



INNOVAR. Revista de Ciencias

Administrativas y Sociales

ISSN: 0121-5051

revinnova_bog@unal.edu.co

Universidad Nacional de Colombia

Colombia

Rodríguez-Ponce, Emilio; Cohen-Hornickel, Wladimir; Pedraja-Rejas, Liliana; Araneda-Guirrman, Carmen; Rodríguez-Ponce, Juan

La gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado en las universidades: un estudio exploratorio

INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 24, núm. 52, abril-junio, 2014, pp. 59-66

Universidad Nacional de Colombia
Bogotá, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81830435015>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

La gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado en las universidades: un estudio exploratorio

Emilio Rodríguez-Ponce

Profesor Titular y Rector de la Universidad de Tarapacá, Casilla 7-D. Arica, Chile.
Correo electrónico: erodrigu@uta.cl

Wladimir Cohen-Hornickel

Profesor Asistente, Escuela de Ingeniería Industrial, Informática y de Sistemas Universidad de Tarapacá, Casilla 7-D. Correo electrónico: wcohen@uta.cl

Liliana Pedraja-Rejas

Profesora Titular, Escuela de Ingeniería Industrial, Informática y de Sistemas ,Universidad de Tarapacá, Casilla 7-D. Correo electrónico: lpedraja@uta.cl

Carmen Araneda-Guirriman

Profesor instructor, Centro de Ingeniería Aplicada a la Educación, Universidad de Tarapacá, Casilla 7-D. Correo electrónico: caraneda@uta.cl

Juan Rodríguez-Ponce

Profesional, Dirección General de Extensión y Vinculación, Universidad de Tarapacá, Casilla 7-D. Correo electrónico: jrodrigup@uta.cl

RÉSUMÉ: Cette recherche a pour objectif d'explorer et d'analyser si le processus de gestion de la connaissance a un impact significatif sur la qualité de l'enseignement de postgrade. Pour cela un questionnaire a été soumis à un échantillonnage de 48 membres du personnel de direction d'universités chiliennes ; après la fiabilité des résultats obtenus a été vérifiée ; ensuite, il a été procédé à une Analyse de C composantes Principales pour les dimensions de la gestion de la connaissance et à une Analyse de R égression Linéaire simple pour voir son impact sur l'enseignement de postgrade. Les résultats de l'étude montrent que la gestion de la connaissance peut expliquer 38,4 % de la qualité de l'enseignement de postgrade. Par conséquent, le modèle proposé est statistiquement significatif ($p < 0,01$). Ainsi, il est possible de conclure que la gestion de la connaissance a un impact positif sur la qualité de l'enseignement de postgrade.

MOTS-CLÉS: Gestion de la connaissance, enseignement de postgrade, qualité, éducation supérieure.

A GESTÃO DO CONHECIMENTO E A QUALIDADE DA DOCÊNCIA DE PÓS-GRADUAÇÃO NAS UNIVERSIDADES: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

RESUMO: A pesquisa tem a finalidade de explorar e analisar se o processo de gestão do conhecimento tem um impacto significativo sobre a qualidade da docência de pós-graduação. Para este fim, foi aplicado um questionário a uma amostra de 48 diretores de universidades chilenas; posteriormente, ficou comprovada a confiabilidade dos dados recolhidos; a seguir, foi feita uma análise de componentes principais para as dimensões da gestão do conhecimento e uma análise de regressão linear simples para ver o seu impacto sobre a docência de pós-graduação. Os resultados do estudo mostram que a gestão do conhecimento tem uma capacidade explicativa de 38,4% sobre a qualidade da docência de pós-graduação. Em consequência, o modelo proposto é estatisticamente significativo ($p < 0,01$). Deste modo, conclui-se que a gestão do conhecimento tem um impacto positivo na qualidade da docência de pós-graduação.

PALAVRAS CHAVE: Gestão do conhecimento, docência de pós-graduação, qualidade, ensino superior.

CLASIFICACIÓN JEL: I29, C51

RECIBIDO: mayo de 2013 APROBADO: septiembre de 2013

CORRESPONDENCIA: Universidad de Tarapacá General Velásquez, 1775. Arica Chile.

CITACIÓN: Rodríguez-Ponce, E., Cohen, W., Pedraja-Rejas, L., Araneda, C., Rodríguez, J. (2014). La gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado en las universidades: un estudio exploratorio. *Innovar*, 24(52), 59-66.

Introducción

Actualmente, el conocimiento es un recurso esencial para que los países tengan una ventaja competitiva en el mundo globalizado. En este mismo sentido, las instituciones de educación superior se configuran como un elemento estructural del desarrollo del conocimiento, puesto que son las encargadas de la formación de capital humano avanzado, contribuyendo de manera significativa a la investigación, el desarrollo y la innovación.

Hoy en día las universidades se han transformado en parte de lo que formalmente se define como sistema de educación superior, lo cual es producto de los procesos de cambios que han ocurrido en las últimas décadas, configurándose, por tanto, como un espacio de inversión esencial para las personas, quienes pueden aumentar su productividad individual, (Rodríguez-Ponce, 2009; Dowrick, 2003; Bassanini & Scarpetta, 2002), incrementando -por ende- los ingresos en el futuro a través del empleo y, por consiguiente, de sus ganancias de por vida (Woodhall, 1997).

A este respecto cabe consignar que no sólo es una inversión para las personas, sino también para los países, ya que por esta vía logran aumentar el potencial de crecimiento de su producto interno bruto (Barro, 2001; Houghton, 2009; Palma & Rodríguez Ponce, 2009; Dowrick & Rogers, 2002).

Por tanto, la gestión del conocimiento y la calidad en la docencia de postgrado son elementos cruciales de analizar al interior de las instituciones de educación superior, principalmente a causa de los altos niveles de competitividad que enfrentan las sociedades hoy en día.

De este modo, se pretende explorar si la gestión del conocimiento tiene un impacto significativo sobre la calidad de la docencia de postgrado en las universidades chilenas. Es así como se trabaja con una muestra de 48 directivos universitarios, con el fin de conocer si una mejor gestión del conocimiento conducirá a una mejor calidad de la docencia de postgrado, ya que los directivos al crear, compartir y aplicar conocimiento en equipo toman mejores decisiones, lo cual repercute en el quehacer mismo de la docencia.

Revisión teórica

Calidad en la educación superior

En la actualidad, la rápida expansión de las instituciones de educación superior a través de todo el mundo y el aumento de la orientación de la educación basada en el mercado han provocado que ahora los estudiantes, padres, educadores, empleadores y gobernantes tengan un mayor interés en la actual calidad académica de las universidades (Hou, 2012). Sin embargo, si bien es cierto que existe un mayor interés por el tema de la calidad, el cual ha ido emergiendo rápidamente en las instituciones de educación superior teniendo gran énfasis en la perspectiva del cliente externo, es decir, empleadores o estudiantes, muchas veces se ignora al cliente interno (Sahney, Banwet & Karunes, 2008). En consecuencia, se resalta la importancia que tiene considerar a todos los actores dentro de los procesos de calidad.

Cabe señalar que durante el último tiempo los procesos de calidad se han transformado en un aspecto cada vez más común de Europa, Reino Unido y Australia, situación que ha sido determinada por una serie de elementos, tales como la influencia del gobierno y la industria que han fomentado la idea de que una fuerza laboral bien educada es crucial para aumentar la productividad y mantener una ventaja competitiva a nivel global (Nicholson, 2011).

La preocupación por la calidad en la educación superior se inicia desde el año 1980, como un aspecto de interés para varios países, por lo que se vieron motivados para cambiar, producto del incipiente desarrollo de un sistema de aseguramiento de la calidad de los programas de la universidad sustentados en la autorregulación y mejora, el cual se ha inspirado en los líderes de las universidades flamencas (Van Damme, Van der Hadden & Campbell, 2004). En efecto, desde los años 80, la calidad, así como la evaluación y aseguramiento de la misma, se han convertido en aspectos relevantes y de mucho interés en las universidades (Vaira, 2004), convirtiéndose en una de las mayores preocupaciones de la educación superior durante los años 90 (Harvey, 1999).

La calidad como concepto tiene una variedad de significados, tal y como lo indican Harvey & Green (1993). Ellos proponen cinco aproximaciones para la noción de calidad: 1) excepción, 2) perfección, 3) aptitud para el logro de objetivos, 4) valor por el dinero y, por último, 5) calidad como transformación.

En efecto, el concepto de calidad puede ser descrito por una diversidad de acepciones, considerando los siguientes cuatro elementos: objetos, estándares, sujetos y valores (Van Kemenade, Pupius & Hardjono, 2008). La multidimensionalidad del concepto de calidad implica considerar la transversalidad de su impacto, tanto en las diversas esferas del quehacer académico dentro de las instituciones de educación superior, como en la sociedad.

Calidad de postgrado

Durante la última década se ha incrementado el número de estudiantes de pregrado y de postgrado. Reino Unido, por ejemplo, tiene al menos el 20% de las vacantes de la universidad ocupadas por estudiantes de postgrado (Angel, Heffeman & Megicks, 2008). En este marco, las instituciones de educación superior han adherido al propósito de incorporar la gestión de calidad educacional dentro del currículum, tanto de pregrado como de postgrado (Delmonte, 2011). Asimismo, un estudio reveló que los salarios más altos son para las personas que obtuvieron el título de postgrado (Ehrenberg, 2004), siendo por tanto, los



beneficios de los egresados de postgrado mucho mayores (Bell, 2010). Por consiguiente, la calidad de la educación de postgrado se entiende como un sistema de gestión establecido por el mundo, la sociedad y las universidades, cuyo objetivo es vigilar y controlar la calidad de la educación que se entrega (Zhang & An, 2010).

Por lo tanto, la calidad de la institución de educación superior tiene un impacto sobre la docencia de postgrado, y del mismo modo tiene repercusiones en los resultados estudiantiles. En consecuencia, se puede establecer que la calidad de la universidad es un elemento en la formación de capital humano, lo cual tiene un importante impacto en los ingresos de sus egresados (Zhang & An, 2010).

Sin embargo, el crecimiento de los programas de postgrado y la cantidad de alumnos no han desembocado en el desarrollo de un mejoramiento de la calidad ni en una fuerte focalización de la calidad entregada en ese nivel, específicamente en los programas de enseñanza (Ramsden, 2008). Dada la trascendencia de la calidad de la docencia de postgrado en la vida profesional de sus estudiantes, se vuelve necesario fortalecer y mejorar sus procesos de

aseguramiento de la calidad. Por lo tanto, se puede establecer que la calidad de la docencia de postgrado resguarda principalmente la formación académica de sus estudiantes, impactando a la sociedad a través de su labor y la función de sus egresados.

Gestión del conocimiento

Al interior de la esfera educacional, la gestión del conocimiento puede entregar un conjunto de diseños para vincular personas, procesos y tecnologías, así como discutir cómo las organizaciones pueden promover políticas y prácticas que ayuden a las personas a compartir y a manejar el conocimiento (Petrides & Nodine, 2003).

En efecto, la gestión del conocimiento es un proceso en donde las organizaciones han formulado formas de reconocer y archivar el conocimiento activo de una organización que es derivado de los empleados de diversos departamentos o facultades, en ciertos aspectos, incluso en diversas organizaciones que comparte una especialización similar (Firestone, 2001).

En consecuencia, la gestión del conocimiento se vincula a los activos y al capital intelectual de las organizaciones (Gao, Meng & Clarke 2008), transformando al conocimiento en un activo estratégico capaz de generar ventaja competitiva y aprendizaje en las organizaciones (Pimapunsri, Butdee & Tichkiewitch, 2008). Conocimiento que es crucial para conducir procesos estratégicos que resguardan la calidad de las instituciones.

Asimismo, la gestión del conocimiento es una práctica que conlleva y resalta la utilización de las tecnologías de la información para capturar, almacenar y difundir el conocimiento (Hislop, 2005).

De esta forma, la gestión del conocimiento en la educación superior, puede entregar un conjunto de diseños para vincular personas, procesos y tecnologías y discutir cómo las organizaciones pueden promover políticas y prácticas que permitan a las personas compartir y manejar conocimientos (Petrides & Nodine, 2003).

La gestión del conocimiento, se puede sintetizar en tres etapas (Nonaka & Takeuchi, 1995; Pedraja-Rejas, Rodríguez-Ponce, E. & Rodríguez-Ponce, J., 2006). La primera etapa se refiere a la relación con el proceso de crear conocimiento, donde se considera el proceso de exploración, combinación y descubrimiento del conocimiento (Nonaka & Takeuchi, 1995). Por consiguiente, la creación de conocimiento es un desafío constante, resultando fundamental que las organizaciones creen nuevas ideas desde las personas que toman decisiones (Stone, 2010).

La segunda etapa hace referencia al proceso de compartir conocimiento, el cual se inicia en el momento en que los sujetos transfieren conocimientos a otros (Grant, 1996; Nonaka & Takeuchi, 1995).

Por último, la tercera etapa hace alusión a la fase de aplicar conocimiento, correspondiente al proceso final de la gestión del conocimiento, ya que éste no sólo debe ser creado y compartido, sino que también requiere ser aplicado, generándose a partir de esto nuevos productos (Marion & Meyer, 2011; Bierly, Damanpour & Santoro, 2009) o servicios (Owlia, 2010) e innovaciones de procesos (Cai & Li, 2011).

Cabe destacar, que las dimensiones de la gestión del conocimiento, es decir, crear, compartir y aplicar conocimiento, se encuentran estrechamente vinculadas dentro del quehacer institucional de las organizaciones. Esto, porque la gestión del conocimiento tiene como objetivo permitir que los individuos, los equipos y la organización, en su conjunto y de manera sistemática, creen, compartan y apliquen los conocimientos corporativos, con el fin de lograr la eficiencia organizacional, pues existe además una necesidad de direccionar el conocimiento profundo (Vernadat, 2002).

En este sentido, Heisig (2009) indica que las actividades centrales de la gestión del conocimiento, como crear, compartir, aplicar y almacenar conocimiento, conforman un proceso que está interrelacionado. En consecuencia, existe una relación permanente entre dichas acciones al interior de las organizaciones. Por lo tanto, el conocimiento es entendido como un recurso aplicado a un proceso gerencial y a la vez es un producto generado dentro de un proceso gerencial (Heisig, 2009).

En efecto, la gestión del conocimiento se vincula a los activos y al capital intelectual de las organizaciones (Gao *et al.*, 2008) convirtiendo al conocimiento en un activo estratégico capaz de generar ventaja competitiva y aprendizaje en las organizaciones (Pimapunsri *et al.*, 2008). Esto es crucial para las universidades, ya que éstas se configuran como el principal instrumento que tiene la sociedad para la constante búsqueda del conocimiento (Yeh, 2005).

En consecuencia, la tesis a explorar es que en un escenario de cambios constantes, con gran cantidad de información y niveles crecientes de conocimiento, y en un contexto de racionalidad limitada, las características del equipo de alta dirección repercuten en los procesos estratégicos, los cuales conducen a los resultados que logran las instituciones. Por ende, las actividades centrales de la gestión del conocimiento ya descritas se pueden configurar como un factor clave para los niveles de calidad que logre una universidad.

Entonces, la hipótesis a explorar en este estudio tiene relación con los cambios permanentes que experimentan las sociedades actuales, la importancia que tiene el conocimiento en la sociedad actual y la relevancia que han cobrado los procesos de calidad en la educación superior. De esta manera, se pretende evaluar el impacto de la gestión del conocimiento sobre la docencia de postgrado.

Hipótesis conceptual: Existe una relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado.

Hipótesis operacional: Existe una relación entre los procesos de crear, compartir y aplicar conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado.

Hipótesis nula: No existe una relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado.

Metodología

Para cumplir el objetivo planteado, se realizó un estudio exploratorio, mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a un directivo superior de las 60 universidades

chilenas. Se obtuvieron 48 respuestas, lo que indica una tasa de respuesta del 80%.

El instrumento aplicado utilizó un conjunto de variables con preguntas tipo Likert. Asimismo, se realizó la medición de la fiabilidad para cada una de las variables (Alpha de Cronbach). Los niveles de fiabilidad, como se puede ver en la Tabla 1 son aceptables.

Cabe señalar que cada una de las variables y dimensiones, es decir, postgrado, crear, compartir y aplicar conocimiento, está construida en base al promedio de los ítems que se indican en la Tabla 1. Cada uno de estos ítems fue medido con una escala Likert de 1 a 7.

El método de análisis utilizado se divide en dos instancias. En primer lugar, se efectuó un Análisis de Componentes

Principales, con las dimensiones de *crear, compartir y aplicar conocimiento*, con el fin de construir finalmente la variable gestión del conocimiento a partir del componente generado. Cabe señalar que previamente se realizó un análisis de correlaciones bivariadas para observar las relaciones existentes entre las dimensiones de la gestión del conocimiento y el postgrado.

Posteriormente, se llevó a cabo un Análisis de Regresión Lineal Simple de acuerdo a la siguiente ecuación:

$$Vx = A + \beta_1 \text{ Gestión del conocimiento} + \varepsilon_i \quad (1)$$

Dónde: Vx es la Variable dependiente "docencia de postgrado"; A : Constante del modelo que considera las variables omitidas por el mismo; β_1 : factor de relación; ε_i : Error residual del modelo.

TABLA 1. Variables y medidas

Variables	Dimensiones	Ítems	Basado en	Alpha de Cronbach
Gestión del conocimiento	Crear	<ul style="list-style-type: none"> La institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa. La información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la organización. La institución tiene un sistema que le permite identificar hallazgos importantes para su quehacer tanto de fuentes internas como externas. Los directivos de la institución crean nuevos conocimientos considerando el sistema de exploración, detección de hallazgos e integración de información. Los directivos de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación de conocimiento. 	Nonaka y Takeuchi, 1995	0,754
	Compartir	<ul style="list-style-type: none"> Los directivos de la organización intercambian conocimientos entre sí. Los directivos de la organización se transfieren conocimientos mutuamente. Los directivos de la institución comparten conocimiento mutuamente. 	Nonaka y Takeuchi, 1995	0,798
	Aplicar	<ul style="list-style-type: none"> Los directivos de la institución aplican los conocimientos generados y compartidos. Los directivos toman decisiones basados en la aplicación de conocimientos previamente generados. Los directivos de la institución aplican los conocimientos en forma individual y grupal. 	Nonaka y Takeuchi 1995	0,735
Postgrado		<ul style="list-style-type: none"> El diseño, provisión e implementación de programas de postgrado se realiza considerando los más altos estándares de calidad. El proceso de enseñanza y aprendizaje en el postgrado permite a los estudiantes adquirir los más altos niveles de conocimientos y competencias académicas. La dotación en calidad y cantidad del cuerpo académico para la formación de postgrado se realiza considerando los más altos estándares de calidad. Los indicadores de resultado del proceso de enseñanza del postgrado son óptimos. Los postgraduados tienen un desempeño exitoso en el ejercicio de sus funciones. La docencia de postgrado de la institución se realiza en un marco de mejoramiento continuo, permanente y sistemático. 	Burke, 1999 Beywl y Harich, 2007	0,806

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

El análisis efectuado muestra que cada una de las fases de la gestión del conocimiento se correlaciona de manera significativa ($p < 0,01$) con la docencia de postgrado, tal como se puede observar en la Tabla 2. Por tanto, *crear conocimiento y docencia de postgrado* tienen una correlación de Pearson de 0,620; *compartir y docencia de postgrado* tienen una correlación de 0,572; y por último *aplicar conocimiento y docencia de postgrado* tienen una correlación de 0,547. Esto indica que las relaciones bivariadas identificadas son moderadas y con una proporcionalidad directa.

TABLA 2. Matriz de correlaciones

		Crear	Compartir	Aplicar
Postgrado	Correlación de Pearson	0,620**	0,572**	0,547**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	N	48	48	48

**. La correlación es significativa al nivel 0,01.

Fuente: SPSS.

Posteriormente, se llevó a cabo el Análisis de Componentes Principales con las dimensiones de la gestión del conocimiento, donde se obtuvo como resultado un componente, como se puede observar en la Tabla 3.

TABLA 3. Matriz de componentes^a

	Componente	
	1	
Crear	0,937	
Compartir	0,923	
Aplicar	0,944	

Método de extracción: Análisis de Componentes Principales. a. 1 componentes extraídos.

Fuente: SPSS.

También cabe destacar que el análisis es posible de utilizar, ya que la prueba de KMO indica que existe una correlación moderada entre dimensiones incorporadas en el modelo (KMO 0,760; $p < 0,01$). Es decir, las acciones de *crear, compartir y aplicar conocimiento*, se encuentran interrelacionadas en el proceso de gestión del conocimiento, siendo este resultado coherente con los planteamientos de Heisi (2009).

TABLA 4. KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	0,760
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado
	108,470
	gl
	3
	Sig.
	0,000

Fuente: SPSS.

Asimismo, en la Tabla 5 se puede observar que el componente identificado como gestión del conocimiento logra explicar el 87,4% de la varianza.

Las estrategias y procesos de la gestión del conocimiento construyen una forma de mirar los procesos de organización para la identificación de usuarios del conocimiento, además de capturar y reutilizar el conocimiento (Sherif, K. & Sherif, A., 2008). Además, la gestión del conocimiento logra traslapar todos los ámbitos de las universidades, repercutiendo en ellas y en sus procesos de aseguramiento de la calidad.

Este impacto de la gestión del conocimiento sobre las diversas actividades que se realizan al interior de las universidades se puede observar en los resultados de la regresión lineal simple. En efecto, en la Tabla 6 se encuentra un impacto directo y moderado ($R = 0,630$), además significativo ($F = 30,309$; $p < 0,01$). Asimismo, la gestión del conocimiento tiene la capacidad de explicar el 38,4% del comportamiento de la variable docencia de postgrado.

TABLA 5. Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,623	87,433	87,433	2,623	87,433	87,433
2	0,220	7,339	94,772			
3	0,157	5,228	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: SPSS.

TABLA 6. Resumen modelo de regresión

	Docencia de Postgrado
R	0,630
R cuadrado	0,397
R cuadrado corregida	0,384
F	30,309
Sig.	0,000
Test t constante	29,476
Test t gestión del conocimiento	5,505
Sig. Test t gestión del conocimiento	0,000
Coeficiente B gestión del conocimiento	0,784

a. Variable predictora: (Constante), Gestión del conocimiento.

Fuente: SPSS.

En efecto, estos resultados muestran la relevancia que tiene la gestión del conocimiento sobre la calidad de la docencia de postgrado. Esto es fundamental, ya que la calidad de la educación de un individuo contribuye a la formación del capital humano, situación que impacta en la capacidad productiva del individuo, reflejándose en mayores ingresos en su vida profesional (Wang & Morgan, 2009). Entonces, es posible establecer que la calidad termina repercutiendo no sólo en la vida académica de los estudiantes, sino también en su vida laboral.

En consecuencia, la gestión del conocimiento, no sólo impacta en la calidad de las instituciones y en su funcionamiento interno, sino que también repercuten en la formación profesional y en la futura vida profesional de sus estudiantes; por tanto, es de suma importancia poner atención y cuidado en dichos procesos al interior de las organizaciones.

Implicancias de la investigación

Esta investigación contribuye al estado del arte nacional respecto a incorporar en el debate la relevancia de la gestión de conocimiento, es decir, al proceso de *crear, compartir y aplicar conocimiento* en las universidades, pues impactan sobre los niveles de calidad de la docencia de postgrado. Esto porque el equipo directivo al crear, compartir y aplicar conocimiento toma mejores decisiones, repercutiendo en la calidad del quehacer académico.

Asimismo, cabe señalar que la investigación es de naturaleza exploratoria, ya que las respuestas del estudio fueron proporcionadas por un directivo en cada una de las universidades, por tanto no se pueden extrapolrar los resultados, a pesar de que son económicamente robustos. Es necesario, por ende, que los hallazgos identificados sean verificados en investigaciones futuras.

Conclusiones

La gestión del conocimiento, en sus fases de crear, compartir y aplicar conocimiento, resulta fundamental para alcanzar buenos niveles de calidad de la docencia de postgrado. Esto, porque la gestión del conocimiento implementada por el equipo de alta dirección repercute en la calidad de los diversos procesos llevados a cabo en sus distintas áreas, permitiendo una mejor comprensión del ambiente y sus necesidades, como lo es en este caso la formación de capital humano avanzado. Por tanto, los conocimientos generados de manera individual y grupal deben ser aplicados en el diseño e implementación de la estrategia docente y en la toma de decisiones de la universidad, para así lograr ir resguardando de manera permanente sus niveles de calidad. Siendo, por ende un proceso constante de análisis, ajustes y mejoras que genera conocimientos que necesitan ser gestionados.

En efecto, las universidades deben disponer de sistemas que permitan la exploración de información, la cual debe ser procesada de manera eficiente para poder determinar los descubrimientos más determinantes para las instituciones. Esta información debe ser procesada para ser la base para la creación de conocimiento al interior de la universidad. Por otra parte, este conocimiento de traslapar toda la institución, debe ser compartido, y, más importante aún, debe ser considerado para las decisiones estratégicas claves, particularmente para el tema de la calidad, repercutiendo así en la calidad de la docencia de postgrado. A su vez, la calidad de la docencia de posgrado impacta no sólo en el proceso de formación académica, sino que también tiene efectos en la futura vida profesional de los estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Angell R., Heffeman T. & Megicks P. (2009) Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 236-254.
- Barro, R. (2001). Human Capital and Growth. *The American Economic Review*, 91(2), 12-17.
- Bassanini, A. & Scarpetta, S. (2002). Does human capital matter for growth in OECD countries? A pooled mean-group approach. *Economics Letters*, 74 (3), 399-405.
- Bell, C. M. (2010). *Graduate education attainment and salary: An examination of institutional type, major choice, gender, race/ethnicity, parental education and work experience differences* (Doctoral dissertation, Ohio University).
- Beywl, W. & Harich, K. (2007). University-Based Continuing Education in Evaluation. The Baseline in Europe. *Evaluation*, 13(1), 121-134.
- Bierly, P., Damanpour, F. & Santoro, M. (2009). The Application of External Knowledge: Organizational Conditions for Exploration and Exploitation. *Journal of Management Studies*, 46(3), 481-509.
- Burke, L. & Miller, M. (1999). Taking the mystery out of intuitive decision making. *Academy of Management Executive*, 13(4), 91-100.

- Cai, J. & Li, N. (2011). Knowledge Linkages and Multi-Sector Firm Innovations. Disponible en: www.cirje.e.u-tokyo.ac.jp/research/workshops/macro/macropaper11/macro0602.pdf
- Delmonte A. (2011) Quality management education in graduate degrees. *The Journal for Quality and Participation*, 34(1), 30-33.
- Dowrick, S. (2003). *Ideas and education: level or growth effects?* (No. w9709). National Bureau of Economic Research.
- Dowrick, S. & Rogers, M. (2002). Classical and technological convergence: beyond the solow-swan growth model. *Oxford Economic Papers*, 54(3), 369-385.
- Ehrenberg, R. (2004). Econometric studies of higher education. *Journal of Econometrics*, 121(1-2), 19-37.
- Firestone, J. (2001). Key Issues In Knowledge Management. Knowledge and innovation: *Journal of the KMCI*, 1(3), 8-38.
- Gao, F., Meng, L. & Clarke, S. (2008). Knowledge, management, and knowledge management in business operations. *Journal of Knowledge Management*, 12(2), 3- 17.
- Grant, R. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17, 109-122.
- Harvey, L. (1999). Quality in higher education. *Paper at the Swedish Quality Conference, Göteborg. University of Central England in Birmingham*.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & evaluation in higher education*, 18(1): 9-34.
- Heisig, P. (2009). Harmonisation of knowledge management—comparing 160 KM frameworks around the globe. *Journal of Knowledge Management*, 13(4), 4-31.
- Hislop, D. (2005). *Knowledge management in organizations*. Oxford: Oxford University Press, 2005.
- Hou, A. (2012). Impact of excellence programs on Taiwan higher education in terms of quality assurance and academic excellence, examining the conflicting role of Taiwan's accrediting agencies. *Asia Pacific Education Review*, 13(44), 77-88.
- Houghton, J. (2009). ICT and the Environment in Developing Countries: An Overview of Opportunities and Developments. *Victoria University of Technology Communications & Strategies*, 76, 39.
- Marion, T. & Meyer, M. (2011). Applying Industrial Design and Cost Engineering to New Product Development in Early-Stage Firms. *Journal of Product Innovation Management*, 28(5), 773-786.
- Nicholson, K. (2011). Quality assurance in higher education: A review of the literature. *Retrieved March*, 23, 2011.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press, USA.
- Owlia, S. (2010). A framework for quality dimensions of knowledge management systems. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(11), 1215-1228.
- Palma, A. & Rodríguez, E. (2009). Gestión del conocimiento y gestión de calidad en la educación superior. *IDESIA*, 26(2), 5-7.
- Pedraja-Rejas, L., Rodríguez-Ponce, E. & Rodríguez-Ponce, J. (2006). Leadership and strategic decisions: an integrative perspective. *Interciencia*, 31(8), 577-582.
- Petrídes L. & Nodine T. (2003). Knowledge Management for School Leaders: An ecological framework for thinking schools. *Teachers College Record*, 104(8), 1702-1717.
- Pimapunstri K., Butdee S. & Tichkiewitch S. (2008). Industrial knowledge management using collaborative knowledge acquisition in a consultancy Project. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 31(2), 803-809.
- Ramsden, P. (2008). The future of higher education teaching and the student experience. *The Higher Education Academy*. Retrieved March, 30, 2010.
- Rodríguez-Ponce, E. (2009). El rol de las universidades en la sociedad del conocimiento y en la era de la globalización: evidencia desde Chile. *Interciencia*, 34(11), 824-829.
- Sahney, S., Banwet, D. K. & Karunes, S. (2008). An integrated framework of indices for quality management in education: a faculty perspective. *The TQM Journal*, 20(5), 502-519.
- Sherif K. & Sherif A. (2008) Think Social Capital Before You Think Knowledge Transfer En Jennex, M. *Current issues in knowledge management*. IGI Global: Estados Unidos.
- Stone, D. (2010). Creating knowledge that makes important contributions to society. *Journal of Managerial Psychology*, 25(3), 192-200
- Vaira, M. (2004). Globalization and higher education organizational change: A framework of analysis. *Higher Education*, 48, 483-510.
- Van Damme, D., Van der Hijden, P., & Campbell, C. (2004). International quality assurance and recognition of qualifications in higher education: Europe.
- Van Kemenade, E., Pupius, M. & Hardjono, T. (2008). More Value to Defining Quality. *Quality in Higher Education*, 14(2), 175-185.
- Vernadat, F. (2002, April). Enterprise modelling and integration. In *Proceedings of the IFIP TC5/WG5* (Vol. 12, pp. 25-33)
- Wang N. & Morgan J. (2009) Student motivations, quality and status in adult higher education (AHE) in China International. *Journal of Lifelong Education*, 28(4), 473- 491.
- Woodhall, M. (1997). Human capital concepts. In Halsey, A., Lauder, H. Brown, P. y Wells, A. (Eds.) *Education, Culture, Economy, and Society*. Oxford: Oxford University Press, 219-223.
- Yeh, Y. (2005). The Implementation of Knowledge Management System in Taiwan's Higher Education. *Journal of College Teaching & Learning*, 2(9), 35-42.
- Zhang S. & An N. (2010). Analysis on the Concepts and Theories of the Quality of Graduate Education. *Asian Social Science*, 6(12), 86-89.