



## Experiencia del chat académico virtual: preferencias de estudiantes universitarios en Ecuador

### Experience of the Virtual Academic Chat: Preferences of University Students in Ecuador

José Miguel Romero-Saritama, Máximo Moreira-Palacios & Janneth Simaluiza

---

Fecha de recepción: 07/05/2024; Fecha de revisión: 05/12/2024; Fecha de aceptación: 31/01/2025

**Cómo citar este artículo:**

Romero-Saritama, J.M., Moreira-Palacios, M.M. & Simaluiza, J. (2025). Experiencia del chat académico virtual: preferencias de estudiantes universitarios en Ecuador. *Revista de Innovación y Buenas Prácticas Docentes*, 14, 16-27.

Autor de Correspondencia: [jmromero@utpl.edu.ec](mailto:jmromero@utpl.edu.ec)

---

**Resumen:**

Las actividades sincrónicas en el contexto de la educación a distancia universitaria presentan varios desafíos educativos, lo que resalta la necesidad de explorar estrategias específicas que optimicen las actividades sincrónicas con el fin de promover un aprendizaje significativo y activo. El objetivo del presente estudio fue analizar y evaluar el desarrollo de un chat académico virtual. Se aplicó una encuesta a 58 estudiantes universitarios en Ecuador, y se analizó el Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del instrumento. Los resultados mostraron que los estudiantes prefirieron utilizar portátiles durante el chat académico y que hubo diversidad en las formas de interacción, con una equitativa distribución entre el uso de voz y mensajes escritos. La percepción general sobre el chat académico fue alta - positiva, reflejando una valoración favorable de la estructura académica concebida. No se encontraron diferencias significativas basadas en sexo o edad en la percepción estudiantil. Las conclusiones destacan la efectividad y aceptación generalizada del chat académico entre estudiantes universitarios, independientemente de su perfil demográfico, lo que resalta la importancia de desarrollar estrategias inclusivas para aprovechar tecnologías como el chat en entornos educativos a distancia.

**Palabras clave:** Educación en línea, educación tecnológica, enseñanza a distancia, método didáctico.

**Abstract:**

Synchronous activities in the context of university distance education present several educational challenges, highlighting the need to explore specific strategies that optimize synchronous activities to promote meaningful and active learning. The objective of this study was to analyze and evaluate the development of an academic chat. A survey was administered to 58 university students in Ecuador, and Cronbach's Alpha was analyzed to assess the internal consistency of the instrument. The results showed that students preferred using laptops during the academic chat and that there was diversity in the forms of interaction, with an equitable distribution between voice and written messages. Overall perception of the academic chat was high - positive, reflecting a favorable evaluation of the conceived academic structure. There were no significant differences based on sex or age in student perception. The conclusions highlight the effectiveness and widespread acceptance of academic chat among university students, regardless of their demographic profile, underscoring the importance of developing inclusive strategies to leverage technologies like chat in distance educational environments.

**Key Words:** Online education, technological education, distance study, teaching model.

## **1. INTRODUCCIÓN**

En la última década, el panorama educativo ha experimentado una transformación significativa debido al crecimiento exponencial de la educación a distancia y el aprendizaje en línea. Esta evolución ha sido impulsada por avances tecnológicos que han facilitado la conectividad global y han permitido el acceso a la educación desde cualquier lugar y en cualquier momento (Garcés y Bastías, 2025; Romero-Saritama et al., 2022). Sin embargo, uno de los desafíos inherentes a la educación a distancia es la creación de experiencias educativas que sean tan efectivas y significativas para los estudiantes como las ofrecidas en entornos presenciales (Morales y Rodríguez, 2022). En este contexto, las actividades sincrónicas que son una de las estrategias de aprendizaje a distancia (Mehri Shahabadi y Uplane, 2015), permiten la interacción en tiempo real entre estudiantes y docentes, lo que facilita la resolución inmediata de dudas. Además, con la disponibilidad de la tecnología actual, juegan un papel crucial en la mitigación de la distancia física y en la creación de comunidades de aprendizaje virtuales (Weiser et al., 2019; Jeitziner et al., 2024), lo que reduce la sensación de aislamiento que a menudo experimentan los estudiantes en modalidades completamente virtuales (Olechnicka et al., 2024).

Las actividades sincrónicas en la educación a distancia universitaria presentan varios retos. La sincronización de horarios puede ser complicada debido a las diferencias de zonas horarias entre estudiantes dispersos geográficamente. Del mismo modo, la calidad y la eficacia de las interacciones en tiempo real pueden variar considerablemente según la plataforma tecnológica utilizada y la habilidad de los participantes para interactuar de manera efectiva en entornos virtuales (Picciano, 2017). Estos desafíos resaltan la necesidad de explorar estrategias específicas que optimicen las actividades sincrónicas en la educación a distancia, con el fin de promover un aprendizaje significativo, activo y colaborativo.

Entre las estrategias académicas que han demostrado ser efectivas para facilitar la interacción sincrónica en entornos educativos a distancia se encuentra el uso de chat académico (Lowenthal y Dunlap, 2020). Los chats académicos facilitan la comunicación virtual, permitiendo a los estudiantes y docentes interactuar de manera instantánea, compartir ideas, hacer preguntas y discutir temas académicos de manera dinámica (Wang, 2022). Esta opción de comunicación ofrece una oportunidad única para superar las barreras de tiempo y espacio en la educación a distancia al proporcionar un entorno virtual de aprendizaje interactivo (Dahlstrom-Hakki et al., 2020). A pesar de que no existen muchos estudios que exploren las percepciones de los estudiantes sobre el uso de la tecnología de chat en los cursos de educación superior (Broadbent y Lodge, 2021).

La importancia académica de estos instrumentos síncronos radica en su capacidad para fomentar la participación activa y el compromiso de los estudiantes, favoreciendo un aprendizaje activo y colaborativo entre los miembros de la comunidad académica en línea (Fuentes-Alpiste et al. 2023). Estas herramientas promueven un aprendizaje social constructivista al facilitar la co-construcción del conocimiento a través de interacciones dialógicas entre pares y con el docente (Harasim, 2017). Además, los chats ofrecen un espacio virtual donde los estudiantes pueden mejorar la comprensión conceptual, al despejar dudas, compartir recursos y reflexionar sobre sus experiencias de aprendizaje de manera inmediata (Brown y Green, 2016; Holenko Dlab et al., 2020).

No obstante, la falta de orientación sobre cómo participar con éxito en los chats parece implicar que no es necesario solo aprender a hacerlo. La suposición generalizada es que, para participar en un chat, sólo hay que seguir su intuición (Collins et al., 2003), lo que trae como consecuencia una mala experiencia académica para los estudiantes, y, por ende, un motivo más para la deserción.

El presente trabajo se propone explorar la experiencia del chat académico como una actividad síncrona en la modalidad de estudios a distancia, centrándose en las percepciones y preferencias de los estudiantes universitarios. Mediante el análisis de estas dimensiones, se busca comprender cómo los chats académicos que forman parte de las estrategias educativas síncronas contribuyen al proceso de enseñanza-aprendizaje en entornos virtuales, identificando sus beneficios, desafíos y áreas de mejora. Este enfoque permitirá avanzar en la comprensión teórica y práctica de las estrategias efectivas para optimizar las actividades sincrónicas en la educación a distancia universitaria, con el objetivo último de mejorar la calidad y la experiencia del aprendizaje en línea. Los resultados y análisis obtenidos proporcionarán valiosas perspectivas para informar prácticas educativas innovadoras y efectivas en el contexto emergente de la educación a distancia universitaria.

Con lo expuesto anteriormente, en esta experiencia educativa nos planteamos, analizar y evaluar el desarrollo de una actividad académica síncrona universitaria, como es el chat académico, en un curso de la modalidad de estudios a distancia. Para ello, planteamos desarrollar las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las preferencias de los estudiantes en cuanto al dispositivo y método de interacción utilizados durante el chat académico?

¿Cómo perciben los estudiantes la utilidad y efectividad del chat académico en la modalidad de estudios a distancia?

¿Qué factores sociodemográficos influyen en la percepción y el uso del chat académico?

## **2. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA DE INNOVACIÓN**

El presente trabajo emplea un diseño de estudio no experimental de tipo *ex-post-facto* (Latorre et al., 2005), con un enfoque cuantitativo - descriptivo para valorar la percepción y el comportamiento de los estudiantes universitarios respecto al uso de una estrategia académica en la modalidad de estudios a distancia. Este tipo de estudios permiten describir, analizar e interpretar un conjunto de datos y variables sobre una realidad concreta de la manera más objetiva y comprobable posible (Cubo et al., 2018).

### **2.1 Participantes**

La muestra consistió en 58 estudiantes, de los cuales el 53.45% (n=31) eran hombres y el 46.55% (n=27) mujeres. Los participantes estaban matriculados en dos paralelos (P100 y P101) del séptimo ciclo del periodo académico de octubre de 2021 a febrero de 2022, en la carrera de Gestión Ambiental en la modalidad de estudios a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja. Respecto a la edad, el 53.45% (n=31) tenían entre 20 y 30 años, el 32.76% (n=19) entre 31 y 40 años, y el 13.79% (n=8) en un rango de edad de 41 a 50 años. El paralelo P100 se caracterizó por tener el 75.8 % de los participantes, mientras que el 24.2% corresponde al paralelo P101.

### **2.2 Desarrollo del chat académico virtual**

En el contexto del desarrollo del chat académico, este estudio se llevó a cabo durante el primer bimestre de la asignatura denominada "Pasantías Preprofesionales y de Vinculación con la Colectividad (Prácticum 3)", utilizando la herramienta Zoom,

integrada en la plataforma académica Canvas de la Universidad. El plan académico de asignatura implica la participación de los estudiantes en un proyecto de vinculación con la sociedad, en este caso, los estudiantes abordaron la creación de recursos didácticos y talleres educativos en diferentes unidades educativas del Ecuador, para la prevención de incendios forestales; una problemática ambiental nacional. Para más detalles del proyecto referirse a Romero-Saritama y Sumaluiza (2024).

Como parte de las actividades académicas programadas en la asignatura para atender las inquietudes y necesidades de los estudiantes, se realizaron dos actividades con el docente: una síncrona y otra asíncrona, ambas evaluadas. El chat académico se desarrolló como parte de la actividad síncrona.

Previamente al chat, se convocó a los estudiantes a través de Canvas, proporcionándoles el tema y las instrucciones detalladas de participación. Aunque la asistencia al chat era voluntaria, la actividad estaba calificada. Durante la planificación del chat, se siguieron los cuatro momentos propuestos por Osuna Acedo (2003) para la realización de chats académicos, adaptando algunos elementos específicos según las necesidades y la realidad del curso (Tabla 1).

Tabla 1.  
Desarrollo del chat según los momentos identificados por Osuna Acedo (2003)

Momento	Actividades y desarrollo del chat
Ubicación de la sala de chat	El chat se desarrolló de forma virtual mediante la plataforma Zoom
Planificación de la sesión	El tema del chat fue "Tareas del primer bimestre". Se plantearon los siguientes objetivos: -Informar a los estudiantes sobre el desarrollo de las tareas a presentar en el primer bimestre del ciclo académico. -Brindar los recursos académicos para la realización de las tareas. Tipo de chat: informativo y consulta.
Desarrollo de la sesión	El desarrollo del chat se muestra a continuación de la presente tabla y se ejemplifica gráficamente en la Figura 1.
Evaluación de la sesión	Al final de la sesión se aplicó un cuestionario para evaluar la valoración estudiantil sobre el chat desarrollado.

Fuente: Elaboración propia.

Como se menciona en la tabla 1, la dinámica y la duración de las actividades realizadas durante el chat académico se detallan en la Figura 1, la misma que incluye los siguientes elementos:

- 1) Bienvenida a los estudiantes por parte del docente,
- 2) Recordatorio de las directrices de participación en el chat,
- 3) Exposición del tema por parte del docente, donde, adicionalmente se incluyó preguntas y debate estudiantil. Esta sección fue la que ocupó mayor espacio de tiempo en el chat.
- 4) Conclusiones, y
- 5) cierre del chat académico.

Al finalizar la actividad, se solicitó a los estudiantes que completaran un cuestionario sobre su experiencia académica durante el chat.

Es importante destacar que durante el momento de preguntas y debate (punto 3, Figura 1), la interacción fue bidireccional, permitiendo que tanto el docente como los estudiantes respondieran a las preguntas planteadas por sus compañeros. Este enfoque fomentó la interacción tanto entre el docente y estudiantes, así como entre estudiantes (Weiser et al., 2019).

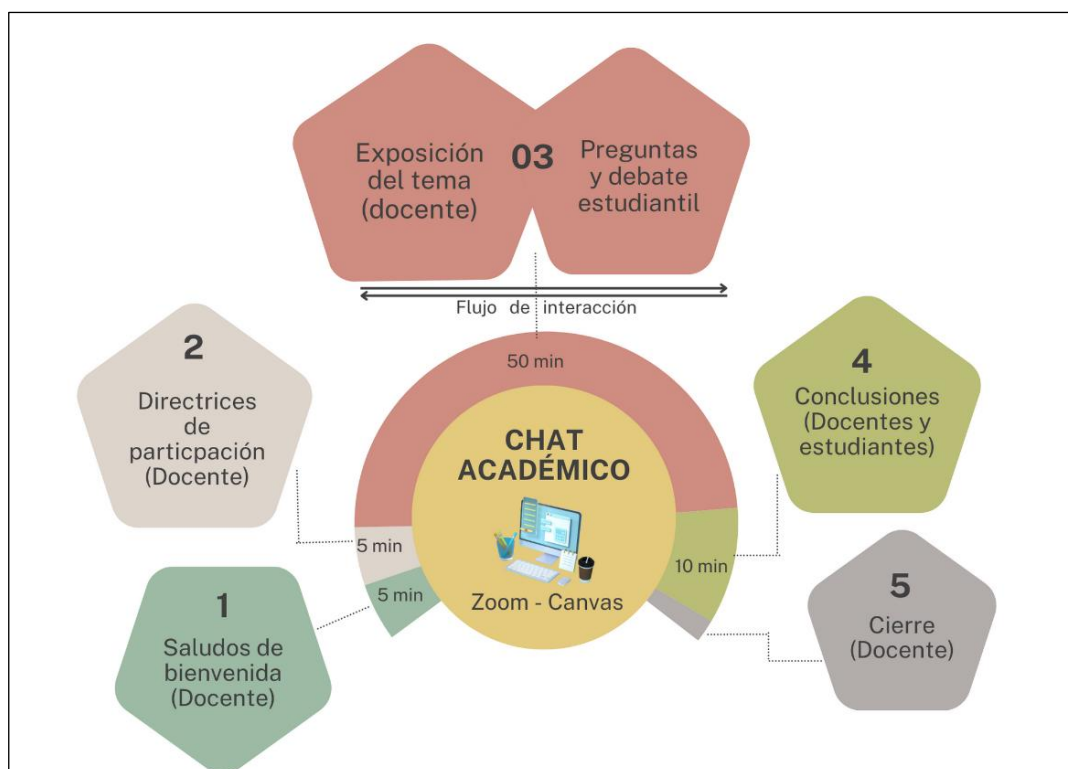


Figura 1.  
Proceso de desarrollo del chat académico.

Cabe mencionar que, si bien, el chat, tradicionalmente implica una comunicación no verbal, en esta actividad síncrona de e-learning se permitió una variedad de modalidades de interacción, incluyendo mensajes de texto, comunicación verbal o una combinación de ambas, según las preferencias y necesidades de los estudiantes. Esto se hizo con el objetivo de mantener un alto grado de naturalidad en las interacciones, similar a las que se experimentan en contextos cara a cara (Blau et al., 2017).

### 2.3 Instrumento para la recogida de datos

Se generó una encuesta en línea con dos secciones de naturaleza *ad hoc*. Primero se incluyeron datos sociodemográficos de los participantes como sexo, edad y paralelo. No obstante, previamente se solicitó el consentimiento informado para la colección de la información. Como segundo lugar se evaluaron diez aspectos relacionados con la experiencia de los estudiantes en el chat académico, utilizando la escala de Likert de cinco puntos (desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo) para medir distintos aspectos como comodidad, motivación, comprensión de tareas, interacción con docentes y compañeros, entre otros (Tabla 2). Además, se incluyeron dos preguntas adicionales con respuestas de opción múltiple sobre el dispositivo utilizado (PA) (portátil, celular, computador, tableta, otro) y el método de interacción durante el chat (PB) (mensajes de voz, mensajes escritos, ambos). Para evaluar la consistencia interna del instrumento se calculó el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.88, considerado aceptable dentro de una escala de 0 a 1.

Tabla 2.  
Ítems evaluados y su correspondiente valor Alfa de Cronbach.

Código	Pregunta	Alfa de Cronbach
P1	Usted se sintió cómodo participando en el chat.	0,887
P2	Usted se sintió motivado durante el chat.	0,874
P3	El chat académico le permitió comprender mejor las tareas a presentar.	0,879
P4	EL chat académico le permitió reforzar sus conocimientos sobre la entrega de la tarea.	0,872
P5	Despejó todas sus dudas durante el chat.	0,883
P6	Usted cree que se alcanzaron los objetivos del chat académico.	0,867
P7	El chat académico le ayudó a mejorar la comunicación con su docente.	0,866
P8	El chat académico le permitió una interacción con sus compañeros para entender las tareas a realizar.	0,867
P9	Cree que el chat académico es una buena herramienta de enseñanza - aprendizaje para la materia.	0,867
P10	En forma general, está satisfecho con el desarrollo del chat.	0,865

## 2.4 Procedimiento

La encuesta se elaboró en la plataforma *Google forms* y se distribuyó virtualmente mediante mensaje escrito dentro de la plataforma académica de la Universidad, así como por correo electrónico para asegurar una mayor participación. Los estudiantes fueron informados sobre el propósito del estudio y se les aseguró la confidencialidad de sus respuestas en todo momento del proyecto. Se les pidió que completaran la encuesta de manera voluntaria y que respondieran con sinceridad, manteniendo siempre el anonimato de los participantes.

## 2.5 Análisis de datos

Los datos recopilados se analizaron utilizando estadística descriptiva. Se calcularon frecuencias y porcentajes para las variables categóricas, y medias y desviaciones estándar para las variables numéricas. Para investigar las asociaciones entre las variables, se utilizaron pruebas de chi-cuadrado, así como la prueba de U de Manm-Whitney para establecer las diferencias entre los datos sociodemográficos y la percepción estudiantil. Además, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de las preguntas de la encuesta principal, obteniendo un valor alto de 0,81 dentro del rango que oscila entre 0 y 1. Para los análisis estadísticos inferenciales se consideró un valor de  $p < 0.05$  como significativo. Todos los análisis de datos se realizaron utilizando el software R versión 3.6.3 (R Core Team, 2020).

## 3. RESULTADOS

Mediante la pregunta "PA" se pudo establecer que el dispositivo más utilizado por los estudiantes para participar en el chat académico fue el computador portátil (62,07%), seguido del celular (móvil), computador de escritorio y al final las tabletas (Figura 2A). El análisis de chi-cuadrado revela una asociación significativa entre el tipo de dispositivo utilizado y la preferencia de los estudiantes ( $X^2 = 13.69$ ,  $gl = 2$ ,  $p\text{-valor} = 0.001$ ). Esto

indica que la elección del dispositivo no es uniforme entre los estudiantes y que hay una preferencia notable por el uso de portátiles para participar en el chat académico.

Con respecto a los métodos de interacción que los estudiantes emplearon durante el chat académico (PB). Los resultados evidencian una ligera tendencia hacia el uso de los mensajes de voz (39.7), seguido de mensajes escritos o simplemente una combinación de los dos métodos (Figura 2B). En este caso, la prueba de chi-cuadrado indica que no hay una asociación significativa entre los métodos de interacción y las preferencias de los estudiantes ( $X^2= 1.6897$ ,  $gl = 2$ ,  $p\text{-valor} = 0.421$ ), lo que sugiere que la elección entre utilizar mensajes de voz, mensajes escritos o ambos métodos durante el chat académico es más equitativa y no está influenciada por factores específicos.

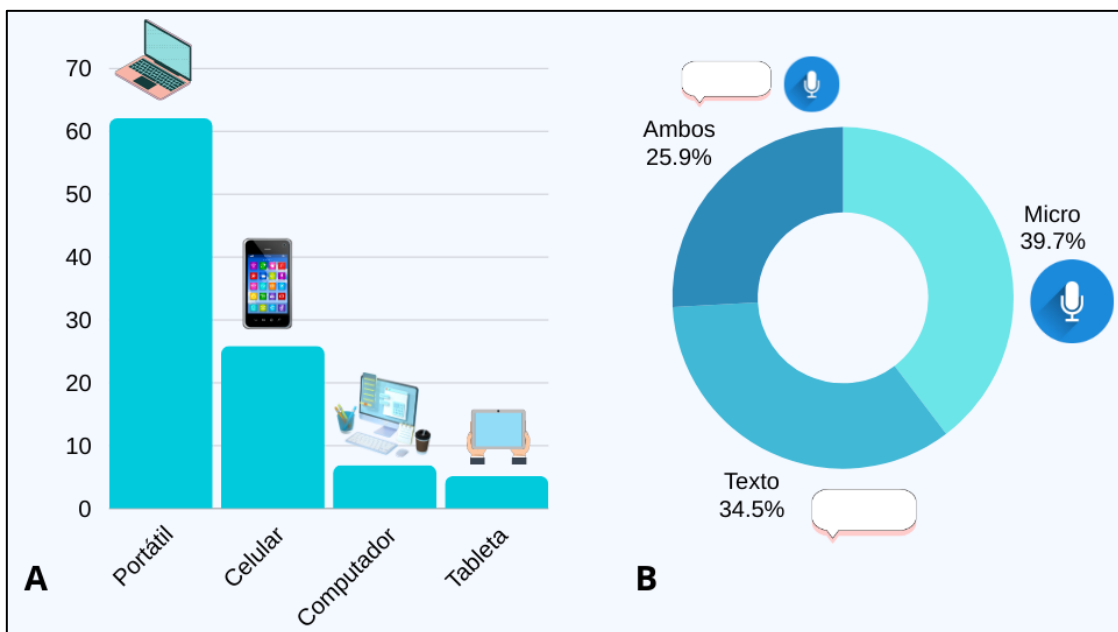


Figura 1.

*Uso de equipo y preferencia del canal de comunicación durante el chat académico.*

Al analizar la valoración de los estudiantes con respecto a la participación en el chat, los resultados indican que la mayoría de los estudiantes reportaron altos niveles de satisfacción y percepción positiva respecto a la actividad. El Alfa de Cronbach para las preguntas fue consistentemente alto (0.884), lo que sugiere una fiabilidad adecuada en la medición de los aspectos evaluados.

En promedio, los estudiantes se sintieron cómodos ( $M = 4.85$ ) y motivados ( $M = 4.81$ ) durante el chat. La mayoría de los estudiantes expresaron que el chat académico les permitió comprender mejor las tareas ( $M = 4.83$ ) y reforzar sus conocimientos sobre la entrega de las mismas ( $M = 4.78$ ) (Tabla 2). Sin embargo, hubo una ligera disminución en la percepción sobre despejar todas las dudas durante el chat ( $M = 4.66$ ), lo que sugiere que algunos estudiantes podrían haber experimentado dificultades en este aspecto. Los estudiantes mostraron una alta percepción de haber alcanzado los objetivos del chat académico ( $M = 4.64$ ), lo que indica una clara alineación entre los objetivos del curso y la implementación del chat. Además, la interacción con docentes y compañeros fue valorada positivamente por los estudiantes, lo que sugiere que el chat académico facilitó la comunicación y colaboración ( $M = 4.69$  y  $M = 4.71$ , respectivamente).

En términos generales, los estudiantes consideraron al chat académico como una herramienta efectiva para el aprendizaje ( $M = 4.828$ ) y expresaron satisfacción con su desarrollo ( $M = 4.79$ ). Estos resultados se confirmaron al calcular el promedio general

de todo el reactivo, obteniendo un resultado positivo de 4.76 puntos sobre los 5 puntos evaluados.

Tabla 2.  
Datos descriptivos del instrumento aplicado.

Pregunta	V. min.	V. máx.	Promedio	Desviación estándar
P1	1	3	4,845	0,36
P2	4	5	4,810	0,37
P3	4	5	4,827	0,40
P4	4	5	4,776	0,38
P5	4	5	4,655	0,42
P6	4	5	4,638	0,48
P7	3	5	4,690	0,52
P8	2	5	4,707	0,57
P9	4	5	4,828	0,46
P10	4	5	4,790	0,45
PA	1	2	1,466	0,50
PB	1	5	2,638	1,28

No encontró diferencias estadísticas entre el dispositivo usado (PA), método de interacción (PB), sexo y edad de los participantes, con respecto a la percepción estudiantil sobre el chat académico.

La única diferencia significativa fue en la pregunta 6 (Usted cree que se alcanzaron los objetivos del chat académico) con el paralelo, según la prueba de U de Mann-Whitney ( $W = 196.5$ ,  $p\text{-valor} = 0.014$ ), donde, el paralelo 101 obtuvo mayor puntuación ( $M = 4.93$ ) con respecto al paralelo 100 ( $M = 4.54$ ).

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la pregunta PA resalta la preferencia significativa de los estudiantes por utilizar portátiles durante el chat académico, posiblemente debido a su comodidad y funcionalidad para este tipo de actividad síncrona. Este hallazgo es consistente con estudios previos, como el de Romero-Saritama y Simaluiza (2022), quienes encontraron que más del 70% de los estudiantes utilizaron computadoras portátiles para sus clases en línea durante la pandemia. Esto evidencia que los estudiantes prefieren este tipo de dispositivo tecnológico para sus actividades de aprendizaje síncrona en la modalidad de estudios a distancia.

Por otro lado, los resultados de la pregunta PB revelan una distribución equitativa en cuanto al método de interacción durante el chat, lo que indica que los estudiantes tienen diversas preferencias en este aspecto, más allá de la mensajería escrita convencional, adaptándose eficazmente para soportar múltiples formas de interacción. Este resultado nos lleva a considerar la posibilidad de reestructurar las interacciones en los chats académicos para promover una mayor inmediatez durante las actividades síncronas, aprovechando al máximo las oportunidades de aprendizaje en tiempo real.

Es importante destacar que los estudiantes identificaron la resolución efectiva de dudas como una mejora necesaria en este tipo de actividades síncronas. Esto resulta



sustancial para los futuros procesos de desarrollo del chat académico y mejorar la prontitud en la comunicación durante estas interacciones, de tal manera que se dé una respuesta más inmediata a las consultas de los estudiantes.

Asimismo, los resultados indican que el chat académico fue percibido positivamente por los estudiantes universitarios, lo que evidencia que la estructura concebida para el chat fue beneficiosa desde el punto de vista académico, a pesar de los desafíos personales que implica participar en una actividad síncrona conjunta; ya que algunos estudiantes pueden sentirse menos cómodos participando activamente en tiempo real, especialmente si son introvertidos o les resulta difícil expresarse verbalmente en un entorno grupal (Mehri Shahabadi y Uplaneb, 2015).

No obstante, la valoración positiva y la participación activa de los estudiantes en esta actividad de aprendizaje síncrona a distancia se alinea con el concepto de "presencia social", que se refiere a la sensación real de conexión con otros individuos en interacciones mediadas por tecnología (Bentley et al., 2015; Dahlstrom-Hakki et al., 2020). La presencia social es fundamental para promover la retención de los estudiantes en entornos de aprendizaje a distancia, donde el riesgo de abandono es alto (Gonzales Lopez y Evaristo Chiyong, 2021). Además, el alto nivel de motivación reportado por los estudiantes enfatiza el papel esencial del instructor en fomentar la participación activa de los estudiantes en el proceso de aprendizaje (Weiser et al., 2019). Permitir a los estudiantes hacer preguntas y responder a sus compañeros (estrategias didácticas), como lo realizado en el presente chat, no solo aumenta la motivación y compromiso de una mayor participación, sino que también fomenta habilidades de argumentación (Dahlstrom-Hakki et al., 2020; Holenko Dlab et al., 2020) y la atención de los estudiantes (Rosengrant et al., 2021), pero, sobre todo, permite humanizar los cursos a distancia al permitir intercambio de información en tiempo real entre los autores educativos (Mehri Shahabadi y Uplane, 2015).

En relación con las variables demográficas, no se encontraron diferencias significativas en la percepción estudiantil sobre el chat académico. Esta falta de diferencias sugiere que aspectos demográficos como el género y la edad no influyeron significativamente en cómo los estudiantes percibieron la utilidad y efectividad del chat académico en la educación a distancia. Esto resalta que las herramientas educativas tecnológicas para la comunicación síncrona, como el chat, pueden ser igualmente beneficiosas y aceptadas por estudiantes de diferentes géneros y grupos de edad en el contexto universitario a distancia. La consistencia en la percepción del chat académico entre diferentes grupos demográficos subraya la importancia de desarrollar estrategias educativas inclusivas que aprovechen eficazmente las tecnologías para apoyar el aprendizaje y la interacción estudiantil en entornos virtuales.

Finalmente, los resultados señalan una diferencia significativa entre los paralelos con respecto a los objetivos alcanzados en el chat, el paralelo con menor cantidad de estudiantes obtuvo la puntuación más alta. Esta discrepancia puede indicar que el diseño o la implementación del chat académico pudo haber sido más efectivo en grupos de participantes más pequeños, lo que resultó en una percepción más positiva. Estos resultados son similares a estudios realizados con otras actividades académicas donde comparan grupos grandes y pequeños, siendo estos últimos los que presentan mayor valoración (Romero-Saritama et al., 2022). Por lo tanto, es importante considerar estas diferencias de grupos al diseñar y facilitar actividades síncronas como el chat académico, con el fin de optimizar la experiencia y los resultados del aprendizaje para todos los estudiantes.

A manera de conclusión, los hallazgos sugieren que el formato establecido para el chat académico en la modalidad de estudios a distancia es bien percibido por los estudiantes universitarios, quienes lo valoran como una herramienta efectiva para mejorar su experiencia de aprendizaje. Se observa una preferencia marcada por el uso de portátiles para acceder al chat y una distribución equitativa en cuanto al método de interacción preferido durante las sesiones. Estos hallazgos pueden ser útiles para adaptar y mejorar la plataforma de chat académico, así como para diseñar estrategias

de enseñanza que aprovechen las preferencias de los estudiantes en cuanto al uso de dispositivos y métodos de interacción. Por lo tanto, este estudio proporciona evidencia de que el chat académico en la modalidad de estudios a distancia es una herramienta valiosa para mejorar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes universitarios. Los resultados pueden ser útiles para informar futuras decisiones de diseño e implementación de actividades en entornos virtuales de aprendizaje.

Si bien, factores como la edad y el ciclo académico pueden influir en la percepción y el uso del chat, no se identificaron diferencias significativas entre géneros ni entre facultades o programas académicos. Además, el chat académico se percibe como facilitador de la comunicación, la colaboración y el aprendizaje entre estudiantes y docentes, aunque se señalan áreas de mejora, como la resolución de dudas más inmediatas durante las sesiones. Estos resultados proporcionan una base sólida para informar futuras decisiones de diseño y mejora del chat académico, así como para optimizar la experiencia de aprendizaje en la modalidad de estudios a distancia y posiblemente en otros contextos educativos similares.

#### 4.1 Limitaciones y perspectivas del estudio

En el marco del estudio, este presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas para la mejora en la interpretación de resultados. En primer lugar, la muestra fue limitada a una universidad específica en Ecuador, lo que puede no ser representativo de estudiantes universitarios de otras regiones o países. Este factor limita la generalización de los hallazgos a una población más amplia de estudiantes de estudios a distancia o en línea. No obstante, el estudio ofrece una visión relevante sobre las percepciones y preferencias de los estudiantes en relación con estas plataformas, lo que puede servir como base para mejorar el diseño y la implementación de actividades académicas virtuales en entornos educativos a distancia.

Otra limitación es la falta de análisis longitudinal, ya que los datos se recopilaron en un solo momento del curso académico, lo que no permite observar cómo evoluciona la percepción y uso del chat académico a lo largo del tiempo. No obstante, esto abre un camino para futuras investigaciones que amplíen y profundicen en los resultados obtenidos, especialmente en lo que respecta a la evolución de las percepciones de los estudiantes a lo largo del tiempo y el impacto de estos chats en el rendimiento académico y la retención en la educación a distancia. También sería relevante investigar cómo la integración de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial o los asistentes virtuales, podría mejorar la eficacia de los chats académicos y fomentar una interacción aún más dinámica entre estudiantes y docentes.

#### REFERENCIAS

- Bentley, K., Secret, M., & Cummings, C. (2015). The centrality of social presence in online teaching and learning in social work. *Journal of Social Work Education*, 51(3), 494-504.
- Blau, I., Weiser, O., & Eshet-Alkalai, Y. (2017). How do medium naturalness and personality traits shape academic achievement and perceived learning? An experimental study of face-to-face and synchronous e-learning. *Research in Learning Technology*, 25. <https://doi.org/10.25304/rlt.v25.1974>
- Broadbent, J., & Lodge, J. (2021). Use of live chat in higher education to support self-regulated help seeking behaviours: A comparison of online and blended learner perspectives. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 18, 17. <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00253-2>

- Brown, S. A., & Green, A. J. (2016). *The essentials of instructional design: Connecting fundamental principles with process and practice* (3rd ed.). Routledge.
- Collins, H., Ferreira, A., Mazzillo, T., Gervai, S., Lang, E., de Santi, L., Leites, S., & Mello Filho, J. C. (2003). ¿Por qué es difícil participar de Chats? *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 3(2), 41-71. <https://doi.org/10.1590/S1984-63982003000200003>
- Cubo, S., Marín, B., & Ramos, J. L. (2018). *La investigación experimental: Métodos de investigación y análisis de datos en ciencias sociales y de la salud*. Editorial Pirámide.
- Dahlstrom-Hakki, I., Alstad, Z., & Banerjee, M. (2020). Comparing synchronous and asynchronous online discussions for students with disabilities: The impact of social presence. *Computers & Education*, 150, 103842. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103842>
- Fuentes-Alpiste, M., Molas-Castells, N., Martínez-Olmo, F., Rubio-Hurtado, M. J., & Galván Fernández, C. (2023). Videoconferencias interactivas en educación superior: Una propuesta de mejora para el aprendizaje y la participación. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 26(1), 265-285. <https://doi.org/10.5944/ried.26.1.34012>
- Garcés, G., & Bastías, E. (2025). Competencies model for online learning in higher education: A bibliometric analysis and systematic review. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 28(1), 259-290. <https://doi.org/10.5944/ried.28.1.41351>
- Garrison, D. R., Anderson, T., & Archer, W. (2000). Critical inquiry in a text-based environment: Computer conferencing in higher education. *The Internet and Higher Education*, 2(2-3), 87-105. [https://doi.org/10.1016/S1096-7516\(00\)00016-6](https://doi.org/10.1016/S1096-7516(00)00016-6)
- Harasim, L. (2017). *Learning theory and online technologies*. Routledge.
- Holenko Dlab, M., Boticki, I., Hoic-Bozic, N., & Looi, C. K. (2020). Exploring group interactions in synchronous mobile computer-supported learning activities. *Computers & Education*, 146, 103735. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103735>
- Jeitziner, L. T., Paneth, L., Rack, O., & Zahn, C. (2024). Beyond words: Investigating non-verbal indicators of collaborative engagement in a virtual synchronous CSDL environment. *Frontiers in Psychology*, 15, 1347073. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1347073>
- Latorre, A., Del-Rincón, D., & Arnal, J. (2005). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones Experiencia.
- Lowenthal, P. R., & Dunlap, J. C. (2020). Social presence and online discussions: A mixed method investigation. *Distance Education*, 41(4), 490–514. <https://doi.org/10.1080/01587919.2020.1821603>
- Mehri Shahabadi, M., & Uplane, M. (2015). Synchronous and asynchronous e-learning styles and academic performance of e-learners. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 176, 129–138.
- Osuna Acedo, L. (2009). La Comunicación Didáctica en los Chats Académicos. *Tecnología y Comunicación Educativas*, 22, 82-91.
- Olechnicka, A., Ploszaj, A., & Zegler-Poleska, E. (2024). Virtual academic conferencing: A scoping review of 1984-2021 literature. *Iberoamerican Journal of Science Measurement and Communication*, 4(1). <https://doi.org/10.47909/ijsmc.93>
- Picciano, A. G. (2017). Theories and frameworks for online education: Seeking an integrated model. *Online Learning*, 21(3), 166-190. <https://doi.org/10.24059/olj.v21i3.1225>
- Romero-Saritama, J. M., Simaluiza, J., & Ramón, P. (2022). Digital storytelling in academic forums. A strategy for collaborative learning in distance higher education. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 20(2), 31-50. <https://doi.org/10.4995/redu.2022.18354>

- Romero-Saritama, J. M., & Simaluiza, J. (2022). Distractores en clases remotas durante la COVID-19 en Ecuador: un análisis de percepciones. *Aula de Encuentro*, 24(1), 4-28. <https://doi.org/10.17561/ae.v24n1.6325>
- Romero Saritama, J. M. y Simaluiza, J. (2024). De la educación a la acción: estudiantes como agentes de prevención de incendios forestales. *Revista Prácticum*, 9(2), 54-68. <https://doi.org/10.24310/rep.9.2.2024.19101>
- Rosengrant, D., Hearnington, D., & O'Brien, J. (2021). Investigating student sustained attention in a guided inquiry lecture course using an eye tracker. *Educational Psychology Review*, 33, 11–26. <https://doi.org/10.1007/s10648-020-09540-2>
- Wang, C. X., Houdyshell, M., & Plescia, M. (2022). Synchronous communication technology for remote academic advising at a state university. *Journal of Educational Research and Practice*, 12, 111–131. <https://doi.org/10.5590/JERAP.2022.12.1.09>
- Weiser, O., Blau, I., & Eshet-Alkalaia, Y. (2019). How do medium naturalness, teaching-learning interactions and students' personality traits affect participation in synchronous e-learning? *The Internet and Higher Education*, 37, 40-51. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2018.01.001>