DOI: http://doi.org/10.5281/zenodo.5068259

Páginas 74 - 98

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

ACCIÓN TUTORIAL EN EL SISTEMA DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA

TUTORIAL ACTION IN THE SYSTEM OF STUDIES AT DISTANCE OF THE UNIVERSITY OF THE ZULIA

Héctor J. Mazurkiewicz R.[1]
Carlos A. García M.[2]
Universidad del Zulia

RESUMEN

Uno de los elementos de cualquier sistema de estudios a distancia universitario es la acción tutorial, la cual se concibe como una actividad inherente a la labor del docente universitario, que pretende favorecer el proceso de aprendizaje y la toma de decisiones de orden académico y vocacional de los alumnos y alumnas. Esta acción debe ser estudiada con respecto a su importancia, tipos, modalidades, formas, características, frecuencia, recursos y planificación, desde las perspectivas del tutor, los participantes y la institución. Ahora bien, en este informe se describe la importancia y orientación que tiene la acción tutorial en el SED-LUZ.

Palabras clave: acción tutorial, tutoría, tutor, asesoría, educación a distancia.

ABSTRACT

One of the elements of any at a distance university system of studies is the tutorial action, which is conceived like an inherent activity to the work of the professor, whom it tries to favor the process of learning and the decision making of academic and vocacional order of the students. This action must be studied with respect to its importance, types, modalities, forms, characteristics, frequency, resources and planning, from the perspective of the tutor, the participants and the institution. However, in this report one describes to the importance and direction that the tutorial action in the SED-LUZ has.

Key words: tutorial action, tutorship, tutor, consulting, distance education.

---

[1] Héctor José Mazurkiewicz Rodríguez: profesor ordinario de LUZ Núcleo COL, Lcdo. en Educación (LUZ), MG. en Informática Educativa (URBE) y Doctorando en Procesos de Formación en Espacios Virtuales (Universidad de Salamanca). Investigador P.

[2] Carlos Antonio García Mora: profesor ordinario de LUZ Núcleo COL, Lcdo. en Educación (LUZ), MSc. en Gerencia de Mantenimiento (LUZ) y Doctor en Ciencias de la Educación (URBE). Decano del Núcleo (2006-2009). Co-investigador.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

INTRODUCCIÓN

En líneas generales, en el sistema de educación a distancia universitario, un docente con funciones de tutor será un acompañante en el proceso de enseñanza-aprendizaje y un mediador para el logro de capacidades, pero principalmente será la persona que estimule y proponga aprendizajes autónomos al estudiante y a su vez lo asesore para la selección de fuentes y materiales educativos, entre otras tareas. Para lograr esto, es necesaria una efectiva interacción entre tutor-estudiante y entre estudiante-estudiante.

Las acciones tutoriales en general y a distancia en especial, deben llevarse a cabo en los sistemas de educación a distancia de nivel universitario, amplificando principalmente la interactividad y rescatando el compromiso de los participantes, dado que éste último podría ser un determinante potencial del rendimiento académico.

La temática abarcada en la investigación, corresponde a las bases e importancia de la acción tutorial universitaria en el sistema de educación a distancia, el rol que se le asigna, sus características, su tipología de prácticas, entre otros aspectos. Tal que se ha seleccionado para el estudio a la Universidad del Zulia, por ser una universidad con una experiencia de casi treinta años en educación a distancia tradicional y que próximamente va incorporar en su sistema una plataforma e-learning para educar en red.

CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

Para Fainholc (1999), en la actualidad la educación a distancia ha permitido cambios importantes en el fenómeno educativo, dada la posibilidad que ofrece a cualquier estudiante para acceder sistemáticamente al conocimiento de forma orientada y a través de diversas tecnologías, y convertirse cada vez más en el actor central del proceso de aprendizaje.

En virtud de todas las características de la modalidad de educación a distancia, en general, ésta se halla vinculada a un carácter educativo democratizante, humanista y andragógico, donde el proceso de mediación pedagógica orientado a apoyar el logro del autoaprendizaje por parte de los

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

alumnos y alumnas, es determinante. No obstante, Fainholc (1999:27) apunta: "no cabe duda de que la real democratización se dará por la retención de los estudiantes, una vez logrado su acceso, permanencia, egreso e impacto social a través de su correspondiente inserción."

Al respecto, Mena, Rodríguez y Diez (2005) mencionan que uno de los aspectos más importantes de la educación a distancia, ha sido y es su significación social, pues representa una modalidad educativa capaz de ayudar a lograr el ideal de la educación permanente y sobre todo, la democratización del acceso a una verdadera educación de calidad.

Al mismo tiempo afirman, que la educación a distancia tiene en la actualidad y desde hace algún tiempo, un desarrollo acelerado; esto como consecuencia de la realidad educativa, la cual exige soluciones cada vez más precisas, pero a la vez, el desarrollo de la tecnología educativa y/o las tecnologías aprovechadas en el campo educativo, renuevan y acrecientan sus posibilidades.

La Universidad del Zulia (LUZ) cuenta con una amplia experiencia en educación a distancia, casi treinta años. De acuerdo a Tarazón, Iglesias, Lucarini, Morillo, Pinos, Rodríguez, Romero y Villalobos (1997), tal experiencia inicia en 1977 con la puesta en marcha de las actividades académicas de los Estudios Universitarios Supervisados (EUS), en el Ciclo General de la Facultad Experimental de Ciencias de LUZ.

Estos mismos autores señalan, que entre 1980 y 1986 todas las facultades de la Universidad del Zulia, aspiraron aplicar la modalidad de educación a distancia para resolver el problema de la masificación estudiantil, la repitencia y por supuesto, lograr una mayor calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Hoy día, son varios los programas académicos de la Universidad del Zulia que funcionan en el contexto de la educación a distancia, estos se resumen en el siguiente cuadro:

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

Cuadro Nº 1
Programas de EaD de la Universidad del Zulia

PROGRAMA	DEPENDENCIA
Programa de Formación de Educación a Distancia (PROFORED)	SED-LUZ
Programa de Formación General a Distancia (FORGAD)	Facultad Experimental de Ciencias
Estudios Universitarios Supervisados (EUS Derecho)	Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Programa de Profesionalización Universitaria del Trabajador Social en Ejercicio (PROUTSE)	Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas Escuela de Trabajo Social
Programa Especial Complementario del Técnico Superior en Enfermería (PECTSE-B)	Facultad de Medicina Escuela de Enfermería
Programa de Formación de Educación a Distancia de la Facultad de Medicina (PROFORDED)	Facultad de Medicina
Estudios Universitarios Supervisados del Núcleo Costa Oriental del Lago (EUS-COL)	Núcleo LUZ-COL
Programa Especial Complementario del Técnico Superior en Enfermería (PECTSE-B)	
Programa Nacional de Formación Docente para maestros en ejercicio (PRONAFORDO) del Núcleo Costa Oriental del Lago (PRONAFORDO-COL)	
PROFENES	
Programa Especial Complementario del Técnico Superior en Enfermería (PECTSE-B)	Núcleo Punto Fijo

Fuente: García y Mazurkiewicz (2006), modificado de SED-LUZ (2006)

Ahora bien, la Universidad del Zulia también cuenta con dieciocho (18) proyectos para implementar la educación a distancia en su oferta académica, los cuales al igual que los programas, son coordinados por el Sistema de Estudios a Distancia de la Universidad del Zulia (SED-LUZ), que según Tarazón, et.al. (1997), es la instancia académica y administrativa diseñada en 1997 para coordinar las diversas ofertas de educación a distancia de LUZ.

De acuerdo a estos mismos autores, el modelo educativo por el cual se regirán los estudios a distancia de LUZ, estará constituido por tres elementos denominados: material autoinstruccional, asesoría y evaluación del rendimiento.

El material autoinstruccional, está representado por el material impreso, auditivo, audiovisual, multimedia, software educativo, entre otros. Mientras que la evaluación del rendimiento, es entendida como un proceso orientado a

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

determinar el dominio y logro del aprendizaje, el cual genera juicios de valor sobre la base de mediciones cuantitativas y/o apreciaciones cualitativas.

Ahora bien, la asesoría es el evento ejecutivo de contacto académico directo entre el mediador de los aprendizajes y el estudiante. Mediante ella, se recoge información del proceso formativo, se intercambian ideas y se practican habilidades. A través del diseño, planificación y desarrollo de las asesorías, se satisfacen las necesidades de conocimiento, orientación y retroalimentación al estudiante; asimismo, el asesor dirige y ayuda al estudiante al individualizar las metas, contenidos y procedimientos de la administración del curso que asesora.

Tarazón, et.al. (1997) apuntan que, las asesorías se presentan en dos formas fundamentales dentro del proceso de educación a distancia de LUZ, éstas son: asesoría académica y asesoría docente. En la primera, la interacción asesor-estudiante se centra en aspectos académicos concretos de la universidad, es decir, servicios estudiantiles, planes de estudio, estructura académico-administrativa, entre otros. Mientras que la asesoría docente, se ubica en el proceso de aprendizaje de los cursos asesorados.

Igualmente resulta interesante, que tanto la asesoría académica como la docente, pueden ser proactivas (se adelantan a las situaciones para prever los posibles problemas del proceso de aprendizaje) o reactivas, es decir, que responden a las situaciones surgidas en el momento. Ambas a su vez, se pueden desarrollar de manera grupal o individual.

Atendiendo a estas consideraciones, es importante entender que el elemento del modelo instruccional denominado por el SED-LUZ como *asesoría*, es lo que en la bibliografía especializada y muchos organismos a nivel mundial llaman *tutoría* o *acción tutorial*.

Este modelo de estudios a distancia de la Universidad del Zulia, se enmarca dentro de los conceptos con mayor aceptación en el ámbito educativo bajo la modalidad a distancia. Por ejemplo, García Aretio (2001:39), luego de consultar varios autores y analizar sus diversas definiciones de educación a

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

distancia, aporta una definición amplia donde se presenta todas y cada una de las características consideradas de manera individual, la cual expresa:

> "La enseñanza a distancia es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional (multidireccional), que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que, separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos un aprendizaje independiente (cooperativo)."

Al mismo tiempo, García Aretio (2001:41) explica que entre las mínimas características consideradas como necesarias y suficientes para que un curso, programa o institución sea de educación a distancia, está el "soporte de una organización/institución que planifica, diseña, produce materiales (por sí misma o por encargo), evalúa y realiza el seguimiento y motivación del proceso de aprendizaje a través de la tutoría."

Como se puede observar, la *acción tutorial* destaca en los aportes de García Aretio (2001), pero él no es el único quien lo hace, Holmberg (1977) c.p. Fainholc (1999: 24) considera que la educación a distancia:

> "Son las diferentes formas de estudios a todos los niveles que no se hallan en continua e inmediata comunicación entre profesores y estudiantes presentes en las salas de clase, pero que, sin embargo, se benefician de la planificación, guía y evaluación en una organización tutorial."

Asimismo se puede inferir, que la *acción tutorial* es inseparable de las actividades del sistema de educación a distancia. Puede favorecer la adquisición y comprensión de los contenidos estudiados, solucionar problemas de índole académico, orientar al estudiante en relación con las estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio, motivar el estudio, proporcionar información académica que no está al alcance de los estudiantes, entre muchas otras funciones.

Para García Aretio, Alejos, Banciella, Esteban, Joval, Martínez, Oliver, Pérez, y Sebastián (1999) las universidades que brindan estudios a distancia no solo ofrecen oportunidades para el aprendizaje independiente, flexible y organizado por el mismo estudiante, permitiendo la interacción con docentes y

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

compañeros, sino que estas oportunidades son evidentemente ampliadas con la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Al mismo tiempo, Fainholc (1999:89) considera que las tutorías "facilitan la orientación de los aprendizajes de los estudiantes a través del diálogo intersubjetivo mediado, hoy cada vez más mediatizado por los artefactos de las NTIyC, los que a su vez extienden las posibilidades comunicativas multidireccionales de manera insospechada". También señala, el interés por el estudio de la interdisciplina de la *acción tutorial* representada por el enfoque psicosociológico de la educación a distancia, apuntando que las nuevas tecnologías pueden contribuir a cubrir aspectos claves del diálogo y la interactividad.

A todos ellos, y en respuesta a las demandas de la sociedad de la información y del conocimiento, la Universidad del Zulia pone en marcha el Sistema de Estudios a Distancia bajo una concepción tecnológica, encaminada a instalar próximamente una plataforma e-learning o también llamada Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) y así brindar a la comunidad su oferta académica de manera flexible. Pero esta acción sistemática que es la educación a distancia, requiere de diversos recursos pedagógicos y el apoyo de una organización y *acción tutorial* que propicien el aprendizaje independiente de los estudiantes.

Sobre esto último, cuando se emplea un EVA en la educación a distancia, las tutorías pueden ser presénciales o en línea, tal que las segundas podrían ser síncronas o asíncronas si las realiza el docente, pero también podrían ser de tutorización inteligente, es decir, basadas en sistemas informáticos de guía inteligente.

Sin duda, elegir la estrategia de tutoría a emplear en un proceso de formación bajo la modalidad de educación a distancia a través de un EVA, es una tarea cuyos resultados aportarán elementos para el éxito o fracaso de ese proceso educativo. Pero antes de describir y explicar las características de las estrategias de tutorización que sean efectivas en la educación a distancia a

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

través de plataformas e-learning, y particularmente, que respondan a los objetivos del SED-LUZ; se hace necesario diagnosticar la acción tutorial que actualmente se lleva a cabo en este sistema de educación a distancia.

Así, en este reporte de investigación se responde a la pregunta: ¿Cuáles son las bases e importancia de la acción tutorial en el sistema de educación a distancia de la Universidad del Zulia? Operacionalizando la variable acción tutorial universitaria, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro Nº 2
Definición operacional de la variable: *Acción Tutorial Universitaria*

Variable	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador
Acción Tutorial Universitaria	Importancia de la acción tutorial	Ventajas de la tutoría	- Para los estudiantes - Para la institución
		Marco legal	- Leyes - Reglamentos
	Bases de la acción tutorial	Tipo de acción tutorial	- Tutoría personal - Tutoría docente o académica - Tutoría para la transición profesional
		Modalidad de la acción tutorial	- Presencial - A distancia
		Forma de la acción tutorial	- Individual - Grupal - Obligatoria - Optativa
		Frecuencia de la acción tutorial	- Fija - Abierta
		Características de la acción tutorial	- Flexibilidad - Oportunidad - Permanencia - Motivación - Coherencia - Respeto
		Cualidades del tutor	- Humanas - Intelectuales
		Funciones del tutor	- Orientar - Aclarar - Explicar - Evaluar
		Recursos materiales	- Espacio físico - Tecnologías
		Planificación de la acción tutorial	- Modelo de intervención - Elementos de la planificación

Fuente: García y Mazurkiewicz (2006)

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar la *acción tutorial* que actualmente se lleva a cabo en el sistema de educación a distancia de la Universidad del Zulia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer la importancia de la *acción tutorial* en la Universidad del Zulia.

Determinar las bases de la *acción tutorial* en el sistema de educación a distancia de la Universidad del Zulia.

BASES TEÓRICAS

DEFINICIÓN DE ACCIÓN TUTORIAL

Lugo y Schulman (1999) aclaran, que cualquiera sea la modalidad en la cual se desarrolle un curso, es decir: presencial, semi-presencial o a distancia, se considera indispensable un continuo acompañamiento tutorial cuyo objetivo es orientar, guiar y monitorear el proceso de aprendizaje de los alumnos. Donde la función del tutor se centra en indicar los caminos para acceder al conocimiento y no tanto en transmitirlo.

Por su parte, Arnaiz e Isus (1995) c.p. Müller (2001:36) afirman que la tutoría es “la capacidad que tiene todo docente de ponerse al lado del alumno, de sufrir con él los procesos del *alumbramiento* conceptual, de ayudarle a resolver sus problemas personales, de aprendizaje, de autonomía-dependencia, de relación”. Asimismo, señalan que nadie puede excluirse de tan importante tarea, pues la tutorización es una fase de acompañamiento en el aprendizaje vital.

Entretanto, Hernández y Torres (2005:4) consideran que la acción tutorial “es una dimensión esencial en un modelo pedagógico orientado hacia el aprendizaje autónomo del alumno”. Aclaran también, que durante la acción tutorial el docente no se centra en exponer lo que el alumno tiene que aprender, sino de promover en cada uno de sus alumnos y alumnas la

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

responsabilidad y compromiso personal hacia su formación; además de lograr a través de la estructuración de experiencias de aprendizaje significativas, que los estudiantes desarrollen competencias personales de alto valor.

También, se hace necesario citar a Alvarez y Fernández (1992) c.p. Sanz, Castellano y Delgado (1995: 188) los cuales afirman que la acción tutorial se puede definir "como la acción de ayuda u orientación personal, escolar y profesional que el profesor-tutor en coordinación con el resto de profesores realizan con sus alumnos a nivel individual y grupal, al mismo tiempo que ejercen su función docente". Es importante resaltar, que tal orientación no es llevada a cabo solo por el tutor, sino que también participan el resto de profesores de la institución educativa.

Por último, pero no menos importante, dentro del sistema de educación a distancia, para Mena, Rodríguez y Diez (2005: 231) la acción tutorial o tutoría "es el nexo interactuante entre la organización general del sistema y los alumnos, capaz de captar las expectativas, necesidades, intereses y reacciones, y de intervenir en el proceso de retroalimentación académica y pedagógica".

IMPORTANCIA DE LA ACCIÓN TUTORIAL EN EL SISTEMA DE EAD UNIVERSITARIO

Malbrán (2004) considera que la acción tutorial universitaria es importante tanto para los estudiantes como para la institución, dado que los servicios de apoyo al estudiante universitario mediante tutoría persiguen determinar etapas críticas en el aprendizaje que exigen mayor asistencia, asignando un tutor que estimule la constancia y desaliente el abandono monitoreando las tareas; que combine las actividades tutoriales con el contacto con los docentes a cargo del curso e informe al estudiante en la etapa inicial en qué consiste el programa.

Entretanto, en el sistema de educación a distancia universitario, para Mena, Rodríguez y Diez (2005) en la compleja arquitectura de los programas a distancia actuales, la acción tutorial es considerada como el soporte que representa el rostro o aspecto visiblemente humano de la universidad que los

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

ofrece y cumple con una de las dimensiones de la función docente de esta modalidad, aunque no es la única.

Igualmente, García Aretio, et.al. (1999: 51) señala que la acción tutorial en el sistema de educación a distancia universitario, "supone el recurso por excelencia en la ayuda a los alumnos para la superación de las dificultades, tanto en lo que se refiere al aprendizaje como por el apoyo moral y humano que se les ofrece". Además, apunta que a la función tutorial, al igual que la orientación y como actividad integrada en ella, se le debe otorgar un lugar destacado en todo el proceso de aprendizaje que se lleva a cabo bajo la modalidad a distancia.

DIMENSIONES DE LA ACCIÓN TUTORIAL UNIVERSITARIA.

De acuerdo a señalado en la página Web http://davinci.tach.ula.ve/rc/WEB_CD/textos_pdf/tutoria_partida.pdf, la acción tutorial se refiere a información cualitativa del proceso de atención y relación docente – discente, tal que "el peso específico de una acción tutorial es el establecimiento de comunicación entre docentes y estudiantes, sobre cuestiones referidas a la conformación del dominio científico y al establecimiento de actitudes favorables hacia la búsqueda y placer científico y técnico".

Ahora bien, el documento que define la tutoría en la Universidad de Barcelona (2004) c.p. Hernández y Torres (2005: 14), apunta que "la tutoría universitaria consiste en una actividad de carácter formativo que se ocupa de la formación personal, social y profesional de los estudiantes… tiene que entenderse como un elemento dinamizador… conseguir que este sea el agente activo de su aprendizaje".

Al mismo tiempo, estos autores presentan un modelo conceptual que agrupa las tres dimensiones básicas que debería contemplar la acción tutorial en la universidad, con el propósito de dar respuesta a las necesidades que presenta la formación integral de los estudiantes universitarios. Estas

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

dimensiones son: Tutoría personal (counseling), tutoría docente (tutoring/mentoring) y tutoría para la transición profesional.

Entretanto, Conellas (2000) plantea que dentro del ámbito educativo, se manejan diversos conceptos sobre las formas de intervención no académica; las cuales son: orientación, asesoramiento, ayuda, seguimiento, entre otras, tal que algunas se pueden vincular con la tutoría; por lo cual sería conveniente tener una idea clara de estos servicios y así delimitar su alcance y establecer sus beneficios.

Sobre el asunto, Alvarez y Bisquerra (1996) c.p. Conellas (2000) definen la tutoría "como una acción sistemática, específica concretada en un tiempo y un espacio… en la que el alumno recibe una especial atención, ya sea individual o grupalmente, considerándose como una acción personalizada". En consecuencia, las características de esta acción generan la necesidad de ordenar las actuaciones mediante un plan de acción tutorial, que regule dicha actividad debiendo contemplar, de manera explícita, tanto los objetivos como las líneas de actuación y los criterios que les deben dar apoyo.

Por otra parte, Gil Rivera (2004) establece que las distintas modalidades de la tutoría se organiza de la siguiente manera: "Individual y Grupal; Presencial y a Distancia y esta última por el medio de comunicación que utiliza para la interacción entre el estudiante, entre ellos mismos y el tutor".

Asimismo, Lugo y Schulman (1999:120) afirman que "Dada la gran variedad de tareas y responsabilidades que debe asumir el tutor, resulta útil identificar tipos de tutoría a los efectos de facilitar la planificación del sistema tutorial en general y de la acción de cada tutor en particular". Entonces, según la localización espacial la tutoría puede ser presencial y no presencia; las cuales a su vez pueden desdoblarse en otras clasificaciones: (a) de acuerdo al tipo de agrupamiento, en tutorías individuales y grupales; (b) según la localización geográfica, en aquellas que se realizan en la sede tutorial y las que se realizan de manera itinerante; (c) según el momento que cumplen, pueden

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

ser didácticas o de orientación; y (d) de acuerdo al momento en que se realizan, en tutorías iniciales, de seguimiento y final o de evaluación.

Igualmente, Careaga (2001) considera que en líneas generales las tutorías pueden ser presénciales y a distancia. No obstante, cada una de estas puede clasificarse también según sea grupal o individual, optativa o de asistencia obligatoria, pero también de acuerdo al medio de comunicación que se utilice o la frecuencia con que se ofrezca. Llama la atención, cuando menciona:

> "Hay que tener en cuenta que al implementar el sistema de tutoría en un programa de Educación a Distancia, ninguna de estas características se encuentra en forma aislada. Una tutoría puede ser a la vez presencial, grupal, obligatoria y quincenal o a distancia, individual, optativa, telefónica y semanal."

Con respecto a las funciones del tutor, García Aretio, et.al. (1999) consideran que el profesor tutor deberá procurar desempeñar las funciones de orientación, facilitación de los aprendizajes, evaluación, asesoría y motivación. Dado que en el sistema de educación a distancia, el tutor es el que de forma más directa debe orientar, aclarar contenidos y sugerir pautas de trabajo que les permitan a los estudiantes avanzar en el aprendizaje.

Para finalizar, según Careaga (2001), es necesario que la acción tutorial sea flexible, oportuna, permanente, motivante, coherente y respetuosa, para alcanzar los objetivos planteados en la planificación de la tutoría; es decir, como señala Mena, Rodríguez y Diez (2005: 231) "las tutorías generan un espacio de encuentro entre el tutor y el alumno, destinado a apoyar a este último en su estudio independiente." Este espacio no hace referencia imperativa a un espacio físico, en vista que la acción tutorial puede realizarse en forma presencial o a distancia; por lo cual esos espacios pueden ser aulas, salas de reunión, cubículos, o virtuales como foros, *chats*, listas de correo, entre otros.

Páginas 74 - 98

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo una condición de exploratoria y descriptiva, pues primero se construye un marco de referencia teórico y práctico, y luego se complementa con un estudio descriptivo.

En otras palabras, se identifica el carácter exploratorio o formulativo de este estudio, dado que en primera instancia diagnostica la *acción tutorial* en el sistema de estudios a distancia de LUZ, con el propósito de establecer sus bases e importancia, las cuales servirán de fundamento en un ulterior estudio que permitirá determinar la modalidad de las tutorías que mejor se adapten a las características del SED-LUZ, una vez implementada su plataforma e-learning.

Además, la metodología de este trabajo se corresponde con los estudios descriptivos según Méndez (2001), porque acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, los cuestionarios y las entrevistas. También porque se utilizan informes y documentos desarrollados por otros investigadores, y se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual fue sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

El método de investigación de este estudio es cuantitativa, en el sentido que se estudia la acción tutorial en el SED-LUZ utilizando el método de análisis y síntesis. Según Méndez (2001), el análisis y síntesis son métodos que le permiten al investigador conocer la realidad. El análisis comienza su proceso de conocimiento de la realidad, a través de la identificación de cada una de las partes que la caracterizan; mientras que la síntesis relaciona los elementos que componen el problema y genera explicaciones partiendo de su estudio, es decir, cada elemento puede relacionarse con el conjunto en la función que desempeñan en referencia con el problema de investigación.

Por otra parte, el diseño de la investigación es de campo porque se desarrolló en su propio ambiente, es decir, en el Sistema de Estudios a Distancia de LUZ. Además, es no experimental debido a que no se manipuló la

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

variable de estudio, sino que se midió y analizó sólo una vez para luego describirla, por lo cual se enmarca en el diseño transeccional descriptivo.

En relación con la población objeto de estudio, está conformada por los actores del sistema de estudios a distancia de la Universidad del Zulia, es decir por los coordinadores, tutores y estudiantes de los diversos programas que integraron tales sistemas en el primer periodo del 2006 (ver el cuadro Nº 3).

Cabe mencionar, que el Programa Nacional de Formación Docente para maestros en ejercicio (PRONAFORDO) no fue considerado para la recolección de datos, dado que actualmente no aplica la modalidad de educación a distancia a pesar de estar concebido de esta manera. Y con respecto al Programa Especial Complementario del Técnico Superior en Enfermería (PECTSE-B) Maracaibo, igualmente no fue considerado debido a que actualmente no hay estudiantes matriculados.

Cuadro Nº 3
Caracterización de la población

M_i	PROGRAMA	COORDINADORES	TUTORES	ESTUDIANTES
M_1	Programa de Formación de Educación a Distancia (PROFORED)	1	1	30
M_2	Programa de Formación General a Distancia (FORGAD)	1	17	2800
M_3	Estudios Universitarios Supervisados (EUS Derecho)	1	6	1145
M_4	Programa de Profesionalización Universitaria del Trabajador Social en Ejercicio (PROUTSE)	1	32	1147
M_5	Programa de Formación de Educación a Distancia de la Facultad de Medicina (PROFORDED)	1	14	30
M_6	Estudios Universitarios Supervisados del Núcleo Costa Oriental del Lago (EUS-COL)	1	6	1800
M_7	Programa Especial Complementario del Técnico Superior en Enfermería (PECTSE-B) Núcleo LUZ-COL.	1	7	207
M_8	PROFENES Núcleo LUZ-COL		2	25
M_9	Programa Especial Complementario del Técnico Superior en Enfermería	1	8	526

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

	(PECTSE-B) Núcleo Punto Fijo			
	Totales	8	93	7710

Fuente: García y Mazurkiewicz (2006)

En esta investigación, el tamaño de la muestra se obtuvo utilizando un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional (M.A.E.). Según Tamayo y Tamayo (1996:117), "una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población". Entonces, para el muestreo estratificado se divide la población en varios grupos llamados estratos con el fin de dar representatividad a los diferentes factores integrantes de la población del estudio, tal que la condición de la estratificación es la presencia de las características que conforman la población, en cada estrato.

Entretanto, en este estudio se utilizó un conjunto de técnicas para cumplir con los requisitos específicos de las diferentes etapas del proceso de investigación, unas referidas al momento teórico y otras al momento metodológico de la investigación. Primero se recurrió al análisis documental de las fuentes bibliográficas, trabajos de grado, documentos electrónicos, leyes y reglamentos, empleando específicamente el análisis de contenido. Claro está, utilizando en todo momento las técnicas operacionales para el manejo de las fuentes documentales a las que se refiere Balestrini (2002), como el subrayado, fichaje bibliográfico y de citas, ampliación de texto y presentación del trabajo escrito.

Asimismo, como el diseño de investigación es de campo, se aplicaron *técnicas vivas* denominadas así por Grawitz (1975) c.p. Balestrini (2002), las cuales consisten en la observación de la realidad, para ello se utilizó la encuesta y la entrevista.

Con respecto a los instrumentos de recolección de datos, éstos fueron los materiales utilizados para recoger y almacenar la información de las variables de estudio, empleando tres tipos: un guión de entrevista semiestructurada, un cuestionario de preguntas cerradas y alternativas múltiples, y un cuestionario mixto, es decir, de preguntas cerradas y abiertas; todos validados por expertos.

Páginas 74 - 98

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

MARCO LEGAL DE LA ACCIÓN TUTORIAL UNIVERSITARIA.

En esta sección, se describe el análisis documental realizado a las fuentes denominadas como leyes y reglamentos, pues en la investigación se pretendió medir la importancia de la acción tutorial a través del marco legal que la rige en los diferentes niveles del Sistema Educativo Venezolano.

Sobre esto, conviene hacer referencia con lo señalado en el parágrafo cuarto del artículo 15 de la Ley Orgánica de Educación, el cual establece que se fijarán normas para que la orientación educativa y profesional se organicen de tal manera que se logre a un máximo el aprovechamiento de las capacidades, aptitudes y vocación de los alumnos. Asimismo en el artículo 21, se establece que la educación básica tiene como finalidad, entre otras, cumplir funciones de exploración y de orientación vocacional.

Además, el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente en su artículo 6º, párrafo 8, decreta que entre los deberes del personal docente se encuentra el orientar y asesorar a la comunidad educativa en la cual ejerce.

Dentro de este contexto, en relación con las demás leyes y/o reglamentos que norman la educación básica, media, diversificada y profesional, en la República Bolivariana de Venezuela, tal como el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación, u otras relacionadas como la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente, no se ubicó información alguna relacionada con la acción tutorial.

En cambio en el nivel superior, la Ley de Universidades señala en su artículo 26, que el Consejo Universitario tiene la atribución de organizar un servicio de orientación vocacional. Pero ésta no es la única referencia asociada con la acción tutorial, en su artículo 121 esta Ley establece que los alumnos, para orientarse en sus estudios, consultarán con los profesores consejeros designados por el Decano o la Decana, quienes lo guiarán en todo lo relativo a sus labores universitarias.

De acuerdo a lo anterior, evidentemente el marco legal que orienta la acción tutorial universitaria en Venezuela es escaso y vago, pues solo se

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

refiere a un tipo de tutoría, es decir, a la tutoría para la transición profesional según la definición de Hernández y Torres (2005).

En cuanto a la Universidad del Zulia, principalmente, en lo que acción tutorial se refiere, está el Reglamento del Sistema de Estudios a Distancia de LUZ, pero también existen otros reglamentos que de un modo u otro norman algunos elementos de la acción tutorial dentro de la universidad; tal es el caso del Reglamento del Personal Docente y de Investigación de LUZ, el cual expresa en su artículo 73 que entre las actividades académicas a cumplir por el personal docente y de investigación durante su jornada laboral, estarán la orientación y el asesoramiento de trabajos.

Dentro de este marco, en las normas para regir las actividades del personal docente y de investigación a dedicación exclusiva, tiempo completo y becarios docentes de Facultades como la de Agronomía, Experimental de Ciencias, Humanidades y Educación, y Ciencias Económicas y Sociales, se establece que las tutorías, asesorías y orientación académica, son parte de la carga docente del personal docente y de investigación.

No obstante, el caso en estudio (SED-LUZ) posee una serie de normas que no solo fijan el tipo de acción tutorial que se llevará a cabo en el programa de estudios a distancia que se ofrezca, sino también su forma. Claro está, que ésta dependencia universitaria usa el término asesoría para referirse a la tutoría, no así las facultades señaladas. Se hace necesario mencionar además, que autores como Müller (2001) y Hernández y Torres (2005) se refieren a la que el SED-LUZ llama tutoría académica, como tutoría personal, pero coinciden en que la tutoría docente es aquella que hace énfasis en el aprendizaje.

También es importante acotar, que en la normativa del SED-LUZ no se hace referencia a la tutoría para la transición profesional, a pesar que Müller (2001) la considera una de las más significativas, de hecho, es el único tipo de tutoría al cual hace referencia la Ley de Universidades de la República Bolivariana de Venezuela.

Páginas 74 - 98

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

DIAGNÓSTICO DE LA ACCIÓN TUTORIAL EN EL SED-LUZ

De acuerdo a la información obtenida a través de los cuestionarios, los mismos estudiantes reconocen la importancia que tiene la acción tutorial en el sistema de educación a distancia universitario, al afirmar que las tutorías les ayudan a ser más reflexivos, ampliar sus conocimientos, entender sus posibilidades y limitaciones, mejorar su habilidad para comunicarse con otros, optimizar sus técnicas de estudio, entre otras ventajas.

Sobre el tipo de acción tutorial que lleva a cabo el SED-LUZ, se determinó que éste último ofrece a los participantes las tutorías académicas y las personales, quedando las tutorías para la transición profesional, como un proceso que puede o no ocurrir en la interacción entre el estudiante y el tutor, dado que no es planificada por el sistema sino que puede resultar de la necesidad e interés particular de cada estudiante y de la disposición particular de cada tutor.

Se tiene además, que las tutorías del tipo académica predominan en la planificación y la acción del sistema, pues las actividades desarrolladas durante la acción tutorial se centran en las asesorías sobre los materiales de estudio y en las evaluaciones. Mientras, las tutorías del tipo personal suelen ocurrir a petición de los estudiantes, más no son planificadas por el sistema a pesar de estar reglamentadas por la institución; sin embargo, los tutores en su rol orientador de la función docente, ofrecen de manera continua elementos que ayudan al estudiante a cubrir parte de sus necesidades de orientación.

En relación con la modalidad de la acción tutorial, el sistema utiliza una modalidad dual en las tutorías, es decir, combina sesiones de tutoría presencial con sesiones a distancia. Cierto es, que predomina la modalidad presencial tanto en la planificación como en la acción, donde la forma grupal de las sesiones de tutoría también prevalece. Con esto no se quiere decir que el sistema no realiza sesiones de tutoría presencial individual, de hecho representan las sesiones donde el estudiante generalmente plantea al tutor sus necesidades de orientación personal y vocacional.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

Conviene advertir, que las sesiones de tutoría de forma individual que realiza el sistema tanto en la modalidad presencial como a distancia, son optativas; mientras que la forma grupal es en su mayoría obligatoria, dado que para los tutores representa el momento por excelencia para realizar el seguimiento del aprendizaje del estudiante.

Nuevamente, con respecto a la modalidad a distancia de la acción tutorial, se hace necesario comentar que solo la tercera parte de los programas del SED-LUZ planifican sesiones de tutoría a distancia, para lo cual los tutores utilizan principalmente el servicio de correo electrónico, tal que de acuerdo a la base de datos de los programas del sistema, muchos de los tutores utilizan el servicio de *e-mail* institucional, pero los estudiantes mayoritariamente utilizan servidores gratuitos de la Internet.

Algo más al cual hacer referencia sobre la modalidad a distancia de las tutorías, es que un gran número de estudiantes utiliza el teléfono para interactuar con sus tutores, estableciendo de esta manera una acción tutorial a distancia, individual y optativa, pues recurre a este medio solo cuando lo necesita y no por que ha sido planificado por el sistema.

Por otra parte, la frecuencia de la acción tutorial en el SED-LUZ es fija en lo que se refiere a las tutorías grupales; obviamente, estas requieren una fecha y un horario preestablecido para poder efectuarse tanto en la modalidad presencial como a distancia. Mientras que, la frecuencia de la tutoría es abierta para la forma individual, dado que los estudiantes pueden solicitar interactuar con sus tutores en los momentos requeridos, pero limitados por la disponibilidad de estos últimos.

Con respecto a las características de la acción tutorial en el SED-LUZ, los resultados mostraron que es altamente flexible y se evidencia a través de los diferentes tipos, modalidades, formas y frecuencia, con las cuales son ofrecidas las tutorías en este sistema, respondiendo de esta manera a las circunstancias y condiciones de los estudiantes, la asignatura y los tutores. Asimismo, los resultados también revelaron que la acción tutorial en el SED-LUZ es

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

motivante, pues el estudiante participa y reconoce la importancia que tienen las tutorías en su formación.

Otra de las características más sobresalientes de la acción tutorial en el SED-LUZ es la coherencia, en vista que tanto las estrategias utilizadas por los tutores como los recursos disponibles para llevar a cabo las sesiones de tutoría, responden en gran parte a las necesidades de los estudiantes.

Dentro de este contexto, la acción tutorial también es oportuna, dado que responde en muchos casos sin retrasos a las dificultades planteadas por los estudiantes del sistema de estudios a distancia. Igualmente, el respeto es otra de sus características, lo cual fue señalado por muchos estudiantes al referirse a la consideración de los tutores sobre sus limitaciones. Y es medianamente permanente, pues no siempre los tutores están disponibles para atender las necesidades de los estudiantes.

Por otro lado, también se diagnosticó la acción tutorial del SED-LUZ a través de las cualidades y funciones de los tutores, tal que la gran mayoría de éstos tienen buenas habilidades para establecer relaciones interpersonales, poseen dominio pedagógico en lo que se refiere a estrategias didácticas y metodología de la enseñanza, producen materiales didácticos que ayudan a la autoinstrucción, y poseen dominio de los contenidos de las asignaturas que administran. En síntesis, los tutores del sistema de estudios a distancia poseen las cualidades humanas e intelectuales necesarias para que la acción tutorial se desarrolle adecuadamente.

En cuanto a las funciones, los tutores del SED-LUZ orientan a sus estudiantes para que utilicen provechosamente sus materiales de estudio, y los ayudan a superar las dificultades que se les puedan presentar durante el proceso de aprendizaje de los contenidos curriculares. Todo esto lo logran principalmente, aclarando las dudas, explicando los contenidos, evaluándolos y orientándolos académicamente, y cuando lo requieren, también en lo personal.

Sobre los recursos materiales con los que cuenta el SED-LUZ para desarrollar su acción tutorial, se puede decir que carece de herramientas

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

tecnológicas para ofrecer las tutorías a través de medios telemáticos, dado que no dispone de suficientes equipos de computación conectados a la Internet al servicio de esta acción; no posee un Entorno Virtual de Aprendizaje que permita una interacción tutor-estudiante a través de una plataforma propia y con todos los recursos integrados necesarios, es decir, servicio de correo electrónico, *chat*, foro, pizarra electrónica, entre otros. Asimismo, para la modalidad presencial de las tutorías, la mayoría de los programas del SED-LUZ tampoco disponen de aulas y cubículos propios para llevar a cabo la acción tutorial; no obstante, esto no ha sido una limitante, pues se desarrollan en gran parte en las aulas de clase que comparten de manera alterna con el sistema de estudio presencial, a pesar de no reunir las mejores condiciones para esta tarea.

Finalmente, en lo que a las bases de la acción tutorial en el SED-LUZ se refiere, los diferentes programas de este sistema elaboran un Plan de Acción Tutorial (PAT) utilizando un modelo muy sencillo y el cual consiste de una matriz de datos que incluye los campos: unidad curricular, sección, tutor, fecha, hora, aula, tipo de actividad (asesoría grupal, evaluación). Esta planificación la realiza el coordinador o coordinadora antes de iniciar el semestre, y para lo cual toma en consideración las necesidades de los estudiantes que en muchos casos también trabajan.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo general de investigación pretendía diagnosticar la *acción tutorial* que actualmente se lleva a cabo en el sistema de educación a distancia de la Universidad del Zulia, éste se logró a través del establecimiento de la importancia que tiene esta acción para la institución, y la determinación de las bases teórico-prácticas que la sostienen.

Así, luego de analizar las ventajas de la acción tutorial tanto para los estudiantes como para la institución, y el marco legal en que se sustentan las tutorías en la Universidad del Zulia, se puede concluir afirmando que la acción tutorial en el Sistema de Estudios a Distancia de LUZ, es altamente importante,

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

pues la tutoría es considerada uno de los tres elementos que conforman el modelo educativo que siguen todos los programas de educación a distancia de la Universidad. Acá, la figura del tutor está reglamentada, por lo cual sus deberes están definidos, así como el tipo y forma de la acción tutorial que deberán realizar. Además, sin la acción tutorial la institución no podría obtener retroalimentación del proceso y efectuar un eficaz seguimiento del aprendizaje de los alumnos y alumnas de esta modalidad educativa.

Ahora bien, las bases de la acción tutorial en el SED-LUZ fueron determinadas considerando el tipo, modalidad, forma, frecuencia, características, recursos materiales y planificación de la acción tutorial; así como también, las cualidades y funciones de los tutores.

Es importante concluir, afirmando que el SED-LUZ, al no contar con una plataforma e-learning, no puede ofrecer sesiones de tutoría a distancia a través de medios telemáticos que predominen sobre las sesiones presenciales.

Por lo anterior se recomienda, que la Universidad del Zulia emprenda acciones más concretas que favorezcan a su Sistema de Estudios a Distancia, esto en relación a la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y en especial, a la implementación de un Entorno Virtual de Aprendizaje. Dado que, la acción tutorial no es un elemento a parte de los demás, es decir, de los materiales didácticos, del proceso de evaluación y de la acción tutorial, pues representan el modelo de estudio del sistema; entonces, para ampliar la oferta de tutorías bajo la modalidad a distancia usando la Internet, es necesario que todo el sistema se vuelque hacia ello.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ELECTRÓNICAS

Balestrini, M. (2002). Como se elabora el proyecto de investigación. Sexta Edición. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas. República Bolivariana de Venezuela.

Características y propuestas de la función tutorial en la universidad. Recuperado el 20 de junio de 2006, de: http://davinci.tach.ula.ve/rc/WEB_CD/textos_pdf/tutoria_partida.pdf

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

Careaga, M. (2001). La Tutoría Virtual en la Educación a Distancia. Recuperado el 12 de febrero de 2006, de http://www.enlaces.udec.cl/noticias/2001/mayo/osorno/tutor.doc

Conellas, Mª. J. (2000). La Tutoría en la E.S.O. C-002. Recuperado el 26 de mayo de 2006, de http://perso.wanadoo.es/angel.saez/pagina_nueva_166.htm

Dorio, I. & Torrado, M. (2005). La acción tutorial. Talleres de Formación de profesorado de la UPM para la convergencia europea. Recuperado el 15 de enero de 2006, de http:// www.upm.es/innovacion/cd/02_formacion/talleres/accion_tutorial/ la_accion_tutorial_taller%

Fainholc, B. (1999). La interactividad en la educación a distancia. Paidós Cuestiones de Educación. Buenos Aires, Argentina.

Gaceta Oficial de la República de Venezuela. (1980). Ley Orgánica de Educación. Extraordinario No. 2.635. Caracas, Venezuela.

Gaceta Oficial de la República de Venezuela. (2000). Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente. Extraordinario No. 5.496. Caracas, Venezuela.

Gaceta Oficial de la República de Venezuela. (2003). Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación. Extraordinario No. 5.662. Caracas, Venezuela.

García Aretio, L. (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica. 1ª edición. Editorial Ariel, S.A. Barcelona, España.

García Aretio, L. (Coord.), Alejos, P., Banciella, M., Esteban, S., Joval, Á., Martínez, C., Oliver, A., Pérez, R. & Sebastián, A. (1999). La tutoría en la UNED. Bases y Orientaciones. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España.

García de Fernández, M. (2004). Educación a Distancia: Caracterización y Aplicaciones. Editorial de La Universidad del Zulia (Ediluz). Maracaibo, Venezuela.

Gil Rivera, M. (2004). Tipos de Tutoría. Recuperado el 11 de abril de 2006, de http://www.cuaed.unam.mx/bachillerato/puel/cursos/tutoria/modulo/unidades/u1 /materiales-u1/tipos-tutoria.pdf

Hernández, V. & Torres, L. (2005). Informe Técnico: La acción tutorial en la universidad. Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Departamento de Educación. Madrid, España.

Lugo, M. & Schulman, D. (1999). Capacitación a distancia: acercar la lejanía. Herramientas para el desarrollo de programas a distancia. Editorial Magisterio del Río de la Plata. Buenos Aires, Argentina.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Catálogo LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio Redalyc

Malbrán, M. (2004). La tutoría en el nivel universitario. Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales. Vol. 1. págs. 5-11. Recuperado el 10 de mayo de 2006, de http://www.fi.uba.ar/laboratorios/lie/Revista/Articulos/010101/A2cne2004.pdf

Mena, M., Rodríguez, L., & Diez, M. (2005). El diseño de proyectos de educación a distancia. Páginas en construcción. Editorial Stella, La Crujía ediciones. Buenos Aires, Argentina.

Méndez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. McGraw-Hill Interamericana, S.A. Bogotá, Colombia.

Müller, M. (2001). Docentes Tutores. Orientación educativa y tutoría. Colección Educación y Creatividad. 1ra edición. Editorial Bonum. Buenos Aires, Argentina.

Sanz, R., Castellano, F. & Delgado, J. (1995). Tutoría y orientación. Cedecs Editorial S.L. Barcelona, España.

Tamayo y Tamayo, M. (1996). El proceso de la investigación científica. Tercera edición. Editorial Limusa. México, D.F.

Tarazón, A. (Coord.), Iglesias, M., Lucarini, S., Morillo, G., Pinos, M., Rodríguez, J., Romero, A. & Villalobos, E. (1997). *Proyecto Sistema de educación a distancia.* Documento no publicado. Universidad del Zulia. Vicerrectorado Académico. Maracaibo, Venezuela.

Universidad del Zulia (1999). Reglamento del Sistema de Estudios a Distancia de la Universidad del Zulia. Gaceta LUZ, Reglamentos, Volumen XXXIV. Maracaibo, Venezuela.

Universidad del Zulia (2005). Reglamento del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia. Gaceta LUZ, Reglamentos, Volumen XXXIX. Maracaibo, Venezuela.