. (1994). Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en el aula. Edebé.
- Monereo, C., Monte, M., & Andreucci, P. (2015). La gestión de incidentes críticos en la Universidad: en la universidad. Narcea.
- Nail, O., Valdivia, J., & Rojas, D. (2019). Las emociones surgidas ante un incidente crítico en el ambito del liderazgo eficaz: Estudio comparativo entre directivos noveles y expertos. *Calidad en la educación*, 281-314.
- Navarro, R., López, A., & Barroso, P. (1998). El análisis de incidentes críticos en la formación inicial de maestros. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 1(1), 1-14.  
[http://aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1224541140.pdf](http://aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1224541140.pdf)

- Otondo-Briceño, M., Mayor-Ruiz, C., & Torre, E. H. D. La. (2021). Analysis of critical incidents in the professional teaching identity of novice special education teachers. *Formacion Universitaria*, 14(4), 25–38. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000400025>
- Reyes, L. (2011). *Profesores Principiantes e Inserción Profesional a la Docencia. Preocupaciones, Problemas y Desafío*. Universidad Mayor de San Simon. Sevilla: Tesis doctoral. <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/Tesis-565.pdf>
- Ruiz Guevara, L., & Ruiz Guevara, L. S. U. N. (2010). El papel del docente frente a la diversidad cultural: un estudio de caso frente a la relación de una docente y tres niños. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 21(1), 19–36.
- Spratt, J., & Florian, L. (2013). Aplicar los principios de la pedagogía inclusiva en la formación inicial del profesorado: de una asignatura en la Universidad a la acción en el aula [Versión en castellano]. *Revista de Investigación En Educación*, ISSN 1697-5200, Vol. 3, No. 11, 2013, Págs. 141-149, 3(11), 141–149.
- Weise, C., & Monereo, C. (2011). La atención a contextos de alta diversidad sociocultural en la universidad. Un análisis de la identidad y la práctica docente a través de incidentes críticos.
- Weise, C., & Sánchez-Busqués, 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/10.1080/11356405.2013.10783162>



## Anexos

### 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).

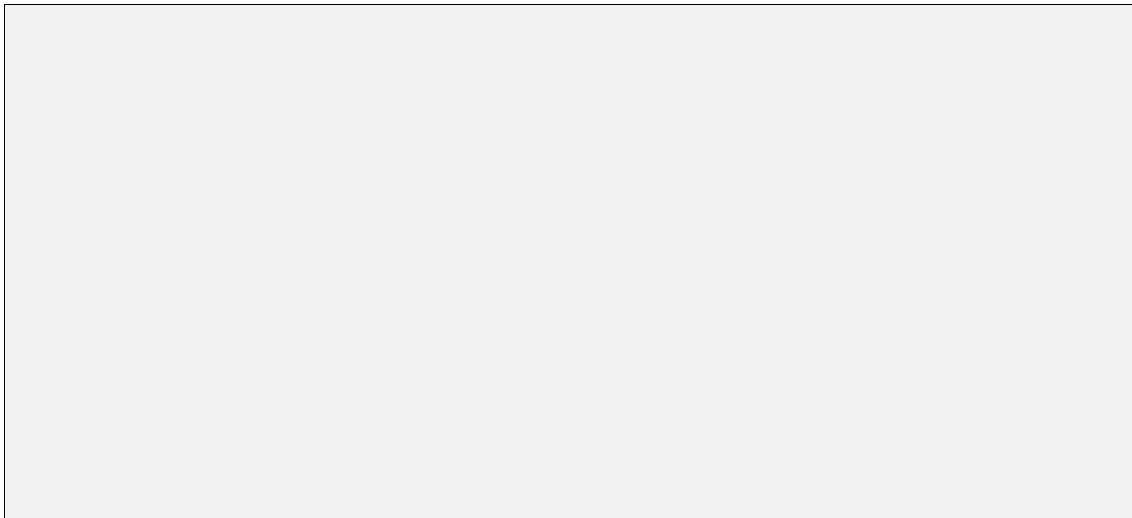
### 1. Descripción y análisis del incidente crítico

#### 1.1 Antecedentes

Me encontraba organizando con el curso una gira de observación a la ciudad de Quito Al centro histórico y los museos, el contexto de la asignatura era para hacer esta actividad, mientras nos poníamos de acuerdo entre los costos de los alimentos las entradas a museos y demás detalles sobre la actividad académica había un estudiante que todo el tiempo mientras yo hablaba el me observaba y movía su cabeza en forma de negación por algunas ocasiones

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

Al obtener una respuesta De negación todo el tiempo en frente de sus compañeros sentí que había una falta de respeto hacia mi persona y al curso y no permitía o dejaba organizar el viaje, así que le dije con voz un poco fuerte que si le pasaba algo o tiene algo que decir que no es posible que con la edad que tiene se comporte como un patan infantil y que no se preocupe por la gira que nadie le está obligando a ir, es más puede retirarse en este momento que nadie le va a juzgar todo el curso se quedó en silencio y hubo un silencio incómodo que duró unos 30 seg y se me hizo complicado retomar la organización de la gira ese día, cambie el tema hasta que se acabe la clase



<p>a) Emoción que desencadena el IC</p>	<p>¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena?          Falta de respeto y consideración, egoísmo          ¿Como me sentí en ese momento?          Con enfado y molesto          ¿Qué me hizo sentir de esta manera?          La falta de respeto</p>
<p>b) Aspectos que interpela</p>	<p>Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales?          Situacional          ¿El IC me cuestiona concepciones?          No          ¿El IC me cuestiona emociones?          Si          ¿El IC me cuestiona formas de actuar?          Si          ¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia?          No</p>
<p>c) Sentimientos</p>	<p>¿A qué situaciones pasadas me remite este IC?          Cuando observe algo similar en el colegio que yo estudiaba          ¿Con qué otras experiencias lo relaciono?          Cuando se observa las faltas de respeto en general          ¿Con qué función de mi actividad docente se vincula?          De educador organizador          ¿Con que posición?          Respeto</p>
<p>d) Concepciones del problema</p>	<p>¿Cuál es el origen del problema?          El estudiante no estsba alineado al contexto de la asignatura          ¿De qué se trata esta situación?</p>

	<p>Al parecer el estudiante en ese momento de su vida tenía un pensamiento anti sistema y no le gusta los museos</p> <p>¿Cómo se explica esta situación?</p> <p>Que el estudiante desconoce la educación a través de museos y el respeto a los demás</p> <p>¿Cómo me posiciono yo ante esto?</p> <p>Respetuoso</p> <p>¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?</p> <p>Su realidad familiar puede haber sido complicada</p>
e) Reconocimiento 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>El comportamiento del estudiante es habitual en todas las asignaturas y profesores</p>
f) Estrategias	<p>¿Qué estrategias puse en juego?</p> <p>Cambiar de tema, dar un receso</p> <p>¿Decidí evitar, protegerme, o suprimir el conflicto?</p> <p>Si, pero no pude luego evitarlo</p> <p>¿Estas decisiones me llevaron a hacer cambios en lo que estaba haciendo?</p> <p>Si</p> <p>¿Con estas decisiones puede hacer efecto en el origen de la IC?</p> <p>¿Por qué falló la solución intentada?</p> <p>Porque era una falta de respeto hacia el profesor y sus compañeros</p>
g) Análisis de la pertinencia de la elección de estrategias	<p>¿Fueron adecuadas las estrategias para lograr mi objetivo?</p> <p>Si</p> <p>¿Qué tipo de estrategias habrían sido más oportunas?</p> <p>Conversar en privado con el estudiante</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, pude haber considerado plantear las acciones de la gira por escrito para que todos se enteren sin necesidad de hablarlo en clase</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>

	Escuchar, observar, entender, me podría sentir preparado y actuaré sin levantar la voz y preferiría que explique o que intente explicar sus razones de otra manera y no como lo hizo
--	--

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

Actor 1:	
Concepciones sobre el incidente crítico	Defender su postura frente a lo que no le gusta
Sentimientos asociados al incidente crítico	Negación rebeldia
Estrategias frente al incidente crítico	Obserbar hasta donde llega su accion

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!

## 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

Un grupo de estudiantes, como parte de su semestre en la carrera, deben cursar sus asignaturas, construidas afines a la práctica profesional (producción de vídeo, reportería, comunicación digital, noticias en vivo). Las evaluaciones de estas actividades se realizaban a partir de una rúbrica bastante estricta, que no permitía a los estudiantes cometer “errores” y tenían que ser descalificados, perder el semestre y hasta corrían el riesgo de involucrarse en problemáticas políticas, sociales, gubernamentales, institucionales, por no tener una correcta retroalimentación y sobre todo, por el exceso de responsabilidades que tenían, aún siendo estudiantes, con respecto a sus coberturas periodísticas publicadas. Esto involucraba que los estudiantes deban, no solo quedarse hasta largas horas de la noche en las grabaciones, no podían excusarse o mucho menos faltar, porque no se justificaban las inasistencias: se calificaban con 01/10, en ocasiones asistían enfermos a clases para no perder notes.

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

Frente a esta realidad, consideré pertinente realizar observaciones a las autoridades universitarias, con respecto a lo que estaba sucediendo, puesto que era demasiado riesgoso incluso para la institución superior, enviar a estudiantes a realizar coberturas sin una adecuada orientación. Ellos lo hacían por no perder puntos o por una calificación, más o no estaban realmente confiados en su capacidad profesional por cuanto no tenían retroalimentación efectiva.

Una vez que se reporta esto a las autoridades, tengo un conflicto con el decano de dicha institución, por diferencia de opiniones sobre cómo deben ser los estudiantes de periodismo y ponerlos a “trabajar” desde las aulas.

Puse mi renuncia a la institución porque no estaba de acuerdo con el pensamiento y la forma de proceder de dicha autoridad, y el maltrato a los estudiantes.

a) Emoción que desencadena el IC	¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena? Indignación, por el abuso de poder en la relación docente – estudiante. ¿Como me sentí en ese momento? En ese momento lo sentí así y sentí que debía apoyar a este grupo. ¿Qué me hizo sentir de esta manera?
----------------------------------	---

	<p>Conocer de cerca las realidades de muchos de los estudiantes involucrados, conversar con ellos, etc.</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>Supongo se debe a que mientras estudiaba yo trabajaba en mi campo profesional y las cosas no se manejan así.</p> <p>¿El IC me cuestiona concepciones?</p> <p>Este IC me llevó a cuestionar cómo concebían la educación ciertos profesionales</p> <p>¿El IC me cuestiona emociones?</p> <p>Mis emociones demostraban frustración y por supuesto, cuestionaba las formas de concebir una docencia poco cercana a la realidad humana.</p> <p>¿El IC me cuestiona formas de actuar?</p> <p>Por supuesto, visionar las relaciones de poder docente-estudiante</p> <p>¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia?</p> <p>Más que cuestionar, me motivó a llevar una docencia diferente a la tradicional, incluso, establecida por las propias autoridades.</p>
<p>c) Sentimientos</p>	<p>¿A qué situaciones pasadas me remite este IC?</p> <p>Quizá a mis experiencias profesionales, aún siendo estudiante universitaria.</p> <p>¿Con qué otras experiencias lo relaciono?</p> <p>Definitivamente con el campo laboral profesional.</p> <p>¿Con qué función de mi actividad docente se vincula?</p> <p>Docencia</p> <p>¿Con que posición?.</p> <p>Docente frente a las autoridades universitarias</p>
<p>d) Concepciones del problema</p>	<p>¿Cuál es el origen del problema?</p> <p>Docentes que no habían impartido clases previamente y solo han sido profesionales</p> <p>¿De qué se trata esta situación?</p> <p>Inexperiencia</p> <p>¿Cómo se explica esta situación?</p> <p>No sabría indicar</p> <p>¿Cómo me posiciono yo ante esto?</p> <p>Comprendí y actué</p> <p>¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?</p> <p>Como negligencia institucional</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>Este fue un incidente en una institución superior anterior, no sabría indicar</p>

f) Estrategias	<p>¿Qué estrategias puse en juego?  Estudié y analicé la situación  ¿Decidí evitar, protegerme, o suprimir el conflicto?  Actué  ¿Estas decisiones me llevaron a hacer cambios en lo que estaba haciendo?  Si, renuncié de la institución y me quedé sin trabajo.  ¿Con estas decisiones puede hacer efecto en el origen de la IC?  Hubo ciertos cambios a favor de los estudiantes.  ¿Por qué falló la solución intentada?  No creo que falló</p>
g) Análisis de la pertinencia de la elección de estrategias	<p>¿Fueron adecuadas las estrategias para lograr mi objetivo?  Considero que si, que fueron necesarias  ¿Qué tipo de estrategias habrían sido más oportunas?  Dialogar fue el primer paso</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.  ¿Podría haberlo hecho de otra manera?  ¿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>

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

Actor 1: Estudiantes	
Concepciones sobre el incidente crítico	Injusticia
Sentimientos asociados al incidente crítico	Frustración
Estrategias frente al incidente crítico	Cumplir aún con el riesgo que ciertas actividades representaban

Actor 2: Autoridades universitarias	
Concepciones sobre el incidente crítico	Reclamo inadecuado
Sentimientos asociados al incidente crítico	Indignación
Estrategias frente al incidente crítico	Escucharon y realizaron cambios no tan estructurales pero de alguna manera mejoraron la situación de los estudiantes

	Actor 3: Otros docentes
Concepciones sobre el incidente crítico	Apoyo /unión
Sentimientos asociados al incidente crítico	Rabia
Estrategias frente al incidente crítico	ninguna

¡Gracias por su gentil colaboración!

### 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

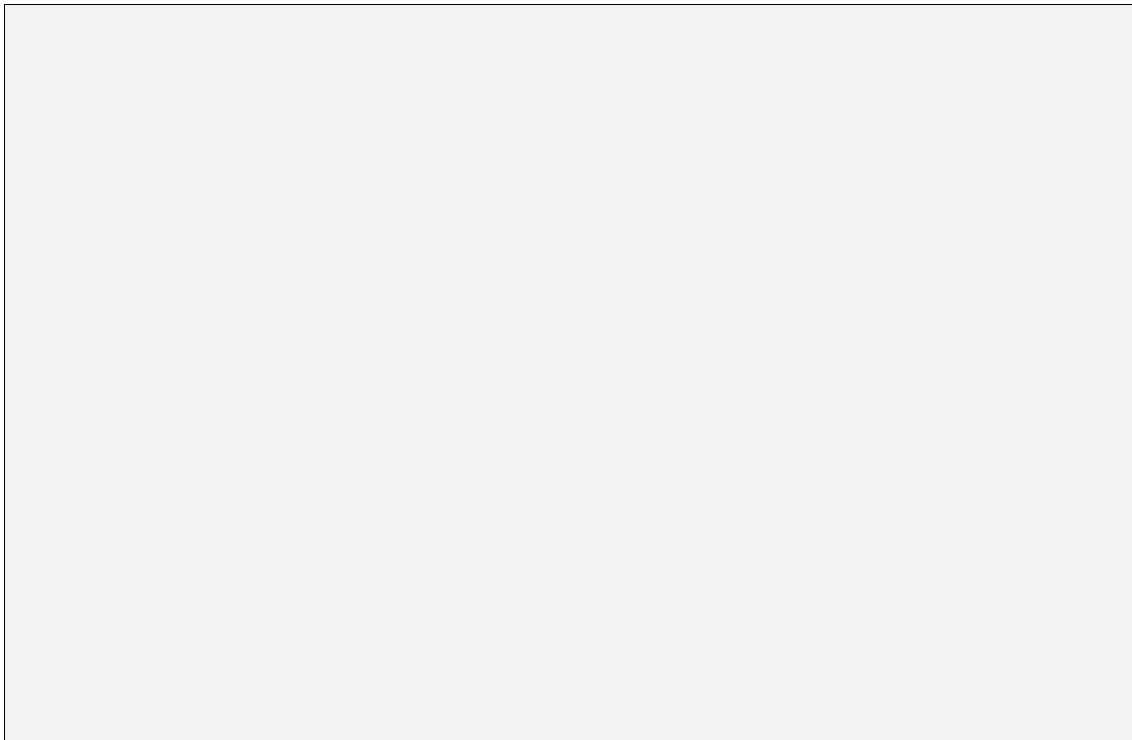
##### 1.1 Antecedentes

Una estudiante de la Maestría en Innovación en educación del pueblo Kichwa de Otavalo, realizó su tesis de Maestría sobre el Juego Trabajo. El contenido de su tesis estaba vinculado al Modelo del Sistema de Educación Intercultural Bilngue (MOSEIB). A través de su investigación quería medir el cambio de comportamiento en el aprendizaje utilizando el juego y las actividades de la comunidad.

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

La estudiante durante su defensa no tuvo la capacidad de responder las preguntas de un miembro del Tribunal y le levantaron el grado.





<p>a) Emoción que desencadena el IC</p>	<p>¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena? El haberle levantado el grado generó preocupación, pero también me llamó la atención de que al ser una estudiante indígena, no se hubiera reconocido el valor del trabajo en el sector rural.</p> <p>¿Como me sentí en ese momento? Como coordinador de la Maestría, sentí que era mi responsabilidad. Sin embargo yo había asumido hace pocos días la coordinación de la maestría y no tuve tiempo de hacerle seguimiento a la estudiante.</p> <p>¿Qué me hizo sentir de esta manera? Con base en mi experiencia de docente que ha trabajado en el sistema de educación intercultural Bilingüe pensé que podía ayudar a superar la situación de la estudiante.</p>
<p>b) Aspectos que interpela</p>	<p>Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales? ¿El IC me cuestiona concepciones? Si, ya que la forma en la que se abordan las temáticas no contemplan particularidades desde lo rural o indígena en torno a la educación. Se parte de unos presupuestos teóricos que no siempre explican o comprenden las lógicas de vida de las poblaciones rurales e indígenas.</p> <p>¿El IC me cuestiona emociones? En vista de que formo parte de un pueblo indígena, entonces si me generan una sensación de malestar. En vista de que el sistema</p>

	<p>educativo, es parte de una estructura mucho más macro que obedece a lógicas culturales que imponen formas de ser y de actuar y que no se valora el esfuerzo que hacen las poblaciones indígenas para mejorar sus condiciones académicas.</p> <p>¿El IC me cuestiona formas de actuar? Si me cuestiona formas de actuar, porque como docente a veces nos acomodamos al sistema y vamos dejando de lado la postura crítica para ver y hacer las cosas de diferente manera, sino que más bien nos adaptamos a estructuras del sistema educativo.</p> <p>¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia? A pesar de que en este caso pude aportar para que la estudiante superara esta dificultad. Me he puesto a reflexionar que se pudiera hacer más desde la educación para comprender la diversidad de los estudiantes indígenas, que muy seguramente se enfrentan a actitudes de docentes que desconocen la realidad de los pueblos indígenas.</p>
c) Sentimientos	<p>¿A qué situaciones pasadas me remite este IC? Experiencias propias de estudiante de colegio donde viví condiciones de discriminación por ser del campo.</p> <p>¿Con qué otras experiencias lo relaciono? Con experiencias de trabajo, donde hay situaciones donde no se reconoce el aporte desde las comunidades en torno a los conocimientos.</p> <p>¿Con qué función de mi actividad docente se vincula? Mi actividad de facilitador de aprendizajes desde el contexto</p> <p>¿Con que posición? Desde la coordinación de la Maestría, però también de docente.</p>
d) Concepciones del problema	<p>¿Cuál es el origen del problema? Los enfoques de educación obedecen a lógicas culturales positivistas, que reducen las formas de hacer educación y los estudiantes deben adaptarse a esquemas de aprendizaje muy ajenos a su realidad.</p> <p>¿De qué se trata esta situación? Es una situación en la cual la educación no responde a la realidad sociocultural en la que viven los estudiantes.</p> <p>¿Cómo se explica esta situación? El rol de las autoridades y del docente no se ajusta a la realidad de los estudiantes.</p> <p>¿Cómo me posiciono yo ante esto? Siempre he tenido una postura crítica, por ello sigo vinculado al sistema de educación intercultural bilingüe, desde donde apporto ala reflexión de la problemática de educación.</p> <p>¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?</p>

e) Reconocimiento 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>
f) Estrategias	<p>¿Qué estrategias puse en juego? El diálogo y la reflexión desde los pueblos indígenas.</p> <p>¿Decidí evitar, protegerme, o suprimir el conflicto? De ninguna manera, sentí que era capaz de apoyar a la estudiante y de demostrar sus capacidades.</p> <p>¿Estas decisiones me llevaron a hacer cambios en lo que estaba haciendo? No. Mas bien consideré que tenía la oportunidad de hacer aportes a la educación, desde mi experiencia de educación intercultural bilngue.</p> <p>¿Con estas decisiones puede hacer efecto en el origen de la IC? No entiendo esta pregunta.</p> <p>¿Por qué falló la solución intentada? Todo salió bien.</p>
g) Análisis de la pertinencia de la elección de estrategias	<p>¿Fueron adecuadas las estrategias para lograr mi objetivo? Decidí desarrollar tres encuentros en los que la estudiante mejoró su presentación en la apte académica, pero también se sintió segura porque reflexionamos sobre su trabajo y ella se dio cuenta de la experiencia que tenía.</p> <p>¿Qué tipo de estrategias habrían sido más oportunas? Debí, haber revisado la presentación antes de que ella hiciera su defensa y explicarla la forma como evalúa un tribunal.</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? ¿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>

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

Actor 1: La estudiante	
Concepciones sobre el incidente crítico	Estaba preocupada porque no uba a ser capaz de defender la tesis
Sentimientos asociados al incidente crítico	Se sentía culpable y no estaba segura
Estrategias frente al incidente crítico	Participó de los encuentros, se preparo y cooperó

Actor 2: La directora de la tesis	
Concepciones sobre el incidente crítico	Estaba sorprendida porque había tarabajado con la estudiante. No entendía porque se bloqueó en al defensa.
Sentimientos asociados al incidente crítico	Preocupación
Estrategias frente al incidente crítico	Participó de las últimas dos reunions para motivar a la estudiante

Actor 3: La Decana	
Concepciones sobre el incidente crítico	La estudiante estaba nerviosa
Sentimientos asociados al incidente crítico	Preocupación porque no se preparó
Estrategias frente al incidente crítico	Estuvo pendiente del acompañamiento que se le dio a la estudiante

¡Gracias por su gentil colaboración!

## Entrevista 4

# 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 uno de mis cursos, tuve estudiantes de origen indígena con los que ocurrieron diferencias en la comunicación, en especial en temas como comprensión y seguimiento de instrucciones y dificultades en el vocabulario

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

En el curso de investigación, existe una manera detallada de redactar los objetivos científicos. Para esto se requiere una precisión en la terminología a usar (verbos, variables y complementos). Para este estudiante de origen kichwa y docente bilingüe le costaba el uso de terminología específica

a) Emoción que desencadena el IC	¿Qué desencadena el IC, por qué lo desencadena? La dificultad en la comunicación. Pienso que no me hago comprender y eso puede afectar el desempeño del estudiante  ¿Cómo me sentí en ese momento?
----------------------------------	---

	<p>Que con mi discurso académica excluía al estudiante</p> <p>¿Qué me hizo sentir de esta manera?</p> <p>Ponerme en su lugar y pensar que a mi no me gustaria que hicieran esto</p>
b) Aspectos que interpela	<p>Esta emoción que ha desencadenado el IC, se refiere a aspectos motivacionales, relacionales o situacionales?</p> <p>Considero es un aspecto situacional</p> <p>¿El IC me cuestiona concepciones?</p> <p>¿El IC me cuestiona emociones?</p> <p>¿El IC me cuestiona formas de actuar?</p> <p>¿El IC me cuestiona, en conjunto, mi manera de enfrentar la docencia?</p> <p>Si. A veces asumimos que todos los estudiantes poseen las mismas habilidades y que es su deber entnedernos, pero a veces la diferenc cultural no sólo se limita a diferencias de lenguaje, sino de pensamiento.</p>
c) Sentimientos	<p>¿A qué situaciones pasadas me remite este IC?</p> <p>¿Con qué otras experiencias lo relaciono?</p> <p>Me hizo pensar en lo que debe sentir una persona que trata de insertarse en un sistema educativo con un lenguaje diferente y que tiene una cultura diferente</p> <p>¿Con qué función de mi actividad docente se vincula?</p> <p>Comunicación efectiva. Atención a la diversidad</p> <p>¿Con que posición?.</p> <p>Facilitador del proceso de aprendizaje del estudiante</p>
d) Concepciones del problema	<p>¿Cuál es el origen del problema?</p> <p>Diferencia cultural</p> <p>¿De qué se trata esta situación?</p> <p>El estudiante está inserto en un sistema que suele desconocer las diferencias culturales y tiende a homogeneizar a los sujetos</p> <p>¿Cómo se explica esta situación?</p> <p>El enfoque intercultural no está presente en nuestras clases</p> <p>¿Cómo me posiciono yo ante esto?</p> <p>Trato de ponerme en us lugar y busco la manera de hacerme entender, es mi obligación como docente.</p>

	<p>¿Hay otras fuentes y otras maneras de explicar este problema?</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>Estamos poco preparados para atender la diversidad en el aula</p>
<p>f) Estrategias</p>	<p>¿Qué estrategias puse en juego?</p> <p>Asesoría individualizada y buscar otras formas de hacerle comprender el mensaje</p> <p>¿Decidí evitar, protegerme, o suprimir el conflicto?</p> <p>Resolverlo</p> <p>¿Estas decisiones me llevaron a hacer cambios en lo que estaba haciendo?</p> <p>En cada nuevo contenido, presto atención al estudiante y trato de verificar la comprensión de las instrucciones dadas</p> <p>¿Con estas decisiones puede hacer efecto en el origen de la IC?</p> <p>¿Por qué falló la solución intentada?</p>
<p>g) Análisis de la pertinencia de la elección de estrategias</p>	<p>¿Fueron adecuadas las estrategias para lograr mi objetivo?</p> <p>Si. El estudiante pudo construir los objetivos de investigación de su anteproyecto</p> <p>¿Qué tipo de estrategias habrían sido más oportunas?</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>Si, dar las clases en su idioma</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>Prestar especial atención a estos estudiantes</p>

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

Actor 1: Compañeros de clase	
Concepciones sobre el incidente crítico	Hay otro estudiante que también habla kichwa, pero se le facilita la comprensión de instrucciones en español
Sentimientos asociados al incidente crítico	Sintieron empatía por el estudiante y estuvieron dispuestos a ayudarlo
Estrategias frente al incidente crítico	Ayudaron a explicarle

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!