



## Gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel inicial

### *Knowledge management and job satisfaction in educational institutions of the initial level*

Sarita Durán 

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.03.008>

Docente de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Escuela Profesional de Educación Inicial.

Recibido el **20/06/2019**/ Aceptado el **23/07/2019**

#### ARTÍCULO ORIGINAL

#### PALABRAS CLAVE

Aprendizaje, conocimiento, gestión, gestión del conocimiento, labor y satisfacción laboral.

Esta investigación tuvo como propósito determinar el grado de relación entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno. La investigación corresponde al tipo básico, es de nivel descriptivo y con diseño correlacional, la muestra de estudio constituyó 64 docentes de las instituciones educativas del nivel de Educación Inicial, la información se recabó con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que, el grado de relación entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno en el 2016 es positiva, según la prueba de Zc que fue de 3,42 aceptándose la hipótesis alterna (Hi), la frecuencia de Gestión del conocimiento es Casi siempre, según el 44% de los docentes; mientras que, la frecuencia de Satisfacción laboral es De vez en cuando, según el 40% de los docentes encuestados.

#### KEYWORDS

Job, job satisfaction, knowledge, knowledge management, learning and management.

The purpose of this research was to determine the degree of relationship between Knowledge Management and Job Satisfaction in teachers of the educational institutions of the Initial level of the city of Puno. The research corresponds to the basic type, is descriptive and with a correlational design, the study sample constituted 64 teachers from the educational institutions of the Initial Education level, the information was collected with the survey technique and as an instrument the questionnaire. It is concluded that, the degree of relationship between Knowledge Management and Job Satisfaction in teachers of the educational institutions of the Initial level of the city of Puno in 2016 is positive, according to the Zc test that was 3.42 accepting the alternative hypothesis (Hi), the frequency of Knowledge Management is almost always, according to 44% of teachers; while, the frequency of Job Satisfaction is from time to time, according to 40% of teachers surveyed.



## 1. INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento como la satisfacción laboral en la actualidad son temas de importancia en el contexto de las organizaciones humanas y particularmente a nivel de las instituciones educativas, motivo por el cual su estudio es fundamental en el campo de la Pedagogía. El objetivo general del estudio fue determinar el grado de relación entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno, mientras que los objetivos específicos fueron: identificar la frecuencia de la gestión del conocimiento de los docentes; e identificar la frecuencia de satisfacción laboral de los docentes. La investigación considera como variables de estudio: Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral.

Actualmente, de acuerdo a estadísticas acerca del tema Gestión del conocimiento, se sabe que a nivel mundial, las regiones de Estados Unidos y Europa concentran a más del 73% de los usuarios de *internet*, mientras que América Latina y África, ambos concentran poco más del 2% solamente; esta cifra permite inferir que existe una brecha digital que caracteriza a la sociedad actual; es decir, es evidente que en la región norte se concentra la mayoría de la sociedad del conocimiento y no tanto en el sur, acción que constituye un tema, motivo de esta investigación.

La sociedad actual es denominada como Era del conocimiento, Era de la información y de la Globalización, adjetivos que implican el uso de la información a gran velocidad por parte del talento humano; es más en el campo de la economía, las nuevas tecnologías vienen produciendo cambios significativos, implicando desarrollo tecnológico a base del manejo de la información y el conocimiento que son el motor principal de la producción, la competitividad y el éxito de las empresas. Si hasta el siglo pasado, la actividad económica dependía de tres componentes fundamentales: capital humano, capital físico y recursos naturales, en la actualidad va cobrando fuerza una nueva economía, basada en el manejo del conocimiento o información y la comunicación.

La sociedad del siglo XXI se caracteriza por la vigencia de una economía de mercado, basado en el Neoliberalismo, corriente económica de carácter capitalista, donde el capital humano o intelectual se retroalimenta de la información y el conocimiento, aspectos que constituyen un nuevo factor de producción de las empresas, y en particular de las instituciones de formación académica. El término “gestión” se define como “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2004, p. 91). “La gestión del conocimiento es la habilidad de desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles llamados capital de conocimiento o capital intelectual” (Valhondo, 2010, p. 36). Además “es la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización. La mayoría de estos intangibles tienen que ver con procesos relacionados de un u otro modo con la captación, estructuración y transmisión de conocimientos” (Cosío, 1999, p. 109).

El conocimiento constituye el activo más valioso de cualquier organización en la sociedad de la información. Así, hablamos de la Sociedad del Conocimiento y de la Economía del Conocimiento. La competitividad de las empresas, y por lo tanto su supervivencia, depende de que este conocimiento pueda preservarse y utilizarse de forma eficiente (Chiavenato, 2004). Drucker (1993) manifestaba que el conocimiento, por encima del capital o la mano de obra, es el único recurso económico con sentido en la Sociedad de Conocimiento; mientras que, Senge (1998) afirmaba que muchas organizaciones no podrían funcionar como organizaciones de conocimiento, porque no podrían aprender.

La gestión del conocimiento se fue definiendo en los últimos años como una filosofía de gestión que provee a las organizaciones, los métodos, las técnicas, las herramientas y los protocolos que les permiten aumentar y robustecer el capital intelectual; considerado este como el recurso intangible fundamental para hacer frente a los problemas internos y externos, así también constituye el elemento que le da más valor a las empresas (Davis, & Newstrom, 2003).

La gestión del conocimiento desde el punto de vista de los especialistas en esta materia, viene a ser una disciplina científica, cuyo propósito principal es contribuir a la mejora del desempeño profesional de las personas y las organizaciones; así como preservar y aprovechar el valor presente y futuro de los activos del conocimiento. Su labor fundamental es la administración de la información a todo nivel y para ello se debe organizar el capital intelectual de las personas que trabajan en una organización con el fin de desarrollar la capacidad de aprender y generar conocimientos para el desarrollo social.

Para la investigación, la Gestión del conocimiento (variable 1) es un tema importante y de interés para el desarrollo de la comunidad educativa, porque la sociedad académica, mediante el uso de los sistemas de comunicación y el uso de la información desarrolla su rol de contribuir al crecimiento y desarrollo de la ciencia, la cultura y la tecnología.

Por otra parte, la investigación considera la Satisfacción laboral como la segunda variable de estudio. “La satisfacción laboral es un indicador que expresa las vivencias y percepciones de los sujetos acerca de diversos aspectos de su entorno laboral: estilos de administración y supervisión, estructura organizacional, formas de otorgar reconocimientos, condiciones laborales y funcionamiento general de las instituciones” (Kootz & Weihrich, 1998, p.8). Además, “la satisfacción laboral es la actitud del docente frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que él desarrolla de su propio trabajo. En ese sentido, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el docente de lo que considera que deberían ser” (Márquez, 2005, p. 14). El autor resalta las actitudes del trabajador frente al puesto, “en este caso las reacciones y sentimientos del trabajador frente a su situación laboral se consideran como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés; por tanto, la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo” (Weinert, 1985, p. 298).

Robbins & Coulter (1996: 181) coinciden con Weinert al definir la satisfacción en el puesto, centrándose, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. “La satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general” (Loitegui, 1990, p. 83).

La satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo” (Kreitner & Kinicki, 1997, p. 171). De acuerdo al planteamiento teórico de los autores citados anteriormente, se sabe que, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general del trabajador de la institución educativa en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se ha desarrollado según el enfoque de investigación cuantitativo, de conformidad a la finalidad del estudio corresponde al tipo básico, es de nivel descriptivo y con diseño de estudio correlacional. El estudio para su indagación consideró dos variables de estudio: V1, Gestión del conocimiento, con sus dimensiones: definición de la tarea pedagógica, responsabilidad pedagógica, innovación cognoscitiva, aprendizaje y enseñanza, y calidad en el uso de los conocimientos; la V2, Satisfacción laboral, con sus dimensiones: satisfacción interna y satisfacción externa, respectivamente.

La muestra de estudio conformó 64 docentes, seleccionada según el muestro probabilístico, quienes pertenecen a las instituciones educativas de gestión pública del nivel de Educación Inicial de la ciudad de Puno, provincia y región del mismo nombre (Perú), a esta se le aplicó los cuestionarios correspondientes. La investigación se ha desarrollado durante el segundo semestre del año 2016.

La información se recabó con la técnica de encuesta y a través de sus instrumentos: Cuestionario de Gestión del conocimiento para la variable 1, y Cuestionario de Satisfacción laboral para la variable 2, cuyos ítems de ambos instrumentos se calificaron en base a Escalas de Likert: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. La encuesta es una técnica que contiene preguntas referidas a los asuntos que el investigador quiere saber y que están dirigidas a determinadas personas (Ander-Egg, 2003).

Asimismo, este autor refiere que las escalas sirven para medir la tendencia de la opinión o de las actitudes de las personas encuestadas en relación a un tema determinado por el investigador.

Los datos fueron procesados y organizados, según las variables de estudio y sus dimensiones, respectivamente en tablas de distribución de frecuencias, cuyo análisis se hizo en base a la estadística descriptiva e inferencial, y a través del estadístico SPSS (Versión 20,0); y para la comprobación de la hipótesis estadística se hizo uso de la prueba de Chi cuadrada y el Coeficiente de Cramer.

La hipótesis estadística planteada fue:  $H_0$ , no existe grado de relación positiva entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en los docentes del nivel inicial de la ciudad de Puno; mientras que la  $H_1$ , existe grado de relación positiva entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en los docentes del nivel inicial de la ciudad de Puno.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados del estudio se presentan en función del objetivo general, y los objetivos específicos 1 y 2, respectivamente:

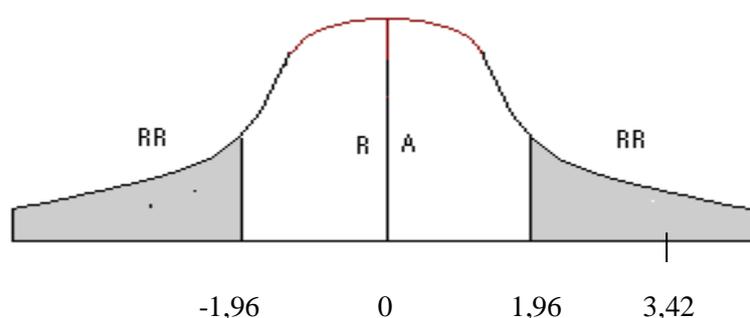
#### 1. Resultados de la relación entre las variables: Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral

##### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe grado de relación positiva entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en los docentes del nivel inicial de la ciudad de Puno.

$H_1$ : Existe grado de relación positiva entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en los docentes del nivel inicial de la ciudad de Puno.

##### b. Presentación gráfica de la prueba de hipótesis



##### c. Descripción de la prueba de hipótesis

La prueba estadística considerando el margen de error de 0,05 y considerando el valor de la prueba de  $Z_t$  que es de 1,96; de acuerdo con los cálculos obtenidos la  $Z_c$  resultó con un valor de 3,42; el cual se ubica en la campana de Gauss en la región de rechazo; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### 4. DISCUSIÓN

La prueba de hipótesis advierte que, el grado de relación entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno en el 2016 es positiva, según la prueba de Zt de 1.96, la Zc resultó con un valor de 3,42 (valor +).

La gestión del conocimiento se fue definiendo en los últimos años como una filosofía de gestión que provee a las organizaciones, los métodos, las técnicas, las herramientas y los protocolos que les permiten aumentar y robustecer el capital intelectual; considerado este como el recurso intangible fundamental para hacer frente a los problemas internos y externos, así también constituye el elemento que le da más valor a las empresas (Davis & Newstrom, 2003).

Los resultados del estudio, relativamente se relacionan con los de Rodríguez (2017) quien concluyó que, existe relación moderada, directa y significativa con un valor Rho de Spearman de 0,456 y un valor  $p=0,000$  menor al nivel 0,05, confirmándose la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. Por otro lado, Rueda (2014) en estudio correlacional concluyó que, existen múltiples relaciones entre gestión del conocimiento y Ciencia de la Información (mediante comparación entre intereses disciplinares y perfiles profesionales) se ahonda en las circunstancias históricas que han propiciado que la gestión del conocimiento no surgiera desde la Ciencia de la Información y que, posteriormente, no se haya desarrollado una relación fructífera (y diferenciada de otras disciplinas) entre ambas.

La gestión del conocimiento es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe, mantiene y utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones. También, se considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno, y por ello requiere tareas y procedimientos para cada fase y la explotación de esta información registrada, que es evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones y que les permite lograr una mayor eficacia (Ponjuan, 2007). Para Munera (2002) es nueva forma de optimizar los diferentes procesos y procedimientos que se realizan en una empresa, teniendo como base no sólo el conocimiento que aparece contenido en los documentos impresos o digitales, electrónicos, etc., sino también aquel tipo de conocimiento que está en cada uno de los individuos y actividades que se desarrollan cotidianamente dentro de la empresa. De acuerdo al planteamiento teórico de los citados autores, la gestión del conocimiento es un aspecto fundamental para el desarrollo de las organizaciones, en el sentido que, constituyen los diversos procesos y procedimientos que desarrollan las organizaciones sociales; en este caso las instituciones educativas a fin de dinamizar las actividades diversas del proceso de la gestión educativa.

#### Resultados de la variable: Gestión del conocimiento

**Tabla 1.** Frecuencia de Gestión del conocimiento en docentes de Educación Inicial

Categorías	Nº docentes	%
Siempre	08	12
Casi siempre	28	44
De vez en cuando	14	22
Casi nunca	10	16
Nunca	04	06
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Gestión del conocimiento.

En la tabla que antecede se observa los resultados del cuestionario de Gestión del conocimiento, aplicado a las docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno, donde se advierte que, 28 docentes (44%) se ubican en la categoría Casi siempre; 14 docentes (22%) en la categoría De vez en cuando; 10 docentes (16%) en Casi nunca; y 8 docentes (12%) en Siempre; es decir, la mayoría de docentes respondieron de modo afirmativo; por tanto, se infiere que la mayoría de docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno respondieron de modo afirmativo (Casi siempre) en el cuestionario de Gestión del conocimiento.

La Gestión del Conocimiento es el proceso de captura, distribución y uso efectivo del conocimiento dentro de una organización (Davenport, 1994). Asimismo, constituye una serie de pasos y estrategias direccionadas al aprovechamiento y explotación del capital intelectual en las organizaciones con el fin de mejorar e innovar los procesos administrativos, y otorgarles un plus o valor añadido a los productos y servicios ofrecidos por las mismas (De la Hoz, *et al*, 2012).

La gestión del conocimiento es la actividad organizacional de creación del entorno social e infraestructura para que el conocimiento necesario pueda ser accedido, compartido, creado y utilizado para realizar un trabajo fructífero con el fin de lograr los objetivos y metas. Los factores que determinan una exitosa gestión del conocimiento, son la definición de la tarea, la responsabilidad, la innovación, el aprendizaje y la enseñanza y, finalmente, la calidad (Cosío, 1999, p. 111-112).

La gestión del conocimiento es una disciplina científica, que contribuye a la mejora del desempeño profesional de los docentes y trabajadores administrativos de las instituciones educativas; además, permite preservar y aprovechar el valor presente y futuro de los activos del conocimiento. Su labor fundamental es la administración de la información a todo nivel y para ello se debe organizar el capital intelectual de las personas que trabajan en la institución educativa con el fin de desarrollar la capacidad de aprender y generar conocimientos para el desarrollo institucional.

### Resultados de la variable: Satisfacción laboral

**Tabla 2.** Frecuencia de Satisfacción laboral en docentes de Educación Inicial

Categorías	Nº docentes	%
Siempre	05	08
Casi siempre	18	28
De vez en cuando	26	40
Casi nunca	12	19
Nunca	03	05
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral.*

En la tabla que antecede se observa los resultados del cuestionario de Satisfacción laboral, aplicado a las docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno, donde se advierte que, 26 docentes (40%) se ubican en la categoría De vez en cuando; 18 docentes (28%) en la categoría Casi siempre; 12 docentes (19%) en Casi nunca; y 5 docentes (8%) en Siempre; es decir, la mayoría de docentes indican De vez en cuando; por tanto, se infiere que la mayoría de las docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno, demuestran su acuerdo parcial, respecto a la variable de estudio: Satisfacción laboral en la institución educativa.

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la institución educativa y con el desempeño laboral, temas con los que se relaciona los niveles de satisfacción laboral del trabajador. Un clima hostil genera un ambiente desfavorable para el desempeño laboral. Ningún trabajador se siente satisfecho con un clima hostil (Guillen & Guil, 2000, p. 5). En consecuencia, el

estudio asume que la satisfacción laboral es la actitud del docente frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el docente tiene respecto de su trabajo en la institución educativa.

Se tiene que construir comunidad entre los actores educativos: los directivos, docentes, padres de familia, alumnos y la comunidad en general, y esto sólo existe cuando la actitud en la acción social se basa en el sentimiento de todos los participantes en construir un todo; para ello se tienen que despojar de los intereses personales, así también del egoísmo, la envidia, que corroen la unidad institucional, para velar por los intereses de la institución, por los intereses comunes, por lo que los agentes educativos tienen que aprender a convivir y trabajar en equipo, solo de esta forma se logrará el desarrollo institucional (Robbins & Coulter, 1996).

Las organizaciones en la actualidad enfrentan problemáticas diversas en el desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos en los individuos que forman parte de estas organizaciones, dentro de ellos, uno de los principales es la falta de satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador; las posibles causas que afectan la satisfacción laboral son atribuidas en la literatura a diversas variables del ámbito organizacional como son: las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

En el contexto de la investigación en educación, estudios recientes demuestran que los docentes que se sienten implicados en su trabajo educativo y satisfechos a la hora de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan más en realizar su labor pedagógica, sino que también trabajan con mayor interés, inteligencia, carisma e identidad con la institución, demostrando un desempeño laboral eficiente; en consecuencia, sienten satisfacción al cumplir con sus actividades de rutina. Entonces, la satisfacción laboral es un aspecto importante para la cultura organizacional de la institución educativa.

## 5. CONCLUSIONES

Que existe grado de relación positiva entre gestión del conocimiento y satisfacción laboral en los docentes del nivel inicial de la ciudad de Puno, considerando el margen de error de 0,05 y considerando el valor de la prueba de  $Z_t$  que es de 1,96; de acuerdo a los cálculos obtenidos la  $Z_c$  resultó con un valor de 3,42; el cual se ubica en la campana de Gauss en la región de rechazo.

Que la mayoría de las docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno, demuestran su acuerdo parcial, respecto a la variable de estudio: Satisfacción laboral en la institución educativa, es un aspecto importante para la cultura organizacional de la institución educativa.

## AGRADECIMIENTOS

Al equipo directivo y docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial del ámbito urbano de la ciudad de Puno, por las facilidades brindadas para la ejecución de este estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la Investigación-Acción participativa*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Construcción de Talentos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, A. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* México: McGraw Hill.
- Cosío, J. (1999). *Teorías Administrativas I, II* Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. México: Thomson
- Davenport, T. H. (1994). *Capital humano. Creando ventajas competitivas a través de las personas*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- De la Hoz, J.; Gómez, L.C.; Ramírez, H. & Carrillo, E. (2012). *Gestión de calidad respaldada por Conocimiento administrativo*. Documento presentado en Las Vegas International Business & Economics Conference, Las Vegas, NV.
- Drucker, P. (1993). *Gerencia para el futuro. El decenio de los noventa y más allá*. Santafé de Bogotá: Norma.
- Guillén, G. C. & Guil, B. R. (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. México: McGraw-Hill.
- Kootz, H, y Wehrich, H. (1998). *Administración*. (11ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Kreitner, S. & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Loitegui, J. R. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. Universidad Complutense de Madrid. Tesis doctoral.
- Márquez, N. (2005). *Satisfacción Laboral*. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab>.
- Munera, M. T. (2002). *Gestión del conocimiento en la empresa: Terminología y documentación elementos importantes para su medición*. Revista Interamericana de Bibliotecología, 25(1): pp. 91-106
- Ponjuán, G. (2007). *Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Gijón: Tarea.
- Robbins, S. & Coulter, M. (1996). *Administración* (5ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Rodríguez, J. P. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. Tesis de maestría.
- Rueda, M. I. (2014). *La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información: Relaciones disciplinares y profesionales*. Getafe-España: Universidad Carlos III de Madrid. Tesis doctoral.
- Senge, P. (1998). *La Quinta disciplina*. Madrid: Granica.
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad*. España: Díaz de Santos.
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.
- Werther, W. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. México: McGraw-Hill Interamericana.