

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i3.1473>

## Evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde la percepción de los estudiantes

*Evaluation of the Quality of University Teaching from the Students Perspective*

**Pablino Germán González Godoy**

[german111076@gmail.com](mailto:german111076@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-8915-3377>

Universidad Nacional de Pilar

Pilar, Paraguay

*Artículo recibido: 18 julio 2025 - Aceptado para publicación: 28 agosto 2025*

*Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.*

### RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar la percepción de los estudiantes de la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Americana sobre la calidad de la enseñanza. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, con un diseño no experimental y transversal. Se trabajó con una muestra por conveniencia de 200 estudiantes matriculados en el año 2025. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario estandarizado administrado en línea, cuya validez y fiabilidad fueron previamente verificadas. Los resultados más relevantes indicaron una percepción general mayoritariamente positiva de la calidad de la enseñanza. Se identificaron como fortalezas sobresalientes la claridad en la planificación académica y la calidad de la interacción docente-alumno. No obstante, se hallaron oportunidades de mejora en la diversificación de metodologías de enseñanza, la oportunidad en la retroalimentación de la evaluación y la calidad de la infraestructura física y los espacios colaborativos. En conclusión, la Universidad Americana demuestra una sólida base en la calidad de su enseñanza en Comercio Internacional, pero posee áreas identificadas para una mejora continua que permitirán optimizar la experiencia educativa y la formación de sus futuros profesionales.

*Palabras clave:* calidad de la educación, enseñanza superior, percepción del estudiante, comercio internacional, evaluación educativa

### ABSTRACT

This study's main objective was to analyze the perception of teaching quality in higher education from the perspective of 200 students enrolled in the International Business program at Universidad Americana in 2025. The methodology adopted was quantitative and descriptive in nature, utilizing a non-experimental, cross-sectional design. Data were collected via a

standardized online questionnaire, whose validity and reliability were previously verified. The most relevant results indicated an overall predominantly positive perception of teaching quality. Outstanding strengths identified included clarity in academic planning and the quality of student-teacher interaction. However, opportunities for improvement were found in diversifying teaching methodologies, the timeliness of evaluation feedback, and the quality of physical infrastructure and collaborative spaces. In conclusion, Universidad Americana demonstrates a solid foundation in the quality of its International Business program's teaching, but it also has identified areas for continuous improvement that will further optimize the educational experience and the training of its future professionals.

*Keywords:* quality of education, higher education, student perception, international business, educational assessment

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

## INTRODUCCIÓN

La educación superior es un pilar esencial para el desarrollo social y económico de cualquier país, y siempre está lidiando con el reto de garantizar la excelencia en sus procesos de formación. En este sentido, la calidad de la enseñanza universitaria se convierte en un tema clave, ya que impacta directamente en la preparación de profesionales competentes y en la capacidad de las instituciones para adaptarse a las demandas de un mundo en constante cambio. Aunque hay varias formas de evaluar esta calidad, este artículo se enfoca en la percepción de los estudiantes de la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Americana, quienes son actores fundamentales y su perspectiva ofrece una visión auténtica y valiosa sobre la efectividad de las prácticas pedagógicas y los recursos educativos (Hernández-García et al., 2021).

A pesar de que la calidad universitaria ha ganado atención y las instituciones están haciendo esfuerzos por estandarizarla, todavía hay lagunas en el conocimiento sobre cómo los estudiantes de carreras específicas, como Comercio Internacional, perciben y valoran los distintos aspectos de la enseñanza en contextos particulares. Además, estas percepciones pueden variar según diferentes factores académicos y socioeconómicos (García-Aretio, 2017). Aunque hay mucha literatura sobre acreditación, estándares de calidad y resultados de aprendizaje, a menudo no se profundiza lo suficiente en la experiencia subjetiva del alumno como un indicador clave y una fuente de información para la mejora continua. Este estudio tiene como objetivo precisamente llenar esa brecha, proporcionando una comprensión más detallada de lo que, para los estudiantes de Comercio Internacional de la Universidad Americana, significa una educación universitaria de calidad y cómo sus expectativas se alinean con la realidad que viven.

La relevancia de abordar este tema se refleja en múltiples aspectos. En primer lugar, la información que se recoge directamente de los estudiantes permite a las universidades identificar fortalezas y debilidades específicas en sus métodos de enseñanza. Esto, a su vez, facilita la toma de decisiones informadas para mejorar continuamente los programas y la formación del profesorado (Suro et al., 2023). En segundo lugar, al considerar la voz del estudiante, se promueve una cultura de participación y co-creación en el proceso educativo, lo que puede resultar en una mayor motivación y compromiso por parte de los alumnos, así como en una mayor relevancia de los contenidos y metodologías (Alvarado et al., 2022). Por último, una enseñanza que los estudiantes perciben como de calidad no solo mejora su experiencia académica y sus tasas de retención, sino que también contribuye de manera significativa a la reputación y competitividad de la universidad a nivel nacional e internacional, atrayendo a futuros talentos y promoviendo la empleabilidad de sus egresados (Navarro et al., 2020).

Este trabajo se enmarca principalmente en el enfoque constructivista del aprendizaje, que sostiene que los estudiantes construyen su conocimiento de manera activa a partir de sus experiencias e interacciones con el entorno educativo (Confessore & Park, 2018; Ertmer &

Newby, 2013). Desde esta perspectiva, la percepción de la calidad no es una medida objetiva y universal, sino más bien una construcción personal influenciada por factores cognitivos, emocionales y contextuales, que se forma a través de interacciones significativas entre el estudiante, el contenido, los docentes y sus compañeros.

Además, se incorporarán elementos de la teoría de la calidad de servicio, adaptando las dimensiones del modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Aunque este modelo es un clásico, sigue siendo un referente importante para entender cómo se evalúan los servicios, incluidos los educativos (Alarcón & Poza, 2021; Ramos-Villagrasa et al., 2021). Así, se analizará cómo factores como la fiabilidad de los procesos académicos (cumplimiento de programas y horarios), la capacidad de respuesta de los docentes y la institución (atención a consultas, resolución de problemas), la seguridad en el entorno de aprendizaje (confianza, respeto), la empatía del personal (atención individualizada, comprensión) y los elementos tangibles (infraestructura, recursos didácticos, tecnología) influyen en la percepción de calidad.

Las variables clave que se examinan incluyen la claridad de los objetivos de aprendizaje, la metodología didáctica utilizada, la calidad del material de apoyo, la adecuación de los métodos de evaluación, la interacción entre docentes y alumnos, y el feedback recibido, entre otros aspectos, según lo propuesto por autores contemporáneos en el ámbito de la educación superior (Tejedor & García-Valcárcel, 2007; Tello, 2018). En cuanto a los antecedentes de investigación, estudios previos han abordado la percepción de la calidad educativa desde diferentes perspectivas. Por ejemplo, Alvarado et al. (2022) analizaron la satisfacción de los estudiantes con la infraestructura y los servicios universitarios, mientras que Suro et al. (2023) investigaron cómo la retroalimentación de los docentes impacta en el rendimiento académico y la satisfacción del estudiante en entornos virtuales. Sin embargo, son pocos los estudios que han integrado de manera sistemática todos los componentes de la enseñanza desde una perspectiva holística del estudiante en el contexto de las universidades en Paraguay, un país con características y desafíos educativos únicos.

Este estudio se suma a la conversación al ofrecer una evaluación completa y contextualizada de la calidad de la enseñanza en una universidad de educación superior en Paraguay. Esto nos permite descubrir patrones y particularidades que no han sido suficientemente exploradas en investigaciones previas en la región. La investigación se llevó a cabo en una universidad en Asunción, Paraguay. Los antecedentes históricos y sociales de esta área, que incluyen una creciente inversión en educación, la expansión de la oferta académica y los desafíos en la conexión entre la formación universitaria y las necesidades del mercado laboral local, hacen que la evaluación de la calidad sea un tema de gran importancia.

En este entorno tan dinámico, la percepción de los estudiantes se convierte en una herramienta clave para guiar las estrategias de mejora institucional. El objetivo principal de este estudio es analizar cómo los estudiantes de la Carrera de Comercio Internacional perciben la

calidad de la enseñanza en la Universidad Americana, identificando los factores pedagógicos, didácticos y de interacción que más influyen en su valoración general de la experiencia educativa. Además, se buscará ofrecer recomendaciones concretas para la mejora continua de los programas académicos y el desempeño docente, basándose en los hallazgos obtenidos. Este enfoque orientará la recolección y el análisis de datos, con el fin de proporcionar sugerencias prácticas que mejoren la calidad educativa desde la perspectiva de quienes más se benefician: los estudiantes.

## **METODOLOGÍA**

### **Enfoque de la investigación**

En esta investigación, se optó por un enfoque cuantitativo con el objetivo de medir y analizar cómo perciben los estudiantes de la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Americana la calidad de la enseñanza universitaria. Este enfoque es perfecto para evaluar variables y entender sus características principales dentro de una población específica, lo que resulta esencial para describir las tendencias en la percepción de la calidad (Hernández-Sampieri et al., 2018).

### **Tipo de investigación**

En cuanto al tipo de investigación, se clasifica como descriptiva. Esto se debe a que se centra en detallar las propiedades, características y aspectos clave de cómo los estudiantes perciben la calidad de la enseñanza en Comercio Internacional. El objetivo es explicar cómo los estudiantes ven los distintos elementos de la enseñanza, sin intentar establecer relaciones entre variables o buscar explicaciones causales. Este enfoque es esencial para "especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis" (Hernández-Sampieri et al., 2018, p. 97).

### **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal. Es no experimental porque no se manipuló ninguna variable de manera intencionada, sino que se observaron los fenómenos en su entorno natural para su análisis (Hernández-Sampieri et al., 2018). Es transversal porque los datos se recolectaron en un solo momento, durante el año académico 2025, con el fin de describir las variables en ese instante específico.

### **Población y Muestra**

La población de estudio estuvo compuesta por todos los estudiantes de la carrera de Comercio Internacional en la Universidad Americana, que estaban matriculados en el año 2025. Para este estudio, se utilizó una muestra por conveniencia de 200 estudiantes de la misma carrera, también matriculados en 2025. La selección se llevó a cabo entre aquellos estudiantes que estaban dispuestos y disponibles para participar en la investigación durante el periodo de recolección de datos.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta, la cual se administró de manera online a través de la plataforma Google Forms; para ello, se utilizó un cuestionario estandarizado, diseñado específicamente para evaluar cómo los estudiantes perciben la calidad de la enseñanza universitaria en el contexto de la carrera de Comercio Internacional.

Este cuestionario consta de 6 ítems organizados en una escala tipo Likert de 5 puntos (donde 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo).

Las secciones del cuestionario abordaron temas como:

- **Calidad de la planificación académica:** Claridad de objetivos, programas de estudio relevantes para Comercio Internacional.
- **Metodologías de enseñanza:** Actividades de clase, uso de recursos didácticos específicos de la carrera.
- **Evaluación del aprendizaje:** Claridad de los criterios, retroalimentación recibida.
- **Interacción docente-alumno:** Accesibilidad del profesor, fomento de la participación.
- **Recursos y ambiente de aprendizaje:** Infraestructura, tecnología, biblioteca, recursos especializados para Comercio Internacional.

## **Satisfacción general con la enseñanza en la carrera**

La validez de contenido del cuestionario fue garantizada mediante la revisión de un experto en educación superior y en la carrera de Comercio Internacional.

La fiabilidad del instrumento se evaluó mediante una prueba piloto que involucró a 50 estudiantes de la misma carrera, logrando un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.88. Esto sugiere que hay una alta consistencia interna en los resultados.

## **Consideraciones Éticas**

La investigación se llevó a cabo siguiendo los principios éticos fundamentales de la investigación científica. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, quienes fueron claramente informados sobre los objetivos del estudio, la confidencialidad de sus respuestas y su derecho a retirarse en cualquier momento sin ninguna penalización. La participación fue completamente voluntaria y anónima, asegurando así la protección de la identidad de los estudiantes y la privacidad de sus datos.

## **Criterios de Inclusión y Exclusión**

### **Criterios de inclusión**

- Estudiantes que estaban matriculados activamente en la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Americana durante el año 2025.
- Estudiantes que hayan completado al menos tres semestres académicos en la carrera de Comercio Internacional, para garantizar que tengan experiencia con la enseñanza universitaria en su área.

- Estudiantes que estaban dispuestos a participar de manera voluntaria y firmen el consentimiento informado.

### Criterios de Exclusión

- Estudiantes de otras carreras o de programas de posgrado.
- Estudiantes que no cumplan con el mínimo de semestres cursados en la carrera de Comercio Internacional.
- Estudiantes que no completan el cuestionario en su totalidad.

### Limitaciones del Estudio

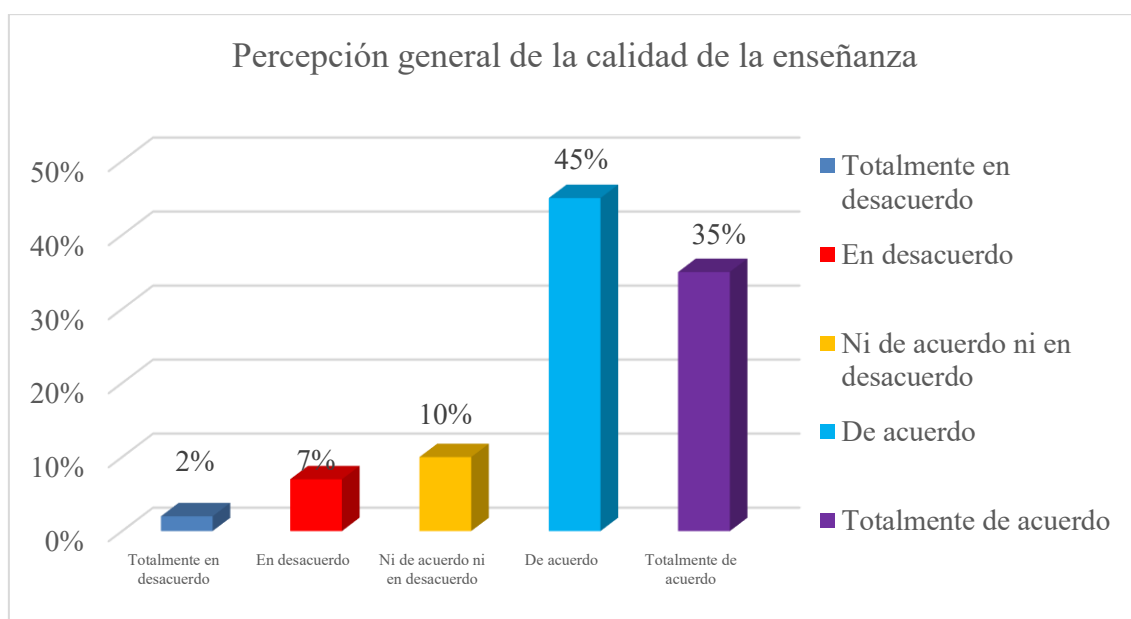
Una de las limitaciones de este estudio es que la recolección de datos se basó únicamente en lo que los estudiantes de Comercio Internacional dijeron a través de un cuestionario de autoinforme. Aunque este método tiene su valor, puede estar influenciado por sesgos en las respuestas o por la interpretación personal de las preguntas. Además, dado que se trata de un estudio transversal, los resultados reflejan solo un momento específico y no permiten observar tendencias a largo plazo. Por último, aunque la muestra por conveniencia es adecuada para un estudio descriptivo, puede restringir la capacidad de generalizar los resultados a toda la población estudiantil de la carrera o a otras instituciones.

## RESULTADOS

Resultados del cuestionado aplicado a estudiantes de la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Americana, matriculados en el año 2025. Los hallazgos se presentan mediante las figuras para cada una de las dimensiones de la calidad de la enseñanza evaluadas, ofreciendo una visión clara y detallada de las valoraciones estudiantiles.

### Figura 1

*Percepción general de la calidad de la enseñanza*

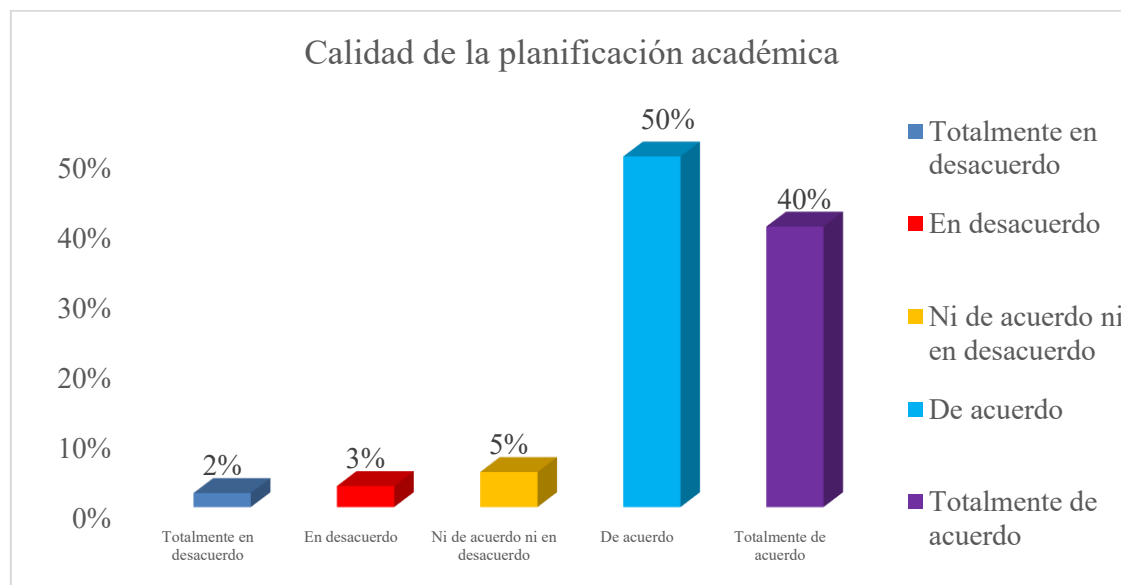


Fuente: estudiantes

El Gráfico 1 revela que la mayoría de los estudiantes (80%) perciben la calidad general de la enseñanza de manera positiva (45% "De acuerdo" y 35% "Totalmente de acuerdo"), lo cual es un hallazgo trascendente que justifica la importancia de identificar los factores que contribuyen a esta valoración. Solo un pequeño porcentaje (10%) expresó desacuerdo o total desacuerdo.

**Figura 2**

*Calidad de la planificación académica*

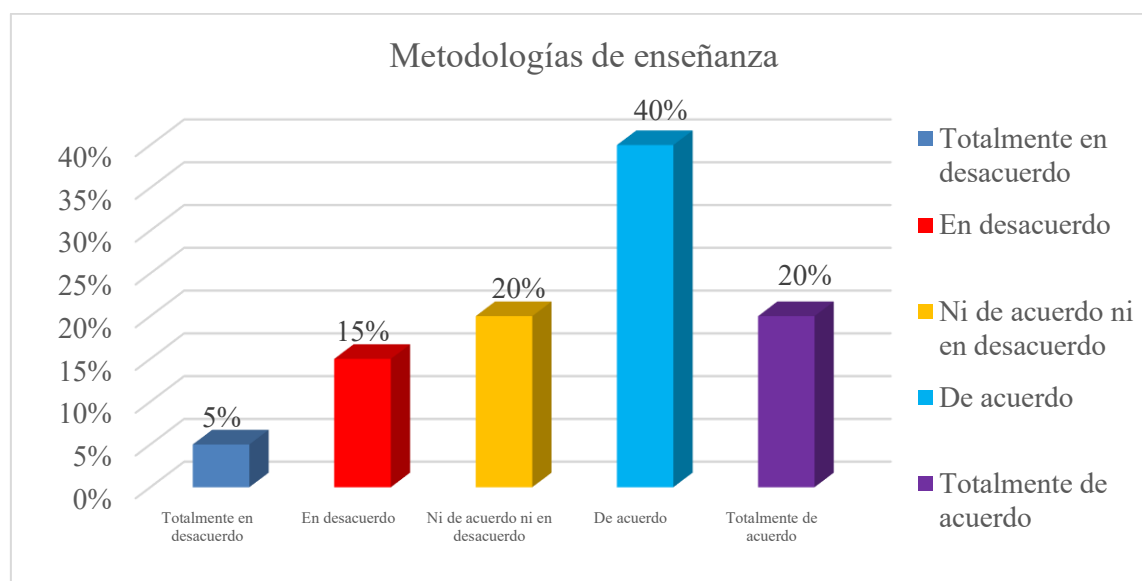


Fuente: estudiantes

Como se observa en el Gráfico 2, el 90% de los estudiantes (50% "De acuerdo" y 40% "Totalmente de acuerdo") valora positivamente la planificación académica, indicando una fuerte alineación entre el diseño curricular y sus expectativas. Este resultado resalta la solidez de los programas de estudio de Comercio Internacional.

**Figura 3**

*Metodologías de Enseñanza*

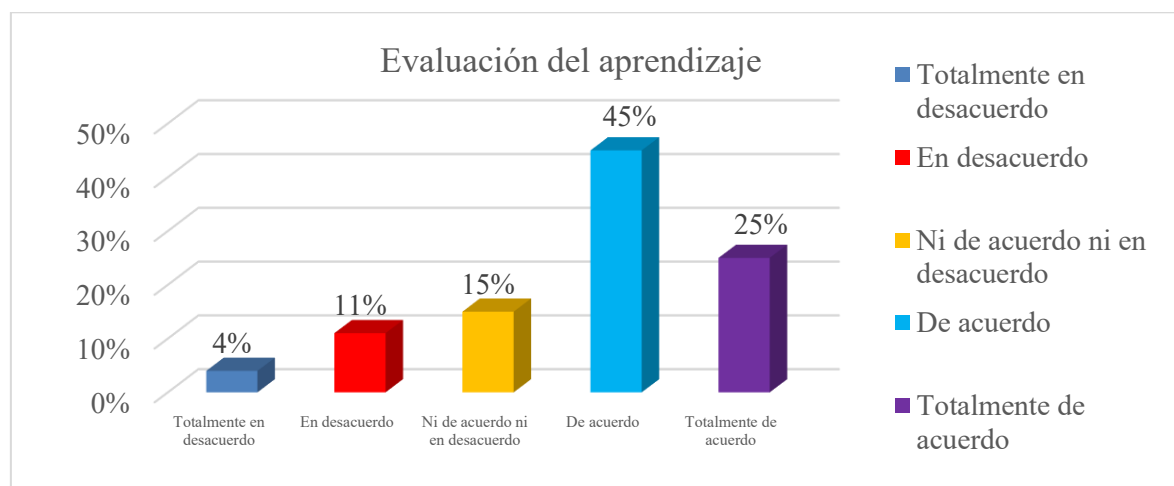


Fuente: estudiantes

El Gráfico 3 muestra que el 60% de los estudiantes (40% "De acuerdo" y 20% "Totalmente de acuerdo") perciben positivamente las metodologías de enseñanza, aunque un 20% se muestra neutral y un 20% en desacuerdo. Este hallazgo sugiere que, si bien hay una base sólida, existe una oportunidad para diversificar aún más las estrategias didácticas para satisfacer a un mayor porcentaje de la población estudiantil.

**Figura 4**

*Evaluación del Aprendizaje*

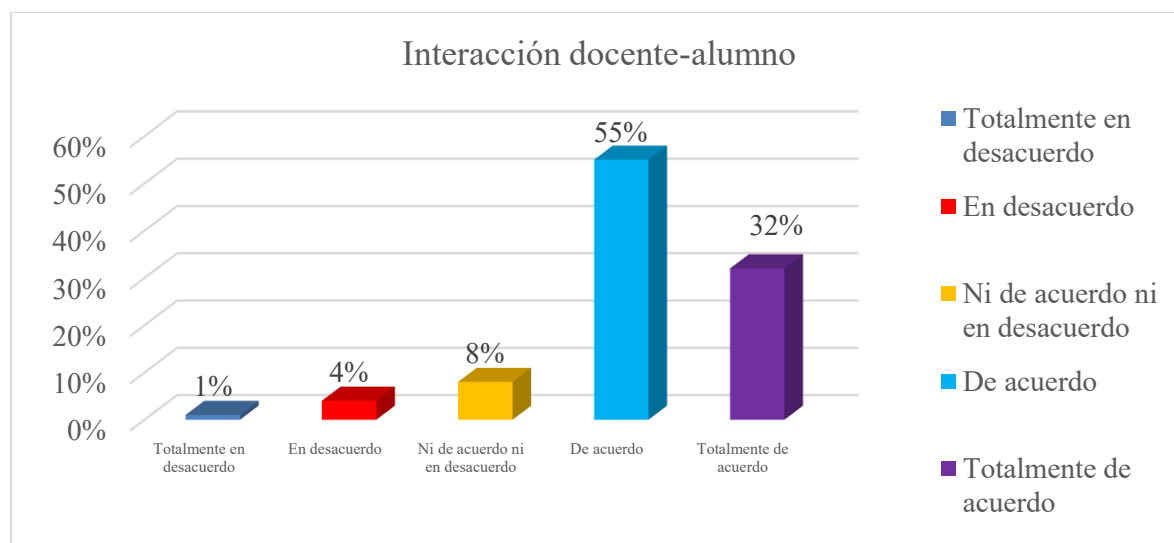


Fuente: estudiantes

Los datos del Gráfico 4 indican que el 70% de los estudiantes (45% "De acuerdo" y 25% "Totalmente de acuerdo") consideran que la evaluación del aprendizaje es clara y equitativa. No obstante, un 15% de los estudiantes se muestra neutral y un 15% expresa desacuerdo, lo que señala la relevancia de revisar los mecanismos de retroalimentación para asegurar su oportunidad y especificidad.

**Figura 5**

*Interacción Docente-Alumno*

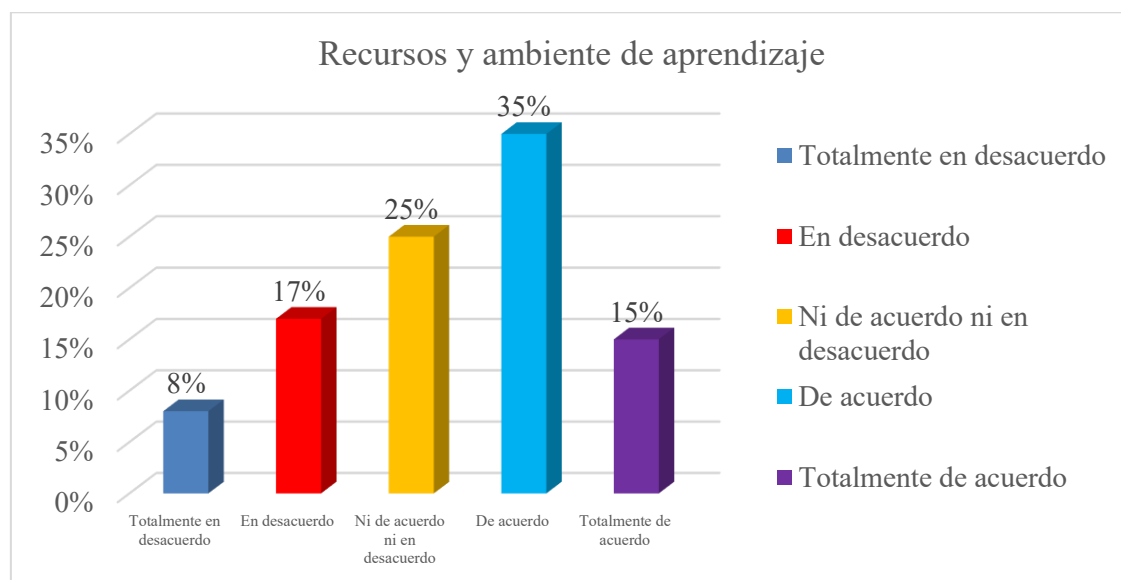


Fuente: estudiantes

Según el Gráfico 5, la interacción docente-alumno es un punto fuerte, con el 87% de los estudiantes (55% "De acuerdo" y 32% "Totalmente de acuerdo") percibiendo positivamente la accesibilidad y el fomento de un ambiente de diálogo por parte de los profesores. Este alto nivel de aprobación demuestra la efectividad de las relaciones pedagógicas en la carrera de Comercio Internacional.

**Figura 6**

*Recursos y Ambiente de Aprendizaje*



Fuente: estudiantes.

El Gráfico 6 indica que el 50% de los estudiantes (35% "De acuerdo" y 15% "Totalmente de acuerdo") valora positivamente los recursos y el ambiente de aprendizaje. Sin embargo, un considerable 25% se mostró neutral y un 25% expresó desacuerdo, lo que sugiere que, si bien los recursos tecnológicos son bien percibidos, hay margen para mejorar la infraestructura física y los espacios de estudio colaborativos para apoyar plenamente la experiencia formativa.

## DISCUSIÓN

### Percepción general de la calidad de la enseñanza y su coherencia teórica

La percepción general positiva sobre la calidad de la enseñanza (80% de acuerdo o totalmente de acuerdo) entre los estudiantes de la Carrera de Comercio Internacional de la Universidad Americana es un hallazgo que destaca el esfuerzo y la validez de la institución. Este resultado coincide con investigaciones anteriores que indican que la satisfacción del estudiante es un indicador clave de la calidad percibida en la educación superior (Alvarado et al., 2022). Desde la perspectiva del constructivismo, esta valoración positiva puede interpretarse como una señal de que los estudiantes están logrando construir un conocimiento significativo y se sienten parte activa de su proceso de aprendizaje (Confessore & Park, 2018). Aunque nuestro estudio no se adentra en las razones detrás de esta percepción general, su alta valoración inicial resalta la

necesidad de investigar qué elementos específicos contribuyen a esta experiencia satisfactoria, validando así la premisa fundamental de este trabajo.

### **Análisis por dimensiones de la calidad percibida**

#### **Calidad de la planificación académica: Un Pilar Robusto**

Los datos muestran que la planificación académica se destaca como una de las áreas más sólidas, con un impresionante 90% de los estudiantes valorando positivamente la claridad de los objetivos y la relevancia de los programas de estudio. Este descubrimiento es fundamental en una carrera como Comercio Internacional, donde es crucial que el currículo esté alineado con las exigencias del mercado global (Navarro et al., 2020). La alta valoración en este aspecto sugiere que la Universidad Americana ha logrado diseñar y comunicar de manera efectiva los propósitos formativos, lo que permite a los estudiantes entender mejor el camino de su aprendizaje. Esto se alinea con la teoría de la calidad de servicio, donde la fiabilidad de lo que se ofrece (en este caso, un plan de estudios claro y relevante) es un elemento clave para la satisfacción del usuario (Parasuraman et al., 1988; Ramos-Villagrasa et al., 2021).

#### **Metodologías de enseñanza: Oportunidades de diversificación**

Aunque el 60% de los estudiantes tiene una opinión positiva sobre las metodologías de enseñanza, el hecho de que un 20% se mantenga neutral y otro 20% esté en desacuerdo sugiere que hay espacio para mejorar. La valoración del uso de casos de estudio y simulaciones es comprensible y favorable en el ámbito de Comercio Internacional, ya que estas metodologías fomentan un aprendizaje activo y aplicado, alineado con el enfoque constructivista (Ertmer & Newby, 2013). Sin embargo, la menor satisfacción general podría estar relacionada con la percepción de que las estrategias didácticas no son lo suficientemente diversas. Esto indica que, aunque los métodos específicos de la carrera son valorados, incorporar una variedad más amplia de enfoques pedagógicos –más allá de los que se utilizan tradicionalmente– podría enriquecer la experiencia y atender mejor las diferentes preferencias de aprendizaje de los estudiantes (Tejedor & García-Valcárcel, 2007).

#### **Evaluación del aprendizaje: El reto de la oportunidad**

Los resultados de la evaluación del aprendizaje reflejan una percepción bastante positiva en términos de claridad y equidad, con un 70% de aprobación. Sin embargo, el 15% de desacuerdo en este aspecto es un dato significativo. La efectividad de la evaluación, especialmente en lo que respecta a la retroalimentación, es crucial para el aprendizaje constructivista, ya que permite a los estudiantes ajustar y fortalecer su conocimiento (Suro et al., 2023). Aunque se valora la utilidad de la retroalimentación, la puntuación más baja en su "oportunidad" indica que el tiempo de entrega podría estar afectando su impacto en el aprendizaje. Una retroalimentación que llega tarde pierde relevancia, lo que resalta la necesidad de revisar los procesos administrativos que determinan los plazos de devolución.

### **Interacción Docente-Alumno: Un factor clave de éxito**

La alta valoración de la interacción entre docentes y alumnos, con un 87% de aprobación, es uno de los aspectos más destacados del estudio. La percepción de accesibilidad y el fomento del diálogo por parte de los profesores resaltan la importancia de la empatía y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio educativo (Alarcón & Poza, 2021). Este vínculo cercano entre estudiantes y docentes crea un ambiente de aprendizaje positivo, donde los estudiantes se sienten apoyados y comprendidos, algo fundamental para su bienestar académico y su desarrollo integral, lo que a su vez fortalece el proceso constructivista (Tello, 2018). Este hallazgo no solo valida las prácticas docentes actuales, sino que también las posiciona como un factor diferenciador en la calidad de la enseñanza en la Universidad Americana.

### **Recursos y ambiente de aprendizaje: La brecha entre lo virtual y lo físico**

Los hallazgos sobre los recursos y el ambiente de aprendizaje muestran una percepción bastante dividida: un 50% de aprobación, pero con un 25% neutral y otro 25% en desacuerdo. La buena valoración de los recursos tecnológicos se alinea con la creciente digitalización en la educación superior (García-Aretio, 2017) y con las exigencias de una carrera como Comercio Internacional, que realmente necesita herramientas tecnológicas avanzadas. Sin embargo, la insatisfacción con la infraestructura física y los espacios de estudio colaborativos sugiere que hay una discrepancia. Desde el punto de vista de los elementos tangibles de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988), esta diferencia entre la percepción positiva de los recursos virtuales y la menos favorable de los físicos resalta la necesidad de invertir en la modernización y adecuación de los espacios de aprendizaje presenciales. Esto es crucial para que complementen la oferta tecnológica y faciliten el trabajo en equipo, que es esencial en el ámbito del comercio.

## **CONCLUSIÓN**

Este estudio se propuso analizar cómo perciben la calidad de la enseñanza universitaria 200 estudiantes de la carrera de Comercio Internacional en la Universidad Americana, quienes están matriculados en el año 2025. Utilizando una metodología cuantitativa y descriptiva, se logró obtener una visión clara y objetiva sobre cómo los estudiantes valoran diferentes aspectos de su experiencia educativa.

Los resultados muestran que, en general, los estudiantes tienen una percepción bastante positiva sobre la calidad de la enseñanza en su carrera. Esto se refleja en la alta satisfacción general que reportan y en las valoraciones favorables en aspectos clave. En particular, la claridad en la planificación académica y la efectividad de la interacción entre docentes y alumnos se destacan como grandes fortalezas de la institución. Estos elementos indican que hay un currículo bien estructurado y una relación pedagógica que fomenta un ambiente de aprendizaje cercano y de apoyo, lo que valida las estrategias que la Universidad Americana ha implementado en estas áreas.

Sin embargo, la investigación también reveló áreas donde hay oportunidades claras de mejora, que, si se abordan, podrían elevar aún más la calidad educativa. Se notó que hay espacio para diversificar las metodologías de enseñanza, sugiriendo que incorporar una gama más amplia de estrategias didácticas podría enriquecer la experiencia de aprendizaje y adaptarse a diferentes estilos. Además, se identificó la necesidad de optimizar la retroalimentación en las evaluaciones, ya que recibir comentarios rápidos es fundamental para el proceso de aprendizaje. Por último, la percepción sobre los recursos y el ambiente de aprendizaje mostró que hay margen para mejorar la infraestructura física y los espacios colaborativos, a pesar de que los recursos disponibles fueron valorados positivamente.

Por todo lo expuesto se menciona que, la Universidad Americana ha logrado establecer una base sólida en la calidad de la enseñanza de Comercio Internacional, destacándose por su coherencia curricular y un fuerte vínculo entre docentes y alumnos. Al analizar las percepciones de los estudiantes de manera objetiva, no solo se confirman los aciertos, sino que también se abren nuevas oportunidades para la mejora continua, garantizando que la formación que se ofrece sea cada vez más relevante, atractiva y de la más alta calidad para los futuros profesionales del comercio internacional.

### **Recomendaciones**

A partir de los hallazgos y conclusiones de este estudio, se formulan las siguientes recomendaciones dirigidas a la Universidad Americana y, en particular, a la coordinación de la carrera de Comercio Internacional, con el objetivo de optimizar continuamente la calidad de la enseñanza percibida por los estudiantes:

#### **Promover la diversificación metodológica**

**Para los docentes:** Se sugiere fomentar el uso de una gama más amplia de metodologías activas y participativas, más allá de los estudios de caso y simulaciones (ya valorados). Esto podría incluir debates estructurados, proyectos interdisciplinarios, aprendizaje basado en problemas, gamificación o flipped classroom, que atiendan a la diversidad de estilos de aprendizaje de los estudiantes.

**Para la institución:** Organizar talleres y capacitaciones regulares para el cuerpo docente sobre innovación pedagógica y aplicación de nuevas estrategias didácticas específicas para el ámbito del comercio internacional.

#### **Optimizar los tiempos y la calidad de la retroalimentación:**

**Para los docentes:** Establecer mecanismos y plazos claros para la entrega de retroalimentación en las evaluaciones. Priorizar el feedback formativo que sea oportuno, específico, constructivo y accionable, permitiendo a los estudiantes corregir y aprender de sus errores en tiempo real.

**Para la institución:** Evaluar la carga académica docente y los sistemas de gestión de aprendizaje para identificar posibles cuellos de botella que retrasen la retroalimentación, buscando soluciones tecnológicas o de procesos.

#### **Invertir en la infraestructura física y espacios colaborativos**

**Para la institución:** Considerar la inversión en la modernización y adecuación de aulas y espacios comunes que faciliten el aprendizaje colaborativo. Esto puede incluir salas equipadas para trabajo en grupo, cubículos de estudio, áreas de networking o laboratorios especializados para la carrera, que complementen la ya valorada infraestructura tecnológica.

**Para la carrera:** Diseñar y promover espacios físicos y virtuales que incentiven la interacción y el trabajo en equipo, elementos esenciales para el desarrollo de competencias en Comercio Internacional.

#### **Mantener y fortalecer las fortalezas actuales**

**Para la institución y los docentes:** Continuar priorizando y reconociendo la claridad en la planificación académica y la excelente interacción docente-alumno. Estas áreas son puntos fuertes que deben ser sostenidos y promovidos como parte distintiva de la calidad educativa de la Universidad Americana. Se recomienda compartir y replicar las buenas prácticas docentes en interacción y diseño curricular.

#### **Realizar estudios periódicos de percepción:**

**Para la Universidad Americana:** Implementar un sistema de evaluación periódica de la calidad de la enseñanza desde la percepción estudiantil (por ejemplo, anualmente o cada dos años). Esto permitirá monitorear la evolución de las percepciones, evaluar el impacto de las acciones de mejora implementadas y asegurar una adaptación constante a las necesidades y expectativas de los estudiantes en un contexto educativo dinámico.

Estas recomendaciones buscan transformar los datos descriptivos de este estudio en acciones concretas que refuercen la excelencia académica de la Universidad Americana en la formación de sus profesionales en Comercio Internacional.

## REFERENCIAS

- Alarcón, D., & Poza, M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en universidades públicas. *Revista de la Educación Superior*, 50(199), 1-18.
- Alvarado, B. R. J., Bravo, D. D. J. P., Espinoza, K. P. A., & García, D. G. V. (2022). Calidad educativa y satisfacción estudiantil en la Universidad de Guayaquil. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 7(1), 169-183.
- Allen, A. (2022). An introduction to constructivism: Its theoretical roots and impact on contemporary education. *Journal of Learning Design and Leadership*, 1(1), 1-11.
- Confessore, G. J., & Park, S. (2018). The Evolution of Constructivism in Learning Environments. In *Foundations of Educational Technology: Integrative Thinking and Technology* (pp. 57-73). Springer.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Darawong, J., & Sandmaung, C. (2019). The Effects of Perceived Service Quality on Student Satisfaction in a Private Higher Education Institution in Thailand. *Journal of Social Science and Humanities Research in Thailand*, 5(2), 115-128.
- Ertmer, P. A., & Newby, T. J. (2013). Behaviorism, Cognitivism, Constructivism: Comparing Critical Features From an Instructional Design Perspective. *Performance Improvement Quarterly*, 26(2), 43-71.
- García-Aretio, L. (2017). Educación a distancia y calidad universitaria. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2), 11-20.
- Hernández-García, J., Ocaña-Fernández, Y., & Gutiérrez-Martínez, M. A. (2021). La calidad de la enseñanza universitaria desde la perspectiva de los estudiantes: un análisis comparativo. *Revista de Investigación Educativa*, 39(2), 481-497.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Navarro, L. R., López, A. L. N., & Alcedo, Y. E. G. (2020). Calidad de la educación superior universitaria: desafíos y oportunidades. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26(3), 136-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrado-Martínez, M. I., & Fernández-Luna, N. (2021). Calidad percibida del servicio universitario: un modelo multidimensional. *Innovar*, 31(80), 101-118.

- Suro, J. L., Orozco, R. R. B., & Ramos, N. R. (2023). Percepción de la calidad educativa en estudiantes de educación superior: un estudio de caso. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(1), 54-70.
- Tejedor, F. J., & García-Valcárcel, A. (2007). Las competencias del profesor universitario: ¿qué opinan los alumnos? *Revista Española de Pedagogía*, 65(236), 13-32.
- Tello, L. D. (2018). Factores que inciden en la calidad de la educación universitaria. *Revista Conrado*, 14(64), 282-288.