

Cogniciones compartidas: una revisión sobre memoria transaccional

Aline Severino^{*}
Katia Puentes-Palacios^{**}



Chaquiñán. Acrílico sobre lienzo. 2008

* Alumna del Máster en Psicología Social, del Trabajo y de las Organizaciones de la Universidad de Brasilia - PSTO (<http://www.psto.com.br>).

** Ph.D. en Psicología por la Universidad de Brasilia, con pasantía en la Gronigen Rijksuniversiteit - Holanda. Catedrática e investigadora del posgrado en Psicología Social, del Trabajo y de las Organizaciones de la Universidad de Brasilia. Currículo disponible: <http://lattes.cnpq.br/5809064301548089>.



Resumen

La memoria transaccional es un sistema cognitivo interdependiente de codificación, almacenamiento, recuperación y comunicación de información que condensa el conocimiento que poseen los individuos, en una conciencia compartida por el grupo sobre quién tiene cuál saber. Así, se refiere al conocimiento compartido por una colectividad que, en el caso del escenario organizacional, puede ser un equipo de trabajo. El objetivo de este ensayo es describir teóricamente lo que es la memoria transaccional, a la luz de la literatura oriunda del ámbito de la cognición social, así como de la investigación de estudios empíricos sobre la temática memoria transaccional publicados en revistas científicas internacionales, del campo de la Psicología. A partir de la realización de esa tarea se observó que la investigación empírica relativa a la memoria transaccional es reciente por lo que se hace necesario un mayor desarrollo teórico y verificación empírica de sus componentes, antecedentes y consecuentes. También se constató que hay necesidad de más estudios sobre sistemas de memoria transaccional con el objetivo de elucidar sus procesos de formación y manifestación.

Palabras claves: memoria transaccional, cognición compartida, cognición social.

La ciencia cognitiva es un campo interdisciplinario dedicado al estudio de los sistemas inteligentes, la cual se ha beneficiado de los avances tecnológicos de áreas como la 'inteligencia artificial' interesada en la mejor comprensión y conocimiento de la forma como opera la mente humana. Las neurociencias han ofrecido un aporte significativo a este campo juntamente con el crecimiento de la psicología constructivista y constituyen marcos importantes en la ampliación y consolidación de la ciencia cognitiva. Este crecimiento se debe al hecho de la cognición, antes comprendida como un proceso de carácter individual, controlado, consciente, explícito y centrado en la solución

de problemas, actualmente es considerado como un fenómeno que posee una clara dimensión colectiva, abarcando inclusive facetas de naturaleza inconsciente e implícita, de tal manera que el contexto social en que ocurre ha llegado a adquirir relevancia capital en las investigaciones sobre el tema (Bastos, 2004).

Al reconocer la importancia de incluir elementos sociales en las discusiones sobre cognición, los psicólogos de este campo se han dado cuenta de la necesidad de investigar no sólo los elementos relativos al proceso de construcción del conocimiento, sino también las condiciones en que ese conocimiento es utilizado. Así, se constata la ampliación del concepto de cognición, que ocurre como resultado de estudios investigativos tradicionales, realizados en laboratorios, cuyos hallazgos fueron corroborados en estudios realizados en otros escenarios ya conocidos por la psicología aplicada: la familia, la sala de aula, las organizaciones y otros complejos entornos sociales en los que diferentes actores, cada uno con sus propias intenciones e interpretaciones de la situación, influyen en los conocimientos, valores y opiniones de las otras personas y protagonizan relaciones de interacción realizadas para generar productos de conocimiento compartido (Levine & Resnick, 1993). Esta expansión del foco de atención que reconoce el papel central del aspecto social se caracteriza por tratar las cogniciones humanas como una actividad fundamentalmente colectiva (Schwarz, 1998).

Para la psicología, la cognición social es un punto de vista dominante y ocupa una posición central en diversas subáreas como la psicología del desarrollo humano, de la personalidad, gestión de las organizaciones y clínica (Schneider, 1991). Los psicólogos sociales se han mostrado particularmente interesados en el estudio y análisis de la relación entre los procesos inconscientes y las formas implícitas de representación del conocimiento (Evans, 2008), pues las formas de estructurar y comprender la situación ayudan a comprender el contenido de la cognición y las



emociones, mas no necesariamente utilizando una amplia actividad mental pues las personas desarrollan la tendencia de reaccionar de forma similar en situaciones específicas (Rusbult & Van Lange, 2002).

Hablando del contexto de las organizaciones de trabajo, Hodgkinson y Healey (2008) examinaron las producciones de este campo publicadas entre los años 2000 y 2007, específicamente, sobre el tema cognición en las organizaciones. El estudio realizado por estos autores tornó evidente el considerable crecimiento de interés por conocer las bases del funcionamiento cognitivo de los equipos de trabajo, probablemente por reconocer que el conocimiento común (compartido) en estas células de desempeño trae beneficios a la actuación tanto de las personas que los componen, como de los equipos y por último, de la organización.

En relación al escenario de equipos de trabajo, hay que destacar que compartir los conocimientos permite a los miembros hacer interpretaciones similares de los eventos ocurridos a su alrededor, tomar decisiones más coherentes y determinar las estrategias de acción mas apropiadas (Cooke, Salas, Cannon-Bowers & Stout, 2000; Mohammed & Dumville, 2001). Los resultados de estudios empíricos han demostrado que los miembros de grupos de trabajo tienden a intercambiar información y a realizar mejor las tareas cuando saben qué persona del equipo tiene el conocimiento y la información sobre un tema específico (Stasse, Vaughn & Stewart, 2000; Stasse, Wittenbaum & Stewart, 1995; Stewart & Stasse, 1995). En este sentido, el conocimiento compartido desempeña importantes papeles como: 1. Proveer explicaciones sobre el funcionamiento colectivo, pues ayuda a comprender el rendimiento del equipo, favoreciendo el entendimiento de los miembros sobre las ventajas de mantener relaciones de interacción con otros; 2. Permitir predecir el suceso del desempeño del equipo a partir de informaciones sobre la intensidad del conocimiento compartido; y, 3. Ofrecer un diag-



Florero gris. Acrílico sobre lienzo. 2007

nóstico de los problemas de equipo, así como brindar pistas sobre la manera de resolverlos (Cannon-Bowers & Salas, 2001).

A pesar de su relevancia, este campo enfrenta dificultades que resultan de la falta de comprensión del fenómeno y sus características, así como también de la necesidad de definición explícita de aquellos atributos que, efectivamente, son parte de este campo conceptual como consecuencia de su naturaleza teórica y empírica. Esta problemática es descrita por Cannon-Bowers y Salas (2001) como el hecho de interpretar el significado de la expresión 'cogniciones compartidas' de manera tan diferente por parte de los investigadores que no se puede estar seguro si los autores se refieren un mismo fenómeno cuando utilizan esa denominación. El resultado



de esto es la falta de posibilidad de diálogo teórico al discutir la naturaleza de las cogniciones y también la inconsistencia de los resultados de investigaciones empíricas.

Buscando aclarar este panorama los autores avanzan señalando aquello que debe ser comprendido al indagar cuáles son esas cogniciones compartidas por miembros de equipos. Responden afirmando que esta duda es disipada si se comprende que miembros de un equipo de trabajo comparten cuatro categorías principales de cogniciones que son: 1. Informaciones específicas

relativas a la tarea que ejecutan, por tanto, se refieren a conocimientos fundamentales para la realización de la tarea atribuida; 2. Conocimientos generales sobre el trabajo, que se refiere, en términos amplios, a reglas relativas a planificación, organización ejecución y evaluación del trabajo; 3. Conocimientos acerca de los colegas, sus destrezas y dificultades, razón por la cual les permite un mejor tránsito social dentro del equipo; y por último, 4. Creencias y actitudes, que pueden ser tanto relativas al trabajo, como relativas a la organización o a aspectos más genera-



Matices. Acrílico sobre lienzo. 2008



les. Esas diversas modalidades de compartir desempeñan el papel de variables antecedentes de fenómenos como eficacia, calidad del trabajo, comunicación, confianza, motivación, cohesión, moral, y satisfacción con el equipo (Cannon-Bowers & Salas, 2001; Mathieu, Heffner, Goodwin, Salas & Cannon-Bowers, 2000).

Una vez constatado ese escenario, el foco de la siguiente sección fue revisar la literatura relativa a uno de los ejemplos típicos de cognición compartida en equipos de trabajo: la memoria transaccional. Aunque este proceso (memoria) sea usualmente comprendido como un atributo eminentemente individual, también tiene una fase compartida o socialmente construida y envuelve el proceso de codificación-almacenamiento-recuperación de informaciones que puede sufrir influencias del contexto social y cultural en que ocurre.

Según teorizaciones realizadas Levine y Resnick (1993), las cuales se sustentan en las contribuciones de otros investigadores de esta área, es pertinente defender que la memoria, de forma general, es un proceso social por lo menos en dos sentidos: 1. Su contenido es social pues envuelve un pasado social de acciones y experiencias de una persona; y, 2. El proceso de formación de la memoria es social en la medida en que se basa en la comunicación simbólica mantenida con otras personas. Estudios empíricos de este campo demuestran que los grupos tienen mejor desempeño en tareas de memoria que individuos, en cantidad de detalles y eventos (Hinsz, 1990) y suscitan interés por permitir comprender de mejor forma las posibles manifestaciones de este proceso cuando colectivo. Al interior de las organizaciones de trabajo, estudios sobre el hecho de la memoria como un atributo compartido son bien representados por el fenómeno denominado memoria transaccional cuyo análisis sigue a continuación, apoyados en la literatura del campo de las cogniciones sociales. También se hace un escrutinio de los estudios empíricos existentes sobre este tema, publicados en revistas científicas internacionales del campo

de la Psicología, con el objetivo de presentar algunos resultados concretos que en este ámbito ya han conseguido producir.

Memoria transaccional

Considerando que, como se ha defendido anteriormente, la memoria es un fenómeno social, los individuos que mantienen un relacionamiento continuo y frecuente utilizan el otro (otra persona) como memoria externa de manera que les sea posible complementar las propias limitaciones relativas a su capacidad de recordar (Mohammed & Dumville, 2001). Esto hace que las personas que mantienen un relacionamiento próximo lleguen a conocer bastante bien la memoria de sus compañeros (Wegner, Erber & Raymond, 1991).

La definición de memoria transaccional adoptada en la revisión de Mohammed y Dumville (2001) pertenece al campo del conocimiento sobre grupos y es típicamente adoptada por psicólogos sociales y cognitivos. Estos autores entienden la memoria transaccional como un sistema cognitivo interdependiente de codificación, almacenamiento y recuperación de la información, que combina los conocimientos que los individuos poseen, con la conciencia compartida sobre quién es, qué sabe sobre esto o aquello. De acuerdo con esos autores, el método de investigación más usado envuelve la realización de tareas de memoria ejecutadas por grupos o duplas en situación de laboratorio. También destacan que los estudios suelen adoptar como variables antecedentes la comunicación entre las personas, los sistemas de memoria transaccional impuestos o naturales, los entrenamientos individuales o grupales y la rotación de miembros. Como variables consecuentes aparecen con mayor frecuencia la diferenciación y recordación, la coordinación de tareas, la credibilidad de la tarea y por fin, su complejidad, precisión y concordancia al respecto de la distribución de *expertise* (elevado dominio o conocimiento sobre un asunto).



Inicialmente, los estudios sobre memoria transaccional nacieron de investigaciones sobre el conocimiento compartido por parejas que mantenían relaciones muy próximas. Wegner y cols. (1991) examinaron el desempeño de la memoria en parejas que mantenían una relación romántica y el de duplas de desconocidos. Las parejas románticas se desempeñaron mejor que las parejas que se conocieron en el laboratorio, en la realización de tareas como recordar palabras cuando no les eran dadas categorías de clasificación. Por otra parte, las parejas de desconocidos presentaron mejor desempeño cuando las categorías de clasificación de las palabras fueran dadas. Esto es, cuando recibieron instrucciones específicas sobre lo que ellos debían codificar. Los investigadores concluyeron en la realización de este estudio que el sistema de memoria transaccional ayudó a las parejas a distribuir las responsabilidades sobre las palabras que deberían recordar. Entretanto, cuando fue impuesta una estructura particular de codificación y registro (una persona memorizaría las palabras relacionadas con comida y otra las relacionadas con hechos históricos, por ejemplo) hubo desorganización del sistema de registro de memoria ya construido entre la pareja, como consecuencia de su trayectoria de vida. Así, la restricción o definición de una forma de actuación parece ser útil en parejas (o equipos) que aún no poseen un sistema previamente desarrollado para coordinar la actividad, esto podría interferir negativamente en la estructura de memoria transaccional de los grupos que ya la desarrollaron.

Hollingshead (2000) investigó, en experimento de laboratorio, la hipótesis general de que aprender y recordar información podría afectarse por la percepción respecto del conocimiento de los otros. Los participantes del estudio fueron informados que trabajarían en una tarea específica con una pareja que tendría conocimiento y responsabilidad semejante y/o distintas de las suyas sobre la tarea atribuida. Los resultados del estudio demostraron que las personas aprenden más y recuperan (vía memoria) mayor in-

formación de sus áreas de conocimiento (y recuerdan menos información de áreas de conocimiento distintas de las suyas) cuando sus parejas poseen conocimientos diferentes de los suyos. Por otro lado, los participantes recordaron más información sobre áreas de conocimiento diferentes de las suyas cuando sus respectivas parejas tenían *expertises* similares a las suyas, evidenciando de esta forma que las personas están motivadas a maximizar el conocimiento colectivo y hacen esto de forma consciente. Estos descubrimientos llevaron a la autora a concluir que la memoria transaccional es una propiedad de las relaciones de trabajo, y no solamente de los relacionamientos románticos.

Otro estudio de diseño experimental (Hollingshead & Fraidin, 2003) mostró que, cuando las personas sienten que faltan información necesarias, utilizan estereotipos de género para hacer inferencias sobre el conocimiento de la otra persona. Los resultados revelaron que tanto hombres como mujeres comparten estereotipos similares sobre géneros al hacer referencia a dominios de conocimiento. Adicionalmente, los participantes con parejas del género opuesto se basaron más en los estereotipos, que los participantes cuyas parejas fueron del mismo sexo. Esto lleva a suponer que participantes con parejas del género opuesto aprendieron más información consistente con sus estereotipos. De esto se deriva que expectativas hechas a partir de estereotipos de género pueden tornarse profecías autorealizadoras en sistemas de memoria transaccional. Por tanto, sistemas de memoria transaccional pueden perpetuar estereotipos de género en situaciones de mezcla de géneros, en función de las expectativas convergentes de *expertise* en áreas de conocimiento específicas de cada estereotipo.

Brandon y Hollingshead (2004) propusieron un modelo de desarrollo de la memoria transaccional en grupos que tiene como base el hecho de que la memoria transaccional se desarrolla apenas si una condición es satisfecha: los miembros del grupo deben percibir interdependencia cognitiva entre ellos. Así, no basta que los



individuos sean parte del grupo o que esos miembros tengan un cierto tiempo de convivencia. Sobre la interdependencia cognitiva definen que depende del sistema de recompensas o de la estructura de la tarea del grupo –principalmente en los casos en que la actividad de un miembro recibe influencia del resultado obtenido por otro miembro– y lleva a la simplificación cognitiva (Hollingshead, 2001). Estas teorizaciones guardan convergencia con las realizadas anteriormente por otros autores (Hollingshead, 1998; Wegner y Cols, 1991), por tanto forman parte de un cuerpo de conocimiento que crece, razón por la cual no puede ser considerada una propuesta aislada.

Aún de acuerdo con el modelo de Brandon y Hollingshead (2004), una vez percibida la interdependencia cognitiva, los miembros del grupo comienzan a hacer conexiones entre las personas (P), sus conocimientos / *expertise* (E) y las características de la tarea (T), todo esto como parte de un segundo ciclo del desarrollo de la memoria transaccional: la creación de unidades TEP. Un ejemplo de una unidad TEP completa sería el que una persona conozca que Pedro (persona) es enfermero (*expertise*) responsable por hacer la punción venosa en pacientes pediátricos (tarea). Una unidad TEP parcial – unidad en la que falta una de las informaciones (persona, *expertise* o tarea) – es poco útil, pues una unidad TEP completa sirve de norte para que los miembros sepan a quién dirigir determinada pregunta, demanda o sepan dónde y cómo organizar la información.

Cabe resaltar, incluso que las unidades TEP, encontradas en el modelo mental completamente desarrollado de una persona a respecto del sistema de memoria transaccional, son el resultado de un proceso continuo e individual de desarrollo de las unidades TEP y no una asociación estática entre tarea, persona y *expertise*. La creación y modificación de una unidad TEP es un itinerario formado en tres ciclos relacionados: construcción, evaluación y utilización. En el ciclo de construcción, las unidades TEP son

creadas a partir de cualquier información relevante que esté disponible para el grupo (memorias, conversas, libros, agendas de notas). Después de ese ciclo, cada aspecto de las unidades TEP ya construidas son evaluadas en cuanto a su credibilidad. Ese ciclo de evaluación es favorecido por las interacciones de los miembros del grupo y permite la modificación de las percepciones de los miembros con respecto del grupo como un todo y ayuda a que se torne más adecuada la concepción de *expertise* de cada persona. El aspecto final del desarrollo de las unidades TEP consiste en el ciclo de utilización, en el que las personas usan las informaciones guardadas en las unidades TEP para alcanzar un objetivo como, por ejemplo, hacer una pregunta a alguien del grupo. La aplicación práctica de las unidades TEP en las actividades del día a día, retroalimenta los ciclos, permitiendo adecuaciones de estructura de las TEP o la construcción de nuevas unidades TEP (Brandon & Hollingshead, 2004).

De manera adicional, aunque esa discusión haya enfocado en las percepciones individuales sobre memoria transaccional, organizadas en un modelo mental individual, el sistema de memoria transaccional muestra el auge de su efectividad cuando esos modelos mentales son compartidos por los miembros del grupo, o cuando todos poseen unidades TEP similares y las organizan en un modo similar. Los autores afirman que procesos de comunicación y negociación entre los miembros del grupo favorecen el surgimiento de modelos mentales individuales alineados. Estos culminan en modelos compartidos, una vez que la interacción entre las personas puede servir de estímulo para la reactivación de los ciclos de construcción, evaluación y utilización de las unidades TEP.

Luego de haber defendido que el hecho de compartir modelos mentales impacta en la efectividad de los sistemas de memoria transaccional, los autores proponen tres dimensiones para describir esa efectividad: eficacia (o grado de precisión de las percepciones de un miembro sobre la *expertise* de los demás, en relación a las



tareas), magnitud de lo compartido (o grado en que los miembros poseen una representación similar del sistema de memoria transaccional) y validación (o grado en que los miembros participan en el sistema de memoria transaccional). En ese sentido, el ápice del sistema de memoria transaccional es la convergencia de las tres dimensiones, esto es, cuando todos los miembros poseen representaciones similares, que reflejan de manera precisa los conocimientos del grupo, las cuales fueron previamente validadas por los miembros.

De manera complementaria, los autores Lewis, Belliveau, Herndon y Keller (2007) defienden la existencia de dos componentes para el sistema de memoria transaccional: un componente estructural y otro, procesual. Esos investi-

gadores condujeron un estudio de laboratorio que les permitió constatar que los miembros tienden a contar con la estructura de la memoria transaccional desarrollada aun en los casos en que el grupo sufre el cambio de uno de sus miembros, lo que reduce el desempeño, en función de la utilización de un sistema de memoria transaccional ineficiente, pues este conocimiento no es compartido por el miembro recién llegado. Adicionalmente, los resultados encontrados sugieren que esos sistemas ineficientes podrían ser evitados cuando los miembros son orientados a reflexionar sobre el conocimiento colectivo antes de iniciar la ejecución de la tarea.

También se han estudiado los efectos de la memoria transaccional, como lo demostrado en los trabajos de Ren, Carley y Argote (2006) que evidenciaron el hecho de que la memoria transaccional disminuye el tiempo de respuesta del grupo mediante la facilitación de los procesos de recuperación del conocimiento, además de mejorar la calidad de la decisión en tareas de coordinación y evaluación. Los resultados de ese experimento sugirieron también que los efectos de la memoria transaccional dependen de las características del grupo, tales como: el tamaño, naturaleza de la tarea y del conocimiento, y dimensión del desempeño a ser medido. En ese sentido, la memoria transaccional parece traer más beneficios en grupos pequeños, cuando la variable 'criterio' es la calidad, o en grupos grandes, grupos con tareas dinámicas y grupos en que el conocimiento es fugaz, siempre y cuando sea considerado el tiempo para terminar la tarea.

Un experimento sobre toma de decisiones (Fraidin, 2004) expuso que el efecto de la carga cognitiva en la precisión de la decisión es mediada por la habilidad de los participantes en identificar conexiones entre partes interdependientes de informaciones. Ese hecho implica que si grupos levantan informaciones bajo presiones temporales, ellos obtendrán más éxito si usan el sistema de memoria transaccional, que si todos los miembros tratan de aprender todo sobre la información dada.



Beatriz. Difuminado. Óleo sobre lienzo. 2008



Moreland y Myaskovsky (2000) realizaron un estudio que mostró como la mejora en el desempeño del grupo, asociada al entrenamiento de los miembros resulta de la memoria transaccional y no de la comunicación entre los miembros, una vez que aquellos que fueron capacitados separadamente y no tuvieron oportunidad de comunicarse, se desempeñaron mejor luego de recibir informaciones sobre las habilidades de los otros miembros.

Evidenciando el papel de la memoria transaccional, también se encuentra el trabajo de campo realizado con equipos, trabajando en hospitales (Michinov, Olivier-Chiron, Rusch & Chiron, 2008) el cual reveló que la acción coordinada de anestesistas y enfermeros impactó positivamente en la percepción de efectividad del equipo y que el sistema de memoria transaccional afectó positivamente la satisfacción con el trabajo y la identificación con el equipo.

Finalmente, vale destacar el estudio de caso relatado por Oshri, Van Fenema y Kotlarsky (2008) donde argumentan que los procesos de memoria transaccional, como codificación, almacenamiento y recuperación, desempeñan papeles diferentes en la transferencia del conocimiento: el desarrollo de la *expertise* (codificación) colectiva ayuda a definir el procedimiento que será adoptado para la transferencia del conocimiento; el gerenciamiento de la *expertise* (almacenamiento) indica el lugar donde el conocimiento está archivado y a partir de donde él será transferido; la coordinación de la *expertise* (recuperación) lleva a la integración del conocimiento al reunir los especialistas por medio de mecanismos de busca y contacto interpersonal.

En resumen, a lo largo de este ensayo fueron presentadas algunas reflexiones teóricas sobre la estructura y los componentes del sistema de memoria transaccional y fueron descritos resultados de estudios empíricos que relacionan elementos y situaciones que favorecen la construcción de esos modelos mentales, así como los principales efectos del uso de la memoria transaccional. Relatos sobre el impacto de ese sistema

de memoria compartida en la efectividad de grupos de trabajo sugieren la importancia de profundizar en el conocimiento del área de las cogniciones sociales.

Se reconoce que esta revisión constituye un trabajo inicial, una vez que el campo de estudios sobre memoria transaccional se presenta muy fértil, con diversas investigaciones empíricas y propuestas teóricas publicadas a lo largo de los últimos diez años. Siendo así, se puede considerar que la diversidad de artículos revisados para la construcción de este trabajo es compatible con el material publicado. Pero todavía restan muchas preguntas sin respuestas.

A partir de la literatura revisada fue posible observar que la investigación empírica sobre memoria transaccional necesita fortalecer su desarrollo teórico. Se encuentran trabajos que muestran la existencia de memoria transaccional, así como la existencia de mecanismos de codificación, almacenamiento y recuperación mediante los cuales ese fenómeno opera. Sin embargo, muchos de los estudios relatados, fueron realizados con duplas y no con grupos y, en general, fueron ejecutados siguiendo un diseño experimental que, si bien es verdad, se trata del único mecanismo científico que permite investigar efectos causales, controlando el efecto de otras variables no deseadas, no llevan en consideración la diversidad de atributos presentes en los estudios de campo. Trabajos más recientes han comenzado a utilizar equipos en organizaciones reales, sin embargo, aún urge la realización de más investigaciones sobre la forma como los sistemas de memoria transaccional emergen y se mantienen en contextos de campo.

De manera general, debe ser mencionado que la literatura sobre memoria transaccional ha caminado hacia el fortalecimiento del concepto y se observa un equilibrio en la investigación de sus antecedentes y consecuentes. Como perspectivas futuras, se menciona la necesidad de: a) buscar congruencia entre los investigadores en lo que se refiere a los modelos teóricos que dan sustento al estudio de este campo; b) relacionar las





Serie Símbolos del hombre. Óleo sobre lienzo. 2007

semejanzas y discrepancias entre este constructo y otros de la literatura de equipos de trabajo, como la relativa a modelos mentales, aprendizaje grupal, informaciones compartidas, consenso intra-grupal; c) ampliar los estudios de campo y especificación de métodos para recoger datos sobre memoria transaccional en situaciones reales de trabajo; d) realizar estudios longitudinales que permitan evaluar el aspecto cíclico del desarrollo y mantenimiento de la memoria transaccional; y, e) investigar el impacto de la memoria transaccional en variables diferentes de desempeño de equipos. Por tanto, el escenario que se presenta a los estudiosos de esta temática es vasto, diverso y fecundo, razón por la cuál es nuestra responsabilidad tornarlo fructífero.

Bibliografía

- BASTOS, A. V. B. Cognição nas Organizações de Trabalho. Em J. C. Zanelli; J. E. Borges-Andrade e A. V. B. Bastos (Eds.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 177-206). Porto Alegre: Artmed. 2004.
- BRANDON, D. P. & A. B. Hollingshead: Transactive memory systems in organizations: matching tasks, expertise, and people. *Organization Science*, 15(6), 633-644. 2004.
- CANNON-BOWERS, J. A. & E. Salas: Reflections on shared cognition. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 195-202. 2001.
- COOKE, N. J., Salas, E., Cannon-Bowers, J. A. & R. J. Stout: Measuring team knowledge. *Human Factors*, 42(1), 151-173. 2000.
- EVANS, J. S. B. T.: Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology*, 59, 255-278. 2008.
- FRAIDIN, S. N.: When is one head better than two? Interdependent information in group decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 93, 102-113. 2004.
- HINSZ, V. B. Cognitive and consensus processes in group recognition memory performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(4), 705-718. 1990.
- HODGKINSON, G. P. & M. P. Healey: Cognition in organizations. *Annual Review of Psychology*, 59, 387-417. 2008.
- HOLLINGSHEAD, A. B. & S. N. Fraidin: Gender stereotypes and assumptions about expertise in transactive memory. *Journal of Experimental Social Psychology*, 39, 355-363. 2003.
- HOLLINGSHEAD, A. B.: Communication, learning, and retrieval in transactive memory systems. *Journal of Experimental Social Psychology*, 34, 423-442. 1998.
- HOLLINGSHEAD, A. B. Perceptions of expertise and transactive memory in work relationships. *Group Processes and Intergroup Relations*, 3(3), 257-267. 2000.
- HOLLINGSHEAD, A. B.: Cognitive interdependence and convergent expectations in transactive memory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(6), 1080-1089. 2001.
- LEVINE, J. M. & L. B. Resnick: Social foundations



- of cognition. *Annual Review of Psychology*, 44, 585-612. 1993.
- LEWIS, K., Belliveau, M., Herndon, B. & J. Keller: Group cognition, membership change, and performance: investigating the benefits and detriments of collective knowledge. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 103, 159-178. 2007.
 - MATHIEU, J. E., Heffner, T. S., Goodwin, G. F., Salas, E. & J. A. Cannon-Bowers: The influence of shared mental models on team process and performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 273-283. 2000.
 - MICHINOV, E., Olivier-Chiron, E., Rusch, E. & B. Chiron: Influence of transactive memory on perceived performance, job satisfaction and identification in anaesthesia teams. *British Journal of Anaesthesia*, 100(3), 327-332. 2008.
 - MOHAMMED, S. & B. C. Dumville: Team mental models in a team knowledge framework: expanding theory and measurement across disciplinary boundaries. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 89-106. 2001.
 - MORELAND, R. L. & L. Myaskovsky: Exploring the performance benefits of group training: transactive memory or improved communication? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), 117-133. 2000.
 - OSHRI, I., Van Fenema, P. V. & J. Kotlarsky: Knowledge transfer in globally distributed teams: the role of transactive memory. *Info Systems Journal*, 18, 593-616. 2008.
 - REN, Y., Carley, K. M. & L. Argote: The contingent effects of transactive memory: when is it more beneficial to know what others know? *Management Science*, 52(5), 671-682. 2006.
 - RUSBULT, C. E. & P. A. M. Van Lange: Interdependence, interaction, and relationships. *Annual Review of Psychology*, 54, 351-375. 2003.
 - SCHNEIDER, D. J. Social cognition. *Annual Review of Psychology*, 42, 527-561. 1991.
 - SCHWARZ, N. Warmer and more social: recent developments cognitive social psychology. *Annual Review of Sociology*, 24, 239-264. 1998.
 - STASSER, G., Stewart, D. D., & Wittenbaum, G. M. Expert roles and information exchange during discussion: the importance of knowing who knows what. *Journal of Experimental Social Psychology*, 31, 244-265. 1995.
 - STASSER, G., Vaughan, S. I., & Stewart, D. D. Pooling unshared information: the benefits of knowing how access to information is distributed among group members. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), 102-116. 2000.
 - STEWART, D. D., & Stasser, G. Expert role assignment and information sampling during collective recall and decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 619-628. 1995.
 - WEGNER, D. M., Erber, R., & Raymond, P. Transactive memory in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(6), 923-929. 1991.

