



La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas

Federico Borges

Profesor de los Estudios de Humanidades y Filología de la UOC
Coordinador académico de la EVIU
fborges@eviu.com

Fecha de presentación: febrero de 2005

Fecha de publicación: mayo de 2005

Cita recomendada:

BORGES, Federico (2005). "La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas". *Digithum*, n.º 7 [artículo en línea]. DOI: <http://dx.doi.org/10.7238/d.v0i7.536>

Resumen

La frustración del estudiante en línea originada por situaciones problemáticas graves o repetidas es un hecho que tal vez no se esté estudiando suficientemente. Las consecuencias de la frustración del estudiante pueden ser graves para todos los agentes implicados en la educación en línea: estudiantes, docentes e instituciones.

En este estudio se señalan las acciones inadecuadas o las carencias en la actuación de cada agente de la educación en línea que pueden ocasionar frustración y problemas graves al estudiante en el desempeño de su actividad. También se proporciona una lista de acciones para prevenir la aparición de las causas de frustración indicadas.

Palabras clave

frustración, abandono, estudiante en línea, estudiante virtual, estudiante, alumno

Abstract

The frustrations of online students, which are the result of repeated, serious and problematic situations, have not been studied sufficiently to date. Indeed, the consequences of student's frustrations can lead to a load that has to be borne by all the agents involved in the e-learning: students, teachers and institutions.

This study highlights the inadequate actions, or complete lack thereof, in terms of each of the agents involved in e-learning, which lead to frustration and serious problems for the student in carrying out their activities. It also provides a list of useful actions to help prevent the causes of frustration identified.

Keywords

frustration, dropping out, online student, virtual student, student, pupil



Introducción

Los cambios inherentes a la sociedad de la información 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 y, además, puede repercutir en el docente e igualmente puede perjudicar el prestigio y la financiación de la institución en la que tiene lugar la formación.

En el estudio de caso que Hara y Kling (1999) llevaron a cabo sobre la frustración de los estudiantes de un curso de formación en línea, 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. Cambiaron el enfoque de su estudio y examinaron qué frustraciones sufrían los estudiantes que entorpecieran su aprendizaje y su satisfacción, frustraciones que no eran casuales, sino que se debían a acciones o carencias por parte de los agentes de la formación, es decir, del propio estudiante, del docente y de la institución. Hara y Kling no dejaron de observar (*ibidem*, 23) que el peligro de que un estudiante frustrado no vuelva a participar en la formación en línea es muy real:

«In addition, during interviews two students claimed that they will not take distance education courses in the future in order to avoid these frustrations.»

[‘Además, dos estudiantes afirmaron durante las entrevistas que ya no se inscribirán en cursos a distancia para evitar estas frustraciones.’]

Frustración y desencanto del estudiante en línea

¿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 docente es un guía y un facilitador del aprendizaje y del conocimiento, en vez de un elemento central en la transmisión del saber.

- La institución o empresa de formación aporta un entorno virtual de aprendizaje a estudiantes alejados de su zona geográfica próxima, y compite con otras instituciones en un contexto cada vez más global.

Sin embargo, los agentes de la formación en línea (estudiantes, docentes, instituciones) 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 o formador que conozca la materia. Existen, además, 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 sea adecuado y a la vez satisfactorio.

Los elementos o acciones que originen frustración, desilusión o agobio en el estudiante en línea son de la mayor importancia, ya que pueden...

- ... causar el abandono del estudiante (Conrad, 2002).
- ... repercutir en su graduación tardía.
- ... afectar negativamente a la fidelización del estudiante (Tresman, 2002).
- ... afectar negativamente a la percepción que el estudiante tenga de la formación en línea, de la institución educativa o de ambas cosas.
- ... originar el rechazo de la formación en línea como fórmula válida de aprendizaje y de mejora personal, de lo que se deriven consecuencias para su formación continua y avance social.
- ... disminuir la retribución del docente en línea.
- ... perjudicar la financiación y la consideración social de la institución (Tresman, 2002).

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

Veamos las áreas en las que los agentes de la formación en línea deben poner especial énfasis, por orden de importancia, porque son ámbitos susceptibles de originar situaciones de verdadera angustia y frustración para el estudiante.

En primer lugar, es el mismo estudiante el que puede incurrir en acciones u omisiones que pongan en peligro su propia formación; no todas las causas de frustración son achacables a los docentes o a la institución. El estudiante es el primero que debe velar por «cubrir su zona» en los ámbitos en los que tiene una influencia directa y decisiva:

- Tiempo de dedicación
- Expectativas y matriculación
- Estrategias y destrezas



www.uoc.edu/digithum

La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas

- Colaboración
- Canales de ayuda
- Factores añadidos

Los ámbitos en los que el docente 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 o empresa encargada de la formación tiene gran influencia son los siguientes:

- Ayuda técnica
- Capacitación del docente en línea
- Organización del curso
- Orientación y apoyo al estudiante
- Expectativas y matriculación
- Situación del estudiante
- Trámites administrativos
- «Formación preliminar» al 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 propio 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 para muchos estudiantes en línea, bien por una inadecuada organización personal, bien 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. El tiempo es vital en la formación en línea, sobre todo para adultos con responsabilidades familiares y laborales.

Albergar unas 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. Es interesante a este respecto, comparando el esfuerzo requerido presencialmente y en línea, lo que manifiesta Connie Broughton (citada por Murray, 2001: 2):

«A student may be used to sitting back and doing the minimum in [a] traditional course for a 'C', [...]. That same student will fail online.»

[‘Tal vez un estudiante esté habituado a despreocuparse y a hacer lo mínimo para obtener un aprobado en un curso tradicional. Ese mismo estudiante suspenderá en la formación en línea.’]

En relación con lo anterior existe otro particular. Matricularse de 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. Tresman (2002: 3) observa lo siguiente:

«[...] Dropout occurs in relation to individual students' exceeding their personal thresholds, which they have failed to adequately establish through integration of their studies with their lifestyle.»

[‘[...] 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.’]

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 de nivel o de conocimientos previos necesarios para iniciar un curso satisfactoriamente, o si éste se extiende más en el tiempo de lo que uno piensa o le han informado.

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.

Además, un nivel de competencia informática básico-medio es esencial para cualquier estudiante en línea; Hara y Kling (1999):



13) observan que «la competencia informática del estudiante puede influir en su nivel de frustración.»

No participar en actividades colaborativas

En muchas ocasiones la formación en línea posibilita que el estudiante no sólo aprenda de sus compañeros en actividades colaborativas –además de aprender del material o del formador–, sino que también reciba ayuda o indicaciones. Este tipo de apoyo es muy importante para evitar o solucionar problemas que pudieran aumentar su frustración, por lo que el propio estudiante debe implicarse y participar activamente en vez de aislarse o distanciarse. Si la situación personal de un estudiante le obliga a distanciarse debe volver cuanto antes a participar activamente.

Desconocer los canales de ayuda

Una carencia típica del estudiante en línea novel consiste en no saber dónde o cómo pedir ayuda, sea en relación con asuntos administrativos, de contenidos o del funcionamiento de su formación. 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 ha de utilizarlos.

No tener en cuenta el coste económico añadido

No considerar los gastos añadidos a la propia matrícula e inherentes al desarrollo de la formación a distancia puede suponer en un momento dado el abandono (Tresman, 2002: 5). 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.

El docente

Aun siendo el estudiante un elemento central, el docente debe ser consciente de las acciones o carencias en las que él mismo puede incurrir. A pesar de sus funciones facilitadoras y de guía, con el acierto o la torpeza de sus acciones los docentes pueden influir de manera determinante en la motivación o en la frustración de sus estudiantes. Por tanto, el docente debería prevenir o evitar algunas acciones o situaciones. Veámoslas.

No haber sido estudiante en línea

Es fundamental que un docente en línea haya experimentado en carne propia qué conlleva ser estudiante en línea. Las estrategias y destrezas que debe emplear, la interacción y complicidad que

necesariamente debe fomentar, no pueden ser completas si el docente no ha sido antes, al menos en una ocasión, un estudiante en línea. Prendergast (2003: 6) es muy explícito a este respecto:

«[...] It is essential to give future online tutors an extensive opportunity to experience collaborative learning online. [...] This gives them a deep understanding of the essential issues involved and a feel for the subtle differences that an online tutor needs to be able to cope with, when facilitating online.»

[‘[...] Es fundamental dar la oportunidad a los futuros docentes de que experimenten el aprendizaje colaborativo en línea. [...] Esto les proporciona una comprensión profunda de los elementos fundamentales que intervienen en él y de las sutiles diferencias con las que un docente en línea tiene que lidiar en su acción docente.’]

No dar respuesta o dar respuesta tardía

De todas las acciones –o inacciones– del docente 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 docente en línea debe ser consciente de que una respuesta rápida y adecuada, incluso del tipo «lo averiguo y te contesto», mantiene al estudiante motivado y consciente de que dispone de un canal abierto con su formador. Hara y Kling (1999: 16) lo observan claramente en su estudio de caso:

«The lack of prompt feedback from the instructor was certainly a major source of frustration.»

[‘Desde luego la falta de una respuesta rápida por parte del formador fue una causa importante de frustración.’]

Tener una presencia esporádica o nula en el aula

Se acepta comúnmente que la acción del docente a lo largo del curso en línea es crucial para el éxito de los estudiantes. Sin embargo, el docente, además de aplicar correctamente y a tiempo la acción docente 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. Sería un error pensar que los estudiantes que ya han participado en varias asignaturas o cursos virtuales no requieren indicaciones e informaciones claras desde el inicio de la formación (Conrad, 2002: 220). Por lo tanto, el docente 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 para los estudiantes, de manera que su primer contacto con el curso no se convierta en la primera frustración.

Ser excesivamente rígido

Aun reconociendo que por lo general el docente debe aplicar, respetar y hacer respetar los plazos, todo estudiante en línea, por muy exitoso que sea, necesita en algún momento dado una cierta flexibilidad por parte de su profesor o profesora. 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 docente 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 sus dudas o comunique sus problemas. La lejanía propiciará que las dudas se queden sin preguntar o sin resolver.

Contribuir a la sobrecarga del estudiante

En cualquier entorno formativo, y especialmente en la formación en línea, el peligro de saturación de información es evidente. Prendergast (2003: 7) indica lo siguiente:

«Skilled online tutors will be able to regulate the information flow so that course participants have sufficient activity to keep them motivated, whilst at the same time not making them weighed down with too much information.»

[‘Los docentes en línea experimentados regulan el flujo de información, de manera que los estudiantes dispongan de suficiente actividad para estar motivados, a la vez que no les sobrecargan con demasiada información.’]

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 en línea y su percepción de pertenecer a un grupo previene la desmotivación y el abandono (Lee, 2003).

El diseño de un curso en línea puede tener un alto componente conceptual o procedimental, pero puede dejar de lado el aspecto procesual y social del aprendizaje (Hopkins, en prensa). Si el docente no tiene en cuenta la marcada influencia de la interacción y la colaboración en el aprendizaje del estudiante (Badia y Mominó, 2001), estará reforzando la individualidad y el aislamiento del estudiante, factores que podrían llevar a una situación problemática.

La institución

Existen algunos campos muy concretos en los que la intervención acertada de la institución es determinante para la buena marcha de la formación del estudiante. De primera instancia, el estudiante desea aprender y finalizar su formación; el docente 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 bajas.¹ La institución debería prevenir o evitar algunas acciones o situaciones. Veámoslas.

Ofrecer una ayuda técnica deficiente

Esta carencia es una constante en la literatura sobre motivación y frustración: las dificultades técnicas son un elemento clave en la frustración y la desmotivación del estudiante en línea, y en muchas ocasiones se convierten en un obstáculo insalvable. Se observa en Hara y Kling (1999), Murray (2001), Prendergast (2003) y Sheinberg (2000) la coincidencia en afirmar que un buen servicio de ayuda informática es fundamental para la buena marcha del aprendizaje y la formación. Cualquier estudiante y cualquier docente saben que las dificultades técnicas influyen poderosamente tanto en el grado de aprendizaje como en la satisfacción.

Además de razonar por qué el docente no es la persona más adecuada para lidiar con problemas técnicos, Prendergast (2003: 7) 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

1. Para un tratamiento exhaustivo de la fidelización desde el punto de vista de la institución que ofrece formación en línea, véase O. Simpson (2003), *Student retention in online, open and distance learning*, Londres, Bogan Page.



dónde se encuentra el verdadero problema entre todo lo que comunica el estudiante).

Por consiguiente, es muy importante dedicar presupuesto y personal para proporcionar un eficiente servicio de ayuda técnica al estudiante, estableciendo los canales adecuados –y dándolos a conocer– de petición de ayuda y de resolución de problemas.

No proporcionar la adecuada capacitación al docente en línea

En el interés de la institución, y de los demás agentes de la formación en línea, está el que aquélla provea a sus docentes de una adecuada formación como docentes en línea. Un docente 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 docentes, sino también dar la oportunidad de que experimenten la formación en línea desde el otro lado de la barrera, como estudiantes.

Es interesante la afirmación de Prendergast (2003: 4) al respecto:

«Where people have tried to produce courses without the necessary CSCL [computer-supported collaborative learning] 'hands on' practice, they have, in my experience, failed. The tragedy of such failure is that often the medium is blamed rather than the way people have tried to implement it.»

[‘Cuando se han organizado cursos sin la correspondiente preparación práctica en el aprendizaje colaborativo en línea, esto, desde mi experiencia, ha sido un fracaso. La tragedia de ese fracaso es que a menudo se culpa al medio antes que a cómo se ha puesto en práctica.’]

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 esenciales al estudiante (que probablemente no ha sido estudiante en línea en su formación secundaria y terciaria), unas claves que le ayuden y orienten para ser un buen estudiante en línea, lo que al mismo tiempo contribuirá a prevenir la desmotivación y la frustración que podrían resultar de su carencia.

Aunque el docente en línea puede colaborar en esta «formación preliminar», es conveniente destacar que no debe ser competencia exclusiva de éste. Debo aclarar que no me refiero únicamente a lo que Prendergast (2003) denomina *pre-course student briefing* [‘orientaciones previas al curso’], sino a los consejos,

informaciones y reflexiones que ayudarán al estudiante a ser un estudiante en línea exitoso. El formato y los contenidos serán el resultado de las preferencias y las posibilidades de la institución: puede tener el formato de una asignatura específica o puede ser una web a tal efecto, o bien un conjunto de recursos y documentación.

Ofrecer expectativas irreales al estudiante (o aceptarlas)

No sólo el estudiante puede tener expectativas irreales. La institución o empresa de formación, por desconocimiento o por ambición económica, puede estar aceptando, o fomentando, matriculaciones demasiado ambiciosas. Aquí la institución puede desempeñar un papel decisivo, ya que puede aconsejar al estudiante en su matrícula (al estudiante que se matricula por primera vez en un curso en línea se le puede aconsejar que no supere, por ejemplo, dos asignaturas) o bien puede establecer límites administrativos de matrícula máxima, de modo que pueda aceptar los casos que la superen una vez se haya hablado con el estudiante y se haya comprobado que realmente es consciente de ello y que, además, objetivamente tiene el tiempo y los recursos necesarios para afrontarlas satisfactoriamente. La institución ha de medir este aspecto porque el beneficio económico inicial puede convertirse en una pérdida en forma de estudiantes que abandonan y que no volverán.

No tener organizado el curso

El docente debe estar respaldado por un entorno virtual de aprendizaje que funcione correctamente, así como por unos materiales y recursos de calidad –tanto en contenidos como en formato y usabilidad–, 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.

Contribuir a la sobrecarga del estudiante

Se debe suministrar información al estudiante en el momento oportuno, sin caer en la saturación de información, en la sobrecarga lectiva o en desviar la atención de los estudiantes.

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 y no añadir elementos de frustración, por ejemplo al



organizar sesiones informativas presenciales para estudiantes que deben desplazarse 200 kilómetros.

Establecer trámites administrativos complicados

Una matriculación complicada o unos trámites administrativos farragosos durante la formación añaden un componente de dificultad innecesaria y de sensación de pérdida de tiempo que aumentan la frustración del estudiante.

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

En las tablas siguientes se expresan unas acciones (a modo de *check-list*) 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 a la formación (a), mientras que otras se llevarán a cabo a lo largo del proceso formativo (d).

Adviértase que estas tablas no recogen la totalidad de los elementos que se deben considerar en la formación en línea ni engloban todas las acciones posibles de los agentes de la formación. Estas listas contienen específicamente acciones que redundarán en prevenir o reducir el grado de frustración del estudiante, y las deben poner en práctica todos los agentes de la formación en línea, no únicamente el estudiante.

Tabla 1. Acciones por parte del estudiante

Estudiante
<p>GESTIÓN DEL TIEMPO</p> <ul style="list-style-type: none"> a Averiguar el tiempo de dedicación que cada asignatura requiere. a Comprobar la propia disponibilidad de tiempo. a Acordar con la familia y la empresa la dedicación necesaria para el curso. d Llevar a cabo los ajustes necesarios para aumentar la cantidad o la calidad del tiempo disponible. <p>EXPECTATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> a Averiguar el volumen y la calidad de trabajo exigidos para cada asignatura. a Realizar una matrícula responsable: tiempo disponible, esfuerzo requerido y conocimientos previos. a Costes reales actuales y futuros. d Saber que al principio el medio, los recursos y la metodología requieren más tiempo y esfuerzo.
<i>(Continúa)</i>

Tabla 1. Acciones por parte del estudiante (Continuación)

Estudiante
<p>PREPARACIÓN COMO ESTUDIANTE EN LÍNEA</p> <ul style="list-style-type: none"> a Conocer las estrategias básicas para ser un buen estudiante en línea. a Tener las destrezas necesarias para ser un buen estudiante en línea. a Saber dónde y cómo pueden conocerse o adquirirse. d Detectar mejoras para incorporarlas a las propias estrategias y habilidades: docente y compañeros. <p>DESEMPEÑO COMO ESTUDIANTE EN LÍNEA</p> <ul style="list-style-type: none"> a Saber qué conocimientos previos se necesitan para el curso o la asignatura. d Aprendizaje colaborativo: aprender con los compañeros y de los compañeros. d Participar activamente en los espacios de comunicación del curso. d Saber dónde está disponible la documentación, el material de aprendizaje y los recursos de la asignatura. d Saber dónde y cómo solicitar ayuda: al docente, a los compañeros, a la institución.

En la siguiente tabla se muestran las acciones en las que el docente deberá incidir si desea que el nivel de frustración de sus estudiantes sea mínimo en lo concerniente a su acción docente. Se trata de medidas para evitar la frustración del estudiante; no son todas las medidas posibles en la acción docente.

Tabla 2. Acciones por parte del docente

Docente
<p>CAPACITACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> a Formarse como docente en línea. a Haber realizado al menos un curso como estudiante en línea. d Ayudar al estudiante en la adquisición de estrategias y destrezas adecuadas para la formación en línea. <p>COMUNIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> d Fomentar la interacción entre sus estudiantes. d Propiciar la colaboración entre sus estudiantes. <p>ACCIÓN DOCENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> a Diseñar una carga lectiva y una evaluación adecuadas. d Indicar claramente qué se espera del estudiante.
<i>(Continúa)</i>



Tabla 2. Acciones por parte del docente (Continuación)

Docente
d Hacer saber el margen de tiempo para responder a dudas y preguntas, y cumplirlo.
d 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.

Tabla 3. Acciones por parte de la institución o la empresa de formación

Institución o empresa
INCIDIENDO EN EL ESTUDIANTE
a Ofrecer formación preliminar en las estrategias y destrezas necesarias para un buen desempeño.
d Ofrecer al estudiante expectativas razonables de matriculación y de finalización de estudios.
d Proporcionar un eficiente servicio de ayuda técnica.
d Proporcionar un servicio de ayuda y orientación académica.
d Establecer trámites administrativos claros, sencillos y rápidos.
d Establecer una carga lectiva adecuada.
d Realizar una evaluación coherente con la metodología empleada en línea.
INCIDIENDO EN EL DOCENTE
a Capacitar al formador como docente en línea.
d Proporcionar un eficiente servicio de ayuda técnica.
d Proporcionar apoyo y orientación pedagógicos.
ENTORNO VIRTUAL DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
a Asegurarse de que el material de aprendizaje es adecuado y funciona correctamente.
a Garantizar un acceso rápido del estudiante a su aula, al material y al resto de los recursos.
d Resolver las incidencias de funcionamiento del entorno y del material.

Conclusiones

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 docente, 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.

Bibliografía

BADIA, A.; MOMINÓ, J.M. (2001). «¿La interacción es la clave de los procesos de enseñanza y aprendizaje en contextos virtuales instruccionales?». En: BARBERÀ, E. (coord.) (2001). *La incógnita de la educación a distancia*. Barcelona: ICE Universitat de Barcelona / Horsori.

CONRAD, D.L. (2002). «Engagement, excitement, anxiety, and fear: learners' experiences of starting an online course». *The American Journal of Distance Education* [artículo en línea]. Vol. 16, n.º 4, págs. 205-226.

DUART, J.M.; SANGRÀ, A. (2000). «Formación universitaria por medio de la web: un modelo integrador para el aprendizaje superior». En: DUART, J.M.; SANGRÀ, A. (comp.) (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa, págs. 23-51.

GUITERT, M.; GIMÉNEZ, F. (2000). «Trabajo cooperativo en entornos virtuales de aprendizaje». En: DUART, J.M.; SANGRÀ, A. (comp.) (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa, págs. 113-133.

HARA, N.; KLING, R. (1999). «Students' frustration with a web-based distance education course». *First Monday* [artículo en línea]. Vol. 4, n.º 12. [Fecha de consulta: 11 de noviembre de 2003]. <http://www.firstmonday.org/issues/issue4_12/hara/index.html>

HOPKINS, J. (en prensa). *Talking to the cyberwalls? Interaction in an asynchronous Web-based language course*.

LEE, C.Y. (2000). *Student motivation in the online learning environment* [publicación en línea]. [Fecha de consulta: 22 de diciembre de 2003]. <http://webspi.hypermart.net/articles/student_motivation_in_the_online.htm>

MURRAY, B. (2001). «What Makes Students Stay?». *eLearn Magazine* [artículo en línea]. [Fecha de consulta: 25 de noviembre de 2003]. <http://www.elearnmag.org/subpage/sub_page.cfm?article_pk=1301&page_number_nb=1&title=FEATURE%20STORY>

PRENDERGAST, G.A. (2003). *Keeping online student dropout numbers low* [publicación en línea]. [Fecha de consulta: 22 de diciembre de 2003]. <<http://www.globaled.com/articles/GerardPrendergast2003.pdf>>

SHEINBERG, M. (2000). «E-learning 1.0 - Stave off these seven pitfalls of distance learning». *Learning Circuits* [artículo en línea]. [Fecha de consulta: 14 de noviembre de 2003]. <http://www.learningcircuits.org/apr2000/apr2000_elearn.html>

TRESMAN, S. (2002). «Towards a strategy for improved student retention in programmes of open, distance education: a case study from the open university UK». *International Review of Research in Open and Distance Learning* [artículo en línea]. [Fecha de consulta: 14 de noviembre de 2003]. <http://www.irrodl.org/content/v3.1/tresman_rn.html>



Federico Borges

Profesor de los Estudios de Humanidades y Filología de la UOC

Coordinador académico de la EVIU

fborges@eviu.com

Profesor de la coordinación de inglés en los Estudios de Humanidades y Filología de la UOC y coordinador académico de la Escuela Virtual de Idiomas para Universitarios (EVIU). Licenciado en Filología Inglesa por la Universidad Jaume I de Castellón en 1995, ha sido profesor de secundaria y formador de formadores presencialmente y en línea. Es el creador y el administrador de la lista de distribución Formadores y Tutores Virtuales (FTV, www.rediris.es/list/info/ftv.html). En la actualidad, realiza un proyecto de investigación como estudiante del doctorado multidisciplinar sobre la sociedad de la información de la UOC.