



**PERÚEDUCA**  
SISTEMA DIGITAL PARA EL APRENDIZAJE

# LA FRUSTRACIÓN DEL ESTUDIANTE EN LÍNEA

## CAUSAS Y ACCIONES PREVENTIVAS



**PERÚ**

Ministerio  
de Educación



### La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas



Fuente: <http://juandomingofarnos.wordpress.com/>

Los cambios motivados por la integración de las TIC en el ámbito educativo no sólo proporcionan nuevas oportunidades para aprender a distancia, en colaboración y durante toda la vida, también llevan consigo el germen de acciones y carencias que pueden frustrar o desmotivar al estudiante en línea. Esta frustración puede afectar negativamente al aprendizaje del estudiante o incluso motivar su abandono.

En el estudio de caso que Hara y Kling (1999) es interesante comprobar que inicialmente se centraron en el aislamiento como presumible problema que afectaría a los estudiantes. Sin embargo, a partir de sus observaciones y entrevistas pronto se dieron cuenta de que el aislamiento no era un problema tan acuciante para aquellos estudiantes como el de la frustración. Identificaron que éstas no eran casuales, sino que se debían a acciones o carencias por parte de los agentes de la formación: del propio estudiante, del tutor y de la institución.

#### ¿Qué importancia tiene la frustración del estudiante en línea?

En la formación en línea el panorama es el siguiente:

- El estudiante pasa a ser el centro de la formación (Duart y Sangrà, 2000), con destrezas y actitudes de comunicación autónomas.
- El tutor es un guía y un facilitador del aprendizaje y del conocimiento, en vez de un elemento central en la transmisión del saber.
- La institución de formación aporta un entorno virtual de aprendizaje a estudiantes un contexto cada vez más global.



Sin embargo, los agentes de la formación en línea en un momento dado se percatan de que no basta con cursar formación, proporcionar o disponer de un entorno virtual de aprendizaje, un material de aprendizaje y un tutor que conozca la materia. Existen otros elementos, unos que hay que incorporar y otros que es preciso evitar, que influyen en gran medida en cómo se siente el estudiante más allá de los recursos, y en cómo percibe que su aprendizaje es adecuado y satisfactorio.

### ¿En qué incurren los agentes de la formación en línea para originar frustración?

En primer lugar, es el mismo estudiante el que puede incurrir en acciones u omisiones que pongan en peligro su propia formación. Es el primero que debe velar por cubrir los ámbitos en los que tiene influencia directa y decisiva:

- Tiempo de dedicación
- Expectativas y matrícula
- Estrategias y destrezas
- Colaboración
- Canales de ayuda
- Factores añadidos



Fuente: <http://www.actitudfem.com/>

Los ámbitos en los que el tutor tiene una influencia directa, también por orden de importancia, son los siguientes:

- Su propia formación y capacitación
- Respuesta a los estudiantes
- Presencia en el aula
- Claridad en las indicaciones
- Cercanía y flexibilidad
- Interacción y colaboración

Finalmente, los ámbitos en que la institución encargada de la formación tiene gran influencia son los siguientes:

- Ayuda técnica
- Capacitación del tutor en línea
- Organización del curso
- Orientación y apoyo al estudiante
- Expectativas y matrícula
- Situación del estudiante



Fuente: <http://www.uce.edu.ec/>



- Trámites administrativos
- Formación preliminar del estudiante

### ¿Qué frustra al estudiante en línea?

Una vez delimitadas las áreas susceptibles de originar situaciones problemáticas, veamos las acciones o carencias específicas para cada uno de los agentes.

#### El estudiante

En el paradigma formativo de la formación en línea, por la importancia de la propia implicación y proactividad del estudiante, así como por las situaciones comunicativas y de aprendizaje en colaboración en las que se implicará, el estudiante en primer lugar debería procurar prevenir o evitar ciertas acciones inadecuadas o carencias por su parte.

#### No disponer de suficiente tiempo

La falta de tiempo puede ser crítica, sea por una inadecuada organización personal, por exceso de trabajo en el puesto laboral o por no conciliar adecuadamente el tiempo que se dedica a la formación con las obligaciones laborales y familiares.

#### Albergar expectativas irreales

Una expectativa peligrosa es considerar que la formación en línea requiere poco esfuerzo o una mínima implicación. El aprendizaje en línea requiere tanto esfuerzo como cualquier aprendizaje con otros medios. Y, por supuesto, implica saber manejarse en el entorno virtual, saber dónde está lo que uno necesita y cómo conseguirlo, leer y escribir mensajes, leer y estudiar el material de aprendizaje, rendir actividades y ejercicios, superar pruebas de evaluación. "Tal vez un estudiante esté habituado a despreocuparse y a hacer lo mínimo para obtener un aprobado en un curso tradicional. Ese mismo estudiante reprobará en la formación en línea" (Broughton citada por Murray, 2001).



Fuente: <http://www.elcomercio.com/>



En relación con lo anterior existe otro particular: matricularse en más asignaturas de las que uno puede ocuparse realmente, es decir, excederse en las verdaderas posibilidades de uno mismo, es un elemento importante de frustración futura. "El abandono se da cuando los estudiantes sobrepasan su límite personal, que no han conseguido determinar adecuadamente al combinar sus estudios con su estilo de vida" (Tresman, 2002).

### Matricularse en un curso que no responda enteramente a sus objetivos

En ocasiones el estudiante no comprueba adecuadamente los contenidos, los objetivos y el tipo de evaluación del curso en el que se matricula. También es importante saber si existen requisitos o conocimientos previos, o si éste se extiende más en el tiempo de lo que uno piensa.

### No tener estrategias y destrezas adecuadas a la formación en línea

El desconocimiento o carencia de estrategias y destrezas en relación con el aprendizaje y la comunicación en línea es uno de los impedimentos más importantes en la formación en línea. Las estrategias y destrezas de la formación presencial no bastan para un buen desempeño como estudiante en línea.

### No participar en actividades colaborativas

La formación en línea posibilita que el estudiante no sólo aprenda de sus compañeros en actividades colaborativas, sino que también reciba ayuda o indicaciones. Este tipo de apoyo es muy importante para evitar o solucionar problemas, por lo que el propio estudiante debe implicarse y participar activamente en vez de aislarse o distanciarse.



### Desconocer los canales de ayuda

Una carencia típica del estudiante en línea sin experiencia consiste en no saber dónde o cómo pedir ayuda, sea en relación con asuntos administrativos, de contenidos o del funcionamiento de la plataforma. Este desconocimiento puede derivar en no poder resolver problemas a tiempo. Por lo tanto, el estudiante debe saber desde el principio qué canales de ayuda tiene a su alcance, dónde se encuentran y cómo utilizarlos.

### No tener en cuenta el coste económico añadido

No considerar los gastos inherentes al desarrollo de la formación a distancia puede suponer en un momento dado el abandono. En la formación



en línea esto significa considerar los gastos derivados de mantener el equipo informático necesario, gastos de conexión, los dedicados a material complementario o incluso los derivados de desplazamientos adicionales para encuentros o exámenes presenciales (Tresman, 2002).

### **El tutor**

A pesar de sus funciones facilitadoras y de guía, con el acierto o no de sus acciones los tutores pueden influir de manera determinante en la motivación o en la frustración de sus estudiantes. Por tanto, el tutor debería prevenir o evitar algunas acciones o situaciones.

### No haber sido estudiante en línea

Es fundamental que un tutor en línea haya experimentado qué conlleva ser estudiante en línea. Las estrategias y destrezas que debe emplear, la interacción y dinámica debe fomentar, no pueden ser completas si el tutor no ha sido antes un estudiante en línea.



### No dar respuesta o dar respuesta tardía

De todas las acciones que pueden causar frustración o desmotivación en el estudiante en línea, tal vez sea ésta la más grave. El estudiante que no recibe indicaciones, o respuesta, o clarificación, considera que no tiene el apoyo de su formador. El tutor en línea debe ser consciente de que una respuesta rápida y adecuada mantiene al estudiante motivado y consciente de

que dispone de un canal abierto de comunicación.

### Tener una presencia esporádica o nula en el aula

La acción del tutor a lo largo del curso en línea es crucial para el éxito de los estudiantes. Sin embargo, además de aplicar correctamente y a tiempo la acción diseñada, debe:

- Estar presente en el aula con regularidad, dejando mensajes con indicaciones, aclaraciones y preguntas.
- Saber que al comenzar el curso su misión consiste en orientar a los estudiantes en su primer contacto con los contenidos y recursos, y en el trabajo y la planificación del esfuerzo durante el curso (Conrad, 2002).



- Aumentar progresivamente el grado de socialización y empatía hacia sus estudiantes (Conrad, 2002).

### No mostrar claridad en las indicaciones

Además del esfuerzo que conlleva estudiar, conectarse y participar en el aula, para el estudiante en línea el hecho de encontrar ambigüedad o falta de indicaciones o de no saber a ciencia cierta qué pasos hay que seguir es desalentador. Por lo tanto, el tutor debe poner a disposición de sus estudiantes toda la información, los contenidos, los recursos y los criterios de evaluación ya desde el principio, a fin de prevenir situaciones problemáticas.

### Ser excesivamente rígido

Aun reconociendo que por lo general el tutor debe aplicar, respetar y hacer respetar los plazos, todo estudiante en línea, por muy exitoso que sea, necesita **en algún momento** cierta flexibilidad. La excesiva rigidez en plazos y fechas puede convertirse en una gran dificultad para el estudiante, e incluso puede llevarlo al abandono.

### No mostrar cercanía

El tutor en línea debe mostrarse accesible y debe ser accesible a sus estudiantes, de forma que pueda motivarlos y guiarlos adecuadamente. Esta cercanía fomentará que el estudiante pregunte y comunique sus problemas.

### No fomentar la interacción y la colaboración

En el diseño y el desarrollo de la formación en línea se considera que el aprendizaje es un proceso de construcción del conocimiento (Guitert y Giménez, 2000), donde la colaboración entre estudiantes y la percepción de pertenecer a un grupo previene la desmotivación y el abandono (Lee, 2003). Si el tutor no tiene en cuenta la marcada influencia de la interacción y la colaboración en el aprendizaje del estudiante (Badía y Mominó, 2001), estará reforzando la individualidad y el aislamiento del estudiante, factores que podrían llevar a una situación problemática.





### La institución

De primera instancia, el estudiante desea aprender y finalizar su formación; el tutor desea mantener en activo en su aula el mayor número posible de los estudiantes que inician el curso; la institución desea que el mayor número posible de ellos vaya obteniendo la acreditación correspondiente y que exista un mínimo de deserción. La institución debería prevenir o evitar algunas acciones o situaciones, veámoslas.

#### Ofrecer una ayuda técnica deficiente

Las dificultades técnicas son un elemento clave y en muchas ocasiones se convierten en un obstáculo insalvable. Un buen servicio de ayuda es fundamental para la buena marcha del aprendizaje y la formación. Prendergast (2003) explicita las líneas básicas de un buen servicio de ayuda técnica:

- Debe ofrecer diversos medios para solicitar ayuda (no se puede pedir ayuda con un mensaje de correo electrónico si al estudiante le falla la conexión a Internet).
- Ha de ser amable (lo que redundará en que el estudiante recupere la confianza en la ayuda prestada y en la profesionalidad del equipo técnico).
- Debe tener un conocimiento profundo de los programas y del equipo que usa el estudiante (sabiendo distinguir dónde se encuentra el verdadero problema entre todo lo que comunica el estudiante).



Fuente: <http://abcayasociados.com/>

#### No proporcionar la adecuada capacitación al tutor en línea

Un profesor presencial no posee de forma automática las estrategias y las habilidades que se deben emplear en la docencia en línea. De ahí que sea conveniente para la institución no sólo proporcionar o facilitar la formación de sus tutores, sino también dar la oportunidad de que experimenten la formación en línea desde el otro lado de la barrera, como estudiantes.

#### No ofrecer una formación preliminar al estudiante

El desconocimiento o la falta de estrategias y destrezas en relación con el aprendizaje y la comunicación en línea probablemente es uno de los





lastres más importantes para el estudiante en línea. Es responsabilidad directa de la institución ofrecer una formación preliminar que proporcione claves que le ayuden y orienten para ser un buen estudiante en línea. El formato y los contenidos serán el resultado de las preferencias y las posibilidades de la institución: puede tener el formato de una asignatura, ser un sitio web o bien un conjunto de recursos y documentación.

### No tener organizado el curso

El tutor debe estar respaldado por un entorno virtual de aprendizaje que funcione correctamente, así como por unos materiales y recursos de calidad que además de contribuir eficazmente al aprendizaje, no supongan un elemento añadido de frustración.

### No ofrecer un servicio de orientación y ayuda al estudiante

Además de la orientación inicial y final, el estudiante necesita ayuda e información durante sus estudios, y no solamente de sus formadores, también de la institución.

### No tener en cuenta la situación del estudiante

La institución debe conocer bien al tipo de estudiante que tiene, entre otras cosas para adecuar la formación a sus características propias, por ejemplo al organizar sesiones informativas presenciales para estudiantes que deben desplazarse muchos kilómetros.



Fuente: <http://crearunaempresaya.wordpress.com/>



### ¿Qué pueden hacer los agentes de la formación en línea?

A continuación se expresan algunas acciones que pueden usarse como recordatorio o recomendación, de manera que los agentes de la formación en línea sean más conscientes de qué hacer para prevenir la frustración del estudiante en línea. Algunas acciones deberán realizarse con anterioridad, mientras que otras se llevarán a cabo a lo largo del proceso formativo.

#### **Acciones por parte del estudiante**

##### **GESTIÓN DEL TIEMPO**

- Averiguar el tiempo de dedicación que requiere el curso
- Comprobar la propia disponibilidad de tiempo
- Acordar con la familia y el centro laboral la dedicación necesaria
- Hacer los ajustes necesarios para aumentar la cantidad o la calidad del tiempo disponible

##### **EXPECTATIVAS**

- Averiguar el volumen y la calidad de trabajo exigidos
- Realizar una matrícula responsable: tiempo disponible, esfuerzo requerido y conocimientos previos
- Considerar los costes reales actuales y futuros
- Saber que el medio, los recursos y la metodología requieren tiempo y esfuerzo

##### **PREPARACIÓN COMO ESTUDIANTE EN LÍNEA**

- Conocer las estrategias básicas para ser un buen estudiante en línea
- Tener las destrezas necesarias para ser un buen estudiante en línea

##### **DESEMPEÑO COMO ESTUDIANTE EN LÍNEA**

- Saber qué conocimientos previos se necesitan
- Aprendizaje colaborativo: aprender con los compañeros y de los compañeros
- Participar activamente en los espacios de comunicación
- Saber dónde está disponible la documentación, el material de aprendizaje y los recursos de la asignatura
- Saber dónde y cómo solicitar ayuda: al tutor, a los compañeros, a la institución





### **Acciones por parte del tutor**

#### **CAPACITACIÓN**

- a. Formarse como tutor en línea
- b. Haber realizado al menos un curso como estudiante en línea
- c. Ayudar al estudiante en la adquisición de estrategias y destrezas adecuadas para la formación en línea

#### **COMUNIDAD**

- a. Fomentar la interacción entre sus estudiantes
- b. Propiciar la colaboración entre sus estudiantes

#### **ACCIÓN TUTOR**

- a. Indicar claramente qué se espera del estudiante
- b. Hacer saber el margen de tiempo para responder a dudas y preguntas, y cumplirlo
- c. Mostrarse (y ser) accesible y cercano. Empatía con el estudiante y su situación
- d. Ser flexible en la medida de lo posible: evitar ser excesivamente rígido

### **Acciones por parte de la institución**

#### **INCIDIENDO EN EL ESTUDIANTE**

- a. Ofrecer formación preliminar en las estrategias y destrezas necesarias para un buen desempeño
- b. Ofrecer al estudiante expectativas razonables de matriculación y de finalización de estudios
- c. Proporcionar un eficiente servicio de ayuda técnica
- d. Proporcionar un servicio de ayuda y orientación académica
- e. Establecer trámites administrativos claros, sencillos y rápidos
- f. Establecer una carga lectiva adecuada
- g. Realizar una evaluación coherente con la metodología empleada en línea

#### **INCIDIENDO EN EL TUTOR**

- a. Capacitar al formador como tutor en línea
- b. Proporcionar un eficiente servicio de ayuda técnica
- c. Proporcionar apoyo y orientación pedagógicos

#### **ENTORNO VIRTUAL DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- a. Asegurarse de que el material de aprendizaje es adecuado y funciona correctamente
- b. Garantizar un acceso rápido del estudiante a su aula, al material y al resto de los recursos
- c. Resolver las incidencias de funcionamiento del entorno y del material

Es necesario abordar, de una forma sistemática, el estudio de los elementos que perjudican el aprendizaje o incluso originan el abandono, de tal manera que sirva de referencia a los agentes de la formación en línea para orientar sus actuaciones. Prevenir o reducir la frustración del estudiante en línea es de gran importancia, no solamente para él mismo, sino también,



en gran medida, en beneficio del tutor, de la institución y de la propia sociedad.

Ésta desea que el estudiante en línea no encuentre frustrante su propia formación y confíe en que la educación en línea es adecuada a sus ambiciones personales y profesionales.

¿Hasta qué punto los problemas tecnológicos están relacionados con el abandono o las dificultades en el aprendizaje?, ¿es cierto que formando al estudiante novel en lo que implica ser un buen estudiante en línea conseguiremos reducir el abandono y aumentar el disfrute de la formación? Éstas y otras preguntas podrían orientar estudios empíricos que confirmaran los elementos señalados aquí o introdujeran otras variables.

Adaptación de:

Borges, F. (2005). La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas. *Revista electrónica de los Estudios de Humanidades y Filología de la UOC*, 7.