

## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL NORTE DE CHILE

**Carmen Araneda-Guirriman<sup>1</sup>**

Centro de Estudios CEUTA, Universidad de Tarapacá  
[caraneda@uta.cl](mailto:caraneda@uta.cl), Arica-Chile

**Emilio Rodríguez-Ponce<sup>2</sup>**

Instituto de Alta Investigación, Universidad de Tarapacá  
[erodriguez@uta.cl](mailto:erodriguez@uta.cl), Arica-Chile

**Liliana Pedraja-Rejas<sup>3</sup>**

Centro de Estudios CEUTA, Universidad de Tarapacá  
[lpedraja@uta.cl](mailto:lpedraja@uta.cl), Arica-Chile

**Consuelo Baltazar-Martínez<sup>4</sup>**

Universidad de Tarapacá.  
[consuelobaltazar@gmail.com](mailto:consuelobaltazar@gmail.com), Arica-Chile

**Hugo Soria-Lazcano<sup>5</sup>**

Universidad de Tarapacá  
[hugo.soria.lazcano@gmail.com](mailto:hugo.soria.lazcano@gmail.com), Arica-Chile

---

<sup>1</sup> *Carmen Araneda-Guirriman*. Socióloga y Magíster en Investigación Social y Desarrollo, Universidad de Concepción, Chile. Especialista Universitario en Gestión de la Investigación y la Transferencia de Conocimiento – Universidad Politécnica de Valencia. Académica del Centro de Estudios CEUTA, Universidad de Tarapacá, Arica-Chile. Correo electrónico: [caraneda@uta.cl](mailto:caraneda@uta.cl)  
site: <http://edo.uab.cat/es/content/carmen-araneda-guirriman>

<sup>2</sup> *Emilio Rodríguez-Ponce*. Ingeniero Comercial y Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas, Universidad de Tarapacá, Chile. Máster en Sociedad de la Información y del Conocimiento y Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid, España. Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad Autónoma de Barcelona, España. Instituto de Alta Investigación, Universidad de Tarapacá, Arica-Chile. Correo electrónico: [erodriguez@uta.cl](mailto:erodriguez@uta.cl)  
site: [https://www.researchgate.net/profile/Emilio\\_Rodriguez\\_Ponce](https://www.researchgate.net/profile/Emilio_Rodriguez_Ponce)

<sup>3</sup> *Liliana Pedraja-Rejas*. Ingeniera Comercial y Licenciada en Ciencias de la Administración de Empresas, Universidad de Tarapacá, Chile. Magíster en Ciencias de la Educación, Pontificia Universidad Católica de Chile. Doctora en Administración y Dirección de Empresas y Máster en Dirección y Marketing, Universidad Politécnica de Valencia, España. Directora del Centro de Estudios CEUTA, Universidad de Tarapacá, Arica-Chile. Correo electrónico: [lpedraja@uta.cl](mailto:lpedraja@uta.cl)  
site: <https://scholar.google.es/citations?user=FgEMtxQAAAAJ&hl=es>

<sup>4</sup> *Consuelo Baltazar Martínez*. Ingeniero Civil Industrial y Licenciada en Ciencias de la Ingeniería, Universidad de Tarapacá. Correo electrónico: [consuelobaltazar@gmail.com](mailto:consuelobaltazar@gmail.com)

<sup>5</sup> *Hugo Soria Lazcano*. Ingeniero Civil Industrial y Licenciada en Ciencias de la Ingeniería, Universidad de Tarapacá. Correo electrónico: [hugo.soria.lazcano@gmail.com](mailto:hugo.soria.lazcano@gmail.com)

**RESUMEN:** Esta investigación explora a un nivel descriptivo la percepción que tienen los miembros del equipo de alta dirección y los directivos académicos pertenecientes a las universidades del norte de Chile respecto a las dimensiones de la gestión del conocimiento, es decir, de crear, compartir y aplicar conocimiento en el contexto de su institución de educación superior. Para este fin se aplicó un cuestionario desarrollado, adaptado y validado en investigaciones anteriores por Rodríguez Ponce (2007) a una muestra de 29 directivos académicos pertenecientes a 7 instituciones de educación superior del norte de Chile, procesado mediante análisis descriptivo y tablas de contingencias. Los resultados indican que en promedio existe una percepción positiva para las dimensiones de crear (media=5,554), compartir (media=5,414) y aplicar conocimiento (media=5,404) con medias superiores a 5. Asimismo, en el análisis de frecuencia según el género de los directivos, se puede establecer que ambos presentan una percepción positiva. En conclusión, los miembros del equipo de dirección y los directivos académicos manifiestan una percepción positiva para las dimensiones de crear, compartir y aplicar conocimiento, manteniéndose dicha tendencia tanto para las mujeres y hombres entrevistados.

**PALABRAS CLAVE:** *Gestión del conocimiento, educación superior, análisis descriptivo, percepción.*

## **KNOWLEDGE MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF NORTHERN CHILE**

**SUMMARY:** This research explores at a descriptive level the perception of senior management team members and academic directors belonging to universities regarding the dimensions of knowledge management dimensions, specifically, creating, sharing and applying knowledge in the context of their institutions. For this purpose a questionnaire developed, adapted and validated by Rodriguez Ponce (2007) was applied to a sample of 29 academic directors from 7 higher education institutions in northern Chile. Questionnaires were processed with descriptive analysis and crosstabs. The results indicate that on average there is a positive perception for the dimensions of creating (media=5,554), sharing (media= 5,414) and applying knowledge (media=5,404), with means above 5. Also, frequency analysis by gender showed that both have a positive perception. In conclusion, senior management team members and academic directors showed a positive perception for the dimensions of creating, sharing and applying knowledge, a tendency maintained for both women and men interviewed.

**KEYWORDS:** *Knowledge management, higher education, descriptive analysis, perception.*

### **1. Introducción**

El movimiento de la sociedad del conocimiento ha traído consigo un aumento de rápidos cambios en la economía, la sociedad y la cultura alrededor de mundo (Quddus y Ahmad, 2015), contexto en el cual la formación de un capital humano avanzado es un

imperativo estratégico, tanto para las instituciones de educación terciaria como para los países, puesto que en la medida en que se produzcan oportunidades de acceso a la educación universitaria se verán beneficiados los individuos, las organizaciones y el país (Rodríguez-Ponce, 2009). En efecto, la importancia que tiene la educación en el desarrollo de una nación no puede ser subestimada, ya que genera experticia, excelencia y conocimiento, aspectos que son necesarios para conducir al desarrollo general de cualquier economía (Gandhi, 2014), por tanto, en la actualidad los Estados, parecen más orientados a crear un eficiente sistema de educación que logre satisfacer las necesidades que tienen los diversos grupos sociales (Paliulis y Labanauskis, 2015).

Es así como las instituciones de educación superior crean e implementan conocimiento entre sus procedimientos y actividades (Haqani y Ahlan, 2015), generando y difundiendo ideas, salvaguardando el conocimiento, catalizando la innovación, estimulando la economía regional y fortaleciendo la sociedad civil (Browne, 2010). Por ende, hoy en día la gestión del conocimiento se ha tornado importante en varios sectores de la sociedad, tales como la educación superior, donde se ofrecen varios programas para el desarrollo académico de los estudiantes quienes pueden agregar valor en la sociedad. Por tanto, la aplicación de las herramientas de la gestión del conocimiento en el sector de la educación universitaria puede mejorar los servicios académicos, es decir, los procesos de enseñanza aprendizaje (Kumar, 2015). De igual modo, al tener en consideración que el centro de la educación universitaria involucra la difusión de conocimiento y aprendizaje, procesos en los que la gestión del conocimiento juega un rol no solo en la difusión, la gestión y la utilización adecuada de los conocimientos, sino que también en la transformación de este activo en una plataforma para incrementar los recursos en la mayoría de las organizaciones (Ling et al., 2014).

Dentro de este mismo escenario, la calidad se configura como una preocupación dentro de las universidades, donde para proporcionar una mejora en este aspecto los ambientes educacionales estas instituciones deben crear e implementar una estrategia, siendo necesario un plan de acción a largo plazo destinado a lograr los objetivos de la organización, lo cual implica una gestión de las unidades organizacionales interconectadas e interdependientes; una participación de los estudiantes en las actividades de aseguramiento de la calidad y la presencia de miembros de la comunidad

académica entusiasta y responsable (Stukalina, 2012). Esto se ve ciertamente acentuado en el contexto de masificación, diversificación, privatización e internacionalización, que pueden ser considerados como los promotores del interés existente en los mecanismos de aseguramiento de la calidad en la educación superior (Bernhard, 2012). Por tanto, en este escenario, los procedimientos de la gestión del conocimiento deben convertirse en la base de integración de varias prácticas pedagógicas y de gestión en el proceso dinámico de gestión del entorno educativo (Stukalina, 2012).

Es por esta razón y debido a la importancia que tiene la gestión del conocimiento de procesos tales como el aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior, que se considera relevante explorar y describir la percepción sobre las dimensiones de la gestión del conocimiento, es decir, crear, compartir y aplicar conocimiento en el contexto de su organización que tienen los miembros del equipo de alta dirección y los directivos académicos pertenecientes a las universidades del norte de Chile.

## **2. Marco Teórico**

El conocimiento es la integración de la experiencia, los valores, las ideas, la información, la secuencia contextual de datos, la visión, los indicadores, la información, los criterios de tomas de decisiones que proveen un marco para la evaluación y la incorporación de nuevas experiencias e información (Gopal y Shobha, 2012).

A partir del siglo XXI el éxito puede lograrse a través del uso continuo del conocimiento existente y crear una nueva respuesta a una sociedad que cambia rápidamente, en este nuevo entorno, el conocimiento convertido en un recurso estratégico (Rodríguez Ponce, 2009; Baban, 2007), tanto así que el conocimiento puede considerarse un recurso importante para las organizaciones, particularmente cuando crean bienes y servicios (Alexander, Neyer, Huizingh, 2016). La gestión del conocimiento, en consecuencia, está asociada con la explotación y el desarrollo de los activos del conocimiento de una organización con el fin de promover los objetivos de ésta (2013).

Al interior de la educación superior, la gestión del conocimiento puede transformar las instituciones en efectivas organizaciones de aprendizaje. Más aún en

este contexto, las universidades en sus diversos roles tienen que contribuir al crecimiento y el progreso de un país, los cuales a su vez deben ser en un contexto de calidad, ya que debe asegurarse la idoneidad de la entrega de sus servicios académicos y resguardar el valor público de los títulos y grados entregados por éstas. Asimismo, debe ser en un contexto de pertinencia en el sentido de la necesidad y obligación de las instituciones universitarias por responder a las demandas efectuadas por el mercado (Rodríguez Ponce, 2009). Por consiguiente, la calidad se configura como el elemento más importante para una educación superior eficiente y efectiva (Paliulis y Labanauskis, 2015).

En la actualidad tanto las instituciones de educación superior, como la comunidad académica de tienen una oportunidad significativa para aplicar las prácticas de la gestión del conocimiento para soportar cada una de las partes de su misión (Kumar, 2015; Sinha, Arora y Mishra, 2012). En efecto, para asegurar el éxito en la educación superior hay una necesidad de identificar el conocimiento en cada uno de los componentes que contribuyen al sistema y desarrollar una metodología adecuada, utilizando el concepto de gestión del conocimiento con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, de manera tal que los conocimientos disponibles sean explotados para lograr las metas y la visión de las instituciones de educación terciaria (Toro y Joshi, 2013). Por ende, la gestión del conocimiento apoya a las instituciones de educación superior a explorar sus estrategias organizacionales destinadas a lograr el incremento en las actividades basadas en el conocimiento en función de sus metas institucionales (Sunlai y Beyerlein, 2015).

La gestión del conocimiento se define por tanto como un proceso en el cual el conocimiento necesario para que una organización tenga éxito es creado, capturado, compartido y apalancado (Laal, 2011). Cabe precisar que el conocimiento a ser gestionado incluye el conocimiento explícito, aquel que es documentado, y el conocimiento tácito, que es subjetivo (Toro y Joshi, 2013; Rowley, 2000, 1999).

Las organizaciones dependen cada vez más de sus conocimientos, ya sea del conocimiento organizacional o el de su personal (Alexander, Neyer, Huizingh, 2016). En efecto, la gestión del conocimiento hace referencia a la operación y expansión de los activos de conocimiento de una organización en conformidad con la expansión de las

metas de ésta, donde el conocimiento administrado contiene un conocimiento explícito, tácito, así como también subjetivo (Hasani y Sheikhesmaeili, 2016). Por consiguiente, vale mencionar que el conocimiento se convierte en uno de los activos intangible más importantes que permiten a las organizaciones crear las competencias básicas y conseguir una ventaja competitiva sostenible (Kumar, 2015).

La gestión del conocimiento se configura como un proceso sistemático para la identificación, creación, adquisición, aprendizaje, compartir y usar conocimiento y las experiencias para lograr los objetivos organizacionales (Kumar, 2015).

En efecto, la gestión del conocimiento se configura como un proceso que tiene tres etapas, lo cual se evidencia en los trabajos de Nonaka y Takeuchi (1995) y Pedraja-Rejas, Rodríguez-Ponce y Rodríguez-Ponce (2006). La primera etapa hace referencia a crear conocimiento, donde este proceso se centra en el desarrollo de nuevos conocimientos o la sustitución de los ya existentes (Watcharadamrongkun, 2012), y se relaciona a las etapas de planificación e implementación del ciclo de vida de una organización (Sedara y Gable, 2010) donde este proceso de creación se da por medio de la continua conversión entre el conocimiento tácito y explícito (Nonaka, 2008). La segunda etapa hace referencia a compartir conocimiento, donde se da inicio al proceso en el cual este activo se transmite y se disemina (Sedara y Gable, 2010). En esta fase el propietario del conocimiento y el aprendiz están estrechamente vinculados en una relación de aprendizaje y entrenamiento, que puede ser desde una tutoría o incluso por medio de conversaciones o discusiones sencillas (Migdadi y Abu Zaid, 2016).

Es así como el conocimiento explícito puede ser transferido entre el propietario de éste y un aprendiz a través de la explicación verbal o de documentos (Maruta, 2014). Una tercera fase hace referencia al proceso de aplicar, en el que la aplicación viene a jugar un rol clave en el permitir el uso eficaz de dichos conocimientos (Migadi y Abu Zaid, 2016). La aplicación de conocimiento significa hacerlo más activo y relevante para la creación de valor dentro de la organización (Bhatt, 2001). En efecto, para que una organización cree valor ellos necesitan aplicar conocimiento a sus productos y servicios (Mills y Smith, 2011).

Ahora bien, la gestión del conocimiento se puede entender como los procesos de crear y compartir conocimiento que optimizan el uso del juicio en la organización en

pos de lograr la misión y los objetivos institucionales (Townley, 2001; Sinha, 2014). Es así como se asume que el conocimiento puede ser documentado en una primera etapa, centrándose en la manera de aprender, transferir y compartir (Maruta, 2014). En efecto, las organizaciones exitosas deben aplicar conocimiento como un activo para el desarrollo de valores (Liebowitz y Suen, 2000). En consecuencia, las organizaciones que implementan exitosamente un gobierno con gestión del conocimiento incluyen de manera sistemática y eficiente, dentro de los constructos del modelo estrategias para aprovechar y transferir el conocimiento con el fin de los objetivos de la organización (Zyngier y Burstein. 2012).

Por consiguiente, se puede establecer que existen antecedentes para creer que hay un conocimiento implícito en la cultura de compartir en las universidades, puesto que los académicos están vinculados al momento de compartir diferentes tipos de conocimientos de manera frecuente, el cual está asociado a la investigación, la docencia y el aprendizaje, teniendo por lo demás los académicos una actitud positiva hacia esta acción (Fullwood, Rowley, y Delbridge, 2013).

Asimismo, existen resultados de investigaciones recientes, dentro de las cuales destaca Pradabpech, Chantarasombat y Sriampai, (2015) quien establece que la implementación de un modelo de gestión de la calidad para el desarrollo del aseguramiento de la calidad interna en las escuelas estudiadas fue de un alto nivel de utilidad, factibilidad y exactitud, recomendando por tanto la aplicación de este tipo de modelos con el fin de tener procesos de aseguramiento de la calidad más eficientes. En efecto, en los tiempos de la masificación y el enorme crecimiento experimentado por la educación superior a nivel mundial es necesario asegurar la calidad a través de examinadores externos, auditorias y opiniones entre otros (Brennan, 2004, 2012). Complementariamente, vale mencionar el caso de India, en donde la inmensa competitividad que existe entre las instituciones de educación en India, se vuelve esencial que ellos adopten las prácticas de la gestión de calidad y que se aprenda a satisfacer las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés (Sahney, 2016).

### **3. Metodología**

#### *Muestra*

La muestra del estudio estuvo compuesta por 29 miembros pertenecientes tanto al equipo de alta dirección y al cuerpo de directivos académicos de las universidades del norte de Chile correspondientes a 7 universidades del norte de Chile que hubieran participado en los procesos de acreditación institucional dirigidos por la Comisión Nacional de Acreditación.

### *Recolección de información*

Para el proceso de recolección de la información se usó un cuestionario desarrollado, adaptado y validado en investigaciones anteriores por Rodríguez Ponce (2007).

### *Variables y medidas*

En la Tabla 1 se encuentra la información de las variables con sus respectivas dimensiones, junto además con los valores de Alpha de Cronbach para cada una de ellas, donde además es posible observar los altos índices de fiabilidad arrojados por las variables, mostrando un alto grado de consistencia interna en los ítems de cada dimensión del cuestionario

**Tabla 1 Variables, Dimensiones y Medidas**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
Gestión del conocimiento	Crear conocimiento	Escala de Likert (1-7)	0,951
	Compartir conocimiento	Escala de Likert (1-7)	0,974
	Aplicar conocimiento	Escala de Likert (1-7)	0,958

**Fuente:** Elaboración propia

### *Análisis de datos*

Los datos conseguidos mediante el cuestionario, fueron tabulados y procesados en el programa SPSS 21, para ser posteriormente procesados mediante análisis estadístico, una vez efectuada la depuración de la base de datos, se procedió al

procesamiento estadístico mediante análisis de frecuencias y tablas de contingencia, en un nivel de análisis descriptivo.

#### 4. Resultados

Con respecto al análisis descriptivo, se puede establecer en relación a los datos que se visualizan en la Tabla 2 que las variables analizadas muestran que los directivos entrevistados tienen una percepción de las dimensiones de la gestión del conocimiento bastante positiva, ya que tanto crear (media =5,554), como compartir (media =5,414) y aplicar conocimiento (media =5,404) tienen medias superiores a 5. De igual modo, se puede establecer que la distribución en ambas variables es bastante homogénea, puesto que los valores de las medianas se encuentran bastante cercano a los promedios. Asimismo, la moda de la distribución en las dimensiones de crear y aplicar (Moda=6) y compartir (Moda=5) lo cual indica que existe un alto grado de acuerdo en la percepción de estas dimensiones.

**Tabla 2. Estadísticos Descriptivos**

		<b>Crear</b>	<b>Compartir</b>	<b>Aplicar</b>
N	Válidos	26	26	26
	Perdidos	3	3	3
Media		5,5538	5,4135	5,4038
Mediana		5,7000	5,2500	5,6250
Moda		6,00	5,00	6,00
Desv. Típ.		,94031	1,11118	1,02732
Mínimo		3,80	2,00	3,00
Máximo		7,00	7,00	7,00

**Fuente:** Elaboración propia

Por otra parte, al analizar la percepción de las dimensiones de crear, compartir y aplicar conocimiento, según el género de los directivos encuestados, es posible establecer según el contenido de la Tabla 3 que, del total de hombres, un 76,4% manifiesta una percepción positiva de la dimensión crear conocimiento, mientras que un 23,6% expresa una percepción más moderada al respecto. Por otra parte, las mujeres entrevistadas en las universidades expresan en su totalidad una percepción altamente

positiva, puesto que ninguna de las entrevistadas manifestó una percepción moderada al respecto. Esta positiva percepción mostrada por los directivos académicos es fundamental, dado que la gestión del conocimiento en las organizaciones debe resultar en el dinamismo y la flexibilidad del personal (Hasani y Sheikhesmaeili, 2016), ya que para lograr los objetivos institucionales hay dos factores centrales, la gestión organizacional y la orientación humana, lo cual influye en la exitosa implementación de la iniciativa de la gestión del conocimiento (Sunalai y Beyerlein, 2015)

**Tabla 3. Análisis de Contingencia. Crear conocimiento según Género**

		Género		Total	
		Masculino	Femenino		
Crear conocimiento	4	Recuento	4	0	4
		% dentro de Crear conocimiento	100,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Género	23,6%	,0%	15,4%
	5	Recuento	5	3	8
		% dentro de Crear conocimiento	62,5%	37,5%	100,0%
		% dentro de Género	29,4%	33,3%	30,8%
	6	Recuento	5	4	9
		% dentro de Crear conocimiento	55,6%	44,4%	100,0%
		% dentro de Género	29,4%	44,4%	34,6%
	7	Recuento	3	2	5
		% dentro de Crear conocimiento	60,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de Género	17,6%	22,2%	19,2%
	Recuento	17	9	26	
Total	% dentro de Crear conocimiento	65,4%	34,6%	100,0%	
	% dentro de Género	100,0%	100,0%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia.

En relación a la dimensión compartir conocimiento, se puede establecer respecto a la percepción según género, que del total de hombres un 82,3% tiene una percepción altamente positiva al respecto, mientras que un 11,8% una percepción más bien moderada y con 5,9% con una tendencia más negativa. Respecto a las mujeres se puede establecer que casi en su totalidad indican tener una percepción más positiva en torno a esta dimensión, con la excepción de un caso que tiene una percepción más moderada, tal como se puede ver en la Tabla 4. A este respecto, que según Durbin (2011) se puede mencionar que a creación de conocimiento se ve reforzada por la interacción social y las actividades de colaboración, donde usualmente las mujeres son predominantes por

razones sociales lo que sugeriría que puedan estar en mejor situación para crear conocimiento.

**Tabla 4. Análisis de Contingencia. Compartir conocimiento según Género**

		Género		Total
		Masculino	Femenino	
Compartir conocimiento	2 Recuento	1	0	1
	% dentro de Compartir conocimiento	100,0%	,0%	100,0%
	% dentro de Género	5,9%	,0%	3,8%
	4 Recuento	2	1	3
	% dentro de Compartir conocimiento	66,7%	33,3%	100,0%
	% dentro de Género	11,8%	11,1%	11,5%
	5 Recuento	6	3	9
	% dentro de Compartir conocimiento	66,7%	33,3%	100,0%
	% dentro de Género	35,3%	33,3%	34,6%
	6 Recuento	4	4	8
	% dentro de Compartir conocimiento	50,0%	50,0%	100,0%
	% dentro de Género	23,5%	44,4%	30,8%
	7 Recuento	4	1	5
	% dentro de Compartir conocimiento	80,0%	20,0%	100,0%
% dentro de Género	23,5%	11,1%	19,2%	
Total	Recuento	17	9	26
	% dentro de Compartir conocimiento	65,4%	34,6%	100,0%
	% dentro de Género	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

En relación a la dimensión aplicar conocimiento y observando la Tabla 5, se puede establecer que, del total de hombres pertenecientes al cuerpo de directivos entrevistados en las instituciones de educación superior, un 88,3% posee una percepción altamente positiva respecto a la aplicación de conocimiento dentro de su organización, mientras que un 5,9% expresa una percepción más bien moderada y un 5,9% también indica una percepción más bien negativa al respecto. Las mujeres, en un 88,8% expresan una percepción bastante positiva respecto a la aplicación de conocimiento, mientras que sólo un 11,2% indica tener una percepción más bien moderada al respecto.

Es de suma importancia que dentro de las organizaciones exista una percepción positiva de las dimensiones de la gestión del conocimiento, siendo relevante tener en consideración que el compartir conocimiento por sí solo no puede mejorar por si solo el desempeño del grupo, sino que este conocimiento que es compartido debe ser efectivamente aplicado (Choi, Lee y Yoo, 2010)

**Tabla 5. Análisis de Contingencia. Aplicar Conocimiento según Género**

		<b>Género</b>		<b>Total</b>	
		<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>		
Aplicar conocimiento	3	Recuento	1	0	1
		% dentro de Aplicar conocimiento	100,0%	,0%	100,0%
		% dentro de Género	5,9%	,0%	3,8%
	4	Recuento	1	1	2
		% dentro de Aplicar conocimiento	50,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de Género	5,9%	11,1%	7,7%
	5	Recuento	6	3	9
		% dentro de Aplicar conocimiento	66,7%	33,3%	100,0%
		% dentro de Género	35,3%	33,3%	34,6%
	6	Recuento	7	4	11
		% dentro de Aplicar conocimiento	63,6%	36,4%	100,0%
		% dentro de Género	41,2%	44,4%	42,3%
	7	Recuento	2	1	3
		% dentro de Aplicar conocimiento	66,7%	33,3%	100,0%
		% dentro de Género	11,8%	11,1%	11,5%
Total		Recuento	17	9	26
		% dentro de Aplicar conocimiento	65,4%	34,6%	100,0%
		% dentro de Género	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** elaboración propia.

Es fundamental que el equipo de alta dirección y de dirección académica tengan una percepción positiva de las dimensiones de la gestión del conocimiento, lo cual es transversal a hombres y mujeres entrevistados, lo cual es sumamente importante, puesto que según los resultados de un estudio de Tabarsa y Kadhim (2016) mencionan que

existe una relación positiva entre la eficiencia del recurso humano y la gestión del conocimiento.

En efecto, se puede establecer que en cuanto a las percepciones de crear, aplicar y compartir conocimiento tanto hombres como mujeres que ocupaban cargos directivos, manifiestan tener una percepción positiva de dichas dimensiones de la gestión del conocimiento, sin observarse, a este nivel descriptivo de análisis, grandes diferencias. Esto coincide con los resultados de un estudio de Singh (2008) donde se establece que del total de una muestra compuesta por hombres y mujeres, todos los aspectos de la gestión del conocimiento, partiendo desde su identificación y creación, recopilación y captura, almacenamiento y organización, intercambio y difusión, y aplicación y uso se da relativamente bien en la organización, sin existir por tanto diferencias, según género, en las diferencias de percepción de las prácticas de gestión del conocimiento de la organización.

## **5. Conclusiones**

En la actual economía del conocimiento, las instituciones de educación superior cumplen un rol fundamental en lo que se refiere a la generación, resguardo y transmisión de conocimientos, contribuyendo de esta forma a la sociedad y su crecimiento y por ende desarrollo. Es en este contexto, los cambios experimentados en la esfera de la educación superior, han conllevado a una mayor preocupación dentro de este ámbito de parte de diversos grupos de interés, lo cual ha implicado que las instituciones universitarias deban preocuparse día a día de asegurar la calidad de sus procesos académicos e institucionales. Es en este último aspecto, donde la gestión del conocimiento juega un papel crucial.

Por consiguiente, resulta importante abordar las percepciones que tienen los miembros de los equipos de gestión de dichas instituciones respecto a las dimensiones del proceso de gestión del conocimiento de crear, compartir y aplicar conocimiento. En este sentido, los resultados encontrados señalan que existe una percepción positiva de estas dimensiones, percepción que por lo demás no presenta mayores variaciones según el género de los directivos superiores y directivos académicos entrevistados. En consecuencia, se puede decir, que ambos géneros tienen una percepción más bien

similar hacia los procesos de gestión del conocimiento existentes dentro de la organización (Singh, 2008), la cual en este estudio es predominantemente positiva.

Por último, cabe destacar, que las percepciones identificadas dentro del estudio respecto a las dimensiones de la gestión del conocimiento son bastante homogéneas en una tendencia positiva, sin presentar grandes variaciones en su percepción.

## **AGRADECIMIENTOS**

*Los autores agradecen el patrocinio de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica de Chile, CONICYT a través del proyecto FONDECYT N° 1140026 y al Centro de Estudios CEUTA, de la Universidad de Tarapacá.*

## **REFERENCIAS**

- Alexander, A. T., Neyer, A. K., & Huizingh, K. R. E. (2016). Introduction to the special issue: transferring knowledge for innovation. *R&D Management*, 46(2), 305-311.
- Baban, C. F. (2007). *A Knowledge Management Approach in Higher Education*. Proceedings of KSS'2007: The Eighth International Symposium on Knowledge and Systems Sciences. November 5-7. Ishikawa, Japan.
- Bernhard, A. (2012). Quality assurance in higher education. In *Quality Assurance in an International Higher Education Area* (pp. 39-68). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people. *Journal of knowledge management*, 5(1), 68-75.
- Browne, J. (2010). *Securing a sustainable future for higher education: an independent review of higher education funding and student finance*. Department for Business Innovation & Skills, UK Government.

- Choi, S. Y., Lee, H., & Yoo, Y. (2010). The impact of information technology and transactive memory systems on knowledge sharing, application, and team performance: a field study. *MIS quarterly*, 34(4), 855-870.
- Durbin, S. (2011). Creating knowledge through networks: a gender perspective. *Gender, Work & Organization*, 18(1), 90-112.
- Fullwood, R., Rowley, J., & Delbridge, R. (2013). Knowledge sharing amongst academics in UK universities. *Journal of Knowledge Management*, 17(1), 123-136.
- Gandhi, M. M. (2014). Total quality management in higher education in India. *International Journal of Organizational Behaviour & Management Perspectives*, 3(4), 1200-1211.
- Gopal, V., & Shobha, K. (2012). Knowledge management in higher education. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 2(8), 73-79.
- Haqani, E. A., & Ahlan, A. R. (2015). Review of Knowledge Management in Higher Education. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 4(11), 2062-2065.
- Hasani, K., & Sheikhesmaeili, S. (2016). Knowledge Management and employee empowerment A Study of Higher Education Institutions. *Kybernetes*, 45(2), 337-355.
- Kumar, T. N. (2015). Knowledge management in higher educational institutions in India. *Trends, Challenges & Innovations in Management*, 233-236.
- Laal, M. (2011). Knowledge management in higher education. *Procedia Computer Science*, 3, 544-549.
- Liebowitz, J., & Suen, C. Y. (2000). Developing knowledge management metrics for measuring intellectual capital. *Journal of intellectual capital*, 1(1), 54-67.
- Ling, N. E., Bakar, R., & Islam, A. (2014). Awareness of knowledge management among higher learning institutions: a review. *Advances in Environmental Biology*, 8(9), 436-440.

- Maruta, R. (2014). The creation and management of organizational knowledge. *Knowledge-Based Systems*, 67, 26-34.
- Migdadi, M. M., & Abu Zaid, M. K. S. (2016). An empirical investigation of knowledge management competence for enterprise resource planning systems success: insights from Jordan. *International Journal of Production Research*, DOI: 10.1080/00207543.2016.1161254, 1-19.
- Mills, A. M., & Smith, T. A. (2011). Knowledge management and organizational performance: a decomposed view. *Journal of Knowledge Management*, 15(1), 156-171.
- Nonaka, I. (2008). *The knowledge-creating company*. Harvard Business Review Press.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. Nueva York, NY, EEUU: Oxford University Press
- Paliulis, N. K., & Labanauskis, R. (2015). Benchmarking as an Instrument for Improvement of Quality Management in Higher Education. *Business, Management and Education*, 13(1), 140.
- Pedraja-Rejas, L., Rodríguez-Ponce, E., & Rodríguez-Ponce, J. (2006). Knowledge society and strategic management: An integrative proposal. *Interciencia*, 31 (8), 570-576
- Ponce, E. R. (2007). Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: Un estudio empírico en instituciones públicas. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 32(12), 820-826.
- Pradabpech, P., Chantarasombat, C., & Sriampai, A. (2015). Development of Knowledge Management Model for Developing the Internal Quality Assurance in Educational Opportunity Expansion Schools. *International Education Studies*, 8(9), 162.
- Quddus, S. A., & Ahmad, K. I. (2015). Quality Reform in Malaysian Higher Education Governance: “Identity Formation” or “Knowledge Shopping”? *International Journal of Public Administration*, 39(4), 1-10.

- 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), 822-829.
- Rowley, J. (1999). What is knowledge management? *Library Management*, 20(8), 416-420.
- Rowley, J. (2000). Is higher education ready for knowledge management? *International journal of educational management*, 14(7), 325-333.
- Singh, S. K. (2008). Role of leadership in knowledge management: a study. *Journal of knowledge management*, 12(4), 3-15.
- Sinha, A. (2014). Knowledge management in academic libraries. *Journal of Indian Research*, 2(1), 123-125.
- Sinha, P., Arora, M., & Mishra, N. M. (2012). Framework for a knowledge management platform in higher education institutions. *International Journal of Soft Computing and Engineering*, 2(4), 96-100.
- Stukalina, Y. (2012). Addressing service quality issues in higher education: the educational environment evaluation from the students' perspective. *Technological and economic development of economy*, 18(1), 84-98.
- Sunlai, S., & Beyerlein, M. (2015). Exploring Knowledge Management in Higher Education Institutions: Processes, Influences, and Outcomes. *Academy of Educational Leadership Journal*, 19(3), 289-308.
- Tabarsa, G., & Kadhim, M. (2016). A Scheme to Examine the Relationship Between Human Resources Efficiency and Knowledge Management, *Int. Business Manage.* 10(6), 1126-1131.
- Toro, U., & Joshi, M. J. (2013). A review of Literature on Knowledge Management using ICT in Higher Education. *International Journal of Computer Technology and Applications*, 4(1), 62-67.
- Townley, C. T. (2001). Knowledge management and academic libraries. *College & Research Libraries*, 62(1), 44-55.

Watcharadamrongkun, S. (2012). *Predictors and effects of knowledge management in US Colleges and Schools of Pharmacy*. Tesis Doctoral. University of Wisconsin – Madison. 218 pp.

Zyngier, S., & Burstein, F. (2012). Knowledge management governance: the road to continuous benefits realization. *Journal of Information Technology*, 27(2), 140-155.