

## ARTÍCULO ORIGINAL

---

### LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### Information and communication technologies in education: A literature review

Dayane Osorio\*, Lydia Lera Marqués\*\*, Angiemarie Rivera\*\*, Otto Federico von Feigenblatt of Braemar\*\*\*

[ofeigenblatt@alumni.harvard.edu](mailto:ofeigenblatt@alumni.harvard.edu)

#### RESUMEN

La revisión de literatura que se presenta contiene un análisis del efecto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el ámbito educativo y en la satisfacción laboral de los docentes. Las TIC están cada día más presentes en diversos ámbitos y la educación no es la excepción, lo cual genera cambios que no siempre son positivos. Debido a ello, se considera importante estudiar la forma que los docentes se han adaptado a los cambios tecnológicos que se hicieron aún más presentes luego de la pandemia de COVID-19, donde las TIC cobraron mayor importancia al convertirse en la única forma para continuar las actividades cotidianas dentro de las cuarentenas que enfrentó el mundo. El presente artículo muestra que la integración de las TIC en la enseñanza y el aprendizaje puede tener un efecto positivo o negativo en la satisfacción laboral de los docentes.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción laboral, tecnología, docentes, TIC, educación.

#### ABSTRACT

The literature review presented in this article analyzes the effect of Information and Communication Technologies (ICT) on education and on teachers' job satisfaction. The technological tools are increasingly present in various fields—and education is no exception—bringing about changes that are not always positive. For this reason, it is important to study how teachers have adapted to the technological shifts that became even more prominent after the COVID-19 pandemic, during which ICT gained greater importance as the only means to continue daily activities amid global quarantines. This article shows that the integration of ICTs in teaching and learning can have a positive or negative effect on teachers' job satisfaction.

**KEYWORDS:** Job satisfaction, technology, teachers, ICT, education.

---

\* Candidata doctoral: Escuela de Educación, División Latina Keiser University.

\*\* Catedrático: Escuela de Educación, División Latina Keiser University.

\*\*\* Académico de Honor, Catedrático y Decano de Relaciones Globales, División Latina, Keiser University, y Enviado Especial del Parlamento Andino para Educación

## 1. INTRODUCCIÓN

---

En la actualidad, las tecnologías de información y comunicación (TIC) se consideran herramientas imprescindibles para el proceso enseñanza-aprendizaje con procesos relacionados pero distintos en todas sus etapas, lo que incluye la etapa de primaria (Bautista, 2022). Se consideran imprescindibles porque se pueden concebir como una forma de hacer más eficiente el mencionado proceso, al tiempo que constituyen un apoyo para mejorar el desempeño de los docentes (Acuña, 2015). Debido a lo anterior, las TIC se orientan a las partes involucradas en la educación y están vinculadas al estudio de la satisfacción laboral en el desempeño de los docentes (López *et al.*, 2020; López *et al.*, 2023). Se destaca que la satisfacción laboral puede influir en el grado de eficiencia y eficacia del docente, así como su nivel de compromiso y, esto, impacta en la probabilidad de permanecer en su puesto de trabajo durante más tiempo; por tanto, se convierten en un elemento mediador entre los actores del proceso educativo (Sucapuca *et al.*, 2022; Tobar, 2022).

La socialización en la sociedad actual es mediada por las TIC y el ámbito educativo no puede escapar a esta realidad, por lo que ya no se puede concebir el quehacer docente sin su presencia. Al igual que en otros ámbitos de la vida cotidiana, esta situación crea situaciones novedosas a las cuales no se habían enfrentado las personas (Almenara y Díaz, 2014). En este sentido, resulta importante analizar el efecto generado por las TIC en el área educativa con un enfoque centrado en los docentes, especialmente en cómo estas tecnologías inciden en su trabajo y su desempeño laboral mientras son trabajadores mediadores en el proceso educativo. Es vital enfatizar, además, el estudio de la satisfacción laboral para analizar el grado en que los docentes cumplen con mayor eficiencia y eficacia a la vez que se observa su grado de compromiso. Analizar lo anterior permite reflexionar sobre las probabilidades de permanecer mayor tiempo en el desempeño de su labor docente.

El objetivo de la presente revisión de literatura es destacar la relevancia del uso de las TIC en la satisfacción laboral y el desempeño docente. Conocer cómo los docentes se manifiestan en su trabajo y si esto puede afectar su rendimiento y compromiso permite identificar y desarrollar estrategias para promover un entorno laboral más satisfactorio y una mejor calidad de la enseñanza. También se pretende conocer el efecto del uso de las TIC en el desempeño y bienestar de todo el entorno vinculado al proceso educativo

## 2. METODOLOGÍA

---

La presente revisión de literatura se enfoca en analizar el efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el ámbito educativo y en la satisfacción laboral de los docentes. Este artículo busca conocer la experiencia de los docentes al utilizar las TIC en su

labor educativa. La presente revisión de la literatura se focalizó en el uso de las TIC en el ámbito laboral y en el uso de las TIC como herramienta educativa (Osorio, 2025).

## 2.1. Marco conceptual

El presente artículo analiza cómo el uso de las TIC aporta en el desempeño y bienestar de todo el entorno vinculado al proceso educativo. El estudio incluye la revisión de aspectos vinculados con el cambio de las tecnologías por parte de los docentes, las TIC en el entorno laboral, el efecto de la satisfacción laboral, las TIC y la satisfacción laboral en la etnografía, las TIC y la satisfacción laboral en el paradigma interpretativo, la integración de las TIC en la educación y el abandono laboral por efecto de las TIC (Osorio, 2025).

### 2.1.1. Origen del contexto de las TIC en el ámbito laboral

El uso de las TIC en el ámbito laboral ha experimentado un crecimiento significativo en las últimas décadas (Almenara y Díaz, 2014). La integración de estas tecnologías en la educación ha transformado la forma en que se enseña y se aprende, lo que genera nuevas oportunidades y desafíos para los docentes. Las TIC engloban herramientas y recursos tecnológicos. Vesga y Vesga (2012) consideran que las TIC han revolucionado el entorno laboral con la inclusión de herramientas como computadoras, dispositivos móviles, *software* educativo, plataformas en línea y recursos multimedia para el desarrollo laboral educativo.

Hammersley y Atkinson (2019) muestran la percepción del uso de las TIC en educación desde una perspectiva etnográfica; para ello abordaron a tres docentes y treientos estudiantes de educación primaria en la Universidad de Zaragoza, en España. Desde el punto de vista etnográfico, las implicaciones del uso de las TIC en el aula de clase como parte de las actividades pedagógicas incluyen el comportamiento de docentes y estudiantes ante la inclusión de tecnologías informáticas en el desempeño de sus actividades. El estudio implicó una inmersión en el contexto de la escuela y la observación directa de las prácticas docentes. Además, mostró la forma en que las TIC impactan en el desempeño de las labores de los docentes. Sin embargo, faltó abordar una línea de investigación que consiste en percibir la inclusión de las TIC en el ámbito de la cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral, lo que podría constituir un incentivo en la mejora permanente del desempeño laboral para aumentar la satisfacción y el rendimiento en las actividades docentes.

### 2.1.2. El uso de las TIC en el entorno laboral

Fernández *et al.* (2020) presentan una investigación sobre el uso de las TIC por parte de los docentes de educación inicial que pertenecen a colegios privados ubicados en distintas zonas del Estado Miranda, en Venezuela. La metodología utilizada en dicho estudio se basó en un enfoque mixto, y combinó tanto métodos cualitativos como cuantitativos. La muestra consistió en 100 docentes de educación inicial, seleccionados aleatoriamente, de los

colegios privados participantes. Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos, diseñado para obtener información de los docentes sobre su uso de las TIC. Los datos obtenidos en el cuestionario fueron analizados mediante técnicas de análisis estadístico, como frecuencias y porcentajes, así como técnicas de análisis de contenido para examinar las respuestas de las entrevistas.

El enfoque de Fernández *et al.* (2020) radica en el paradigma interpretativo, ya que se pretende construir un contexto de interpretación que dé cuenta de los fenómenos estudiados. El paradigma interpretativo se eligió herramienta de creación de conocimientos para dar forma a una explicación sobre el cómo y el porqué de la utilización de herramientas informáticas dentro del contexto estudiado. La investigación apunta a analizar el nivel de conocimiento de las TIC por parte de los docentes, además de cómo se aplican en el ámbito educativo y la disposición de los docentes para aplicar este tipo de tecnologías en sus labores cotidianas. La relevancia de este estudio radica en se enfocó en el efecto de las TIC en la satisfacción laboral de los docentes en una escuela primaria.

Pabón y López (2018) señalan que el uso de las TIC en el contexto educativo puede influir en la forma en que los docentes trabajan y en su percepción de satisfacción laboral. Es importante comprender cómo el uso de las TIC afecta la satisfacción laboral de los docentes en una escuela primaria porque puede proporcionar información valiosa para mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar de los profesores. Las TIC se constituyen en herramientas que puedan apoyar dentro del ámbito educativo y así mejorar el desempeño de los docentes y el proceso de enseñanza aprendizaje.

### 2.1.3. El efecto en la satisfacción laboral en la educación

La investigación sobre el efecto de las TIC en la satisfacción laboral de los docentes ha arrojado resultados diversos en numerosos estudios; por ejemplo, Cazan y Maican (2023) partieron del reconocimiento que, a pesar de la tendencia creciente de las TIC, se sabe poco sobre su impacto en la satisfacción laboral y los mecanismos a través de los cuales operan. El objetivo de los autores fue investigar el uso de las TIC por parte de los docentes de nueva generación y su relación con la eficacia y la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 1517 académicos en Rumania. Los hallazgos indicaron que los mediadores del tecnoestrés influyen en las conexiones entre factores que inhiben el tecnoestrés, la autoeficacia tecnológica, la utilización de aplicaciones y la satisfacción con el uso de plataformas de *E-learning*.

En ese sentido, se observó que la eficacia de los docentes desempeña un papel mediador parcial en la relación entre el uso de las TIC y la satisfacción laboral (Sahito y Vaisanen, 2017). La cultura de aversión al error se identifica como moderador en esta relación. El estudio de Cazan y Maican (2023) revela que la conclusión principal es que, a pesar de la

incertidumbre en el entorno actual, la influencia negativa del aumento del estrés puede ser mitigada mediante una elevada autoeficacia tecnológica, la cual también está fuertemente relacionada con la frecuencia del uso de plataformas y la satisfacción asociada a su uso.

Liu *et al.* (2023) partieron del reconocimiento que la alta tasa de rotación de maestros en los jardines de infantes se ha convertido en un problema global. La satisfacción laboral se considera un factor que puede contribuir a reducir la intención de rotación. Los autores examinaron la relación entre el uso de las tecnologías de la información, la comunicación fuera del horario laboral (W\_TIC), la satisfacción laboral de los maestros de jardín de infantes, el papel mediador del agotamiento emocional y el papel moderador del apoyo organizacional en el vínculo entre las W\_TIC y el agotamiento emocional. Para ello utilizaron una muestra de 434 participantes de maestros de jardín de infantes, quienes completaron cuestionarios sobre W\_TIC, satisfacción laboral, apoyo organizacional percibido y agotamiento emocional. Los resultados del estudio de Liu *et al.* (2023) indican que el agotamiento emocional de los maestros juega un papel mediador parcial en la relación entre W\_TIC y la satisfacción laboral. Además, el apoyo organizacional percibido moderó la asociación entre W\_TIC y agotamiento emocional. Específicamente, W\_TIC tuvo un mayor impacto en el agotamiento emocional para los maestros de jardín de infantes con bajo apoyo organizacional percibido.

#### 2.1.4. Las TIC y la satisfacción laboral en la etnografía

El enfoque etnográfico busca comprender la cultura y las prácticas de un grupo social específico, como la satisfacción laboral de los docentes a través de la inmersión del investigador en su entorno (Cotán, 2020). En el contexto de la relación entre las TIC y la satisfacción laboral de los docentes, la etnografía permite observar y analizar cómo los docentes interactúan con las TIC en su práctica docente diaria. La literatura en la utilización de la metodología etnográfica proporciona información detallada sobre el uso de las TIC, las percepciones y experiencias de los docentes en relación con estas tecnologías y cómo afectan su satisfacción laboral. De acuerdo con Hammersley y Atkinson (2019), la etnografía se enfoca en el estudio de las prácticas y relaciones sociales en su contexto natural, lo cual permite capturar los significados culturales y las dinámicas sociales que influyen en la satisfacción laboral de los docentes.

Cotán (2020) señala que, aunque la etnografía es una herramienta útil para observar y analizar la interacción de los docentes con las TIC en su práctica diaria, existen escasas investigaciones específicas que hayan utilizado esta metodología para abordar el tema. Por lo tanto, es necesario realizar más estudios etnográficos que examinen en detalle cómo las TIC influyen en la satisfacción laboral de los docentes, cómo las utilizan en su trabajo y cómo estas tecnologías impactan su percepción de su labor. Esta brecha de investigación es importante porque podría proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar la

satisfacción laboral de los docentes y maximizar el uso efectivo de las TIC en el entorno educativo. En apoyo a esto, Denzin *et al.* (2023) señalan que la etnografía proporciona un marco metodológico para comprender los procesos sociales y culturales en su contexto natural. Esto es relevante cuando se investiga el impacto de las TIC en la satisfacción laboral de los docentes, ya que permite considerar los aspectos contextuales y culturales que influyen en cómo los docentes adoptan y utilizan las TIC en su trabajo.

#### 2.1.5. Las TIC y la satisfacción laboral en el paradigma interpretativo

La aplicación del paradigma interpretativo en una investigación se basa en la comprensión e interpretación de las experiencias y significados subjetivos de los individuos (Bihu, 2020). Este enfoque busca comprender cómo las personas interpretan y dan sentido a su realidad social, en este caso, la relación entre las TIC y la satisfacción laboral de los docentes. A través de la recolección y el análisis de datos cualitativos, como entrevistas y análisis de contenido, se pueden identificar los discursos y las narrativas de los docentes en relación con el uso de las TIC y cómo influyen en su satisfacción laboral (Schenkel y Pérez, 2018).

Un estudio realizado por Koehler y Mishra (2009) utilizó un enfoque interpretativo para comprender cómo los docentes integran las TIC en su enseñanza. Mediante entrevistas en profundidad, los investigadores exploraron las percepciones y experiencias de los docentes sobre la integración. La interpretación permite explorar y comprender los significados y las experiencias subjetivas de los docentes en su interacción con las TIC en el contexto educativo (Bihu, 2020). Por tanto, a través del análisis interpretativo, el paradigma interpretativo ofrece una visión enriquecedora y contextualizada de cómo las TIC influyen en la satisfacción laboral de los docentes (Córdoba, 2020).

El estudio de Koehler y Mishra (2009) es relevante para la investigación porque explica cómo los docentes comprenden, perciben y utilizan las TIC en su práctica pedagógica y las implicaciones importantes en la mejora de las políticas educativas y el desarrollo profesional docente. La satisfacción laboral de los docentes es un factor clave para la retención y la calidad de la educación, por lo que entender cómo las TIC influyen en ello puede ayudar a mejorar el ambiente de trabajo y la implementación efectiva de estas herramientas tecnológicas (Bihu, 2020; Córdoba, 2020). Los docentes que posean mayor satisfacción laboral reflejan una mayor productividad y esto incide directamente en la calidad educativa, por lo tanto, las herramientas tecnológicas utilizadas efectivamente pueden ser una herramienta útil para incrementar la satisfacción laboral en el gremio de los docentes.

#### 2.1.6. Integración de las TIC en la educación

Granić y Marangunić (2019) partieron del reconocimiento que la rápida expansión de las TIC ha transformado a los estudiantes en aprendices digitales, lo que requiere que los docentes integren la tecnología en sus enfoques pedagógicos, donde las actitudes, el

conocimiento tecnológico y las habilidades de los docentes juegan un papel importante en su integración efectiva. Los hallazgos de Emre (2019) revelan que los docentes exhiben percepciones positivas con respecto a la integración de la tecnología en las prácticas de enseñanza- aprendizaje. Creen que la enseñanza con tecnología incorporada los ayuda a mejorar sus prácticas de instrucción de manera efectiva, haciendo que el proceso de aprendizaje sea emocionante e interactivo y mantenga motivados a los alumnos.

Los principales obstáculos para los docentes son la integración efectiva de las TIC en sus prácticas docentes, la baja velocidad de Internet, la reducción de carga, la falta de infraestructura, la experiencia de enseñanza en línea y la capacitación. En consecuencia, los hallazgos del estudio de Emre (2019) sugieren que las autoridades involucradas deberían establecer políticas claras y efectivas para usar eficientemente las TIC y asignar un presupuesto suficiente que asegure la facilitación necesaria, como infraestructura de TIC, herramientas, *software*, internet y laboratorios en todas las instituciones educativas. Además, se debe prestar especial atención a brindar oportunidades adecuadas para el desarrollo profesional de los docentes en el desarrollo de competencias tecnológicas que los ayuden a utilizar con éxito las TIC en sus prácticas educativas. Dicho estudio se relaciona con esta investigación pues aclara que las autoridades institucionales deben comprometerse con la regulación del uso de las TIC en el contexto pedagógico. Se debe propiciar una incorporación y un uso adecuado a las necesidades de cada institución y curso para evitar efectos adversos.

Los docentes, al igual que todos los trabajadores, requieren una constante capacitación para asegurar que puedan adaptarse a los permanentes cambios en el ambiente laboral. Las TIC presentan cambios muy rápidos debido a su constante evolución (Quiroz y Nolivos, 2022). Al respecto, Muñiz *et al.* (2022) realizaron una investigación que tuvo como objetivo analizar las transformaciones que la pandemia del COVID 19 trajo sobre distintas comunidades educativas en El Gran La Plata, provincia de Buenos Aires, Argentina. Para ello, abordaron las transiciones laborales de docentes de diferentes escuelas secundarias con el objeto de conocer en profundidad los cambios introducidos en sus prácticas académicas en el pasaje de prepandemia a pandemia, considerando en general las características de los grupos que conforman la población estudiantil de las diferentes comunidades educativas. Los principales hallazgos refirieron que, en la etapa anterior a la pandemia, las TIC ya tenían presencia en la cotidianidad de los docentes y alumnos, quienes le daban un uso personalizado de acuerdo con sus necesidades.

Muñiz *et al.* (2022) concluyeron que el personal docente se vio obligado a partir de conocimientos rudimentarios a desarrollar habilidades y adquirir saberes para un correcto uso de las tecnologías digitales para la enseñanza a distancia, considerando las limitaciones que pudieran tener los alumnos en cuanto a la falta de herramientas que les permitieran

mantener un vínculo pedagógico a distancia, virtualmente. La investigación es importante porque se obtienen antecedentes relacionados con el salto vertiginoso y obligatorio que conllevó, a todos los sistemas educativos, a usar las nuevas tecnologías con la consecuente adaptación de los programas y planes. El docente fue el guía obligatorio para ayudar tanto al sistema educativo como al alumno en la incorporación de herramientas tecnológicas, situación que permitió establecer un antes y un después de las TIC, y realizar mediciones vinculadas a la satisfacción laboral.

#### 2.1.7. Abandono laboral por efecto de las TIC

Un factor que contribuye al abandono del lugar de trabajo es la falta de capacitación y apoyo adecuados en el uso de las TIC (Molino *et al.*, 2020). Muchos docentes pueden sentirse abrumados por la rápida evolución de la tecnología y la necesidad de mantenerse actualizados.

Area *et al.* (2020) realizaron un estudio en Las Canarias, en las escuelas de educación primaria, con una muestra de 40 escuelas en su transformación con las TIC y aplicando un enfoque metodológico cualitativo. Destacaron que la falta de habilidades y conocimientos tecnológicos pueden generar frustración y desmotivación, lo que a su vez puede llevar a la decisión de abandonar el lugar de trabajo en busca de un entorno menos exigente. Al enfocarse en la teoría ajuste persona-trabajo, descrita por Edwards y Cooper (1990) y modificada por varios autores (Jansen y Kristof, 2006; Kim *et al.*, 2009), se puede afirmar que el abandono del lugar de trabajo por el efecto de las TIC en los docentes escolares puede estar relacionado con un desajuste entre las características individuales de los docentes y las demandas del trabajo.

Area *et al.* (2020) mencionan que, si los docentes no tienen las habilidades técnicas necesarias para utilizar eficazmente las TIC en su labor educativa, pueden experimentar un desajuste entre sus competencias personales y las exigencias del trabajo. Esto puede generar frustración, estrés y una disminución en la satisfacción laboral, lo que a su vez puede llevar al abandono del lugar de trabajo en busca de un entorno laboral más compatible con sus habilidades y preferencias. Además, la teoría del ajuste persona-trabajo, descrita por Edwards y Cooper (1990) y modificada por varios autores (Jansen y Kristof, 2006; Kim *et al.*, 2009; Miranda, 2018; Macías *et al.*, 2022; Moreno, 2022), también destaca la importancia de la compatibilidad entre los valores, intereses y necesidades personales de los docentes y las características del trabajo.

Si los docentes valoran la interacción directa con los estudiantes y sienten que el uso excesivo de las TIC limita esta interacción, pueden experimentar un desajuste entre sus necesidades y las demandas del trabajo. Esto podría influir en su decisión de abandonar el lugar de trabajo en busca de una posición más acorde a sus preferencias y valores. La brecha

de investigación del estudio de Area *et al.* (2020) consiste en explorar más a fondo el impacto en el trabajo de los docentes en cuanto a la utilización de las TIC en el contexto educativo. Esto implica investigar cómo los valores, intereses y necesidades personales de los docentes se relacionan con su decisión de adoptar, usar y aprovechar las TIC en la enseñanza. Además, sería interesante examinar tanto los aspectos positivos como los negativos del uso excesivo de las TIC en la interacción directa con los estudiantes (Rivoir *et al.*, 2019), pues podría ayudar a comprender cómo los docentes perciben el equilibrio entre el uso de las TIC y las interacciones cara a cara, así como la manera en que esto se relaciona con su satisfacción laboral, calidad de enseñanza e intención de dejar el lugar de trabajo.

Nunes *et al.* (2022) reconocen que, en los últimos años, la enseñanza y el aprendizaje de la lectoescritura han cambiado debido al desarrollo de las TIC. El uso de las TIC en el aula depende de los docentes, actores clave en su integración. Sin embargo, varios factores influyen en las decisiones de los docentes de utilizar las TIC en el aula, tanto internos (p. ej., la autoeficacia) como externos (p. ej., apoyo escolar). Pese a los beneficios potenciales del uso de las TIC, no todos los docentes las utilizan en su práctica docente.

Según Nunes *et al.* (2022) sería necesaria una alfabetización digital (relacionada con el uso de las TIC), ya que en muchos casos aún no se han incorporado a las labores pedagógicas de los docentes. Su uso se correlacionaría positivamente con una mejor eficacia laboral, mayor satisfacción laboral y mayor productividad. Sería interesante investigar más a fondo las dificultades que los docentes enfrentan al utilizar las TIC en su labor pedagógica, como la falta de habilidades técnicas, la falta de tiempo para aprender a usar nuevas herramientas digitales o la falta de recursos tecnológicos adecuados en las escuelas (Nunes *et al.*, 2022). Los autores mencionan la necesidad de alfabetización digital para los docentes, pero no exploran ni cuantifican el nivel actual de competencia digital entre los docentes y cómo esto puede influir en su autoeficacia en el uso de las TIC.

### 3. DISCUSIÓN

---

Finalmente, la revisión de literatura examinó el efecto de las tecnologías de información y comunicación en el entorno educativo y la satisfacción laboral de los docentes. Se analizaron estudios previos y se identificaron los principales hallazgos y tendencias en este tema. Los resultados de la revisión de literatura mostraron que la integración de las TIC en la enseñanza y el aprendizaje puede tener un efecto positivo o negativo en la satisfacción laboral de los docentes. Las TIC proporcionan a los docentes nuevas herramientas y recursos para mejorar su práctica docente, lo que puede aumentar su sentido de logro y satisfacción en el trabajo.

Las TIC inciden en la satisfacción laboral de los docentes tanto en lo estructural como en lo funcional. En otras palabras, las TIC son transversales a la satisfacción laboral de los docentes, sobre todo en el período postpandemia, lo que afecta el rendimiento, la autoestima y las actividades desarrolladas, entre otros. En el contexto actual, los estudios permitieron evidenciar que, si bien existe mucha literatura científica que permita reconocer relaciones positivas entre el uso de las TIC y la satisfacción laboral en docentes, en muchos casos no existen marcos de políticas organizacionales ni de evaluación de competencias digitales, por lo que existe un vacío que queda relegado a las necesidades, capacidades y requerimientos individuales, lo cual afectaría negativamente la satisfacción laboral. Según lo mencionado, es necesario conocer los factores que, según los docentes, afectan su satisfacción laboral en el uso de las TIC para formular planes organizacionales o institucionales adecuados.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

1. Acuña, G. (2015). La integración de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación: Un análisis del estado actual en América Latina. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 14(1), 19-33.
2. Almenara, J. C., & Díaz, V. M. (2014). Miradas sobre la formación del profesorado en tecnologías de información y comunicación (TIC). *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 11-24.
3. Area, M. M., Bonilla, J. S., & Mesa, L. S. (2020). La transformación digital de los centros escolares. Obstáculos y resistencias. *Digital Education Review*, (37), 15-31
4. Bautista, N. P. (2022). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Editorial El Manual Moderno.
5. Bihu, R. (2020). Using unstructured interviews in educational and social science research: The process, opportunity and difficulty. *Global Scientific Journals, GSJ*, 8(10). 712-721. <https://ssrn.com/abstract=4435828>
6. Cazan, A. M., & Maican, C. I. (2023). Factores determinantes en el uso del e-learning y la satisfacción docente. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, (74), 89-100.
7. Córdoba, N. S. (2020). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Rosario.
8. Cotán, A. (2020). El método etnográfico como construcción de conocimiento: un análisis descriptivo sobre su uso y conceptualización en ciencias sociales. *Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1(1), 83-103. <https://doi.org/10.24310/mgnmar.v1i1.7241>
9. Denzin, N. K., Lincoln, Y. S., Giardina, M. D. & Cannella, G. S. (2023). *The Sage handbook of qualitative research*. Sage publications.
10. Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). *The person-environment fit approach to stress: recurring problems and some suggested solutions*. *Journal of organizational behavior*, 11(4), 293-307.

11. Emre, D. (2019). Prospective teachers' perceptions of barriers to technology integration in education. *Contemporary Educational Technology, 10*(4), 381-398.
12. Fernández, I. M., Calvo, A. D. C., & Fernández, H. S. (2020). Interacción y uso de tecnologías en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Educatio siglo XXI, 38*, 119-138.
13. Granić, A. & Marangunić, N. (2019). Technology acceptance model in educational context: A systematic literature review. *British Journal of Educational Technology, 50*(5), 2572-2593. <https://doi.org/10.1111/bjet.12864>
14. Hammersley, M., & Atkinson, P. (2019). *Ethnography: Principles in Practice*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315146027>
15. Jansen, P. G. W., & Kristof, A. L. (2006). The person-environment fit theory: A review and synthesis. (J. L. Cheng & T. M. Reynolds, Eds.). *Handbook of Organizational Behavior*, 40-63. Routledge.
16. Kim, H., Knight, D. K., & Crutsinger, C. (2009). Generation Y employees' retail work experience: The mediating effect of job characteristics. *Journal of Business Research, 62*(5), 548-556.
17. Koehler, M. J., & Mishra, P. (2009). What is Technological Pedagogical Content Knowledge? *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education, 9*(1), 60-70.
18. Liu, Y., Wang, W. & Liu, J. (2023). Work-related use of information and communication technologies (W ICTs) and job satisfaction of kindergarten teachers: A moderated mediation model. *Acta Psychologica, 237*, 1-9, <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2023.103947>
19. López, B. J., López, B. G., & Sales, C. V. (2020). The influence of self-efficacy on teachers' satisfaction and commitment in technology-rich classrooms: A structural equation modeling approach. *Computers & Education, 156*, 103-163.
20. López, L., Paz, P. L., & Cueva, M. A. L. (2023). Trabajo remoto y satisfacción laboral de los docentes universitarios peruanos durante la pandemia del COVID-19. *Revista Innova Educación, 5*(1), 158-169.
21. Macías, R. E., Basurto, M. F., Racines, D. A. & Mena, S. F. (2022). Los docentes de unidades educativas técnicas y su satisfacción laboral. *Revista Conrado, 18*(S3), 148-154.
22. Miranda, T, J. (2018). *Satisfacción laboral en docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina*. Universidad San Ignacio de Loyola.
23. Molino, M., Cortese, C. G., & Ghislieri, C. (2020). The promotion of technology acceptance and work engagement in industry 4.0: From personal resources to information and training. *International journal of environmental research and public health, 17*(7), 2438.
24. Moreno, C. A. (2022). *Motivación y satisfacción laboral en docentes de educación superior universitaria bajo la modalidad de teletrabajo en Trujillo*, 2021. [Tesis de licenciatura] Universidad Privada del Norte.
25. Muñoz, L. M., Roberti, M. E. & Lemus, M. (2022). Las encrucijadas de la pandemia: desigualdades y tensiones en los cursos de vida de los/as docentes de nivel secundario. Cuestiones de sociología. *Cuestiones Sociológicas, 26*(133), 1-24, <https://doi.org/10.24215/23468904e133>
26. Nunes, A., Limpo, T. & Castro, S. L. (2022). Predictors of Portuguese teachers' use of Information and Communication Technologies in literacy classes. *Frontiers in Psychology, 13*, 1006713.
27. Osorio, D. (2025). *Efecto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la satisfacción laboral de los docentes de una escuela primaria en Roselle, New Jersey*. Tesis de doctorado. Keiser University. ProQuest Dissertations & Theses, 2025.31840438. <https://www.proquest.com/dissertations-theses/efecto-de-las-tecnologías-la-información-y/docview/3164911255/se-2>
28. Pabón, R. D., & López, R. S. (2018). La actividad experimental apoyada en las TIC desde la teoría de los campos conceptuales. *Latin America Journal of Science Education, 6*, 1- 18.

29. Quiroz, J. J. & Nolivos, H. P. (2022). Las TIC y la satisfacción laboral de docentes en la Unidad Educativa Espíritu Santo, Portoviejo. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 26(3), 109-125.
30. Rivoir, A., Morales, M. J. & Casamayou, A. (2019). Usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores. Limitaciones y beneficios para su calidad de vida. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, (36), 295-313.
31. Sahito, Z. & Vaisanen, P. (2017). *Effect of ICT Skills on the Job Satisfaction of Teacher Educators: Evidence from the Universities of the Sindh Province of Pakistan*. *Revista Internacional de Educación Superior*. 6(4), 122-136
32. Schenkel, E. N. & Pérez, M. I. (2018). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. *ACTA Geográfica, Boa Vista*, 12(30), 227-233.
33. Sucapuca, E. J., Yapu, J. L., Mamani, O. J. & Turpo, C. J. (2022). Efecto de la carga de trabajo y estrés sobre la percepción del teletrabajo en docentes peruanos: rol mediador de la satisfacción laboral. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 31(1), 70-78.
34. Tobar, R. L. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en docentes que realizan teletrabajo durante la pandemia en una unidad educativa de Cotopaxi*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Central de Ecuador.
35. Vesga, L. D. & Vesga, J. D. (2012). Los docentes frente a la incorporación de las TIC en el escenario escolar. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 14(19), 247-263.