



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**(FECYT)**

**CARRERA: PSICOPEDAGOGÍA**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,  
MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

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

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciatura en psicopedagogía**

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

**Autoras:** Acero Pacheco Nataly Raquel y Báez Lema Jessica Alexandra

**Director:** PhD. Mayra Karina Pabón Ponce

**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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>		1004139398	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		Acero Pacheco Nataly Raquel	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Cayambe Barrio San Carlos Calle Don Bosco y 14 de febrero	
<b>EMAIL:</b>		<a href="mailto:nracerop@utn.edu.ec">nracerop@utn.edu.ec</a>	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELF. MOVIL</b>	0968417453

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>		1004755862	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		Báez Lema Jessica Alexandra	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Otavalo – Barrio la Joya Calle Pedro Alarcón y Las Camelias Pasaje A	
<b>EMAIL:</b>		<a href="mailto:jabaezl@utn.edu.ec">jabaezl@utn.edu.ec</a>	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062922492	<b>TELF. MOVIL</b>	0997852639

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	Incidentes críticos del profesorado en atención a la diversidad cultural en los estudiantes del CAI-UTN
<b>AUTOR (ES):</b>	Acero Pacheco Nataly Raquel Báez Lema Jessica Alexandra
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2024-05-28
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Psicopedagogía
<b>DIRECTOR:</b>	PhD. Mayra Karina Pabón Ponce

## CONSTANCIAS

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

Ibarra, al 28 día, del mes de mayo de 2024

### LAS AUTORAS:

Firma.....

**Acero Nataly**

Firma.....

**Báez Jessica**

# CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 28 de mayo de 2024

PhD. Karina Pabón

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) .....

*PhD. Karina Pabón*

*C.C.: 1003451422*

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

*El Tribunal Examinador del Trabajo de Integración Curricular "Incidentes Críticos del Profesorado en atención a la diversidad cultural de los estudiantes del CAI-UTN" elaborado por Acero Pacheco Nataly Raquel y Báez Lema Jessica Alexandra., previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicopedagogía, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:*

(f):.....  


**MSc. Jessy Barba**

**C.C.: 1002351946**

(f):.....  


**PhD. Karina Pabón**

**C.C.:1003451422**

(f):.....  


**MSc. Cristian Guzmán**

**C.C.: 1716384530**

## DEDICATORIA

*"Dedico este trabajo a Dios por derramar sus bendiciones sobre mí y llenarme de su fuerza para vencer todos los obstáculos desde el principio de mi vida. A mi madre, ya que sin su apoyo y amor incondicional este título no hubiera sido nada fácil obtenerlo, sin duda tengo a la mejor mamá del universo. Mi abuelita, que siempre me cuidó desde que nací, la mujer que me enseñó que siempre hay muchas alternativas y que nunca hay que rendirse a pesar de las adversidades que la vida nos pone. Mi hijo adorado, él que vino a salvar mi vida literalmente, ese ser tan pequeñito que me arrulló con sus manitas cuando más lo necesitaba, dándome la fuerza suficiente para salir adelante a diario, hijo mío te amo infinitamente. Al padre de mi hijo, el hombre que a pesar de todo a estado apoyándome en este camino académico, cuyo aliento ha sido esencial en momentos desafiantes. Finalmente, dedico este logro a mi propia perseverancia y dedicación, recordándome a mí misma que cada esfuerzo tiene su recompensa."*

**Nataly Acero**

*A mis padres, cuyo amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido la fuerza detrás de cada paso que he dado en mi camino académico. Su fe y confianza en mí y su dedicación han sido un faro de luz en los momentos más oscuros.*

*A mi hermano, por su comprensión, paciencia y aliento durante esta travesía, su apoyo ha sido mi fortaleza para seguir adelante con mis estudios.*

*A mis profesores cuya sabiduría, orientación y estímulo han enriquecido mi aprendizaje y han moldeado mi perspectiva personal, académica y profesional.*

*A mis amigos y seres queridos, por su ánimo, alegría y comprensión a lo largo de este viaje. Su presencia ha hecho que los desafíos sean más llevaderos y las victorias más dulces.*

**Jessica Báez**

## AGRADECIMIENTO

*"Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo de titulación. En primer lugar, quiero agradecer a mi directora, PhD Karina Pabón y a mi asesor MSc Cristian Guzmán por su orientación experta, paciencia y dedicación. Su apoyo continuo fue fundamental para dar forma y dirigir este proyecto hacia el éxito. Agradezco también a los docentes del Centro Académico de Idiomas por el apoyo y el tiempo que se tomaron para llevar a cabo este proceso de investigación.*

*Mi gratitud se extiende a mis compañeros de clase y amigos, quienes brindaron su apoyo emocional y compartieron ideas valiosas. A mi madre, abuelita e hijo, les agradezco por su constante aliento, comprensión y amor incondicional. Su respaldo fue mi mayor motivación.*

*Este logro no hubiera sido posible sin la contribución de cada uno de ustedes. Gracias por ser parte de este viaje académico y por ayudarme a alcanzar este hito en mi carrera."*

***Nataly Acero***

*"Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo de investigación.*

*En primer lugar, quiero agradecer a mi directora de tesis PhD. Karina Pabón y a mi asesor MSc Cristian Guzmán por su orientación experta, su dedicación incansable y su apoyo constante a lo largo de todo el proceso. Sus valiosos comentarios, sugerencias y consejos fueron fundamentales para dar forma a este trabajo y para mi crecimiento académico.*

*Quiero expresar un agradecimiento especial a mis padres, familiares y amigos por su apoyo incondicional, su aliento constante y su comprensión durante los momentos de dedicación intensa y desafíos académicos. Su amor y apoyo fueron mi mayor motivación para alcanzar esta meta. Agradezco también a los docentes del Centro Académico de Idiomas por el apoyo y el tiempo que se tomaron para llevar a cabo este proceso de investigación."*

***Jessica Báez***

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio aborda la diversidad cultural, reconociendo la coexistencia de diversas culturas y su importancia para la paz y el desarrollo sostenible. El objetivo de la investigación es analizar los incidentes críticos del profesorado en la atención a diversidad cultural de los estudiantes en la Universidad Técnica del Norte. La presente es una investigación cualitativa con diseño fenomenológico, el universo estudiado fue de cuatro docentes del Centro Académico de Idiomas, se aplicó una entrevista Pauta Panic-E. Para el análisis de datos se utilizó el programa MAXQDA; se encontró que hay una relación entre los tipos de incidentes críticos más relevantes como “relativos a las normas de conducta”, “relativos a los conflictos personales” y “relativos a la organización del tiempo, espacio y recursos” con el nivel de conciencia cultural intermedio. Se concluye que los docentes se enfrentan a desafíos al aplicar normas de conducta universales mientras respetan las diferencias culturales y las experiencias individuales de los estudiantes además es fundamental encontrar un equilibrio para crear un ambiente de aprendizaje efectivo que atienda la diversidad cultural de los estudiantes.

Palabras clave: diversidad cultural, nivel cultural, superficial, intermedio, profundo, incidentes críticos, docentes y estudiantes.

## **ABSTRACT**

The study addresses cultural diversity, recognizing the coexistence of diverse cultures and their importance for peace and sustainable development. The objective of the research is to analyze the critical incidents of the faculty in the attention to cultural diversity of students at the Universidad Técnica del Norte. This is qualitative research with phenomenological design, the universe studied was four teachers of the Academic Center of Languages of this universe was applied a Panic-E interview. Using the MAXQDA program, it was found that there is a relationship between the most relevant types of critical incidents such as those related to behavioral norms, those related to personal conflicts and those related to the organization of time, space and resources with the intermediate level of cultural awareness. It is concluded that teachers face challenges in applying universal standards of conduct while respecting the cultural differences and individual experiences of students in addition it is critical to find a balance to create an effective learning environment that caters to the cultural diversity of students.

Keywords: cultural diversity, cultural level, superficial, intermediate, deep, critical incidents, teachers and students.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	ii
CONSTANCIAS .....	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR .....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
RESUMEN EJECUTIVO .....	ix
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO .....	4
1.1 Diversidad Cultural .....	4
1.1.1 Importancia .....	4
1.1.2 Neurociencia y diversidad cultural .....	5
1.2 Diversidad Cultural en la Educación .....	6
1.2.2 Educación Intercultural en el Ecuador.....	6
1.3 Formación del Docente.....	7
1.3.1 Enfoque teórico de enseñanza culturalmente receptiva.....	8
1.3.3 Desafíos del profesorado en atención a la diversidad cultural .....	9
1.4 Incidentes Críticos .....	10

1.4.1 ¿Cuándo se considera un incidente crítico?.....	10
1.4.2 Tipos .....	11
1.4.3 Rol de los incidentes críticos en la formación del profesorado.....	12
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
2.1 Tipo de investigación.....	14
2.2 Métodos, Técnicas e Instrumentos.....	14
2.2.1 Métodos.....	14
2.2.2 Técnicas.....	15
2.2.3 Instrumentos.....	15
2.3 Preguntas de investigación.....	15
2.4 Matriz de operacionalización de las unidades de análisis (libro de códigos) ..	16
2.5 Participantes (población y muestra).....	21
2.6 Análisis de la información .....	21
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
CONCLUSIONES.....	30
RECOMEDACIONES .....	31
BIBLIOGRAFÍA.....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Libro de códigos .....	17
--------------------------------	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Incidentes críticos del profesorado en el CAI.....	22
---	----

Figura 2 Niveles culturales del profesorado en el CAI.....	25
--	----

Figura 3 Relación entre tipos de IC y niveles culturales del profesorado en el CAI....	27
--	----

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación presenta diversas motivaciones profundamente humanas y educativas para comprender los incidentes críticos que enfrentan los profesores al atender la diversidad cultural en el aula ya que podría conducir a la identificación de áreas de mejora en las prácticas educativas lo que resultaría una educación más efectiva para todos los estudiantes, independientemente de su origen cultural.

Además, investigar los incidentes críticos relacionados con la diversidad cultural puede ayudar a identificar posibles sesgos o discriminación en el trato hacia ciertos grupos culturales. También, al analizar cómo los profesores enfrentan los desafíos de la diversidad cultural y puedan proporcionar información valiosa para el desarrollo del docente y sobre todo esta investigación pueda generar nuevo conocimiento y comprensión en el campo de la educación.

### **Problema de investigación.**

Los problemas asociados a esta línea de investigación son:

Los prejuicios y estereotipos culturales arraigados pueden influir en el comportamiento de los profesores. Los estereotipos negativos sobre ciertos grupos culturales pueden llevar a tratar a los estudiantes de manera desigual o injusta.

Falta de conciencia de la diversidad cultural en algunos entornos educativos, puede haber una falta de reconocimiento de la diversidad cultural entre los estudiantes. Los profesores pueden asumir que todos los estudiantes comparten la mismo procesamiento y estructura cognitiva, lo que lleva a una falta de atención a las diferencias.

Los incidentes críticos, como la falta de comprensión o la discriminación, pueden tener un impacto negativo en el rendimiento académico y el desarrollo personal de los estudiantes. Pueden sentirse marginados, menos motivados y experimentar dificultades emocionales y sociales que afectan su capacidad de aprendizaje.

Los profesores no abordan adecuadamente la diversidad cultural en el aula, algunos estudiantes pueden sentirse excluidos o invisibilizados. Esto puede crear divisiones en el aula y socavar un ambiente de aprendizaje.

Falta de capacitación de los profesores pueden no haber recibido una formación adecuada en diversidad cultural. esto puede llevar a la ignorancia o la insensibilidad hacia las necesidades y perspectivas de los estudiantes de diferentes culturas (Cernadas et al., 2019).

### **Delimitación del problema**

La investigación se centra en el análisis de los incidentes críticos experimentados por el profesorado del Centro Académico de Idiomas de la Universidad Técnica del Norte en el contexto de la atención a la diversidad cultural de los estudiantes. La delimitación

temporal del problema de estudio es el periodo académico oct- feb. Especialmente el problema a investigarse está en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, en la Universidad Técnica del Norte.

### **Formulación de problema**

La pregunta genérica que formula el problema de investigación en este proyecto es: ¿Cuáles son los incidentes críticos del profesorado en la atención a la diversidad cultural de los estudiantes en la FECYT?

### **Justificación**

Los incidentes críticos son importantes porque desempeñan un papel fundamental al fomentar la sensibilización y la comprensión de la diversidad cultural, alentar el aprendizaje intercultural y el desarrollo de competencias culturales, prevenir conflictos y tergiversaciones interculturales. Estos eventos y situaciones significativas en entornos educativos y profesionales son vitales para promover la inclusión, el respeto y la armonía en un mundo cada vez más diverso.

No existen estudios en la actualidad sobre los incidentes críticos del profesorado en atención a la diversidad cultural, pero existen temas relacionados a los incidentes críticos del profesorado, que se desarrollaron como los de (Bilbao & Monereo, 2011), que proponen estrategias efectivas para abordar estos desafíos a través de programas de formación continua. Además tenemos a (Turpo et al., 2023), que identifican y abordan incidentes críticos específicos para mejorar la calidad de la enseñanza de las ciencias y el rendimiento de los estudiantes, también está (Figuerola et al., 2021) que comprenden las experiencias y necesidades de los estudiantes del programa de integración escolar en relación con la participación en el aula según el incidente crítico y para finalizar tenemos a (Santibáñez et al., 2022) donde identifican y abordan los incidentes críticos relacionados con la multiculturalidad en el aula como parte del esfuerzo por promover la competencia intercultural y crear entornos educativos inclusivos y equitativos. Lamentablemente en el Ecuador no existen estudios referidos al tema.

También se justifica el desarrollo de esta investigación, porque los resultados que se obtengan beneficiarán de manera directa e indirecta a:

Los estudiantes universitarios serán los primeros beneficiarios directos porque podrán, proporcionar un entorno más inclusivo y equitativo que facilite el aprendizaje y el éxito académico de estudiantes de diversas culturas.

Los docentes, porque proporcionarán pautas y estrategias específicas que usaron en sus aulas, permitiendo así la reflexión y mejora de enfoques pedagógicos y de afrontamiento.

La institución será beneficiaria directa porque podrá implementar políticas y prácticas que promuevan la inclusión y la atención a la diversidad de una manera que se ajuste a su realidad contextual.

La presente investigación también tendrá beneficiarios indirectos, entre los cuales tenemos a los investigadores porque podrán tener como referencia y fuente de

información para sus propias investigaciones, además tenemos a otras instituciones educativas que podrán beneficiarse de los datos, conclusiones y recomendaciones de este trabajo; promoviendo así atender la diversidad cultural desde niveles inferiores de formación.

### **Impactos de la investigación**

La investigación sobre incidentes críticos del profesorado en atención a la diversidad cultural de los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte buscará mejorar la práctica docente y promover la equidad educativa identificando desafíos específicos en la atención a la diversidad cultural. Por lo que, pretende también fomentar el respeto intercultural y crear un ambiente más inclusivo en la comunidad universitaria, además se buscará lograr estos objetivos mediante la provisión de estrategias de capacitación para los profesores y la promoción de una mayor sensibilidad hacia la diversidad cultural, con el fin de que mejore el clima institucional y fortalezca las relaciones dentro de la Universidad.

### **Objetivos de la investigación**

#### ***Objetivo general***

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

#### ***Objetivos Específicos***

- Identificar los incidentes críticos del profesorado atendiendo la diversidad cultural de los estudiantes del Centro Académico de Idiomas de la UTN.
- Caracterizar los niveles de conciencia de cultura del profesorado del CAI.
- Relacionar los niveles de conciencia de cultura de los profesores del CAI con sus incidentes críticos.

### **Dificultades presentadas**

En Ecuador las investigaciones son muy escasas ante temas de diversidad cultural, incidentes críticos del profesorado.

El análisis de datos puede ser complejo debido a la naturaleza multifacética de la diversidad cultural y los factores involucrados en los incidentes críticos.

## **CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Diversidad Cultural**

La diversidad cultural es la convivencia de múltiples culturas en un mismo lugar, ya sea a nivel local, regional o global. Esta diversidad implica la presencia de distintas formas de vida, tradiciones, costumbres, creencias, valores, idiomas y expresiones propias de diversos grupos de personas.

Es importante tener en cuenta la definición de diversidad cultural. Según la UNESCO (2001), expresa que:

La “diversidad cultural” se refiere a la multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y sociedades. Estas expresiones se transmiten dentro y entre los grupos y las sociedades. La diversidad cultural se manifiesta no sólo en las diversas formas en que se expresa, enriquece y transmite el patrimonio cultural de la humanidad mediante la variedad de expresiones culturales, sino también a través de distintos modos de creación artística, producción, difusión, distribución y disfrute de las expresiones culturales, cualesquiera que sean los medios y tecnologías utilizados. (p.66)

Este fenómeno reconoce y aprecia la variedad de identidades culturales presentes en un determinado entorno, destacando la riqueza y la complejidad que cada grupo humano aporta. La interacción entre estas culturas diversas fomenta la comprensión mutua, el diálogo intercultural y la construcción de una sociedad inclusiva que reconoce la diversidad como un aspecto fundamental de su identidad.

#### **1.1.1 Importancia**

Es indispensable saber por qué la diversidad cultural es muy importante. De acuerdo con la UNESCO (2001):

Esta es importante para el desarrollo sostenible y la paz, ya que fomenta el diálogo intercultural, enriquece el patrimonio cultural global y promueve la inclusión y participación de todos los grupos en la sociedad. Reconocer y respetar la diversidad cultural contribuye a abordar desafíos como la pobreza y la desigualdad, fortalece el sentido de identidad y pertenencia, y estimula la creatividad e innovación a través de la interacción entre diferentes perspectivas. Además, la promoción de la diversidad cultural está vinculada a la defensa de los derechos humanos, respaldando la libertad de expresión y el derecho a participar en la vida cultural, y abogando por la construcción de sociedades más justas, inclusivas y pacíficas a nivel global. (p.89)

Un aporte más desarrollado para esta investigación es:

La importancia de la diversidad cultural radica en su capacidad para fomentar el respeto, la comprensión y el aprecio mutuos entre personas de distintos orígenes. Enriquece a las sociedades al reunir diversas perspectivas, conocimientos y experiencias, lo que conduce a la innovación y la creatividad. La diversidad cultural también promueve la cohesión social, ya que anima a los individuos a aprender unos de otros y a trabajar juntos hacia objetivos comunes. (De Zubiría, 2006, p. 63)

La diversidad cultural es esencial para el desarrollo sostenible y la paz por varias razones fundamentales. En primer lugar, fomenta el diálogo intercultural al promover el entendimiento mutuo y la apreciación de las diferencias entre los diversos grupos humanos. Este diálogo es crucial para resolver conflictos y construir relaciones pacíficas basadas en el respeto y la cooperación. Además, la diversidad cultural enriquece el patrimonio cultural global al preservar y promover una variedad de tradiciones, idiomas, expresiones artísticas y formas de vida. Esto contribuye a la identidad y el sentido de pertenencia de las comunidades, fortaleciendo así su cohesión social y su capacidad para enfrentar desafíos comunes, como la pobreza y la desigualdad.

### **1.1.2 Neurociencia y diversidad cultural**

Dicho con palabras de Alcivar & Moya (2020):

La neurociencia es un campo multidisciplinario que se enfoca en comprender el cerebro y el sistema nervioso en todas sus dimensiones, desde la estructura hasta las funciones y las enfermedades que pueden afectarlo. Estudiar el cerebro es fundamental porque es el órgano que controla todas nuestras acciones, pensamientos y emociones, por lo que comprenderlo nos ayuda a comprendernos a nosotros mismos. (p.512)

Además, nos permite explorar nuevas formas de entender la mente humana y sus complejidades para comprender mejor cómo funcionan las estructuras cerebrales y cómo se relacionan con nuestros comportamientos y emociones. Al compartir los hallazgos y avances en este campo, podemos educar a la población sobre la importancia de la salud cerebral y mental, reducir el estigma asociado con las enfermedades neurológicas y mentales, y promover una mayor comprensión de cómo nuestras acciones y entorno afectan al cerebro y la mente.

La relación entre la neurociencia y la diversidad cultural es compleja y significativa. La neurociencia reconoce que la estructura y el funcionamiento del cerebro pueden variar entre individuos y grupos poblacionales, influyendo en aspectos como la percepción y el procesamiento cognitivo. Estudios en neurociencia cultural exploran cómo la cultura moldea nuestras experiencias y respuestas neuronales a estímulos culturales, mientras que la diversidad cultural puede influir en la salud cerebral y mental. Es crucial considerar la diversidad cultural en el desarrollo de intervenciones clínicas y terapéuticas efectivas para trastornos neurológicos y mentales, promoviendo así una comprensión integral del ser humano en su contexto cultural y social (Barrios, 2016).

La neurociencia nos enseña que, para sentirnos motivados a aprender, primero debemos prestar atención a lo que tenemos frente a nosotros. El Sistema de Activación Reticular (RAS) de cada cerebro está sintonizado con la novedad, la relevancia y la emoción, pero cada individuo interpreta estos tres elementos a través de su propia lente cultural. Las culturas basadas en la tradición oral confían en gran medida en el RAS para activar el aprendizaje, utilizando música, llamadas y respuestas, y otras estrategias para captar la atención y señalar lo importante. El aprendizaje no es un proceso pasivo, sino una acción dinámica que requiere atención enfocada, compromiso activo y procesamiento consciente por parte del estudiante. La marca distintiva de un estudiante autónomo es su capacidad para dirigir su atención hacia su propio proceso de aprendizaje (Hammond, 2015).

## **1.2 Diversidad Cultural en la Educación**

Gómez & Osuna (2023), mencionan que la diversidad cultural en la educación se refiere a la variedad de antecedentes culturales, experiencias y perspectivas que forman los estudiantes y educadores al entorno educativo. Reconocer y valorar esta diversidad es fundamental para crear un ambiente inclusivo y equitativo donde todos los estudiantes se sientan respetados, representados y capacitados para tener éxito académico y personal. La inclusión de la diversidad cultural en la educación implica la incorporación de contenidos curriculares que reflejan la multiplicidad de culturas, la promoción del respeto intercultural y la enseñanza de habilidades para la comunicación efectiva y la resolución de conflictos en un mundo globalizado.

La diversidad cultural en la educación es un aspecto importante que promueve la inclusión y la equidad en los entornos de aprendizaje, en varias comunidades autónomas han puesto en marcha normativas y acciones para garantizar la inclusión de la diversidad cultural en la educación. Estas acciones incluyen el desarrollo de programas, proyectos e iniciativas que pretenden acoger y celebrar las diferencias culturales en el aula. El enfoque de la diversidad cultural en la educación ha evolucionado a lo largo de los años, con un énfasis particular desde el año 2000 en la promoción de políticas y prácticas que apoyen la inclusión y el respeto por las diferentes culturas (Carrasco & Pascual, 2023).

Además, implica la capacidad de los educadores para comprender y atender las necesidades de todos los estudiantes, independientemente de su origen cultural, lingüístico o étnico. Una educación culturalmente sensible y receptiva no solo enriquece la experiencia educativa, sino que también prepara a los estudiantes para participar de manera significativa en una sociedad diversa y global.

### **1.2.2 Educación Intercultural en el Ecuador**

Es muy importante tener en cuenta la definición de educación intercultural.

Es la propuesta educativa inclusiva que favorece el conocimiento y el intercambio cultural como la valoración positiva de la diversidad cultural en términos de convivencia, innovación curricular y fomento de la participación comunitaria en una escuela inclusiva, una escuela para todas y todos, donde alumnado,

profesorado, familias y agentes sociales conformen una comunidad educativa abierta (Pedrero et al., 2017, p. 13).

La inclusión de la educación intercultural para todos los niveles educativos, como se establece en la Constitución de Ecuador de 2008, se origina en el desarrollo de la Educación Intercultural Bilingüe (EIB), que ha sido el resultado de un proceso largo ligado a las demandas de los pueblos indígenas. Esta propuesta educativa ha surgido como una respuesta importante a las necesidades políticas, filosóficas, culturales y lingüísticas de las diversas comunidades, con el objetivo de mejorar tanto la calidad educativa como la calidad de vida en general (Krainer, 2010).

Espinoza & Ley (2020), mencionan que la educación intercultural busca fomentar un cambio de mentalidad que conduzca a una sociedad donde el ser humano sea reconocido como el elemento esencial y significativo para impulsar los cambios necesarios y lograr la igualdad entre todos los individuos. Esto implica una revisión exhaustiva que conduzca a mejorar la lógica pedagógica y educativa en general.

Por ende, la educación intercultural representa una propuesta inclusiva que promueve el intercambio cultural, la valoración de la diversidad y la convivencia en un ambiente educativo que abraza a todos los individuos. La implementación de la educación intercultural implica un cambio de mentalidad hacia una sociedad que reconozca la igualdad entre todos los individuos, lo que requiere una revisión profunda de la lógica pedagógica y educativa en su conjunto. Pues, la educación intercultural emerge como un camino hacia la inclusión y el desarrollo integral de las comunidades educativas y de la sociedad en su conjunto (Pedrero et al., 2017).

### **1.3 Formación del Docente**

La formación tiene un lugar protagónico en la educación, como espacio de renovación y cambio, de creación de algo nuevo que genere y sostenga transformaciones en las prácticas de enseñanza, y a la vez como lazo intergeneracional con las tradiciones y prácticas históricamente instituidas que aseguran la continuidad cultural, social e institucional (Souto, 2016, p. 258).

Dicho lo anterior, la formación del docente se refiere al proceso mediante el cual una persona adquiere los conocimientos, habilidades, actitudes y competencias necesarias para desempeñarse como educador para la enseñanza y el acompañamiento de los estudiantes en su proceso de aprendizaje. La formación del docente puede darse en instituciones educativas como universidades, centros de formación del profesorado y programas de educación continua, y es fundamental para garantizar la calidad de la enseñanza y el desarrollo integral de los estudiantes.

La formación del profesorado está influida por las concepciones de la enseñanza y el aprendizaje que tienen quienes diseñan los programas de formación, así como por las perspectivas filosóficas y psicológicas. Estas perspectivas conforman las principales corrientes de investigación sobre el conocimiento del profesorado y las formas de ampliarlo. La formación del profesorado está estrechamente vinculada a la investigación

y sirve tanto al propósito de investigar las prácticas docentes como al desarrollo profesional de los profesores. La integración de la investigación y la formación cobró impulso con el Informe Holmes en 1986, dando lugar a un enfoque más reflexivo e integrado de la profesionalización. Diferentes enfoques de la formación del profesorado ofrecen diversas perspectivas, algunas de las cuales ya se han incorporado a las prácticas de formación actuales. Estos enfoques incluyen la atención individual a las prácticas docentes, como la observación y el debate de las lecciones, así como debates en grupo centrados en materiales auténticos para el aula (Camps & Uri, 2007).

Weise & Sánchez (2014), menciona que, en entornos universitarios culturalmente diversos, los profesores se encuentran ante desafíos complejos que pueden poner en tela de juicio su identidad y habilidades, requiriendo que ajusten sus percepciones, métodos y emociones para responder de manera efectiva. Frecuentemente, los profesores adoptan estrategias para restablecer el equilibrio sin abordar completamente los factores fundamentales, considerando la situación como insoluble y buscando soluciones rápidas.

Como expresa Shapiro (2010), la identidad del profesorado es dinámica y se moldea a lo largo del tiempo a través de las experiencias personales y profesionales, influyendo en cómo los docentes perciben su papel y se comprometen con la enseñanza y el aprendizaje.

Tanto así que, la identidad del profesorado abarca las percepciones, creencias, valores y roles que los docentes tienen respecto a su labor educativa. Incluye aspectos como las creencias pedagógicas, los roles y responsabilidades en el aula y la institución educativa, las relaciones interpersonales con estudiantes y otros profesores, el contexto y la cultura escolar, así como las experiencias y la formación profesional.

### **1.3.1 Enfoque teórico de enseñanza culturalmente receptiva**

Dentro de los enfoques teóricos tenemos al enfoque de enseñanza culturalmente receptiva de Hammond (2015), quien en su libro señala que en este enfoque busca transformar el papel del docente, promoviendo una conexión más profunda tanto con los estudiantes como con el contenido de una manera innovadora y significativa. Estar receptivo a las diversas necesidades de los estudiantes implica que los profesores estén conscientes y presentes. Esto lleva a una reflexión que ayuda a los educadores culturalmente receptivos a identificar las creencias, comportamientos y prácticas que dificultan su capacidad de responder de manera constructiva y positiva a los estudiantes. El verdadero poder de la enseñanza sensible a la cultura proviene de sentirse cómodo consigo mismo, ya que el profesor no es una parte neutral en el proceso. Siempre está involucrado. En lugar de eso, el maestro debe comprometerse con el viaje. Esto significa que cada educador debe realizar el trabajo "de adentro hacia afuera" desarrollando la mentalidad adecuada, participar en la autorreflexión, examinar prejuicios implícitos, practicar la conciencia socioemocional y mantener una postura de investigación respecto al impacto de las interacciones en los estudiantes.

Tomando en cuenta este enfoque, tenemos tres niveles de conciencia cultural, que son:

Cultura superficial: Este nivel abarca aspectos tangibles y evidentes de la cultura, como la comida, la vestimenta, la música y las celebraciones. Se caracteriza por tener una carga emocional baja, lo que significa que los cambios en estos elementos no suelen generar gran ansiedad en individuos o grupos.

Cultura intermedia: Este nivel de cultura abarca las normas implícitas que dirigen nuestras interacciones sociales diarias, como la cortesía, las actitudes hacia los mayores, la naturaleza de la amistad, los conceptos del tiempo, el espacio personal entre las personas y la comunicación no verbal, incluyendo las reglas sobre el contacto visual o físico apropiado. En este nivel, aplicamos nuestros valores culturales más profundos y la comunicación no verbal que fomenta la conexión y la confianza entre las personas se origina aquí. Este nivel conlleva una carga emocional significativa, y ciertos comportamientos son interpretados como irrespetuosos u hostiles. La transgresión de las normas sociales en este nivel puede generar desconfianza, angustia o tensiones sociales.

Cultura profunda: Este nivel comprende los conocimientos subconscientes que forman nuestra percepción del mundo, incluyendo aspectos como la cosmología, la ética, la espiritualidad y las teorías sobre la armonía grupal. Este nivel cultural afecta nuestro proceso de aprendizaje y está cargado emocionalmente. Los modelos mentales en este nivel nos ayudan a interpretar las señales del entorno, y desafíos a los valores culturales pueden generar choques culturales o respuestas de lucha o huida.

En última instancia, el enfoque de enseñanza culturalmente receptiva va más allá de simplemente impartir información o enseñar conceptos; es un compromiso profundo con el desarrollo personal y la autenticidad. Requiere que los educadores se sumerjan en un viaje de autoexploración y aprendizaje continuo, desafiando sus propias perspectivas y prejuicios implícitos. Al reconocer y aceptar la complejidad y variedad cultural presente en el entorno educativo tomando en cuenta los tres niveles de conciencia culturales, no solo cultivamos un entorno de aprendizaje más inclusivo, sino que también fomentamos una conexión más profunda y significativa entre estudiantes y educadores. Este enfoque nos recuerda que la educación es un viaje compartido, en el que cada uno de nosotros, educadores y estudiantes por igual, contribuye a la creación de un mundo más comprensivo, respetuoso y empático (Hammond, 2015).

### **1.3.3 Desafíos del profesorado en atención a la diversidad cultural**

Los desafíos que afronta el profesorado al abordar la diversidad cultural se centran en las dificultades que experimentan al intentar atender las necesidades educativas de alumnos procedentes de diversos trasfondos culturales. Esto conlleva el reconocimiento, comprensión y respeto de las distintas culturas presentes en el aula, así como la adaptación de métodos de enseñanza y programas académicos para asegurar que todos los estudiantes reciban una educación de alta calidad (Díaz, 2017).

Según Correa & Restrepo (2018), algunos desafíos que los profesores enfrentan a la hora de tratar la diversidad cultural, son:

- Aplicación de estrategias innovadoras que reconozcan y valoren la diversidad en el aula.
- Sensibilizar a los profesores sobre las identidades culturales, lingüísticas, religiosas, sexuales y de capacidades de los alumnos.
- Adaptar los métodos y materiales didácticos a las necesidades de los alumnos.
- Abordar la exclusión y la discriminación históricas en la educación dando voz a los grupos marginados.
- Transformar la concepción de la educación para todos y promover la justicia educativa en términos de acceso y permanencia.
- Redefinir la misión y la responsabilidad social de las instituciones educativas para incluir la interseccionalidad, la diversidad y la identidad.
- Proporcionar apoyo tecnológico, científico y actitudinal a los estudiantes para garantizar su éxito académico y el desarrollo de habilidades sociales y de empleabilidad.
- La transición hacia una educación de calidad que atienda a la diversidad y haga hincapié en el aprendizaje permanente.
- Respetar las diferentes tradiciones y creencias culturales de sus estudiantes. Esto puede incluir aspectos como el calendario de festividades, prácticas religiosas y normas de vestimenta.
- Encontrar formas de hacer que el contenido sea accesible y relevante para todos los estudiantes, teniendo en cuenta sus antecedentes culturales y experiencias de vida.
- Manejar conflictos de manera sensible y constructiva, promoviendo el entendimiento mutuo y la resolución pacífica de conflictos.

#### **1.4 Incidentes Críticos**

Según Aguayo & Monereo (2012), “Los incidentes críticos pueden ser definidos como un suceso acotado en el tiempo y el espacio, que al superar determinado umbral emocional pone en crisis o desestabiliza la identidad en acción del profesor” (p. 400). Así mismo, Monereo & Monte (2011) mencionan que un incidente crítico es un evento de la vida cotidiana que genera desconcierto debido a su naturaleza desafiante en términos intrapersonales e interpersonales. Debido a la tensión que conlleva, un incidente crítico requiere una reacción espontánea, en su mayoría reactiva, que pone al descubierto concepciones, estrategias y sentimientos que serían difíciles de percibir de manera directa bajo circunstancias normales.

##### **1.4.1 ¿Cuándo se considera un incidente crítico?**

Para decidir si un incidente puede realmente considerarse crítico, resulta fundamental revisar si cumple con dos criterios básicos. Según Aguayo et al., (2015), expresan que:

En primer lugar, si la situación en la que se presenta es esperada o no. Segundo, si la presencia de este evento desestabiliza emocionalmente al docente, o por el contrario éste es capaz de controlar la respuesta derivada del suceso. En suma, un

incidente será crítico si se combina una situación desestabilizadora con una falta de control emocional. (p.220)

Además, como se mencionó anteriormente, un incidente se considera crítico cuando su naturaleza o consecuencias tienen un impacto significativo en las personas, en el entorno o en la situación en la que ocurre ya que, estos incidentes suelen ser inesperados, pueden desencadenar tensiones emocionales o conflictos, y requieren una respuesta rápida y efectiva para mitigar sus efectos negativos. La gravedad y la urgencia de la situación determinan si se clasifica como un incidente crítico. Además, pueden involucrar violaciones a normas, peligro para la seguridad, conflictos interpersonales graves, entre otros aspectos.

La presencia de un incidente crítico exige una respuesta improvisada y reactiva por parte del profesor, revelando sus concepciones, estrategias y sentimientos que pueden no ser accesibles de forma más directa.

A modo de cierre, la identificación y manejo de incidentes críticos en el contexto educativo requiere una evaluación cuidadosa de su naturaleza y consecuencias, así como de la capacidad del docente para mantener el control emocional ante situaciones desestabilizadoras. Estos eventos inesperados, que pueden generar tensiones emocionales o conflictos significativos, demandan respuestas rápidas y efectivas para mitigar sus efectos negativos en las personas y en el entorno. La urgencia de la situación revela aspectos profundos de la práctica docente, desde concepciones hasta estrategias y sentimientos, que pueden no ser evidentes en otras circunstancias. En última instancia, la gestión de incidentes críticos representa un desafío fundamental en la labor del profesorado, destacando la importancia de la preparación y la capacidad de respuesta improvisada en la promoción de entornos educativos seguros y eficaces (Alvarez et al., 2017).

#### **1.4.2 Tipos**

Los incidentes críticos más comunes en las prácticas educativas universitarias. Con mucha razón Aguayo et al., (2015), manifiesta que estos incidentes abarcan una variedad de situaciones que resumimos a continuación:

Relativos a la organización del tiempo, espacios y recursos: se trata de cómo los docentes organizan su tiempo para enseñar los temas, llevar a cabo las actividades de aprendizaje y manejar los recursos y el espacio físico de manera efectiva en el contexto educativo.

Relativos a las normas de conducta: las diversas conductas disruptivas pueden cambiar la forma en que funciona un grupo y pueden tener un impacto negativo en las relaciones entre las personas. Además, dentro de esta clasificación se encuentran los problemas asociados con la tecnología de la información y la comunicación (TIC), como el ciberacoso, los comentarios ofensivos y las agresiones en plataformas digitales, así como el plagio en trabajos académicos, etc.

Relativos a la claridad y adecuación de los contenidos transmitidos: la capacidad del profesor para comprender y enseñar el contenido de manera efectiva es fundamental para facilitar un proceso de aprendizaje que sea significativo y de alta calidad.

Relativos a los métodos de enseñanza: cuando se busca introducir nuevas metodologías, es importante comenzar desde las prácticas habituales y contar con el respaldo adecuado del equipo docente. Sin estas condiciones, existe el riesgo de crear un entorno propenso a la aparición de problemas significativos.

Relativos a la motivación: la falta de entusiasmo, el aburrimiento y la falta de interés que muestran muchos estudiantes en el aula afectan profundamente al profesor. La motivación de los alumnos depende de diversos factores, como la relevancia de lo que se enseña y las diferentes formas de aprenderlo. Sin embargo, es especialmente influenciada por la convicción del profesor en el contenido que enseña y en cómo percibe la relación entre la calidad de su enseñanza y los logros de sus estudiantes.

Relativos a la evaluación: las repercusiones de la evaluación, ya sea por su impacto en lo que se aprende y cómo se aprende, así como por su papel de selección y acreditación, generan constantemente tensiones entre alumnos, padres y profesores.

Relativos a los conflictos personales Se habla sobre los problemas que pueden surgir entre alumnos y profesores, que van desde desacuerdos y pequeñas confrontaciones hasta situaciones más serias de maltrato o acoso continuo.

Dicho lo anterior, los incidentes críticos son herramientas valiosas que nos ayudan a reconocer situaciones específicas y, en última instancia, pueden facilitar la adopción de acciones alternativas frente a eventos similares en el futuro.

Finalmente, al reconocer y analizar estos incidentes críticos en las prácticas educativas universitarias, se nos presenta una oportunidad invaluable para implementar cambios específicos y efectivos en la forma en que enseñamos y gestionamos el aprendizaje. Al abordar problemas como la organización del tiempo, la claridad de los contenidos, los métodos de enseñanza, la motivación y los conflictos personales, podemos desarrollar estrategias concretas para mejorar la experiencia educativa tanto para docentes como para estudiantes. Esta comprensión más profunda nos permite adoptar enfoques más efectivos y adaptativos en el futuro, promoviendo un entorno de aprendizaje más productivo y gratificante para todos los involucrados.

### **1.4.3 Rol de los incidentes críticos en la formación del profesorado**

El uso de incidentes críticos emerge como una valiosa herramienta tanto en la formación inicial como en la continua de los educadores, fomentando una comprensión más profunda de su identidad profesional y propiciando cambios significativos en sus métodos de enseñanza. Al examinar detalladamente estos incidentes ocurridos en el aula, los docentes pueden reflexionar sobre sus creencias, tácticas y emociones, lo que conlleva a una transformación más profunda en su enfoque pedagógico. Como menciona Monereo (2011), estos incidentes críticos se presentan como unidades de análisis e intervención

complejas y contextualizadas, permitiendo explorar los múltiples factores que influyen en el proceso de enseñanza y aprendizaje. La incorporación de estos incidentes en la formación docente ayuda a reducir la brecha entre la teoría y la práctica, permitiendo a los profesores vincular los conceptos aprendidos con situaciones reales en el aula. Asimismo, a través del análisis de estos incidentes, los educadores pueden identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para aumentar la motivación y el compromiso de sus estudiantes.

Además, los incidentes críticos en la formación del profesorado se utilizan como herramientas de aprendizaje para ayudar a los futuros docentes a reflexionar sobre sus prácticas pedagógicas, desarrollar habilidades de resolución de problemas y mejorar su toma de decisiones en el aula. Estos incidentes pueden ser positivos o negativos y suelen ser identificados a través de la observación directa del desempeño del profesor en situaciones reales de enseñanza.

La integración de incidentes críticos en la formación del profesorado se realiza de múltiples maneras. Por un lado, se fomenta la observación y análisis de profesores experimentados en el aula, lo que permite a los futuros docentes reflexionar sobre las estrategias utilizadas para enfrentar distintos desafíos y oportunidades de enseñanza. Además, el estudio de casos escritos proporciona a los educadores en formación la oportunidad de analizar situaciones educativas complejas, promoviendo el desarrollo de habilidades de análisis crítico y la toma de decisiones fundamentadas en principios pedagógicos. Por último, la retroalimentación basada en incidentes críticos, brindada por supervisores y mentores, ayuda a los docentes en formación a identificar áreas de mejora específicas y a desarrollar estrategias efectivas para abordarlas, contribuyendo así a su crecimiento profesional y a la mejora continua en la práctica docente (Valdés & Monereo, 2013).

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

### **2.1 Tipo de investigación**

La metodología de investigación seleccionada para este estudio se alinea con el enfoque cualitativo, tal como lo propone Denzin & Lincoln (2012). Este enfoque implica la recolección y utilización de una amplia gama de información basada en la experiencia, lo que permite describir tanto los hechos como los significados presentes en la vida de los individuos. Dentro de este marco, nuestro diseño tiende hacia lo fenomenológico, ya que proporciona un espacio de discusión o discurso que facilita la comprensión y el desarrollo de los fenómenos, fundamentado en investigaciones realizadas desde la perspectiva de los participantes en su entorno y contexto natural.

En el marco de esta investigación, el enfoque cualitativo se manifiesta mediante la inmersión en el contexto educativo. Se optó por utilizar métodos como la entrevista a los participantes para capturar las experiencias y perspectivas de los docentes frente a un incidente crítico. Estos datos detallados y contextualizados permitieron una comprensión más profunda de los desafíos y dilemas que enfrenta el profesorado en su práctica diaria, así como de las dinámicas interculturales presentes en el aula.

Además, el análisis cualitativo posibilita explorar cómo los incidentes críticos se entrelazan con factores contextuales más amplios, como políticas institucionales, estructuras de poder y relaciones sociales. Este enfoque contribuye significativamente a la generación de conocimiento teórico sobre la atención a la diversidad cultural y ofrece una perspectiva enriquecida que va más allá de la mera identificación de variables cuantificables. Así, se abre un espacio para comprender la complejidad y la interacción entre los diversos elementos que influyen en el fenómeno estudiado, promoviendo un análisis más profundo y holístico de la realidad educativa (Hernández et al., 2014).

### **2.2 Métodos, Técnicas e Instrumentos**

#### **2.2.1 Métodos**

Los métodos que fueron utilizados en la presente investigación fueron los siguientes:

El método inductivo según (Hernández et al., 2014), implica observar casos específicos para identificar patrones y tendencias que luego se utilizan para formular teorías o generalizaciones más amplias. Se parte de lo particular para llegar a conclusiones generales, siendo comúnmente utilizado en estudios cualitativos para comprender fenómenos sociales, culturales o psicológicos.

El método analítico-sintético fue utilizado en diferentes etapas de la investigación, desde el marco teórico hasta las conclusiones y recomendaciones. Se realizó una síntesis de la información, partiendo del análisis de los elementos clave de cada tema y subtema investigado. Estas síntesis, generadas durante el estudio, forman una nueva totalidad que facilita la comprensión de cada capítulo del informe.

En esta investigación, se emplea un enfoque metodológico que combina el método inductivo y el método analítico-sintético, dos enfoques complementarios que permiten una exploración exhaustiva y rigurosa de los fenómenos estudiados. El método inductivo se utiliza para examinar detalladamente casos específicos de incidentes críticos, sumergiéndose en experiencias particulares para identificar patrones y tendencias emergentes. Este enfoque facilita una comprensión profunda de los desafíos y estrategias relacionados con la diversidad cultural, al permitir la observación directa de cómo se manifiestan en contextos concretos. Además, se aplica el método analítico-sintético en diversas etapas de la investigación, desde el análisis del marco teórico hasta la elaboración de conclusiones y recomendaciones. En esta fase, se sintetiza la información obtenida, desglosando los elementos clave de cada tema y subtema investigado para identificar tendencias y relaciones significativas. Esta combinación metodológica no solo proporciona una visión integral y rigurosa de los incidentes críticos del profesorado, sino que también contribuye significativamente a la comprensión y abordaje efectivo de la diversidad cultural en el ámbito educativo (Hernández et al., 2014).

### **2.2.2 Técnicas**

El instrumento utilizado para el desarrollo de la investigación fue la entrevista a profundidad, denominada Pauta Panic-E que según (Monereo, 2010), es una pauta para el análisis de incidentes críticos versión emociones.

Además, se empleó la técnica documental en todos los capítulos del informe. Para llevar a cabo esta técnica de manera práctica, se utilizaron gestores y fichas bibliográficas. Es decir, se recurrió a herramientas específicas para recopilar y organizar la información necesaria para el estudio.

### **2.2.3 Instrumentos**

Para poder aplicar la técnica antes mencionada fue necesario la utilización de una entrevista que se explica en el numeral 2.5

## **2.3 Preguntas de investigación**

Para poder desarrollar la investigación se han planteado las siguientes preguntas de investigación científica, las mismas que están en relación directa con los objetivos específicos:

- ¿Cuáles son los incidentes críticos del profesorado atendiendo la diversidad cultural de los estudiantes del CAI en la UTN?

- ¿Se puede caracterizar los niveles de conciencia de cultura del profesorado en el CAI?
- ¿Cuál es la relación entre los niveles de conciencia de cultura de los profesores del CAI con sus incidentes críticos?

#### **2.4 Matriz de operacionalización de las unidades de análisis (libro de códigos)**

**Tabla 1**

*Libro de códigos*

<b>Categoría</b>	<b>Memo</b>	<b>Código</b>	<b>Memo</b>	<b>Código</b>	<b>Memo</b>
INCIDENTE CRÍTICO	Los eventos críticos se refieren a situaciones específicas que ocurren dentro de un período limitado de tiempo y espacio. Estas situaciones pueden generar un nivel de emoción o tensión que excede ciertos límites, lo que a su vez puede desafiar o perturbar la forma en que un docente se percibe a sí mismo y su papel en la acción educativa. (Aguayo & Monereo, 2012)	Tipo de Incidentes críticos	Los tipos de IC se clasifican según el ámbito de conocimiento o actividad de este.	Relativos con la organización del tiempo, espacio y recursos	Se trata de cómo los docentes organizan su tiempo para enseñar los temas, llevar a cabo las actividades de aprendizaje y manejar los recursos y el espacio físico de manera efectiva en el contexto educativo.
				Relativo a las normas de conducta	Las diversas conductas disruptivas pueden cambiar la forma en que funciona un grupo y pueden tener un impacto negativo en las relaciones entre las personas. Además, dentro de esta clasificación se encuentran los problemas asociados con la tecnología de la información y la comunicación (TIC), como el ciberacoso, los comentarios ofensivos y las agresiones en plataformas digitales, así como el plagio en trabajos académicos, etc.
				Relativo a claridad y adecuación del contenido transmitido	La capacidad del profesor para comprender y enseñar el contenido de manera efectiva es fundamental para facilitar un proceso de aprendizaje que sea significativo y de alta calidad.

---

Relativo a los métodos de enseñanza	Cuando se busca introducir nuevas metodologías, es importante comenzar desde las prácticas habituales y contar con el respaldo adecuado del equipo docente. Sin estas condiciones, existe el riesgo de crear un entorno propenso a la aparición de problemas significativos.
Relativos con la motivación del docente	La falta de entusiasmo, el aburrimiento y la falta de interés que muestran muchos estudiantes en el aula afectan profundamente al profesor. La motivación de los alumnos depende de diversos factores, como la relevancia de lo que se enseña y las diferentes formas de aprenderlo. Sin embargo, es especialmente influenciada por la convicción del profesor en el contenido que enseña y en cómo percibe la relación entre la calidad de su enseñanza y los logros de sus estudiantes.
Relativos a la evaluación	Las repercusiones de la evaluación, ya sea por su impacto en lo que se aprende y cómo se aprende, así como por su papel de selección y acreditación, generan constantemente tensiones entre alumnos, padres y profesores.

---

				Relativos a conflictos personales	Se habla sobre los problemas que pueden surgir entre alumnos y profesores, que van desde desacuerdos y pequeñas confrontaciones hasta situaciones más serias de maltrato o acoso continuo. (Aguayo et.al., 2015)
DIVERSIDAD CULTURAL	La diversidad cultural es la coexistencia de diferentes culturas en un mismo entorno, ya sea local, regional o global. Esta diversidad significa que existen diferentes prácticas, tradiciones, costumbres, creencias, valores, lenguajes y formas de expresión que son exclusivas de diferentes grupos de personas (Llevot & Bernad, 2019).	Niveles culturales	Entender y analizar en diferentes niveles cada uno de los cuales ofrece una perspectiva distinta sobre cómo las personas interactúan y se relacionan con su entorno.	Superficial	Este nivel abarca aspectos tangibles y evidentes de la cultura, como la comida, la vestimenta, la música y las celebraciones. Se caracteriza por tener una carga emocional baja, lo que significa que los cambios en estos elementos no suelen generar gran ansiedad en individuos o grupos.
				Intermedio	Abarca las normas implícitas que dirigen nuestras interacciones sociales diarias, como la cortesía, las actitudes hacia los mayores, la naturaleza de la amistad, los conceptos del tiempo, el espacio personal entre las personas y la comunicación no verbal, incluyendo las reglas sobre el contacto visual o físico apropiado. En este nivel, aplicamos nuestros valores culturales más profundos y la comunicación no verbal que fomenta la conexión y la confianza entre las personas

---

se origina aquí. Este nivel conlleva una carga emocional significativa, y ciertos comportamientos son interpretados como irrespetuosos u hostiles. La transgresión de las normas sociales en este nivel puede generar desconfianza, angustia o tensiones sociales

---

Profundo

La cultura profunda comprende los conocimientos subconscientes que forman nuestra percepción del mundo, incluyendo aspectos como la cosmología, la ética, la espiritualidad y las teorías sobre la armonía grupal. Este nivel cultural afecta nuestro proceso de aprendizaje y está cargado emocionalmente. Los modelos mentales en este nivel nos ayudan a interpretar las señales del entorno, y desafíos a los valores culturales pueden generar choques culturales o respuestas de lucha o huida. (Hammond, 2015)

---

## **2.5 Participantes (población y muestra)**

La población se conformó por cuatro docentes que pertenecen al Centro Académico de Idiomas (CAI) los mismos que participaron voluntariamente una vez expuestos los objetivos de esta investigación.

## **2.6 Análisis de la información**

Luego de haber planteado el libro de códigos de una manera técnica, se pasó a analizar las respectivas entrevistas de los docentes en base a la unidad de análisis correspondientes. Posteriormente la información captada fue integrada al programa MAXQDA, para desde allí realizar los respectivos análisis de la información.

Tomando en cuenta que la entrevista Panic-E constituye una herramienta integral y meticulosa para abordar situaciones de incidentes críticos, su enfoque radica en una comprensión profunda y holística de la situación en cuestión. Comienza este proceso explorando las emociones que actúan como detonantes del incidente, así como los diversos aspectos que se entrelazan en la situación. Además, lleva a cabo un análisis detallado de los sentimientos experimentados por las personas afectadas, así como de las distintas percepciones que tienen del problema en cuestión. De igual forma, identifica de manera precisa los conflictos latentes que podrían estar subyacentes y contribuir al desarrollo del incidente. Posteriormente, se solicita describir la estrategia usada para gestionar la crisis de manera efectiva, evaluando meticulosamente su pertinencia y eficacia en el contexto específico. También, se consideran alternativas de acción más adecuadas y se analiza cómo las identidades individuales de las personas involucradas pueden influir de manera significativa en las decisiones tomadas durante el transcurso de la crisis. Este proceso reflexivo y exhaustivo, característico de la entrevista Panic-E, busca proporcionar una guía comprehensiva y precisa para la gestión de situaciones de crisis, asegurando así una respuesta informada y efectiva ante los desafíos que se presenten (Monereo, 2010).

Es importante destacar que los docentes entrevistados no proporcionaron respuestas claras a las preguntas planteadas. Dado que se trataba de preguntas abiertas, se esperaba que sus respuestas fueran concisas y específicas al describir sus pensamientos, emociones y opiniones sobre la experiencia del incidente crítico que experimentaron en el aula con sus estudiantes.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

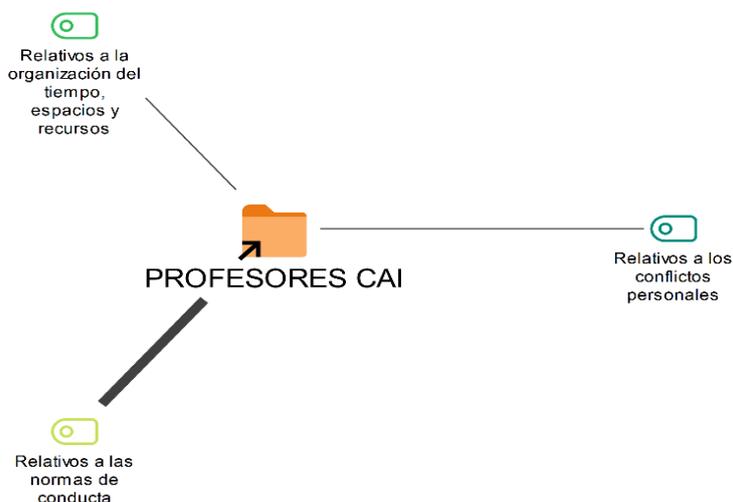
En este capítulo se presentan los resultados y discusión que se desarrollaron mediante las entrevistas a los docentes del Centro Académico de Idiomas (CAI).

En el siguiente mapa se puede ver los incidentes críticos del profesorado atendiendo la diversidad cultural de los estudiantes del Centro Académico de Idiomas de la UTN.

Este mapa fue generado a partir del programa MAXQDA, y representa el modelo de un caso de dicho análisis.

**Figura 1**

*Incidentes críticos del profesorado en el CAI*



Al iniciar este proceso de análisis como lo demuestra en la tabla 1 del libro de códigos se pudo encontrar a través de la revisión teórica siete tipos de incidentes críticos, por lo tanto, en la figura 1 se puede identificar que en este grupo de docentes del CAI los incidentes críticos más frecuentes son relativos a las normas de conducta, relativos a los conflictos personales y relativos a la organización del tiempo, espacio y recursos. Así mismo se puede observar que el grosor de la línea señala la frecuencia de este grupo de profesores respecto al incidente que es relativo a las normas de conducta.

A continuación, se presenta los fragmentos más relevantes entorno a estos tres tipos de incidentes críticos.

#### **Relativos a las normas de conducta:**

*“Un día faltando 15 minutos para mi clase ingresé al aula y vi cómo el chico le propinó un golpe en el rostro a la estudiante. Ella se puso a llorar y cuando me vio, se acercó a mí a decirme que no haga nada respecto a sanciones o tomar algún tipo de reacción contra el agresor. Es decir, aun cuando ella fue golpeada, se apresuró a mi para abogar por el novio. Mientras tanto él se le notaba nervioso, pero también desafiante ante cualquier reacción de mi parte. Procedí a solicitar al estudiante la credencial e inmediatamente notifiqué a decano y mediante él se escaló a las instancias pertinentes para la suspensión y sanción del estudiante agresor” (p8-CAI 3)*

*“Cuando llego al aula, entro y saludo, les pregunto cómo están y procedo a organizar todo para la presentación de los trabajos que se debía realizar. Entonces procedo a tomar lista y cuando le nombro a la estudiante que no estaba los compañeros me informan q el proyector no funciona y que ella fue a conseguir otro. Frente al grupo, yo dije que entendía la situación y que no había problema, todo ok y terminé de tomar lista y de dar las instrucciones para la tarea a realizarse. En ese momento entró la estudiante que venía con el proyector, saludamos y le agradecí por su gestión, pero le dije “tienes falta en esta hora”. Ella no supo qué responder, inmediatamente me reí y le dije que era una broma, q no había problema. Todos nos reímos y empezaron las presentaciones. De repente, otra estudiante me dice: Profe, la compañera está llorando porque se tomó muy en serio la broma que le hizo... Yo no lo podía creer, me acerqué, le dije que esté tranquila, le repetí que solo fue una broma, me disculpé por si eso causó malestar, y ella solo me respondió que todo estaba bien, que no me preocupe, que probablemente sus lágrimas solo sean a causa de cambios hormonales y se rió... todos aportaron y ya el ambiente se relajó y seguimos con las presentaciones” (p1-CAI 1)*

A manera de discusión se pueden contemplar los resultados de las investigaciones, donde se refleja el relacionado con las normas de conducta que resalta la complejidad de manejar situaciones disruptivas en el aula, como lo señalan Aguayo et al. (2015). Estos incidentes involucran comportamientos que desafían las normas establecidas y pueden afectar negativamente las dinámicas grupales y las relaciones interpersonales. En este contexto, los docentes se enfrentan a sentimientos de culpa, confusión y enojo al lidiar con estas situaciones.

La gestión de estos incidentes se vuelve aún más desafiante en entornos educativos diversos, donde es importante equilibrar la aplicación de normas de conducta con la comprensión y el respeto hacia las diferencias culturales y las experiencias individuales de los estudiantes. Este equilibrio requiere un profundo entendimiento de las normas culturales implícitas y una sensibilidad hacia las necesidades individuales de los estudiantes para promover un ambiente educativo inclusivo y propicio para el aprendizaje. Además, implica desarrollar estrategias flexibles que puedan adaptarse a la diversidad de situaciones y contextos presentes en el entorno educativo, fomentando así la participación activa y el compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa en la resolución constructiva de conflictos y la promoción de una convivencia armoniosa (Monereo & Monte, 2011).

#### **Relativos a los conflictos personales:**

*“El estudiante me contesto de forma poco educada diciendo que estaba con el coordinador y que él es una autoridad y como haciendo entender que yo no lo era y que lo que estaba haciendo era mucho más importante que mis clases, a lo que yo contesté entonces si no es tan importante y estabas con una autoridad en mi clase no entras porque en esta clase mando yo y le cerré la puerta en la cara. Después de unos minutos golpean nuevamente la puerta, era el estudiante con el coordinador tras unos momentos de tratar*

*de explicar la situación entre las dos partes, realmente perdí el autocontrol y hasta amenacé de golpear al estudiante sino se callaba algo que el reacciono diciendo que bueno que no habría problema de resolver el asunto con golpes, a lo que yo manifesté que yo tenía mucha más que perder que no podía rebajarme a ese nivel y varios insultos más.” (p8-CAI 4).*

A manera de discusión se pueden contemplar los resultados de las investigaciones, donde se refleja el incidente crítico relacionado con los conflictos personales en donde el docente universitario se siente con ira por entrar en conflicto con el estudiante, esto lo define Aguayo et al., (2015) como relativos a los conflictos personales que son circunstancias que pueden emerger entre estudiantes y profesores, que van desde desacuerdos y conflictos menores hasta formas más serias de violencia o acosos repetitivos. Este incidente ilustra la complicación de gestionar conflictos personales, donde las diferencias culturales y las expectativas pueden influir en las interacciones entre alumnos y profesores. La identificación y manejo adecuado de estos conflictos son fundamentales para promover un ambiente de aprendizaje inclusivo y respetuoso requiere un enfoque proactivo para abordar y prevenir conflictos personales. Esto puede implicar la implementación de políticas y procedimientos claros para manejar disputas, así como programas de capacitación para profesores y estudiantes sobre comunicación efectiva y resolución de conflictos (Monereo & Monte, 2011).

#### **Relativos a la organización del tiempo, espacio y recursos:**

*“Es por esto que un día era ese tipo de excepciones y necesitaba que estén todos los estudiantes en la clase a la hora establecida, sinceramente no recuerdo el por qué, me parece que regresábamos de un trabajo en la biblioteca y claramente les dije por favor directo al aula que necesito algo importante que notificar y un estudiante me escribió que necesitaba realizar otra actividad con el coordinador de carrera a lo yo manifesté que por esta vez no podía otorgarle el permiso que necesitaba que estemos todos por unos momentos y que luego él podría salir” (p6-CAI 4).*

A manera de discusión se pueden contemplar los resultados de las investigaciones, donde se refleja el incidente crítico relacionado con la organización del tiempo, espacio y recursos. Como lo expresa Aguayo et al., (2015) se trata de asignar y administrar eficientemente el tiempo, espacio y recursos para la enseñanza por parte de los docentes. La respuesta del profesor indica una rigidez en la gestión del tiempo y los recursos, priorizando la necesidad de tener a todos los estudiantes presentes en ese momento específico. Esto sugiere una falta de flexibilidad para adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes y a las circunstancias cambiantes.

El incidente destaca la importancia de encontrar un equilibrio entre la estructura y la flexibilidad en la organización del tiempo y los recursos en el aula. Los profesores deben ser capaces de manejar las necesidades individuales de los estudiantes y adaptarse a situaciones imprevistas mientras mantienen un ambiente de aprendizaje efectivo y respetuoso. Este equilibrio implica no solo establecer rutinas y estructuras que proporcionen un marco para el aprendizaje, sino también estar abiertos a cambios y

ajustes según las necesidades y dinámicas específicas de cada grupo de estudiantes. Además, requiere una capacidad para gestionar de manera proactiva y eficiente los recursos disponibles, optimizando su uso para apoyar el proceso educativo de manera integral y garantizar que cada estudiante reciba la atención y el apoyo necesario para alcanzar su máximo potencial (Monereo & Monte, 2011).

A continuación, se muestra un mapa que ilustra los diferentes niveles culturales experimentados por el profesorado al abordar la diversidad cultural de los estudiantes en el CAI. Este mapa fue generado a partir del programa MAXQDA, y representa el modelo de un caso de dicho análisis.

## Figura 2

*Niveles culturales del profesorado en el CAI*



Siguiendo este proceso de análisis como lo demuestra en la tabla 1 del libro de códigos se pudo encontrar a través de la revisión teórica tres niveles de conciencia cultural, por lo tanto, en la figura 2 se puede identificar que en este grupo de docentes del CAI el nivel más frecuente es el nivel de conciencia cultural intermedio.

A continuación, se presenta los fragmentos más relevantes entorno al nivel de conciencia cultural intermedio.

### Nivel intermedio

*”Es por esto que un día era ese tipo de excepciones y necesitaba que estén todos los estudiantes en la clase a la hora establecida, sinceramente no recuerdo el por qué, me parece que regresábamos de un trabajo en la biblioteca y claramente les dije por favor directo al aula que necesito algo importante que notificar y un estudiante me escribió que necesitaba realizar otra actividad con el coordinador de carrera a lo yo manifesté que por esta vez no podía otorgarle el permiso que necesitaba que estemos todos por unos momentos y que luego él podría salir.”*

*“Es de las pocas veces que no he dejado entrar a un estudiante a mi clase, siendo las otras porque hemos estado en exposiciones, exámenes o algo por el estilo. Le dije calmadamente que no podía entrar a mi clase porque le había advertido que necesitaba que estén a una hora específica.”*

*” Una de las cosas que aprendí cuando estudiaba la maestría en una universidad en Estados Unidos es que si tenías que salir de clase por algún motivo solo te levantabas y salías, nos explicaron que no se debería pedir permiso porque como seres humanos*

*tenemos necesidades biológicas o personales que necesitamos atender en un momento específico y no deberíamos hacer saber al resto de esto.”*

A manera de discusión se pueden contemplar los resultados de las investigaciones, donde se refleja que los docentes universitarios mantienen un nivel de conciencia cultural intermedio según Hammond (2015), manifiesta en su literatura que está constituido por normas implícitas que rigen las interacciones y prácticas sociales diarias, tales como la cortesía, actitudes hacia los mayores, la naturaleza de la amistad, percepciones del tiempo, el espacio personal, la comunicación no verbal, y las reglas sobre el contacto visual o físico apropiado.

Tanto así que en dichos fragmentos hay una combinación de rigidez en la aplicación de ciertas normas de comportamiento en el aula, como la puntualidad, junto con una comprensión más amplia de las necesidades individuales de los estudiantes y la importancia de mostrar empatía y flexibilidad en ciertas situaciones. Esto puede ser interpretado como un intento de equilibrar la disciplina con la comprensión y el respeto hacia los estudiantes como individuos.

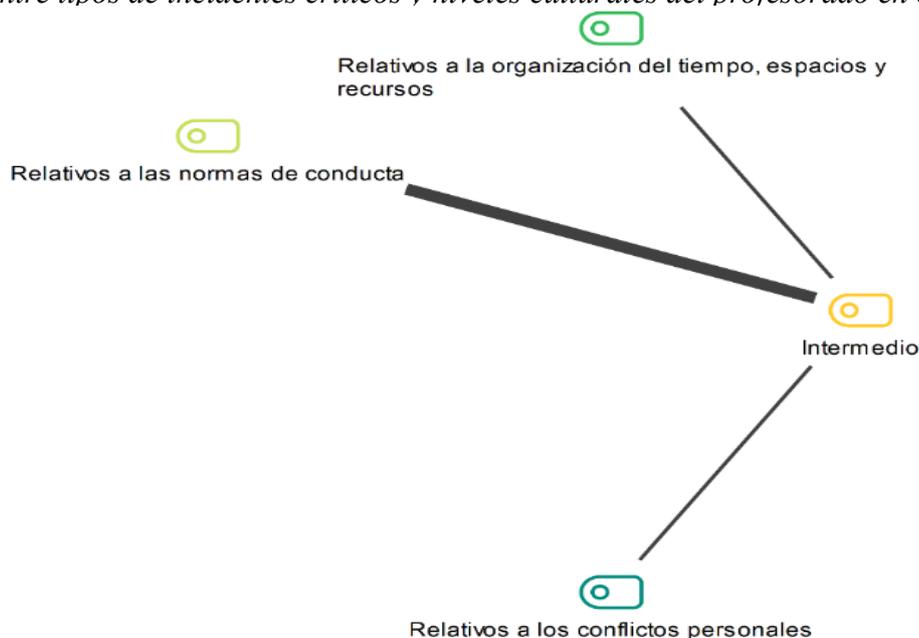
Las percepciones de los docentes universitarios sobre las normas culturales y su aplicación en el aula influyen de manera significativa en el proceso de aprendizaje, ya que determinan la dinámica del aula y la expresión individual de los estudiantes. Una aplicación rígida de estas normas puede limitar la diversidad de perspectivas y experiencias presentes en el ambiente educativo, obstaculizando así el intercambio de ideas y el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico. En contraste, una comprensión amplia y empática de las necesidades individuales de los estudiantes fomenta un ambiente inclusivo, donde se valora y respeta la diversidad cultural y se promueve el diálogo abierto y el intercambio de ideas enriquecedoras. Los docentes que adoptan esta perspectiva flexible y receptiva no solo facilitan un proceso de aprendizaje más dinámico y enriquecedor, sino que también contribuyen a la formación de ciudadanos globales con una comprensión profunda y respetuosa de la diversidad cultural (Monereo & Monte, 2011).

Además, estas percepciones no solo influyen en la dinámica del aula y el proceso de aprendizaje, sino que también moldean la identidad del profesor, definiendo cómo se percibe a sí mismo en relación con su rol educativo. La rigidez en la aplicación de normas culturales puede estar asociada con una postura autoritaria, donde se enfatiza el control y la uniformidad en el comportamiento de los estudiantes, mientras que la flexibilidad se asocia con una identidad más inclusiva y receptiva, donde se valora la diversidad y se fomenta la autonomía y la expresión individual. En cuanto a los incidentes críticos, la falta de sensibilidad hacia las diferencias culturales y la inflexibilidad en la gestión de las situaciones conflictivas pueden exacerbar los problemas y aumentar las tensiones en el entorno educativo. Sin embargo, una mayor conciencia cultural y una actitud flexible por parte de los profesores pueden reducir esta probabilidad al permitir una comprensión más profunda y una gestión más eficaz de las diferencias y conflictos culturales, promoviendo así un ambiente de respeto mutuo y colaboración en el aula (Weise & Sánchez, 2014).

A continuación, se muestra un mapa que ilustra la relación que hay con los incidentes críticos y los niveles de conciencia cultural experimentados por el profesorado al abordar la diversidad cultural de los estudiantes en el CAI. Este mapa fue generado a partir del programa MAXQDA, y representa el Modelo Co-ocurrencia de Código (intersección de código) de dicho análisis.

**Figura 3**

*Relación entre tipos de incidentes críticos y niveles culturales del profesorado en el CAI*



En la figura 3 muestra la frecuencia de la relación entre los incidentes críticos y los niveles de conciencia cultural. Se destaca la conexión entre los tres tipos de incidentes críticos y el nivel de conciencia cultural intermedio.

Además, el análisis muestra que los tres tipos de incidentes críticos, relacionados con las normas de conducta, los conflictos personales y la organización del tiempo, espacio y recursos, se relacionan con el nivel cultural intermedio de los profesores universitarios debido a la influencia directa que este nivel cultural tiene en las interacciones sociales y prácticas diarias.

Con respecto a las normas de conducta, esto se refiere a situaciones donde se rompen las reglas implícitas de comportamiento en el aula. Como se menciona en el siguiente fragmento: *“Un día faltando 15 minutos para mi clase ingresé al aula y vi cómo el chico le propinó un golpe en el rostro a la estudiante. Ella se puso a llorar y cuando me vio, se acercó a mí a decirme que no haga nada respecto a sanciones o tomar algún tipo de reacción contra el agresor. Es decir, aun cuando ella fue golpeada, se apresuró a mi para abogar por el novio. Mientras tanto él se le notaba nervioso, pero también desafiante ante cualquier reacción de mi parte. Procedí a solicitar al estudiante la credencial e inmediatamente notifiqué a decano y mediante él se escaló a las instancias pertinentes para la suspensión y sanción del estudiante agresor”* aquí se puede observar que existen diversos tipos de incidentes relacionados con las

normas de conducta en el ámbito educativo, entre ellos, la agresión física dentro del aula, que se destaca como una conducta disruptiva capaz de afectar de manera negativa el ambiente de aprendizaje y las relaciones entre estudiantes y profesores. La gravedad de esta situación demanda una respuesta inmediata y efectiva, que implica establecer y hacer cumplir rigurosamente las normas de conducta para mantener un entorno seguro y respetuoso para todos los involucrados.

Del mismo modo, en el fragmento se reflejan normas culturales implícitas arraigadas en el contexto social y cultural de la estudiante que defiende al agresor. Estas normas culturales expresan la importancia de las relaciones interpersonales y delinean la manera en que se manejan los conflictos en su entorno. Es crucial reconocer y comprender estas normas culturales para abordar eficazmente la situación y promover una resolución constructiva del conflicto, teniendo en cuenta las diferencias culturales y las sensibilidades de todos los implicados (Aguayo et al., 2015).

En cambio, en los conflictos personales involucra desacuerdos o confrontaciones entre estudiantes y profesores. Como se menciona en el siguiente fragmento *“El estudiante me contesto de forma poco educada diciendo que estaba con el coordinador y que él es una autoridad y como haciendo entender que yo no lo era y que lo que estaba haciendo era mucho más importante que mis clases, a lo que yo contesté entonces si no es tan importante y estabas con una autoridad en mi clase no entras por que en esta clase mando yo y le cerré la puerta en la cara. Después de unos minutos golpean nuevamente la puerta, era el estudiante con el coordinador tras unos momentos de tratar de explicar la situación entre las dos partes, realmente perdí el autocontrol y hasta amenacé de golpear al estudiante sino se callaba algo que el reacciono diciendo que bueno que no habría problema de resolver el asunto con golpes, a lo que yo manifesté que yo tenía mucha más que perder que no podía rebajarme a ese nivel y varios insultos más.”* aquí se puede observar un tipo de incidente crítico relacionado con los conflictos personales, donde se evidencia una situación en la cual un estudiante desafía abiertamente la autoridad del docente, generando así un conflicto que requiere una intervención inmediata para su resolución. Este escenario pone de manifiesto la importancia de abordar y gestionar adecuadamente las situaciones de confrontación en el entorno educativo, asegurando un ambiente de aprendizaje seguro y respetuoso para todos los involucrados. Además, en este incidente se reflejan las diferencias culturales y las expectativas que pueden influir en las interacciones entre profesores y estudiantes. Estas discrepancias culturales subyacentes resaltan la necesidad crítica de comprender y gestionar la diversidad cultural presente en el aula. La sensibilidad hacia las diferencias culturales y la capacidad para adaptarse a diversos contextos culturales son habilidades fundamentales para los educadores en la promoción de un entorno educativo inclusivo y en el fomento de relaciones positivas y constructivas entre todos los miembros (Monereo, 2010).

Finalmente, con la organización del tiempo espacio y recursos se relaciona con la gestión eficiente de los recursos educativos y el manejo del tiempo en el aula. Como se menciona en el siguiente fragmento *“Es por esto que un día era ese tipo de excepciones y necesitaba que estén todos los estudiantes en la clase a la hora establecida, sinceramente no recuerdo el por qué, me parece que regresábamos de un trabajo en la biblioteca y claramente les*

*dije por favor directo al aula que necesito algo importante que notificar y un estudiante me escribió que necesitaba realizar otra actividad con el coordinador de carrera a lo yo manifesté que por esta vez no podía otorgarle el permiso que necesitaba que estemos todos por unos momentos y que luego él podría salir”* aquí se puede observar un tipo específico de incidente crítico relacionado con la organización del tiempo, espacio y recursos en el contexto educativo. La manera en que el docente aborda la situación, al denegar el permiso al estudiante para participar en otra actividad con el coordinador, sugiere una interpretación particular de las normas culturales asociadas con la autoridad y la jerarquía en el ámbito educativo. Esta acción no solo refleja las percepciones individuales del docente, sino que también está influenciada por las normas culturales más amplias que rigen las interacciones sociales y profesionales en ese contexto específico. Es evidente que el docente ha tomado esta decisión basándose en su comprensión de las dinámicas de autoridad y poder dentro del entorno educativo, así como en su interpretación de las expectativas culturales relacionadas con el respeto y la deferencia hacia las figuras de autoridad. Estas normas culturales implícitas son moldeadas por una variedad de factores, incluyendo las tradiciones educativas, las normas institucionales y las experiencias personales del docente. Además, la acción del docente también puede estar influenciada por su propia percepción del espacio personal y las reglas de cortesía que caracterizan su propio contexto cultural intermedio (Correa & Restrepo, 2018).

Esta expectativa de puntualidad está arraigada en las normas culturales intermedias que rigen las percepciones del tiempo y la importancia de la organización eficiente. Así mismo, el incidente crítico se ve reflejado como las normas culturales intermedias impactan las prácticas educativas y las interacciones entre profesores y estudiantes, destacando la importancia de comprender y gestionar la diversidad cultural (Díaz, 2017).

Dicho lo anterior, la relación entre los incidentes críticos y el nivel cultural intermedio destaca la importancia crucial de la conciencia cultural en el ámbito educativo. Este nivel cultural puede presentar desafíos significativos en el reconocimiento y manejo de situaciones conflictivas en aulas diversas. La conciencia cultural proporciona una lente a través de la cual los educadores pueden entender las diferencias culturales y las diversas perspectivas de sus estudiantes, lo que facilita la prevención de conflictos derivados de la falta de comprensión cultural. No obstante, es importante reconocer que este nivel intermedio de conciencia cultural puede no ser suficiente para evitar por completo malentendidos o conflictos. Esto subraya la necesidad crítica de desarrollar un entendimiento más profundo de las dinámicas culturales presentes en el entorno educativo. En última instancia, la conciencia cultural no solo ayuda a evitar conflictos, sino que también contribuye a la creación de un ambiente educativo inclusivo y acogedor. Cuando los estudiantes se sienten valorados y seguros en su entorno escolar, están más inclinados a comprometerse y tener éxito académico. Por lo tanto, la promoción de la conciencia cultural entre los educadores es esencial para cultivar un ambiente de aprendizaje donde todos los estudiantes puedan prosperar plenamente (Hammond, 2015).

## CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones en función de los objetivos planteados, con respecto al primer objetivo que buscaba identificar los incidentes críticos del profesorado atendiendo la diversidad cultural de los estudiantes del CAI encontramos los siguientes:

Los incidentes críticos relacionados con las normas de conducta resaltan la complejidad de gestionar la diversidad cultural en el aula ya que los docentes se enfrentan a desafíos al aplicar normas de conducta universales mientras respetan las diferencias culturales y las experiencias individuales de los estudiantes. Además, los conflictos personales entre estudiantes y profesores pueden surgir debido a percepciones del conflicto, ya que esto nos hace ver de diferentes maneras, diferencias de autoridad y expectativas divergentes, es por ellos que la gestión emocional es crucial en estas situaciones, porque impacta todos los aspectos de nuestra vida, desde nuestra salud mental hasta nuestras relaciones interpersonales y nuestro éxito profesional, tanto así que, esta es una habilidad fundamental para el bienestar y el crecimiento personal. Así mismo, la rigidez en la organización del tiempo y los recursos puede obstaculizar la adaptación a las necesidades individuales de los estudiantes y a las circunstancias cambiantes porque es esencial encontrar un equilibrio para crear un ambiente de aprendizaje efectivo que atienda la diversidad cultural de los estudiantes.

Respecto al segundo objetivo que buscaba caracterizar los niveles de conciencia de cultura del profesorado del CAI tenemos:

Esta investigación indica que todos los docentes del Centro Académico de Idiomas que fueron entrevistados mantienen un nivel de conciencia cultural intermedio, ya que, este nivel se caracteriza por una comprensión de las normas sociales y culturales implícitas que rigen las interacciones diarias, donde los docentes muestran sensibilidad hacia la puntualidad y las normas de comportamiento, pero también muestran una comprensión de las necesidades individuales de los estudiantes y la importancia de la flexibilidad en ciertas situaciones. Los discursos presentados ilustran un equilibrio donde los docentes muestran una combinación de rigidez en ciertas áreas y una comprensión más amplia de la importancia de mostrar empatía en situaciones específicas.

Respecto al tercer objetivo que buscaba relacionar los niveles de conciencia de cultura de los profesores del CAI con sus incidentes críticos tenemos:

La relación entre los incidentes críticos y el nivel cultural intermedio destaca la relevancia de la conciencia cultural en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Estos eventos, que abarcan desde faltas de normas de conducta hasta conflictos personales y desafíos en la organización del tiempo, espacio y recursos, evidencian cómo el nivel cultural intermedio impacta directamente las interacciones sociales y las prácticas diarias de los docentes universitarios. Es concluyente comprender y manejar adecuadamente la diversidad cultural para fomentar un entorno educativo seguro, respetuoso y efectivo para todos los involucrados.

## RECOMEDACIONES

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Es fundamental que los docentes reconozcan la complejidad inherente a la gestión de la diversidad cultural en el aula y estén preparados para enfrentar los desafíos que surgen al aplicar normas de conducta universales mientras respetan las diferencias culturales y las experiencias individuales de los estudiantes. Para ello, es crucial desarrollar habilidades de gestión emocional que les permitan abordar los conflictos personales que puedan surgir entre estudiantes y profesores debido a percepciones del conflicto, diferencias de autoridad y expectativas divergentes. Además, se recomienda adoptar un enfoque flexible en la organización del tiempo y los recursos para poder adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes y a las circunstancias cambiantes. Esto implica encontrar un equilibrio entre establecer estructuras y normas que promuevan un ambiente de aprendizaje efectivo y estar dispuesto a ajustarlas según sea necesario para atender la diversidad cultural presente en el aula.

Es alentador observar que los docentes del Centro Académico de Idiomas mantienen un nivel de conciencia cultural intermedio, lo que indica una comprensión razonable de las normas sociales y culturales implícitas que rigen las interacciones diarias en el aula. Sin embargo, para seguir mejorando y garantizar un ambiente educativo verdaderamente inclusivo, se podría sugerir el desarrollo de la conciencia cultural mediante actividades de desarrollo profesional centradas en la exploración de diferentes culturas, la reflexión sobre las propias creencias y valores, y la promoción de la empatía hacia las experiencias de los estudiantes de diversos orígenes culturales. Además, es crucial fomentar la flexibilidad mediante la capacitación en estrategias de gestión de la diversidad que permitan a los docentes adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes y responder de manera empática a situaciones específicas que requieren un enfoque más flexible. La promoción de la empatía a través de prácticas de escucha activa y la creación de un ambiente de apoyo y comprensión mutua entre los estudiantes también sería beneficiosa.

Para mejorar el nivel de conciencia cultural de los docentes del Centro Académico de Idiomas, se sugiere implementar programas de capacitación y desarrollo profesional que fomenten una comprensión más profunda de las diversas normas sociales y culturales. Estos programas podrían incluir sesiones de sensibilización cultural, entrenamiento en comunicación intercultural y actividades de reflexión sobre la práctica docente. Además, es importante promover la creación de un ambiente de trabajo colaborativo donde los docentes puedan compartir experiencias y aprender unos de otros, fortaleciendo así su capacidad para manejar situaciones diversas con empatía y flexibilidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguayo, M., & Monereo, C. (2012). The nurse teacher. Construction of a new professional identity. *Invest Edu Enferm*, 30 (3), 398-405.
- Aguayo, M., Castelló, M., & Monereo, C. (2015). Incidentes críticos en los docentes de enfermería: descubriendo una nueva identidad. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 68(2), 219-227. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680206i>
- Alcivar, D., & Moya, M. (2020). La neurociencia y los procesos que intervienen en el aprendizaje y la generación de nuevos conocimientos. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(8), 510-529. doi:[10.23857/pc.v5i8.1607](https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1607)
- Alvarez, A., Rubio, V., & Santiviago, C. (2017). Incidentes Críticos en la docencia universitaria. *Jornadas de Investigación en Educación Superior*.
- Barrios, H. (2016). Neurociencias, educación y entorno sociocultural. *Educación y Educadores*, 12.
- 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.
- Camps, A., & Uri, R. (2007). Corrientes en investigación educativa y formación del profesorado: una visión de conjunto. *Cultura y Educación*, 19(2), 105-122. doi:[10.1174/113564007780961606](https://doi.org/10.1174/113564007780961606)
- Carrasco, C., & Pascual, I. (2023). La equidad y la diversidad cultural en la escuela. Normativa y acciones de las comunidades autónomas en España. *Revista Española de Sociología*, 32 (2), 1-16.

- Cernadas, F., Lorenzo, M., & Santos, M. (2019). Diversidad cultural y escenarios migratorios. Un estudio sobre formación de profesores. *Educación*, 55(1), 19-37.
- Correa, J., & Restrepo, N. (2018). Atención a la diversidad: retos y desafíos en la Educación Superior. *Trends and challenges in Higher Education in Latin*, 179-190. doi:<https://doi.org/10.58909/ad18845618>
- De Zubiría, S. (2006). Educación, justicia social y diversidad cultural. *Pedagogía y saberes*, 59-66. doi:<https://doi.org/10.17227/01212494.24pys59.66>
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2012). Introducción general. La investigación cualitativa como disciplina y como práctica. . *Manual de investigación cualitativa*.
- Díaz, P. (2017). La formación de profesorado en relación a la atención a la diversidad. *Publicaciones Didácticas*, 10. doi:079011
- Espinoza, E., & Ley, N. (2020). Educación intercultural en el Ecuador: Una revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 26.
- Figuroa, I., Arévalo, Nataly, Christopher, Y., & Muñoz, F. (2021). Incidentes críticos de la participación en el aula: explorando la voz de estudiantes del programa de integración escolar. *Revista sul americana de psicología* , 9(1), 11-38. doi:10.29344/2318650X.1.2546
- Gómez, A., & Osuna, I. (2023). La diversidad cultural vista desde las universidades indígenas e interculturales de México. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 8, 1-18. doi: <https://doi.org/10.32351/rca.v8.330>
- Hammond, Z. (2015). *Culturally Responsive Teaching and the Brain* . United States of America.: Kimberly Greenberg.

- Hernández, R., Hernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Krainer, A. (2010). La educación intercultural en Ecuador: logros, desafíos y situación actual. *Construyendo Interculturalidad: Pueblos Indígenas, Educación y Políticas de Identidad en América Latina*, 38-44.
- Llevot, N., & Bernad, O. (2019). Diversidad cultural e igualdad de oportunidades en la escuela de Cataluña (España): Retos y desafíos. *Educazione Interculturale*, 17(2), 76-92. doi:<https://doi.org/10.14605/EI1721906>
- Monereo, C. (2010). La formación del profesorado: Una pauta para el análisis e intervención a través de incidentes críticos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 52, 149-178.
- Monereo, C., & Monte, M. (2011). *Docentes en tránsito: incidentes críticos en secundaria*.
- Pedrero, E., Moreno, O., & Moreno, P. (2017). Educación para la diversidad cultural y la diversidad cultural y la interculturalidad en el contexto escolar español. *Revista de ciencias sociales*, 23(2), 11-26.
- Santibáñez, M., Mardones, T., & Alarcón, M. (2022). Incidentes críticos sobre multiculturalidad en el aula para el fomento de la competencia intercultural: un caso de práctica reflexiva en la formación inicial docente. *Segundo congreso caribeño de investigación educativa*, 57-61.
- Shapiro, S. (2010). Revisiting the teachers' lounge: Reflections on emotional experience and teacher identity. *eaching and Teacher Education*, 3(26), 616–621. doi:10.1016/j.tate.2009.09.009

- Souto, M. (2016). *Pliegues de la formación. Sentidos y herramientas para la formación docente*. Argentina: Homo Sapiens Ediciones. Obtenido de SOUTO, M. Pliegues de la formación. Sentidos y herramientas para la formación docente. ed. Argentina: Homo Sapiens Ediciones <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/176826?page=1>
- Turpo, O., Diaz, R., Mango, P., Araujo, R., & Delgado, Y. (2023). Incidentes críticos en la práctica reflexiva de la formación del profesorado de ciencias. *HUMAN REVIEW*, 21(2), 505-515. doi:<https://doi.org/10.37467/revhuman.v21.5085>
- UNESCO. (2001). Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural., I, pág. 171.
- UNESCO. (2001). Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural., I, pág. 171.
- Valdés, A., & Monereo, C. (2013). Desafíos a la formación del docente inclusivo: la identidad profesional y su relación con los incidentes críticos”. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 6(2), 193-208.
- Weise, C., & Sánchez, S. (2014). Identidad docente y estrategias de resolución de incidentes críticos en contextos universitarios de alta diversidad sociocultural. *Cultura y Educación: Culture and*, 25(4), 561-576. doi:10.1080/11356405.2013.10783162