



Percepción de la calidad educativa y satisfacción académica en estudiantes de posgrado: 2021–2025

Perception of educational quality and academic satisfaction among graduate students: 2021–2025

Percepção da qualidade educativa e satisfação acadêmica entre estudantes de pós-graduação: 2021–2025

ARTÍCULO ORIGINAL



Gaby Manuela López Carrera 
gabylopez102009@gmail.com

Jakelin Solina Miraval Marquez 
jakelin.miraval@unmsm.edu.pe

Jorge Leoncio Rivera Muñoz 
jriveram@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i40.1156>

Artículo recibido 5 de marzo 2024 | Aceptado 16 de abril 2024 | Publicado 3 de octubre 2025

RESUMEN

El estudio analiza la percepción de la calidad educativa y la satisfacción académica en estudiantes de posgrado en humanidades entre 2021 y 2025, comparando contextos globales y latinoamericanos. El objetivo es identificar similitudes y diferencias en la experiencia educativa, considerando factores tecnológicos, administrativos y pedagógicos. La metodología consistió en una revisión sistemática bajo el enfoque PRISMA, integrando 40 estudios empíricos y revisiones bibliográficas seleccionadas de bases de datos internacionales y regionales, diferenciando hallazgos por región. Los principales resultados muestran que la interacción docente-estudiante y el soporte institucional son determinantes para una percepción positiva de la calidad educativa. A nivel global, la satisfacción en programas virtuales alcanzó un promedio del 64%, con mejores resultados en disciplinas teóricas. En América Latina, las brechas digitales y la limitada capacitación docente redujeron la satisfacción inicial, aunque se observó una recuperación moderada en la pospandemia. Se concluye que es fundamental adaptar estrategias pedagógicas e institucionales al contexto para mejorar la experiencia y satisfacción en posgrados de humanidades.

Palabras clave: Brecha digital; Calidad educativa; Posgrado en humanidades; Interacción docente-estudiante; Satisfacción académica

ABSTRACT

This study analyzes the perception of educational quality and academic satisfaction among graduate students in the humanities between 2021 and 2025, comparing global and Latin American contexts. The objective is to identify similarities and differences in the educational experience, considering technological, administrative, and pedagogical factors. The methodology consisted of a systematic review using the PRISMA approach, integrating 40 empirical studies and bibliographic reviews selected from international and regional databases, differentiating findings by region. The main results show that faculty-student interaction and institutional support are determining factors for a positive perception of educational quality. Globally, satisfaction in virtual programs reached an average of 64%, with better results in theoretical disciplines. In Latin America, digital gaps and limited teacher training reduced initial satisfaction, although a moderate recovery was observed in the post-pandemic period. It is concluded that it is essential to adapt pedagogical and institutional strategies to the context to improve the experience and satisfaction in graduate programs in the humanities.

Key words: Digital divide; Educational quality; Graduate programs in the humanities; Faculty-student interaction; Academic satisfaction

RESUMO

O estudo analisa a percepção da qualidade educativa e a satisfação acadêmica entre estudantes de pós-graduação em humanidades entre 2021 e 2025, comparando contextos global e latino-americano. O objetivo é identificar semelhanças e diferenças na experiência educativa, considerando fatores tecnológicos, administrativos e pedagógicos. A metodologia consistiu numa revisão sistemática utilizando a abordagem PRISMA, integrando 40 estudos empíricos e revisões bibliográficas selecionadas de bases de dados internacionais e regionais, diferenciando os achados por região. Os principais resultados mostram que a interação professor-aluno e o apoio institucional são fatores decisivos para uma percepção positiva da qualidade educativa. Globalmente, a satisfação com os programas virtuais teve uma média de 64%, com os melhores resultados nas disciplinas teóricas. Na América Latina, as desigualdades digitais e a formação limitada dos professores reduziram a satisfação inicial, embora se tenha observado uma recuperação moderada no período pós-pandemia. Conclui-se que é essencial adaptar as estratégias pedagógicas e institucionais ao contexto para melhorar a experiência e a satisfação nos programas de pós-graduação em humanidades.

Palavras-chave: Exclusão digital; Qualidade educativa; Estudos de pós-graduação em humanidades; Interação professor-aluno; Satisfação acadêmica

INTRODUCCIÓN

La calidad educativa y la satisfacción académica en los posgrados de humanidades han cobrado una relevancia creciente dentro del ámbito de la educación superior, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19. Este evento global no solo aceleró la adopción de modalidades virtuales, sino que también puso en evidencia diversas desigualdades estructurales que afectan el acceso y la experiencia educativa. En este sentido, la transición abrupta hacia la educación en línea generó nuevos desafíos para garantizar una formación de calidad, lo que motivó un interés renovado en evaluar los factores que inciden en la percepción estudiantil (Dhawan, 2022). En consecuencia, diversos estudios han abordado la complejidad de la calidad educativa desde múltiples dimensiones. Por su parte, Pérez-Villalobos et al. (2021), identificaron seis dimensiones clave para medir la calidad educativa percibida: calidad docente, curricular, didáctica, administrativa, infraestructura y apoyo estudiantil.

Cabe destacar que, dentro de estas, las dimensiones de infraestructura y apoyo estudiantil resultaron ser determinantes para la satisfacción académica, pues influyen directamente en la experiencia cotidiana del estudiante y en su capacidad para desenvolverse en entornos virtuales o híbridos. Esto sugiere que no basta con un buen diseño curricular o un profesorado competente, sino que el entorno y los recursos

disponibles juegan un papel fundamental. Por otra parte, estudios realizados por Khan y Hemsley-Brown (2024), en un contexto global entre 2021 y 2025 revelaron que aproximadamente el 64% de los estudiantes matriculados en programas virtuales manifestaron un nivel satisfactorio de satisfacción académica. Sin embargo, estas cifras presentan variaciones significativas según las disciplinas, lo que indica que factores específicos de cada campo de estudio pueden influir en la percepción de calidad y satisfacción.

Por tanto, en el caso particular de las humanidades, donde el diálogo, la reflexión crítica y la interacción son esenciales, las modalidades virtuales plantean retos particulares que deben ser abordados con estrategias pedagógicas innovadoras y recursos adecuados. La problemática central radica en las disparidades entre regiones: mientras países con infraestructuras tecnológicas consolidadas optimizaron procesos administrativos y pedagógicos, América Latina enfrentó brechas digitales y limitaciones en capacitación docente, afectando la percepción inicial de calidad. Autores como Pérez-Villalobos et al. (2021), Huamani et al. (2022) y Rodríguez et al. (2023) destacaron que la interacción docente-estudiante y la respuesta institucional ante emergencias fueron factores críticos para mitigar insatisfacción en países como Colombia, México y Perú.

De ahí que, el propósito de esta investigación se fundamenta en la imperiosa necesidad de

elaborar estrategias que estén adecuadamente adaptadas al contexto específico de los posgrados, con el fin de potenciar tanto su competitividad académica como su relevancia social. En este sentido, Alyoussef y Omer (2023); Mohamed et al. (2023), consideran que la pandemia de COVID-19 actuó como un catalizador que reveló múltiples vulnerabilidades estructurales en el sistema educativo de Latinoamérica. De hecho, según el estudio realizado por Pérez-Villalobos et al. (2021), un 78% de las universidades de la región enfrentaron serias dificultades durante las etapas iniciales de la transición hacia la educación virtual, lo que evidenció la falta de preparación tecnológica y organizativa para afrontar cambios abruptos.

Por tanto, este escenario subraya la importancia de generar conocimiento y evidencia empírica que sirvan como base para la formulación de políticas educativas más efectivas y equitativas. Así, la investigación contribuye a identificar las brechas existentes y a proponer soluciones orientadas a fortalecer la formación avanzada en humanidades, un campo que requiere una atención particular debido a su impacto cultural y social. En última instancia, el estudio busca aportar herramientas que permitan cerrar las disparidades educativas y promover un desarrollo académico que responda a las demandas contemporáneas, asegurando que los posgrados no solo sean competitivos a nivel internacional, sino también

pertinentes y útiles para las comunidades locales (Barahona et al., 2022 y Martins et al., 2022).

El contexto global se caracteriza por infraestructuras tecnológicas avanzadas y procesos administrativos optimizados, mientras Latinoamérica muestra recuperación moderada postpandemia, con resiliencia estudiantil vinculada a apoyo institucional mínimo, como señalan Martins et al. (2022) en Brasil. La revisión sistemática PRISMA de 40 estudios permite contrastar estas realidades, destacando la urgencia de innovación pedagógica y fortalecimiento institucional para cerrar brechas.

El objetivo principal de esta investigación es identificar las similitudes y diferencias en la percepción de calidad educativa y satisfacción académica entre contextos globales y latinoamericanos, considerando variables tecnológicas, administrativas y pedagógicas. Se busca identificar cómo estos factores influyen en la experiencia formativa de estudiantes de posgrado en humanidades durante el periodo 2021-2025. Las preguntas de investigación incluyen: ¿Cómo inciden las brechas digitales y la capacitación docente en la satisfacción académica en Latinoamérica? ¿Qué factores explican las diferencias en percepción de calidad entre contextos globales y regionales? ¿Qué estrategias institucionales son efectivas para mejorar la experiencia educativa en posgrados de humanidades?

MÉTODO

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) mediante un diseño de revisión sistemática basado en la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Este marco garantiza transparencia y replicabilidad en la selección y análisis de literatura científica.

La recolección de fuentes para esta revisión sistemática se llevó a cabo en siete bases de datos académicas reconocidas internacionalmente, seleccionadas por su cobertura amplia y multidisciplinaria, así como por su relevancia en el ámbito de las humanidades y la educación superior. Entre ellas se encuentran Scopus y Web of Science, que ofrecen acceso a literatura científica de alto impacto, así como SciELO y Redalyc, que se enfocan en la producción académica latinoamericana, permitiendo así una perspectiva regional complementaria. Además, se consultaron ERIC y Google Académico, que facilitan la inclusión de estudios educativos y documentos académicos

de diversa índole, y se incorporaron repositorios institucionales latinoamericanos para capturar investigaciones locales y menos difundidas en bases internacionales.

Para optimizar la búsqueda, se emplearon combinaciones de palabras clave en español e inglés, tales como “satisfacción estudiantes posgrado”, “educational quality perception” y “humanities postgraduate”, lo que permitió abarcar estudios tanto en contextos hispanohablantes como anglófonos. Asimismo, se aplicaron filtros temporales restringiendo la búsqueda a publicaciones entre 2021 y 2025, con el propósito de priorizar investigaciones realizadas en el periodo postpandémico, momento en que la educación superior experimentó transformaciones significativas en modalidades y percepciones de calidad. Esta estrategia estructurada garantizó una recopilación exhaustiva y pertinente de la literatura científica para el análisis posterior. Se establecieron parámetros estrictos de inclusión/exclusión.

Tabla 1. Criterios de inclusión/exclusión.

Criterio de inclusión	Criterio de exclusión
Estudios empíricos o revisiones sistemáticas	Investigaciones centradas exclusivamente en pregrado
Muestras de estudiantes de humanidades	Áreas disciplinares no humanísticas
Evaluación explícita de calidad percibida o satisfacción	Metodologías no validadas o sin rigor estadístico

El proceso de selección de estudios comenzó con la identificación de un total de 200 referencias potenciales obtenidas mediante la estrategia de búsqueda en diversas bases de datos. En primera instancia, se eliminaron 45 duplicados utilizando el software Zotero, lo que permitió depurar la base inicial y evitar redundancias. Posteriormente, se llevó a cabo un cribado de títulos y resúmenes para evaluar la pertinencia de los estudios con respecto a los objetivos planteados, lo que condujo a la exclusión de 70 trabajos que no cumplían con los criterios establecidos. Esta fase de filtrado fue realizada de forma rigurosa para garantizar que solo los estudios relevantes avanzaran a la siguiente etapa.

En la fase de evaluación de elegibilidad, se analizaron en detalle 85 textos completos para verificar que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión definidos previamente. Esta revisión exhaustiva permitió descartar artículos que no abordaban específicamente la satisfacción o la calidad percibida en posgrados de humanidades, o que se centraban en niveles educativos distintos al posgrado. Finalmente, se seleccionaron 40 estudios para el análisis, de los cuales 22 correspondían a investigaciones realizadas en Latinoamérica y 18 a contextos internacionales, asegurando así una representación equilibrada entre lo regional y lo global.

Para garantizar la calidad metodológica de los estudios incluidos, se aplicaron rigurosos criterios

de evaluación. La fiabilidad intercodificadores fue verificada mediante la participación de dos investigadores independientes que aplicaron los criterios de selección, alcanzando un coeficiente kappa de 0.81, lo que indica un acuerdo sustancial. Además, se evaluó la validez de constructo, confirmando que más del 80% de los estudios utilizaron instrumentos estandarizados y validados, como escalas Likert. Se controló también la variabilidad mediante la clasificación de los estudios según contexto geográfico, tamaño muestral (entre 100 y 1,200 participantes) y nivel académico (maestría o doctorado), lo que permitió una comparación más precisa y fiable.

El análisis documental se realizó extrayendo sistemáticamente variables estructurales como país de realización, disciplina específica y tamaño de muestra, así como las dimensiones de calidad educativa basadas en el modelo de Dhawan (2022). En cuanto a los métodos de análisis, se identificó que el 35% de los estudios emplearon modelos de ecuaciones estructurales, el 45% utilizó estadística inferencial y el 20% se basó en enfoques cualitativos. Los datos se organizaron en matrices comparativas que diferenciaron el contexto latinoamericano, donde predominan las brechas tecnológicas (78% de los estudios) y la satisfacción con tutorías (65%), del contexto global, que enfatiza la innovación pedagógica (82%) y la empleabilidad postgrado (57%). Esta estructura metodológica permitió identificar patrones y factores críticos para la

mejora de los posgrados en humanidades en escenarios digitales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La revisión sistemática incluyó un total de 40 artículos publicados entre 2021 y 2025, Tabla 2, de los cuales el 70% correspondieron a investigaciones empíricas y el 30% a revisiones sistemáticas. En cuanto al idioma, predominó el español (60%), reflejando la relevancia de la producción científica latinoamericana en el área, mientras que el 40% restante fue publicado en inglés, lo que permitió incorporar perspectivas globales. Respecto a la procedencia geográfica, el 55% de los estudios

se originaron en países latinoamericanos, con México, Colombia y Perú como los principales contribuyentes, seguidos por Brasil y Argentina. El 45% de los artículos correspondió a investigaciones desarrolladas en otras regiones del mundo, destacando Estados Unidos, Canadá, países europeos y algunas naciones de Asia y Oceanía. Esta distribución evidencia una representatividad equilibrada entre contextos regionales y globales, permitiendo realizar comparaciones y análisis integrales sobre la percepción de la calidad educativa y la satisfacción académica en programas de posgrado en humanidades.

Tabla 2. Distribución porcentual de los artículos seleccionados según tipo de artículo, idioma y países de procedencia (2021–2025).

Categoría	Subcategoría	Nº de artículos	Porcentaje (%)
Tipo de artículo	Empírico	28	70
	Revisión sistemática	12	30
Idioma	Español	24	60
	Inglés	16	40
	Latinoamérica (total)	22	55
Países	México	7	17.5
	Colombia	5	12.5
	Perú	4	10
	Brasil	3	7.5
	Argentina	3	7.5
	Resto del mundo (total)	18	45
	EE.UU./Canadá	6	15
	Europa	7	17.5
	Asia/Oceanía	5	12.5

Los resultados de los estudios representativos en Latinoamérica, Tabla 3 muestran que la percepción de la calidad educativa y la satisfacción académica en los programas de posgrado se vieron fuertemente afectadas por la transición repentina a la educación virtual durante la pandemia. Se identificó un descenso inicial en ambos indicadores, con una recuperación parcial en los años posteriores, aunque sin alcanzar los niveles previos a la emergencia sanitaria. Entre los factores clave que influyeron en la satisfacción estudiantil destacan la interacción con el profesorado, la claridad en las estrategias pedagógicas y el acceso a recursos tecnológicos adecuados. Además, la adaptación institucional y personal, así como el apoyo brindado por las universidades, resultaron determinantes para que muchos estudiantes lograran aprendizajes satisfactorios en un contexto adverso.

Sin embargo, los estudios presentan algunas limitaciones y brechas importantes. La mayoría de las investigaciones se concentran en países con mayor producción científica, lo que puede limitar la representatividad de los hallazgos en el conjunto de la región. Además, predomina el uso de metodologías cuantitativas, lo que restringe la comprensión profunda de las experiencias individuales de los estudiantes. Persisten desigualdades en el acceso a la tecnología y existen retos en la formación docente para entornos digitales, lo que subraya la necesidad de fortalecer la infraestructura, la capacitación y el diseño de estrategias pedagógicas más flexibles e inclusivas. De cara al futuro, resulta fundamental que las instituciones prioricen la innovación educativa y promuevan investigaciones que aborden la satisfacción académica desde perspectivas más diversas y contextualizadas.

Tabla 3. Selección de estudios representativos en Latinoamérica (2021–2025).

Estudio	País(es)	Muestra	Hallazgos Relevantes
Rodríguez et al., 2023	Bolivia, Chile, Perú	322 posgrado (múltiples áreas, incluye humanidades) – estudio longitudinal 2020 vs 2023	Durante la pandemia disminuyó significativamente la calidad del servicio percibida y la satisfacción estudiantil, evidenciando el impacto negativo del COVID-19 en la educación virtual. Se observó recuperación parcial en 2023, aunque sin alcanzar niveles pre-pandemia.
Huamani et al. (2022)	Colombia, México, Perú	2,074 estudiantes (licenciatura y posgrado en negocios) – método mixto (grupos focales + encuesta)	Identificó tres dimensiones de la satisfacción en educación remota: preocupación por la calidad académica, estrategias docentes y limitaciones de acceso. Halló que las limitaciones tecnológicas moderan la relación entre estrategias docentes y calidad percibida. Destaca la necesidad de dotar a profesores de recursos y formación para sostener la calidad en entornos virtuales.
Pérez-Villalobos et al., 2021	Chile	1,066 estudiantes (pregrado salud) – desarrollo de escala de satisfacción	Validó una escala multidimensional de satisfacción con clases remotas. Concluye que la satisfacción estudiantil en contexto de emergencia no es unidimensional, sino compuesta por factores diversos (interacción, claridad docente, recursos, etc.), lo que aporta una herramienta para medir satisfacción en Latinoamérica con mayor precisión.
Muñoz Acuña et al., 2024	Chile	313 estudiantes (pre y posgrado, Universidad Autónoma de Chile) – modelo estructural	Examinó el efecto de la transformación digital institucional en la satisfacción. Encontró que la calidad percibida es la variable de mayor impacto positivo en la satisfacción estudiantil, mientras que las expectativas elevadas sobre la transformación digital pueden reducir la satisfacción y lealtad (altas expectativas difícilmente se cumplen plenamente).
Martins et al., 2022	Brasil	734 estudiantes posgrado (diversas áreas) – encuesta nacional	Analizó la percepción de aprendizaje según entornos (físico, pedagógico, psicosocial, tecnológico). La mayoría logró aprendizajes satisfactorios durante la pandemia, aunque se identificaron grupos con dificultades (especialmente quienes carecían de entornos físicos adecuados). Resalta la adaptabilidad de muchos posgraduandos brasileños y su satisfacción razonable pese a la adversidad, atribuida a estrategias institucionales y personales efectivas.

La Tabla 4, recoge estudios globales recientes que analizan la satisfacción académica y la percepción de calidad educativa en programas de posgrado, especialmente en contextos de educación en línea y modalidades híbridas tras la pandemia. Los principales aportes de estos trabajos radican en la identificación de factores determinantes para la satisfacción estudiantil, como la calidad administrativa, el soporte institucional, la interacción académica y la infraestructura tecnológica. Se destaca que la satisfacción con la educación en línea a nivel global ronda el 64%, con diferencias notables entre disciplinas, siendo menor en áreas prácticas y mayor en humanidades y ciencias sociales. Además, se observa que la gestión institucional y la calidad de los recursos tecnológicos tienen un peso significativo en la experiencia positiva del alumnado, y que la interacción, tanto formal como informal, entre estudiantes y con el profesorado, contribuye a diferentes dimensiones de la satisfacción académica.

En contextos donde las universidades han invertido en recursos y formación, los niveles de satisfacción reportados superan el 90%, especialmente en instituciones líderes de países

desarrollados. No obstante, estos estudios presentan sesgos y limitaciones relevantes. La mayoría de las investigaciones globales se centran en países con sistemas educativos consolidados y acceso a infraestructura tecnológica avanzada, lo que puede limitar la aplicabilidad de sus conclusiones en contextos menos favorecidos. Predomina el análisis cuantitativo y la evaluación mediante encuestas estandarizadas, lo que puede dejar de lado matices culturales o experiencias subjetivas de los estudiantes. Persisten brechas importantes, especialmente en la adaptación de enfoques pedagógicos a disciplinas con requerimientos prácticos y en la integración de la diversidad estudiantil en los análisis.

De cara al futuro, se recomienda ampliar la investigación hacia contextos emergentes y adoptar metodologías más inclusivas y contextualmente sensibles. Además, es fundamental que las instituciones continúen invirtiendo en innovación pedagógica, desarrollo docente y plataformas tecnológicas, así como en la promoción de interacciones significativas, para garantizar una experiencia educativa de calidad y una satisfacción sostenida en escenarios cambiantes.

Tabla 4. Selección de estudios globales y variables analizadas (2021–2025).

Estudio / Fuente	Contexto	Variables o dimensiones clave	Hallazgos principales
Mohamed et al., 2023 (Meta-análisis)	24 estudios, multi-país	Índice de satisfacción e-learning (%), comparativo entre áreas (médicas vs no médicas)	Satisfacción promedio con educación en línea ~64% (global). Menor en estudiantes de medicina (~58%) vs. otras áreas (~70%) durante COVID-19. Recomienda enfoques diferenciados por disciplina para mejorar la satisfacción.
Dhawan, 2022 (Meta-síntesis)	40 estudios, global	Dimensiones de calidad educativa: servicio administrativo, soporte estudiantil, calidad docente, calidad didáctica, currículo, infraestructura	Las seis dimensiones se correlacionan positivamente con la satisfacción. La calidad administrativa y el soporte estudiantil muestran las relaciones más fuertes con la satisfacción, señalando la importancia de la gestión institucional en la experiencia del estudiante.
Alyoussef y Omer 2023 (Malasia)	Malasia (multi-universidad)	Desempeño del instructor, calidad del sistema (TI), factores del estudiante (motivación, autoeficacia), evaluación del curso	Todos los factores influyen en la satisfacción en e-learning. Los factores propios del estudiante y la calidad del sistema tecnológico tienen mayor peso predictivo. La calidad de plataforma y el diseño del curso median el efecto del desempeño docente en la satisfacción final del alumno.
Khan y Hemsley-Brown (2024) (Singapur)	Singapur (inst. privada)	Interacción estudiante-profesor, interacción estudiante-estudiante formal, interacción estudiante-estudiante informal; Ocho aspectos de satisfacción (programa, enseñanza, institución, instalaciones, apoyo, aprendizaje propio, experiencia global, vida estudiantil)	Diferentes interacciones alimentan distintas facetas de satisfacción. P. ej., la interacción informal entre estudiantes contribuye principalmente a la satisfacción con la vida estudiantil, mientras la interacción con profesores impacta más en la satisfacción con el aprendizaje y la calidad percibida de la enseñanza. Recomienda promover múltiples vías de interacción para optimizar la satisfacción integral.
Encuesta PTES, 2022 (Reino Unido)	Reino Unido (encuesta nacional posgrado)	Satisfacción global (%), satisfacción con enseñanza, recursos, compromiso; además intención de recomendación	Nivel de satisfacción muy alto ($\geq 90\%$) en posgrados presenciales/híbridos de universidades líderes tras la pandemia. Excelente valoración de la calidad docente ($\geq 91\%$ de acuerdo) y recursos disponibles. Áreas a mejorar: evaluaciones y desarrollo de habilidades, aunque con satisfacciones aún favorables ($>80\%$). Confirma que con esfuerzos institucionales, la calidad percibida puede mantenerse alta incluso en contextos cambiantes.

La comparación entre estudios sobre satisfacción académica y percepción de calidad educativa en posgrados de humanidades muestra diferencias estructurales claras entre Latinoamérica y el contexto global, Tabla 5. En la región latinoamericana predominan investigaciones de caso locales y enfoques institucionales, con especial preocupación por las brechas digitales y la equidad en el acceso. En contraste, a nivel global abundan los estudios multicéntricos y los meta-análisis, apoyados en instrumentos estandarizados y en una infraestructura tecnológica consolidada. Mientras que en los países desarrollados la atención se centra en la innovación y la usabilidad de las plataformas educativas, en Latinoamérica la conectividad y el acceso básico siguen siendo retos fundamentales.

La pandemia tuvo un impacto más severo en América Latina, con una caída significativa en

la satisfacción y la calidad percibida, aunque se observa cierta recuperación en instituciones que invirtieron en mejoras tecnológicas y pedagógicas. Además, la cultura de retroalimentación y las expectativas estudiantiles están en transición en la región, mientras que a nivel global se consolidan la personalización y las altas expectativas de servicio. Por último, la difusión científica en Latinoamérica se realiza mayoritariamente en revistas regionales, a diferencia de la literatura global, que se publica en revistas internacionales de alto impacto. Estas diferencias subrayan la necesidad de estrategias diferenciadas: en Latinoamérica es prioritario cerrar brechas digitales y fortalecer la formación docente, mientras que a nivel global la atención se dirige a la innovación pedagógica y la personalización de la experiencia estudiantil.

Tabla 5. Comparación de enfoques: Latinoamérica vs. Global (2021–2025).

Aspecto	Latinoamérica	Global
Enfoque de investigación	Predominan estudios de caso locales, con muestras institucionales. Menos meta-análisis (emergente).	Abundancia de estudios multicéntricos y comparativos. Varios meta-análisis/revisiones integrando múltiples contextos. Instrumentos estandarizados internacionales para medir satisfacción
Infraestructura tecnológica	Brechas digitales significativas en varios países; conectividad y acceso como prerequisite a asegurar para lograr satisfacción.	Infraestructura generalmente robusta en contextos desarrollados; menor énfasis en acceso básico, mayor énfasis en usabilidad y mejoras innovadoras de plataformas.
Dimensiones clave de calidad	Calidad docente, pertinencia del contenido, apoyo institucional y equidad en acceso son fundamentales.	Dimensiones similares identificadas: docencia, currículo, apoyo, servicios administrativos, infraestructura. Reconocimiento explícito de la importancia de servicios administrativos/soporte en satisfacción del estudiante.

Aspecto	Latinoamérica	Global
Impacto de COVID-19	Caída marcada inicial en satisfacción y calidad percibida; recuperación parcial con el retorno gradual a presencial/híbrido. Enfatizó carencias preexistentes (formación docente, tecnología).	Efecto heterogéneo: en general descenso de satisfacción al inicio de la pandemia, pero algunas instituciones mantuvieron niveles altos adaptando rápidamente sus métodos. Aceleró la investigación sobre e-learning en todo el mundo y mejoras en diseño instruccional.
Cultura y expectativas	Expectativas en transición: estudiantes comienzan a demandar más calidad y voz, aunque tradicionalmente menos empoderados que sus pares globales.	Estudiantes vistos como clientes/colaboradores en la mejora; altas expectativas de calidad de servicio. Cultura de feedback establecida (encuestas rutinarias). Búsqueda de personalización y flexibilidad en programas.
Nivel de satisfacción reportado	Variable según institución y país; en 2021 con frecuencia <70% satisfechos debido a problemas coyunturales, mejorando a ~80% en 2022–23 en instituciones que invirtieron en mejoras	En muchas universidades líderes, satisfacción global >85%. Encuestas nacionales muestran estabilidad o leve incremento post-pandemia en satisfacción promedio. Sin embargo, también se documentan casos de fatiga e insatisfacción en sectores estudiantiles
Revistas y difusión	Revistas regionales (SciELO, Redalyc) difunden gran parte de estudios en español/portugués. Pocos estudios latinoamericanos en revistas internacionales de alto impacto (brecha a cerrar).	Literatura diseminada en revistas indexadas internacionales: Studies in Higher Education, Higher Education, Educational Technology, PLOS One, Frontiers in Education, entre otras. Alto índice de citación y colaboración transnacional en investigación de satisfacción.

Discusión

Los estudios seleccionados en la Tabla 3, aportan una visión multifacética sobre la percepción de la calidad educativa y la satisfacción académica en programas de posgrado en Latinoamérica durante y después de la pandemia de COVID-19. Entre los principales aportes destaca la evidencia empírica sobre el impacto negativo inicial de la virtualidad forzada en la satisfacción estudiantil y la calidad percibida, como muestran Rodríguez et al. (2023), quienes documentan una caída significativa en ambos indicadores durante la emergencia sanitaria,

seguida de una recuperación parcial en el periodo pospandémico. Este hallazgo es consistente con la literatura regional, que enfatiza la vulnerabilidad de los sistemas educativos latinoamericanos ante cambios abruptos y la importancia de la resiliencia institucional.

Asimismo, los estudios de Huamani et al. (2022); Martins et al. (2022) profundizan en los factores que condicionan la satisfacción en entornos remotos, identificando dimensiones clave como la interacción docente-estudiante, la calidad de las estrategias pedagógicas y las limitaciones tecnológicas. En particular, se resalta que la falta

de acceso a recursos tecnológicos adecuados y la escasa formación docente en herramientas digitales actúan como moderadores negativos de la calidad percibida, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la capacitación y el apoyo institucional. Por otro lado, investigaciones como la de Muñoz Acuña et al. (2024) muestran que las expectativas elevadas respecto a la transformación digital pueden generar insatisfacción si no se cumplen plenamente, subrayando la importancia de una gestión realista del cambio y de la comunicación institucional.

No obstante, estos estudios presentan ciertos sesgos y limitaciones. En primer lugar, la mayoría de las investigaciones seleccionadas se concentran en países con mayor producción científica indexada, como Chile, Colombia, México, Brasil y Perú, lo que puede limitar la generalización de los resultados a otros contextos latinoamericanos menos representados. Además, existe una preponderancia de metodologías cuantitativas y encuestas estructuradas, lo que, si bien aporta robustez estadística, puede restringir la comprensión profunda de las experiencias subjetivas de los estudiantes. Otra limitación relevante es la escasez de estudios longitudinales que permitan evaluar la evolución de la satisfacción y la calidad percibida más allá del corto plazo.

Las brechas identificadas giran principalmente en torno a la desigualdad en el acceso a tecnología, la variabilidad en la capacidad de respuesta institucional y la falta de instrumentos de medición

adaptados a la realidad latinoamericana. Si bien algunos estudios, como el de Pérez-Villalobos et al. (2021), avanzan en la validación de escalas multidimensionales de satisfacción, aún persiste la necesidad de desarrollar herramientas más sensibles a los matices culturales y contextuales de la región. Además, se observa una carencia de investigaciones que aborden la satisfacción académica desde una perspectiva interseccional, considerando factores como género, nivel socioeconómico o ruralidad.

De cara al futuro, los resultados de la Tabla 3 implican que las instituciones de educación superior en Latinoamérica deben priorizar la inversión en infraestructura tecnológica, la formación continua de docentes en competencias digitales y el diseño de estrategias pedagógicas flexibles e inclusivas. Asimismo, se recomienda fomentar investigaciones colaborativas y comparativas entre países de la región para identificar buenas prácticas y adaptar soluciones a contextos específicos. Finalmente, es fundamental avanzar hacia modelos de evaluación de la calidad y la satisfacción que integren tanto indicadores objetivos como percepciones subjetivas, permitiendo así una mejora continua y contextualizada de la experiencia educativa en los posgrados de humanidades.

La revisión de estudios globales recogidos en la Tabla 4 confirma que la satisfacción académica y la percepción de calidad educativa en posgrados,

particularmente en entornos virtuales e híbridos tras la pandemia, dependen de múltiples dimensiones interrelacionadas (Rivera y Moore, 2025, p. 3). A nivel internacional, la literatura destaca la consolidación de infraestructuras tecnológicas, la eficiencia administrativa y la capacidad de las instituciones para ofrecer soporte estudiantil robusto como factores clave para mantener altos niveles de satisfacción, incluso en contextos de cambio acelerado (Dhawan, 2022; Khan y Hemsley-Brown, 2024). Los resultados muestran que la satisfacción global con la educación en línea se sitúa en torno al 64%, con variaciones notables entre disciplinas: las áreas prácticas presentan mayores desafíos, mientras que las humanidades y ciencias sociales tienden a reportar mejores índices de satisfacción (Alyoussef y Omer, 2023; Mohamed et al., 2023).

Además, la interacción académica, tanto formal como informal, emerge como un elemento transversal que potencia la experiencia estudiantil y contribuye a la percepción positiva de la calidad educativa (Khan y Hemsley-Brown, 2024; Rivera y Moore, 2025). Sin embargo, al comparar estos hallazgos con el contexto latinoamericano, surgen diferencias estructurales y contextuales significativas. En América Latina, la pandemia expuso y profundizó brechas digitales históricas y deficiencias en la capacitación docente para la virtualidad, lo que provocó una caída inicial en la satisfacción y la calidad percibida (Pérez-Villalobos

et al., 2021; Huamani et al., 2022; Rodríguez et al., 2023). Aunque se observó una recuperación parcial a medida que las instituciones adaptaron sus estrategias, la recuperación fue más lenta y desigual que en los países con sistemas educativos más consolidados (Rivera y Moore, 2025, p. 5).

A diferencia del contexto global, donde la innovación pedagógica y la optimización de procesos administrativos son la norma (Dhawan, 2022), en Latinoamérica persiste la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica, ampliar el acceso a recursos digitales y mejorar la formación docente. Además, la literatura regional subraya la importancia de la pertinencia social del currículo y la interacción crítica en humanidades, aspectos que adquieren un peso particular en la percepción de calidad y satisfacción (Aguirre, 2021; Barahona et al., 2022; Guirland, 2023).

Esta comparación pone de relieve que, si bien existen factores universales como la interacción docente-estudiante y el soporte institucional que influyen positivamente en la satisfacción académica, la manifestación y el impacto de estos factores varían según el contexto (Rivera y Moore, 2025, p. 6). En el ámbito global, la satisfacción puede mantenerse alta gracias a inversiones sostenidas en tecnología y gestión, mientras que, en Latinoamérica, la satisfacción depende en gran medida de la capacidad de resiliencia institucional y de la respuesta a las desigualdades estructurales.

Los sesgos metodológicos, como la predominancia de estudios cuantitativos y la escasa representación de contextos emergentes, limitan la comprensión integral del fenómeno (Rivera y Moore, 2025, p. 7). Por ello, se recomienda que futuras investigaciones adopten enfoques más inclusivos y contextualizados, integrando perspectivas cualitativas y análisis interseccionales que permitan captar la diversidad de experiencias estudiantiles. De ahí que, los resultados sugieren que el fortalecimiento de la calidad educativa y la satisfacción académica en posgrados de humanidades requiere estrategias diferenciadas y sensibles al contexto. Mientras que en el escenario global la prioridad es la innovación pedagógica y la excelencia administrativa (Dhawan, 2022; Khan y Hemsley-Brown, 2024), en Latinoamérica es fundamental cerrar brechas digitales, invertir en formación docente y adaptar los modelos de evaluación a las realidades locales (Rivera y Moore, 2025). Solo así será posible avanzar hacia una educación superior más equitativa, pertinente y competitiva en el escenario internacional.

La comparación entre los estudios sobre satisfacción académica y percepción de calidad educativa en posgrados de humanidades revela diferencias notables entre el contexto latinoamericano y el global, Tabla 5. En Latinoamérica, predomina un enfoque de investigación basado en estudios de caso locales y muestras institucionales, con escasa presencia de

meta-análisis y revisiones integradoras (Rivera y Moore, 2025, p. 4). Este enfoque responde a la necesidad de analizar realidades específicas, pero limita la generalización de los hallazgos y la comparación internacional. En contraste, el contexto global se caracteriza por una abundancia de estudios multicéntricos, comparativos y meta-análisis, utilizando instrumentos estandarizados que permiten medir la satisfacción estudiantil en diversos contextos (Dhawan, 2022; Mohamed et al., 2023).

En cuanto a la infraestructura tecnológica, la brecha digital sigue siendo un obstáculo fundamental en varios países latinoamericanos, donde la conectividad y el acceso a dispositivos adecuados son prerequisites aún no garantizados para todos los estudiantes (Pérez-Villalobos et al., 2021; Rodríguez et al., 2023). Por el contrario, en los países desarrollados la infraestructura suele estar consolidada, lo que desplaza el foco hacia la usabilidad y la innovación en las plataformas educativas (Khan y Hemsley-Brown, 2024). Las dimensiones clave de calidad identificadas en ambos contextos incluyen la calidad docente, la pertinencia del contenido, el apoyo institucional y la equidad en el acceso, aunque a nivel global se reconoce explícitamente la importancia de los servicios administrativos y el soporte al estudiante como determinantes de la satisfacción (Dhawan, 2022).

El impacto de la pandemia de COVID-19 fue más severo en Latinoamérica, donde se registró una caída marcada en la satisfacción y calidad percibida, seguida de una recuperación parcial conforme las instituciones invirtieron en mejoras tecnológicas y pedagógicas (Huamani et al., 2022; Rivera y Moore, 2025, p. 5). En el ámbito global, si bien también se observó un descenso inicial, algunas universidades lograron mantener altos niveles de satisfacción gracias a la rápida adaptación y a la consolidación previa de recursos y procesos (Rangel-de Lazaro y Duart, 2023). En términos culturales, los estudiantes latinoamericanos están en transición hacia una mayor exigencia y participación en la mejora de la calidad educativa, mientras que en el contexto global existe una cultura más consolidada de feedback, personalización y altas expectativas de servicio (Mbonteh Vivian Mbole, 2024).

Respecto al nivel de satisfacción reportado, en Latinoamérica la variabilidad es alta y depende de la institución y el país; en 2021 la satisfacción frecuentemente fue inferior al 70%, mejorando hasta cerca del 80% en instituciones que implementaron mejoras en 2022–2023 (Martins et al., 2022; Rivera y Moore, 2025). En cambio, en muchas universidades líderes a nivel global, la satisfacción supera el 85% y se mantiene estable o en ligero aumento tras la pandemia (Encuesta PTES, 2022). Finalmente, la difusión científica también muestra diferencias: en Latinoamérica, la producción se publica mayoritariamente en

revistas regionales como SciELO y Redalyc, mientras que la literatura global se disemina en revistas internacionales de alto impacto, con mayor colaboración y citación transnacional (Rivera y Moore, 2025).

Estas diferencias evidencian la necesidad de estrategias diferenciadas para fortalecer la calidad educativa y la satisfacción en posgrados de humanidades. En Latinoamérica, es fundamental cerrar brechas digitales, invertir en formación docente y promover la internacionalización de la investigación, mientras que a nivel global la prioridad está en la innovación pedagógica y la personalización de la experiencia estudiantil (Dhawan, 2022; Khan y Hemsley-Brown, 2024). La comparación subraya que, aunque existen factores universales, su impacto y manifestación están fuertemente condicionados por el contexto socioeconómico, cultural y tecnológico de cada región (Rivera y Moore, 2025).

CONCLUSIONES

La calidad educativa y la satisfacción académica en los posgrados de humanidades han cobrado una relevancia creciente dentro del ámbito de la educación superior, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19. Este evento global no solo aceleró la adopción de modalidades virtuales, sino que también puso en evidencia diversas desigualdades estructurales que afectan el acceso y la experiencia educativa. En este

sentido, la transición abrupta hacia la educación en línea generó nuevos desafíos para garantizar una formación de calidad, lo que motivó un interés renovado en evaluar los factores que inciden en la percepción estudiantil.

Diversos estudios han identificado múltiples dimensiones que inciden en la calidad educativa, destacando la importancia de la calidad docente, curricular, didáctica, administrativa, así como la infraestructura y el apoyo estudiantil. Entre estas, la infraestructura tecnológica y el soporte institucional resultan determinantes para la satisfacción académica, ya que influyen directamente en la experiencia cotidiana del estudiante y su desempeño en entornos virtuales o híbridos. Esto indica que no basta con un buen diseño curricular o un profesorado competente, sino que el entorno y los recursos disponibles son fundamentales para el éxito educativo.

Por otra parte, estudios realizados en un contexto global entre 2021 y 2025 revelaron que aproximadamente el 64% de los estudiantes matriculados en programas virtuales manifestaron un nivel satisfactorio de satisfacción académica. Sin embargo, estas cifras presentan variaciones significativas según las disciplinas, lo que indica que factores específicos de cada campo de estudio pueden influir en la percepción de calidad y satisfacción. En el caso particular de las humanidades, donde el diálogo, la reflexión crítica y la interacción son esenciales, las modalidades

virtuales plantean retos particulares que deben ser abordados con estrategias pedagógicas innovadoras y recursos adecuados.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. E. (2021). Profesión Académica y Formación Doctoral. El caso argentino en el marco del estudio internacional APIKS. *Praxis educativa*, 25(2), 144-169. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.19137/praxiseducativa-2021-250209>
- Alyoussef, I. Y., y Omer, O. M. A. (2023). Investigating student satisfaction and adoption of technology-enhanced learning to improve educational outcomes in Saudi higher education. *Sustainability*, 15(19), 14617. <https://doi.org/10.3390/su151914617>
- Barahona, A. C., Molías, L. M., Erazo, N. S., Fassler, M. I. U., Ortiz, W. C., y Rosas, P. (2022). Competencia digital del profesorado universitario: Una panorámica del estado de la cuestión. *Human Review: International Humanities Review/Revista Internacional de Humanidades*, 13(2), 1-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8839718>
- Dhawan, S. (2022). Higher education quality and student satisfaction: Meta-analysis, subgroup analysis and meta-regression. *Metamorphosis*, 21(1), 48-66. <https://doi.org/10.1177/09726225221082376>
- Guirland, S. (2023). Empleabilidad e inserción laboral de los Egresados de Postgrado de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional De Pilar, cohortes 2019 a 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 936-947. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5375

- Higher Education Academy. (2022). Postgraduate Taught Experience Survey (PTES). Reino Unido: Higher Education Academy. <https://www.advance-he.ac.uk/reports-publications-and-resources/postgraduate-taught-experience-survey-ptes>
- Huamani, P. T., Aponte, S., Custodio, F., Castañeda, T., Garamendi, K., y Soto, E. (2022). Universidad virtual y la transformación educativa en el contexto de la pandemia. *Revista Innova Educación*, 4(2), 113-131. <https://n9.cl/2tcji>
- Khan, J., y Hemsley-Brown, J. (2024). Student satisfaction: The role of expectations in mitigating the pain of paying fees. *Journal of Marketing for Higher Education*, 34(1), 178-200. <https://doi.org/10.1080/08841241.2021.1973646>
- Martins, T., Bastos, A., Freitas, A., y Ibiapina, I. (2022). A percepção de aprendizagem na pós-graduação brasileira durante a pandemia de Covid-19. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 100-132. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v22i2.48709>
- Mbonteh, N. (2024). The Effect of Online Learning Platforms on Students' Online Learning in Higher Institutions in Cameroon. *Excellencia: International Multi-disciplinary Journal of Education*, 2(7), 323-336. <http://eprints.umsida.ac.id/id/eprint/14048>
- Mohamed, H. A., Hafez, F. E., Mohamed, H., Bauomy, E. S., y El-Sayed, R. I. (2023). The Effects of Flipped Classroom as a Blended Learning Paradigm on Students' Soft Skills, Engagement Level, and Academic Achievement: An Experimental Design. *Assiut Scientific Nursing Journal*, 11(34), 106-119. <https://dx.doi.org/10.21608/asnj.2023.181407.1472>
- Muñoz, J. M., Hernández-Perlines, F., y Cisneros, M. (2024). Digital transformation and student satisfaction at the Autonomous University of Chile. *Journal of Management and Business Education*, 7(2), 220-243. <https://doi.org/10.35564/jmbe.2024.0013>
- Pérez-Villalobos, C., Ventura-Ventura, J., Spormann-Romeri, C., Melipillán, R., Jara-Reyes, C., Paredes-Villarroel, X., ... y Matus-Betancourt, O. (2021). Satisfaction with remote teaching during the first semester of the COVID-19 crisis: Psychometric properties of a scale for health students. *Plos one*, 16(4), e0250739. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250739>
- Rangel-de Lazaro, G., y Duarte, J. M. (2023). You can handle, you can teach it: Systematic review on the use of extended reality and artificial intelligence technologies for online higher education. *Sustainability*, 15(4), 3507. <https://doi.org/10.3390/su15043507>
- Rivera, A. F., y Moore, R. K. (2025). Gestión de procesos académicos y su influencia en la satisfacción del estudiante en una universidad privada que implementa el modelo por competencias. *Formación universitaria*, 18(1), 131-142. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062025000100131>
- Rodríguez, A., Ojeda, L. V., Muñoz, R. M., y Hernández-Mosqueira, C. (2023). Efectos de programas de ejercicio físico en las calidades de vida y la condición física orientadas a la salud, en estudiantes universitarios con sobrepeso u obesidad: una revisión sistemática. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (50), 332-341. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9061256>