

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdul, R. A. y Rahah, H. S., 2004. Organizational memory information system case study in faculty of computer science & information system, UTM. Malaysia, Malaysia.

Ahmed, I., Musarrat N. M., Usman, A., Zeeshan, S. A., Ahmad, N. y Iqbal, H., 2010. Impact of service quality on customers' satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of pakistan. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 1, pp. 98-113.

Alvarado, M. y Bañares-Alcántara, R., 2004. Improving the organizational memory by recording decision making, rationale and team configuration. *Intelligent Computing in the Petroleum Industry, ICPI. Workshop, Acapulco , México*, 47, pp. 71-78.

America Grau, 2009. Herramientas de Gestión del Conocimiento, [en línea]. Disponible en: <www.gestiondelconocimiento.com/americagrau.htm> [Consultado, Diciembre de 2010].

Anand, A. y Singh, M. D., 2011. Understanding Knowledge Management: a literature review. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 3, pp. 926-939.

Answergarden.ch, 2010. [en línea]. Disponible en: <www.answergarden.ch> [Consultado, Noviembre 2011].

Asentti, 2010. Sistema de gestión de servicios de TI. [en línea]. Disponible en: <www.asentti.com/gservicios.pdf> [Consultado, Marzo 2011].

Atwood, M. E., 2002. Organizational memory systems: Challenges for information technology. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Automattic, 2011. [en línea]. Disponible en: <automattic.com> [Consultado, Noviembre 2011].

Ayazi, F. y Shams, F., 2005. Using organizatinal memory in Enterprise architecture refinement process. *ISA Research Center*, pp. 314-317.

Balmisse, G., Meingan, D. y Passerini, K., 2007. Selecting the right knowledge managements tolos: software trends and key evaluation criteria. En Jennex, M. R., *Knowledge Management, organizational memory and transfer behavior*, pp. 270-280, Hershet, PA: Information Science Reference.

Becerra-Fernández, I. y Sabherwal, R., 2010. Knowledge Management: Systems and processes. London, U.K: M.E.Sharpe

Bennet, D. y Bennet, A., 2009. Associative Patterning: The unconscious life of an organization. En J. Girard, Building Organizational Memories: Will You Know What You Knew?, pp. 201-223. Hershey, PA: Information Science Reference.

Berking, P., 2011. Choosing authoring tools. Advance distributed learning, pp. 51.

Betancourt, A. Y y Mayo, A. J., 2010. La evaluación de la calidad de servicio. Contribuciones a la Economía, pp. 8.

Bohórquez, R. E., 2008. El blog como recurso educativo. Revista electronica de tecnología educativa, 26, pp. 1-9.

Botha, A. C., 2006, A new Framework for a technological perspective of knowledge management. Tesis de Doctorado, University of Pretoria, Pretoria, Sudafrica.

Braga, V. J., Ribeiro, G. F., Kimble, C., 2002. An organizational memory information system using ontologies. Proceedings of the 3rd Conference of the Associação Portuguesa de Sistemas de Informação, University of Coimbra, Portugal.

Camps, P. R., Casillas, S. L., Costal, C. D., Gibert, G. A., Martin, E. C. y Pérez, M. O., 2005. Bases de datos. Barcelona, España: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

Cdacmumbai, 2011. [en línea]. Disponible en: <www.cdacmumbai.in > [Consultado, Noviembre 2011].

Coakes, E., Bradburn, A., Shearer, J., Dotsika, F. y Barnett T., 2005. Knowledge creation and sharing mechanisms: from Heads (of Departments) to Hands (of staff). The international journal of knowledge, culture and Change Management, 4.

Conklin, J., 1997. Designing Organizational Memory: Preserving Intellectual Assets in a Knowledge Economy. Designing Organizational Memory, pp. 1-41.

Contini, N., 2010. La Inteligencia emocional, social y el conocimiento tácito. Su valor en la vida cotidiana, 5º Encuentro Iberoamericano de Psicología Positiva, 26 y 27 de noviembre.

- Dalkir, K., 2005. Knowledge and Management in Theory and Practice. Oxford, U.K: Elsevier.
- Danger, M. Y., 2005. ¿Qué le impide a su Empresa convertirse en una Organización Inteligente?, Santiago, 108, pp. 554-569.
- DCMI, 2011. [en línea]. Disponible en: <dublincore.org> [Consultado, Noviembre 2011].
- De Holan, P. M., 2004. Managing organizational forgetting, MIT Sloan Management Review, 45, pp. 45-51.
- Echeverri, R. M., Bolívar, L. R. y Álvarez H. H., 2006. Modelo de formación de una memoria organizacional como elemento diferenciador de servicios en Colombia. Tesis de Especialidad, Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.
- EMC, 2009. [en línea]. Disponible en: <emc.com> [Consultado, Noviembre 2011].
- Eriksson, J. 2008. SharePoint's Implications on Knowledge Management: A case Study of Stora Enso's Usage of SharePoint, Tesis de Licenciatura, Uppsala University, Uppsala, Sweden.
- Felix-Robinson, A. y Ludger, V. E., 2001. Empirical Evaluations of Organizational Memory Information Systems: A Literature Overview. FRODO Discussion paper, pp. 32.
- Fernández, C. M., 2005. Calidad en el servicio y calidad del servicio en la gestión de la calidad total. pp. 633-639.
- Frank, C. y Gardoni, M., 2005. Information content management with shared ontologies at corporate research centre of EADS. International Journal of Information Management, 25, pp. 55-70.
- Frost, A., 2010. Three KM Models. [en línea]. Disponible en: <<http://www.knowledge-management-tools.net/three-km-models.html>>[Consultado, Febrero 2012].
- García, B. G. y Guerrero, M. M., 2007. Las tecnologías de información como mediadoras en la gestión de conocimiento para la consolidación de memoria a largo plazo. II Congreso Distrital de Infomática Educativa. Bogotá, Colombia.

Garzón, C. M. y Fisher, A. L., 2008. Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento y Gestión*, 24, pp. 195-224.

Girard, J. P. y Allison, M., 2008. Information anxiety: Fact, fable or fallacy. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 6, pp. 111-124.

Girard, J. P., 2009. Building organizational memories, will you know what you knew?. Hershey, PA: Information Science Reference

Girard, J.P., 2009. Where is the Knowledge we have lost in managers?. *Journal of knowledge management*, 10, pp. 22-38.

Google, 2011. [en línea]. Disponible en: < www.google.com > [Consultado, Noviembre 2011].

Gruber, T. R., 1993. Toward principles for the design of ontologies used for knowledge sharing. *International Workshop on Formal Ontology*, Padova, Italy.

Habermann, F., Thomas, O. y Beinhauer, M., 2000. Organizational memory systems for IT-bases business process improvement. *College of information sciences and technology*, pp. 12.

Hatami, A., Robert, D.G. u Huang J., 2002. Exploring the impacts of Knowledge (Re)Use and organizational memory on the effectiveness of strategic decisions: A Longitudinal case study. *Hawaii International Conference on System Sciences*.

Hernández, O. J., Ramirez, Q., M., Ferri, R., C., 2004. *Introducción a la minería de datos*. Madrid, España: Editorial Pearson Educación/Prentice Hall.

Hernández, P. J., Melgoza, R. R. y Espinoza J., 2010. Aprendizaje organizacional en las mipymes. *Revista internacional administración & finanzas*.

Herold, R., 2008. *The shortcut guide to IT service management and automation*. The shortcut guide to, pp. 20.

Huysman, M. y Wulf, V. 2006. IT to support knowledge sharing in communities, towards a social capital analysis. *Journal of IT*, pp. 40- 51.

IBM, 2011. [en línea]. Disponible en: < www.ibm.com > [Consultado, Noviembre 2011].

IBM/Lotus, 20. [en línea]. Disponible en: <www.ibm.com/software/lotus/> [Consultado, Noviembre 2011].

Ichijo, K. y Kohlbacher, F., 2006. Global Knowledge Creation – The Toyota Way. *Int. J. Automotive Technology and Management*, 7, pp. 116-134.

Jasimuddin, S. M., Connell, N. y Klein, J. H., 2009. Understanding Organizational Memory. En J. Girard, *Building Organizational Memories: Will You Know What You Knew?* pp. 263-271. Hershey, PA: Information Science Reference.

Juli, V. y Botti, V., 2005. Agentes Inteligentes: El siguiente pasó en la inteligencia artificial. *Novatica*, 9, Mayo-Julio, pp. 95-99.

Kana, 2011. [en línea]. Disponible en: <www.kana.com> [Consultado, Noviembre 2011].

Kankanhalli, A., Tan B.C. y Wei K.K., 2001, Seeking Knowledge in Electronic Knowledge Repositories: An Exploratory Study, *Proc. Twenty-Second International Conference on Information Systems*, New Orleans, USA.

Knowings, 2011. [en línea]. Disponible en: <www.knowings.com> [Consultado, Noviembre 2011].

Lang, K. R. y Schmidt, M. 2002. Workflow-Supported organizational memory systems: An industrial application. *5th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 7, pp. 208.

Lehner, F., Maier, R. y Klosa, O., 1998. Organizational memory systems: Application of advanced database & network technologies in organizations. *2da Conf. On practical aspects of knowledge management*. Basel, Switzerland.

Lindell, S., 2005. Real-Time collaboration tolos for digital ink. *Journal of Computing Sciences in Colleges*. *The Journal of Computing Sciences in Colleges*, 25, pp. 1-6

Lindval, I M., Rus I., Rajasekhar, J. y Thakker, R., 2002. Software Tools for Knowledge Management: A DACS State-of-the-Art Report. Fraunhofer Center for Experimental Software Engineering Maryland. Maryland, USA.

Logical Objects, 2009. [en línea]. Disponible en: <www.logicaldoc.com> [Consultado, Noviembre 2011].

Louwhoff, R., 2002. IT Service management. BT Global Services, pp. 5.

Lozano, L. y Fernández, J., 2005. Razonamiento basado en casos: Una vision general. Universidad de Valladolid, pp. 59, Valladolid, España.

Magnolia International, 2011. [en línea]. Disponible en: <www.magnolia-cms.com> [Consultado, Noviembre 2011].

Maier, R., 2007 Knowledge Management Systems: Information and communication technologies for knowledge management. Innsbruck, Austria: Springer.

Mancilla, E. L., 2008. ¿Qué son los agentes inteligentes de software?. Gaceta Ide@s CONCYTEG, 31, pp. 25-47.

Marshall, J. y Smith, S., 2009. Learning organisations and organisational learning: What have we learned?. Management Services, 53, pp. 36-44.

Martínez, D. E. y Lauzardo, R. J., 2006. El servicio al cliente: una necesidad imperante en la calidad de la industria. Ingeniería mecánica, 9, pp. 49-54.

Martinez, L. I. y Ruiz, M. J., 2006. Los procesos de creación del conocimiento: el aprendizaje y la espiral de conversión del conocimiento. XVI Congreso Nacional de AEDEM.

McIntyre, S. G., 2008. Creating and Sustaining Meta-organizational Memory: a Case Study. Defence R&D Canada – Centre for Security Science, pp. 1-29.

MDF, 2005. Indicators: What is it?. Manual Project Cycle Management, 1, pp. 1-10.

Medina, C. N., 2007. Epistemología y Conocimiento, [en línea]. Disponible en: <<http://bibliotecamaguen.chmd.edu.mx>> [Consultado, Febrero de 2011].

Micro Logic Corp, 2009. [en línea]. Disponible en: <<http://www.miclog.com>> [Consultado, Noviembre 2011].

Microsoft Corp., 2010. [en línea]. Disponible en: <<http://www.microsoft.com>> [Consultado, Noviembre 2011].

Mohmad, H. T., Mokhtar, S. y Hamid, S., 2006. The development of organizational memory information system in academic setting. Faculty memory information system, pp. 1-12.

Mondragón, P. A., 2002. ¿Qué son los indicadores?. Revista de información y análisis, 19, pp. 52-58.

National Library for Health NHS, 2005, ABC of Knowledge Management. [en línea]. Disponible en: <<http://www.library.nhs.uk/knowledgemanagemente/>> [Consultado, Febrero de 2011].

Nick, M., Klaus-Dieter, A. y Tautz, C., 1999. Facilitating the practical evaluation of organizational memories using the Goal-Question-Metric Technique. Twelfth Workshop on Knowledge Acquisition, pp. 1-20.

Nonaka, I., 1991. The Knowledge-Creating Company. Harvard Business Review, 69, Noviembre-Diciembre, pp. 96-104.

Nonaka, T. y Takeuchi, H., 1995. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press, pp. 284.

Nuxeo, 2011. [en línea]. Disponible en: < www.nuxeo.com > [Consultado, Noviembre 2011].

Olivera, F., 2000. Memory systems in organizations: An empirical investigation of knowledge collection, storage and acces in multi-unit organizations. Journal Of Management Studies, 37, 6, pp. 811-832.

Ontoware, 2011. [en línea]. Disponible en: <www.ontoware.org> [Consultado, Noviembre 2011].

Oracle, 2011. [en línea]. Disponible en: < www.oracle.com > [Consultado, Noviembre 2011].

Oracle/Tacit, 2010. [en línea]. Disponible en: <www.oracle.com> [Consultado, Noviembre 2011].

Ortiz, L. A., Baragaño, A. F. y Sarreigui, D. J., 2003. Knowledge Processes: On Overview of the principal models. 3rd European Knowledge Management Summer School, 7-12 Septiembre, San Sebastian, Spain.

Osiatis, 2008. ISO/IEC 20000: Gestión de servicios TI. [en línea]. Disponible en <<http://www.socinfo.es/contenido/seminarios/aragon/osiatis.pdf>> [Consultado, Marzo 2012].

Özorhon, B., 2004. Organizational memory in construction companies: A case-based reasoning model as an organizational learning tool. Tesis de Maestría. The Middle East Technical University, Ankara, Turquía.

Pasher, E. y Ronen, T., 2011. The complete guide to knowledge management: A strategic plan to leverage your company's intellectual capital. New Jersey, USA: John Wiley & Sons, inc.

Pavez, S. A., 2000. Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información para la Generación de Ventajas Competitivas. Tesis de Doctorado. Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

Pérez, D. y Dressler, M., 2006. Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. *Intangible Capital*, 15, pp. 31-59.

Perez-Soltero, A., 2007. Modelo para la auditoría del conocimiento considerando los procesos clave de la organización y utilizando tecnologías basadas en conocimientos. Tesis de Doctorado, Universidad de Murcia, Murcia, España.

Pérez-Soltero, A., 2006. El papel de las Tecnologías de Información y la memoria organizacional dentro de las empresas inteligentes. *Novática*, 182, Julio-Agosto, pp. 52-55.

Pérez-Soltero, A., 1997. Modelo para la representación de una memoria organizacional utilizando herramientas computacionales de internet. Tesis de maestría. Instituto tecnológico de monterrey, Monterrey, México.

Pérez, Z. J. y Cortéz, R. J. A., 1999. Aprendizaje organizacional como ventaja competitiva. *Magazine for managers CLEDEA*, pp. 32-22.

Pressman, R., 2010. *Software Engineering: A practitioner's approach*. Berkeley, CA: Mc Graw Hill.

- Quinello, R., 2008. Organizational memory and forgetfulness generating vulnerabilities in complex environments. [en línea]. Disponible en: <<http://www.anpad.org.br/bar>> [Consultado, Febrero 2012].
- Ramirez, P. N. y Martín, M. A., 2003. Herramientas para la gestión del conocimiento. Categoría Administración, Gestión del Conocimiento, pp. 1-34.
- Reátegui, R. y dos Santos, N., 2010. Sistemas de Memoria Organizacional en Universidades. XIV Encuentro iberoamericano de educación superior a distancia, Loja, Ecuador. pp. 1-9.
- Robinson, N.P. y Ensign, P.C., 2009. Effective Stakeholder knowledge sharing for effective organizational memory. En J. Girard, Building Organizational Memories: Will You Know What You Knew?, pp. 30-43. Hershey, PA: Information Science Reference.
- Sambamurthy, V. y Subramani, M., 2005. Special issue on information technologies and knowledge management. MIS Quarterly, 29, pp. 193-196.
- Sánchez, H. E., 2008. Indicadores de evaluación de la calidad de los servicios TI. Revista Ays, 22, pp. 28-29.
- Sas Institute, 2011. [en línea]. Disponible en: <www.sas.com> [Consultado, Noviembre 2011].
- Schein, H. E., 1992. Organizational culture and leadership. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Skype Technologies, 2011. [en línea]. Disponible en: <www.skype.com> [Consultado, Noviembre 2011].
- Statsoft, 2011. [en línea]. Disponible en: <www.statsoft.com> [Consultado, Noviembre 2011].
- Stoyko, P., 2009. Organizational culture and the management of organizational memory. En J. Girard, Building Organizational Memories: Will You Know What You Knew?, pp. 1-17. Hershey, PA: Information Science Reference.
- Sîrbu, M., Doinea, O. y Goirgiana, M., 2009. Knowledge based economy - the basis for insuring a sustainable development. Annals of the University of Petroșani, Economics, 9, pp. 227-232.

- Tilab, 2011. [en línea]. Disponible en: <tilab.com> [Consultado, Noviembre 2011].
- UCM, 2010. [en línea]. Disponible en: <<http://gaia.fdi.ucm.es/research/colibri/jcolibri>> [Consultado, Noviembre 2011].
- Uriarte, F. A., 2008, Introduction to Knowledge Management. Jakarta, Indonesia: ASEAN Foundation.
- Valle, O. y Rivera, O. 2005. Monitoreo e indicadores. Instituto para el desarrollo y la innovación educativa, pp. 20, Guatemala, Guatemala.
- Van, S. E. y Wensley, A. K., 2007. Learning about the sins of organizational memory. Proceedings of OLKC 2007 – “Learning Fusion”, pp. 980-991
- Vrîncianu, M., Anica-Popa, L. y Anica-Popa L., 2009. Organizational memory: An approach from knowledge management and quality management of organizational learning perspectives. Quality Management in Services, 26, pp. 473-481.
- Watson, I., 2003. Applying knowledge management: Techniques for building corporate memories. San Francisco, C.A.: Elsevier.
- Weber, A. y Thomas, R., 2005. Key performance indicators. IVARA Work Smart, pp. 1.
- WebEx, 2009. [en línea]. Disponible en: <www.webex.com> [Consultado, Noviembre 2011].
- Weinberger, H., Te'ni, D. y Frank, A. J., 2005. Ontologies of organizational memory as a basis for evaluation. Bar Ilan University, pp. 1-17.
- Young, C. S., Lee, H. y Yoo, Y., 2010. The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance: A Field Study. MIS Quarterly, 34, pp. 855-870.