

LA CONFIANZA ORGANIZACIONAL COMO VARIABLE MEDIADORA ENTRE  
EL CAPITAL PSICOLÓGICO Y LA CONDUCTA DE COMPARTIR CONOCIMIENTO

Presentado por:

FERNANDO SANABRIA CAMACHO

Director:

LYRIA ESPERANZA PERILLA TORO, PhD

TESIS DE MAESTRÍA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

TRABAJO DE GRADO

COLOMBIA

2017



La presente obra está bajo una licencia:

**Atribución-NoComercial-CompartirIgual 2.5 Colombia (CC BY-NC-SA 2.5)**

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/co/>

#### Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

#### Bajo las condiciones siguientes:



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



**No Comercial** — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.



**Compartir bajo la Misma Licencia** — Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia

Vigilada Mineducación

## FACULTAD DE PSICOLOGÍA

### PROGRAMA MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

#### ACTA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

En Bogotá al quince (15) día del mes de junio del año 2017, se reunieron los suscritos miembros del Comité de Maestría en Psicología, para evaluar y otorgar la calificación final al trabajo de grado presentado por el estudiante **FERNANDO SANABRIA CAMACHO** titulado: "LA CONFIANZA ORGANIZACIONAL COMO VARIABLE MEDIADORA ENTRE EL CAPITAL PSICOLÓGICO Y LA CONDUCTA DE COMPARTIR CONOCIMIENTO."

Una vez revisada el acta del examen de sustentación y de conformidad con los criterios establecidos por la dirección del programa, se ratificó la calificación de los jurados dada en la sustentación pública:

#### **APROBADA CON RECONOCIMIENTO**

CARLOS VARGAS ORDÓÑEZ  
Decano

MARÍA MARGARITA ROZO SÁNCHEZ  
Directora Maestría en Psicología

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de sus autores, la Facultad de Psicología solo ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético”.

Reglamento Interno

Artículo, 65

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis directores de Tesis, Doctora Lyria Esperanza Perilla Toro por sus enseñanzas, su asesoría, metodología, la paciencia y empeño constante por llevar a feliz término este proyecto, y al Doctor Delio Ignacio Castañeda Zapata, por ayudarme a producir esta investigación y compartir sus conocimientos a fin de tener una aprendizaje significativo y mejor desenvolvimiento en el énfasis de psicología organizacional.

A la Universidad Católica de Colombia y a todos aquellos que directa e indirectamente como miembros de esta, aportaron para el desarrollo de esta tesis.

**Tabla de contenido**

<b>Resumen</b> .....	<b>9</b>
<b>Marco teórico</b> .....	<b>11</b>
Capital Psicológico.....	13
Compartir Conocimiento.....	16
Confianza .....	23
Confianza Organizacional.....	27
Confianza organizacional y capital psicológico.....	29
Confianza organizacional y conducta de compartir conocimiento .....	31
<b>Justificación</b> .....	<b>33</b>
<b>Planteamiento del Problema de Investigación</b> .....	<b>38</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>38</b>
Objetivo general .....	38
Objetivos específicos.....	38
<b>Variables</b> .....	<b>39</b>
<b>Hipótesis</b> .....	<b>40</b>
<b>Método</b> .....	<b>40</b>
Diseño.....	40
Participantes .....	41
Instrumentos .....	41
Procedimiento.....	43
Consideraciones éticas .....	44
<b>Resultados</b> .....	<b>44</b>
Análisis descriptivos .....	45
<b>Discusión</b> .....	<b>50</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>56</b>
<b>Apéndices</b> .....	<b>75</b>

**Listado de Figuras**

Figura 1. Modelo Estructural Propuesto .....33

**Listado de Apéndices**

Apéndice 1. Instrumento de compartir conocimiento .....	63
Apéndice 2. Instrumento de confianza organizacional .....	67
Apéndice 3. Consentimiento informado.....	69

## LA CONFIANZA ORGANIZACIONAL COMO VARIABLE MEDIADORA ENTRE EL CAPITAL PSICOLÓGICO Y LA CONDUCTA DE COMPARTIR CONOCIMIENTO

Fernando Sanabria Camacho, Lyria Esperanza Perilla Toro, phd  
Universidad Católica de Colombia

### RESUMEN

Palabras clave: Confianza organizacional SC 54370, capital psicológico SC39619, conducta de compartir conocimiento SC27452.

Se evidenciaron correlaciones positivas entre las variables objeto de estudio y en virtud de los análisis de regresión lineal se encontró que la confianza organizacional media la relación entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento. Dado que la mediación encontrada fue parcial, se puede colegir que la confianza organizacional no es la única determinante de la relación entre estas variables; pueden existir otros factores igualmente considerables como el liderazgo. En conclusión, el presente documento visualiza el papel significativo de la confianza en entornos organizacionales, que finalmente se consolidará como una ventaja competitiva.

*Palabras claves:* Confianza organizacional, capital psicológico, conducta de compartir conocimiento.

### **Abstract**

This research was oriented to determine if the organizational trust behaved as mediator of the relationship between the psychological capital and the knowledge-sharing behavior, for which a quantitative study with a correlational cross-sectional design was carried out, with a sample of 156 participants, Between managers and employees of public and private companies of the Department of Boyacá.

Positive correlations were evidenced among the variables under study and under linear regression analyzes, it was found that organizational trust mediates the relationship between psychological capital and the behavior of knowledge sharing. Given that the mediation was partial, it can be concluded that organizational trust is not the only determinant of the relationship between these variables; There may be other equally important factors such as leadership. In conclusion, this paper visualizes the significant role of trust in organizational environments, which will eventually be consolidated as a competitive advantage.

*Key words:* Psychological capital, knowledge sharing, organizational trust.

### **Marco teórico**

La sociedad futura será una sociedad del conocimiento (Drucker y Nanneti, 2002). Su recurso clave será el conocimiento y los trabajadores del conocimiento serán el grupo dominante de su población activa. Sus tres características principales serán: ausencia de fronteras, porque el conocimiento viaja aun con menos esfuerzo que el dinero; movilidad ascendente, disponible para todos en virtud de educación formal, fácil de adquirir, potencial de fracaso tanto como de éxito. Cualquiera puede adquirir los “medios de producción”, es decir el conocimiento que se requiere para el oficio.

La academia posicionó ineludiblemente al conocimiento como una plataforma en la construcción sistemática de ventajas competitivas para potencializar las organizaciones. En este caso, las ventajas competitivas dependen de qué tan productivas son las empresas en la utilización del conocimiento almacenado dentro de los miembros individuales de la organización, lo cual depende de la capacidad de la empresa para acceder y aprovechar los conocimientos especializados de sus miembros (Grant, 1996).

Senge, Ross, Smith, Roberts y Kleiner (1995) consideran que aprender en las organizaciones significa someterse a la prueba continua de la experiencia y a transformar esa experiencia en un conocimiento que sea accesible a toda la organización y pertinente a su propósito central.

Nonaka, Takeuchi y Kocka (1999) destacan dos dimensiones simultáneas en la creación de conocimiento: epistemológica y ontológica. La dimensión epistemológica se refiere a la interacción de conocimiento tácito y explícito. El conocimiento tácito es el que logra cada

persona individualmente con la experiencia, la intuición, la inteligencia o la asimilación de tecnología (*know how* heurístico). El conocimiento explícito es el que pasa a ser socializado en toda la organización, se basa en la experiencia colectiva, en la historia (en la memoria organizacional) y la cultura, y se encuentra en normas, reglas y manuales de la empresa (Martínez, 2005).

Para el caso de la dimensión ontológica, esta admite el conocimiento individual, grupal, organizacional e interorganizacional, a su vez la transformación de este conocimiento de diversas formas (Martínez, 2005).

Sin embargo, para que el proceso de conocimiento confluya al interior de las organizaciones, se requiere de un inequívoco proceso que pone de manifiesto la necesidad del trato interpersonal. En última instancia, el énfasis en las relaciones personales permite que la gente desarrolle una red de confianza mutua donde los miembros de la comunidad laboral saben que pueden contar con los demás y con sus dirigentes (Senge, 1995).

Cuenca y Gutiérrez (2007) afirman que las organizaciones se han ido construyendo y transformando constantemente. Es en ellas donde surgen diferentes conceptos e investigaciones que buscan su mejoramiento, están orientadas a engranar elementos de la psicología en diversas dimensiones para mejorar, transformar, aprender y adaptarse a modelos (Schvarstein, 2002); en todo el mundo están recurriendo cada vez más al intercambio de conocimientos e información como estrategia principal para el desarrollo, que puede estar influenciado por una variedad de factores, uno es la confianza (Leith, 2003, citado por Moreno, 2012).

En tal sentido, el conocimiento cimienta la organización moderna, instituyendo a sus miembros como los principales forjadores para el advenimiento de ventajas competitivas, basados empíricamente en conceptos donde la confianza organizacional es una variable destacada en el intercambio de conocimientos, caso para el cual se pretende desarrollar en esta investigación, sin olvidar un factor determinante en la organización jefes y trabajadores, los cuales serán abordados para propósitos de la indagación desde su capital psicológico. En este aspecto Delgado y Castañeda (2011) han demostrado la importancia que tiene este constructo en la conducta de compartir conocimiento, dejando a la confianza organizacional como componente de estudio entre la interacción de estas dos variables.

Para abordar con mayor claridad el acercamiento al desarrollo de esta investigación, a continuación, se presentarán algunos estudios como evidencia, y posteriormente, investigaciones sobre la relación entre capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento.

### **Capital Psicológico**

El capital psicológico es relevante en la comprensión del contexto organizacional como forma de entender el flujo de conocimiento en las organizaciones, sin embargo, antes de precisar su concepto, es necesario aclarar que éste procede del comportamiento organizacional positivo (COP), el cual para Luthans (2002) hace alusión al estudio de fortalezas y capacidades psicológicas positivas, que son desarrolladas y utilizadas en el ámbito laboral para incrementar la gestión humana.

De esta manera, el capital psicológico es considerado como un estado psicológico positivo en el cual la persona se caracteriza por a) autoeficacia, b) optimismo, c) esperanza y d)

resiliencia (Delgado y Castañeda, 2011).

Vale la pena mencionar que los fundamentos teóricos del capital psicológico provienen de la psicología clínica, sin embargo, se ha investigado en el campo organizacional en relación con el desempeño laboral (Luthans, Avolio, Walumbwa y Li, 2005), liderazgo transformacional, desempeño y ciudadanía organizacional (Gooty, Gavin, Johnson, Frazier y Snow, 2009).

La autoeficacia para Stajkovic y Luthans (1998) consiste en la convicción para el logro exitoso de una tarea en determinados ámbitos de acuerdo con las habilidades necesarias para la motivación, los recursos y las vías de acción.

En cuanto a la relación entre autoeficacia y compartir conocimiento, Cabrera, Collins y Salgado (2006) hallaron que la autoeficacia era influyente en la conducta de compartir conocimiento en las multinacionales, mientras que Gottschalk (2007) afirmó que los individuos que comparten conocimiento útil para la organización, aumentan su autoeficacia. Endres, Endres, Chowdhury y Alam (2007) determinaron que la autoeficacia es relevante en el entorno, afectando la conducta de compartir conocimiento tácito.

Por su parte, Wah, Menkhoff, Loh y Evers (2005) definieron que la percepción de costos altos para compartir conocimiento por parte de un individuo, ocasiona una baja conducta para compartirlo. En el caso de las personas con una mayor competencia laboral ellas mantienen poca disposición a compartirlo con bajos incentivos económicos y sociales, mientras que aquellas personas con menores competencias laborales se encuentran con mayor disposición a compartir el conocimiento.

Con relación al optimismo, su construcción teórica proviene de la teoría sobre estilos atribucionales. En este sentido, Seligman, Reivich, Jaycox y Gillham (1999) demostraron que el entendimiento sobre los eventos proviene de las perspectivas futuras. En el ámbito organizacional, Green, Medlin y Witthen (2004) determinaron que los progresos en el desenvolvimiento individual son producto del aumento de los niveles de optimismo desde la gerencia. En liderazgo y ventas, el optimismo se convierte en un predictor efectivo (Chemers et al, 2000, citados por Luthans y Youseff, 2007).

Para Helland y Winston (2005, citados por Delgado y Castañeda, 2011), la esperanza se asume como una fuerza activadora que permite a las personas, incluso ante los mayores obstáculos, ver un futuro promisorio y encaminarse hacia el logro de sus objetivos.

Para Snyder, Irving y Anderson (1991), la esperanza consiste en un efecto de éxito procedente de un estado motivacional positivo como consecuencia de la voluntad hacia las metas y la capacidad de planeación para alcanzarlas. En este sentido, la esperanza requiere no sólo de un estado emocional, sino además debe contener un proceso cognoscitivo en diferentes procesos, en los que se encuentran las organizaciones (Helland y Winston, 2005 citados por Delgado y Castañeda, 2011)

Luthans y Jensen (2002) aseveran que ésta se convierte en términos de cambio en un conector subyacente e integrador en la cultura organizacional. En el caso de una cultura organizacional con alta esperanza, se demuestra confianza, flexibilidad y resiliencia, la esperanza entre empleados generará mayores ventajas competitivas siendo cauta frente a las amenazas y sustentable con las oportunidades.

En relación con la resiliencia, Avey, Patera y West (2006) la consideran como un estado que concede al individuo la capacidad rápida de recuperación frente a un inconveniente o fracaso. Desde la visión organizacional, Sutcliffe y Vogus, (2003); Schneider (2007, citado por Delgado y Castañeda, 2011), admiten que las organizaciones resilientes se caracterizan por tener efectivas estructuras de poder, adecuados sistemas de comunicación, buen sentido de la realidad, una óptima actitud hacia el cambio, una cultura organizacional propicia y excelente capacidad de aprendizaje.

También es relevante resaltar que los resultados del estudio de Delgado y Castañeda (2011) arrojaron correlaciones positivas significativas entre cada uno de los cuatro componentes del constructo y la conducta de compartir conocimiento. Esto indica que en la medida en que un individuo posee alguno de los componentes del constructo, también puede poseer los otros.

### **Compartir Conocimiento**

Compartir conocimiento se convierte en una conducta necesaria para el incremento del conocimiento al interior de las organizaciones, en tal sentido y como parte de su estudio se presentarán conceptos y estudios relevantes para esta investigación.

La búsqueda por alcanzar el mayor aprendizaje organizacional hace necesario el compartir conocimiento como fuente necesaria de crecimiento y sustentabilidad. Desde el ámbito organizacional, Taylor y Murthy (2009) entienden que compartir conocimiento genera en los trabajadores aceptación, así mismo demuestra compromiso y compensación hacia el futuro, sin embargo, no cabe la menor duda de que al interior de cada organización debe existir una motivación para este compartir conocimiento (Wah, et al., 2005). Christensen (2003) sugiere

que compartir conocimiento requiere de identificación y práctica del conocimiento, esto con el fin de incrementar la efectividad de los procesos organizacionales.

Para King y Marks (2008), debe existir una clara diferenciación entre transferencia y compartir conocimiento. En el caso del primero se desconoce el receptor, mientras para el segundo debe conocerse el receptor de este conocimiento.

La conducta de compartir conocimiento se entiende según Bircham-Connolly, Corner y Bowden (2005) como el proceso de trasladar conocimiento desde una fuente a un receptor. Sin embargo, se concibe como una conducta que depende de la voluntad humana (Dougherty, 1999; Scarbrough y Carter, 2000; citados por Castañeda, y Toulson, 2012).

Entre otras definiciones, se encuentra la que comprende el saber individual como una ineludible contribución al saber organizacional (Cabrera y Cabrera, 2002), una manera de interacción entre personas cuyo propósito es la generación de conocimiento organizacional y aplicación del conocimiento existente (Grant, 1996).

Kim y Lee (2005), citados por Castañeda, (2010) definieron compartir conocimiento como la habilidad de los empleados de una organización para intercambiar experiencias, conocimiento experto, valores, información contextual e *insights*, con el objetivo de crear marcos institucionales para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información; compartir conocimiento es una acción de las personas, no de los sistemas de información.

De otro lado, Cummings (2003) advierte el compartir conocimiento como una manera por la cual se accede al conocimiento tanto de la organización como de otras organizaciones. Por lo tanto, una conducta fundamental para crear, adquirir y aplicar conocimiento es compartir

conocimiento, en donde intervienen variables psicosociales entre las que se encuentran las Creencias Conductuales, actitudes, normas subjetivas, autoeficacia y valor percibido; éstas influyen la conducta de compartir conocimiento (Castañeda, 2010). A continuación se detalla cada una de ellas.

**Creencias conductuales.** Chainbi, Ben-Hamadou y Jmaiel (2001) establecen que las creencias son un grupo de concepciones personales que se modifican de acuerdo a la interacción con el medio, con los individuos y con las mismas reflexiones. Según la teoría de la conducta planeada (Ajzen, 1991) las creencias conductuales se encuentran relacionadas con los rasgos de la conducta, mientras para la teoría cognoscitiva-social, Bandura (1997) plantea la autoeficacia en términos generales como la creencia de un individuo acerca de sus capacidades en relación a una conducta.

Desde el contexto organizacional las creencias se entienden como las nociones sobre el trabajo, las empresas y la sociedad (Heery y Noon, 2001). Pelgrum (2001) explica que las creencias de los empleados para entender la conducta son más importantes que las variables externas.

Constant, Kiesler y Sproull (1994) y Jarvenpaa y Staples (2001), en sus estudios señalan que la creencia sobre la propiedad de la información influye en el compartirla. Para Constant et al. (1994), en las organizaciones con un sentido de solidaridad y logro, los trabajadores consideran que la información y el conocimiento pertenecen a la organización.

Bock, Zmud, Kim y Lee (2005) comprenden que las creencias en relación a costos y privilegios de compartir conocimiento inciden en la conducta. De otro lado, en el trabajo de Kuo

y Young (2008), se insiste que las creencias conductuales inciden en compartir conocimiento.

De esta manera se establece que las creencias conductuales influyen en el compartir conocimiento, si se tiene en cuenta la interrelación de los trabajadores en la organización debido en principio a la cultura organizacional como parte fundamental tanto de la solidaridad como del logro, si bien es cierto dichos valores proporcionan el entendimiento hacia un conocimiento individual o como una aportación al conocimiento organizacional como un todo.

**Actitudes.** Éstas se consideran como la apreciación favorable o negativa de individuos hacia personas, objetos, circunstancias y concepciones (Briñol, de la Corte y Becerra, 2001; Eagly y Chaiken, 1993; Petty y Wegener, 1999). En este sentido es importante señalar que con las actitudes se puede pronosticar la conducta (Furnham, 2001).

En materia del compartir conocimiento Constant, Kiesler y Sproull (1994) consideran la actitud determinante en la conducta de compartir conocimiento. De otro lado Husted y Michailova (2002) reflexionan sobre la constante actitud negativa de las personas para compartir conocimiento, dicha característica es denominada *hostilidad para compartir conocimiento*. Así mismo en los estudios de Fishbein y Ajzen (1975) en la teoría de acción razonada, se tiene que en la medida en la que exista una actitud favorable para compartir conocimiento, esta ocurrirá con una alta probabilidad.

Kwok y Gao (2005) identificaron tres factores que pudieran incidir en la actitud de compartir conocimiento. El primero de ellos se denomina motivación extrínseca la cual no influye en la actitud de compartir conocimiento, aunque considera el sistema de incentivos organizacionales; la segunda, capacidad de absorción siendo un factor influyente en la actitud de

compartir conocimiento; así mismo sucede con el tercer factor la riqueza del canal. Osterloh y Frey (2000) identificaron que para compartir conocimiento los incentivos económicos deterioran su motivación intrínseca.

Por su parte, O'Really y Pondy (1980) obtuvieron una relación positiva entre la transmisión de conocimiento y los incentivos esperados para ello. Para Davenport y Prusak (2001), también los incentivos económicos y sociales son significativos para compartir conocimiento. Finalmente, para Bartol y Srivastava (2002), los incentivos otorgados por el trabajo colectivo al parecer incrementan la conducta de compartir conocimiento, por encima de los incentivos individuales.

Los individuos son más activos compartiendo el conocimiento en el contexto de grupos de trabajo en donde se valora la competitividad colectiva (Wolfe y Loraas, 2008, citados por Castañeda, 2010). Se puede afirmar por lo tanto que la actitud de los individuos al interior de las organizaciones es fundamental para compartir conocimiento, bien sea desde el punto de vista individual o desde la cooperación grupal, con el fin de alcanzar el propósito establecido.

**Normas subjetivas.** Se conciben como la aprobación o rechazo de una conducta, de parte de un individuo referente (Ajzen, 1991). Desde el ámbito organizacional Müller, Spiliopoulou y Lenz (2005) determinaron la influencia de las normas sociales sobre compartir conocimiento. Sin embargo, con la ausencia de normas sociales arraigadas, el conocimiento dependerá de los privilegios y costos personales (Constant, et al., 1994).

**Autoeficacia.** Se define como una creencia personal sobre la capacidad personal para completar las tareas y alcanzar las metas propuestas (Bandura, 1977). Tseng (2007, citado por

Hernández, 2010), halló que la autoeficacia influyó en la conducta de compartir conocimiento de docentes en una comunidad de aprendizaje virtual. Por otra parte, Cab12 0063 era y Cabrera (2002) plantearon que la autoeficacia para compartir conocimiento se podía incrementar mediante la retroalimentación positiva que recibían de los receptores de conocimiento, en especial sobre los aportes de dicho conocimiento al desarrollo institucional.

**Valor percibido.** Ford y Staples (2006) introdujeron el concepto valor percibido del conocimiento, el cual definieron como aquel valor que la persona le da a su propio conocimiento. Este concepto se refiere a la utilidad del conocimiento, dada su relación con la intención de compartir conocimiento. En contraposición, si el conocimiento es percibido único (uniqueness) o inimitable, entonces el individuo puede percibir que al compartirlo, éste pierda valor y tenderá a no hacerlo. Se ha destacado que no es una conducta automática sino dependiente de la voluntad del trabajador (Moreno y Zapata, 2015), conducta que puede ser afectada de manera positiva o negativa por condiciones organizacionales y la misma cultura organizacional (Castañeda, Pardo y Toulson, 2015).

Es así que la cultura afecta la organización y por ende a la conducta de compartir conocimiento, relación que ha sido entendida por lo menos en dos direcciones en la literatura especializada sobre el tema. Autores como Elkajer (2004) proponen que se trata de una variable organizacional, y hablan de la cultura propia de la organización, planteando que una organización desarrolla internamente una serie de relaciones propias y específicas donde se puede hablar de cultura organizacional. La cultura en la organización no es sólo un asunto de valores más o menos compartidos, de normas de grupo más o menos reconocidas, sino una transformación de experiencias colectivas entendidas dentro del marco de compartir conocimiento en un sistema de reglas temporales legitimadas, producto de aprendizajes

culturales que, a su vez, son inducidos por las modificaciones tecnológicas y organizacionales producidas para responder a los desafíos del entorno. En síntesis, como concluiría Elkjaer (2004), el compartir conocimiento y aprendizaje en las organizaciones también posee un aspecto cultural.

Todos estos antecedentes demuestran que en la interacción de los individuos dentro de las organizaciones, el compartir conocimiento da una mejora competitiva y experiencia en los trabajadores. Ahora bien, cómo interactúa la confianza organizacional en la conducta de compartir conocimiento, es un tema que pocos trabajos previos en psicología organizacional han analizado de una manera dinámica, lo que genera una brecha que el presente trabajo pretende responder.

Un estudio pionero entre la relación de la conducta de compartir conocimiento y capital psicológico, es el de Delgado y Castañeda (2011), el cual cobra significativa relevancia para los intereses de esta investigación, ya que por medio del diseño de un modelo de ecuaciones estructurales para identificar las relaciones entre el capital psicológico (optimismo, esperanza, resiliencia y auto-eficacia) y la conducta de compartir conocimiento, muestran correlaciones positivas significativas entre el capital psicológico, sus cuatro componentes y la conducta de compartir conocimiento. Además, propone que una de las principales variables que identifican a las culturas organizacionales propicias para el aprendizaje organizacional y para la conducta de compartir conocimiento es la confianza entre los miembros de la organización (Castañeda y Delgado, 2008).

## Confianza

Kenneth Arrow (1974) aseguró que la confianza tiene un importante valor pragmático. En un sistema social, la confianza es el lubricante básico y uno muy eficiente.

En el caso de las ciencias sociales se encuentran tres perspectivas ideológicas sobre la confianza: la social constructivista, el capital social y las prácticas de poder saber y decir la verdad. El capital social se entiende como la reciprocidad y la confianza que rigen las relaciones sociales entre los miembros de una comunidad (Palacio et al. 2011). En la perspectiva social constructivista Giddens (1991) define la confianza como la adquisición de derechos de la confianza en las personas o los sistemas abstractos, hecha sobre la base de un "*acto de fe*". Desde las prácticas de poder saber y decir la verdad, se mencionan las contribuciones de Foucault (1982) en las que la confianza es imprescindible como forma de explicar la verdad. En este sentido la confianza se encuentra en la denominada parresia (desarrollo de relaciones de confianza), fuente central del proceso de búsqueda de la verdad.

Desde el capital social, se enfatiza como una expectativa de comportamiento honesto y cooperativo regular que está profundamente arraigado en un contexto social. Mayer, Davis y Schoorman (1995) tienen una visión similar de confianza y la delimitan como la voluntad de ser vulnerable o tomar un riesgo, como un elemento esencial de su definición.

Boon y Holmes (1991), Shapiro, Sheppard, Cheraskin (1992) y Lewicki y Bunker (1995, 1996) argumentan que la confianza puede no ser capturada a través de una definición individual o estática que recoja sus elementos claves y atributos. La confianza se ve como un fenómeno dinámico que puede tomar un carácter diferente al inicio, en el desarrollo y en el estado maduro

de la relación.

Para Robinson (1996) la confianza es una actitud de ayuda por un individuo hacia otros. Esta actitud es derivada por la percepción, creencias y atribuciones del que se confía sobre aquellas personas a quienes se confía, se basa sobre las observaciones de los empleados en la conducta de otros en quienes se va a confiar.

Fukuyama (1996) afirma que la confianza es la expectativa que surge en una comunidad con un comportamiento ordenado, honrado y de cooperación, basándose en normas compartidas por todos los miembros que la integran. Estas normas pueden referir a cuestiones de “valor” profundo, como la naturaleza de Dios o la justicia, pero engloban también las normas deontológicas como las profesionales y códigos de comportamiento.

Rousseau Sitkin, Burt y Camerer (1998, citados por Topa, Palací y Morales, 2004) definen la confianza como un estado psicológico que comprende la aceptación de la vulnerabilidad propia basándose en las expectativas positivas acerca de las intenciones y conductas de los demás. Wicks, Berman y Jones (1999) proponen la presencia de una confianza ciega, la que facilita conductas abusivas y por tanto llevaría a resultados negativos.

Robbins y Coulter (1999) la definen como la creencia en la integridad, carácter y habilidad de un líder, así mismo para Kreitner y Kinicki (2003) la entienden como una dependencia confidente en la integridad, la honestidad o la justicia de otro.

Newell y Swan (2000) reconocieron que la confianza se clasifica en condicional e incondicional. Para el caso de la primera se encuentra en las etapas iniciales de las relaciones para lo cual no existen motivos para desconfiar, sin embargo, cuando evoluciona puede

convertirse en confianza incondicional, ésta depende de la sinergia de la relación, siendo importante para la consecución de mayor efectividad.

Solomon y Flores (2001) describen una clasificación de la confianza en básica, simple, ciega y auténtica. Para el caso de la confianza básica, se entiende como el soporte de la personalidad, debido a que contiene las características para la disposición a las relaciones interpersonales sin mayores prejuicios y sospechas. La confianza simple consiste en la ausencia total de sospecha, puede suceder como consecuencia de la falta de cuestionamientos a la otra persona o por ingenuidad. En el caso de la confianza ciega, aunque se ha expuesto a la traición se niega a su ocurrencia, en definitiva, es una negación frente a acciones que acaben con la confianza. Finalmente, la confianza auténtica que comprende los riesgos que pueden suceder y está en capacidad de enfrentarlos y superarlos.

Para Ferrary (2003) la confianza se define como un importante lubricante de las actividades sociales. Sutter y Kocher (2007) definen la confianza como la buena voluntad de transferir una cantidad positiva de sentimientos a otra persona y esperar que esa persona responda con creces.

Cabe además entender que la confianza debe mantener por lo menos dos componentes diferentes, estos son confianza afectiva y confianza cognitiva. La confianza afectiva es resultado de señales de personalidad y conexiones sensoriales, mientras que la confianza cognitiva se basa en enlaces concretos como las experiencias y antecedentes compartidos que eliminan la incertidumbre de las relaciones (Ziegler y Golbeck, 2007).

Covey (2008) considera que la confianza obedece a dos características: carácter y

competencia. En relación a la primera se encuentra la integridad, las motivaciones y las finalidades de las personas, en el caso de las competencias se tienen las capacidades, las habilidades, los resultados y la trayectoria.

De otro lado, Delgado y Castañeda (2011) definen que la confianza es una variable fundamental para la caracterización de la cultura organizacional enfocada al aprendizaje organizacional y la conducta de compartir conocimiento, de la misma manera en organizaciones de aprendizaje donde se privilegia compartir conocimiento, se crea confianza en el ambiente organizacional entre los empleados. Es así que posibilita una multiplicidad de acepciones como la voluntad de una persona para ponerse en una posición de vulnerabilidad potencial a otra persona (Dodgson, 1993; Huang y Vliert, 2006; Edelenbos y Klijn, 2007, citados por Swift, y Hwang, 2013)

Para Levin y Cross (2004), la confianza es un factor clave en el proceso de transferencia de información que promueve el aprendizaje en una organización. En sus hallazgos persisten dos características, la competencia y la benevolencia basadas en la confianza, como comportamientos en las relaciones interpersonales, si se trata del intercambio de conocimiento que influenciaran en las metas organizacionales.

Yildiz y Öncer (2012) citan diversos estudios en los que la confianza se ha discutido como elemento clave en áreas como: la comunicación (Giffin, 1967), psicología social (Lewicki y Bunker, 1996; Blau, 1964), Sociología (Lewis y Weigert, 1985), gestión estratégica (Barney y Hansen, 1994), dirección por objetivos (Scott, 1980), liderazgo (Atwater, 1988), negociación (Bazerman, 1994), (Milgrom y Roberts, 1992), la teoría del juego, las relaciones laborales (Taylor, 1989), comportamiento organizacional (Cropanzano y Mitchell, 2005) y Marketing

(Morgan y Hunt, 1994).

### **Confianza Organizacional**

Para el caso de este estudio adquiere especial importancia la relación que puede existir entre la confianza y la dinámica de las organizaciones, en este sentido Gilbert (1998, citado por Salinas, 2012), define que la confianza organizacional es un sentimiento de confianza y apoyo en un empleado, es la creencia de que este empleado es honrado y cumple con los compromisos de la organización. La confianza es el corazón de todas las relaciones interpersonales, dando un sentimiento de seguridad. La confianza es frágil, ésta es ganada, crece con paso lento, y puede ser destruida en un instante. La confianza es también un predictor significativo de la satisfacción.

Diversas definiciones del concepto de confianza dentro de las organizaciones muestran cómo ha ido evolucionando, y ha concentrado el interés de los teóricos organizacionales quienes consideran que, cada vez más, la confianza es un concepto apropiado para una mejor comprensión y manejo de la realidad organizacional (Sievers, 2012). La confianza en las organizaciones recae en la dirección de los trabajadores, aspecto importante para que las organizaciones funcionen, en particular, la confianza podría favorecer el éxito de las empresas globales (Kelly 1999, citado por Sievers 2012), en razón a la incertidumbre y competitividad de sus ambientes (Mishra, 1996).

La confianza caracterizada por ser benévola, sincera y bondadosa (buena voluntad) se refiere a las expectativas mutuas o la reciprocidad entre los socios en una organización. La condición para crear la confianza organizacional incluye la existencia de valores comunes a los seres humanos, éstos pueden ser integrados a sus metas comunes. La confianza se genera en

nuevas relaciones entre diferentes organizaciones, resulta de las interacciones frecuentes y relaciones de confianzas previas (Phillips, Lawrence y Hardy, 2000).

A su vez, la confianza organizacional se define como “La voluntad de los empleados a ser vulnerables a las acciones de su organización, sin que los empleados tengan control sobre estas acciones y conductas” (Luthans, Youssef, y Avolio, 2005, citados por Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2012, p. 17). Apoyados en esta definición y con base en el Modelo HERO, (Healthy and Resilient Organizations), usado en las organizaciones para establecer esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos en función de mejorar la salud de los empleados y de la organización a través de prácticas organizacionales (Salanova, Llorens, Cifre y Martinez, 2012), se consideran dos dimensiones de la confianza organizacional: Confianza vertical que se da entre la dirección y los empleados/equipos de trabajo; y Confianza horizontal, entre los compañeros de trabajo (Acosta, Salanova, y Llorens, 2011).

La confianza organizacional también está basada en las percepciones de consistencia entre nuestras acciones y palabras (Shaw, 1997). En otras palabras, la confianza depende de la consistencia y coherencia en las acciones. Según Whitener, Brodt, Korsgaard, y Werner (1998), la conducta consistente de una persona refleja que es digna de confianza, con esto se puede predecir la conducta de los gerentes por sus acciones, basándose en las experiencias de las conductas pasadas. La integridad conductual se refiere a la consistencia entre lo que la gerencia dice y lo que la gerencia hace, esto significa que la gerencia sea consistente en lo que dice y se refleje en sus acciones para lograr ser digna de confianza y como resultado, los empleados puedan predecir la conducta de sus jefes.

Mishra (1996) indica que la inconsistencia entre las palabras y la acción disminuye la confianza. En el mismo sentido, Ouchi (1981) señala que la confianza se establece en términos de las expectativas sobre la consistencia o la conducta digna de confiar. Gabarro (1987, citado por Mishra, 1996) define la confianza entre jefes y subordinados en términos de la coexistencia en la conducta, lo cual revela que los juicios que se tienen sobre la confianza en el área de trabajo provienen de las experiencias en las interacciones, incidentes específicos y eventos que tienen las personas dentro de la organización; esta definición adquiere significado en el momento de existir una diferencia entre lo que predicen los gerentes y lo que ellos realizan dentro de sus funciones.

En la actualidad la confianza organizacional se ha mostrado como una variable importante para las organizaciones y sus procesos, ya que las organizaciones que tienen en cuenta esta variable son más competitivas, según un informe realizado por LRN (Legal Research Network) y validado por el Centro para Organizaciones Efectivas en la Universidad del Sur de California, en donde se hizo un análisis estadístico de las respuestas de más de 16.000 empleados a tiempo completo en 17 países, a través de todas las principales industrias y ocupaciones, del cual se deriva que las organizaciones que se centran a propósito en los valores, la confianza y el comportamiento, superan en competitividad y efectividad a las que usan formas más convencionales de hacer negocios. Los resultados también demuestran que el número de empresas que cambian la forma en que operan para enfatizar su propósito en la confianza y el comportamiento va en aumento. (LRN<sup>o</sup> 2016).

### **Confianza organizacional y capital psicológico**

Si bien la relación entre el capital psicológico y la confianza organizacional no ha sido estudiada consistentemente aún desde la psicología organizacional positiva, es relevante

mencionar los estudios cuyos reportes se han constituido como aproximaciones relevantes al tema por investigar.

Las condiciones económicas, los cambios acelerados, las crisis social y económica que deben enfrentar en la actualidad las organizaciones, resaltan la importancia de promover y mejorar las experiencias positivas en las organizaciones; variables como el capital psicológico que hacen referencia a aquellas facetas de la personalidad que contribuyen a la productividad de los empleados, cobran relevancia en este contexto. Sin embargo, es reciente el interés sobre la confianza organizacional en el marco de la psicología organizacional positiva.

Al ser considerado el Capital Psicológico un factor de orden superior compuesto por esperanza, optimismo, resiliencia y autoeficacia (Luthans, 2010), repercute positivamente la confianza organizacional (Bruhn, 2001); se puede afirmar que en aquellas organizaciones que implementan prácticas organizacionales basadas en esquemas planificados de actividades orientadas a facilitar el logro de metas, muestran experiencias más positivas en los empleados y equipos de trabajo, sobresaliendo la confianza organizacional como un ejemplo de ello. Por lo tanto, es de suma relevancia que en una empresa se ofrezcan las condiciones favorables para la humanización del personal que interactúa en ésta, propiciando un ambiente donde se evidencia la eficacia, las competencias mentales y emocionales, la autoestima basada en la organización, el optimismo, la esperanza y la resiliencia, lo cual se manifiesta en la confianza organizacional, elementos claves subrayados del capital psicológico.

De otro lado se obtienen estudios de los efectos mediadores de capital psicológico y la confianza en el rendimiento y la satisfacción del trabajo individual (Ergeneli & Bitmi 2013), este estudio analizó los efectos mediadores de capital psicológico y la confianza en la relación entre

el individuo, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo; ellos afirman el capital psicológico y la confianza son mediadores para la relación entre el rendimiento individual y la satisfacción laboral. En otras palabras, el capital psicológico y confianza transmiten el efecto de la actuación individual de satisfacción en el trabajo. Es decir que mayor rendimiento individual conduce a un mayor capital psicológico y la confianza que a su vez conduce a una mayor satisfacción en el trabajo (Walumbwa, Luthans, Avey & Oke 2011). Además, el alto rendimiento de los individuos puede provocar el aumento de la confianza de los gerentes a sus subordinados debido al éxito en el trabajo. Esto puede aumentar la calidad de la relación gerente-subordinado y líder-subordinados al considerar a su gerente así como ayudarlo cuando sea necesario y ser un mentor en tiempos difíciles. (Bitmiş & Ergeneli 2013). Por último, la confianza en la gestión, característica del liderazgo positivo, es la que media la relación entre el capital psicológico y el desempeño laboral (Clapp-Smith, Vogelgesang & Avey, 2009). Al parecer es la confianza en los líderes, unido a la percepción de eficacia personal, la que favorece el desempeño laboral (Liu, Siu & Shi. 2010), aspecto que, sin embargo requiere ser estudiado con mayor empeño (Contreras y Juárez, 2013).

### **Confianza organizacional y conducta de compartir conocimiento**

Dentro del contexto organizacional, Renzl (2008) encontró que "el miedo a perder el valor único" es un factor determinante de un empleado para confiar en una organización, en tal sentido, si el objetivo de la organización es compartir conocimiento, no se deben comprometer los intereses de los empleados. Por su parte, Chen y Ravallion (2004), determinó que la confianza puede tener una influencia positiva en la transferencia de conocimiento en la organización.

Tsai y Ghoshal (1998), citados por Levin & Cross, (2004) postulan que personas de la organización tienden a confiar en los miembros que comparten objetivos y valores de manera colectiva, ya que ayuda a los individuos de una organización a entender cómo evitar posibles malentendidos en sus comunicaciones y cómo reducir la posibilidad de un comportamiento oportunista. Dicha apreciación conlleva a que la confianza entre miembros de la organización que comparten conocimiento se origine de las metas y valores colectivos. El trabajo en grupo no se desarrollaría sin confianza, una excepción ocurriría en trabajos cuyos procedimientos de control fueran exagerados (Laschinger, Finegan & Shamian, 2001).

En el caso de los acuerdos de cooperación desarrollados y organizados socialmente, la confianza entre las partes adquiere una dimensión fundamental para su éxito (Escribá y Menguzzato, (1999, citados por Navarro, Peñalver, y Ros-Sánchez, 2005). Pero cuando falta cierto grado de confianza, es casi imposible establecer y mantener relaciones organizacionales con éxito durante un largo período (García, 2004, citado por Marzá, 2005).

La confianza previa se relaciona con la reputación de los socios y la existencia de experiencias previa entre ellos (Montoro y Mora, 2004). A este respecto, Bueno, Rodríguez y Salmador (2003) afirman que la confianza y las normas de comportamiento cívico influyen de forma positiva en el enriquecimiento y fortalecimiento del tejido social, al contribuir al bienestar y desarrollo económico y sostenible. En definitiva, la confianza sirve como mecanismo de control social que ayuda a gobernar transacciones económicas (Jericó y Medina, 2001). Por lo tanto, la confianza se convierte en un aspecto que se debe considerar en la selección de los partícipes que comparten conocimiento dentro de un acuerdo, ya que a mayor ajuste entre los

propósitos y el grado de confianza, habrá un repercusión positiva en el éxito de los acuerdos (Martín y Martínez, 2004, citados por Cegarra, Briones y Sánchez ,2005)

Las organizaciones que cooperan necesitan una instrucción fundamentada en la acción de compartir conocimiento, ya que éste permite, por un lado, fomentar una comprensión común que recoge y descubre los pensamientos, las percepciones y las cogniciones generadas por las experiencias actuales y pasadas del sujeto; y, por otro, reconocer y compartir sus diferencias básicas, con lo que se consigue una gran colaboración (Schein, 1993). Dicho componente ayuda a desarrollar nuevas aptitudes y favorece el dialogo y la posibilidad de compartir información y conocimiento (Cegarra y Rodrigo, 2003); estos factores son las dos materias primas sobre las que se sustenta la confianza. No obstante, para consolidar niveles de cooperación superiores se requiere mayor confianza.

### **Justificación**

En la relación entre las variables capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento, la confianza organizacional como mediadora no ha sido una variable de estudio a pesar de que interviene en diversas relaciones en el ámbito organizacional.

Con este objetivo se plantea esta investigación, que pretende esclarecer su papel, mediante las variables del estudio, es decir el Capital Psicológico y la Conducta de compartir conocimiento.

En el campo de la gestión del conocimiento y su transferencia, los académicos han analizado distintos factores de tipo conceptual, organizacional, personal, o tecnológico, así como las diferentes combinaciones entre éstos (Máñez, Cavazos y De La Parra, 2012)

Particularmente, en la última década se ha visto un incremento sustancial en el número de investigaciones que estudian en diferentes contextos, los aspectos relacionados con la confianza y el compromiso organizacional (Gould-Williams, 2003; McAllister, 1995; Sánchez y Iniesta, 2004), citados por (Máynez, Cavazos, Ibarreche, Suárez y Nuño de la Parra 2012)

Se ha concluido que es más probable que los trabajadores con un fuerte compromiso organizacional y altos niveles de confianza en sus compañeros, estén altamente motivados, tengan mayor disposición para hacer esfuerzos extraordinarios, factor del capital psicológico, y compartan su conocimiento tácito dentro de la organización (Lin, 2007). El compromiso y la confianza son necesarios para que las personas valoren la relación, y estén dispuestas a ser vulnerables (Yilmaz & Hunt, 2001). Es así que la confianza es un activo fundamental para cualquier tipo de empresa (Almeida y Campos, 2008) y se constituye como un elemento crítico en la mayor parte de las organizaciones al tener un impacto en las relaciones saludables de los colaboradores y su desempeño, al operar de forma intra e inter organizacional (Pinto, Slevin y English, 2009).

Las relaciones de confianza necesariamente emergen dentro de la organización a través de los grupos funcionales y entre los límites de una organización, además de las actividades entre distintas organizaciones a fin de mantener la atmósfera positiva y fuerte en el desarrollo de las actividades y proyectos organizacionales, entre los niveles jerárquicos y los departamentos (Pinto, Slevin, & English, 2009). Por tal motivo, es importante reconocer que la confianza es un importante lubricante del sistema social (Arrow, 1974), ya que conforme florece entre las partes crece el compromiso del intercambio entre ellas.

En variables como el capital psicológico, la confianza organizacional resulta significativa, en aquellas organizaciones donde existen prácticas organizacionales positivas, experiencias significativas y los empleados tienen un alto grado de sus variables personales positivas (autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia) sobresale la confianza organizacional. Bruhn (2001).

Sin importar la disciplina académica, existe la idea de asumir la confianza como variable psicológica, reconocida como un aspecto importante en la vida organizacional Rousseau Sitkin, Burt y Camerer (1998, citados por Topa, Palací y Morales, 2004). Por ejemplo, cuando la confianza entre las personas es baja, se tiende a ser más cauto respecto del intercambio de información e ideas, y el desempeño de la empresa se verá afectado (Collins & Smith, 2006), fenómeno atribuido a que los comportamientos inspiradores de confianza y el desempeño de la fuente, impactan positivamente la credibilidad y el grado de comunicación e interacción con los receptores (Joshi, Sarker, & Sarker, 2007). Si se percibe que el sujeto de confianza está genuinamente interesado en el bienestar y búsqueda de una ganancia mutua, entonces la confianza emerge (Doney, Cannon, y Mullen, 1998) y se convierte en un factor clave de intercambio capaz de promover que se comparta el capital intelectual (Nahapiet & Ghosal, 1998).

A su vez, con respecto de la transferencia de conocimiento tácito, los antecedentes académicos indican que de las tres dimensiones identificadas de la confianza, la que mayor impacto tiene es la habilidad percibida de la fuente, en virtud de que se percibe que es mejor aprender de personas expertas que de aquéllas con buenas intenciones (Becerra, Lunnan, & Huemer, 2008). Es así que la confianza reduce la necesidad de que exista una congruencia

perfecta de valor en un intercambio único, al existir la expectativa de que el balance se alcanzará conforme ocurran una serie de intercambios; además, disminuye la necesidad de compensación instantánea ya que cada parte es confidente de que los compromisos serán cumplidos en un momento futuro (McEvily, Perrone, & Zaheer, 2003). Al impactar la valoración de las acciones pasadas o futuras de la contraparte, la confianza reduce la incertidumbre o ambigüedad relacionada entre ambas. (Dirks & Ferrin, 2001).

De forma análoga, la existencia de confianza entre compañeros influye positivamente sobre la posibilidad de tomar riesgos con dichas personas y desarrollar acciones como cooperar con ellos, o compartirles información y conocimientos (Dirks & Ferrin, 2001). Particularmente, el compartir conocimiento puede afianzar la interacción entre individuos, además de reducir preocupaciones e incertidumbres, promoviendo por tanto el establecimiento de la confianza organizacional (Wang, Tomlinson, & Noe, 2010). Searle & Ball, (2004) advierten que a pesar de la importancia de la confianza en las organizaciones, es una entidad frágil y difícil de construir o recomponer, es crítica para que las organizaciones puedan lograr sus objetivos y retener recursos humanos.

Por lo tanto, en años recientes se ha comenzado a focalizar la atención sobre la confianza en las organizaciones (Six y Sorge, 2008). La confianza organizacional, se desarrolla cuando los individuos generalizan su confianza personal a las grandes organizaciones compuestas por individuos con los que tienen poca familiaridad, poca interdependencia y escasa interacción (Möllering, Bachmann y Lee, 2004). La confianza en la organización influye sobre el deseo de seguir perteneciendo a la empresa (Tan y Lim, 2009), citado por Omar, (2011). Si bien autores que han estudiado la confianza (Schoorman, Mayer & Davis, 2007), coinciden en señalar que

aún no se sabe con exactitud por qué una persona decide confiar o no en alguien, suelen enumerar algunas notas distintivas (competencia, sinceridad, integridad, credibilidad, respeto, imparcialidad) de la persona en la que se va a confiar (Tan y Lim, 2009), citado por Omar (2011). Por lo que es muy probable, entonces que los empleados que confían en sus supervisores, reconozcan en ellos tales características personales (Norman 2006, citado por Delgado y Castañeda).

Si bien se encontró que el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento, arrojan correlaciones positivas entre elementos como autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo (Delgado y Castañeda, 2011), ya en aproximaciones a la función mediadora de la confianza, autores como Renzl (2008) reportaron relaciones significativas entre compartir conocimiento, confianza en la organización y los intereses de los empleados, o el estudio de Chen y Ravallion (2004) quienes afirmaron sobre la relación positiva entre confianza y transferencia de conocimiento a nivel organizacional o indagaciones como la de Pučetaité (2014), donde se ve la mediación parcial de confianza en la organización en la relación entre el liderazgo ético y la innovación organizacional sugieren mayor investigación a la variable confianza como mediadora lo que este estudio aportaría en cuanto a su papel.

Se puede aseverar que actualmente de acuerdo con los hallazgos reportados, aún distan de ser claros y contundentes, y más aún si permiten dilucidar el papel causal o mediador de la variable confianza, en la relación entre capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento. La evidente necesidad de llevar a cabo estudios que profundicen la función mediadora de esta variable en la trasmisión de conocimiento, llevan a plantear el objetivo de indagar de manera empírica, si la confianza organizacional es una variable mediadora entre el

capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento, en diferentes empresas del Departamento de Boyacá.

### **Planteamiento del Problema de Investigación**

Las investigaciones que aporten suficiente evidencia empírica acerca del papel causal o mediador de la variable confianza en la relación entre capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento, no son suficientes ni claras, aspecto que para el desarrollo de esta investigación lleva a formular la siguiente pregunta problema: ¿Es la confianza organizacional una variable mediadora entre capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento en empresas del Departamento de Boyacá?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Evaluar la relación entre la confianza organizacional, la conducta de compartir conocimiento y el capital psicológico, en Gerentes y empleados de empresas públicas y privadas del Departamento de Boyacá

#### **Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento en gerentes y empleados de empresas públicas y privadas del Departamento de Boyacá
- Identificar la relación de las variables de confianza y la conducta de compartir conocimiento, mediante la medición en trabajadores de empresas públicas y privadas del

Departamento de Boyacá.

- Establecer el rol mediador de la confianza entre capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento en gerentes y empleados de empresas públicas y privadas del Departamento de Boyacá.

### **Variables**

**Capital Psicológico:** Es considerado como un estado psicológico de desarrollo positivo dentro de un constructo de segundo orden compuesto por: a) autoeficacia, b) optimismo, c) esperanza y d) resiliencia (Delgado y Castañeda, 2011).

**Confianza Organizacional:** Desde la perspectiva de Luthans, Youssef, y Avolio (2005, citados por Llorens, Salanova, Martínez, y Schaufeli, 2008) la confianza organizacional es considerada como “La voluntad de los empleados a ser vulnerables a las acciones de su organización, sin que los empleados tengan control sobre estas acciones y conductas” (p. 17). Se consideran dos dimensiones, la confianza vertical que se da entre la dirección y los empleados/equipos de trabajo; y Confianza horizontal, entre los compañeros de trabajo (Acosta, Salanova, y Llorens, 2011).

**Compartir Conocimiento:** Kim y Lee (2005, citados por Castañeda, 2010) definieron compartir conocimiento como la habilidad de los empleados de una organización para intercambiar experiencias, conocimiento experto, valores, información contextual e “*insights*”, con el objetivo de crear marcos institucionales para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información; compartir conocimiento es una acción de las personas, no de los sistemas de información.

### Hipótesis

A través del desarrollo de la investigación, se pondrán a prueba las hipótesis que se encuentran a continuación:

H1. El capital psicológico se relaciona positivamente con la conducta de compartir conocimiento.

H2. El capital psicológico se relaciona positivamente con la confianza organizacional.

H3. La confianza organizacional se relaciona positivamente con la conducta de compartir conocimiento.

H4. La confianza organizacional media la relación entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento.

### Método

#### Diseño

La investigación es no experimental con un diseño transversal correlacional, debido a que permite inferir relaciones entre las variables de estudio. Es así que con este diseño (figura 1) se pondrá a prueba el modelo estructurado que aparece a continuación:



Figura 1. Modelo Estructural Propuesto

El modelo concibe la confianza organizacional como variable mediadora, es decir, que para que el capital psicológico se relacione con la conducta de compartir conocimiento, es considerable que intervenga la confianza (mediación). Es así que la confianza con sus dos dimensiones (confianza horizontal y confianza vertical) se encuentra en el centro de la figura como variable mediadora entre el capital psicológico (lado izquierdo de la figura) y compartir conocimiento (lado derecho de la figura).

### **Participantes**

En la tabla 1 se observa que la muestra final estuvo conformada por 156 participantes del Departamento de Boyacá (Colombia) donde predomina el factor femenino con un 54% del total de la muestra con sus valores sociodemográficos establecidos, los cuales se exponen también por vinculación laboral de la cual se destaca que la mayoría tiene más de 18 meses, y por último en cuanto a su nivel educativo, predomina el universitario.

### **Instrumentos**

**Escala de Compartir Conocimiento.** El instrumento que se utilizó para la medición de la conducta compartir conocimiento es el diseñado y validado por Castañeda y Pardo (2013).

(Ver apéndice 1)

Este instrumento se encuentra integrado por dos componentes. El primero indaga sobre diferentes tipos de conocimiento que se comparte en las organizaciones. La versión final del primer componente lo constituyen 32 ítems. El segundo componente explora sobre las diferentes herramientas que se utilizan en la organización para compartir conocimiento. La versión final del segundo componente la conforman 24 ítems (Castañeda y Pardo, 2013).

Tabla 1

*Estadísticos descriptivos obtenidos de las variables sociodemográficas*

Genero	Porcentaje
Femenino	54.4
Masculino	45.6
Total	100
Tiempo laborando	
6 a 18 meses	43.2
Más de 18 meses	56.8
Total	100
Nivel académico	
Bachiller	1.4
Técnico	17.1
Universitario	80.8
Posgrado	.7
Total	100

**Escala de confianza organizacional.** Para la medición de la confianza organizacional, se utilizó la escala de confianza del Cuestionario Hero (Healthy and Resilient Organization) diseñado por Salanova, Llorens, Cifre, y Martínez (2012) (Ver apéndice 2). Para el caso se tomaron las dos subescalas, la confianza horizontal y la confianza vertical. La primer subvariable está compuesta por 4 ítems, cuya valoración se realiza en una escala de 0-6, en donde 0 significa totalmente en desacuerdo y 6 totalmente en acuerdo; y la confianza vertical también se encuentra conformada por cuatro ítems con la misma valoración. Los parámetros que se usaron en el instrumento, previamente fueron revisados, así como las preguntas y los términos para la utilización del lenguaje para población colombiana.

**Escala de Capital Psicológico.** Para esta investigación se utilizó el instrumento desarrollado por Luthans, Yoissef y Avolio (2007), denominado Psychological Capital Questionnaire (PCQ) el cual arroja una medida en escala de intervalo. Contiene 24 ítems, seis

para cada uno de los componentes del capital psicológico: Esperanza (1 al 9), optimismo (10 al 18), resiliencia (19 al 27) y auto-eficacia (28 al 36). La escala de respuesta es tipo Likert con seis opciones de respuesta que van desde muy en desacuerdo a muy de acuerdo. Se utilizó la versión del instrumento traducida y adaptada por Delgado y Castañeda (2011). Por restricciones de los autores del instrumento no es posible anexarlo.

### **Procedimiento**

Para la realización de este estudio se llevaron a cabo las siguientes etapas:

**Acercamientos institucionales:** En esta etapa se realizó con la Secretaria de Productividad, TIC'S y Gestión del conocimiento de la Gobernación del Departamento de Boyacá, siendo la entidad intermediaria para la aplicación de los instrumentos.

**Aplicación de instrumentos:** Para este caso se realizó la visita a las empresas con el fin de llevar a cabo la aplicación del instrumento, previa aprobación y presentación por parte de la entidad intermediaria.

**Tabulación de la información:** Una vez finalizada la etapa de aplicación, se tabularon los datos con el paquete *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) v.23, previa depuración y preparación para identificar sesgos de digitación e inconsistencias de los datos se procedió al análisis estadístico.

**Análisis de los datos:** Para mejorar la calidad de los datos obtenidos, se llevó a cabo un procedimiento de imputación lineal para datos perdidos en cada variable sin afectar la varianza ni el tamaño muestral.

Se hizo un análisis descriptivo con medidas de tendencia central y análisis de dispersión, luego con estadística diferencial se hizo análisis de regresión múltiple.

### **Consideraciones éticas**

Se tuvieron en cuenta aspectos éticos como el anonimato, la confidencialidad y el consentimiento informado (ver apéndice 3). Por ello, se comunicó claramente a los participantes la naturaleza de la investigación tal como lo indica el código ético de la APA. De igual manera, se siguió lo estipulado por la Ley número 1090 de 2006 (ley del psicólogo) que indica que en investigaciones científicas los psicólogos, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes. Por último para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta las consideraciones de la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, en relación a las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, de la misma manera se siguieron los protocolos de la Universidad Católica de Colombia

### **Resultados**

Se realizó un análisis de regresión y mediación como técnica estadística para estudiar la relación entre las variables (Baron & Kenny, 1986; Holmbeck, 1997; James & Brett, 1984 citados por MacKinnon, Fairchild & Fritz, 2007). En otras palabras, la variable mediadora es el mecanismo a través del cual un predictor influye en una variable de resultado (Baron & Kenny, 1986). Para este caso la variable mediadora es la confianza organizacional, es decir, que para que el capital psicológico se relacione con la conducta de compartir conocimiento, se considera que intervenga la confianza (mediación).

### Análisis descriptivos

Con el fin de observar cómo se comportaron las variables en la población fue necesario realizar análisis estadísticos descriptivos que permitieran examinar en general el comportamiento de las variables en la muestra tomada para esta investigación, como se puede ver en la tabla 2.

Tabla 2  
*Estadísticos descriptivos de las variables de estudio.*

	Capital psicológico	Esperanza	Optimismo	Resiliencia	AutoEficacia	Confianza horizontal	Confianza vertical	Confianza total	Compartir conocimiento (tipos)	Compartir conocimiento (herramientas)	Compartir conocimiento (total)
Media	143.51	39.52	39.25	34.99	30.15	15.27	14.13	29.40	94.85	69.53	164.38
Desviación estándar	15.11	5.04	4.82	4.99	5.44	4.627	4.98	8.383	17.49	16.06	28.61
Mínimo	47.0	12	11	9	9	0	0	0	31	24.00	55
Máximo	172.0	51	49	44	42	24	24	48	158	101.00	225
Asimetría	-2.51	-2.05	-1.86	-1.53	-0.84	-0.37	-0.68	-0.58	-0.33	-0.74	0.36
Curtosis	12.75	8.16	7.60	5.58	2.89	0.61	1.55	1.10	1.55	0.38	-0.40

La media de las variables de capital psicológico y compartir conocimientos son aquellas que tienen mayor agrupación al máximo de las escalas, es decir, las puntuaciones obtenidas fueron elevadas en esta muestra. La confianza vertical fue la variable que tuvo una media más alejada del puntaje máximo que permitía el instrumento, se podría inferir que existe una tendencia en los participantes a tener un alto nivel de capital psicológico, al igual que de compartir conocimiento, en cuanto a la confianza organizacional, muestra una inclinación hacia puntajes intermedios. Se observaron puntuaciones mínimas en las medidas de confianza vertical, horizontal y total. A su vez, en las subescalas del capital psicológico, las puntuaciones más elevadas en la muestra se encontraron en la esperanza y el optimismo, se resalta una baja puntuación en la autoeficacia con respecto a las demás subescalas del PCQ.

Dentro del análisis de las frecuencias según la dispersión de los datos obtenidos con los instrumentos aplicados, se revisaron los indicadores de asimetría y curtosis. En cuanto a la asimetría, todas las variables presentaron asimetrías negativas (excepto compartir conocimiento), lo que indicaría una distribución de los datos con sesgo hacia las puntuaciones altas en los instrumentos (por ejemplo, altos puntajes en capital psicológico), sin embargo, en las variables que corresponden a la confianza organizacional, los valores cercanos a cero indican un margen favorable de aceptación. En la curtosis, medida que corresponde a la dispersión de los valores centrales, se evidenciaron valores con baja dispersión (leptocurtosis) en las variables capital psicológico y las subescalas del PCQ, mientras que las de confianza organizacional presentaron mesocurtosis (dispersión con tendencia normal), excepto el compartir conocimiento el cual tuvo una escasa dispersión (platicurtosis), es decir que los valores de esta variable se distribuyeron tanto en las puntuaciones bajas, medias como altas. Por lo tanto, los valores obtenidos de los instrumentos del estudio presentaron distribuciones no normales, dado que las medidas en las variables CP, PCQ y Compartir Conocimiento se agruparon en puntajes elevados o bajos con respecto a la media.

A partir de estos hallazgos se realizó la elección de los estadísticos de verificación de la distribución normal; se procedió al uso del test de Kolmogorov-Smirnov, como se observa en la tabla 3. La mitad de las variables con que se trabajó no cumplía los criterios de normalidad necesarios para la utilización de estadísticas paramétricas, así que se ajustaron las variables con distribución no normal mediante una transformación a puntuaciones z.

Tabla 3  
*Pruebas de normalidad de las variables organizacionales*

	Significancia	
Capital psicológico	0,000	No normal
Confianza horizontal	0,003	No normal
Confianza vertical	0,000	No normal
Confianza total	0,001	No normal
Compartir conocimiento(tipos)	0,011	No normal
Compartir conocimiento (herramientas)	0,071	Normal
Compartir conocimiento	0,071	Normal

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de las correlaciones entre las variables para verificar las hipótesis mediante el coeficiente  $r$  de Pearson (ver tabla 4). Se evidencia correlación significativa entre Capital psicológico y Compartir Conocimiento. Otra de las correlaciones significativa es la de capital psicológico y confianza organizacional la cual está acorde con la segunda hipótesis. Si bien la segunda hipótesis se corroboró debido a que la correlación entre las dos variables Capital Psicológico y Confianza Organizacional fue significativa, es de señalar que al mirar la correlación por separado en sus dimensiones, con la confianza horizontal si hubo correlación mientras que con la vertical no. Finalmente, se observa una correlación significativa entre la confianza organizacional y compartir conocimiento, por lo tanto se acepta y está acorde con lo planteado en la tercera hipótesis. Cabe resaltar que para este caso es mayor la correlación de compartir conocimiento con la confianza vertical, con respecto a la correlación con la confianza horizontal.

Tabla 4.

*Correlaciones entre las variables del estudio*

	zCapital Psicológico	zConfianza Horizontal	zConfianza Vertical	zTotal Confianza Organizacional	zCompartir Conocimiento Tipos	Compartir Conocimiento (Herramientas)	Compartir Conocimiento (Total)
zCapital Psicológico		242**	0,09	,187*	,179*	,203*	,223*
zConfianza Horizontal			,521**	,862**	0,152	,193*	,201*
zConfianza Vertical				,882**	,326**	,202*	,313**
zTotal Confianza Organizacional					,278**	,227**	,297**
zCompartir Conocimiento (Tipos)						,454**	,866**
Compartir Conocimiento							,839**

Con el fin de generar un modelo predictivo que permita observar las interacciones entre las diversas variables, se hizo el análisis de regresión mediada acorde con la sugerencia de Baron y Kenny (1986) en la que se toman en cuenta 3 ecuaciones, en la primera ecuación se encuentra la regresión de la variable mediadora confianza organizacional sobre el capital psicológico, la segunda ecuación la regresión de compartir conocimiento sobre capital psicológico y la tercera ecuación la regresión de las tres variables, es decir compartir conocimiento sobre capital psicológico y confianza organizacional simultáneamente, como se observa en la tabla 5.

En la tabla 5 se evidencia el análisis de mediación de la confianza organizacional en la relación entre capital psicológico y compartir conocimiento. Se encontró que el modelo propuesto explica el 10.6% de la varianza de compartir conocimiento. ( $X^2$  corregido=.106), lo que habla bien de la potencia explicativa del mismo, con un error estándar de 27.05, el ANOVA de  $F = 10,163$  ( $p = .000$ ). Se expone como una mediación parcial, porque en la tercera ecuación

cuando se introduce la variable mediadora, (Confianza Organizacional), la regresión de la variable dependiente continua siendo significativa.

Tabla 5

*Análisis de mediación de la confianza organizacional en la relación entre capital psicológico y compartir conocimiento.*

Ecuación 1	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
(Constante)	,000	,079		,002	,999
zCapital Psicológico	,187	,079	,187	2,363	,019

*Variable dependiente: zTotal Confianza Organizacional*

<b>Ecuación 2</b>	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
(Constante)	164,389	2,240		73,372	,000
zCapital Psicológico	6,354	2,238	,223	2,839	,005

*Variable dependiente: Compartir Conocimiento*

<b>Ecuación 3</b>	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
(Constante)	164,388	2,166		75,878	,000
zCapital Psicológico	4,945	2,203	,174	2,245	,026
zTotal Confianza Org.	7,545	2,205	,265	3,421	,001

*Variable dependiente: Compartir Conocimiento*

## Discusión

Con este trabajo se hizo un análisis que permitiera establecer si la confianza organizacional es una variable que facilita la relación entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento. Con este fin se buscó generar un modelo explicativo que incluyera estas variables. Por lo tanto y lo más importante se puso a prueba el papel mediador de la confianza organizacional en la mencionada relación, en virtud de su conceptualización.

Para cumplir con el objeto de esta investigación se habían planteado 4 hipótesis, en el estudio de la primera hipótesis se confirmó una correlación significativa entre el Capital Psicológico y la Conducta de compartir conocimiento. Lo anterior es acorde con lo expuesto por Delgado y Castañeda (2011), quienes encontraron estas mismas correlaciones al igual que lo planteado por Zhu & Wang (2011), en donde indican que el capital psicológico de los empresarios influye de manera positiva el intercambio de conocimientos innovadores en los empleados.

La segunda hipótesis confirmó que la confianza organizacional se relaciona de forma positiva y significativa con la variable de capital psicológico. Contreras y Juárez (2013) han analizado esta relación en las dos dimensiones planteadas; confianza horizontal y confianza vertical. Por un lado, consideran que la confianza que los líderes expresan sobre sus subordinados está asociada a la presencia de los factores del capital psicológico y que incluso podrían fomentar los comportamientos de resiliencia, autoeficacia, optimismo y esperanza. Además retomando a Ergeneli & Bitmi (2013) los que sugieren que cuando un trabajador tiene alto rendimiento por características del capital psicológico destacando la eficacia como una de ellas, puede provocar aumentó de la confianza por parte de sus jefes los cuales manifiestan

actuaciones orientadoras convirtiéndose en mentores en tiempos difíciles; aumentando la calidad de la relación entre jefes y empleados.

Otra de las hipótesis planteadas para este estudio fue la relación positiva entre la confianza organizacional y la conducta de compartir conocimiento; en este estudio se aceptó esta hipótesis y esto coincide con lo planteado por Arbonés (2000), en efecto afirma que la organización brinda la confianza al empleado para que los saberes que le han dado un valor para estar allí, no se pierden si los comparte, sino que le puede ayudar a aumentarlos. Este autor de igual forma afirma que para que exista mayor gestión del conocimiento, hay que permitir que las características organizacionales y emocionales de los empleados favorezcan este proceso y es allí donde aumenta la importancia de la confianza.

Carbó y Segovia (2011) no plantean de forma explícita el término de confianza pero hacen referencia a un planteamiento de Arbonés (2000) donde se menciona que la confianza está directamente asociada con el compromiso a la organización. Esta relación entre compromiso y el compartir conocimiento está evidenciada y se da cuando una persona considera que está emocionalmente relacionada con una organización y busca ayudar a que esta crezca con base a entregar el conocimiento que posee. Sankowska (2013) encontró a su vez esta relación positiva entre la transferencia de la información y la confianza; plantea que no solo hay una relación positiva entre la transferencia de conocimiento y la confianza en la organización, sino que además está relacionado con los procesos de creación de nuevo conocimiento que se dan en los desarrollos de innovación.

Al analizar la confianza como variable mediadora, es importante señalar que por el hecho de presentarse una mediación parcial, pueden encontrarse otras variables que expliquen la

mediación, sin embargo existe un nexo de la confianza organizacional entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento; como respuesta al planteamiento expuesto por Delgado y Castañeda (2011), en donde ponen la confianza organizacional como una posible variable que media la relación del capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento. Lo que con esta investigación se dilucidó de manera significativa.

Además, dicho nexo puede implicar para las organizaciones donde se tenga un ambiente de confianza, que se generen crecientes ventajas competitivas y mejores formas de intervención en las diversas relaciones en el ámbito organizacional, como lo manifiestan en este mismo sentido Ojha, Shockley, & Acharya (2016).

Es importante resaltar que cuando se llevó a cabo el análisis de correlación entre las variables capital psicológico y confianza organizacional, únicamente se dio la correlación con una de las dimensiones de la confianza, la dimensión horizontal, esto se puede dar por la falta de equidad y favoritismo del jefe, lo que conduce a que los empleados tengan una mayor afiliación entre sí, como lo argumentan Jain, Sandhu & Goh (2015). Acosta, Torrente, Llorens y Salanova (2015) también evidencian una relación entre la confianza horizontal y los procesos de compromiso que hay entre los trabajadores que se encuentran inmersos en un proyecto, de tal forma que estos procesos están mediados por la subvariable de la confianza organizacional.

Por otra parte, llama la atención el hecho de que se haya presentado una correlación mayor entre compartir conocimiento y la subdimensión de confianza vertical, lo que manifiesta que actos de los administradores, como tutor (Leck y Orser, 2013) y como líder (Yang y Mossholder, 2010), tienen un efecto importante sobre el nivel de confianza organizacional del empleado. (Shukla & Rai 2015).

Por lo anterior, hay que resaltar la necesidad para futuras investigaciones de evaluar otros posibles mediadores como por ejemplo el liderazgo y la cultura organizacional. Si bien la cultura organizacional ha sido una de las candidatas predilectas de las investigaciones, la tendencia vigente se orienta a explorar el potencial explicativo de variables como el liderazgo transformador de jefes y supervisores (Boehm, Dwertmann, Bruch y Shamir, 2015), las posibilidades de trabajo flexible dentro de la organización (Yang y Zheng, 2011) y la confianza en el supervisor (Miao, Newman, Schwarz y Xu, 2013, citados por Salessi, y Urteaga, (2016)

Probablemente, esta variable al estar presente en la relación con los grupos de trabajo y entre los compañeros que tiene un mismo objetivo, podría permitir que todas las personas que pertenecen a la organización puedan desarrollar su capital psicológico porque tienen la certeza de que con las relaciones que generan no van a tener consecuencias negativas para ellos y que la organización corresponde de forma positiva a todo lo que el trabajador ponga de su parte.

En consecuencia, el liderazgo podría mostrar un papel sobresaliente sobre los procesos verticales de la organización. Como lo confirman Hogg y Vaughan (2005) quienes plantean la confianza como una característica que es fomentada por el estilo de liderazgo que se utilice en el grupo; donde es más probable que esta variable organizacional se desarrolle dentro de los procesos verticales de la organización.

Al permitir el fomento del capital psicológico y la confianza en los líderes, es posible generar conductas de compartir conocimiento, repercutiendo favorablemente en procesos de innovación y desarrollo como lo plantean Rego, Sousa, Marques y Cunha (2012). Estos desarrollos de confianza en los líderes y fomento de capital psicológico se realizan de forma más clara en los procesos de innovación de las organizaciones, ya que en éstas es común que los

trabajadores deban entregar sus conocimientos con el fin de generar nuevos productos a la organización; si no se genera la confianza y no se cuenta con el capital psicológico de los trabajadores, es probable que las personas sean resistentes a entregar sus mejores ideas o colaborar con el trabajo de otro compañero en beneficio de la empresa. Shazi, Gillespie, & Steen (2015), también lo expresa Seidman, citado por Ojha, Shockley, & Acharya. (2016) “La confianza es el elemento más importante de la innovación: En las organizaciones donde los empleados tienen los mayores niveles de confianza entre sí, la innovación es mayor que en las organizaciones donde la confianza es baja” (pág. 22).

Es importante resaltar que los resultados obtenidos se lograron pese a diversas limitaciones que se dieron en el momento que se recolectaba la información, ya que el acceso a la muestra presentó complicaciones por la disponibilidad de espacios, de tiempo y de voluntad de los participantes, además, al ser una encuesta auto aplicada, se perdió parte de la muestra por personas que no contestaron el instrumento. Esto ocasionó que variables como nivel de cargo, sexo y escolaridad no pudieran ser analizadas.

Para mejorar la calidad de estos estudios sería favorable hacer un mejor control de las variables al poder realizar un estudio aleatorizado y con una muestra significativa que le de fortaleza a los procedimientos estadísticos y permita hacer un análisis a profundidad de las variables sociodemográficas que podrían estar relacionadas con las variables planteadas en este trabajo.

Esta investigación provee información nueva y valiosa, ya que no se ha encontrado una fuente bibliográfica o modelo que pudiese asociar los términos de capital psicológico, confianza

organizacional y compartir conocimiento. Se sugiere ampliar esta información tomando como base la interpretación de los resultados arrojados por este estudio.

### Referencias

- Acosta, H., Salanova, M., y Llorens, S. (2011). ¿Cómo predicen las prácticas organizacionales el engagement en el trabajo en equipo? El rol de la confianza organizacional. *Ciencia & Trabajo* 13(41), 125-34.
- Acosta, H., Torrente, P., Llorens, S., & Salanova, M. (2015). La confianza es pasión: la relación entre confianza organizacional y el engagement de los equipos. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 02(1), 7-22.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50(2), 179-211.
- Arbonés, L. A. (2000). El conocimiento no se puede gestionar. *Gestión del Conocimiento*. Recuperado de <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/angel/conogest.htm>
- Arrow, K. J. (1974). Limited knowledge and economic analysis. *American Economic Review*, 64(1), 1-10.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Avey, J.C., Patera, J. & West, B. (2006). The implications of positive psychological capital on employee absenteeism. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 42 – 60.

- Bandura, A. (1997). Personal efficacy in psychobiologic functioning. En G. V. Caprara (Ed.), *Bandura: A Leader in Psychology* (pp. 43-66). Milan, Italia: Franco Angeli.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*(6), 1173.
- Bartol, K. & Srivastava, A. (2002). Encouraging knowledge sharing: the role of organisational rewards. *Journal of Leadership and Organisation Studies*, *9*(1), 64-76.
- Becerra, M., Lunnan, R., & Huemer, L. (2008). Trustworthiness, risk, and the transfer of tacit and explicit knowledge between alliance partners. *Journal of Management Studies*, *45*(4), 691-713.
- Bircham-Connolly, H., Corner, J. & Bowden, S. (2005). An empirical study of the impact of question structure on recipient attitude during knowledge sharing. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, *32*, 1-10.
- Bitmiş, M. G., & Ergeneli, A. (2013). The role of psychological capital and trust in individual performance and job satisfaction relationship: a test of multiple mediation model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *99*, 173-179.
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G. & Dan Lee, J. N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social- psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, (29), 87-111.

- Boon, S.D. & Holmes, J.G. (1991). The dynamics of interpersonal trust: resolving uncertainty in the face of risk. En R.A. Hinde & J. Goebel. (Ed.), *Cooperation and Prosocial Behaviour*, (pp. 190-211). Cambridge: CUP.
- Briñol, P., de la Corte, L. & Becerra, A. (2001). *Qué es persuasión*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Bueno, E., Rodríguez, O., & Salmador, M. P. (2003). La importancia del capital social en la sociedad del conocimiento: propuesta de un modelo integrador de capital intelectual. En *Memorias Primer Congreso Internacional y Virtual de Intangibles* (pp. 61-80).
- Cabrera, A. & Cabrera, E. (2002). Knowledge sharing dilemmas. *Organization Studies*, 23, 687-710.
- Cabrera, A., Collins, W. & Salgado J. (2006). Determinants of individual engagement in knowledge sharing. *International Journal of Human Resource Management*, 17 (2), 245-264.
- Castaneda, D. I., Pardo, C., & Toulson, P. (2015). A Spanish knowledge sharing instrument validation. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 13(1), 3-12.
- Castañeda, D., & Toulson, P. (2012). The Value of human resources in intellectual capital and knowledge management. En *Proceedings of the 9th International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management and Organisational Learning: The Universidad Del Rosario and the Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia, 18-19 October 2012* (p. 52). Bogotá, Colombia: Academic Conferences Limited.

- Castañeda, I. & Delgado, L. (2008). Cultura del aprendizaje organizacional. En *Documentos de Psicología*. Cartagena, Colombia: Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Cegarra, J. M., & Rodrigo, B. (2003). Orientadores del aprendizaje organizacional. *Cuadernos de Administración*, 16(26), 79-97.
- Cegarra-Navarro, J. G., Briones-Peñalver, A. J., & Ros-Sánchez, M. D. M. (2005). La confianza como elemento esencial para la mejora de la cooperación entre empresas: un estudio empírico en pymes. *Cuadernos de Administración*, 18 (30), 79-98.
- Chainbi, W., Ben-Hamadou, A. & Jmaiel, M. (2001). A belief-goal-role theory for multiagent systems. *International Journal of Pattern Recognition and Artificial Intelligence*, 15(03), 435-450.
- Chen, S., & Ravallion, M. (2004). How have the world's poorest fared since the early 1980's? *The World Bank Research Observer*, 19(2), 141-169.
- Christensen, P. H. (2003). Knowledge sharing-time sensitiveness and push-pull strategies in a non-hype organization. *Department of Management, Politics and Philosophy, Copenhagen Business School*.
- Clapp-Smith, R., Vogelgesang, G. R., & Avey, J. B. (2009). Authentic leadership and positive psychological capital the mediating role of trust at the group level of analysis. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(3), 227-240.
- Constant, D., Kiesler, S. & 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

- Contreras, F., & Juárez, F. (2013). Efecto del capital psicológico sobre las prácticas de liderazgo en pymes colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(62), 247-264.
- Covey, S. (2008). *El factor confianza. El valor que lo cambia todo*. Barcelona, España: Paidós Iberica.
- Cuenca, H. C., Gutiérrez, A., & Universitarios, C. T. (2007). *Gestión empresarial del sector solidario. Autonomía, autocontrol y autogobierno, Gobierno Corporativo*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cummings, J. (2003). Work groups, structural diversity, and knowledge sharing in a global organization. *Management Science*, 50(3), 352-364.
- Davenport, T. & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires, Argentina: Pearson Education.
- Delgado, L. & Castañeda D. (2011). Relación entre capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento en el contexto del aprendizaje organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*. (14)62, 61-70.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*, 12(4), 450-467.
- Doney, P. M., Cannon, J. P., & Mullen, M. R. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 601-620.
- Drucker, P.F., & Nannetti, J.C. (2002). *La gerencia en la sociedad futura*. Bogotá, Colombia:

Editorial Norma.

Eagly, A. & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Orlando, Estados Unidos: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.

Elkjaer, B. (2004). Organizational learning the 'third way'. *Management Learning*, 35(4), 419-434.

Endres, M., Endres, S., Chowdhury, S. & Alam, I. (2007). Tacit knowledge sharing, self-efficacy theory, and application to the open source community. *Journal of Knowledge Management*, 11(3), 92 – 103.

Ferrary, M. (2003). Trust and social capital in the regulation of lending activities. *Journal of Socio-Economics*, 31, 673-699.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research*. Estados Unidos: Addison-Wesley.

Ford, D. P., & Staples, D. S. (2006). Perceived value of knowledge: the potential informer's perception. *Knowledge Management Research and Practice*, 4(1), 3-16.

Foucault, M. (1982). The subject and power. *Critical inquiry*, 8(4), 777-795.

Fukuyama, F. (1996). *Trust: la confianza*. Madrid, España: Atlántida.

Furnham A. (2001). *El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México. Oxford University Press.

- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: self and society in the late modern age*. Cambridge, Inglaterra: Polity Press.
- Goodman, P.S. & Darr, E.D., (1998). Computer-aided systems and communities: mechanisms for organizational learning in distributed environments. *MIS Quarterly*, 22(4), 417–440.
- Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P., Frazier, M. & Snow, D. (2009). In the eyes of the beholder: transformational leadership, positive psychological capital, and performance. *Journal of Leadership y Organizational Studies*, 15, 353-362.
- Gottschalk, P. (2007). Sharing knowledge in law firms. *International Journal of Innovation and Learning*, 4(3), 255-273.
- Grant, R. (1996). Prospering in Dynamically-competitive environments: organizational capability as knowledge integration. *Organization Science*, 7(4), 375-387.
- Green, K., Medlin, B. & Witthen, D. (2004). Developing optimism to improve performance: an approach for the manufacturing sector. *Industrial Management y Data Systems*. 104, 106-115.
- Heery, E. Noon, M. (2001). *A dictionary of human resource management*. Reino Unido: Oxford University Press.
- Helland, M. & Winston, B. (2005). Toward a deeper understanding of hope and leadership. *Journal of Leadership y Organizational Studies*, 12, 42–54.

- Hernández, O. A. (2010). Alianzas estratégicas: ¿adquisición o acceso al conocimiento? *Revista de Ciencias Económicas*, 28(2), 264-284.
- Hogg, M. A., & Vaughan, G. M. (2005). *Social Psychology*. Harlow, England: Person.
- Husted, K., & Michailova, S. (2002). Diagnosing and fighting knowledge sharing hostility. *Organizational Dynamics*, 31(1), 60-73.
- Jain, K., Sandhu, M., & Goh, S. (2015). Organizational climate, trust and knowledge sharing: insights from Malaysia. *Journal of Asia Business Studies*, 9(1), 54-77.
- Jarvenpaa, S. & Staples, S. (2001). Exploring perceptions of organizational ownership of information and expertise. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 151-183.
- Jericó, P., & Medina, J. (2001). *Gestión del talento: del profesional con talento al talento organizativo*. Pearson Educación.
- John G. Bruhn. (2001). *Trust and the Health of Organizations*. Estados Unidos: Springer Science & Business Media.
- Joshi, K. D., Sarker, S., & Sarker, S. (2007). Knowledge transfer within information systems development teams: examining the role of knowledge source attributes. *Decision Support Systems*, 43(2), 322-335.
- King, R. & Marks, P. (2008). Motivating knowledge sharing through a knowledge management system, OMEGA. *The International Journal of Management Service*, 36, 131-146.

- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2003). *Organizational behavior: key concepts, skills & best practices*. McGraw-Hill/Irwin.
- Kuo, F.-Y. & Young, M.-L. (2008). Predicting knowledge sharing practices through intention: a test of competing models. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 2697-2722.
- Kwok, S. H. & Gao, S. (2005). Attitude towards knowledge sharing behavior. *The Journal of Computer Information Systems*, 46(2), 45-51.
- Laschinger, H., Finegan, J. & Shamian, J. (2001). The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment. *Health Care Management Review*, 26(3), 7- 23.
- Levin, D. Z., & Cross, R. (2004). The strength of weak ties you can trust: the mediating role of trust in effective knowledge transfer. *Management Science*, 50(11), 1477-1490.
- Lewicki, R.J. & Bunker, B.B. (1995). Trust in relationships: a model of trust development and decline. En B.B. Bunker y J.Z. Rubin. (Ed.), *Conflict, Cooperation and Justice*, (pp. 133-173). California, Estados Unidos: Sage Publications.
- Lin, C. P. (2007). To share or not to share: modeling tacit knowledge sharing, its mediators and antecedents. *Journal of Business Ethics*, 70(4), 411-428.
- Liu, J., Siu, O. L., & Shi, K. (2010). Transformational leadership and employee well-being: the mediating role of Trust in the leader and self-efficacy. *Applied Psychology*, 59(3), 454-479.

- LRN, (2016, 27 de abril). Character, trust and behavior are the key to organizational performance and innovation, new global study confirms. *Business Wire*. Recuperado de <http://lrn.com/news-archive/2752/>
- Luthans, F. & Jensen, S. (2002). Hope: a new positive strength for human resource development. *Human Resource Development Review*, 1, 304 – 322.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-702.
- Luthans, F., & Youssef, C. (2007). Positive workplaces. En R. Snyder y S. Lopez (Ed.), *Handbook of Positive Psychology*. Oxford, Inglaterra: Oxford University Press.
- Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F. & Li, W. (2005). The psychological capital of chinese workers: exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1, 249-258.
- Luthans, F., Youssef, C., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford, Inglaterra: Oxford University Press.
- MacKinnon, D. P., Fairchild, A. J., & Fritz, M. S. (2007). Mediation analysis. *Annual review of psychology*, 58, 593.
- Martínez, C. (2005). *Teoría Avanzada de Organización y Gestión: Análisis del Desarrollo de Competencias en Empresas Colombianas*. Bogotá, Colombia. Universidad Nacional de Colombia.

- Marzá, D. G. (2005). *Ética empresarial: del diálogo a la confianza*. *RECERCA. Revista de Pensament y Anàlisi*, (6), 157-171.
- Mayer, R., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995), An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Máynez Guaderrama, A. I., Cavazos Arroyo, J., Ibarreche Suárez, S., & Nuño de la Parra, J. P. (2012). Confianza, compromiso e intención para compartir: variables influyentes para transferir conocimiento dentro de las Organizaciones. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 21-40.
- Máynez-Guaderrama, A. I., Cavazos Arroyo Judith & Nuño-De La Parra, J. P. (2012). La influencia de la cultura organizacional y la capacidad de absorción sobre la transferencia de conocimiento tácito intra-organizacional. *Estudios Gerenciales*, 28, 191-211.
- McEvily, B., Perrone, V., & Zaheer, A. (2003). Trust as an organizing principle. *Organization science*, 14(1), 91-103.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis. Trust in organizations. *Frontiers of Theory and Research*, 3 (5), 261-287.
- Möllering, G., Bachmann, R., & Hee Lee, S. (2004). Introduction: understanding organizational trust-foundations, constellations, and issues of operationalisation. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 556-570.

- Montoro, A., & Mora, E. M. (2004). El rendimiento de las relaciones de cooperación: un enfoque basado en el logro de objetivos. XIV Congreso ACEDE llevado a cabo en Murcia, España.
- Moreno, A. K. A., & Zapata, D. I. C. (2015). Relación entre el sentido atribuido al trabajo y la conducta de compartir conocimiento. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 26(2).
- Moreno, L. P. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Díaz de Santos.
- Müller, R. M., Spiliopoulou, M., & Lenz, H. J. (Enero de 2005). The influence of incentives and culture on knowledge sharing. System Sciences, 2005. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on IEEE. Conferencia llevada a cabo en Hawaii, Estados Unidos.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Newell, S. & Swan, J. (2000). Trust and inter-organizational networking. *Human Relations*, 53(10), 1287-1328.
- Nonaka, I., Takeuchi, H. & Kocka, M. H. (1999). *La organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México DF, México: Oxford University Press.

- Ojha, Shockley, & Acharya. (2016). Supply chain organizational infrastructure for promoting entrepreneurial emphasis and innovativeness: The role of trust and learning. *International Journal of Production Economics*, 179, 212-227.
- O'Reilly, C. y Pondy, L. (1980). Organizational Communication. En S. Kerr (Ed.), *Organizational Behavior* (pp. 684-696). Ohio, Estados Unidos.
- Omar, A., Salessi, S., y Urteaga, F. (2016). Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 33-47.
- Osterloh, M. & Frey, B.S. (2000). Motivation, knowledge transfer, and organizational form. *Organization Science*. 11(5), 538-550.
- Ouchi, W. (1981). Theory Z: how American business can meet the Japanese challenge. *Business Horizons*, 24(6), 82-83.
- Palacio, J. Sabatier, C. Abello, R. Amar, J. Madariaga, C. & Gutiérrez, K. (2001). El capital social como apoyo a la superación de los problemas en la población desplazada por la violencia. *Investigación y Desarrollo*, 09(02), 514-535.
- Panteli, N. & Sockalingam, S. (2006). Trust and conflict within virtual inter-organizational alliances: a framework for facilitating knowledge sharing. *Decision Support Systems*, 39, 599-617.
- Pelgrum, W. (2001). Obstacles to the integration of ICT in education: results from a worldwide educational. *Journal Computers and Education*, 37(2), 163-178.

- Petty, R. & Wegener, D. (1999). The elaboration likelihood model: current status and controversies. En Chaiken, S. & Trope, Y. (Ed.), *Dual-process theories in social psychology*, Guilford.
- Phillips, N., Lawrence, T. B. & Hardy, C. (2000). Inter-organizational collaboration and the dynamics of institutional fields. *Journal of Management Studies*, 37(1).
- Pinto, J. K., Slevin, D. P., & English, B. (2009). Trust in projects: an empirical assessment of owner/contractor relationships. *International Journal of Project Management*, 27(6), 638-648.
- Pučétaitè, R. (2014). Stimulating organizational innovativeness through ethical leadership practices: the mediating role of organizational trust. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 156, 231-235.
- Rego, A., Sousa, F., Marques, C., & e Cunha, M. P. (2012). Authentic leadership promoting employees' psychological capital and creativity. *Journal of Business research*, 65(3), 429-437.
- Renzi, B. (2008). Trust in management and knowledge sharing: the mediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega*, 36(2), 206-220.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. (1999). *Management*. San Diego, Estados Unidos: Prentice Hall.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 574-599.

- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., & Martínez, I. M. (2012). We need a hero! Toward a validation of the healthy and resilient organization (HERO) model. *Group and Organization Management, 37*(6), 785-822.
- Salinas de la Peña, M. (2012). *Elementos que influyen en el establecimiento de la confianza dentro de las organizaciones*. Tesis de Doctorado. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Sankowska, A. (2013). Relationships between organizational trust, knowledge transfer, knowledge creation, and firm's innovativeness. *The Learning Organization, 20*(1), 85-100.
- Schein, E. H. (1993). On dialogue, culture, and organizational learning. *Organizational dynamics, 22*(2), 40-51.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: past, present, and future. *Academy of Management Review, 32*(2), 344-354.
- Schvarstein, L. (1992). *Psicología social de las organizaciones*. Recuperado de <http://www.inau.gub.uy/biblioteca/psicologiasocialcap4.pdf>
- Searle, R. H., & Ball, K. S. (2004). The development of trust and distrust in a merger. *Journal of Managerial Psychology, 19*(7), 708-721.
- Seligman, M., Reivich, K., Jaycox, L. & Gillham, J. (1999). *Niños optimistas*. Barcelona, España: Grijalbo.

- Senge, P., Ross R., Smith, B., Roberts, Ch. & Kleiner, A. (1995). *La quinta disciplina en la práctica*. España: Ediciones Juan Granica.
- Senge, P.M. (1995). *La quinta disciplina en la Práctica: Como Construir Una organización inteligente*. Grupo Editorial Norma.
- Shapiro, D., B.H. Sheppard & L. Cheraskin. (1992). Business on a Hand-Shake. *Negotiation Journal*, 8(4), 365-377.
- Shaw, R. B. (1997). *Trust in the balance: Building successful organizations on results, integrity, and concern*. California, Estados Unidos: Jossey-Bass.
- Shazi, Gillespie, & Steen. (2015). Trust as a predictor of innovation network ties in project teams. *International Journal of Project Management*, 33(1), 81-91.
- Shukla, A., & Rai, H. (2015). Linking perceived organizational support to organizational trust and commitment: moderating role of psychological capital. *Global Business Review*, 16(6), 981-996.
- Sievers, A. (2012). Leadership and management: connecting theory and real-life experience. Tesis de Maestría. Linnaeus University.
- Six, F., & Sorge, A. (2008). Creating a high-trust organization: an exploration into organizational policies that stimulate interpersonal trust building. *Journal of Management Studies*, 45(5), 857-884.

- Snyder, C. R., Irving, L. M. & Anderson, J. R. (1991). Hope and health: measuring the will and the ways. En C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Ed.). *The handbook of social and clinical psychology: the health perspective* (pp. 285-307). Nueva York, Estados Unidos: Pergamon Press.
- Solomon R.C. & Flores F. (2001). *Building trust in business, politics, relationships, and life*. Oxford University Press.
- Stajkovic, A. & Luthans, F. (1998). Behavioral management and task performance in organizations: conceptual background, meta-analysis and test alternative models. *Personnel Psychology*, 56, 155-196.
- Sutter, M. & Kocher, M.G. (2007). Trust and trustworthiness across different age groups. *Games and Economics Behaviour*, 57(2), 364- 382.
- Swift, P. E. & Hwang, A. (2013). The impact of affective and cognitive trust on knowledge sharing and organizational learning. *The Learning Organization*, 20(1), 20-37  
doi:<http://dx.doi.org/10.1108/09696471311288500>
- Taylor, E. & Murthy, U. S. (2009). Knowledge sharing among accounting academics in an electronic network of practice. *Accounting Horizons*, 23(2), 151-180.
- Topa Cantisano, G., Palací Descals, F., & Morales Domínguez, J. F. (2004). La ruptura de contrato psicológico y las respuestas del trabajador.¿ Relaciones mediadas por la confianza organizacional? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(1), 31-45.

- Tormo Carbó, G., y Oscar Segovia, A. (2011). Antecedentes organizacionales y personales de las intenciones de compartir conocimiento: apoyo, clima y compromiso con la organización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(3), 213-226.
- Wah, C., Menkhoff, T., Loh, B. & Evers, H-D. (2005). What makes knowledge sharing in organizations tick? An empirical study. *Asia* 9, pp. 91-110.
- Walumbwa, F. O., Luthans, F., Avey, J. B., & Oke, A. (2011). Retracted: authentically leading groups: the mediating role of collective psychological capital and trust. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 4-24.
- Wang, S., Tomlinson, E. C., & Noe, R. A. (2010). The role of mentor trust and protégé internal locus of control in formal mentoring relationships. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 358.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998). Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), 513-530.
- Wicks, A. C., Berman, S. L., & Jones, T. M. (1999). The structure of optimal trust: moral and strategic implications. *Academy of Management Review*, 24(1), 99-116.
- Yildiz, M. L. y Öncer, A. Z. (2012). Narcissism as a moderator of the relationship between organizational trust and organizational citizenship behaviour. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 212-222.

- Yilmaz, C., & Hunt, S. D. (2001). Salesperson cooperation: the influence of relational, task, organizational, and personal factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(4), 335-357.
- Zhu, Y., & Wang, Y. (2011). The relationship between entrepreneur psychological capital and employee's innovative behavior: the strategic role of transformational leadership and knowledge sharing. *Advanced Materials Research*, 282-283, pp. 691-696.
- Ziegler, C. N. y Golbeck, J. (2007). Investigating interaction of trust and interest similarity. *Decision Support System*, 43(2), 46.

## Apéndices

### Apéndice 1. Instrumento de compartir conocimiento

Muchas gracias por participar en esta investigación de gestión del conocimiento. No se requiere que escriba su nombre. Le pedimos el favor de que conteste cada pregunta objetivamente.

**Organización .Nivel del cargo: Directivo \_\_\_ Asesor \_\_\_ Profesional \_\_\_ Técnico \_\_\_**

**Género: Hombre \_\_\_ Mujer \_\_\_ Años de Experiencia Profesional: \_\_\_\_\_**

¿En qué grado en su organización o trabajo usted comparte los siguientes tipos de conocimiento? Marque con una x en la casilla correspondiente. Si en su organización no se utiliza alguna o algunas de ellas, marque una X en la casilla “no aplica”.

PREGUNTA	Nada	Poco	En gran medida	Mucho	No aplica
Experiencia sobre el manejo de situaciones conflictivas					
Experiencia sobre la diferencia de significado de un concepto o acción según el contexto					
Experiencia sobre el uso de procedimientos					
Experticia técnica					
Historias que tienen una enseñanza					
Intuiciones aplicables al trabajo					

Conocimiento sobre el por qué se debe realizar una acción					
Conocimiento sobre cómo realizar una acción					
Ideas para la organización del trabajo de otra persona					
Ideas para mejorar el trabajo de su grupo					
Ideas para mejorar el trabajo de otro grupo					
Formas exitosas de hacer una tarea					
Conocimiento para resolver problemas					
Creencias aplicables al trabajo					
Valores aplicables al trabajo					
Informes de trabajo					
Normas organizacionales					
Normas externas aplicables a la organización					
Políticas institucionales					
Objetivos organizacionales					
Conceptos técnicos documentados					
Manuales laborales					
Material bibliográfico novedoso					
Material bibliográfico reciente					
Metodologías de trabajo documentadas					
Lecciones aprendidas documentadas					
Prácticas exitosas en la organización					
Prácticas exitosas de otras organizaciones					

Conocimiento sobre fuentes de conocimiento					
Información documentada de clientes o usuarios					
Evaluaciones de proyectos o de iniciativas					
Información sobre eventos académicos o profesionales futuros					

¿Cuáles de las siguientes herramientas usted utiliza para compartir conocimiento en su organización o trabajo? Si alguna o algunas de ellas no se utilizan, marque una X en la casilla “no aplica en mi organización”.

<b>Herramienta</b>	<b>No aplica en mi organización</b>	<b>Aplica pero no la uso</b>	<b>La uso poco</b>	<b>La uso en Gran Medida</b>	<b>La uso muchísimo</b>
Contar historias					
Diálogos informales cara a cara					
Cafés del conocimiento					
Sesiones de lluvias de ideas					
Comunidades de práctica					
Grupos Focales					

Talleres (prácticos)					
Grupos de estudio					
Ejercicios de simulación					
Reuniones grupales					
Revisión de pares					
Coaching o mentoring					
Inducción y reinducción					
Ferías del conocimiento					
Internet					
Intranet					
Teléfono					
Audio conferencias					
Video conferencias					
Correos electrónicos					
Mensajes de texto					
Chats					
Blogs					
Bases de datos					

**Muchas gracias por su participación.**

**Apéndice 2. Instrumento de confianza organizacional**

**1. Confianza Horizontal**

Los trabajadores de **MI GRUPO DE TRABAJO...**

Total mente en desacuerdo	Muy en desac uerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Tot almente de acuerdo
0	1	2	3	4	5	6

.	Podemos compartir nuestras ideas, emociones y esperanzas entre nosotros.						
.	Podemos hablar libremente con los compañeros sobre posibles dificultades que tenemos en el trabajo.						
.	Tendríamos un sentimiento de pérdida si uno de nosotros fuera trasladado (a otra área o empresa) y no pudiéramos trabajar juntos nunca más.						
.	Si compartimos nuestros problemas con los compañeros, sabemos que ellos nos van a comprender						

**II. Confianza Vertical**

En esta **ORGANIZACIÓN...**

Total mente en desacuerdo	Mu y en desa cuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Tot almente de acuerdo
0	1	2	3	4	5	6

.	Existe un alto grado de confianza entre la dirección y los empleados							
.	Los empleados tenemos una enorme confianza en la dirección							
.	Si alguien de esta empresa hace una promesa, los demás confiamos en que esta persona hará lo que esté en su mano para cumplirla							
.	Se confía en que los empleados tomemos buenas decisiones							

**Apéndice 3.****Consentimiento informado**

Ciudad, de 2015

Yo \_\_\_\_\_, mayor de edad e identificada(o) con C.C \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ autorizo y consiento mi participación en la aplicación de los tres instrumentos investigativos sobre Capital psicológico, confianza organizacional y compartir conocimiento, a realizar por el candidato a Maestría Fernando Sanabria Camacho.

Certifico que se me ha explicado el objetivo del ejercicio, los procedimientos del mismo y fui informado que no se me identificará en las presentaciones que deriven de este ejercicio y que los datos relacionados con nuestra privacidad serán manejados en forma confidencial y con fines académicos.

Estoy informado que al ser un ejercicio investigativo no estoy obligado a responder preguntas que considere incómodas o inadecuadas y que puedo retirarme de la investigación cuando voluntariamente lo quiera hacer.

En constancia firma: \_\_\_\_\_

CC. \_\_\_\_\_