

## Grado de correlación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel inicial de la ciudad de Puno

### *Degree of correlation between the management of knowledge and labor satisfaction in the educational institutions of the initial level of the city of Puno*

Sarita Duran Chambilla

Universidad Nacional del Altiplano – Puno

[tarizu78@hotmail.com](mailto:tarizu78@hotmail.com)

#### RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo el objetivo principal de determinar el grado de correlación que existe entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel inicial de la ciudad de Puno, durante el año escolar 2017; siendo los objetivos específicos: Evaluar la definición de las tareas pedagógicas para el año escolar correspondiente. Evaluar la responsabilidad con la que las docentes asumen las tareas pedagógicas que se les asignó para el año escolar correspondiente. Señalar la frecuencia con que las docentes se innovan cognoscitivamente para su mejor desempeño pedagógico durante el año escolar. Evaluar la promoción del aprendizaje y la enseñanza en las docentes para su mejoramiento profesional continuo durante el año escolar. Identificar el nivel de satisfacción interna que manifiestan las docentes durante el año escolar 2017 e Identificar el nivel de satisfacción externa que manifiestan las docentes durante el año escolar 2017. El tipo de investigación al que corresponde esta investigación, según su propósito es la investigación básica, el diseño de investigación que se asume es el diseño no experimental correlacional de causa y efecto, los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación muy alta entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel inicial de la ciudad de Puno, durante el año escolar 2017.

**Palabras Clave:** Gestión del conocimiento, satisfacción laboral, tareas pedagógicas, aprendizaje.

#### ABSTRACT

*The present research work had the main objective of determining the degree of correlation that exists between knowledge management and job satisfaction in the educational institutions of the initial level of the city of Puno, during the 2017 school year, the specific objectives being: Evaluate the definition of the pedagogical tasks for the corresponding school year. Evaluate the responsibility with which teachers assume the pedagogical tasks assigned to them for the corresponding school year. Indicate the frequency with which teachers are cognitively innovated for their best pedagogical performance during the school year. Evaluate the promotion of learning and teaching among teachers for their continuous professional improvement during the school year. Identify the level of internal satisfaction expressed by teachers during the 2017 school year and Identify the level of external satisfaction expressed by teachers during the 2017 school year. The type of research to which this research corresponds, according to its purpose is basic research, the research design that is assumed is the non-experimental correlational design of cause and effect, the results of the research show that there is a very high correlation between knowledge management and job satisfaction in the educational institutions of the initial level of the city of Puno, during the 2017.*

**Key words:** Knowledge management, Labor Satisfaction, pedagogical tasks, learning.

## INTRODUCCIÓN

En las instituciones educativas no se le da importancia, dentro del campo de la administración de la educación, a la gestión del conocimiento. 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). “Es la habilidad de desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles llamados capital de conocimiento o capital intelectual” (Saint - Ouge, 1996).

La gestión del conocimiento 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 una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión de conocimiento (Cosío, 1999).

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)

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 (Ponce y Alabart, 2015).

Manifestaron que la gestión del conocimiento es una serie de pasos y estrategias direccionadas al aprovechamiento y explotación del capital intelectual en las organizaciones para 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, Carrillo y Gómez, 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 el trabajo mucho mejor 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). Seguidamente se explica en forma breve en qué consisten estos factores: a) Definición de la tarea: Este factor se refiere a la determinación del propósito de la actividad que se quiere realizar y a la determinación de las dificultades que se pueden presentar para alcanzar el propósito. b) Responsabilidad: Es la conciencia que se asume respecto de lo que se quiere lograr, por lo tanto, se asume que este logro tiene que alcanzarse en forma racional. c) Innovación: Es el compromiso para innovar en forma constante y en forma positiva el trabajo o la actividad que se realiza. En el caso de la educación la innovación pedagógica debe ser una visión compartida de todos los docentes. d) Aprendizaje y enseñanza: El trabajador del conocimiento debe en forma permanente aprender y enseñar respecto de los temas que domina de su labor cotidiana. e) Calidad: El producto del trabajo debe responder a determinados parámetros de calidad

y de acuerdo a la demanda del cliente o público. En el caso de una institución educativa, la búsqueda de la calidad educativa debe ser el norte de todo docente.

La autora del presente 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 de su propio trabajo.

Por otra parte, "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" (Korniejczuk, 2005, p.2). Del mismo modo, "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. 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, 2008)

Por consiguiente, la satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la institución y con el desempeño laboral, lo que, a su vez, tiene que ver con los niveles de satisfacción del trabajador. Un clima hostil genera un ambiente desfavorable para el desempeño laboral. Ningún trabajador se siente satisfecho con un clima hostil (Guillen, 2009).

## MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación al que corresponde esta investigación, según su propósito, es la investigación básica, el diseño de investigación que se asume es el diseño correlacional, que describe la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, se tiene en este tipo de investigaciones los resultados de la investigación deben incrementar los conocimientos ya existentes, En el caso de la presente investigación deben servirán para conocer el grado de relación existente entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral.

La variable independiente corresponde a la gestión del conocimiento con las dimensiones: Definición de la tarea pedagógica, responsabilidad pedagógica, innovación cognoscitiva, aprendizaje y enseñanza y calidad en el uso de los conocimientos. La variable dependiente es satisfacción laboral cuyas dimensiones son: Satisfacción interna y satisfacción externa.

Ambas variables se midieron en el nivel inferencial, con la finalidad de buscar el grado de relación existente entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral, para dar cumplimiento al objetivo general y a los siete objetivos específicos planteados. Para comprobar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada, se aplicó el diseño estadístico de Coeficiente de Correlación de Pearson cuya distribución continua permite determinar relación entre las dos variables de estudio. Para la recolección de datos se aplicaron dos técnicas: la encuesta para la variable independiente cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado tanto a las profesoras para establecer el nivel de gestión de conocimiento y la escala de actitudes para la satisfacción laboral que es para la variable dependiente. El trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Puno, con una población de 136

docentes cuya muestra es de 30 docentes de las instituciones educativas iniciales del sector estatal del ámbito urbano.

La encuesta es una técnica de uso frecuente para recoger datos de las personas a quienes se investiga. Según Ander (2003) la encuesta es una técnica que contiene preguntas referidas a los asuntos que el investigador quiere saber y que están dirigidas a determinadas personas. La fuente de datos en una encuesta son las personas consideradas en la población o muestra de estudio, el instrumento de esta técnica es el cuestionario de preguntas.

La escala de actitudes es una técnica que tiene como propósito la medición de las opiniones o las actitudes que las personas asumen o asumirían respecto de determinados temas que se le presentan en forma de enunciados aseverativos. Según Ander (2003), las escalas sirven para medir la tendencia de la opinión o de las actitudes de las personas que son tomadas como sujetos de estudio con relación a un tema determinado por el investigador. En el caso del presente estudio, el tema viene a ser la satisfacción laboral de las docentes.

En el caso de la presente investigación la encuesta se utilizó para recoger los datos referidos a la gestión del conocimiento, según la percepción de las docentes a quienes se les aplicará la encuesta. El cuestionario se elabora en función de los indicadores de la variable respectiva

Como instrumentos se tienen a la Escala de Likert, de Thurstone, de Guttman, etc. Son escalas que ya existen para medir diferentes aspectos de las opiniones o actitudes que las personas pueden asumir. El instrumento que se utilizará para recoger los datos de la variable "satisfacción laboral" será la Escala de Likert, adaptada a los indicadores y dimensiones considerados en el estudio, esta escala tuvo ítems que guardan directa relación con los indicadores de la variable correspondiente.

Los datos recopilados fueron procesados y organizados por dimensiones y variables en tablas de distribución de frecuencias, utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Para comprobar la verdad de la hipótesis planteada, se aplicó el diseño de correlación de datos agrupados en clases de Pearson, los resultados se obtuvieron haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 20.0).

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En la tabla 1, observamos los resultados de la encuesta realizada a las profesoras de las instituciones educativas iniciales de la ciudad de Puno, donde evaluamos la gestión pedagógica realizada por las directoras en la dimensión de definición de la tarea pedagógica, que contiene dos indicadores.

Tabla 1

*Evaluación de la definición de tareas pedagógicas para el año escolar correspondiente en las Instituciones Educativas iniciales de la ciudad de Puno*

INDICADORES	Siempre		De vez en cuando		Nunca		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Asignación de las tareas pedagógicas	2	6.7	28	93.3	0	0.0	30	100.0
Establecimiento de los resultados pedagógicos	6	20.0	24	80.0	0	0.0	30	100.0
TOTAL	4	13.3	26	86.7	0	0.0	30	100.0

Para el primer indicador: asignación de las tareas pedagógicas, observamos que el 93.3% de profesoras indican que de vez en cuando se realiza asignación de tareas, mientras que el 6.7% manifiestan que siempre se realiza. Para el segundo indicador: establecimiento de los resultados pedagógicos, tenemos que el 80.0% de profesoras manifiestan que de vez en cuando la directora establece los resultados pedagógicos, mientras que el 20% indica que siempre ocurre así.

Durán (1998) nos dice que un proyecto no apunta solamente al cumplimiento de una determinada política o a la solución de determinados problemas. Antes bien, un proyecto posibilita la comprensión de los aspectos positivos y negativos surgidos de las interacciones entre los sujetos que intervienen, en este caso la educación”. Es decir, se debe realizar un estudio profundo de los puntos débiles y fuertes de todos los procesos que operan en el quehacer educativo, así buscar a través de la comunicación intelectual y afectiva las intencionalidades, las concepciones y los enfoques que nos permitan con inteligencia darle la razón de ser lo educativo; es entonces aquí donde se plasman los deseos, aspiraciones, propósitos de las instituciones a través de la formulación de políticas que orienten el proceso institucional de cada centro educativo.

En la tabla 2 observamos los resultados de la encuesta realizada a las profesoras de las instituciones educativas iniciales de la ciudad de Puno, donde evaluamos la gestión pedagógica realizada por las directoras en la dimensión de responsabilidad pedagógica, que contiene dos indicadores. Para el primer indicador: conciencia del trabajo pedagógico, observamos que el 66.7% de profesoras indican que de vez en cuando existe conciencia del trabajo pedagógico, mientras que el 26.7% manifiesta que siempre se realiza y el 6.7% nunca se realiza.

Tabla 2

*Evaluación de la responsabilidad con la que los docentes asumen tareas pedagógicas para el año escolar correspondiente, en las Instituciones Educativas Iniciales de la ciudad de Puno.*

INDICADORES	Siempre	De vez en cuando	Nunca	Total
-------------	---------	------------------	-------	-------

	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Conciencia del trabajo pedagógico	8	26.7	20	66.7	2	6.7	30	100.0
Autonomía en el trabajo pedagógico	8	26.7	18	60.0	4	13.3	30	100.0
TOTAL	8	26.7	19	63.3	3	10.0	30	100.0

Para el segundo indicador: autonomía en el trabajo pedagógico, el 60.0% de profesoras manifiesta que de vez en cuando se presenta autonomía en el trabajo pedagógico, mientras que el 26.7% indica que siempre ocurre así y el 13.3% manifiesta que nunca se presenta autonomía en el trabajo pedagógico.

En general, para el análisis de esta dimensión 63.3% de profesoras manifiesta que de vez en cuando en las instituciones educativas iniciales se presenta responsabilidad pedagógica y para el 26.7% siempre se presenta responsabilidad.

Stoner (1996) nos dice que, planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; Los miembros de la organización desempeñan actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas.

Al respecto, Díaz y Suárez (2000) proponen asumir el Proyecto Educativo Institucional como una propuesta pedagógica y administrativa que cada institución educativa diseña para dar sentido a todas las acciones que se llevan a cabo en ella. El Proyecto Educativo Institucional nos explica a dónde se desea llegar, qué tipo de hombre se desea formar, qué valores se intenta promover y qué acciones van a realizarse para ello (modelo y estilo de gestión y de organización, propuesta curricular, clima educativo, etc.). Al hacer un recorrido a través de la historia, se visualiza claramente que la misma ha ido cambiando como producto de las materializaciones del ser humano, no obstante, los cambios más vertiginosos se han obtenido en las últimas décadas, en donde la sociedad ha sufrido cambios en todos los aspectos, sociales, políticos, económicos y culturales, lo cual ha obligado a los países a tomar una política de globalización, esto implica integrarse a un nuevo orden económico mundial para competir en mercados globales, siendo necesario hacer reformas en la educación para prepararse y responder a dicho paradigma.

No se trata, sin embargo, de un contexto propio de la región. La década de los 90 se caracteriza por una importante cantidad de tiempo, talento y recursos dedicados a la tarea de modernizar la gestión de los sistemas de educación pública, ofrecer iguales oportunidades de acceso a una educación de calidad para todos, fortalecer la profesión

docente, aumentar la inversión educacional y abrir los sistemas de educación y enseñanza a los requerimientos de la sociedad según Fajardo (1999).

En la tabla 3, observamos los resultados de la encuesta realizada a las profesoras de las instituciones educativas iniciales de la ciudad de Puno, donde evaluamos la gestión pedagógica realizada por las directoras en la dimensión de innovación cognoscitiva. Para el primer indicador: innovación pedagógica de la docente, observamos que el 80% de profesoras indica que de vez en cuando se realiza innovación pedagógica de las profesoras, mientras que el 6.7% manifiesta que siempre se realiza.

Tabla 3

*Evaluación de frecuencia de innovación cognitiva de las docentes para su desempeño pedagógico, en las Instituciones Educativas Iniciales de la ciudad de Puno.*

INDICADORES	Siempre		De vez en cuando		Nunca		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Innovación pedagógica de la docente	2	6.7	24	80.0	4	13.3	30	100.0
Organización de eventos de innovación pedagógica para las docentes	4	13.3	20	66.7	6	20.0	30	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>10.0</b>	<b>22</b>	<b>73.3</b>	<b>5</b>	<b>16.7</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Para el segundo indicador: organización de eventos de innovación pedagógica para las docentes, tenemos que el 66.7% de profesoras manifiesta que de vez en cuando la directora organiza eventos de innovación pedagógica, mientras que el 13.3% indica que siempre se organizan.

En general para el análisis de esta dimensión el 73.3% de profesoras manifiesta que de vez en cuando las directoras realizan procesos de innovación pedagógica en el personal docente que labora en su institución educativa inicial, mientras que el 16.6% manifiesta que nunca se realizan estos procesos y solo para el 10% siempre se realizan.

Observamos en la tabla 4 los resultados de la encuesta realizada a las profesoras de las instituciones educativas iniciales de la ciudad de Puno, donde evaluamos la gestión pedagógica realizada por las directoras en la dimensión de: aprendizaje y enseñanza, que contiene dos indicadores.

Tabla 4

*Evaluación de la promoción de la enseñanza aprendizaje de las docentes para su mejora continua, en las i.e. iniciales de la ciudad de Puno.*

INDICADORES	Siempre		De vez en cuando		Nunca		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Motivación del interés por el aprendizaje y la superación profesional.	8	26.7	20	66.7	2	6.7	30	100.0
Motivación para el mejoramiento de la educación a los niños y niñas.	12	40.0	12	40.0	6	20.0	30	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>33.3</b>	<b>16</b>	<b>53.3</b>	<b>4</b>	<b>13.3</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Para el primer indicador: motivación del interés por el aprendizaje y la superación profesional, observamos que el 66.7% de profesoras indica que de vez en cuando existe motivación, mientras que el 26.7% manifiesta que siempre existe motivación y el 6.7% indica que nunca existe motivación. Para el segundo indicador: motivación para el mejoramiento de la educación a los niños y niñas, tenemos que el 40.0% de profesoras manifiesta que de vez en cuando existe motivación, mientras que para otro 40.0% manifiestan que siempre existe motivación y para el 20.0% indican que nunca existe motivación.

En general, para el análisis de esta dimensión el 53.3% de profesoras manifiesta que de vez en cuando en las instituciones educativas iniciales se presenta motivación para la enseñanza aprendizaje y para el 13.3% siempre se presenta motivación.

Pulido (1997) nos dice que, se tiene que construir comunidad entre todos los actores educativos, es decir, entre el personal de la institución, los padres de familia, los alumnos y alumnas, 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, de los sujetos por construir un todo, cuando la acción de todos se articula en la reciprocidad, en lazos de solidaridad, es decir, cuando construyen un tejido social basado en la necesidad común a la que solo se accede en la experiencia con el otro”, esto significa que 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 trabajar en equipo ya que es fundamental para el desarrollo institucional.

En la tabla 5, observamos los resultados de la encuesta realizada a las profesoras de las instituciones educativas iniciales de la ciudad de Puno, donde evaluamos la gestión pedagógica realizada por las directoras en la dimensión de calidad en el uso de los conocimientos, esta contiene dos indicadores.

Tabla 5

*Evaluación del monitoreo y acompañamiento que se realiza en las instituciones educativas iniciales de la ciudad de Puno, 2017.*

INDICADORES	Siempre		De vez en cuando		Nunca		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Monitoreo del logro de los objetivos educativos	6	20.0	20	66.7	4	13.3	30	100.0
Monitoreo de la coherencia entre el logro de los objetivos y los planes previstos	6	20.0	18	60.0	6	2.0	30	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>20.0</b>	<b>19</b>	<b>63.3</b>	<b>5</b>	<b>16.7</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Para el primer indicador: monitoreo del logro de los objetivos educativos, observamos que el 66.7% de profesoras indica que de vez en cuando existe monitoreo, mientras que el 20% manifiesta que siempre existe este tipo de monitoreo y el 13.3% señala que nunca existe este tipo de monitoreo. Para el segundo indicador: monitoreo de la coherencia entre el logro de los objetivos y los planes previstos, tenemos que el 60.0% de profesoras manifiesta que de vez en cuando existe monitoreo, mientras que para el 20% siempre existe monitoreo de la coherencia entre el logro de objetivos y los planes previstos y para otro 20.0% indican que nunca existe este monitoreo.

En general, para el análisis de esta dimensión tenemos que el 63.3% de profesoras manifiesta que de vez en cuando en las instituciones educativas iniciales se presenta monitoreo de la coherencia entre el logro de los objetivos y los planes previstos y para el 20.0% siempre se presenta este monitoreo.

Chacón (1996) nos indica que, en las últimas décadas el uso del término monitoreo se ha asociado a la gestión de programas y proyectos en la fase de ejecución. En ese contexto se la ha concebido como el acompañamiento sistemático para comprobar la efectividad y eficiencia del proceso de ejecución de los proyectos y programas para identificar los logros y debilidades y recomendar medidas correctivas a fin de optimizar los resultados deseados. Pero los resultados nos muestran que el monitoreo no está bien concebido de parte de los docentes y administrativos, ya que podemos concebir el monitoreo como el proceso de recojo y análisis de información del desarrollo de los procesos pedagógicos, los programas y proyectos, identificando sus fortalezas y debilidades, para la toma de decisiones pertinentes. Las acciones de acompañamiento permiten asesorar y orientar a los docentes dentro de sus propios ámbitos, contribuyendo a la mejora de los procesos pedagógicos que conducen.

## CONCLUSIONES

Determinamos que existe una correlación muy alta entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral debido al resultado obtenido de la correlación de Pearson, tenemos un valor del coeficiente de correlación igual a 85.34% en las instituciones educativas del nivel inicial de la ciudad de Puno.

Para la dimensión definición de la tarea pedagógica podemos establecer que las profesoras manifiestan que de vez en cuando las directoras definen adecuadamente la tarea pedagógica en sus respectivas instituciones educativas iniciales. Del análisis de la dimensión: responsabilidad pedagógica podemos afirmar que las profesoras manifiestan que de vez en cuando en las instituciones educativas iniciales se presenta responsabilidad

pedagógica y siempre manifiestan que se presenta responsabilidad. Para la dimensión; innovación cognoscitiva determinamos que las profesoras manifiestan que de vez en cuando las directoras realizan procesos de innovación pedagógica en el personal docente que labora en su institución educativa inicial, mientras que otras manifiestan que nunca se realizan estos procesos. Para el análisis de la dimensión; aprendizaje y enseñanza, podemos concluir que las profesoras manifiestan que de vez en cuando en las instituciones educativas iniciales se presenta motivación para la enseñanza aprendizaje y algunas manifiestan siempre se presenta esta motivación. Analizando la dimensión; calidad en el uso de los conocimientos, podemos concluir que las profesoras indican que de vez en cuando en las instituciones educativas iniciales se presenta calidad en el uso de los conocimientos.

Para el análisis del nivel de satisfacción interna observamos que las profesoras manifiestan estar insatisfechas, mientras que el 13.3% indican estar satisfechas y el 12.0% estas muy satisfechas en esta dimensión.

Analizando el nivel de satisfacción externa podemos concluir que el 38.7% de profesoras manifiestan estar insatisfechas, mientras que el 36% indican estar muy satisfechas y el 14.7% estas satisfechas con la evaluación externa del nivel de satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. España: Díaz de Santos.
- Cosío C., J. (1999). *Teorías Administrativas I, II*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Chacón, P. (2002). Solución de conflictos. En *Solución de conflictos*.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.
- 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.
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. México: Thomson
- 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.
- Pereira, A. (2011). Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa. *CEGESTI No. 135*. San José, Costa Rica.
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad*. España: Díaz de Santos.
- Werther, W. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. México: McGraw-Hill Interamericana.