

CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS E HUMANIDADES:

SABERES, PRÁTICAS E HORIZONTES DE INVESTIGAÇÃO

JESÚS RIVAS GUTIÉRREZ
(ORGANIZADOR)

VOL III



EDITORA
ARTEMIS
2026

CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS E HUMANIDADES:

SABERES, PRÁTICAS E HORIZONTES DE INVESTIGAÇÃO

JESÚS RIVAS GUTIÉRREZ
(ORGANIZADOR)

VOL III



**EDITORA
ARTEMIS**
2026



O conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons Atribuição-Não-Comercial NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). Direitos para esta edição cedidos à Editora Artemis pelos autores.

Permitido o download da obra e o compartilhamento, desde que sejam atribuídos créditos aos autores, e sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A responsabilidade pelo conteúdo dos artigos e seus dados, em sua forma, correção e confiabilidade é exclusiva dos autores. A Editora Artemis, em seu compromisso de manter e aperfeiçoar a qualidade e confiabilidade dos trabalhos que publica, conduz a avaliação cega pelos pares de todos manuscritos publicados, com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

Editora Chefe	Prof. ^a Dr. ^a Antonella Carvalho de Oliveira
Editora Executiva	M. ^a Viviane Carvalho Mocellin
Direção de Arte	M. ^a Bruna Bejarano
Diagramação	Elisangela Abreu
Organizador	Prof. Dr. Jesús Rivas Gutiérrez
Imagem da Capa	gropgrop/123RF
Bibliotecário	Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Conselho Editorial

Prof.^a Dr.^a Ada Esther Portero Ricol, *Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”*, Cuba
Prof. Dr. Adalberto de Paula Paranhos, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil
Prof. Dr. Agustín Olmos Cruz, *Universidad Autónoma del Estado de México*, México
Prof.^a Dr.^a Amanda Ramalho de Freitas Brito, Universidade Federal da Paraíba, Brasil
Prof.^a Dr.^a Ana Clara Monteverde, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina
Prof.^a Dr.^a Ana Júlia Viamonte, Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal
Prof. Dr. Ángel Mujica Sánchez, *Universidad Nacional del Altiplano*, Peru
Prof.^a Dr.^a Angela Ester Mallmann Centenaro, Universidade do Estado de Mato Grosso, Brasil
Prof.^a Dr.^a Begoña Blandón González, *Universidad de Sevilla*, Espanha
Prof.^a Dr.^a Carmen Pimentel, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil
Prof.^a Dr.^a Catarina Castro, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
Prof.^a Dr.^a Cirila Cervera Delgado, *Universidad de Guanajuato*, México
Prof.^a Dr.^a Cláudia Neves, Universidade Aberta de Portugal
Prof.^a Dr.^a Cláudia Padovesi Fonseca, Universidade de Brasília-DF, Brasil
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos, Universidade Federal da Grande Dourados, Brasil
Dr. Cristo Ernesto Yáñez León – New Jersey Institute of Technology, Newark, NJ, Estados Unidos



Prof. Dr. David García-Martul, *Universidad Rey Juan Carlos de Madrid*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Deuzimar Costa Serra, *Universidade Estadual do Maranhão*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Dina Maria Martins Ferreira, *Universidade Estadual do Ceará*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Edith Luévano-Hipólito, *Universidad Autónoma de Nuevo León*, México

Prof.^a Dr.^a Eduarda Maria Rocha Teles de Castro Coelho, *Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro*, Portugal

Prof. Dr. Eduardo Eugênio Spers, *Universidade de São Paulo (USP)*, Brasil

Prof. Dr. Eloi Martins Senhoras, *Universidade Federal de Roraima*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Elvira Laura Hernández Carballido, *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, México

Prof.^a Dr.^a Emilas Darlene Carmen Lebus, *Universidad Nacional del Nordeste*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Erla Mariela Morales Morgado, *Universidad de Salamanca*, Espanha

Prof. Dr. Ernesto Cristina, *Universidad de la República*, Uruguay

Prof. Dr. Ernesto Ramírez-Briones, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof. Dr. Fernando Hitt, *Université du Québec à Montréal*, Canadá

Prof. Dr. Gabriel Díaz Cobos, *Universitat de Barcelona*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Gabriela Gonçalves, *Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP)*, Portugal

Prof.^a Dr.^a Galina Gumovskaya – *Higher School of Economics*, Moscow, Russia

Prof. Dr. Geoffroy Roger Pointer Malpass, *Universidade Federal do Triângulo Mineiro*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Gladys Esther Leoz, *Universidad Nacional de San Luis*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Glória Beatriz Álvarez, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof. Dr. Gonçalo Poeta Fernandes, *Instituto Politécnico da Guarda*, Portugal

Prof. Dr. Gustavo Adolfo Juarez, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina

Prof. Dr. Guillermo Julián González-Pérez, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof. Dr. Håkan Karlsson, *University of Gothenburg*, Suécia

Prof.^a Dr.^a Iara Lúcia Tescarollo Dias, *Universidade São Francisco*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Isabel del Rosario Chiyon Carrasco, *Universidad de Piura*, Peru

Prof.^a Dr.^a Isabel Yohena, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof. Dr. Ivan Amaro, *Universidade do Estado do Rio de Janeiro*, Brasil

Prof. Dr. Iván Ramon Sánchez Soto, *Universidad del Bío-Bío*, Chile

Prof.^a Dr.^a Ivânia Maria Carneiro Vieira, *Universidade Federal do Amazonas*, Brasil

Prof. Me. Javier Antonio Albornoz, *University of Miami and Miami Dade College*, Estados Unidos

Prof. Dr. Jesús Montero Martínez, *Universidad de Castilla - La Mancha*, Espanha

Prof. Dr. João Manuel Pereira Ramalho Serrano, *Universidade de Évora*, Portugal

Prof. Dr. Joaquim Júlio Almeida Júnior, *UniFIMES - Centro Universitário de Mineiros*, Brasil

Prof. Dr. Jorge Ernesto Bartolucci, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. José Cortez Godinez, *Universidad Autónoma de Baja California*, México

Prof. Dr. Juan Carlos Cancino Diaz, *Instituto Politécnico Nacional*, México

Prof. Dr. Juan Carlos Mosquera Feijoo, *Universidad Politécnica de Madrid*, Espanha

Prof. Dr. Juan Diego Parra Valencia, *Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín*, Colômbia



Prof. Dr. Juan Manuel Sánchez-Yáñez, *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*, México

Prof. Dr. Juan Porras Pulido, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. Júlio César Ribeiro, *Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro*, Brasil

Prof. Dr. Leinig Antonio Perazolli, *Universidade Estadual Paulista (UNESP)*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Lúvia do Carmo, *Universidade Federal de Goiás*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Luciane Spanhol Bordignon, *Universidade de Passo Fundo*, Brasil

Prof. Dr. Luis Fernando González Beltrán, *Universidad Nacional Autónoma de México*, México

Prof. Dr. Luis Vicente Amador Muñoz, *Universidad Pablo de Olavide*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Macarena Esteban Ibáñez, *Universidad Pablo de Olavide*, Espanha

Prof. Dr. Manuel Ramiro Rodriguez, *Universidad Santiago de Compostela*, Espanha

Prof. Dr. Manuel Simões, *Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto*, Portugal

Prof.^a Dr.^a Márcia de Souza Luz Freitas, *Universidade Federal de Itajubá*, Brasil

Prof. Dr. Marcos Augusto de Lima Nobre, *Universidade Estadual Paulista (UNESP)*, Brasil

Prof. Dr. Marcos Vinicius Meiado, *Universidade Federal de Sergipe*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Mar Garrido Román, *Universidad de Granada*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Margarida Márcia Fernandes Lima, *Universidade Federal de Ouro Preto*, Brasil

Prof.^a Dr.^a María Alejandra Arecco, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Maria Aparecida José de Oliveira, *Universidade Federal da Bahia*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Maria Carmen Pastor, *Universitat Jaume I*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Maria da Luz Vale Dias – *Universidade de Coimbra*, Portugal

Prof.^a Dr.^a Maria do Céu Caetano, *Universidade Nova de Lisboa*, Portugal

Prof.^a Dr.^a Maria do Socorro Saraiva Pinheiro, *Universidade Federal do Maranhão*, Brasil

Prof.^a Dr.^a M^a Graça Pereira, *Universidade do Minho*, Portugal

Prof.^a Dr.^a Maria Gracinda Carvalho Teixeira, *Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro*, Brasil

Prof.^a Dr.^a María Guadalupe Vega-López, *Universidad de Guadalajara*, México

Prof.^a Dr.^a Maria Lúcia Pato, *Instituto Politécnico de Viseu*, Portugal

Prof.^a Dr.^a Maritza González Moreno, *Universidad Tecnológica de La Habana*, Cuba

Prof.^a Dr.^a Mauriceia Silva de Paula Vieira, *Universidade Federal de Lavras*, Brasil

Prof. Dr. Melchor Gómez Pérez, *Universidad del Pais Vasco*, Espanha

Prof.^a Dr.^a Ninfa María Rosas-García, *Centro de Biotecnología Genómica-Instituto Politécnico Nacional*, México

Prof.^a Dr.^a Odara Horta Boscolo, *Universidade Federal Fluminense*, Brasil

Prof. Dr. Osbaldo Turpo-Gebera, *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, Peru

Prof.^a Dr.^a Patrícia Vasconcelos Almeida, *Universidade Federal de Lavras*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Paula Arcoverde Cavalcanti, *Universidade do Estado da Bahia*, Brasil

Prof. Dr. Rodrigo Marques de Almeida Guerra, *Universidade Federal do Pará*, Brasil

Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares, *Universidade Federal do Piauí*, Brasil

Prof. Dr. Sergio Bitencourt Araújo Barros, *Universidade Federal do Piauí*, Brasil

Prof. Dr. Sérgio Luiz do Amaral Moretti, *Universidade Federal de Uberlândia*, Brasil

Prof.^a Dr.^a Silvia Inés del Valle Navarro, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina

Prof.^a Dr.^a Solange Kazumi Sakata, Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)- USP, Brasil

Prof.^a Dr.^a Stanislava Kashtanova, *Saint Petersburg State University*, Russia

Prof.^a Dr.^a Susana Álvarez Otero – Universidad de Oviedo, Espanha

Prof.^a Dr.^a Teresa Cardoso, Universidade Aberta de Portugal

Prof.^a Dr.^a Teresa Monteiro Seixas, Universidade do Porto, Portugal

Prof. Dr. Valter Machado da Fonseca, Universidade Federal de Viçosa, Brasil

Prof.^a Dr.^a Vanessa Bordin Viera, Universidade Federal de Campina Grande, Brasil

Prof.^a Dr.^a Vera Lúcia Vasilévski dos Santos Araújo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil

Prof. Dr. Wilson Noé Garcés Aguilar, *Corporación Universitaria Autónoma del Cauca*, Colômbia

Prof. Dr. Xosé Somoza Medina, *Universidad de León*, Espanha

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

C569 Ciências socialmente aplicáveis e humanidades [livro eletrônico] :
saberes, práticas e horizontes de investigação III / organização
de Jesús Rivas Gutiérrez. – 1. ed. – Curitiba, PR : Editora
Artemis, 2026.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Edição bilingue

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-81701-93-2

DOI 10.37572/EdArt_270326932

1. Sustentabilidade – Aspectos sociais. 2. Diversidade cultural.
3. Justiça social – Perspectivas contemporâneas. 4. Transformação
digital – Impactos sociais. 5. Humanidades aplicadas – Pesquisa
interdisciplinar. I. Gutiérrez, Jesús Rivas.

CDD 300

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422



PRÓLOGO

En esta ocasión, el Volumen III de la colección ***Ciencias Socialmente Aplicables y Humanidades: Saberes, Prácticas y Horizontes de Investigación*** reúne un conjunto de estudios, reflexiones y conclusiones que dialogan con los desafíos contemporáneos de la educación, la formación académica y la gestión organizacional e institucional, evidenciando la importancia y centralidad de estas áreas en la construcción de procesos educativos de calidad para generar sociedades más reflexivas, críticas e innovadoras.

Organizado en tres ejes temáticos, este volumen privilegia, en primer lugar, las discusiones sobre educación, enseñanza superior e innovación pedagógica, contemplando investigaciones que abarcan desde la formación docente y la educación ambiental hasta metodologías de evaluación, dificultades de aprendizaje y el impacto de tecnologías emergentes, así como la aplicación de la inteligencia artificial en los procesos educativos. Asimismo, se destacan propuestas que articulan prácticas pedagógicas con reflexiones sobre el saber docente y el sentido didáctico en contextos de innovación educativa, junto con experiencias en el ámbito de la educación infantil y de la educación artística, ampliando el alcance de las reflexiones más allá de los espacios tradicionales de enseñanza.

En el segundo eje, formación académica, investigación y sujetos educativos, los trabajos se orientan a la comprensión de las trayectorias formativas, las dinámicas institucionales y el papel de los distintos sujetos en el campo educativo. Se abordan temas como la formación de investigadores educativos, así como las aportaciones que hacen al estado del conocimiento, las cuestiones de género en la educación y las formas de producción y representación del conocimiento, evidenciando la complejidad y la pluralidad de los procesos formativos en el contexto contemporáneo.

El tercer eje, dedicado a la gestión, administración y estrategias organizacionales, reúne estudios que exploran tanto fundamentos teóricos como aplicaciones prácticas en el ámbito de las organizaciones institucionales. Las contribuciones abarcan desde revisiones históricas de la administración hasta estrategias innovadoras de gestión, el uso de indicadores de desempeño y los desafíos de la gestión pública, con énfasis en contextos interculturales. Este conjunto de trabajos pone de relieve la necesidad de integrar eficiencia, innovación y responsabilidad social en la conducción de las organizaciones.

Al articular estos tres ejes, el Volumen III ofrece una lectura integrada entre educación, conocimiento y gestión, destacando su importancia de los enfoques interdisciplinarios para comprender y afrontar los desafíos actuales de la educación y de la sociedad en general. Se trata de una obra que contribuye no solo al avance teórico, sino también a la cualificación de las prácticas educativas profesionales e institucionales.

Jesús Rivas Gutiérrez

SUMÁRIO

EDUCAÇÃO, ENSINO SUPERIOR E INOVAÇÃO PEDAGÓGICA

CAPÍTULO 1.....1

TEACHER ENVIRONMENTAL TRAINING: REALITIES, NEEDS, AND CHALLENGES IN BASIC EDUCATION

Gloria Peza Hernández

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269321

CAPÍTULO 2.....10

EL PERFIL DOCENTE PARA IMPARTIR EDUCACIÓN AMBIENTAL EN EDUCACIÓN SUPERIOR

María Dolores Carlos-Sánchez

Jesús Rivas-Gutiérrez

Georgina del Pilar Delijorge-González

Martha Patricia Delijorge-González

Nubia Maricela Chávez-Lamas

Ana Karenn González-Álvarez

Manuel Alejandro Carlos-Félix

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269322

CAPÍTULO 3.....24

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DOCENTE A NIVEL POSGRADO, APLICANDO METODOLOGÍAS ÁGILES E INTEGRANDO DIFERENTES PERSPECTIVAS

José Juan Hernández Mora

María Guadalupe Medina Barrera

Juan Ramos Ramos

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269323

CAPÍTULO 4.....39

IDENTIFICACIÓN DE LAS DIFICULTADES DE LOS TEMAS CONCEPTUALES DE LA ASIGNATURA QUÍMICA GENERAL

María Laura Muruaga

María Gabriela Muruaga

Cristian Andrés Sleiman

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269324

CAPÍTULO 5.....47

APRENDIZAGEM E EXPERIÊNCIA SOB A PERSPECTIVA DO ESTUDANTE:
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA NA SALA DE AULA

Martha Guadalupe Escoto Villaseñor

Isaac Getzael Mendoza Escoto

Elizabeth Zamora Melo

Luis Jabel Palencia Ramírez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269325

CAPÍTULO 6.....57

EL SABER DEL PROFESOR: VÍNCULO Y SENTIDO EN LA CONSTRUCCIÓN DE LO
DIDÁCTICO EN EL USO DE OBJETOS VIRTUALES DE CONOCIMIENTO

Rafael Benjamín Culebro Tello

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269326

CAPÍTULO 767

JOANA VASCONCELOS NO PRÉ-ESCOLAR

Telma Sousa

Fátima Castainça

Inês Bonito

Filipa Marques

Conceição Mendes

Leandra Cordeiro

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269327

FORMAÇÃO ACADÊMICA, PESQUISA E SUJEITOS EDUCATIVOS

CAPÍTULO 8.....78

REFLEXIONES SOBRE LA IIE ANTE LA FORMACIÓN DE INVESTIGADORAS/ES
EDUCATIVOS, DESDE LIBROS Y CAPÍTULOS DE LIBROS, 2012-2022

María Dorotea Gutiérrez Solana Esquivel

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269328

CAPÍTULO 9.....90

LOS AGENTES-INVESTIGADORES EN EL ESTADO DE QUERÉTARO: ALGUNOS
ELEMENTOS PARA SU CARACTERIZACIÓN

Rocío Adela Andrade Cázares

Mariel Gudiño Rivas

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2703269329

CAPÍTULO 10..... 103

LA MUJER EN LA INGENIERÍA Y LA SALUD MENTAL POSITIVA, ANÁLISIS EN COMPARATIVA DE GÉNERO CON ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

María de Jesús Hernández Garza

Diana Lucía Aguilar Fraustro

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693210

CAPÍTULO 11..... 122

REPRESENTACIONES DE DATOS E INFORMACIÓN. UNA BREVE REVISIÓN HISTÓRICA-EPISTEMOLÓGICA

Eileen Astete Garcés

Erich Leighton Vallejos

Carmen Cecilia Espinoza Melo

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693211

GESTÃO, ADMINISTRAÇÃO E ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS

CAPÍTULO 12 131

NOTAS DE ADMINISTRACIÓN: UNA REVISIÓN HISTÓRICA COMO CIENCIA

Ronald César Cárdenas-Arango

Wilfredo Paco-Huamani

Delfor Ángel Chávez-Solano

Braulio Melchor-Acevedo

Raúl Eleazar Arias-Sánchez

Jhonatan Cardenas-Areche

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693212

CAPÍTULO 13 142

ESTRATEGIAS INNOVADORAS PARA POTENCIAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA SANTA ELENA, ECUADOR

Eduardo Pico Gutiérrez

Libi Carol Caamaño López

José Xavier Tomala Uribe

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693213

CAPÍTULO 14..... 157

**CUSTOMIZAÇÃO DE SISTEMA NACIONAL PARA GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS
PARA COMUNICAÇÃO SOCIAL DA REDE EBSERH**

Alan da Silva Bastos
Antonio Marcos Pereira Castro
Arnaldo de Souza Amorim Filho
Charles dos Santos Pereira
Graziela Gonçalves Esteves
Luana Caroline Campos Cunha
Luiza Aline Costa Monteiro
Maria Jose Pereira Campos Franca
Marília Lopes Leite Corbini
Paula Morena Braga Passos
Priscila Jesus Mendonça

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693214

CAPÍTULO 15..... 164

O QUE NOS DIZEM OS KPI COMPOSTOS

Manuel Matos
Nádia Paixão
Carla Brito Tomaz

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693215

CAPÍTULO 16..... 180

**GESTIÓN PÚBLICA INTERCULTURAL Y TALENTO HUMANO EN UNA UNIVERSIDAD
PÚBLICA PERUANA: UN ESTUDIO EMPÍRICO**

Raúl Eleazar Arias-Sánchez
Ronald César Cárdenas-Arango
Wilfredo Paco-Huamani
Delfor Ángel Chávez-Solano
Braulio Melchor-Acevedo
Jhonatan Cardenas-Areche

 https://doi.org/10.37572/EdArt_27032693216

SOBRE O ORGANIZADOR..... 191

ÍNDICE REMISSIVO 192

CAPÍTULO 14

CUSTOMIZAÇÃO DE SISTEMA NACIONAL PARA GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS PARA COMUNICAÇÃO SOCIAL DA REDE EBSEERH

Data de submissão: 10/02/2026

Data de aceite: 27/02/2026

Luiza Aline Costa Monteiro⁷

<http://lattes.cnpq.br/4622639620853495>

Maria Jose Pereira Campos Franca⁸

Marília Lopes Leite Corbini⁹

<http://lattes.cnpq.br/4817058936920329>

Alan da Silva Bastos¹

Antonio Marcos Pereira Castro²

<http://lattes.cnpq.br/4037601327042326>

Paula Morena Braga Passos¹⁰

<http://lattes.cnpq.br/8536870338139453>

Arnaldo de Souza Amorim Filho³

Priscila Jesus Mendonça¹¹

<http://lattes.cnpq.br/2220009331941361>

Charles dos Santos Pereira⁴

Graziela Gonçalves Esteves⁵

<http://lattes.cnpq.br/3192438651974547>

Luana Caroline Campos Cunha⁶

RESUMO: Este trabalho apresenta o desenvolvimento e a implementação de um sistema nacional para o gerenciamento das demandas de Comunicação Social na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh),

⁷ Mestra em Gestão e Inovação em Saúde pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

⁸ Pós-Graduada em Administração Pública e Administração de Recursos Humanos no Setor Público/FACUMINAS. Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

⁹ Mestra em Educação Escolar pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

¹⁰ Mestra em Gestão e Inovação em Saúde pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

¹¹ Mestra em Desenvolvimento Regional e Gestão Empreendimento Locais da Universidade Federal de Sergipe. Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

¹ Pós-Graduado em Comunicação Organizacional e Mercadológica pela Universidade Católica de Pelotas. Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

² Pós-Graduando em Governança, Finanças e Gestão Sustentável no Setor Público pela Universidade de Brasília (UnB). Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

³ Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

⁴ Graduado em Gestão de Recursos Humanos pela UNIPLAN/DF. Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

⁵ Mestra em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

⁶ Pós-Graduada em Marketing Digital pela PROMINAS. Atuação na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Brasil.

vinculada ao Ministério da Educação e responsável pela administração de 45 hospitais universitários federais no Brasil. Diante da dispersão geográfica da Rede Ebserh, da multiplicidade de canais de solicitação e da complexidade das demandas comunicacionais, identificou-se a necessidade de centralizar e unificar os serviços de comunicação em uma única plataforma. Nesse contexto, foi criada a Central de Atendimento ao Usuário (CAU Comunicação), concebida como ferramenta estratégica para qualificar a gestão da comunicação institucional, integrar equipes e aumentar a eficiência dos processos de trabalho. A metodologia envolveu planejamento, desenvolvimento e implementação gradual do sistema entre 2023 e 2025, com participação das áreas de Comunicação Social e Tecnologia da Informação. O sistema consolidou um catálogo com mais de 40 tipos de serviços e passou a ser utilizado por todas as unidades da Rede Ebserh. Como resultados, a CAU Comunicação possibilitou maior controle das demandas, geração de dados estratégicos, melhoria da produtividade e qualificação do atendimento. Pesquisas de satisfação indicaram elevada aceitação da ferramenta por profissionais de comunicação e usuários demandantes. Conclui-se que a CAU Comunicação constitui uma solução estratégica para a gestão da comunicação pública em rede, contribuindo para a eficiência administrativa e para a melhoria do serviço prestado à sociedade.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação organizacional; gestão pública; sistemas de informação; saúde pública.

CUSTOMIZATION OF NATIONAL SYSTEM FOR MANAGING SOCIAL COMMUNICATION SERVICES AT “REDE EBSERH”

ABSTRACT: This paper presents the development and implementation of a national system for managing Social Communication demands at the Brazilian Hospital Services Company (Ebserh), linked to the Ministry of Education and responsible for administering 45 federal university hospitals across Brazil. Given the geographical dispersion of the Ebserh Network, the multiplicity of communication channels, and the complexity of communicational demands, the need to centralize and unify communication services into a single platform was identified. In this context, the User Service Center for Communication (CAU Comunicação) was created as a strategic tool to enhance institutional communication management, integrate teams, and increase process efficiency. The methodology involved planning, development, and gradual implementation of the system between 2023 and 2025, with collaboration between Social Communication and Information Technology departments. The platform consolidated a catalog of more than 40 communication services and is currently used by all units within the Ebserh Network. Results indicate improved demand management, availability of strategic data, increased productivity, and higher service quality. Satisfaction surveys revealed a high level of acceptance among communication professionals and service users. The study concludes that CAU Comunicação represents a strategic solution for public communication management in a networked context, contributing to administrative efficiency and improved public service delivery.

KEYWORDS: institutional communication; public management; information systems; organizational communication; public health.

O tema central deste trabalho compreende o desenvolvimento de um sistema nacional para gerenciamento de demandas de Comunicação Social na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). Vinculada ao Ministério da Educação (MEC), a Ebserh administra 45 (quarenta e cinco) hospitais universitários federais, em diferentes locais do Brasil. A empresa tem como propósito apoiar e impulsionar as atividades dos hospitais, envolvendo assistência aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), formação de profissionais de saúde e desenvolvimento de pesquisas e inovação.

A Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Ebserh, para atender as demandas dos hospitais universitários federais, implementou no início de 2023 um novo modelo de Comunicação Institucional. O objetivo foi oferecer serviços cada vez mais qualificados; a proposta compreendeu uma reestruturação do organograma da equipe de Comunicação e realocação de mão de obra. O modelo prevê uma reorganização dos processos de trabalho dividida em temas especializados (Apoio Operacional, Audiovisual e Redes Sociais, Eventos e Comunicação Interna, Imprensa e Informação Estratégica, e Reportagem) permitindo que os profissionais atuem para toda a Rede Ebserh, e não apenas para o seu hospital, como acontecia anteriormente. O principal ganho desse novo formato é a especialização dos profissionais em cada tema, o que contribui para a qualificação dos produtos, a partir de uma atuação alinhada às competências específicas de cada formação.

O formato é constituído de 30 (trinta) Unidades de Comunicação Regional (UCR) que atuam, sob a gestão da CCS. Distribuídas pelo Brasil, as UCRs recebiam as demandas de comunicação em contatos pulverizados por diferentes ferramentas envolvendo telefone, e-mail, Microsoft Teams, Sistema Eletrônico de Informações (SEI), WhatsApp e demandas presenciais. Além da diversidade de canais de contato, as UCRs são demandadas por múltiplos serviços dos hospitais, incluindo as áreas assistenciais, administrativas e de ensino e pesquisa. Nos hospitais de maior porte, 83 (oitenta e três) setores podem realizar solicitações diversas à área de comunicação, o que dificulta o gerenciamento da comunicação como um todo, considerando a dispersão nas formas de contato e o tempo dispendido no atendimento de cada um dos canais. Assim, identificou-se a necessidade de unificar e centralizar os serviços da comunicação em um único sistema, ofertando uma plataforma para acesso aos mais de 60 (sessenta) mil trabalhadores na Rede Ebserh (SIGP, 2025). Esse objetivo é considerado como estratégico para atuação da Comunicação Social da Rede Ebserh, fazendo-se valer do foco em comunicação estratégica, de acordo com o impacto positivo gerado na gestão dos serviços comunicacionais. Foi nesta conjuntura que surgiu a Central de Atendimento ao Usuário (CAU) Comunicação.

De acordo com Duarte (2020), um dos interesses da comunicação organizacional é se fazer valer de oportunidades para o alcance de objetivos institucionais. Nesse contexto, os comunicadores têm como responsabilidade atuar frente a esses interesses e incorporá-los no plano de ação comunicacional. Assim, a gestão da comunicação é percebida como duas faces da mesma moeda, desafiadora e, ao mesmo tempo, instigante. Segundo Duarte (2020), há de se considerar também os diferentes desafios da área comunicacional, envolvendo contexto, ambiente organizacional e relações interpessoais. Dessa forma, os profissionais de comunicação precisam lidar com cenários de incerteza, múltiplos interesses corporativistas, velocidade de ações, versões diferentes de interpretação, objetivos difusos, demandas imprevistas e ruídos no processo. São muitas variáveis, em um “[...] ambiente relativamente caótico” (Duarte, 2020, p. 227). Apesar do cenário desafiador, as atuações comunicativas também precisam “[...] levar em conta a responsabilidade social, o interesse público, as demandas, dos públicos estratégicos, da opinião pública e da sociedade” (Kunsch, 2020, p. 101). Por isso, a essência mais pura da comunicação envolve um processo dinâmico e contínuo, assim como, um espaço comum a diferentes públicos, com diálogo e compartilhamento de informações. Essas premissas serviram como propulsores para o desenvolvimento de um sistema nacional para gerenciamento de demandas de Comunicação Social na Ebserh, sendo um objetivo estratégico, tanto para atuação da Comunicação, quanto para a estratégia de longo prazo da empresa (Ebserh, 2023), ao “promover atuação integrada dos hospitais em Rede” (OE15), “fortalecer o reconhecimento da imagem pública da Ebserh” (OE16) e “promover eficiência nos processos de gestão do trabalho” (OE19).

A metodologia de trabalho envolveu um planejamento no período de um ano, a partir de fevereiro de 2023. De acordo com a estrutura da Comunicação Social da Rede Ebserh, a Assessoria de Planejamento e Monitoramento de Comunicação (APMC) e Unidade de Apoio Operacional (UAO) conduziram o processo, com envolvimento das demais áreas do organograma em momentos específicos do planejamento. Cinco etapas foram mapeadas até a implementação do sistema CAU Comunicação: investigação sobre itens necessários para compor o catálogo de serviços da Comunicação Social; definição sobre serviços dos formulários; apuração sobre as exigências conforme cada tipo de solicitação; desenvolvimento de formulário para pedido de serviços; e, por fim, customização do sistema de acordo com serviços e requisitos pré-estabelecidos. Como primeira etapa, realizou-se o levantamento das diferentes necessidades para o catálogo de serviços. Assim, buscou-se avaliar outros sistemas existentes e seus respectivos catálogos. A segunda e terceira etapa compreenderam o desenvolvimento da proposta

inicial do catálogo de serviços da Comunicação Social, com definição dos requisitos para o usuário solicitar o seu pedido. Na quarta etapa, elaborou-se proposta de formulário para solicitação dos diferentes serviços oferecidos pela Comunicação Social da Rede Ebserh. Ainda que a Comunicação Social tenha muitos serviços comuns a todas as unidades hospitalares, como envio de comunicados, redação de matérias, assessoria de imprensa, criação de artes gráficas - as equipes de comunicação locais contam com autonomia para oferecer serviços personalizados, tais como, impressões, empréstimo de itens para eventos, revisão de materiais, agendamento de espaços, entre outros. Assim, o catálogo da Comunicação Social consolidou-se com a oferta de mais de 40 (quarenta) tipos diferentes de serviços.

A partir da quinta etapa, a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) ingressou no processo com a customização do sistema CAU Comunicação. Várias ações desdobraram-se nesta fase com a personalização dos formulários, de acordo com a realidade de cada hospital; definição da atribuição inicial dos chamados dentro do sistema; testes de envio e gerenciamento dos chamados; e treinamento para uso do sistema. Um fluxograma para uso do sistema também foi desenhado a fim de detalhar o percurso do chamado, a partir do envolvimento das diferentes áreas da Comunicação Social da Rede Ebserh. O “Guia de Utilização da Central de Atendimento ao Usuário Comunicação – CAU Comunicação” foi outro material produzido a fim de apresentar os componentes e os recursos do sistema de gerenciamento de chamados da Comunicação Social da Rede Ebserh.

Após a conclusão dessas etapas, iniciou-se a implementação gradual do sistema CAU Comunicação em sete unidades hospitalares, selecionadas por sua diversidade regional e de porte. Em cada fase, foram realizadas reuniões com os superintendentes das unidades para apresentação da ferramenta, capacitações para os profissionais da Comunicação Social e campanhas de divulgação interna sobre a nova plataforma. Novas fases de implementação ocorreram a partir de julho de 2024, com a adesão de mais hospitais ao sistema. Em junho de 2025, o processo foi concluído com a inclusão da última unidade. Atualmente, os 45 hospitais universitários federais e a Administração Central da Ebserh utilizam o sistema CAU Comunicação.

No processo de implementação do sistema, a principal dificuldade enfrentada foi garantir a compreensão das necessidades das equipes de Comunicação Social por parte da área de Tecnologia da Informação (TI) da Ebserh. Frequentemente, o mapeamento dessas necessidades precisava ser traduzido para termos mais técnicos, a fim de viabilizar o desenvolvimento do sistema CAU Comunicação. Assim, a equipe

de TI precisava entender claramente o que a Comunicação Social solicitava, enquanto esta última precisava compreender os termos técnicos empregados pela área de TI. Dessa forma, ao longo de aproximadamente um semestre de trabalho, foram realizadas diversas adequações e correções para assegurar o pleno funcionamento do sistema. Essas intervenções incluíram ajustes nos formulários dos hospitais – em razão de erros no preenchimento dos campos –, correções relacionadas a chamados que não eram visualizados no sistema de gerenciamento, entre outros aspectos.

Durante as fases de implementação da CAU Comunicação nos hospitais envolvidos, uma das principais dificuldades identificadas foi o conflito de agendas para agendamento de reuniões com os superintendentes das unidades hospitalares, o que atrasou o cronograma de início das atividades na plataforma. Além disso, alguns profissionais da Comunicação Social demonstraram resistência inicial ao uso da ferramenta, motivada pelo desconhecimento do processo e pelo receio de que o novo sistema pudesse prejudicar a qualidade do atendimento previamente prestado. Os treinamentos, materiais de apoio e suporte ofertado diariamente pelas equipes da APMC e UAO serviram como incentivo para o uso adequado do sistema para as equipes de Comunicação Social.

Como principais resultados e conclusões, é possível perceber o avanço que um sistema como esse proporciona a uma equipe de comunicação nacional, dispersa entre tantas regiões do Brasil. A intenção é proporcionar ferramenta única e organizada com acesso aos diferentes serviços de Comunicação Social, assim como, plataforma para gerenciamento de tarefas entre as diferentes equipes e interface para esclarecimento de dúvidas com os usuários demandantes. Além de tudo que foi mencionado, a CAU Comunicação possibilita ter dados dos atendimentos, o que anteriormente era falho, já que não havia um sistema que englobasse todas essas informações. Com isso, é possível analisar os dados, servindo de referência para tomada de decisões estratégicas e para monitorar a produtividade dos hospitais e áreas de atendimento.

Entre o período de 21/02/2024 a 25/01/2026, 22.639 (vinte e dois mil, seiscentos e trinta e nove) chamados foram abertos na CAU Comunicação, incluindo solicitações como elaboração de notícias, assessoria para eventos, criação de arte, edição de vídeos, entre outros. Os efeitos da implantação da CAU Comunicação podem ser observados nos resultados da Pesquisa de Satisfação aplicada com 53 (cinquenta e três) profissionais de comunicação social em 2025, que indicou boa aceitação do modelo e do suporte oferecido. Entre chefias regionais e grandes temas, 77,8% dos respondentes declararam-se muito satisfeitos com a CAU Comunicação, e 96,3% afirmaram que o sistema atende, sempre ou na maioria das vezes, às necessidades estratégicas de suas áreas. Além

disso, a pesquisa de satisfação realizada com 1.305 (mil, trezentos e cinco) usuários demandantes dos serviços demonstra média de nota 9,8 em relação com a satisfação com o atendimento recebido em 2025. Apesar dos ótimos resultados, como trata-se de uma nova ferramenta de trabalho, existe a necessidade de monitoramento frequente sobre o uso do sistema, para orientação de fluxos e esclarecimento de dúvidas.

Como metodologia de monitoramento e avaliação, as equipes da APMC e da UAO realizam o acompanhamento semanal dos chamados registrados na CAU Comunicação. Para essa atividade, os membros das equipes foram organizados em grupos, sendo cada grupo responsável por um conjunto de hospitais. Durante o monitoramento, são oferecidas orientações gerais sobre o uso adequado do sistema, além de sugestões para otimização de recursos e dos fluxos de trabalho.

Esse acompanhamento contínuo permite identificar melhorias necessárias na plataforma. Os pontos de melhoria são encaminhados à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e, após análise e implementação, são comunicados às equipes de Comunicação Social. Desde o início da implementação, já foram enviados 315 (trezentos e quinze) pedidos de melhoria, abrangendo tanto a interface dos formulários de solicitação quanto o próprio sistema de gerenciamento dos chamados.

A customização do sistema CAU Comunicação aprimorou a gestão das demandas de Comunicação Social da Rede Ebserh. Mais do que um recurso tecnológico, tornou-se uma solução estratégica para melhorar a eficiência, integrar equipes e qualificar a entrega de serviços em toda a Rede Ebserh. O projeto demonstra que, com planejamento, participação das equipes e foco na realidade dos usuários, é possível implementar soluções tecnológicas de alcance nacional que geram impacto positivo na gestão pública e no serviço prestado à sociedade.

REFERÊNCIAS

Duarte, J. (2020). Estratégia em Comunicação. In *Comunicação estratégica e integrada: a visão de renomados autores de 5 países* (pp. 219–190). Editora Rede Integrada. <https://www.gestaodacomunicacao.com/livro-comunicacao-estrategica>

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh. (2023, 15 de dezembro). *Estratégia de longo prazo*. <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/gestao-estrategica/estrategia-de-longo-prazo>

Kunsch, M. M. K. (2020). Comunicação Organizacional Integrada na Perspectiva Estratégica. In *Comunicação estratégica e integrada: a visão de renomados autores de 5 países* (pp. 85-104). Editora Rede Integrada. <https://www.gestaodacomunicacao.com/livro-comunicacao-estrategica>

Sistema Informatizado de Gestão de Pessoas – SIGP. (2025, 03 de junho). Banco de dados da Diretoria de Gestão de Pessoas.

SOBRE O ORGANIZADOR

Jesús Rivas Gutiérrez: Pregrado: Licenciatura en Odontología, egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Diplomado en Investigación Educativa en la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ). Especialidad: Docencia Superior por la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ). Posgrado: Maestría en Ciencias de la Educación por la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ). Posgrado: Doctor en Ciencias de la Educación por la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO). Docente de base de tiempo completo por más de 35 años en la Universidad Autónoma de Zacatecas en la Unidad Académica de Odontología y la Unidad Académica de Docencia Superior (UAO/UAZ – UADS/UAZ). Docente invitado en la Maestría en Docencia e Investigación Jurídica de la Unidad Académica de Derecho de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAD/UAZ). Docente invitado en el Doctorado de Farmacología de la Unidad Académica de Medicina Humana de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAMH/UAZ). Ponente en eventos académicos locales, regionales, nacionales e internacionales con temáticas sobre odontología, educación, enseñanza-aprendizaje, práctica docente, medio ambiente, sustentabilidad, representaciones sociales, evaluaciones y reestructuraciones curriculares entre otros temas. Autor de diversos libros, capítulos de libro y artículos en revistas nacionales e internacionales sobre odontología, educación, enseñanza-aprendizaje, práctica docente, medio ambiente, sustentabilidad, representaciones sociales, evaluaciones y reestructuraciones curriculares entre otros temas. Director de la Unidad Académica de Odontología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, periodo 2008-2012. Responsable Académico de la Licenciatura de Médico Cirujano Dentista de la Unidad Académica de Odontología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, periodo 2004-2008. Coordinador de Acreditaciones de la Unidad Académica de Odontología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, periodo 2016-2021.

<https://orcid.org/0000-0001-7223-4437>

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administración 33, 34, 101, 102, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 181, 186, 188, 189

Agente-investigador 90, 92

Arte contemporânea 67, 68, 69, 71, 72, 75, 76, 77

B

Basic Education 1, 2, 3, 4, 7, 8

C

Cocriação 68

Comunicação organizacional 157, 158, 160, 163

Continuing education 1, 2, 3, 7, 8

Cultura académica 78, 82, 86, 92

Cultura crítica 78, 79, 83, 84, 85, 86, 87, 88

Cultura experiencial 78, 79, 83, 85, 88

D

Desempeño docente en posgrado 24

Diagnóstico 90, 91, 93, 95, 101, 102

Didáctica 13, 14, 23, 57, 65, 66, 96, 122, 127, 130, 140

Dificultad 6, 18, 21, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 137

Directrices innovadoras 142, 143

Diseño de instrumento de evaluación docente 24

Docente 1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 47, 48, 49, 52, 55, 57, 58, 59, 60, 62, 64, 65, 66, 86, 97, 182, 183

E

Educação Médio Superior 47

Educación ambiental 1, 2, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23

Enfoques 23, 24, 25, 30, 79, 80, 85, 87, 131, 132, 133, 135, 137, 140, 181, 190

Enseñanza 9, 12, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 26, 33, 35, 40, 41, 46, 56, 58, 59, 63, 65, 66, 84, 126, 128, 129, 140

Environmental education 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11

Epistemologia de los gráficos 122

Estrategias 2, 8, 13, 28, 36, 41, 50, 51, 55, 76, 80, 105, 106, 130, 133, 142, 143, 144, 148, 149, 150, 154, 155, 180, 188

Ética 9, 49, 51, 53, 54, 55, 90, 122, 123, 128, 129

F

Família 68, 73, 116

Formación de investigadoras/es educativos 78, 79, 82, 86

Formación de investigadores 78, 79, 80, 84, 87, 88, 89, 90, 92, 102

G

Género 15, 103, 105, 106, 107, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119

Gestão pública 158, 163, 165

Gestión académica 24, 25, 32, 36

Gestión del talento 155, 180, 182, 184, 186, 187, 188

Gestão pública 180, 181, 182, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190

H

Historia 96, 122, 130, 131, 136, 139, 140, 166, 190

Historia de la visualización gráfica 122

I

Indicadores de desempenho 165

Ingeniería 28, 95, 103, 105, 106, 107, 108, 119, 120, 132, 155

Inovação Pedagógica 47

Inteligência Artificial Generativa 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55

Interculturalidad 180, 181, 182, 184, 185, 187, 188, 189, 190

Investigación educativa 9, 22, 37, 78, 79, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 100, 101, 102, 190

J

Joana Vasconcelos 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 77

K

KPI 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 176, 177

M

MERGE 57

Metodologías ágiles 24, 25, 27, 31, 36

Mujeres 95, 96, 100, 101, 103, 105, 106, 108, 118, 119, 120, 121

O

Occidente 131, 133, 136

OVAM 57, 59, 65, 66

P

Percepção estudantil 47

Perfil 10, 12, 19, 22, 87, 97

Planificación 106, 128, 133, 134, 136, 142, 150, 153

Pré-escolar 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77

Processos 50, 51, 53, 55, 69, 72, 73, 75, 79, 158, 159, 160, 164, 165, 166, 169, 170, 172, 176, 177, 178

Q

Qualidade 51, 52, 162, 164, 165, 167, 169, 171, 172

Querétaro 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 99, 101, 102

Questionários 47, 49, 164, 165, 169, 170, 178

Química 14, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 46

R

Representaciones gráficas 122, 124, 126, 127, 128

Representaciones sociales 13, 15, 19, 66

S

Saber del profesor 57, 59, 60, 62, 64

Saberes 18, 46, 58, 59, 60, 63, 66, 72, 85

Salud Mental Positiva 103, 104, 106, 108, 120, 121

Saúde pública 158

Servicios 23, 78, 142, 143, 149, 152, 155, 182

Sistemas de informação 158

Situación laboral 103, 107

T

Tutoria democrática 78, 79, 85, 86

U

Universidad 46, 180, 181,

Universidad 8, 10, 11, 22, 23, 37, 39, 41, 42, 46, 88, 89, 90, 94, 95, 98, 102, 103, 122, 129, 131, 138, 139, 140, 141, 142, 180, 181, 182, 183, 185, 187, 188, 189, 190

V

Vivencia 57, 59



EDITORA
ARTEMIS
2026