


# Bases del apoyo al estudiante en entornos de formación en línea

Ángeles Sánchez-Elvira Paniagua y Miguel Santamaría Lancho

**El estudiante a distancia: Un adulto que quiere aprender**

El **aprendizaje a lo largo de la vida**, incluyendo la actualización de la formación, es **uno de los objetivos fundamentales y necesarios de la formación en el siglo XXI** que solo es posible a gran escala gracias a las **modalidades a distancia, y especialmente en línea en todas sus variantes, formales e informales**. De ahí que el diseño y desarrollo de programas de formación de posgrado tengan que tener presente las características propias del aprendizaje del adulto, o la **andragogía**. Definida por Knowles (1975), responde a un proceso de **aprendizaje auto-dirigido**, por el cual la persona toma la iniciativa, con o sin la ayuda de otros, en el diagnóstico de sus necesidades de aprendizaje, formulando sus objetivos e identificando los recursos y materiales que necesita, así como implementando estrategias de aprendizaje apropiadas y llevando a cabo procesos de auto-evaluación de sus resultados).

**El papel del educador en el aprendizaje de adultos es básicamente el de tutor que orienta, guía y acompaña al estudiante en su proceso, dándole apoyo para el desarrollo de su autonomía.**



Andragogía, aprendizaje a lo largo de la vida y autonomía en entornos de formación en línea

**A su favor... el estudiante a distancia presenta mayor motivación intrínseca y es un estudiante más autónomo**

## ¿Quién estudia a distancia / en línea?

Los estudiantes que optan por una modalidad a distancia presentan una serie de características psicossociales que, habitualmente, les diferencian de los estudiantes presenciales, pudiendo resaltarse las siguientes:

- § Adultos que trabajan y estudian a tiempo parcial y que suelen tener responsabilidades familiares.
- § Residencia lejana a un centro universitario.
- § Muy frecuentemente hace años que dejaron de estudiar.
- § Mayor motivación intrínseca, dado que suelen elegir estudiar por voluntad propia.
- § En general, mayor madurez y capacidad de trabajo autónomo.

## Habilidades y Competencias necesarias para un aprendizaje a distancia / en línea exitoso

### ¿Qué requiere la formación a distancia /en línea?

El aprendizaje en modalidad a distancia y, más recientemente en línea, requiere una serie de habilidades y competencias personales, algunas de ellas comparadas con cualquier tipo de formación, en general, pero de especial importancia en entornos de aprendizaje autónomo (Sánchez-Elvira, 2016, Simpson, 2012).

#### Habilidades Cognitivas

Capacidades intelectuales y habilidades para el aprendizaje

#### Habilidades emocionales

Motivación intrínseca, engagement, gestión del estrés, percepción de eficacia, etc.

#### Habilidades organizativas

organización, Manejo del tiempo, autonomía, autorregulación

#### Competencia Digital

Manejo de las TIC y herramientas digitales para los entornos de aprendizaje

## Dificultades y obstáculos

Las especiales características de los estudiantes a distancia, así como de los requerimientos de la propia modalidad, (especialmente cuando está mediada por tecnologías), genera una serie de **dificultades y obstáculos específicos que los estudiantes deben afrontar y superar.**

No es lo mismo iniciar estudios presenciales, una vez terminada la educación secundaria, que iniciarlos cuando se es adulto y se tiene responsabilidades personales y familiares que atender, lo que implica una buena gestión del tiempo disponible.



## Preguntas y más preguntas: La orientación como respuesta

Estudiar en una modalidad diferente a la educación tradicional, que implica una interacción con la universidad, los profesores y los compañeros/as a través de webs, plataformas digitales, materiales para el **aprendizaje autónomo** y recursos en línea, **requiere de una sistema de información y orientación al estudiante perfectamente organizado para guiar y resolver cualquier duda.**



# El abandono en los programas de formación en línea

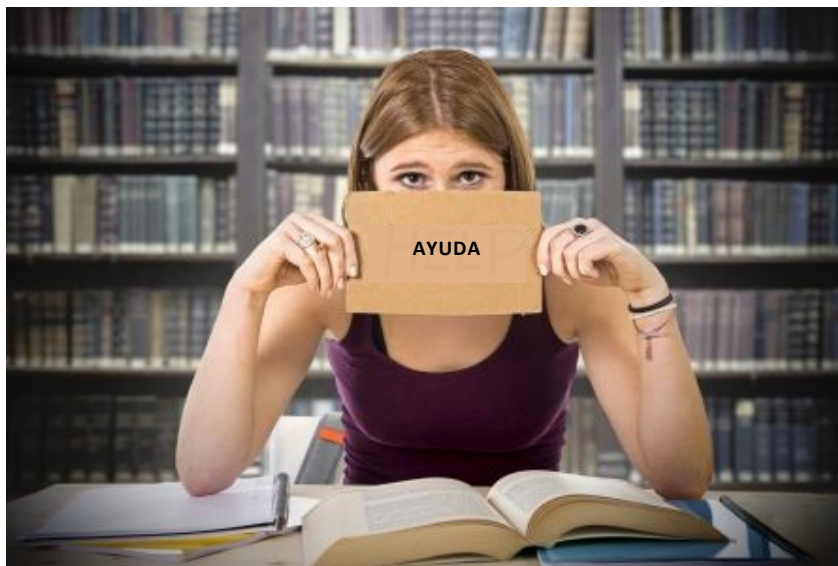
Por lo anteriormente mencionado, una de las principales dificultades con que se enfrentan las instituciones que ofertan modalidades a distancia es que sus **tasas de abandono** suelen ser **superiores** a las existentes en programas de formación presencial tradicionales.

Universidades a distancia de renombre internacional, como la OPEN de Inglaterra o la UNED de España, sitúan el abandono de sus estudiantes entre el **30-40%**.

## Hay muchos Tipos de “abandonos”

- Abandono involuntario (por incumplimiento administrativo o violación de reglamentos).
- Dejar la carrera para iniciar otra en la misma institución.
- Dejar la carrera para iniciar otra en otra institución.
- Dejar la universidad e irse a otra para completar estudios iniciados
- Renunciar a la formación universitaria para iniciar itinerarios formativos fuera de la universidad o incorporarse al mundo laboral
- Interrumpir la formación con la intención de retomarla en el futuro
- Uglización de la matrícula en la universidad para otros fines no relacionados con obtener el título

Adaptado de Cabrera (2006)



La casuística de las razones para el abandono no directamente relacionadas con el fracaso del estudiante o la falta de apoyo o calidad de la institución, es muy amplia. No obstante, al margen de los abandonos debidos a los intereses propios de los adultos que se inscriben, hay otro grupo de abandonos que la institución y los responsables de la formación y seguimiento de los estudiantes en modalidades a distancia deben conocer para poder intervenir y ayudar a su prevención. Los esfuerzos por prevenir el abandono deben estar dirigidos, fundamentalmente, a quienes sí lo intentaron pero se encontraron con dificultades derivadas, tanto de un apoyo ineficaz del sistema como de su propia falta de habilidades y competencias.

## Las “otras” causas del abandono en educación a distancia

**La mayor parte de estudiantes que abandona lo hace sin haberse presentado a su primer examen**

El abandono durante el **primer año** es, por tanto, **especialmente importante**. Por ello las instituciones deben tomar **medidas para afrontar el reto de la permanencia** (Simpson, 2004, Sánchez-Elvira, 2014). Las acciones deben contemplar una **fase de estudio y análisis y otra fase de implementación de acciones preventivas y de apoyo**

El modelo clásico sobre el abandono de V.Tinto (1975, 1993) puede ser aplicado, también, a los estudiantes adultos a distancia (Kember, 1995): El abandono es el resultado de una integración social y académica deficiente en la institución, lo que se traduce en una pérdida de motivación

Las causas del abandono de los estudiantes adultos pueden clasificarse en tres grandes áreas, dependiendo de su origen (Tello 2007):

1. **Situacionales** (contexto social, factores económicos, situación personal, acontecimientos, etc).
2. **Ins>tucionales** (relaGvas a las acciones insGtucionales desGnadas a los servicios de apoyo a los estudiantes y al diseño de los programas y cursos).
3. **Disposicionales** (caracterísGcas personales).

En esta presentación nos centraremos, fundamentalmente, en cuáles son las **principales dificultades y obstáculos de carácter ins>tucional y disposicional, sobre los que la ins>tución puede incidir para favorecer la integración del estudiante y prevenir el abandono y el fracaso, potenciando la retención y el bienestar estudian>l en entornos en línea, así como, por el contrario, cuáles son los principales recursos personales.**



## ¿Qué conduce al abandono?

Numerosas investigaciones internacionales evidencian cuáles son las principales dificultades y obstáculos que deben afrontar los estudiantes a distancia, en general, y en modalidades en línea en particular, en relación a:

**Factores institucionales**, fundamentalmente debido a un **apoyo insuficiente por parte de la institución y los docentes**; y

**Factores personales** derivados, en su gran mayoría, de las **características más habituales del estudiante a distancia**, como se ha comentado previamente, un adulto que estudia a tiempo parcial y que tiene responsabilidades familiares y personales, por lo cual debe planificarse y distribuir de forma óptima sus recursos y el tiempo disponible para sus estudios; así mismo determinadas disposiciones personales pueden dificultar el proceso de integración y el aprendizaje.

La necesaria integración social y académica propuesta por Tinto, parece estar directamente relacionada con la percepción por parte de los estudiantes de apoyo por parte de su institución. Por tanto, la gran pregunta sería:  
¿Nos abandonan o les abandonamos?...





# Causas institucionales



## Falta de:

- **Sistemas de apoyo institucional** eficientes.
- **Información y orientación** dirigidas, tanto al futuro estudiante como al estudiante nuevo.
- **Interacción y canales de comunicación adecuados y bien establecidos** con los responsables institucionales (administrativos y docentes).
- Buen soporte tecnológico cuando es necesario.

## Diseños instruccionales de baja calidad para la formación a distancia/en línea:

- **Diseño instruccional deficiente para un aprendizaje autónomo**, relacionado a programas, guías, cursos y materiales.
- **Dificultad** excesiva de las materias, con escasos recursos de apoyo para el aprendizaje.
- **Cálculo inadecuado de la carga de trabajo del estudiante**
- **Apoyo tutorial insuficiente o no preparado** para entornos de educación a distancia / en línea



## Causas personales

### Falta de:

- Conocimientos previos
- Competencias requeridas
- Competencias digitales

### Características personales:

- Procrastinación académica
- Falta de Perseverancia
- Baja Motivación Intrínseca
- Ansiedad Académica
- Bajas expectativas y percepción de competencia
- Dificultades especiales
- etc

Falta de tiempo  
Responsabilidades  
personales y  
profesionales  
Dificultades  
económicas

Falta de  
estrategias y  
hábitos de  
estudio  
eficaces

## ¿Qué facilita la permanencia y el bienestar de los estudiantes?



El objetivo de toda institución universitaria debe ser establecer medidas para prevenir el abandono y potenciar la retención, así como el éxito y el bienestar de los estudiantes.

Más de 50 años de investigaciones han demostrado que el factor más potente para la retención del estudiante es una **motivación de carácter intrínseco por sus estudios** (Anderson, 2006, Simpson, 2013) y niveles de *engagement* elevados.

## Engagement

*“Hemos descubierto que lo que se viene denominado **Engagement** importa, y más aún durante el primer año, el más crítico”. Tinto (2007)*

El **Engagement** es un estado de mente positivo, pleno, relacionado con el trabajo, y caracterizado por **Vigor** (energía y resiliencia mental mientras que se trabaja y deseos y habilidad para esforzarse en el estudio); **Dedicación** (Sentimientos de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y sentido) y **Absorción** (estar totalmente concentrado/a y sentirse feliz con lo que se está haciendo; pensar que el tiempo pasa rápidamente y lo que se lleva a cabo te absorbe (*Flow*)).  
(Schaufeli et al. 2002)



## ¿Qué potencia el éxito de los estudiantes en entornos en línea?



Los resultados obtenidos en **entornos de aprendizaje adulto** inciden en la relevancia del aprendizaje autónomo como variable clave para el éxito académico.

Aprender de forma autónoma implica (Knowles, 1975, cit. Sánchez-Elvira, 2014)):

- Tomar la iniciativa en el proceso de aprendizaje.
- Llevar a cabo un diagnóstico previo de las necesidades propias de aprendizaje, con o sin la ayuda de otros
- Formular metas de aprendizaje propias.
- Identificar los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzar las metas de aprendizaje establecidas.
- Elegir e implementar las estrategias de aprendizaje adecuadas.
- Llevar a cabo un proceso de autoevaluación de los resultados del aprendizaje.

## El aprendizaje autorregulado: La clave para el éxito en los entornos de aprendizaje autónomo

Estos procesos son los que se engloban bajo el concepto de **aprendizaje autorregulado** propuesto por autores como Zimmerman (2000), Boekaerts, Pintrich y Zeidner (2000) o Pintrich (2004) en sus distintos modelos. Los estudiantes autorregulados son aquellos que aprenden de forma activa, involucrándose en su proceso metacognitivo, motivacional y comportamentalmente.

(Zimmerman, 2000).

## Ciclo del aprendizaje autorregulado

La autorregulación del aprendizaje se desarrolla en un ciclo de tres fases que es conveniente conocer para plantear acciones de apoyo institucional en cada fase:

1. **Fase de planificación**, en la cual tienen especial importancia las creencias, expectativas y motivos adaptados (ej. sentirse eficaz y competente, creer que se puede controlar el proceso y estar motivado de forma intrínseca), así como llevar a cabo una regulación adecuada para la consecución de los objetivos propuestos mediante el establecimiento de metas concretas y de una planificación y organización adecuadas para un buen manejo del tiempo;
2. **Fase de ejecución**, donde deben seleccionarse y ponerse en marcha las principales estrategias para el logro de los objetivos planteados, perseverar y esforzarse en su consecución, así como mantener un adecuado control emocional y automonitorizarse en el proceso;
3. **Fase de evaluación**, en la cual, la persona autorregulada reflexiona, se autoevalúa y puede proponer un nuevo ciclo de mejora o establecer nuevos objetivos

(Zimmerman, 2000)



En el desarrollo de **acciones de apoyo al estudiante** es necesario considerar estas fases de la autorregulación para ayudarle a que:

- Se planifique y organice convenientemente.
- Sea capaz de seleccionar y desarrollar la/s estrategia/s de aprendizaje más adecuadas para cada actividad, monitorizando su proceso de aprendizaje.
- Desarrolle competencias de autoevaluación y plantee planes de mejora.

Uno de los grandes enemigos del aprendizaje autorregulado es la **Procras>nación**. Se denomina Procras Gnación a la tendencia a retrasar intencionalmente el inicio o la terminación de acGvidades, más allá de los plazos temporales fijados o deadlines (Ariely y Wertenbroch, 2002; Howell, Watson, Powell y Buro, 2006; Lay y Silverman, 1996). Este retraso intencional se realiza a pesar de que las personas sean conscientes de que dicha demora, les pueda generar una disminución de su bienestar y, más aún, un incremento del malestar psicológico (Steel, 2007).

La procrasGnación en entornos académicos es especialmente importante debido al alto riesgo de abandono y fracaso que comporta para los estudiantes, estando muy relacionada con el *burnout académico*.

En estudios previos se ha encontrado que los estudiantes con altos niveles de *engagement* presentan menos niveles de procrasGnación, por lo que se considera que el *engagement* amorGgua los efectos nocivos de procrasGnar.

González-Brignardello, M. y Sánchez-Elvira Paniagua, A. (2013).

## El enemigo del aprendizaje autorregulado: La Procras>nación

*La dificultad para organizar el >empo y planificarse es la variable predictora más relevante para el fracaso académico y el abandono en entornos a distancia*



## Consecuencias probables



# Burnout

Los resultados de investigaciones que se están llevando a cabo con estudiantes universitarios, muestran que las consecuencias probables de los estudiantes que no están intrínsecamente motivados ni presentan *engagement* con sus estudios, es que tienden a procrastinar y a presentar estrategias ineficientes de autorregulación como evitar las dificultades y experimentar mayores niveles de ansiedad académica, derivando en niveles más altos de Burnout académico. El Burnout se caracteriza por:

- **Agotamiento** ante las demandas de estudio.
- **Cinismo y desapego emocional hacia los estudios.**
- **Percepción de falta de Competencia para el estudio**

(Schaufeli, et al, 2002)

## ¿Cómo son los estudiantes a distancia?

### Enganchado



- § Alta motivación intrínseca
- § Percepción de competencia para el estudio
- § Estrategias de aprendizaje autorregulado eficientes
  - 2 No procrastinación
  - 2 Persistencia y organización
  - 2 Procesamiento profundo
  - 2 No evitación de dificultades
- § Afecto Positivo
- § Percepción de estar preparado/a para los exámenes
- § Interés sostenido
- § No presenta *Burnout*

### En riesgo



- § Baja motivación intrínseca
- § Percepción de baja competencia para el estudio
- § Estrategias de aprendizaje autorregulado ineficientes
  - 2 Procrastinación y dificultad de manejo del tiempo
  - 2 Falta de persistencia
  - 2 Procesamiento superficial
  - 2 Evitación de dificultades
  - 2 Ansiedad académica
- § Afecto Negativo
- § Percepción de NO estar preparado/a para los exámenes
- § Desinterés, bajo *engagement*
- § Presenta *Burnout*



## Dedicación al estudio y sus consecuencias

*Enganchado*

*En riesgo*



19,60

24,66

56,70%

8,30%

0%

100%

**Horas de estudio semanales a lo largo del curso**

**Horas de estudio semanales antes de los exámenes**

**Momento de ponerse a estudiar para los exámenes**

Un mes antes

Semana anterior

**Deseos de abandonar**

En alguna medida

No desea abandonar

8,88

13,79

19,10%

26,50%

40,80%

59,20%



**Apoyar al estudiante:  
nuestra máxima  
responsabilidad**

Conocer las competencias, habilidades y dificultades para el aprendizaje en modalidades a distancia mediadas por tecnologías es necesario para desarrollar medidas de apoyo eficaces y eficientes que promuevan el *engagement* y la autorregulación del aprendizaje.  
Su objetivo: la mejora del rendimiento y el bienestar del estudiante

Si el estudio a distancia requiere de una serie de habilidades y competencias, es necesario que las ins>tuciones ofrezcan **Servicios integrales de Apoyo al estudiante** que permitan que el estudiante desarrolle las habilidades y competencias necesarias para lograr sus obje>vos.

Lehman y Conceicao (2014), definen el apoyo como:

*“Creación de un entorno que conduzca al aprendizaje, al desarrollo de estrategias que generen un enganche a la comunidad, e incorporar soporte durante el proceso. El apoyo proporciona a los estudiantes un sen=do de comunidad que les permite evitar el sen=amiento de estar aislados; proporciona al estudiante un sen=do de auto-dirección y ges=ón, reduciendo así la pérdida de control; contribuye a la sa=sfacción del estudiante, incrementa su mo=vación y le ayuda a persis=r en un curso en línea”.*



El “Apoyo al Estudiante” en educación a distancia puede ser definido, con carácter general y de forma concisa, como *“todas aquellas ac=vidades, más allá de la producción y distribución de materiales didác=cos, que apoyan el progreso del estudiante hacia el éxito en sus estudios”* (Simpson, 2012).

Motivating  
and Retaining  
Online Students

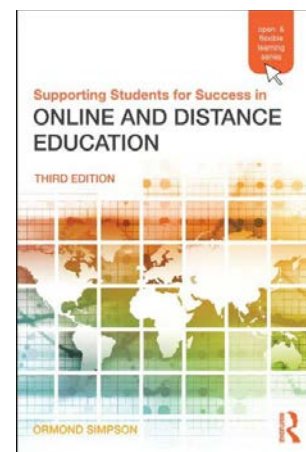
Research-Based Strategies That Work

Rosemary M. LEHMAN Simone C. O. CONCEIÇÃO

JOSSEY-BASS  
© 2014

## Tipos de apoyo ins>tucional

El apoyo ins>tucional debe abordar, por tanto, las áreas básicas relacionadas con las necesidades de los estudiantes para su progreso. Los dos >pos de apoyo que se plantean son **Académico** y **No Académico** (Simpson, 2012, Tait, 2015).



## Apoyo Académico



Recursos humanos y materiales disponibles para ayudar al estudiante desde un punto de vista cognitivo a avanzar en su aprendizaje, estando estrechamente vinculados a los recursos docentes (buen diseño de asignaturas, recursos para el aprendizaje, tutorización, feedback formativo, evaluación, etc).

Objetivo del apoyo al estudiante:  
que logre un buen rendimiento y bienestar a través de  
mantener y potenciar su motivación y *engagement*

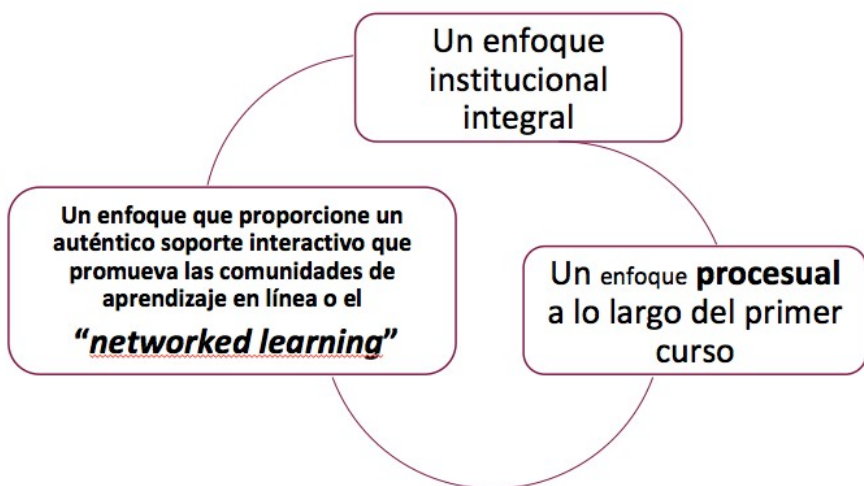
## Apoyo No Académico: Emocional y Organizacional

**Apoyo emocional** que genere entornos que brinden soporte y promuevan el compromiso y las relaciones personales, propiciando el ajuste y el bienestar general del estudiante, ayudándole en el manejo emocional del estrés y la ansiedad ante los estudios, potenciando su percepción de competencia y autoeficacia. Asimismo, **apoyo organizativo y administrativo** que guíe, oriente y facilite al estudiante los procesos de gestión.



## El apoyo durante el primer año... la clave para una integración que enganche al estudiante, entrene su autorregulación y refuerce al estudiante con perfil de riesgo

### Diseño de programas de acogida para ser un "estudiante en línea"



En el marco de los servicios de apoyo al estudiante, es necesario incluir estrategias directamente diseñadas a promover el éxito y a reducir el abandono en los distintos cursos/módulos/programas (Tait, 2015).

Los Programas de Acogida permiten dar respuesta a las necesidades y dificultades de los estudiantes nuevos, ya sea en programas completos o en cualquier curso.

- **Integrales:** la institución debe abordar sus planes de apoyo a los estudiantes nuevos bajo una perspectiva sistémica y holística, académica y no académica, en la que diversas unidades estén implicadas, coordinando sus acciones.
- **Procesuales:** los programas de orientación y apoyo al estudiante nuevo deben plantearse como un proceso de ayuda continuado que se inicia en el momento en que un futuro estudiante se acerca a la universidad (ayudándole en su toma de decisiones) y culmina en el momento en que finaliza su primer curso, ofreciéndole en las distintas fases del primer año las ayudas correspondientes a las necesidades y dificultades de las etapas que el estudiante va cubriendo.
- **Interactivos:** el proceso de inducción debe estar basado en un diálogo permanente a través de redes de interacción de los distintos agentes intervinientes con el estudiante, con el objetivo final de construir auténticas comunidades de aprendizaje en línea que den respuesta y soporte a las necesidades académicas y no académicas (especialmente las afectivas) del estudiante.

Sánchez-Elvira (2016)

Orientación. Información, recursos en línea y apoyo sobre...

**Comunicación y Socialización. Sistemas de comunicación/interacción efectivas para la construcción de redes de apoyo y desarrollo de identidad de grupo y pertenencia a la universidad**

**Organización y Formación. Entrenamiento de habilidades y competencias requeridas en la modalidad de aprendizaje**

- La institución.
- Los planes de estudio/programas y de las asignaturas.
- La metodología propia de la institución/programa.
- Procedimiento guiado de matrícula.
- Los recursos disponibles para el estudio.
- Requisitos técnicos y habilidades/conocimientos previos requeridos, en cada caso
- Procedimientos de autodiagnóstico previo de fortalezas y debilidades para el estudio a distancia.
- Saber con quién y cómo contactar en casa caso.
- Orientaciones y guías de cada curso que permitan tener unas expectativas claras y organizarse.
- Cronogramas claros para la planificación, de especial importancia para los estudiantes a distancia/en línea.
- Información precisa sobre la evaluación y los criterios de calificación

- Interacción con personal de administración.
- Interacción con personal académico.
- Interacción entre pares/mentoría.
- Espacios de comunidad en línea

- Competencias para el aprendizaje en la modalidad a distancia/en línea (ej. manejo del tiempo, planificación y autorregulación, en general, técnicas de estudio, trabajo colaborativo en espacios virtuales, manejo de la ansiedad, etc).
- Uso de los recursos metodológicos proporcionados.
- Manejo de los recursos tecnológicos utilizados
- (ej. campus, plataformas, etc).

Sánchez-Elvira (2016)

## Síntesis de líneas de actuación institucionales de apoyo al estudiante nuevo en modalidades a distancia, con tres objetivos principales



### Orientación e información



### Comunicación y Socialización

### Organización y Formación



Los estudiantes a distancia, especialmente durante el primer año, necesitan una buena **orientación e información** sobre todos los procedimientos y recursos disponibles, **buenos canales de comunicación y socialización** que les ayuden a integrarse y **entrenamiento para el aprendizaje a distancia** mediado por tecnologías. Estas líneas permitirán el desarrollo de la **autonomía y autorregulación** que necesitan. Estos servicios de apoyo deben estar **disponibles en línea**.

## Ejemplos de acciones en línea desarrolladas por las Universidades

- **Páginas web de orientación/acogida** con la información relevante.
- **Autodiagnóstico en línea de competencias previas** para estudiar a distancia.
- **Procedimientos en línea guiados** (ej. matriculación).
- **Packs de inducción/acogida** con guías y materiales en formatos digitales múltiples.
- **Workshops y seminarios** (presenciales, mixtos o en línea), previos o posteriores a la matrícula.
- **Cursos en línea previos al inicio del curso, formales o informales.**
- **Módulos virtuales de inicio** que proporcionen una experiencia previa de práctica y manejo de las herramientas de los cursos, en un entorno seguro que permite fallos.
- **Espacios de comunicación asíncrona y síncrona**, cuando esta sea posible.
- **Espacios de “ayuda” síncrona** en la web (ej. *help desk/live desk*).
- **Programas de mentoría** entre pares.
- **Utilización de redes sociales** como Facebook o Twitter.

## El Apoyo al estudiante debe ser proactivo, además de reactivo

### Se necesitan:

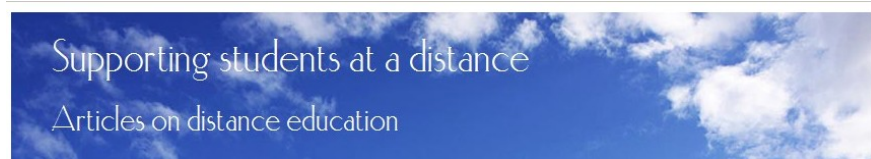
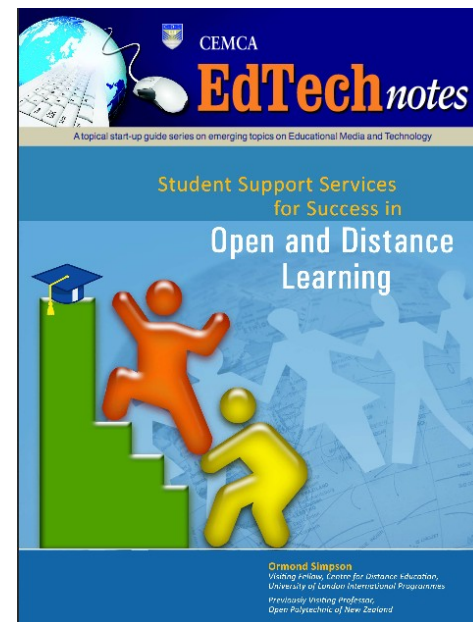
- Estudios estadísticos para el desarrollo de modelos predictivos de éxito y fracaso (Learning Analytics).
- Ponerse en contacto con los estudiantes en riesgo, de forma proactiva.



Para saber más sobre el apoyo a los estudiantes a distancia y la prevención del abandono



*Student dropouts in distance education – how many, who, when, what are the consequences for them, why they dropout and how do we reduce dropout?*  
Ormond Simpson. UNED. 2016



- 1 [Articles on distance education](#)
- 2 [Books](#)
- 3 [Presentations and podcasts](#)
- 3 [Support for tutors & students](#)
- 3 [My blog](#)
- 3 [Contact and personal details](#)

Ormond Simpson is a consultant in distance education, specialising in student support and retention. He has worked in distance education for nearly 40 years, at the UK Open University, London University International Programmes, and the Open Polytechnic of New Zealand. He has given seminars workshops and keynote lectures in South Africa, Ghana, New Zealand, the West Indies, The Gambia, Korea, Papua New Guinea, Colombia, Brazil, China, Canada, Holland and the US. He has written two books 'Supporting Students in Online, Open and Distance Learning' and 'Student Retention in Online Open and Distance Learning'. NEW – a combined edition is now out (December 2012) <http://www.routledge.com/books/details/9780415509107/>





## Otros materiales mulGmedia sobre el apoyo al estudiante a distancia



En el vídeo se presentan algunos de los resultados de las invesGgaciones llevadas a cabo sobre los perfiles de los estudiantes a distancia (UNED), desGnados a comprender mejor cuáles son sus dificultades y sus fortalezas.

### Resumen de resultados de invesGgación en los perfiles de los estudiantes a distancia



Dadas las caracterísGcas de la formación a distancia, los servicios de apoyo y orientación deben contribuir, de forma especial, a establecer vínculos, académica y personalmente útiles y enriquecedores, potenciando la interacción entre los distintos agentes que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje, de cara a promover la saGsfacción, el ajuste y el éxito académico de los estudiantes.



**Experiencias internacionales para la prevención del abandono**



¿Cómo desarrollar un Sistema de Apoyo al Estudiante de calidad en entornos mediados por tecnología? Experiencias de la UNED de España

Claves innovadoras para la prevención del abandono en educación abierta y a distancia: experiencias internacionales  
Magdalena Oruz y Aigoris Steeles Garcia (edBora)

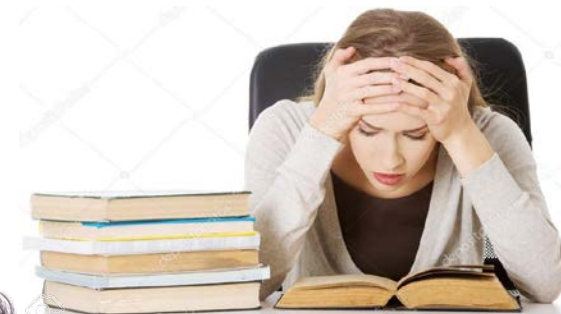
¿Cómo desarrollar un Sistema de Apoyo al Estudiante de calidad en entornos mediados por tecnología? Experiencias de la UNED de España

Ángeles Sánchez-Elvira Paniagua

UAPA AIESAD

00:00:49

1x



Al final ...



... Todo es cuestión de entrenamiento ...

# Bases del apoyo al estudiante en entornos de formación en línea

Ángeles Sánchez-Elvira Paniagua y Miguel Santamaría Lancho