

## LA DOCENCIA VIRTUAL EN LAS COMUNIDADES DE APRENDIZAJE UNISUL Y UNED

Jucimara Roesler<sup>1</sup>

Pilar Munuera Gómez<sup>2</sup>

**Resumen:** Se establecen las bases teóricas que fundamentan la importancia de la mediación del profesor en la docencia virtual como el impulsor de la motivación del estudiante en el aprendizaje. A la vez que se dan a conocer los modelos de docencia virtual que utilizan universidades como la Universidad del Sur de Santa Catarina (UNISUL), de Brasil y la UNED de España en sus respectivas Comunidades Virtuales de Aprendizaje.

**Palabras clave:** Docencia virtual, Mediación, Comunidad Virtual de Aprendizaje,

## THE VIRTUAL TEACHING IN UNISUL AND UNED VIRTUAL LEARNING COMMUNITY

**Summary:** In this article we establish the theoretical basis underlying the importance of the of teacher mediation as a driving motivation of student learning and present the virtual models of teaching at the University of Southern Santa Catarina (UNISUL), Brazil, and UNED, Spain, in their virtual learning communities.

**Keywords:** Teaching virtual; mediation, Virtual Learning Community

## A DOCÊNCIA VIRTUAL NAS COMUNIDADES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM UNISUL E UNED

**Resumo:** Neste artigo estabelecemos as bases teóricas que fundamentam a importância da mediação do professor na docência virtual como impulsionadora da motivação do estudante na aprendizagem enquanto apresentamos os modelos de docência virtual da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), no Brasil, e da UNED, na Espanha, em suas respectivas Comunidades Virtuais de Aprendizagem.

Palavras Chave: Docência virtual ; mediação, Comunidade Virtual de Aprendizagem

---

<sup>1</sup> Directora Adjunta del Campus Virtual de la Universidad del Sur de Santa Catarina - UNISUL/Brasil. E-mail: [jucimara.roesler@unisul.br](mailto:jucimara.roesler@unisul.br).

<sup>2</sup> Profesora TEU del Departamento de Trabajo Social y de Servicios Sociales de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UCM, Madrid, España. E-mail: [pmunuera@trs.ucm.es](mailto:pmunuera@trs.ucm.es).

## 1. La docencia en el ámbito virtual

Hay que considerar que en una situación educativa donde los participantes no coinciden en tiempo y lugar, se hacen necesario diferentes recursos para posibilitar la comunicación como elemento que potencie la enseñanza y el aprendizaje. La educación virtual modifica la gestión de los procesos y los roles de los que enseñan y de los que aprenden, pues la auto-gestión de la enseñanza y del aprendizaje se consolida como práctica pautada en la interlocución y en la convivencia con el otro, como medios para un aprender autónomo, sea de forma individual o colectiva. La convivencia con el otro es posible por una interacción con los sujetos integrantes de la comunidad académica que la universidad desarrolla para constituir una “Comunidad Virtual de Aprendizaje”.

En la docencia virtual, el profesor es un agente de interlocución entre los agentes que participan de los ambientes de aprendizaje. La comunicación educativa es el mecanismo que da oportunidad a la mediación humana entre los sujetos del proceso enseñanza-aprendizaje, pues, al actuar efectivamente en su papel, el educador promueve la interacción indispensable del aprendizaje entre los estudiantes y, estos y los materiales de estudio. Comunicación y dialogicidad son elementos centrales de una práctica educativa que se revela en las diferentes interacciones pedagógicas o sociales en ambientes virtuales<sup>3</sup>.

Algunos autores discuten los modos de interacción en la educación a distancia. Llama la atención el análisis de Anderson y Garrison (1998) sobre los tres tipos comunes de interacción de los estudiantes en esta modalidad educativa, destacando las realizadas entre estudiante-estudiante, estudiante-profesor y estudiante-contenido. La interacción estudiante-profesor se procesa por las acciones de motivación y de retroalimentación suministradas por el profesor y consideradas las

---

<sup>3</sup> [...] puede ser dicho que la tarea del educador es crear un espacio de convivencia para lo cual él invita el otro para la red de conversaciones, que podrá establecerse, dependiendo de las relaciones que acontecen, de modo que ese otro esté dispuesto a convivir en el ambiente, por un cierto tiempo, espontáneamente, promoviendo relaciones, transformando su propia estructura interna, desarrollando nuevas conductas, o mejor, nuevos aprendizajes. (LUCIANO, BOFF, CHIARAMONTE, 2005, p. 179).

de más mayor valor por los estudiantes, sin embargo este tipo de interacción altera el coste del proyecto en virtud de la escala de estudiantes a ser atendida. Las interacciones estudiante-estudiante son aquellas que se realizan entre ellos mismos de forma colaborativa con sus pares en la discusión de ideas o ejecución de proyectos, y muy son ricas para el proceso de construcción cooperativa. Las interacciones estudiante-contenido son realizadas mediante contenidos preparados para el estudio individualizado, y pueden realizarse mediante vídeos del profesor, laboratorios virtuales personalizados, FAQ's, entre otros. En este modo de interacción, los autores Anderson y Garrison (1998) señalan que mayor parte de los contenidos pueden ser previamente grabados o programados de la mejor forma para potenciar la mayor interacción estudiante-estudiante.

Anderson y Garrison (1998) amplían la discusión para las interacciones del tipo profesor-contenido, que son aquellas desarrolladas mediante objetos de aprendizaje, vídeos, animaciones, programas de evaluación, tutoriales, entre otros recursos que el profesor lanza para disponer los contenidos, lo que, consecuentemente, ocasiona la migración del modo de interacción estudiante-profesor para el modo de interacción estudiante-contenido. Las interacciones profesor-profesor son oriundas de las redes de colaboración y cambio de experiencias entre los colegas profesores y que se procesan en comunidades físicas o virtuales. Y, finalmente, el modo de interacción con el contenido-contenido, aquel que se utiliza de softwares semi-autónomos, adaptativos y con recursos de inteligencia artificial, los cuales pueden recuperar y actualizar informaciones, ocasionando la creación de materiales que dialogan con el alumno, ofreciéndole retroalimentaciones, simulaciones, experimentación y ambientes cada vez más personalizados de interacción en ANDERSON y GARRISON, (2003).

Los modos de interacción propuestos por Anderson y Garrison (2003) indican que en la educación virtual, se destacan como diferencial las interacciones advenidas de las posibilidades tecnológicas de Internet y de las innovaciones didácticas de los ambientes virtuales de aprendizaje, lo que potencia cada vez más, la interacción entre estudiante-contenido, pues, mediante herramientas de programación, por el

dominio técnico de los profesores y expertos de la enseñanza a distancia, los materiales de estudios podrán volverse cada vez más independientes de determinada asignatura y, también, tornarse objetos de aprendizaje en especial contruidos para suministrar niveles elevados de interacción en el modo estudiante-contenido. Las acciones didácticas pueden ser guiadas por materiales que presentan formato de texto, de vídeo, de imagen, y, en especial, con 'voz personal' en las orientaciones o en los contenidos.

Asimismo la actuación del profesor adquiere vital importancia para el éxito del recorrido universitario, pues la tutoría virtual se concreta en la mediación que el profesor realiza durante el proceso de enseñanza y se caracteriza como canal directo de interlocución, sea para auxiliar y orientar los estudiantes en los momentos de dificultad en los estudios (resolución de tareas, comprensión del contenido, investigaciones, debates virtuales) o en los momentos en que los mismos presenten dificultades motivadoras y que interfieren en su permanencia en la comunidad virtual. Y, al terciar, apoyar y orientar el aprendizaje, el profesor suscita una relación dialógica para él y en el proceso de enseñanza.

Los procesos de interacción entre los sujetos del aprendizaje en línea pueden realizarse por medio de los diferentes dispositivos comunicacionais regados en los ambientes virtuales de aprendizaje, como foro, chat, listas de discusión, correo electrónico, cámaras de vídeo y de otros recursos que pueden ser dispuestos como medios por los cuales se efectúen las interrelaciones de aprendizaje. Por medio de ellos, se potencia la convivencia social, y las relaciones pedagógicas se crean y se constituye la experimentación en diversos enlaces virtuales.

La tutoría se constituye como canal de interlocución entre los estudiantes y los demás agentes de la educación la distancia (profesores, coordinadores y cuerpo administrativo), pues son ellos quienes prestan atención a las necesidades pedagógicas. Por medio de estos agentes, los estudiantes interactúan con los profesores o con los materiales de estudio, tanto en el aula virtual como en seminarios o espacios definidos para esta interacción, reciben apoyo las dudas pedagógicas, apoyo en la realización de evaluaciones presenciales, entre otros.

La educación a distancia es una modalidad educativa que exige la participación activa de los aprendices a través de sus manifestaciones e intervenciones, pues estas son intrínsecamente necesarias para que los mismos esclarezcan sus dudas, profundicen sus conocimientos y demuestren lo que están aprendiendo. La Comunidad Virtual de Aprendizaje (CVA), pasa a ser entonces, un espacio comunicativo y de interacción, construido para el aprendizaje la distancia. De esa forma, comunicación y educación son dimensiones inseparables del mismo fenómeno. Es en este sentido como se constituye las interrelaciones pedagógicas de una CVA, es decir, en la interacción entre los aprendices y entre esos, los docentes y los materiales de estudio.

## **2. La comunidad virtual de aprendizaje como espacio para mediaciones docentes y discentes**

En la composición del sistema de educación a distancia, las formas de comunicación entre estudiantes, profesores y cuerpo administrativo adquieren capital importancia para que los flujos informacionales puedan fluir con solidez y constituir una adecuada interlocución. Dispositivos comunicacionales son dispuestos en las plataformas virtuales para atender las necesidades y propiciar experiencias socioeducativas. Al componer la “forma del comunicar”, se constituyen los tiempos de atención docente y administrativo a los estudiantes, los espacios para la solicitud de los diferentes servicios y las áreas de convivencia de la comunidad académica. Es importante responder y clarificar a los interlocutores del proceso de enseñanza los papeles y funciones de los diferentes agentes integrantes de la organización educacional.

Para Mozo y Serrano (2006), cuando se menciona la expresión 'ambiente virtual', aparecen asociadas a ella, inmediatamente, las nociones de realidad virtual, simulación y ciberespacio, pues, con esta tríada y sus relaciones, es posible generar ambientes virtuales. Para los autores, la realidad virtual cristaliza un mundo artificial que puede ser explotado, manipulado y modificado por sus participantes en un modo

que se vuelvan consumidores de sus propias experiencias a través de la inmersión y de la navegación. La simulación para los autores es cualquier actividad o situación que puede ser realizada o representada por las computadoras de forma iconográfica. Y el ciberespacio, mediante sus códigos, base de datos, bases eléctricas y electrónicas, posibilita que cualquier ambiente virtual sea estructurado para posibilitar la producción y la construcción conjunta, gracias a las tecnologías informáticas que lo soportan, generando, así, un lócus social pasible de vivificación de experiencias.

Metafóricamente, un ambiente virtual sería una plaza, un parque o un club con arquitectura propia y construido para relaciones diversas - de naturaleza cultural, educacional, económica, de ocio, entre otros -, sin embargo estos sitios solamente ganan vida a partir de las interacciones procesadas por los agrupamientos humanos y sus respectivas interlocuciones y cambio de experiencias: en otras palabras, por medio de las interacciones promovidas entre estudiantes y profesores, pues la sociabilidad se vuelve el motor de puesta en marcha de las comunidades virtuales<sup>4</sup>.

Los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA), tienen su funcionamiento a partir de *“softwares para gerencia del proceso de enseñanza/aprendizaje que administran funcionalidades comunes de los softwares de comunicación, mediado por ordenador y métodos utilizados en cursos ofrecidos de forma on-line”* (DEPOVER et al, 1998 apud GAMEZ 2004, p. 75). Es decir, los AVA son sitios creados mediante soportes informáticos, en los cuales se dispone una estructura que posibilita el acceso a los contenidos, informaciones de la asignatura, atención académica remota y las interrelaciones por medio de los dispositivos sociales y técnico-educativos, a partir de una interfaz pedagógica propia para el aprendizaje.

Un AVA, por lo tanto, es una plataforma tecnológica que presenta recursos y archivos multimedia, base de datos, interfaz gráfica amigable y dispositivos de información y comunicación. Cunha et al. (2004) informan que hay consenso sobre la

---

<sup>4</sup>La famosa comunidad virtual es más que un gran número de gente implicada más o menos directamente en una actividad con mayor o menor constancia. También es un tiempo real\*, inmediato y con una presencia contingente, como cuando nuestra mente trabaja. Las comunicaciones on-line han creado una nueva categoría de mente: una conectada, a la que nos enchufamos o desconectamos sin afectar la integridad de su estructura. Las conexiones del mundo entero de la mente- en-el-trabajo tienen sus propios derechos activos, de aprendizaje, autoorganización y, por esto, de crecimiento en cuanto a tamaño y precisión. Por lo tanto, admitamos que estas nuevas categorías de la mente, estados que tienen tanto la permanencia como la flexibilidad del cristal líquido, son una realidad. (KERCKHOVE, 1999, p. 184).

arquitectura de los AVA disponibles en el mercado, y su afirmación está basada en el análisis de diferentes ambientes virtuales que habían presentado la existencia de cuatro módulos similares<sup>5</sup>.

En los módulos presentados por Cunha et al. (2004), se visualiza que la estructura de un AVA es pensada de para posibilitar interacciones sociales, gestión académica, estrategias didácticas, acceso a los contenidos en diferentes formatos mediáticos y la comunicación entre los usuarios del campus virtual. Por lo tanto los ambientes virtuales de la Enseñanza a distancia (EaD) son construidos con el objetivo de favorecer relaciones de enseñanza y de aprendizaje. De acuerdo con Loera et al.(2006), en un ambiente virtual las interacciones de los usuarios son almacenadas y controladas por el sistema, de forma que se pueda disponer de informaciones fiables del administrador del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para los autores de los AVA es posible:

- minimizar desplazamientos presenciales debido a las facilidades de acceso a las informaciones de cualquier parte del mundo;
- propiciar a los usuarios y docentes un ambiente de colaboración, interactividad, modelaje, simulación, interfaces de realidad virtual y juegos;
- desarrollar una atmósfera pedagógica de calidad, garantizando al profesor la utilización de recursos metodológicos y gráficos para ofrecer los contenidos de la asignatura;
- almacenar los contenidos, posibilitando rápido acceso por la institución de toda información disponible;
- renovar y/o expandir las habilidades de los docentes por medio de los recursos de simulación y tutoría electrónica.

En la educación virtual la CVA esta estructurada con el objetivo de desarrollar habilidades y competencias de formación general o profesional en

---

<sup>5</sup> *Módulo de Presentación*, donde están las informaciones de esclarecimientos sobre el sistema, vueltas normalmente para visitantes que todavía no conocen el ambiente o para estudiantes iniciantes;  
*Módulo del Dominio*, donde están documentos producidos específicamente para presentar el contenido a ser estudiado en el ambiente y referencias a documentos en la Web que tratan del mismo tema;  
*Módulo de Convivencia*, donde están mecanismos que posibilitan la comunicación asincrónica y sincronizada entre los estudiantes y profesores envueltos con el ambiente;  
*Módulo de Control*, donde están herramientas que controlan el acceso de los usuarios a los otros módulos del ambiente.( Cunha et al. 2004, p. 127).

determinado grupo, agrupando y ofreciendo dispositivos sociales y técnico-educativos que viabilizan la comunicación y las relaciones socioeducativas. Una CVA se presenta como posibilidad de viabilizar una experiencia virtual pautada en acciones donde la distancia de aquellos que forman parte de la comunidad, y tiene sentido cuando los agentes de ella participan<sup>6</sup>.

En la CVA la dinámica se origina por las interacciones realizadas por medio de los intercambios de informaciones y de la estructuración de relaciones sociales relacionadas con los objetivos de aprendizaje. Por ello, en la comunicación -tanto a nivel de interacción entre los estudiantes y relación entre estos y los docentes - todos se inter-relacionan por medio de los dispositivos de una Comunidad Virtual de Aprendizaje.

### **3. LA DOCENCIA VIRTUAL DE UNISUL Y UNED.**

La universidad del Sur de Santa Catarina (Unisul), situada en el Estado de Santa Catarina, en la región sur de Brasil actúa con un modelo de educación a distancia que se consolida por medio de internet, con el uso de webaulas, materiales impresos y on-line. El Campus Virtual tiene la responsabilidad de la planificación, creación e implementación de cursos a distancia; en la capacitación de docentes y técnicos para el uso pedagógico de metodologías de EaD; y en el desarrollo de tecnologías WEB para la enseñanza.

Con un equipo multidisciplinar, compuesto por expertos de gestión de personas, recursos y procesos; producción de materiales didácticos; docencia mediada por tecnologías; atención al alumno; soporte tecnológico; logística de producción y distribución de materiales; y planeamiento y evaluación de las diferentes actividades. El modelo de gestión de educación a distancia de la UnisulVirtual se consolida en las diferentes prácticas en red de sus docentes y equipo técnico-administrativo.

---

<sup>6</sup> compartir la información, los intereses y los recursos forma parte integrante de la educación on-line. Es la base de la forma constructiva de enseñar y aprender, en que el conocimiento y lo significado es criado en conjunto por los alumnos y profesor. (PALLOFF; PRATT, 2004, p. 38).



La metodología de la UnisulVirtual se consolida con los materiales didácticos elaborados con el foco en el auto-aprendizaje y en un ambiente virtual para concretar la mediación pedagógica y la interacción, para el apoyo del estudiante proporcionándole el más amplio acceso al conocimiento. Cuatro elementos son fundamentales en esta metodología: los materiales de estudio y los recursos didácticos; el sistema tutorial, mediante profesores que realizan la mediación pedagógica; monitores que prestan soporte técnico-administrativo por medio de las TICs; los sistemas de evaluación del aprendizaje y del curso; y las vías de comunicación e interacción.

El sistema tutorial es entendido como “organización de profesionales y de procedimientos administrativos, pedagógicos y comunicacionales que buscan atender de forma directa a las necesidades de los alumnos en la modalidad a distancia” (SARTORI; ROESLER, 2005, p. 50). En la UnisulVirtual, la tutoría electrónica posibilita interacciones con los estudiantes por medio de las tecnologías de información y comunicación, sea cuando el estudiante estudia los materiales impresos (libros-didácticos, manuales y guías), lo que origina una interacción estudiante-contenido; sea por medio del Ambiente Virtual de Aprendizaje y sus dispositivos de comunicación, como foros, chats, audio, vídeo, correos electrónicos que potencian una interacción profesor-estudiante y estudiante-estudiante.

La mediación en el proceso de enseñanza-aprendizaje durante los estudios de los materiales didácticos o durante el proceso de resolución de las evaluaciones se consolida como una de las tareas centrales del profesor tutor de la UnisulVirtual, pues en la comprensión institucional su papel es lo de promover las diferentes interlocuciones requeridas para el aprendizaje a distancia y en red<sup>7</sup>.

Los profesores de la Unisul al realizar la mediación pedagógica acompañan al estudiante en las cuestiones pertinentes a los contenidos en estudio y en la evaluación del aprendizaje con el objetivo de atender las necesidades de enseñanza-

---

<sup>7</sup> En EaD, la mediación adquirió el papel de extrema importancia una vez que el distanciamiento físico estuvo siempre exigiendo recursos, estrategias, capacidades y actitudes diversas del convencional - pautados en la exposición verbal y en el contacto cara a cara. Con la inserción de las tecnologías digitales de la comunicación en EaD y el desarrollo de ambientes virtuales de aprendizaje, la función mediadora del profesor tomó un impulso fuerte, por las posibilidades y también por los requisitos de la configuración de este nuevo “espacio” (SOUZA, SARTORI, ROESLER, 2005).

aprendizaje. El profesor es experto en el área de conocimiento de la asignatura y ocupa papel importante en el proceso educativo por ser un elemento intermediario en el sistema, en la medida en que, con su apoyo, ocurrirá la relación material didáctico y alumno.

Las principales funciones del profesor tutor son: dirimir dudas del contenido, motivar los alumnos en los estudios de la asignatura, disponer informaciones suplementarias y complementarias, redactar los instrumentos de evaluación, oportunizar relaciones pedagógicas, identificar las dificultades en el proceso de enseñanza, comentar los resultados de las evaluaciones, fomentar la investigación con los temas de estudio de la asignatura, facilitar la utilización de los diferentes recursos tecnológicos del AVA y terciar el aprendizaje en un modo donde el estudiante alcance los objetivos de aprendizaje. Es decir, tiene la responsabilidad de orientar el aprendizaje, prestar apoyo pedagógico al proceso de aprendizaje y viabilizar relaciones virtuales entre los sujetos de la Comunidad Virtual de Aprendizaje.

La mediación tecnológica se realiza por medio del Espacio Virtual de Aprendizaje donde son posibles las diferentes relaciones entre profesores y estudiantes. La Internet, para la UnisulVirtual, se constituye como principal estrategia tecnológica de promoción de la interacción, comunicación e interactividad, pues sustenta la utilización del Ambiente Virtual de Aprendizaje (EVA). La utilización de las tecnologías de información y comunicación como componentes mediadores del aprendizaje se concretan a través de componentes didácticos, que requieren mecanismos de comunicación bidireccional, a través de diálogos permanentes y uso continuo de medios de comunicación sincrónicos, asincrónicos y mixtos. El profesor al utilizar el AVA se comunica con los alumnos, y ambos, por medio de las diferentes interacciones socioeducativas generan la Comunidad Virtual de Aprendizaje.

La Universidad Nacional de Enseñanza a Distancia de España (UNED) utiliza la educación a distancia y la enseñanza presencial. La planificación y gestión de la docencia es ejecutada a través de una combinación alternada de interacción cara a cara y de enseñanza a distancia (Trindade, 1996). Lo que permite optimizar los recursos de apoyo a los estudiantes más tradicionales (manuales texto), con materiales

de audio y video (en DVD o CD-ROM) incluso algunas asignaturas utilizan el portal de los OpenCourseWare (OCW), y proporcionan de esta forma un soporte accesible a los estudiantes. Entre las principales ventajas de esta planificación destacamos la optimización de los manuales existentes que quedan actualizados en tiempo real.

La plataforma OpenCourseWare (OCW), modalidad desarrollada por la UNED tiene la finalidad de facilitar el acceso a toda persona que quiera ampliar sus conocimientos en la materia de la asignatura. Este usuario puede ampliar sus conocimientos, no es necesario estar matriculado, dado que son cursos en abierto, de alcance internacional y de coste cero para los usuarios del curso. Todos los cursos publicados como OCW en la UNED, forman parte de las diferentes titulaciones de la Universidad. Este sistema permite beneficiarse tanto de la experiencia “del saber hacer”, como del patrimonio y la credibilidad de los profesores de la UNED.



Figura 1. Cursos OpenCourseWare de Servicios Sociales<sup>8</sup>.

La asignatura de Introducción a los Servicios Sociales ha contado en el curso 2007-2008, con un total de 3.984 alumnos, cuya actividad en el foro en el mes de abril ha sido de un 83,47% (45452 accesos de alumnos que han accedido a la lectura de los mensajes de los foros en el mes de abril), porcentaje superior a la media establecida en la UNED, según podemos ver en la siguiente tabla:

<sup>8</sup> <http://ocw.innova.uned.es/ocwuniversia/tendencias-sociales/>

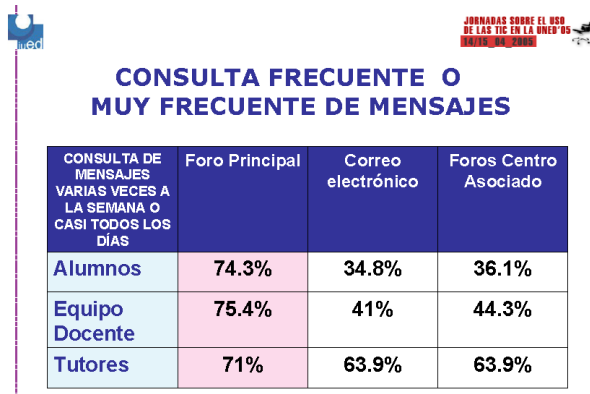


Figura 2: Porcentajes de utilización de los foros<sup>9</sup>

Se habilitan foros por centros asociados (provincias-ciudades-ubicación) y por temas (Foro del equipo de guardia, contenidos,..etc.). A pesar de ello no todos los estudiantes matriculados en la asignatura, pueden participar en la WebCT y acudir al centro asociado que les corresponde por las características específicas del estudiante UNED y de la población de residencia, según podemos ver en la siguiente figura:



Figura 3: Diferentes foros de la asignatura por centros-provincias y temas.

El material pedagógico y técnico es utilizado por el estudiante que de forma supletoria puede trabajar: con el profesor tutor de su centro asociado; con el profesor Tutor de Apoyo en Red (Tar, responsable de la WebCT de la asignatura); y por

<sup>9</sup> Resultados presentados en la jornadas sobre el uso de las Tic en la UNED en el año 2005.

último con los profesores responsables de la Facultad (responsables de los contenidos y evaluación). Minimizando de esta forma las dificultades de la enseñanza presencial y reforzando el uso del campus virtual (CV) de la asignatura, donde a través de foros de discusión,...etc. el “profesor TAR” puede dar respuesta a las cuestiones planteadas, emitir opiniones y fomentar el debate entre todos los elementos participantes. Otras actividades realizadas por los estudiantes están relacionadas con la consulta de contenidos, petición de información al equipo docente de la Facultad, consulta de las plantillas de examen,...etc. como podemos apreciar en la siguiente figura:

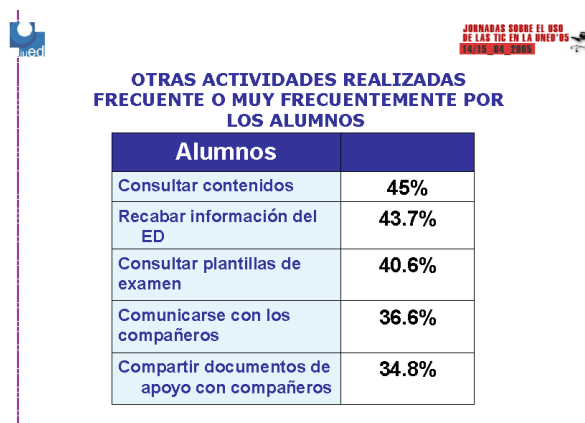


Figura 4: Actividades llevadas a cabo por los alumnos

En la UNED, la mediación se concreta por medio de herramientas tecnológicas como Intranet e Internet, siendo posible realizar comunicación y difusión entre profesores y estudiantes por medio de una tutoría asincrónica, sincrónica y automatizada.

Podemos concluir que la docencia de la asignatura de Introducción a los Servicios Sociales hemos conseguido un ambiente virtual de aprendizaje (AVA), con una metodología didáctica orientada hacia:

1. Organizar y poner al alcance del alumno un conjunto, lo más amplio posible, de recursos para el aprendizaje.
2. Motivar al alumno a "aprender a aprender".
3. Presentar contenidos coherentes y estructurados. Son puntos fundamentales para la comprensión de los conceptos y su aplicación en nuevas situaciones.



## Referencias:

- ANDERSON, T. **Getting the mix right again:** an updated and theoretical rationale for interaction. Disponible en:  
<<http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/149/230>>.  
Acceso en: 12 en. 2008.
- CUNHA, et. al. **VirtusClass:** a funcionalidade dos ambientes virtuais no ensino do Jornalismo. In: TALLER INTERNACIONAL DE SOFTWARE EDUCATIVO TISE, 11., 2004. Santiago, Chile, Dez. 2004. **Anais.**  
Disponible en:  
<<http://66.102.9.104/search?q=cache:6aRMSpzWv4EJ:www.tise.cl/archivos/tise2004/pp/20.pdf+VirtusClass:+a+funcionalidade+dos+ambientes&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=es>>.  
Acceso en 15 mar. 2007.
- GAMEZ, L. **A construção da coerência em cenários pedagógicos on-line:** uma metodologia para apoiar a transformação de cursos presenciais para a modalidade a distância. 2004. Tese (Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.
- GÓMEZ GÓMEZ, Francisco ; MUNUERA GÓMEZ, María Del Pilar. Experiencias grupales innovadoras en la Segunda Especialidad en Orientación y Consejería al Niño, Adolescente y Psicoterapia Familiar. In: **Encuentro sobre experiencias grupales innovadoras en la docencia universitaria.** Universidad Complutense de Madrid, Madrid, (2007). pp. 1-7.
- KERCKHOVE, D. **Inteligencias en conexión:** hacia una sociedad de la web. Barcelona: Gedisa, 1999.
- LOERA, R.P. et al. **Meios e tecnologias para educação a distância:** curso de extensão na modalidade a distância. Tradução Rosa Beatriz Madruga Pinheiro, Revisão e adaptação de conteúdo MATUZAWA, F. L. Palhoça: UnisulVirtual, 2006.
- LUCIANO, N.A.; BOF, E.; CHIARAMONTE, M. S. **Algumas considerações sobre interfaces em Ambientes Virtuais de Aprendizagem.** Caxias do Sul: EDUCS, 2005.
- MOZO, A. M. G; SERRANO, F. T. **Sociabilidad en pantalla:** un estudio de la interacción en los entornos virtuales. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad. Barcelona: Editorial UOC, 2006.
- MUNUERA GÓMEZ, M<sup>a</sup> Pilar ; ALEMÁN BRACHO, Carmen. (2007) *“Las Tecnologías de información y las comunicaciones (TIC) en la enseñanza de Trabajo Social y Servicios Sociales”* CD-ROM, “Tecnologías para la Educación y el Conocimiento.1-30, Editorial Anaya”. Madrid.
- MUNUERA GÓMEZ, M. P. Y ROESLER, J. (2008). Las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICs) en la enseñanza de Trabajo Social y Servicios Sociales desde la perspectiva de la Convergencia Europea de los Estudios Superiores (CEES). In **Experiencias en el campus virtual:** Resultados. Campus virtual UCM4. Innovación en el Campus Virtual: Metodologías y Herramientas. Editorial Complutense. S.A. Páginas, 55-62. Madrid.

MUNUERA GÓMEZ, M. P., ROESLER, J. et al. (2008). **Aula virtual de Servicios Sociales:** Proyecto Piloto para la Adaptación de la docencia al Espacio Europeo Innovación. UNED. CD-ROM, “Tecnologías para la Educación y el Conocimiento”. Madrid. Julio 2008. Editorial Anaya.

NAVARRO, R.H.; ALBERDI, M.C. Educación en línea: nuevos modelos de la relación docente–alumno en la educación a distancia. In: CONGRESO VIRTUAL LATINOAMERICANO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA LATÍNEDUCA, 1., 2004

**Anais eletrônicos.**

Disponível em:

<[http://www.ateneonline.net/datos/04\\_3\\_Alberdi\\_Cristina\\_y\\_otros.pdf](http://www.ateneonline.net/datos/04_3_Alberdi_Cristina_y_otros.pdf)>

Acesso em: 04 jan. 2008.

PALLOF, R. M.; PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço:** estratégias eficientes para a sala de aula on-line. Tradução Vinícius Figueira. Porto Alegre: ArtMed, 2002.

SARTORI, A. ROESLER, J. **Educação superior a distância:** gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e *on-line*. Tubarão: Editora Unisul, 2005.

SOUZA, A.; SARTORI, A.; ROESLER, J., **Mediación Pedagógica en la Educación a Distancia: Entre los Enunciados Teóricos y las Prácticas Construidas.** Revista Razón y Palabra, n. 63, México, 2008.

Disponível em:

<http://www.razonypalabra.org.mx/n63/index.html>