

FACULTAD PSICOLOGIA
MAESTRÍA EN PSICOLOGIA
BOGOTÁ D.C.

AÑO DE ELABORACIÓN: 20015

TÍTULO: FACTORES ASOCIADOS AL PROCESO DE COMPARTIR CONOCIMIENTO ENTRE TRABAJADORES DE UNA MULTINACIONAL DE TECNOLOGÍA

AUTOR (ES): MUJICA OLEJUA, Nathalie Andrea.

DIRECTOR: Castañeda Zapata, Delio Ignacio

MODALIDAD: Tesis de Maestría

PÁGINAS: 119 **TABLAS:** 8 **CUADROS:** 0 **FIGURAS:** 22 **ANEXOS:** 4

CONTENIDO:

ANTECEDENTES TEORICOS Y EMPRICOS
JUSTIFICACION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
OBJETIVOS
CATEGORIAS ORIENTADORAS
METODO
RESULTADOS
DISCUSIÓN
REFERENCIAS
APENDICES

PALABRAS CLAVES: Aprendizaje organizacional (2082), gestión del conocimiento (1842), compartir conocimiento (1091), actitudes de los trabajadores (11621).

DESCRIPCIÓN: Se identifican los factores asociados al proceso de intercambio de conocimiento entre trabajadores de una multinacional del sector tecnología. Se realiza un análisis de este proceso bajo el modelo de creación de conocimiento en la organización. La metodología es cualitativa. Participaron, diez sujetos. Instrumentos, entrevistas en profundidad y observación participante. Se encuentra

que las creencias conductuales, las creencias normativas y normas subjetivas y las actitudes ejercen una alta influencia sobre los procesos de intercambio de conocimiento.

METODOLOGÍA: El tipo de estudio realizado corresponde a una metodología cualitativa. El método propuesto para el desarrollo de la investigación es el interaccionismo simbólico, el cual se basa en la comprensión de la sociedad a través de la comunicación. Para el desarrollo del estudio se cuenta con 10 participantes, ocho son Colombianos, uno de la India y uno de España. Se utiliza muestreo por conveniencia. Los criterios de inclusión de la muestra son: prestar servicios en una compañía multinacional que pertenezca al sector tecnología y tener experiencia en la participación en procesos de intercambio de conocimiento formal e informal, es decir que las responsabilidades asignadas al participante incluyan eventualmente realizar acompañamiento, entrenamiento a otras personas de la compañía. Para la toma de datos se utilizan entrevistas semi-estructuradas a profundidad. También se incluyen técnicas de observación participante de eventos como capacitación formal, entrenamiento personalizado y sesiones de preguntas y respuestas. La triangulación de los resultados se hace utilizando: fuente por entrevista, fuente por observación de los procesos de intercambio de conocimiento y fuente por registro. En el transcurso de esta investigación se tienen en cuenta los aspectos éticos delineados por la APA en el Código de conducta y principios éticos para psicólogos, en el numeral 4, privacidad y confidencialidad, dando especial relevancia al consentimiento informado. Así mismo en el desarrollo de este ejercicio se siguen los lineamientos de la Ley 1090 de 2006 (ley del psicólogo).

CONCLUSIONES: En este análisis se evidenció que los procesos de intercambio de conocimiento son necesarios para que compañías del sector tecnología subsistan. Para que el conocimiento se transforme Nonaka y Takeuchi (1995) proponen el Modelo de Creación de Conocimiento Organizacional, basándose en el supuesto de que el conocimiento humano se crea y expande a través de la interacción social del conocimiento tácito y el explícito, por medio de las formas de conversión de conocimiento. En su modelo Nonaka y Takeuchi dan la misma importancia a los procesos de conversión de conocimiento (interiorización y exteriorización) y a las herramientas que los facilitan. Dentro de estas herramientas es posible encontrar las creencias, de donde se concluye que los factores psicosociales aquí estudiados se asocian con el proceso de creación de conocimiento organizacional.



Retomando el análisis de los factores enunciados, es posible afirmar que, aunque los procesos de intercambio de conocimiento tienen una alta dependencia en las intenciones de los sujetos, la gestión del conocimiento que las compañías realicen puede afectar las creencias que podrían estar influyendo sobre la decisión de compartir conocimiento o no. Por otro lado, Gaál, Szabó, Obermayer-Kovács, y Csepregi (2012) definen compartir conocimiento como un proceso de dos vías que no necesariamente se da en presencia simultánea de dos personas, sino que también surge de la interacción a través de medios electrónicos. Este tipo de interacción se da con frecuencia en las compañías de tecnología, ya que los adelantos permiten optimizar tiempos y ampliar los recursos para obtener conocimientos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que una de las perspectivas más notables sobre compartir conocimiento es la del contexto social, expuesta por Fernie, Green, Weller y Newcombe (2003), quienes sostienen que el conocimiento es altamente individual y está inmerso en contextos sociales específicos. Entonces, es posible afirmar que aunque el ambiente esté diseñado para compartir conocimiento, la disposición individual es necesaria para que el ciclo de intercambio se dé a satisfacción. Dicha disposición es a su vez sujeta a la influencia de factores psicosociales como actitudes y conductas que, como se muestra en los resultados expuestos, cobran especial relevancia en compañías que trabajan intensivamente con conocimiento.

Para la industria de la tecnología, estudiar cómo se dan los procesos de transferencia cobra relevancia cuando reconoce que su activo máspreciado es el conocimiento, el cual, reside en cada persona y está sujeto a que factores como creencias y actitudes lo promuevan o desestimulen. En la literatura en el área se encuentra con frecuencia que las diferentes investigaciones se centran en develar mecanismos que permitan determinar las mejores estrategias para la gestión del conocimiento. Sin embargo, esos estudios no suelen tener en cuenta ni dar relevancia a los factores individuales que puedan influir en que la persona decida o no compartir este conocimiento. Durante la investigación se confirma el interés de la compañía por tener sistemas de gestión que promuevan los procesos de compartir conocimiento, sin embargo, como Desouza predice, no necesariamente se presta atención a los elementos individuales que pueden afectar el uso de estos sistemas. Los resultados mostrados y analizados iluminan un conjunto de posibles líneas de investigación futura. Aunque el campo es amplio, algunos tópicos sugeridos de profundización sería revisar el impacto individual que tiene la implementación de sistemas de gestión del conocimiento sobre los empleados, así como la importancia que otorgan las compañías de software al factor individual en los procesos de transferencia de conocimiento. En un ámbito más específico, las pesquisas podría estar orientadas a explorar qué factores corporativos particulares

impiden que los empleados compartan conocimiento, tales como la complejidad de los sistemas de gestión de conocimiento y las etiquetas otorgadas a los “expertos”. Así mismo, en compañías globales como la estudiada, sería interesante indagar cómo se puede medir el impacto de la interacción intercultural en relación a la conducta de compartir conocimiento.

En conclusión, es importante que se tenga en cuenta que la aparición de los procesos de interiorización y exteriorización depende del sujeto y sus intenciones de adquirir o compartir conocimiento, con lo cual las creencias favorables o desfavorables que el éste tenga sobre estos comportamientos va a permitir u obstaculizar la creación e intercambio de conocimiento

FUENTES:

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179–211.

Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of applied social psychology*, 32(4), 665–683.

Allen, T. (1977). *Managing the flow of technology: Technology transfer and the dissemination of technological information with the R&D organization*. MIT Press.

Alvesson, M. (2000). Social identity and the problem of loyalty in knowledge-intensive companies. *Journal of management studies*, 37(8), 1101–1124.

Andrews, K., y Delahaye, B. (2000). Influences on knowledge processes in organizational learning: The psychosocial filter. *Journal of Management Studies*, 37(6), 797–810.

Aramburu, N. (2000). *Un estudio del aprendizaje organizativo desde la perspectiva del cambio (Inf. Téc.)*. España: Universidad de Deusto.

Argyris, C., y Schön, D. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective (Vol. 2)*. Addison-Wesley.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. NY: W. H. Freeman.

Bandura, A. (2003). On the psychosocial impact and mechanisms of spiritual modeling. *The International Journal for the Psychology of Religion*, 13(3), 167–173.

Barragán, A. (2009). Aproximación a una taxonomía de modelos de gestión del conocimiento. *Intangible Capital*, 5(1), 65–101.

Bjornson, F., y Dingsoyr, T. (2008). Knowledge management in software engineering: A systematic review of studied concepts, findings and research methods used. *Information and Software Technology*, 50(11), 1055–1068.

Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.

Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Prentice-Hall (Englewood Cliffs, NJ).

Bock, G., Zmud, R., Kim, Y., y Lee, J. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1), 87–111.

Boland Jr, R., y Tenkasi, R. (1995). Perspective making and perspective taking in communities of knowing. *Organization science*, 6(4), 350–372.

Breul, R. (2005). *Organizational learning in international organizations—the case of unpeace operations*. Tesis de Master no publicada, Universität at Konstanz.

Bueno, E., Rodriguez Anton, J., y Salmador, M. (2008). Knowledge creation as a dynamic capability: Implications for innovation management and organisational design. *International Journal of Technology Management*, 41(1), 155–168.

Buller, D., y Burgoon, J. (1996). Interpersonal deception theory. *Communication Theory*, 6(3), 203–242.

Bustamante Sánchez, Y. (2014). La gestión del conocimiento y organizaciones modernas. *Gestión en el Tercer Milenio*, 6(11), 105–109.

Cable, D., y Judge, T. (1996). Person–organization fit, job choice decisions, and organizational entry. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 67(3), 294–311.

Cabrera, A., y Cabrera, E. (2002). Knowledge-sharing dilemmas. *Organization studies*, 23(5), 687–710.

Caldiera, V., y Rombach, H. (1994). The experience factory. *Encyclopedia of Software Eng.:* Vol, 1, 469–476.

Cangelosi, V., y Dill, W. (1965). Organizational learning: Observations toward a theory. *Administrative science quarterly*, 10(2), 175–203.

Castañeda, D. (2004). Estado del arte en aprendizaje organizacional, a partir de las investigaciones realizadas en facultades de psicología, ingeniería industrial y administración de empresas en Bogotá, entre los años 1992 y 2002. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 23–33.

Castañeda, D. (2009). Documento de trabajo, Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Castañeda, D. (2010). Variables psicosociales y condiciones organizacionales intervinientes en la intención y conducta de compartir conocimiento (Resumen Tesis Doctoral).

Castañeda, D., y Fernández, M. (2007). From individual learning to organizational learning. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(4), 363–372.

Castañeda, D., y Pérez, A. (2005). ¿Cómo se produce el aprendizaje individual en el aprendizaje organizacional? una explicación más allá del proceso de intuir. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 24, 1–15.

Chainbi, W., Ben-Hamadou, A., y Jmaiel, M. (2001). A belief-goal-role theory for multiagent systems. *IJPRAI*, 15(3), 435–450.

Choo, C. (1998). *The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions.* Oxford University Press (New York).

Christensen, P. (2003). *Knowledge management: Perspectives and pitfalls.* Copenhagen: Copenhagen Business School Press.

Christensen, P. (2007). Knowledge sharing: Moving away from the obsession with best practices. *Journal of knowledge management*, 11(1), 36–47.

Cicourel, A. (1990). The integration of distributed knowledge in collaborative medical diagnosis. En J. Galegher, R. Kraut, y C. Egido (Eds.), *Intellectual teamwork: Social and technological foundations of cooperative work* (p. 221-242). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Cohen, W., y Levinthal, D. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative science quarterly*, 35, 128–152.

Connelly, C., Zweig, D., Webster, J., y Trougakos, J. (2012). Knowledge hiding in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 64–88.

Conner, K., y Prahalad, C. (1996). A resource-based theory of the firm: Knowledge versus opportunism. *Organization science*, 477–501.

Constant, D., Kiesler, S., y Sproull, L. (1994). What's mine is ours, or is it? A study of attitudes about information sharing. *Information Systems Research*, 5(4), 400–421.

Cross, R., y Cummings, J. (2004). Tie and network correlates of individual performance in knowledge-intensive work. *The Academy of Management Journal*, 47(6), 928–937.

Crossan, M., Lane, H., y White, R. (1999). An organizational learning framework: From intuition to institution. *Academy of management review*, 24(3), 522–537.

Cummings, J. (2003). *Knowledge sharing*. Washington DC: The World Bank.

Cyert, R., y March, J. (1963). *A behavioral theory of the firm*. Prentice Hall.

Cyr, S., y Choo, C. (2010). The individual and social dynamics of knowledge sharing: An exploratory study. *Journal of Documentation*, 66(6), 824–846.

Davenport, T., y Prusak, L. (2001). Working knowledge: how organizations manage what they know. *International Public Management Journal*(4), 49–64.

Denzin, N. (2010). Qualitative inquiry. *Qualitative Inquiry*, 16(6), 419–427.

Desouza, K. C. (2003). Barriers to effective use of knowledge management systems in software engineering. *Communications of the ACM*, 46(1), 99–101.

DiCicco-Bloom, B., y Crabtree, B. (2006). The qualitative research interview. *Medical Education*, 40(4), 314–321.

Dingsoyr, T., Bjornson, F., y Shull, F. (2009). What do we know about knowledge management? Practical implications for software engineering. *IEEE Software*, 26(3), 100–103.

Dingsoyr, T., y Smite, D. (2014). Managing knowledge in global software development projects. *IT Professional*, 16(1), 22–29.

Duncan, R. (1973). Multiple decision-making structures in adapting to environmental uncertainty: The impact on organizational effectiveness. *Human Relations*, 26(3), 273–291.

Duncan, R. (1974). Modifications in decision structure in adapting to the environment: Some implications for organizational learning. *Decision Sciences*, 5(4), 705–725.

Duncan, R., y Weiss, A. (1979). Organizational learning: implications for organizational design. En B. Staw (Ed.), *Research in organizational behavior* (pp. 75–123). Greenwich, CT: JAI Press.

Earl, M. (2001). Knowledge management strategies: Toward a taxonomy. *Journal of management information systems*, 18(1), 215–233.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 71(3), 500–507.

Eisenhardt, K., y Santos, F. (2002). Knowledge-base view: A new theory of strategy? En H. Pettigrew A. Thomas y R. Whittington (Eds.), *Handbook of strategy and management*. SAGE publications.

Ertmer, P. (1999). Addressing first-and second-order barriers to change: Strategies for technology integration. *Educational Technology Research and Development*, 47(4), 47–61.

Faraj, S., y Sproull, L. (2000). Coordinating expertise in software development teams. *Management Science*, 46(12), 1554–1568.

Feldmann, R., y Althoff, K. (2001). On the status of learning software organizations in the year 2001. *Advances in Learning Software Organizations*, 2–6.

Fernie, S., Green, S., Weller, S., y Newcombe, R. (2003). Knowledge sharing: context, confusion and controversy. *International Journal of Project Management*, 21(3), 177–187.

Fiol, C., y Lyles, M. (1985). Organizational learning. *The Academy of Management Review*, 10(4), 803–813.

Fishbein, M., y Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.

Frey, B., y Osterloh, M. (2002). *Successful management by motivation: Balancing intrinsic and extrinsic incentives*. Springer Verlag.

Furnham, A. (2001). Self-estimates of intelligence: Culture and gender difference in self and other estimates of both general and multiple intelligences. *Personality and Individual Differences*, 31(8), 1381–1405.

Gaáll, Z., Szabó, L., Obermayer-Kovács, N., y Csepregi, A. (2012). Middle managers maturity of knowledge sharing: Investigation of middle managers working at medium–and large–sized enterprises. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 10(1).

Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit.

Garvin, D. (2000). Building a learning organization. *Harvard business review*, 71(4), 78–91.

Gergen, K., y Thatchenkery, T. (1996). Organization science as social construction: Postmodern potentials. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 32(4), 356–377.

Gibbert, M., y Krause, H. (2002). Practice exchange in a best practice marketplace. En Knowledge management case book: Siemens best practices (pp. 89–105).

Erlangen, Germany: Publicis Corporate Publishing.

Gooderham, P., Minbaeva, D., y Pedersen, T. (2011). Governance mechanisms for the promotion of social capital for knowledge transfer in multinational corporations. *Journal of Management Studies*, 48(1), 123–150.

Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481–510.

Hansen, M. (2002). Knowledge networks: Explaining effective knowledge sharing in multiunit companies. *Organization Science*, 13(3), 232–248.

Hedberg, B. (1981). How organizations learn and unlearn. En P. C. Nystrom y W. H. Starbuck (Eds.), *Handbook of organizational design* (pp. 8–27). London: Oxford University Press.

Heery, E., Noon, M., y Press, O. U. (2001). *A dictionary of human resource management*. Oxford: Oxford University Press.

Helmstädter, E. (2003). *The economics of knowledge sharing: A new institutional approach*. Edward Elgar Publishing.

Hislop, D. (2003). Linking human resource management and knowledge management via commitment: A review and research agenda. *Employee relations*, 25(2), 182–202.

Huber, G. (1991). Organizational learning: The contributing processes and the literatures. *Organization Science*, 2(1), 88–115.

Huber, G. (2001). Transfer of knowledge in knowledge management systems: Unexplored issues and suggested studies. *European Journal of Information Systems*, 10(2), 72–79.

Husted, K., y Michailova, S. (2002). Diagnosing and fighting knowledge-sharing hostility. *Organizational Dynamics*, 31(1), 60–73.

Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2(4), 337–359.

Jarvenpaa, S., y Staples, D. (2000). The use of collaborative electronic media for information sharing: An exploratory study of determinants. *The Journal of Strategic Information Systems*, 9(2-3), 129–154.

Jeon, S., Kim, Y., y Koh, J. (2011). An integrative model for knowledge sharing in communities of practice. *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 251–269.

Kakabadse, N., Kakabadse, A., y Kouzmin, A. (2003). Reviewing the knowledge management literature: Towards a taxonomy. *Journal of Knowledge Management*, 7(4), 75–91.

Kankanhalli, A., Tan, B., y Wei, K. (2005). Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: An empirical investigation. *MIS Quarterly*, 113–143.

Kim, D. (1993). The link between individual and organizational learning. *Sloan Management Review*, 35(1), 37–50.

Kim, S., y Lee, H. (2005). Employee knowledge sharing capabilities in public & private organizations: Does organizational context matter? En *System sciences*, 2005, proceedings of the 38th annual hawaii international conference on.

King, W., y Marks, P. (2008). Motivating knowledge sharing through a knowledge management system. *Omega*, 36(1), 131–146.

Klimecki, R. G., Lassleben, H., y Thomae, M. (1999). *Organisationales lernen: Ein ansatz zur integration von theorie, empirie und gestaltung, management forschung und praxis*. Diskussionsbeitrag Nr. 26. Universität Konstanz.

Krackhardt, D. (1992). The strength of strong ties: The importance of philos in organizations. En N. Nohria y R. Eccles (Eds.), *Networks and organizations: Structure, form, and action* (pp. 216–239). Boston: Harvard Business School.

Kwok, S., y Gao, S. (2005). Attitude towards knowledge sharing behavior. *The Journal of Computer Information Systems*, 46(2).

Leonard, D., y Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California management review*, 40(3), 112–132.

Levitt, B., y March, J. (1988). Organizational learning. *Annual Review of Sociology*, 14, 319–340.

Li, W. (2010). Virtual knowledge sharing in a cross-cultural context. *Journal of Knowledge Management*, 14(1), 38–50.

Lin, H., y Lee, G. (2004). Perceptions of senior managers toward knowledge-sharing behaviour. *Management Decision*, 42(1), 108–125.

Lloria, M. (2008). A review of the main approaches to knowledge management. *Knowledge Management Research & Practice*, 6(1), 77–89.

Lyytinen, K., y Robey, D. (1999). Learning failure in information systems development. *Information Systems Journal*, 9(2), 85–101.

Manstead, A., y Eekelen, S. (1998). Distinguishing between perceived behavioral control and self-efficacy in the domain of academic achievement intentions and behaviors. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(15), 1375–1392.

March, J., y Olson, P. (1976). Organizational learning and the ambiguity of the past. En J. March y P. Olson (Eds.), *Ambiguity and choice in organizations* (pp. 54–69). Bergen, Noruega: Universitetsforlaget.

Marquardt, M. (1996). *Building the learning organization: A systems approach to quantum improvement and global success*. McGraw-Hill.

Marriott, F., y Morrison, M. (1996, Agosto). In search of organisational learning: Polishing the signpost (Working Paper). Melbourne: Monash University, Faculty of Business and Economics.

Mathiassen, L., y Pourkomeylian, P. (2003). Managing knowledge in a software organization. *Journal of Knowledge Management*, 7(2), 63–80.

Mayo, A., y Lank, E. (1994). *The power of learning: A guide to gaining competitive advantage*. Institute of Personnel and Development.

McAdam, R., y McCreedy, S. (1999). A critical review of knowledge management models. *The Learning Organization*, 6(3), 91–101.

McDonald, D., y Ackerman, M. (1998). Just talk to me: A field study of expertise location. En *Proceedings of the 1998 acm conference on computer supported cooperative work* (pp. 315–324).

McGill, M., Slocum, J., y Lei, D. (1992). Management practices in learning organizations. *Organizational Dynamics*, 21(1), 5–17.

Mehta, N. (2008). Successful knowledge management implementation in global software companies. *Journal of knowledge management*, 12(2), 42–56.

Milian, A., Lugo González, O., y Cespón Castro, R. (2008). La determinación de la capacidad de aprendizaje de una organización mediante indicadores tangibles. impacto en su capacidad de respuesta y adaptación al cambio. *Ingeniería Industrial*, 29(2), 1–8.

Miner, A., y Mezas, S. (1996). Ugly duckling no more: Pasts and futures of organizational learning research. *Organization Science*, 7(1), 88–99.

Müller, R., Spiliopoulou, M., y Lenz, H. (2005). The influence of incentives and culture on knowledge sharing. En *System sciences, 2005, proceedings of the 38th annual hawaii international conference on* (pp. 247b–247b).

Navarro, R. F., y Romero, C. A. R. (2012). Una interpretación del concepto de gestión del conocimiento de nonaka y takeuchi usando la ficción literaria. *Apuntes del CENES*, 31(54), 227–260.

Nerur, S., y Balijepally, V. (2007). Theoretical reflections on agile development methodologies. *Communications of the ACM*, 50(3), 79–83.

Nevis, E., y DiBella, A. (1995). Understanding organizations as learning systems. *Sloan Management Review*, 36(2), 73–206.

Nonaka, I. (1988). Creating organizational order out of chaos: Self-renewal in japanese firms. *California Management Review*, 30(3), 57–73.

Nonaka, I. (2007). The knowledge-creating company. *Harvard business review*, 85(7/8), 162.

Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.

Olivera, F. (2000). Memory systems in organizations: An empirical investigation of mechanisms for knowledge collection, storage and access. *Journal of Management Studies*, 37(6), 811– 832.

Oswick, C., Anthony, P., Keenoy, T., Mangham, I., y Grant, D. (2000). A dialogic analysis of organizational learning. *Journal of Management Studies*, 37(6), 887– 902.

Palacios-Maldonado, M. (2000). Aprendizaje organizacional: Conceptos, procesos y estrategias. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 15, 31–39.

Paulin, D., y Suneson, K. (2012). Knowledge transfer, knowledge sharing and knowledge barriers three blurry terms in km. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 10(1), 81–91.

Pedler, M., Burgoyne, J., y Boydell, T. (1996). *The learning company: a strategy for sustainable development*. McGraw-Hill.

Pelgrum, W. (2001). Obstacles to the integration of ICT in education: Results from a worldwide educational assessment. *Computers & Education*, 37(2), 163–178.

Peluffo, M., y Catalán, E. (2002). *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público (n.o 22)*. Santiago de Chile: Publicaciones de las Naciones Unidas.

Prusak, L. (1996). The knowledge advantage. *Strategy & Leadership*, 24(2), 6–8.

Quintas, P., Lefrere, P., y Jones, G. (1997). Knowledge management: A strategic agenda. *Long Range Planning*, 30(3), 385–391.

Riquelme, A., Cravero, A., y Saavedra, R. (2008). *Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: Modelo adaptado para la administración pública chilena*. Actas 2do. Encuentro Informática y Gestión, Temuco, Chile.

Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: Una aproximación teórica. *Educar*(37), 25–39.

Rulke, D., y Galaskiewicz, J. (2000). Distribution of knowledge, group network structure, and group performance. *Management Science*, 46(5), 612–625.

Rus, I., y Lindvall, M. (2002). Knowledge management in software engineering. *Software, IEEE*, 19(3), 26–38.

Ryu, S., Ho, S., y Han, I. (2003). Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals. *Expert Systems with applications*, 25(1), 113–122.

Samieh, H., y Wahba, K. (2007). Knowledge sharing behavior from game theory and socio psychology perspectives. En *System sciences, 2007, 40th annual hawaii international conference on* (pp. 187c–187c).

Scarborough, H., y Carter, C. (2000). *Investigating knowledge management*. London: CIPD.

Schaff-Johnson, D. (1993). *Learning organizations: Towards an evolutionary paradigm/chaos development model*. Tesis Doctoral no publicada.

Schulze, A. (2003). Knowledge management in innovation processes. En M. Zedtwitz, L. Lefebvre, T. Khalil, y G. Haour (Eds.), *Management of technology: Growth through business innovation and entrepreneurship. Selected papers from the tenth international conference on management of technology* (pp. 265–280). Netherlands: Pergamon.

Segarra, M. (2006). *Estudio de la naturaleza estratégica del conocimiento y las capacidades de gestión del conocimiento: Aplicación a empresas innovadoras de base tecnológica*. Tesis Doctoral no publicada, Castellón, Universitat Jaume.

Senge, P. (1994). *The fifth discipline: The art & practices of the learning organization*. Currency Doubleday.

Simon, H. (1957). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization*. New York: Free Press.

Simon, H. (1960). *The new science of management decision*. New York: Harper.

Spender, J. (1996). Organizational knowledge, learning and memory: Three concepts in search of a theory. *Journal of organizational change management*, 9(1), 63–78.

Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.

Swart, J., y Kinnie, N. (2003). Sharing knowledge in knowledge-intensive firms. *Human resource management journal*, 13(2), 60–75.

Swieringa, J., y Wierdsma, A. (1995). *La organización que aprende*. Addison-Wesley Iberoamericana.

Szulanski, G. (1996). Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm. *Strategic management journal*, 17, 27–43.

Takeuchi, H. (2001). Towards a universal management concept of knowledge. En I. Nonaka y D. Teece (Eds.), *Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization* (pp.315–329). London: Sage.

Taylor, E., y Murthy, U. (2009). Knowledge sharing among accounting academics in an electronic network of practice. *Accounting Horizons*, 23(2), 151–179.

Teh, P., y Yong, C. (2011). Knowledge sharing in is personnel: organizational behavior's perspective. *Journal of Computer Information Systems*, 51(4), 11–21.

Tiwana, A. (2001). *The knowledge management toolkit: Practical techniques for building a knowledge management system*. Prentice Hall.

Tiwana, A. (2004). An empirical study of the effect of knowledge integration on software development performance. *Information and Software Technology*, 46(13), 899–906.

Triandis, H. (1979). Values, attitudes, and interpersonal behavior. En *Nebraska symposium on motivation*.

Tsai, M., Chen, K., y Chien, J. (2011). The factors impact of knowledge sharing intentions: the theory of reasoned action perspective. *Quality & Quantity*, 1–13.

Tsai, W. (2001). Knowledge transfer in intraorganizational networks: effects of network position and absorptive capacity on business unit innovation and performance. *Academy of Management Journal*, 44(5), 996–1004.

Valles, M. (1997). Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional. Síntesis.

Wasko, M., y Faraj, S. (2005). Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice. *MIS Quarterly*, 29(1), 35–57.

Weick, K. (1995). *Sensemaking in organizations*. Sage Publications, Inc.

Zhu, Z. (2004). Knowledge management: towards a universal concept or cross-cultural contexts? *Knowledge Management Research & Practice*, 2(2), 67–79.

Zietsma, C., Winn, M., Branzei, O., y Vertinsky, I. (2002). The war of the woods: Facilitators and impediments of organizational learning processes. *British Journal of Management*, 13(S2), S61–S74.

LISTA DE APENDICES:

El documento contiene 4 apendices:

Formato de consentimiento informado,

Formato de observaciones generales entrevista semi estructurada, guía de entrevista a profundidad proceso de intercambio de conocimientos entre trabajadores de una multinacional de tecnología,

Tablas de cronograma de actividades

Tabla de presupuesto.