

**LA ACTUACIÓN DE LOS TUTORES ELECTRONICOS Y  
DE LOS TUTORES DE CLASES EN EL SISTEMA DE LA  
ENSEÑANZA PRESENCIAL CONECTADO DE LA  
UNOPAR**

**MAYO 2005**

**MARIA JÚLIA GIANNASI**

UNOPAR – CENTRO DE PESQUISA EM EAD – mjulia@unopar.br

**SERGIO ANTUNES DE ALMEIDA**

UNOPAR – PROFESSOR ESPECIALISTA – sergio.antune@unopar.br

**DOUGLAS DOS SANTOS CHANAN**

UNOPAR – TUTOR ELETRÔNICO – douglas.tutel@unoparvirtual.com.br

**ELISABETH PEREIRA LUNA**

UNOPAR – TUTOR ELETRÔNICO – elisabeth.tutel@unopar.b

**PATRÍCIA INÊS GATTI**

UNOPAR – TUTOR ELETRÔNICO – patricia.tutel@unoparvirtual.com.br

Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO – F

Setor Educacional: Educação Continuada em Geral – 5

Natureza do Trabalho – Descrição de Projeto em Andamento – B

## RÉSUMEN

*El presente proyecto de investigación, en curso, en el Sistema de Enseño Presencial Conectado de la Unopar, tiene como objetivo conocer los significados y las consecuencias de la actuación de los tutores en el proceso de mediación de la enseñanza y aprendizaje a distancia. Se busca extraer las reflexiones generadas a lo largo de la actuación práctica de la mediación pedagógica de los tutores, en el trabajo educativo a distancia; sistematizar las informaciones colectadas de manera a contribuir con la mejoría de la actuación pedagógica y dar subsidios a las actividades de entrenamiento de los tutores con vistas a la mejoría de la integración entre los aprendices, profesores especialistas y los demás actores del proceso de la enseñanza aprendizaje a distancia, donde el control del aprendizaje debe ser más fuertemente empeñado por el aprendiz. La colecta de los datos, a través de cuestionario disponible en el portal de la investigación, posibilita que los sujetos no sean identificados, garantiendo el sigilo y el anonimato de las respuestas. Los sujetos de la pesquisa tienen acceso al término de compromiso libre y esclarecido, lo cual explica el tratamiento dado en el análisis de las informaciones prestadas, consonante con las orientaciones del Comité de Ética, y cuya ciencia al mismo implica en la concordancia en colaborar con la investigación. Los resultados obtenidos van a dar elementos para el Curso de Formación/Entrenamiento Continuo de los Tutores del SEPC.*

Palabras-clave: Enseñanza a Distancia – Acompañamiento de Tutoría; Enseñanza a Distancia – Práctica Pedagógica del Tutor; Enseño a Distancia – Formación de Tutores.

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, debido al advenimiento de las tecnologías de comunicación e información, con fuerte énfasis en las aplicaciones educativas, la modalidad de educación a distancia (EAD) ha ganado cuerpo y espacio en la sociedad brasileña y muy fuertemente en el ámbito del Sistema de Enseño Presencial Conectado (SEPC) de la Unopar.

Aunque se sepa que la educación a distancia en el Brasil marca su presencia desde el siglo pasado, fue a partir del uso de la Internet en la educación que esa modalidad de enseñanza empezó a exigir calificación rápida y cambio de paradigmas de parte de los profesionales que desempeñan tareas complejas de la práctica docente en esa modalidad de enseñanza.

Según Kenski (2004, p. 85-6) la utilización de las nuevas tecnologías afecta todos los campos educativos y empiezan a exigir de las instituciones una **cultura informática educacional** [...], una reestructuración sensible no solamente de las teorías educativas sino también de la propia percepción y acción educativa (grifos de la autora).

En esa acción educativa, se destacan todavía: la relación personal entre los tutores, entre ellos y el equipo que compone el sistema de enseñanza, bien como entre ellos y los alumnos, en una actuación directa en las actividades que visan

promover el auto-estima de los alumnos. Otro aspecto importante es la capacidad crítica de distinguir informaciones significantes y fidedignas en la gran biblioteca del conocimiento que es la Internet, absorberlas y re-elaborarlas con competencia, exigencia fundamental de esa sociedad de la información y del conocimiento.

En ese cenário, los tutores en el proceso de EAD, no pueden quedarse ajenos a las nuevas competencias y uno de los grandes desafíos de la educación a distancia, en los días actuales, es el ofrecimiento de cursos que utilicen recursos tecnológicos avanzados y que garantizan el auto-aprendizaje del alumno partiendo de la utilización de estrategias pedagógicas bien demarcadas y reflejadas.

No obstante, no basta que el curso sea suficiente en esos aspectos, si los tutores no estuvieren preparados para atender las expectativas básicas de los alumnos.

La literatura apunta para distintas competencias para el desarrollo de las funciones de tutoría, siendo competencias técnicas, pedagógicas, de comunicación, de iniciativa y creatividad, de gestión, competencias sociales y profesionales entre otras (MAIA, 2002; MACHADO; MACHADO, 2004; BARBOSA, REZENDE, 2004; OLIVEIRA; FERREIRA; DIAS, 2004; SOUZA et al., 2004; LEITÃO et al., 2004). Todas esas competencias deben ser estimuladas y desarrolladas antes o mismo durante el ejercicio de la tutoría de manera a alcanzar el éxito pretendido en las actividades de aprendizaje a distancia.

Según Sá (1988, p. 7) la tutoría como método nació en el siglo XV en la universidad, donde fue usada como orientación de carácter religioso a los estudiantes, con el objetivo de infundir la fe y la conducta moral. Después, en el siglo XX, el tutor asume el papel de orientador y acompañante de los trabajos académicos, y es con este mismo sentido que incorpora a los actuales programas de educación a distancia.

Se asocian todavía a las funciones de los tutores el establecimiento de una relación muy personal con el alumno, algo como amigo mayor, consejero, protector y más todavía, la imagen de una persona que aporta asistencia en los estudios en el sentido más estricto (PETERS, 2001, p. 58).

En lo que toca al aspecto de la evasión escolar, para Villardi (2005, p. 440): la cuestión de la tutoría es, en ese momento, una de las más relevantes a ser estudiada y abordada, a la vez que la observación de algunos de los procesos de formación, a través de la EAD, viene apuntando la actuación del tutor como **decisiva** para el suceso de la iniciativa y permanencia del alumno hasta el final del curso (grifo de la autora).

Por lo tanto, lo que parece, ese nuevo profesional es un de los personajes clave del proceso educativo en la EAD. Además de mediador de las acciones pedagógicas y de interacción entre maestros, alumnos y contenidos, debe actuar como aquel que facilita el proceso de enseño-aprendizaje, con vistas a la concretización de los principios de autonomía y contribuyendo para la

constitución de espacios de aprendizaje en colaboración (PALLOFF; PRATT, 2002).

El tutor deberá todavía, tener capacidad para realizar una integración de los contenidos desarrollados a lo largo de las disciplinas del curso. Es necesario que él tenga amplio conocimiento de su función, que sea conocedor de los requisitos y estrategias que puedan ofrecer sustentación a su actuación, de manera que los contenidos no se pierdan o se queden sin conexión, pero tengan consistencia suficiente para se agreguen en un cuadro que contemple el cuerpo de conocimientos que cada curso exige.

La modernidad trajo con ella una nueva revolución – la revolución tecnológica, que determina cambios y espacios de transiciones. Hegel (1993) describe que no es difícil verificar que nuestro tiempo es un tiempo de nacimiento y de pasaje para un nuevo período. Un tiempo de transición apoyado en las leyes funcionales de la economía y del Estado, de la técnica y de la ciencia. En ese sentido es posible observar la velocidad de los procesos sociales, haciendo con que el propio término “modernidad” se encuentre obsoleto.

El concepto de modernización, según Habermas (2000), se refiere a un tiempo de procesos cumulativos y de recursos; al desarrollo de las fuerzas productivas y al aumento de la productividad del trabajo; al establecimiento del poder político centralizado y a la formación de identidades nacionales; a la expansión de los derechos de participación política de las formas urbanas de vida y de la formación escolar formal.

Desde el inicio de este siglo, se descortina un mundo de trabajo con exigencias tantas, y todavía no tan bien comprendidas y asimiladas por la gran mayoría de las personas. En las escuelas, en los cursos de formación profesional la preocupación para lo que hay por venir trae también consigo la inseguridad de aquello que es nuevo. A partir de esos presupuestos, se descortinan nuevos perfiles profesionales y la urgencia del desarrollo de nuevas competencias y capacidades. Ferretti y colaboradores (1994) ya en la década de 90 llamaban la atención para la necesidad del trabajador ser flexible, tener competencias para una variedad de funciones, saber integrarse con distintas formas de agregación y movilización de trabajos, entre tantas otras funciones.

La exigencia de buscar estrategias que posibiliten la formación de un profesional preparado para el trabajo en cooperación, que ocupe los espacios significativos en la nueva sociedad del conocimiento, demanda saber actuar en situaciones inesperadas, utilizar de creatividad y, sobretodo, demostrar predisposición para el trabajo en grupo;

De acuerdo con Santos (1997) el trabajador de este siglo conocerá períodos de muchos trabajos y períodos de descanso forzado y eventualmente se obligará a trabajar en su casa. En ese aspecto la informática ofrece condiciones para que varios tipos de trabajos sean hechos a distancia, como por ejemplo, la formación profesional de los individuos.

Para Nova e Alves (2002) es importante que todos los sujetos del proceso de enseñar y aprender se movilicen para la concretización de los proyectos que

efectivamente posibiliten la aprendizaje con interacción de las tecnologías digitales, las cuales permiten que los sujetos aprehendientes puedan actuar y modificar sus producciones en tiempo real, tornándose autor y coautor del proceso de construcción del conocimiento. Y además, para Vogotski, independientemente de los ambientes de aprendizaje – presencial o a distancia o híbrido – todo el aprendizaje es mediado por los instrumentos y signos y el papel del mediador es fundamental para el desarrollo de nuevas funciones cognitivas, sociales y afectivas (VIGOTSKI, apud NOVA, ALVES, 2002, p. 63)

El sistema de tutoría, mucho más que un aspecto estructural y de apoyo al estudiante, debe ser visto como parte de la educación individualizada y cooperativa, o sea, como una estrategia de abordaje pedagógica centrada en el acto de aprender. Los tutores deben tener determinadas competencias que posibiliten a los estudiantes explotar todos los recursos disponibles de manera a permitir la consecución de los objetivos previstos en los cursos y además, participar y promocionar ambientes de aprendizaje colaborativa, desarrollar autonomía y independencia en los estudios, como una herramienta para su formación continua, a lo largo de la vida.

Por otro lado, cuando se habla en caracterización del perfil del tutor es imprescindible que lo mismo tenga habilidad para comunicarse, bien como competencia interpersonal, liderazgo, creatividad, capacidad para trabajar en grupo, entre otras, una vez que, en una sociedad plural y multicultural y con una evolución acelerada tal como la nuestra, las instituciones educativas deben agregar distintos tipos de competencias básicas para crear, a través de ellas condiciones mínimas para que las nuevas generaciones estén preparadas para aprender a aprender y a aprender por toda la vida. Los cambios se refieren por lo tanto, a la propia concepción de que sea educar. Del predominio de la visión de instrucción (enseñar) se paso a la énfasis mayor en las experiencias de aprendizaje (aprender a aprender) (ASSMANN, 1996, p. 209).

El papel del tutor esta volcado para el atendimiento de las necesidades de los alumnos, respetando sus singularidades por medio de los auxilios cualitativos, en un contexto, y con vistas a una educación continua y en colaboración.

En el Sistema de Enseño Presencial Conectado de la Unopar, el tutor tiene un papel fundamental, a la vez que es el quien debe garantizar la inter-relación personalizada y continuada entre el alumno y el sistema, posibilitando la articulación necesaria entre los elementos del proceso y la consecución de los objetivos propuestos.

La acción educativa del tutor electrónico y del tutor de clase, en el SEPC/Unopar, es de la máxima importancia a la vez que ese profesional es quien hará la mediación pedagógica entre las actividades de contenido y las actividades ministradas por el profesor especialista, tanto en el momento de las tele-clases como de las clases actividades. En el curso del proceso de enseñanza aprendizaje el alumno debe ser estimulado a desarrollar sus actividades de manera independiente y en colaboración, para obtener el mejor aprovechamiento en términos de aprendizaje, tanto en las tareas rutineras del curso como, a posteriori, en la busca de informaciones necesarias para su actualización profesional.

Los profesionales que actúan en la función de tutores, en el SEPC, como mediadores del proceso de enseñanza/aprendizaje, son calificados, en el mínimo, a nivel de especialización en las distintas áreas del conocimiento del currículo del curso, de preferencia en las licenciaturas.

El SEPC/Unopar contempla dos modalidades de tutoría: la tutoría presencial (los tutores de clases) y la tutoría a distancia (tutores electrónicos u on-line). La formación exigida para el Tutor de Clase, cuya función la nomenclatura define, es en primer lugar, tener una licenciatura, de preferencia en pedagogía para el Curso Normal Superior y en las áreas específicas de los demás cursos. Además, una especialización en el área de educación o con formación en el área de contenido del curso. Sus atribuciones consisten en prestar accesoria a los alumnos durante las tele-clases, acompañando el desarrollo de sus actividades. El tutor de clases debe ser el elemento de ligación entre alumno, Tutor Electrónico, y el Profesor Especialista. Entre sus funciones y responsabilidades se destacan: tener capacidad para tomar decisiones, ser responsable por el caminar de las actividades de las tele-clases; estar presente durante las tele-clases, orientando y acompañando los alumnos en las actividades escolares; valorizar y motivar los alumnos para los estudios independientes; identificar los alumnos con necesidades educativas especiales adecuando el material de estudio para sus necesidades; promover debates sobre los temas de las clases, entre otras.

El Tutor Electrónico, a ejemplo del Tutor de Clase, debe tener curso de graduación y/o especialización también en el área de educación, o con formación y especialización en el área específica. Tiene como una de sus principales funciones ejercer el papel de articulador de las cuestiones originadas en las teles clases, intermediando las relaciones con la coordinación de los cursos, con los profesores, con los tutores de clases y con los alumnos. Además de eso, es de su competencia, intermediar las dudas y cuestiones de los tutores de clase con el profesor especialista, al mismo tiempo en que es también el responsable por los acompañamientos de las teles clases, de las clases actividades y por la asesoría en la conducción y transmisión de instrucciones y informaciones extra-clases, en los estudios independientes. El tutor electrónico es quien contribuye para que el flujo de informaciones, originadas de las teles clases y de los profesores, estén en armonía con las directrices y los procedimientos previstos en los proyectos pedagógicos de los cursos.

Se destacan también algunas funciones en el Sistema de Tutoría de la Unopar, atribuidas unas veces al tutor de clase, otras veces al tutor electrónico, y otras veces a las dos modalidades: asesorar el alumno en la organización de su estructura curricular (objetivos, recursos y actividades); facilitar la comprensión y ejecución del proceso de auto evaluación del alumno como actividad existente al largo de todo el curso, sin agendas específicas o programadas para eso; dominar los recursos y las herramientas de tutoría, sean ellas presenciales o a distancia; proporcionar a los alumnos distintos recursos para recuperación de los estudios; tornar viable la utilización de los recursos del medio en que él vive, como objeto de aprendizaje; elaborar distintos procesos de evaluación; orientar el alumno para el estudio independiente, entre otras

En el primero encuentro con el alumno, el tutor debe expresar un comportamiento de excelente receptividad en un clima de entendimiento mutuo. Informarlo acerca de la estructura y funcionamiento del sistema de EAD, de los medios didácticos utilizados, detalles del sistema de evaluación etc.

Además de eso es importante destacar el perfil previamente delineado en los proyectos pedagógicos de los cursos del SEPC/Unopar, con características propias consideradas esenciales, cuales sean: dominar determinadas técnicas y habilidades para tratar de forma específica los contenidos (impresos, audiovisuales, video, informáticos) integrados al proyecto curricular; utilizar como instrumento las posibilidades del lenguaje oral; ser capaz de organizar otras alternativas de aprendizaje para los alumnos, tales como: lecturas, viajes, entrevistas etc.; saber “hacer el puente” fidedigno entre el profesor especialista, el contenido, las actividades y el alumno, con creatividad, según la realidad cultural local; saber utilizar los distintos medios de comunicación.

Como educador, en el Sistema Unopar, a los tutores son requeridas ciertas cualidades tales como: madurez emocional, capacidad de liderazgo, buen nivel cultural, capacidad de empatía, cordialidad y ser un “buen oyente”.

Considerada la importancia del papel del tutor (electrónico y de clase) en el ambiente de la EAD de la Unopar, justificase esa investigación que tiene como objetivo general conocer los significados y las consecuencias de la actuación de los tutores en el proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia, en el ámbito del SEPC/Unopar. Y como objetivos específicos:

- 1) extraer las reflexiones generadas al largo de la actuación práctica de mediación pedagógica desarrollada por los tutores en el trabajo educacional a distancia, visando identificar los significados y las consecuencias (positivos y negativos) de esa actuación;
- 2) sistematizar las informaciones a partir de la analice y evaluación crítica, con vistas a contribuir con las actividades de entrenamiento de tutores en el SEPC/Unopar, posibilitando reforzar los aspectos positivos y eliminar aquellos considerados negativos por los respondientes;
- 3) contribuir para la sistematización de esa nueva función en el contexto educacional brasileño con vistas a la mejoría de la interacción entre los aprendices, los profesores especialistas y los demás actores del proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia, donde el control de lo aprehendido debe ser más fuertemente desempeñado por el aprendiz.

## DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Son sujetos de esa investigación todos los tutores del SEPC/Unopar, sean ellos tutores electrónicos o tutores de clases, de todos los cursos, tanto a nivel de graduación, tecnológicos, cuanto de postgrado. En el momento actual el Sistema cuenta con 393 tutores de clases y 84 tutores electrónicos.

Para la colecta de los datos fue elaborado y hecho el pre teste del instrumento de colecta, compuesto de cuestiones abiertas y cerradas, con vistas a los objetivos de la investigación y a la luz de los referenciales teóricos de la EAD. Ese instrumento fue colocado disponible en la pagina especifica de la pesquisa, en la Web, con autenticación mediante login de acceso y password.

Después de la aplicacion del pre teste, se verifico la adecuación del instrumento a los objetivos de la investigación y se constato no tener necesidad de alteraciones substanciales.

Los respondientes tuvieron acceso también al termino de consentimiento libre y esclarecido, donde fue dada la explicación acerca del uso de las informaciones prestadas y sobre la imposibilidad de identificación del respondiente, segundo normas y preceptos éticos en pesquisa, garantizando el sigilo y el anonimato de las respuestas. En ese termino de consentimiento, la ciencia de lo mismo es dada nominal y remetida via sistema.

Los formularios son anónimos y la forma de envío también garante el anonimato de lo respondiente. Después del cuestionario completado y enviado, la seña del tutor queda bloqueada de manera a evitar la duplicidad de informaciones de un mismo tutor.

Resaltase, en este proyecto, por lo tanto, la relevancia del papel del tutor como mediador del proceso de aprendizaje del alumno e de él propio, bien como la importancia de conocer los significados e las consecuencias de esa mediación.

De pose de los resultados de esa investigación, estos seran elementos de retroalimentación para el Curso de Formación/Entrenamiento Continuo de los tutores, en el SEPC/Unopar, a la vez que la actualización y formación continua de los tutores – electrónicos y de clase – en el ámbito del Sistema, son realizadas sistemáticamente todo los inicios de semestres. El curso busca envolver todos los tutores – nuevos y antiguos –, en red, con los temas especificos que componen el referencial teórico necesario a la referida función tales como: gestión y organización del Sistema; planeamiento de las teles clases y de las clases actividades; actividades inherentes a las funciones de tutoría electrónica y de clase; relación de la tutoría con el equipo pedagógico; funciones y responsabilidades de los tutores; actividades de portfolio y de lanzamiento de conceptos y frecuencia; orientaciones cuanto a los procedimientos de evaluación, de pasantía, de trabajo de conclusión de curso y de las practicas pedagógicas; postura profesional y ética en la función de tutoría entre otros temas, propuestos a la medida en que los alumnos y/o la Coordinación de Tutoria vea la necesidad.

Siendo así, la actuación de los tutores electrónicos y de clase en el SEPC/Unopar puede ser conocida a partir de la analice de los datos extraídos de la vivencia profesional cotidiana de esos actores, posibilitando una auto-evaluación sistemática de su practica pedagógica, bien como la retro-alimentación para su formación/capacitación/actualización continua.

## REFERÊNCIAS

ASSMANN, H. *Metáforas novas para reencantar a educação*. Piracicaba : Editora UNIMEP, 1996.

ASSMANN, H. *Reencantar a educação: rumo à sociedade aprendente*. Petrópolis: Vozes, 1998.

BARBOSA, Maria de Fátima S.O.; REZENDE, Flávia. *A comunicação tutor-aluno e dificuldades da prática dos tutores de um curso de educação profissional a distância*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.

FERRETTI, C.J., ZIBAS, D.M.L., MADEIRA, F.R. e RANCO, M.L.P.B. *Tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar*. Petrópolis/RJ: Vozes, 1994.

HABERMAS, Jurgen. *O discurso filosófico da modernidade*. Tradução de Luiz Sérgio Repa e Rodnei Nascimento. São Paulo : Martins Fontes, 2000.

HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. *Fenomenologia do espírito*. Tradução de Paulo Meneses. Petrópolis : Vozes, 1993.

KENSKI, Vani Moreira. *Tecnologias e ensino presencial e a distância*. 2.ed. Campinas : Papirus, 2004. 157p.

LEITÃO, Cleide Figueiredo; PERROTTA, Carmen; LEAL, Maria Leonor de Macedo Soares; FARAH NETO, Miguel. *A formação dos tutores do curso de formação pedagógica em educação profissional na área de saúde: enfermagem*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.

MACHADO, Liliana de; MACHADO, Elian de Castro. *O papel da tutoria em ambientes de EAD*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.

MAIA, Carmen. *Guia brasileiro de educação a distância*. São Paulo: Esfera, 2002.

NOVA, Cristiane; ALVES, Lynn. Tempo, espaço e sujeitos da educação a distância. *Tecnologia Educacional*, v. 31, n. 157/157, p. 53-64, abr/set. 2002.

OLIVEIRA, Eloíza da Silva Gomes; FERREIRA, Aline Campos da Rocha; DIAS, Alessandra Cardoso Soares. *Tutoria em Educação a Distância: avaliação e compromisso com a qualidade*. Trabalho apresentado no XI Congresso

Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. *Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço*. Porto Alegre : Artmed, 2002.

PETERS, Otto. *Didática do ensino a distância*. São Leopoldo: Unisinos, 2001.

SÁ, Iranita M. A. *Educação a distância: Processo Contínuo de Inclusão Social*. Fortaleza: C.E.C., 1998.

SANTOS, O. A. *Em busca do emprego perdido: o futuro do trabalho na era tecnológica*. São Paulo: Textonovo, 1997.

SOUZA, Carlos Alberto de; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. *Tutoria na educação a distância*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.

VILLARDI, Raquel Marques. *Uma proposta sócio-interacionista para a formação de tutores em EAD*. Trabalho apresentado no CONGRESO DE EDUCACIÓN DISTANCIA CREAD MERCOSUR/SUL 2004, 8, de 7 a 10 de setembro de 2004, em Córdoba, Argentina. Disponível em URL: <http://www.iaa.edu.ar/cread2004/trabajos/contenido/ponencias/9-9B/A/primero.pdf>. Acesso em 14 de janeiro de 2005.