

La preparación de agentes comunitarios para la atención a Instituciones Educativas en zonas socialmente complejas

The preparation of community agents to assist Educational Institutions in socially complex areas

Lic. Lidia Esther Terry Borrego. Metodóloga Integral que atiende Organización Escolar, Dirección General de Educación, Estudiante de la Maestría en Educación y Desarrollo Infantil. La Habana, Cuba.
Correo: lidiaestherterry@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6012-3210>

Lic. Pedro Pablo Comesaña Caballero. Psicometrista de la Dirección Provincial de Educación. Estudiante de la Maestría en Educación y Desarrollo Infantil. La Habana, Cuba.
Correo: pedropablocomesana@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-5588-6844>

Lic. Milagros María Lorente Ruíz .Maestra de la Escuela Primaria “Libertad”. Estudiante de la Maestría en Educación y Desarrollo Infantil. La Habana, Cuba.
Correo: mily0906@nauta.cu
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6099-7744>

Recibido: enero de 2024

Aprobado: 27 de mayo de 2024

Resumen

El Estado cubano tiene como elementos estratégicos el perfeccionamiento de los programas de formación y preparación del docente, así como a la familia y agentes comunitarios. Este artículo tiene como objetivo valorar la importancia de la preparación de los agentes comunitarios y su implicación en el proyecto educativo institucional de instituciones educativas enclavadas en zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad. El proyecto educativo institucional permite establecer objetivos claros, planificar de manera coherente, involucrar a la comunidad, gestionar eficientemente los recursos y evaluar continuamente los procesos educativos. Se aplican los métodos teóricos: análisis-síntesis, inducción-deducción, método histórico y la elaboración de la propuesta. Métodos empíricos: observación a

Abstract

The Cuban State's strategic elements are the improvement of training and preparation programs for teachers, as well as family and community agents. This article aims to assess the importance of the preparation of community agents and their involvement in the institutional educational project of educational institutions located in socially complex and highly vulnerable areas. The institutional educational project allows us to establish clear objectives, plan coherently, involve the community, efficiently manage resources and continually evaluate educational processes. Theoretical methods are applied: analysis-synthesis, induction-deduction, historical method and the development of the proposal. Empirical methods: observation of directors and officials, surveys of students, families and community agents, interviews with management



directores y funcionarios, encuestas a educandos, familias y agentes comunitarios, entrevistas a estructuras de dirección y el método vivencial. Los resultados de las investigaciones realizadas admiten que, los agentes comunitarios juegan un rol importante en el funcionamiento de la institución, ya que son un puente entre ella y la comunidad, lo que facilita la comunicación y colaboración entre ambas, permite comprender las necesidades específicas del entorno y trabajar en la implementación de estrategias efectivas que las resuelvan. Además, contribuye al fortalecimiento de su participación en el proyecto educativo institucional, y así como incentivar a todos los miembros de la comunidad que participen de forma activa en las actividades escolares, lo que favorece un clima de colaboración en bienestar integral y desarrollo de habilidades socioemocionales de los educandos. La preparación de los agentes comunitarios requiere de alto compromiso con las instituciones educativas y la comunidad.

Palabras clave: agentes educativos, comunidad, preparación, proyecto educativo, superación

structures and the experiential method. The results of the research carried out admit that community agents play an important role in the functioning of the institution, since they are a bridge between it and the community, which facilitates communication and collaboration between both, allowing us to understand the specific needs of the environment and work on the implementation of effective strategies that resolve them. In addition, it contributes to strengthening their participation in the institutional educational project, and also encourages all members of the community to actively participate in school activities, which favors a climate of collaboration in comprehensive well-being and development of socio-emotional skills. Of the learners. The preparation of community agents requires a high commitment to educational institutions and the community.

Keywords: educational agents, community, preparation, educational project, improvement

Introducción

La sociedad actual guarda cada vez más interrelación con la educación en los procesos sociales, pues se generan ideas, conceptos que preparan a los educandos para la sociedad del futuro, por lo que es importante que en la escuela se desarrollen vías para contribuir a la formación integral de la personalidad del escolar, fomentando, desde los primeros grados, la interiorización de conocimientos y orientaciones valorativas que se reflejen gradualmente en sus sentimientos, formas de pensar y comportamiento, acorde con el sistema de valores e ideales de la Revolución Socialista, según el fin y objetivos de la Escuela Primaria.

Para lograr una educación inclusiva, equitativa y de calidad existe un empeño político del Estado cubano que desde sus directrices demanda e indica al Ministerio de Educación las medidas, las pautas a seguir para perfeccionar el proceso educativo.

El perfeccionamiento aporta buenas prácticas y alternativas que dan atención a la inclusión y a la diversidad para que el proceso educativo se desarrolle con calidad, con una activa participación de agentes y agencias educativas de la comunidad, así como la familia y la institución educativa con todos



los agentes educativos que juegan un papel fundamental como orientadores , capacitadores para lograr la inclusión socioeducativa sin embargo en este engranaje donde las estructuras de dirección tienen un papel mediador existen insuficiencias en lograr unidad de acción y toma de decisiones adecuadas en tiempo y forma dirigidas a los educandos. (Beyries, 2023)

Los problemas actuales en la educación cubana requieren de soluciones con una visión más integral y multifacética, que reclaman de una transformación en el funcionamiento de las instituciones y modalidades educativas en los diferentes niveles y tipos de educación. Estas transformaciones, son procesos sociales complejos, que se acometen en el marco del III proceso de Perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación donde los factores o agentes comunitarios juegan un rol determinante, fundamentalmente en las zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad por lo que se propone como objetivo valorar la importancia de la preparación de los agentes comunitarios y su implicación en el proyecto educativo institucional de las instituciones educativas en zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad.

En muchos de los casos las estructuras de dirección le faltan preparación para organizar la vida escolar y el proceso docente a partir del desarrollo de educandos y educadores, en cuanto a sus logros, fortalezas y debilidades, de las características y recursos con los que cuenta la comunidad, por lo que se hacen necesarias acciones que respondan a la aproximación de agencias y agentes a las instituciones educativas en la toma de decisiones, lo que propiciará mejor entendimiento cuanto a la realidad de la institución en su labor y contexto histórico - local.

En una institución educativa las agencias y agentes comunitarios pueden desempeñar un papel fundamental en el apoyo a los educandos y en la creación de un entorno educativo enriquecedor. La colaboración entre la institución educativa y estas entidades externas se aprovechan para contribuir significativamente al éxito académico y al bienestar general de los educandos.

Los autores de esta investigación utilizan los términos agencias y agentes comunitarios en un solo significado (en este caso **agentes comunitarios**) para referirse a las organizaciones y sus representantes que desde la comunidad trabajan de conjunto con la institución educativa para proporcionar recursos y servicios de colaboración y de esta manera promover el bienestar académico, emocional y social de los educandos.

La preparación desde el punto de vista práctico a partir del ejercicio de acciones colectivas, actitudes, métodos y modos de actuación, experiencias que reflejen una dimensión democrática que permiten implementar estilos y métodos nuevos que resulten oportuna con las transformaciones anheladas.



La comunidad se convierte en el espacio idóneo para la realización de los programas educativos, existen otras condiciones económicas, culturales, sociales que varían de una localidad a otra y además algo muy especial en lo que se diferencian y es en el propio potencial humano que la compone. Las experiencias educativas realizadas han demostrado que en cada comunidad hay actores sociales que pueden, si se les detecta, sensibiliza y prepara, convertirse en agentes activos y educativos.

El contenido de los programas comunitarios permite que se plantee y promueva el enfoque intersectorial, que infiere que los distintos representantes y agentes educativos de diferentes sectores, organismos, organizaciones y asociaciones civiles, en correspondencia con las funciones que realizan, se unan y obtengan con responsabilidad el trabajo por un interés común: el bienestar y desarrollo de los educandos.

Un grupo intersectorial cohesionado coopera en la búsqueda de personal que oriente, promueve y realiza diversas acciones, además aporta recursos necesarios y estimula la participación en las actividades.

El espacio creativo en el trabajo educativo comunitario encuentra su eje en el carácter integrador e integral. Integrador por la intersectorialidad, a partir de la organización sistemática y la articulación lógica de las prácticas en las situaciones en común, lo que significa asumir una actuación colectiva, de respeto mutuo, dinámica y flexible ante las problemáticas de la institución educativa y la comunidad, y sus posibles soluciones; es integral porque desde esa perspectiva se aborda la diversidad de asuntos e intereses que existen en la vida social de la localidad.

En consonancia con lo planteado por (Quiala, C. M. 2021) al definir la orientación intersectorial en una zona socialmente compleja y de alta vulnerabilidad como:

“Proceso educativo multidimensional, complejo, sistemático y preventivo, de relación de ayuda socio - psicopedagógica, realizado en conjunto con los agentes integrantes del trabajo intersectorial; dirigido a fortalecer las acciones, métodos, herramientas y recursos de apoyo orientados a la atención diferenciada a los educandos y educadoras en zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad a favor del mantenimiento de una dinámica que promueva y favorezca el desarrollo infantil e impacte en la transformación del comportamiento social (Quiala, 2021,p.40)

La educación en Cuba, ha tenido su máxima expresión a partir del triunfo revolucionario desde el primero de enero de 1959 con una tendencia a la transformación permanente y su razonable perfeccionamiento para dar respuesta a las necesidades de la sociedad actual. Su carácter socializador tiene sus antecedentes más significativos en la Campaña de Alfabetización desarrollada en 1961, la que representó una proeza reconocida por las organizaciones más prestigiosas en el mundo, ya que se rompió con los obstáculos existentes al buscar la solución de un problema con la participación social y trabajo comunitario.



Todo esto permitió crear bases para que la interrelación entre la institución educativa y la comunidad, lo que ha constituido una de las direcciones principales del Ministerio de Educación (MINED), que además atiende a la familia, el cual incluye en su programa acciones que tienen como fin lograr la integración entre estos componentes, con el acompañamiento de los agentes o factores comunitarios, marco social donde se forma la personalidad del educando.

Es para la institución educativa y el educador, una preocupación que, en el sistema de actividades educativas, los educandos alcancen, conjuntamente con los diversos aspectos del proceso educativo, la máxima formación humano, ético - moral, político, ideológico, científico, ambiental, jurídico, estético, entre otros; componentes que pueden lograrse con la contribución de las potencialidades que brinda la geografía del ambiente escolar (Sánchez, 2002).

La familia, personas que provienen de otras instituciones, organizaciones políticas y de masas, como fuerzas determinantes en el proceso pedagógico, propician la comunidad como un espacio educativo, donde se impliquen todos y se produzca el intercambio de aprendizajes. Esto significa, en Cuba, ser perseverantes con la participación, que resultaría un proceso pedagógico más efectivo y eficiente. Se pretende que las instituciones educativas se conviertan en el centro más cultural de la comunidad, ya que en cada hombre se revelan los valores con que se enriquece la sociedad en su conjunto.

Metodología

La elaboración del artículo se realiza teniendo como antecedente el Colectivo de Autores ICCP / MINED: la mirada desde la revisión de los estudios teóricos y empíricos realizado en el nivel educativo primario, que han demostrado la necesidad de realizar actividades elementales afines con la formación vocacional, laboral, el deporte, el juego y espacios de intercambio entre educandos, para lo que es esencial organizar actividades dentro y fuera de las instituciones educativas de forma más flexible, más participativa, más colaborativa en la que tengan en cuenta las necesidades e intereses de los educandos, las familias y los diferentes agentes de la comunidad.

Fueron revisados además textos publicados por especialistas sobre el tema, donde se seleccionan materiales y métodos, en correspondencia con las demandas del proceso investigativo. Se aplicó, como método general de la investigación el dialéctico - materialista, el cual permitió revelar las relaciones causales y funcionales del objeto de estudio: métodos del nivel teórico como el analítico - sintético para fundamentar teóricamente los resultados obtenidos sobre el funcionamiento de agencias y agentes comunitarios en el proyecto educativo institucional de una institución primaria, inductivo - deductivo para llegar al análisis particular, a generalizaciones, y a la elaboración de la propuesta de modo que se muestre



el proceso de transformaciones progresivas en el cumplimiento de la función educativa de los miembros de esta institución y los que intervienen en ella, la aplicación del método vivencial permitió la recopilación de las experiencias vividas durante el desempeño profesional pedagógico de los investigadores y revelar en el trabajo cohesionado en la participación de los agentes comunitarios en las diferentes actividades programadas por la institución.

Métodos empíricos: como la observación a directores, metodólogos y funcionarios durante las visitas a los espacios comunitarios y a las distintas actividades del proceso educativo, que permitieron obtener criterios respecto a las dificultades en la preparación y capacitación sistemática, actualizada e individualizada de los agentes comunitarios para dar atención a las instituciones educativas en zonas socialmente complejas y altamente vulnerable, encuesta: a educandos, familias y agentes de la comunidad para reunir criterios sobre su concepción en la función educativa y de participación en los procesos de transformación en las problemáticas reales de la institución del nivel educativo primario en una zona socialmente compleja y altamente vulnerable, la entrevista: a estructuras de dirección y docentes del nivel educativo primario para conocer el grado de preparación existente en el cumplimiento de las acciones planificadas en la institución del nivel educativo primario en una zona socialmente compleja y el método vivencial: dado el lugar de las experiencias vividas durante el desempeño profesional pedagógico de los investigadores que ha transitado por cada una de las etapas del proceso educativo en diferentes cargos.

Los instrumentos se aplicaron en la Escuela Primaria Antonio Maceo Grajales, municipio Centro Habana, provincia La Habana, Cuba. Participaron 5 miembros del Consejo de Dirección, 5 funcionarios de la Dirección General de Educación, 20 familias, 8 representantes de organizaciones sociales de la comunidad.

Fue seleccionada, además, de una matrícula de 57 educandos del segundo y tercer momento del desarrollo. Para realizar esta selección se tuvo en cuenta el criterio de los docentes sobre los educandos con características específicas y por tener necesidades educativas especiales, por lo no siempre manifiestan su deseo de participar o participan mucho en las actividades programadas por y para la institución educativa.

Resultados

A través de la encuesta a padres y la entrevista al Consejo de Dirección, el 47 % no reconoce como una de las regularidades más significativas, no obstante, siempre es de suma importancia conocer la visión de padres y directivos de la institución educativa. El 51 % de los padres no siempre manifiestan estar a favor



de los cambios que se proponen para la institución educativa a través de la intervención con el proyecto educativo institucional, les falta conocimiento sobre las acciones que, desde lo curricular y extracurricular, diferentes actividades intencionadas, se consideran elementos educativos, vocacionales, emocionales y de interacción social. El 100 % del Consejo de Dirección muestra total acuerdo y apoyo a las acciones que se proyectan y la necesidad de aplicar el proyecto educativo institucional, no se evidencia en su accionar el seguimiento y control de los procesos, aunque cuentan con la disposición porque garantiza la voluntad de brindar apoyo al cambio y más que recibirlo como una orientación lo perciben como una necesidad de transformación del contexto educativo.

Es importante destacar que la institución educativa debe de aprovechar otros espacios para interactuar con la familia, en los instrumentos aplicados se observa la intervención de la familia en la Escuela de Educación Familiar y Reunión de Padres, no se evidencia el uso de otros espacios que pueden ser de vital interés para el intercambio entre la institución educativa y la familia. También se precisa destacar que el 50 % de los agentes comunitarios no participa en los espacios que le facilita la institución educativa para que se convierta en un espacio donde se integren y coordinen diversas influencias y agentes que influyan en la formación integral del educando, esta relación se muestra mutilada, carente de intención y no se explota con todas las potencialidades que pudiera realizarse.

El Estado tiene como una prioridad la atención a zonas socialmente compleja y de alta vulnerabilidad porque se diagnostica desprovisto de instituciones empresariales, a partir de esta realidad es preciso ampliar el diapasón para incorporar a los agentes de la comunidad de los diferentes organismos que se encuentran en el municipio, cada acción potenciará las posibilidades que pueda generar el intercambio con las instituciones educativas.

En los instrumentos aplicados se constata que el 38 % de los agentes comunitarios posee poca preparación, en el intercambio con la institución educativa, se evidencian resistencias a los cambios por parte de los docentes y los agentes comunitarios, la estabilidad en la cobertura incide de forma negativa en la garantía de esta relación escuela - comunidad, se suman a estas irregularidades la carencia de los recursos materiales para la ejecución de diferentes acciones que garantizan la calidad de cada proceso.

Aunque los docentes y los agentes comunitarios se relacionan entre sí, el 65 % expresan otras acciones carentes de agudezas en las intenciones educativas y vocacionales, se evidencia insuficiente compromiso con los valores que promueve el sistema educacional con estos intercambios, la identificación de esta no es generalizada, aunque si no se toman las medidas y acciones precisas puede conspirar de manera negativa en cada tarea propuesta.



El contexto educativo se identificó por un largo período de aislamiento social, donde muchas instituciones fueron cerradas. Por este motivo se realizaron actividades de labor social lo que permitió observar manifestaciones que potencialmente tienen elementos sobre las afectaciones psicológicas en los educandos, que se tuvo en cuenta en las acciones investigativas. En estas acciones los representantes de los consejos populares jugaron un papel fundamental, pues de conjunto con las instituciones educativas se trabajó para garantizar el cumplimiento de todas las actividades del proceso educativo, lo que tuvo gran impacto en el sistema educativo a partir de los resultados alcanzados en el desarrollo y preparación de los educandos. Estos efectos permitieron ejecutar acciones con resultados favorables en las zonas socialmente y de alta vulnerabilidad y como es desde la organización escolar del proyecto educativo institucional en este tipo de zona se puede elevar esos resultados y a su vez la calidad de la educación.

En el entorno educativo que se investiga, las estructuras de dirección y los docentes, han de reflexionar, que el desarrollo de la personalidad responde a la experiencia histórico-social que actúa en contacto el hombre en el sistema de sus relaciones sociales. Las cualidades de la personalidad comienzan a desarrollarse desde los primeros grados, en un proceso de varias etapas y en la que se deben fortalecer la coherencia en el sistema de influencias de todos los agentes socializadores.

La actualidad de la propuesta se evidencia en la necesidad de profundizar en fundamentos teóricos - metodológicos de la organización escolar y el proyecto educativo institucional a partir de la necesidad de preparación y capacitación de los agentes comunitarios para atender las necesidades específicas de las instituciones educativas. Existen documentos normativos que tratan acerca del tema de investigación tales como la “Propuestas para la transformación de las instituciones y modalidades educativas”, Resolución Ministerial 200/2014 que norma el trabajo metodológico, Resolución Ministerial 111/2017 de Trabajo Preventivo, Tesis Doctoral de nuestro presidente Miguel Díaz Canel Bermúdez, Agenda 2030, con sus documentos del III Perfeccionamiento: como ajustes curriculares, Programas y Orientaciones metodológicas que tienen cuenta la preparación de los agentes comunitarios, las cuáles se le da salida desde el proyecto educativo institucional.

Los agentes comunitarios desempeñan un papel fundamental en los análisis y la toma de decisiones sobre cómo aprovechar las potencialidades que brinda el trabajo cohesionado entre la institución educativa y la comunidad planificado desde el proyecto educativo institucional quien determina a partir del diagnóstico que acciones de conjunto se han de estar acometiendo en beneficio de los educandos.

Todo esto con el propósito contribuir al fortalecimiento y unidad en la relación entre la institución educativa y los agentes comunitarios en la planificación y aplicación de técnicas e instrumentos, en los



modos de actuación de las estructuras de dirección, en la orientación y dirección de las transformaciones de la institución educativa con estilo flexible, democrático y participativo.

Discusión

El logro de una escuela de calidad como enfoque de dirección que la concibe como un sistema de procesos interrelacionados, supone incidir en el cumplimiento y superación de las expectativas de los agentes internos y externos (educandos, docentes, directivos, personal no docente, familias, empresas y organismos de la comunidad), lo que significa anticipar sus necesidades futuras al asumir riesgos y desarrollar acciones (aprendizajes, educación en valores, cultura) y servicios (tecnológicos, docentes, higiénicos, de aseguramientos) que los agentes no habían concebido desde su planificación. (Doimeadios, 2023).

Al generalizar los resultados del diagnóstico desde la triangulación metodológica se concluye que:

Es indispensable preparar a las estructuras de dirección, docentes, educandos, familia y agentes comunitarios para el cumplimiento de un proyecto educativo institucional que responda a la organización escolar eficiente, en tanto las investigaciones empíricas referidas muestran insuficiencias en la actualización de los conocimientos sobre organización escolar, proyecto educativo institucional y zona socialmente compleja y de alta vulnerabilidad, lo que no posibilita un proceso educativo de calidad al no contemplar en la dirección del mismo las esencias encaminadas a un sistema de influencias concretas en la formación integral de los educandos.

No analizar en los elementos de un proyecto educativo institucional, no concebir acciones preventivas como respuesta a las necesidades de preparación a los agentes comunitarios en las transformaciones desde la dirección del proceso educativo, denota un desempeño profesional pedagógico que no responde a las necesidades de atención de la institución educativa y por ende a los que en ella influyen, y resulta más significativa al encontrarse en una zona socialmente compleja y de alta vulnerabilidad.

El funcionamiento eficiente de la institución educativa reclama de la presencia de las familia y agentes de la comunidad en otros espacios diferentes a las reuniones de padres, que permitan intercambios, donde se tomen decisiones y proyecten acciones que eleven la calidad del proceso educativo y favorezca el bienestar de los educandos.

Las instituciones educativas constituyen organizaciones complejas en la que se generan múltiples procesos, las afectaciones en su funcionamiento están relacionadas con una organización escolar sobre la base del diagnóstico integral y el cumplimiento de la planificación que no siempre responde a las necesidades de ese diagnóstico, en el que debe priorizar la preparación de todos los que intervienen en el



trabajo de la institución educativa, para estar en coherencia con las intenciones del nivel educativo primaria, con el fin de formar al individuo que demanda la sociedad, sus interrelaciones deben sustentarse en la contribución a la formación integral de los educandos.

Se aprecia que en la medida en que se aplique con efectividad el proyecto educativo institucional centrado en la organización escolar, los docentes, así como la familia y agentes comunitarios incrementarán el compromiso profesional, el nivel de satisfacción en el desempeño profesional y de los resultados alcanzados en la proyección de los educandos, lo que se observa después de realizadas las acciones en este sentido desde el resultado científico propuesto.

El trabajo de educación comunitaria es visto como un marco de coincidencias de todo el conjunto de relaciones y acciones que pertenecen por esencia al sector de educación y aquellas que en conciencia pedagógica le corresponde al resto de las instituciones, organismos y organizaciones que intervienen en la cotidianidad. Este constituye una oportunidad para que tales relaciones y acciones conformen un sistema de influencias directas e indirectas dentro y fuera de las áreas institucionales que facilitan la participación y multiplican la preparación de los miembros de la comunidad para que puedan enfrentar la vida y sus retos.

Dentro de las acciones realizadas se tuvieron en cuenta:

- La capacitación en habilidades de comunicación efectiva y escucha activa, así como el trabajo en equipo para establecer relaciones sólidas con la institución y la comunidad.
- La formación en resolución de problemas existentes dado que al trabajar en zonas socialmente complejas y altamente vulnerables implica enfrentar situaciones de conflictos, y se preparan a los agentes comunitarios en la manera adecuada de manejar las situaciones difíciles.
- Identificación de potencialidades en cada una de los agentes de la comunidad para la atención a educandos y familias como parte del trabajo individual o colectivo que pueden realizar con el fin de transformar la realidad.
- Sensibilización sobre la diversidad cultural y social dado que en las zonas socialmente complejas y altamente vulnerables suelen ser comunidades diversas, en cuanto a costumbres, tradiciones y creencias religiosas para comprender sus necesidades específicas.
- Desarrollo de liderazgo y empoderamiento para motivar y movilizar a la comunidad en la implementación de proyectos educativos.



- La Formación de estrategias de intervención educativa para contribuir al desarrollo del aprendizaje y estado emocional de los educandos en estas zonas.

La comunidad constituye el contexto donde se establece la idea de que Cuba es una sociedad educadora y la educación es una tarea de todos. En ese sistema de interacción el eje de la labor educativa es la escuela, reconocida y apreciada altamente, por toda una tradición que la sustenta como el centro cultural más representativo en cada localidad.

Toda institución educativa se encuentra en una comunidad, entendido por esta al sistema de instituciones, familias y organizaciones políticas y de masas que habitan en su localidad, con costumbres, tradiciones históricas y culturales compartidas. Sus miembros tienen intereses, motivaciones y rasgos comunes; se establecen relaciones de interdependencia y prevalece el sentido de pertenencia.

La institución educativa brinda a la comunidad la posibilidad de aprovechar los espacios de socialización, con lo cual extiende hacia ella una influencia educativa, desempeña un importante papel en la coordinación de transformaciones educativas que realizan los diferentes agentes comunitarios. Este debe concebirse desde una óptica social educativa, preventiva y orientada a la transformación. Busca la integración de la institución educativa con agencias y agentes comunitarios para promover la participación, la reflexión, el análisis, las necesidades educativas, las posibilidades y potencialidades y toma de decisiones para agrupar acciones que fomenten el desarrollo de los educandos y los integrantes de la comunidad.

La institución educativa involucra a los agentes comunitarios en la planificación de actividades que respondan a la formación vocacional y orientación profesional. Son considerables las expectativas de los sujetos que participan en las transformaciones, debido a que la política educacional actual se plantea como uno de los retos de la historia educacional: garantizar y mantener los servicios educacionales en los niveles alcanzados, a pesar de las difíciles condiciones económicas del país y el actual contexto educativo que se caracterizó por un largo período de aislamiento social, lo que trajo consigo las afectaciones psicológicas en los educandos que viven en zonas socialmente complejas. Ello obliga a profundizar en las posiciones prácticas que sobre los agentes comunitarios que existen antes y después de este período, se hace necesario considerar las acciones a acometer desde el grupo de trabajo intersectorial. El trabajo intersectorial: se expresa en acciones dirigidas al involucramiento paulatino de diferentes actores en el proceso de la toma de decisiones, apuntando a la solución efectiva de problemas, para lo cual es necesario generar espacios adecuados para compartir liderazgos, recursos, líneas estratégicas, oportunidades y realizar una planificación conjunta. (MINSAP Chile, 2014)



Ello reconoce el apoyo de diferentes instituciones y tienen su soporte legal en la Resolución Ministerial No141/84 del MINED (Quiala, 2021).

El trabajo de los agentes comunitarios en las instituciones educativas enclavadas en zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad

Las zonas socialmente complejas y altamente vulnerables son aquellas en las que convergen un número significativos de familias disfuncionales e individuos cuyo comportamiento social difiere de las normas de comportamiento socialmente válidas para un contexto histórico – concreto modeladas desde lo filosófico, lo social, lo psicopedagógico y axiológico. En ellas existe divorcio entre el modelo general de la sociedad y la ocurrencia de comportamientos que contrastan con el mismo, lo que afecta el normal desarrollo de la comunidad y las influencias educativas sobre niños, adolescentes y jóvenes (Granados, 2021).

En las zonas socialmente complejas y altamente vulnerables, existen rasgos que caracterizan su nivel de complejidad, por tendencia se aprecian factores que afectan la labor de las instituciones educativas: el alto hacinamiento, la alta densidad de población, la falta de sentido de pertenencia a la comunidad, el bajo nivel cultural, la violencia, conductas y de comportamientos que no se corresponden con el modelo de sociedad que se quiere, destacándose los intereses económicos.

La sociedad cubana desde las estructuras de gobierno se focaliza en la atención a este tipo de zonas, tanto desde el gobierno como desde la máxima dirección del Partido Comunista de Cuba liderado por el Dr. C. Miguel Díaz Canel Bermúdez, quien ha visitado las mismas y ha determinado directrices para su atención directa. Las condiciones materiales, higiénico sanitarias, culturales y sociopolíticas, hacen que a estas zonas socialmente compleja se les añada la condición de alta vulnerabilidad.

La reducción de fuentes de empleo y el cierre momentáneo de algunos centros de producción o servicios ha elevado el número de personas que permanecen durante mucho tiempo en la comunidad. Esto, lleva a la búsqueda de soluciones que, a partir de la autogestión, permitan encontrar vías que faciliten incorporar a estas personas, no solamente a la actividad sociocultural en la comunidad, sino también al proceso pedagógico en las instituciones docentes, a partir de acciones conjuntas y contando tanto con los recursos humanos como materiales que lo garanticen, (Fernández, 2002).

Proyecto Educativo Institucional: facilitador del proceso de organización escolar

Las tendencias pedagógicas actuales indican que lo más práctico que la institución conciba como centro al educando y a las intenciones de adquirir un proceso pedagógico integrador que optimice sus potencialidades y atienda y respete la diversidad, sobre la base de los conocimientos de la ciencia y la



tecnología, de la cultura contemporánea, en cuyo elemento principal ha de estar la formación de los valores identitarios y humanos, para que se integre a la sociedad donde vive y contribuya a su desenvolvimiento y perfeccionamiento (ICCP, 2016)

Contribuir a la formación de una sociedad democrática, participativa y colaborativa, fomentado el respeto y la solidaridad en el presente y en el futuro es una de las formas de colaboración al Proyecto Educativo Institucional.

En este sentido, los procesos de reforma han apostado por los Proyectos Educativos institucional y de grupos como alternativa para lograr el protagonismo de los actores de la institución escolar en los procesos de transformación, donde se realiza la toma de decisiones.

En consonancia con las ideas de (Recarey, 2011) refiere que el proyecto educativo es una propuesta integradora, flexible y contextual que deviene proceso y resultado de la toma de decisiones compartidas por la comunidad educativa en el que se declaran valores, métodos y estilos de dirección, así como los planes de acciones, que respondiendo a las prioridades y objetivos de carácter estratégico permiten resolver el o los problemas principales de la institución educativa en función de concretar el currículo general.

El trabajo con el Proyecto educativo institucional y de grupos da continuidad a los esfuerzos para contribuir a que las instituciones y modalidades educativas se conviertan en espacios de participación de los diferentes colectivos de docentes, familias, miembros de la comunidad, entre ellos: Escuela como palacio de pioneros, Escuela como institución más importante de la comunidad y Escuela como centro cultural más importante de la comunidad.

Existen barreras que dificultan el proceso de cambio:

- Educadores, educandos y familias acomodadas a que sea el maestro el responsable de la actividad.
- La tendencia a un estilo normativo en la organización escolar.
- Desbalance en la implicación de los diferentes colectivos que conforman la comunidad escolar.
- Carencias en la preparación del personal docente.
- Inestabilidad en los convenios colectivos.
- Resistencia de algunos miembros de la comunidad a responsabilizarse con tareas de la institución escolar.



Se hace necesario que el proceso sea flexible y creativo, ajustado a las características locales y de la institución; es imprescindible el trabajo unificado donde todos puedan aportar sus criterios y aspiraciones para el desarrollo de las actividades.

¿Qué se pretende con la elaboración del Proyecto Educativo Institucional de instituciones educativas enclavadas en zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad?

- Desarrollar habilidades artísticas y deportivas, a través de diversas estrategias de aprendizaje, fomentando una formación integral de los educandos.
- Activar la conciencia de cooperación y buscar alternativas de cambio.
- Involucrar a los agentes comunitarios en la discusión y toma de decisiones de la institución, sobre las vías y métodos para el tratamiento de las principales problemáticas y potencialidades encontradas, así como acciones para la organización y seguimiento de las actividades asociadas a los programas de estudio y las complementarias que se diseñen.
- Realizar la socialización de experiencias de proyectos institucionales, y programas complementarios.
- Valoración sistemática acerca de los factores que afectan o posibilitan la implementación.
- Transformación de las estructuras de dirección de las instituciones en los métodos y estilos de dirección en cuanto a la participación y democracia en las discusiones y el protagonismo de los agentes de la comunidad educativa para la construcción y evaluación de los proyectos educativos institucionales.
- Preparación para organizar toda la vida escolar y el proceso docente a partir del estado real de desarrollo de educandos y educadores, sus logros, potencialidades e insuficiencias, de las particularidades y recursos con los que cuenta la comunidad, en cuanto a la realidad del centro en su labor, contexto histórico, local y socioeconómico.
- La participación de conjunto de educandos y educadores en cada proceso depara el desarrollo de capacidades de liderazgo.
- El diálogo y la participación de los miembros de la comunidad en la preparación y ejecución de las actividades.
- La necesidad de fomentar una educación inclusiva y relevante para las necesidades específicas de educandos y educadores.
- Incremento de la participación de la familia de la comunidad en las actividades de la institución.
- Transformar la conducta democrática de todos en la institución y los que influyan en ella (familia, agencias y agentes comunitarios).



- Conocer el territorio, en este caso los lugares significativos del Consejo Popular.
- Incrementar y estimular la participación de todos en las actividades programadas por la escuela y la comunidad.
- Protagonismo, compromiso y participación en la toma de decisiones por parte de todos los miembros (docentes, estudiantes, familias, factores de la comunidad).
- Inculcar como patrón democrático la tolerancia y el respeto a la opinión diferente a la suya.
- La igualdad en el derecho al sentido de pertenencia y cuidados de los bienes públicos.
- Lograr horizontalidad al implicar relaciones de igualdad, participación, inclusión.
- Inclusión al aceptar de forma respetuosa a todas las personas sin exclusión por razones de género, color de la piel, procedencia social, discapacidad etc.
- Comunicación a través del diálogo como método que provoca la participación de los educandos, en el análisis de temas de su interés.
- Libertad donde todos los participantes tienen derecho a expresar lo que piensan, y a elegir de modo responsable su forma de actuar.

¿Cómo sensibilizar a los colectivos de docentes, educandos, familia y comunidad?

¿Cómo prepararlos y capacitarlos para el desarrollo del Proyecto educativo?

Juega un papel esencial la preparación de los docentes, estructuras de dirección, familias, educandos y miembros de la comunidad, sobre la necesidad de transformación en la institución y en el entorno. Se pueden organizar talleres, actividades específicas citadas con los padres, sesiones de las Escuela de educación familiar y del Consejo de escuela.

Se establecen otros espacios seleccionados por todos los miembros en el orden en que decidan:

- Creación de círculos de interés según gustos y motivaciones
- Convenios con los organismos de la comunidad
- Intercambios individuales con padres o familiares
- Intercambio con factores de la comunidad
- Charlas educativas por figuras significativas de la comunidad
- Actividades y eventos rectorados por los diferentes organismos
- Competencias entre las instituciones educativas del Consejo Popular
- Peñas y clubes deportivos y culturales.



Basado en la discusión y el análisis de la investigación realizada referimos que la preparación y capacitación de los agentes comunitarios para la atención a instituciones educativas en zonas socialmente complejas y altamente vulnerables es de suma importancia, ya que estos desempeñan un papel decisivo en la formación integral de los educandos, y los proyectos educativos institucionales brindan herramientas para la organización y efectividad del trabajo.

En primer lugar, los agentes comunitarios pueden ser un puente entre la institución y la comunidad, facilitando la comunicación y colaboración entre ambos. Su preparación les permite comprender las necesidades específicas de la comunidad y trabajar de conjunto para implementar estrategias efectivas que aborden dichas necesidades, los agentes comunitarios pueden contribuir al fortalecimiento de la participación de la comunidad en el proyecto educativo institucional. Al estar capacitados, pueden promover la participación activa de padres de familia, vecinos y otros miembros de la comunidad en las actividades escolares, lo que favorece un ambiente de colaboración en beneficio de los educandos.

Asimismo, la preparación y capacitación de los agentes comunitarios les permite identificar de manera más efectiva los desafíos sociales y emocionales que enfrentan los educandos en zonas socialmente complejas y altamente vulnerables. Pueden ofrecer apoyo emocional, orientación y recursos para promover el bienestar de los educandos, contribuyendo así a un clima escolar más positivo.

La efectividad de la aplicación del proyecto educativo institucional se concreta en el currículo institucional y garantiza el cumplimiento de los objetivos y fin de la enseñanza, logrando un currículo participativo, flexible, integral, contextualizado con el criterio, opinión y poder decisivo de todos sus miembros. Construye lo que se desea lograr, cómo llevarlo a cabo y favorece un clima democrático con un estilo participativo y articulador de todas las potencialidades en la institución, fuera de ella y en la comunidad. Por esta razón hacemos énfasis en la calidad de la preparación de los agentes de la comunidad como factor clave y decisivo de la aplicación del proyecto educativo institucional en la organización escolar de una institución educativa en zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad.

La aplicación del proyecto educativo institucional y los resultados obtenidos conducen a la concepción: de que, la comunicación, la unidad de criterios y la preparación de todos los agentes implicados en el funcionamiento de la institución educativa determina un mejoramiento en la calidad del aprendizaje y formación integral de los educandos. Como instrumento teórico y práctico posibilita la mirada a los elementos cognitivos que se evidencian en la interrelación dialéctica, comprobar las transformaciones de lo interno y lo externo del proceso educativo.



En el proceso de la actividad y la comunicación se adquieren conocimientos, hábitos, habilidades, normas, actitudes y valores que poco a poco van formando la personalidad del educando, en la dinámica de las actividades culturales, deportiva y lúdica influyen en los modos de actuación de los educandos. La personalidad de los educandos está relacionada con el medio social en que se desarrolla y está en constante cambio y transformación. La comunidad y la institución educativas interactúan en función del bienestar y formación de valores de los educandos. En todos los escenarios en que se desenvuelven los educandos de forma directa e indirecta reciben una educación que influye en su futuro.

La preparación de los agentes comunitarios para la atención a instituciones educativas en zonas socialmente complejas es de suma importancia, ya que los actores desempeñan un papel crucial en apoyo y desarrollo de los proyectos educativos institucionales, es fundamental para garantizar que puedan desempeñar en papel activo y efectivo en el sustento de la organización escolar principio inalienable de las instituciones educativas. Su capacitación les permite ser aliados estratégicos en la implementación y desarrollo de los proyectos educativos que atiendan las necesidades específicas de la comunidad.

Es vital para la sociedad el trabajo de los agentes comunitarios a través de las instituciones educativas en este tipo de zona y a su vez la preparación de agencias y agentes comunitarios en el ejercicio de acciones colectivas, actitudes, métodos y modos de actuación, experiencias que reflejen una dimensión democrática que permitan implementar estilos nuevos a tono con las transformaciones deseadas.

Los cambios a los que se aspiran, se ajustan al desarrollo actual de la sociedad cubana y a la búsqueda de mecanismos de automatización del proceso educativo con la participación de las diferentes agencias y agentes educativos, como requiere la sociedad que construimos. De igual forma, hay que considerar la necesidad de un mayor protagonismo de los agentes educativos, una mayor flexibilización de los estilos de dirección y del currículo, así como las nuevas modificaciones a los planes y programas, la necesidad de una mayor preparación de las estructuras de dirección y educandos para llevar a cabo las transformaciones deseadas.

Referencias Bibliográficas

Aragón. E. (2006) Proyecto de Participación e Integración Social Los Chicos del Barrio.

Beyries Frómeta Y. Pineda Ramos, D. (2023) La inclusión socioeducativa de escolares en situación de vulnerabilidad desde el Proyecto educativo institucional. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba, enero – junio 2023 Vol. 4, No. 6 e-ISSN: 2600-6006 <https://orcid.org/0000-0002-9170-4099>
ybeyries@uo.edu.cu

Castillo Suárez. S. Leal García, H. Gayle Morejón, A. Jorge Camilo, T. Castro Allegret, P, L. Núñez



- Fernández Díaz, A. (2002). La comunidad como espacio educativo. En: Nociones de Sociología, Psicología y Pedagogía. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
- Fuentes Bermúdez, E, M. (2018) Concepción Teórico - Metodológica para la Organización Higiénica de las Actividades Laborales de los Escolares en la Educación Primaria Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana.
- Granados Guerra, L. A. (2021). Proyecciones del desempeño profesional pedagógico de directivos y docentes en condiciones de aislamiento social en el contexto de la educación cubana. Ponencia en el Evento Nacional “El gusto por las ciencias”. La Habana. Cuba
- Guzmán Lamorú, Y. Doimeadios Martínez, R. y Cuenca Martínez, R. (2023). La gestión de la calidad y el proceso de organización escolar. Luz, 22 (1), 66-76, enero – marzo, 2023 Edición 94. III Época. ISSN 1814-151X <https://luz.uho.edu.cu>
- Instituto Central de Ciencias Pedagógicas MINED, junio (2016). Documentos para el Perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación.
- Naciones Unidas (ONU). (2018). La agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe, (LC/G.2681-P/Rev. 3), Santiago. ISBN 978-92-1-058643-6 (versión PDF). Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Quijala Brown, C. M. (2021) La orientación familiar intersectorial en el tercer año de vida en una zona socialmente compleja y de alta vulnerabilidad del municipio Centro Habana Tesis presentada en opción al título académico de máster en educación y desarrollo infantil. La Habana.
- Recarey Fernández S. (2011) La orientación educativa en su devenir histórico. En Orientación Educativa parte I. Editorial Pueblo y Educación.
- Reinoso Valdés, Y (2021) Propuesta de un proyecto educativo de grupo para elevar la percepción de riesgo que poseen los escolares de sexto grado sobre las especies exóticas invasoras. Tesis presentada en opción al título académico de máster en educación y desarrollo infantil. La Habana.
- Resolución Ministerial 200/2014. Reglamento del Trabajo Metodológico del Ministerio de Educación. <https://www.moron.gob.cu>
- Resolución Ministerial 111/2017. Reglamento de Organización Docente de la Educación Superior. <https://uvsfajardo.sid.cu>
- Resolución Ministerial 141/84. Reglamento Sobre el Saneamiento Básico en Centros de Trabajo. <https://natlex.ilo.org>

Anexo No. 1

Encuesta a directores, funcionarios y metodólogos.

Objetivo: Conocer criterios respecto a las dificultades en la elaboración del proyecto educativo institucional al no contemplar el lugar de la organización escolar. Agradecemos de antemano su



respeto y consideración, también le brindamos la posibilidad que usted sea totalmente integro en cada una de sus respuestas.

1. Presentan dificultades al incorporar el proyecto educativo institucional en la organización escolar.

Si _____ No _____ A veces _____

Argumenta con dos ideas en caso de responder si o a veces.

2. Existen obstáculos para asegurar que el proyecto educativo institucional se alinee con la estructura y funcionamiento de la organización escolar. En caso de ser afirmativa su respuesta, mencione tres obstáculos a su consideración.

3. La organización escolar usted la prevé como un principio inalienable de cada institución educativa, para la aplicación del proyecto educativo o cualquier otra variante en pos de garantizar mayor calidad al proceso educativo.

Si _____ No _____

4. Usted visualiza la intervención de la familia y agentes comunitarios como parte importante en la aplicación del proyecto educativo institucional en la organización escolar. Si responde NO explique con tres elementos su negativa.

Si _____ No _____

Anexo No. 2

Encuesta inicial a educandos.

Objetivo: Constatar sus criterios sobre la concepción en la función educativa y de participación en los procesos de transformación en las problemáticas reales de la institución educativa en zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad.

Estimado pionero(a):

Necesitamos saber tus opiniones acerca del funcionamiento de la institución educativa, qué actividades te gustan más y qué te gustaría cambiar de tu escuela, como quisieras que funcionara.

Lee con atención las siguientes preguntas y responde según corresponda con toda sinceridad.

Gracias

1. ¿Qué actividades se realizan en tu escuela?



Matutino Talleres Literarios Visitas a las empresas de la comunidad

A jugar Festival de la clase Asambleas Pioneriles

Clases Actividades de Exploración y Campismo

Concursos Círculos de Interés Visitas a Museos Excursiones

Anota otras actividades que se realicen y no aparecen en la lista

2. ¿Participas en todas las actividades programadas por la institución educativa?

Si No En algunas

En caso de responder No, expresa ¿Por qué?

3. ¿Participas en todas las actividades realizadas en la comunidad?

Si No En algunas

En caso de responder No, expresa ¿Por qué?

4. ¿Con qué frecuencia participas en las actividades de la comunidad?

Mucho Poco Nunca

En caso de responder Poco o Nunca, expresa ¿Por qué?

5. ¿A tus maestros le interesa tu criterio para realizar actividades en la escuela?

Si _____ No _____

6. ¿Quiénes además de los maestros intervienen en tu aprendizaje?

7. ¿Te gustaría visitar museos, lugares de interés o tener una charla con personalidades de la cultura, política y deporte que viven en la comunidad?

Expresa por qué

8. ¿Qué te gustaría cambiar en tu escuela? ¿Por qué?

9. ¿Menciona tres características de tu mejor maestro?



Anexo No. 4

Encuesta a familias y agentes comunitarios.

Objetivo: Constatar los criterios sobre su concepción en la función educativa y de participación en los procesos de transformación en las problemáticas reales de la institución educativa en zonas socialmente complejas y de alta vulnerabilidad.

Concepción en la función educativa y procesos de transformación		FRECUENCIA			
		S	F	A	N
1	Participación de los educandos en actividades de la institución educativa junto a los agentes de la comunidad.				
2	Participación de la familia en actividades de la institución educativa				
3	Participación de los agentes comunitarios en actividades de la institución educativa				
4	Participan los educandos, la familia y agentes comunitarios en la toma de decisiones de los procesos de la institución educativa				
5	Se involucra activamente la familia y la comunidad en la vida escolar del educando.				
6	Se toman medidas para mantener la estrecha relación entre los agentes que influyen en la formación integral de los educandos				
7	Es atendida por los agentes comunitarios la institución educativa por estar enclavada en una zona socialmente compleja y de alta vulnerabilidad				

Leyenda S = Siempre F = Frecuentemente A = A veces N = Nunca

Anexo No. 5

Encuesta inicial a los padres

Objetivo: Comprobar el nivel de preparación de las familias para la organización y planificación del proyecto educativo institucional.



Estimados (a), necesitamos su colaboración para contribuir a una investigación que se realiza en nuestro centro.

1. ¿Quiénes participan en la educación del educando?
Madres ___ Abuelas ___ Padres ___ Otros ___
2. De las actividades que relacionamos marque en cuál participas:
___ Consejo de escuela ___ Escuela de Educación Familiar ___ Reunión de padres
___ Intercambios ___ Ninguno ___ Otras no expresada aquí, Mencionalas

3. ¿Posee conocimiento de las actividades en las que debe participar dentro y fuera de la institución educativa?
Sí ___ no ___, ¿Por qué?
4. ¿Conoce las motivaciones que presenta tu hijo para participar en las actividades?
Sí ___ no ___, ¿Por qué?
5. ¿Está de acuerdo con las transformaciones de la institución educativa?
Si ___ No ___ ¿Por qué?
6. En qué temas te sientes mejor preparado y en cuáles te gustaría recibir preparación.

Anexo No. 6

Entrevista a Estructuras de Dirección

Estimado: director y coordinador general a continuación les presentamos una serie de situaciones que pueden ocurrir en la institución educativa. Necesitamos que usted clasifique y marque con una X su respuesta, según la frecuencia en que ocurre la situación.

Situaciones		Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre
1	Se toman decisiones importantes de conjunto con la familia y la comunidad.					
2	Se fomentan espacios de diálogos y colaboración entre los agentes.					



3	Se generan actividades que promuevan la integración de todos los involucrados en el proyecto educativo institucional.					
4	Se realizan acciones para evitar que las situaciones negativas de la comunidad afecten el bienestar emocional de los educandos					
5	Tomamos en consideración las experiencias de todos los involucrados en el funcionamiento de la institución educativa ante situaciones difíciles.					
6	Se implementan programas de apoyo socioemocional y asesoramiento psicológico para educandos y familias.					
7	Se capacitan a los docentes en estrategias de participación comunitarias.					
8	Se muestra solidaridad ante los problemas de los educandos cuando están fuera de la institución.					
9	Se realizan jornadas de puertas abiertas, actividades extracurriculares, trabajos voluntarios que involucren a la familia y la comunidad.					

Declaración de conflicto de interés y conflictos éticos

Los autores declaramos que este manuscrito es original, no contiene elementos clasificados ni restringidos para su divulgación ni para la institución en la que se realizó y no han sido publicados con anterioridad, ni están siendo sometidos a la valoración de otra editorial.

Los autores somos responsables del contenido recogido en el artículo y en él no existen plagios, conflictos de interés ni éticos.

Contribuciones de los autores

Autor 1...: redacción del artículo, fundamentos teóricos, diseño de la metodología.

Autor 2...: diseño del artículo, fundamentos teóricos metodológicos, revisión de todo el contenido.



Autor 3...: tratamiento estadístico e informático.

