



HAL
open science

ENTORNOS VIRTUALES PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA

Cinta Concepción García-Vázquez, Ignacio Tejera Arcenillas

► **To cite this version:**

Cinta Concepción García-Vázquez, Ignacio Tejera Arcenillas. ENTORNOS VIRTUALES PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA. 12th Annual International Conference of Territorial Intelligence "Innovación Social y nuevos modos de gobernanza para la transición socio-ecológica", Nov 2013, Huelva, España. halshs-00934466

HAL Id: halshs-00934466

<https://shs.hal.science/halshs-00934466v1>

Submitted on 16 Apr 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

XIIth Annual International Conference of Territorial Intelligence



ENTORNOS VIRTUALES PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA.

Cinta C. García Vázquez¹
cinta.garcia@decd.uhu.es

Ignacio Tejera Arcenillas²
ignacio.tejera@dege.uhu.es

Presentación oral

Palabras clave:

Entornos de aprendizaje colaborativo, gestión del conocimiento, inteligencia territorial, investigación participativa, investigación-acción.

Resumen:

La gestión del conocimiento en las organizaciones es una disciplina ampliamente arraigada y desarrollada en el ámbito de la gestión empresarial hasta el punto de estar convirtiéndose en un elemento clave para el desarrollo de las mismas. Estos sistemas están siendo capaces de crear y gestionar conocimiento colectivo basado en intereses y objetivos comunes.

Las Universidades, en tanto que espacios de gestión del conocimiento, desempeñan un papel fundamental en la puesta en marcha de tecnologías innovadoras que hacen de la enseñanza un recurso más atractivo y facilitan el proceso de enseñar, aprender, gestionar y crear información. Así, en los últimos años se están implementando múltiples sistemas de enseñanza-aprendizaje no presencial apoyados en herramientas online que permiten el trabajo en remoto a través de la interacción de grupos de personas de forma estructurada, con la capacidad de generar nuevo conocimiento.

En el ámbito de la investigación social, la investigación participativa permite la producción de conocimiento transformador mediante un proceso de debate, reflexión y construcción colectiva de saberes entre los diferentes actores, sirviendo de base, además, para el desarrollo de la inteligencia territorial. En esta línea se están desarrollando mecanismos que permiten fomentar

¹ Profesora Sustituta Interina del Departamento de Economía, Universidad de Huelva

² Profesor Asociado del Departamento de Economía, Universidad de Huelva

la inteligencia territorial mediante la implementación de metodologías que dan cobertura tanto a las necesidades del propio proceso de investigación, como a la gestión del conocimiento generado en dicho proceso.

En este documento se propone, por tanto, la posibilidad de buscar los puntos de unión entre estos tres ámbitos del conocimiento: las metodologías para docencia en remoto, la gestión del conocimiento en las organizaciones y los procesos de investigación participativa, con la intención de analizar qué posibilidades existen de aunarlos en el marco de la investigación en los territorios.

Así, el planteamiento es que las herramientas y la experiencia existente en el ámbito de los Entornos Virtuales de Aprendizaje que dan soporte a múltiples modelos de enseñanza-aprendizaje y de la gestión del conocimiento en las organizaciones, pueden servir de base para desarrollar metodologías que permitan la gestión del conocimiento que aflora y se crea en procesos de investigación participativa.

El artículo aporta una revisión de las herramientas existentes para el trabajo en remoto, tanto en el ámbito de la docencia como en el de la gestión del conocimiento, realizando un análisis sobre la idoneidad de utilizarlas como soporte para la gestión del conocimiento generado durante los procesos de investigación participativa en el marco de la investigación-acción.

1. La inteligencia territorial.

La Real Academia Española de la Lengua, en su edición 22ª, define al término inteligencia como la “capacidad de entender o comprender, capacidad de resolver problemas, conocimiento, comprensión, acto de entender; habilidad, destreza y experiencia”. Sin embargo, la edición 23ª, actualmente en preparación, incluye, además, las siguientes acepciones: “Conjunto de intelectuales de un país, conjunto de ideas y valores de una comunidad, de un país, etc.”.

Y es que, verdaderamente, el concepto inteligencia se está utilizando en multitud de ámbitos en los que, hasta ahora, no tenía cabida. Inteligencia colectiva, inteligencia competitiva, inteligencia territorial, son términos que, en los últimos tiempos, están comenzando a ser habituales.

Si bien cada concepto se utiliza en un determinado ámbito, existe un nexo entre todos ellos y es el hecho de que se plantea la inteligencia como una característica no vinculada directamente a las personas, sino a grupos de personas, bien sea a través de organizaciones formales o informales o a través de espacios de convivencia de diversa índole.

En todos los casos, además, se plantea este tipo de “inteligencia” como un proceso en el que, de una u otra forma, se gestiona conocimiento con el fin de alcanzar un determinado objetivo vinculado a la utilidad de los resultados de la gestión de dicho conocimiento.

En este proceso, el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información está jugando un papel central, en tanto que facilita el desarrollo de procesos de colaboración entre personas sin la dependencia de espacios físicos de interacción. Así, la interacción entre grupos de personas para compartir y procesar información de manera formal o informal está suponiendo un catalizador en la articulación de redes que buscan compartir inteligencia con objetivos comunes.

Estos hechos no son ajenos a nuestro ámbito de estudio, el de la inteligencia territorial, de manera que los procesos que se desarrollan en torno a ésta también están inmersos en un momento de cambio gracias a la innovación que se está produciendo en materia de gestión de información en red, y más teniendo en cuenta que la inteligencia territorial es una ciencia que está en formación”.³

La generación de conocimiento colectivo, la participación de la población y el fomento de sus capacidades para hacerlo con garantías, así como la disponibilidad de herramientas que conduzcan y promuevan el proceso en sí, se convierten en elementos fundamentales de la inteligencia territorial.

³ Se trata de una ciencia en formación hace dos décadas en Europa (J. J. Girardot, Miedes, C. Masselot, Ph. Dumas, G. Devillet, S. Ormaux, N. Ammaturo, entre otros) y sólo cuatro años en América Latina (H. Bozzano, J. Karol, G. Cirio, E. Scala, C. Barrionuevo, entre otros).

Richard Florida (1995:527-536) define el concepto de *learning region* como región que aprende, región erudita, región informada, postulando que las regiones deben adoptar los principios de la creación de conocimiento y del aprendizaje continuo. Este planteamiento de región requiere de espacios innovadores, capaces de organizar y generar conocimiento y de desarrollar procesos y medios capaces de dar cobertura a esta idea.

Este concepto de inteligencia no es más que la suma de la inteligencia de las personas que crean un territorio. Así, según Cooke (1993), las regiones inteligentes son aquellas con “buenas antenas” que permitan conocer la información, aquellas que manejan información de calidad, que disponen de capacidad de auto-evaluación, que están dispuestas a aprender y tienen la voluntad de aplicar las lecciones aprendidas. Y estas capacidades son, sin duda, una base fundamental para el desarrollo sostenible de los territorios, desarrollo éste basado en el conocimiento.

2. La economía del conocimiento.

Una Economía basada en el Conocimiento tiene como base las ideas antes que la capacidad física, la aplicación de la tecnología más que la transformación de las materias primas. Se trata por tanto, de una economía en la que el conocimiento es creado, adquirido, transmitido y utilizado eficazmente por las personas para fomentar el desarrollo económico y social (Banco Mundial 2007).

El conocimiento por no ser finito, ni tangible, pero sí transferible y multiplicable se puede expandir en mayor o menor grado según el nivel de desarrollo de los sistemas informáticos. Así, es posible definir a esta economía como la basada en la producción, distribución y uso del conocimiento. Como postula Alfred Marshall (1890), el conocimiento es el motor productivo más poderoso.

La Economía del Conocimiento es, por tanto, aquella donde se establece un uso intensivo del conocimiento y la tecnología, originando, a su vez, el crecimiento y la transmisión de éstos de forma acelerada, lo que provoca progreso y creación de un espacio innovador.

2.1 La gestión del conocimiento

La gestión ha sido desde siempre la forma de conseguir, a través de diferentes procesos, técnicas, herramientas, etc., que los recursos humanos, tecnológicos, comerciales, productivos, etc., de un sistema actúen de forma coordinada y consistente. Bajo esta premisa y dado que la naturaleza del conocimiento es compleja, en tanto que varía de unos individuos a otros y que es impredecible, en qué medida podemos, entonces, gestionar el conocimiento. Arbonés (2001)

responde afirmando que éste no se puede gestionar como tal, lo que sí es posible gestionar es el proceso y el espacio de la creación de conocimiento. Podemos, entonces, plantear una definición de Gestión del Conocimiento como aquel conjunto de actividades orientadas hacia la creación, puesta en común, intercambio y aplicación de conocimiento para un determinado fin. En este contexto, el aprendizaje es clave para que las personas y la organización puedan ser más inteligentes; es decir, es un proceso relacional y generador de las competencias, y previamente, de las actividades que desarrollan capacidades y activos intangibles en las personas y en la organización (Bueno, 2000).

3. La investigación para la acción.

Según Marlen Eizagirre y Néstor Zabala, la investigación-acción-participativa, IAP, es un "método de investigación y aprendizaje colectivo de la realidad, basado en un análisis crítico, con la participación activa de los grupos implicados que se orienta a estimular la práctica transformadora y el cambio social".

La IAP, según Eizagirre y Zabala, se basa en la articulación de tres componentes que se combinan en proporciones variables: (1) en un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad estudiar algún aspecto de la realidad con una expresa finalidad práctica; (2) la acción no sólo es la finalidad última de la investigación, sino que ella misma representa una fuente de conocimiento, al tiempo que la propia realización del estudio es en sí una forma de intervención; y (3) la participación significa que en el proceso están involucrados no sólo los investigadores profesionales, sino la comunidad destinataria del proyecto, que no son considerados como simples objetos de investigación sino como sujetos activos que contribuyen a conocer y transformar su propia realidad.

Por su parte, Fals Borda establece que este tipo de procesos deben "transformar la realidad, hacerse más pertinente en relación con un método de trabajo educativo renovador, con fundamentos de creatividad y diálogo", de forma que se puedan "promover procesos permanentes de construcción del conocimiento con rigor, elaborando instrumentos y exigiendo continuidad (evaluación, control, seguimiento)".

4. Procesos colaborativos

Con la aparición de las tecnologías web 2.0 se produce una importante revolución en materia de creación y gestión de la información. Estos sistemas permiten crear nuevos espacios donde se puede, no sólo compartir conocimiento, sino que, a la vez, generar nuevo. Pero su valor no

radica en la posibilidad técnica de su existencia y de su manipulación, sino en las manifestaciones y fenómenos comunicativos a los que está dando lugar.

Según indica el autor O'Reilly, T. (2006), una de las grandezas que se atribuyen a Internet es que cualquier usuario, individual o colectivo, puede convertirse en emisor, creando y publicando su propio sitio web, ya que, gracias a las herramientas que facilita el entorno 2.0 es extremadamente fácil colocar contenidos en la red.

La Web 2.0 no sólo ofrece herramientas para trabajar en entornos contributivos sino que, además, otorga a la comunidad la posibilidad de ejercer su “inteligencia colectiva”, entendida como la capacidad del grupo para resolver problemas que cada individuo del colectivo, de forma personal, no sería capaz de resolver ni, incluso, de entender (Ribes, X., 2009).

Pero la Web 2.0 no sólo es tecnología, sino que representa un nuevo modelo de colaboración entre personas que dispone de una serie de herramientas capaces de generar, obtener, tratar, compartir y distribuir información, que pueden ser aplicadas por las personas, tanto para realizar trabajos de forma cooperativa como para intercambiar recursos de manera colaborativa o difundir resultados en sistemas participativos.

4.1 Comunidades virtuales.

Este desarrollo ha hecho que las nuevas tecnologías de la información se hayan convertido en un agente de cambio en las estrategias de colaboración (Bell y Kozlowski, 2012; Jahnke, 2010), dando lugar a nuevas formas de trabajo colectivo. Estas tecnologías permiten el uso flexible y la optimización del talento de los recursos humanos de una organización independientemente de su localización geográfica favoreciendo la innovación (Bergiel, Bergiel and Balsmeier, 2006; Fong 2012).

Una parte muy relevante de las herramientas desarrolladas en base a la web 2.0 se configuran como redes virtuales para compartir información, tanto profesional como personal. Así han aparecido las comunidades virtuales, en las que las personas se unen y tienen la posibilidad de colaborar virtualmente con otras (Wang y Noe, 2010).

Según de Moor y Weigand (2007) una comunidad virtual se puede definir como “un grupo de personas que comparten interacciones sociales, lazos y un ‘espacio común’, y como una red de relaciones que ofrecen apoyo social, información y sentimiento de pertenencia, y también como un conjunto de relaciones donde las personas interactúan por el beneficio mutuo. La clave reside en la duración y fuerza de las relaciones que unen a los miembros y que tienen lugar en el espacio común. En este caso el espacio común es la red” (p. 224).

Gracias a las comunidades virtuales un número elevado de personas pueden interactuar y colaborar a través del espacio, el tiempo y los límites organizacionales debido a la fluidez de participantes, límites, normas e interacciones que permite la colaboración a través de entornos virtuales (Faraj, Jarvenpaa y Majchrzak, 2011)

5. Entornos virtuales de aprendizaje y colaboración.

Los entornos virtuales de aprendizaje se configuran como espacios de acceso restringido, que permiten que las personas realicen procesos de aprendizaje de conocimientos y de, a través de sistemas telemáticos que no requieren la presencialidad.

Las principales herramientas que configuran y dan soporte a un espacio de este tipo son páginas web, correo electrónico, tableros de mensajes, foros de discusión, conferencias de vídeo, agendas compartidas, repositorios de documentación, además de sistemas específicos para realizar el seguimiento y la evaluación de las personas participantes.

En torno a este tipo de metodologías, existen multitud de herramientas y plataformas para el aprendizaje que, en los últimos años, están tendiendo hacia diferentes modelos de aprendizaje.

Los sistemas más extendidos, por ser los primeros en el tiempo y estar bajo la tutela de grandes organizaciones de enseñanza, son aquellos vinculados a la formación universitaria que se caracterizan por tener un carácter muy formal ya que sigue los modelos pedagógicos basados en la enseñanza académica.

Por otro lado, y con un carácter mucho menos formal donde prima el conocimiento frente a la obtención de un título, se están desarrollando sistemas de aprendizaje social, por un lado, y personal, por otro. Los primeros surgen de la unión de las plataformas de enseñanza con las redes sociales, consiguiendo sistemas donde el aprendizaje se basa en la colaboración entre las personas. Los segundos, sin embargo, priman la posibilidad de organizar y gestionar información y conocimiento con un objetivo personal muy concreto, de forma que permiten la organización del autoaprendizaje.

Este tipo de herramientas colaborativas permiten no sólo democratizar el acceso al conocimiento, sino que, además, simplifican la posibilidad de publicar y compartir información y conocimiento propio.

En paralelo a la evolución de los sistemas de aprendizaje en soporte web, se han desarrollado con intensidad multitud de sistemas para el trabajo colaborativo en cualquier ámbito de la sociedad. De hecho, cada vez es más habitual trabajar “en la nube”, y cada vez que es más habitual que esa nube sea compartida entre todos los miembros de cada organización.

Así, nos encontramos en un momento en que las nuevas tecnologías están dando soporte a la colaboración entre personas con intereses y objetivos comunes.

En este sentido tiene especial relevancia conocer los factores que facilitan estos procesos de intercambio de información. Laura Guerra, en la tesis doctoral “Modelo para el análisis del comportamiento de los estudiantes durante actividades colaborativas a través de internet” establece que “en las comunidades sociales y profesionales, el proceso de compartir conocimiento resulta facilitado tanto por factores personales como motivacionales. En este tipo de comunidades la participación de los usuarios está influida positivamente por su nivel de identificación con los intereses de la comunidad y su nivel de autoeficacia. Mientras que en las comunidades de aprendizaje, son los factores motivacionales, la identificación con la comunidad y la percepción de reciprocidad, los factores que favorecen la calidad del conocimiento que se comparta y la satisfacción percibida por sus usuarios. En este caso, los usuarios tienen que alcanzar un objetivo común, por lo que todos sus miembros tienen que implicarse en su consecución”.

Imagen 1: Herramientas web colaborativas.



Fuente: elaboración propia.

Imagen 2: Herramientas colaborativas para el aprendizaje.



Fuente: elaboración propia.

Imagen 3: Herramientas para la gestión del conocimiento.



Fuente: elaboración propia.

6. Discusión.

La inteligencia territorial se sustenta en la capacidad de la inteligencia colectiva para conocer y gestionar el conocimiento de los territorios con el fin de conseguir su transformación hacia espacios más equitativos y sostenibles. En otras palabras, se trata de aprovechar el conocimiento colectivo para mejorar el entorno vital de las personas. Personas, ciudadanos, que se relacionan, que trabajan de forma colaborativa, que aprenden y que requieren, por tanto, de determinadas capacidades para poder desarrollar adecuadamente estos procesos.

El software social está, en este sentido, jugando un papel fundamental en estos procesos de colaboración e intercambio, en la configuración de un activismo social basado en el conocimiento y en la web como herramienta de comunicación. Tanto las redes sociales como la ingente cantidad de servicios para compartir y crear conocimiento compartido están facilitando que la ciudadanía esté protagonizando, de manera más o menos formal, investigaciones enfocadas a la acción y el cambio.

Se abre, por tanto, un campo nuevo de estudio, extremadamente amplio, cuyo análisis podría permitir entender en qué medida se están produciendo fenómenos en torno a la inteligencia territorial que podrían ser catalizados mediante la mejora de los sistemas de colaboración y aprendizaje. Habría que aprender de los sistemas informales que han surgido en múltiples ámbitos de la sociedad, analizando la forma de utilización de la tecnología y las redes sociales, los modelos de activismo social basados en la web, las claves del éxito en términos de generación de conocimiento y su aplicación para el cambio. Habría que analizar cómo se está logrando que el conocimiento esté, verdaderamente, al servicio de la acción, cómo se

configuran comunidades virtuales capaces de movilizar a las personas y su inteligencia colectiva.

Y además, es importante conocer cuáles son las capacidades necesarias para gestionar el conocimiento colectivo, saber qué capacidades permiten alcanzar el éxito en los procesos de colaboración y cuáles no.

La propuesta es, por tanto, utilizar entornos virtuales de colaboración, tanto entornos sociales de aprendizaje como entornos personal de aprendizaje, como herramientas de apoyo a la investigación y a la inteligencia territorial. Herramientas que, probablemente, no deben ser un reflejo de los modelos formales existentes, de los entornos institucionales de aprendizaje, sino, más bien, de los modelos de más informales apoyados en las redes sociales y en los sistemas de colaboración online.

Pero además es igual de importante analizar cómo se pone este conocimiento al servicio de las personas, evitando la acumulación del mismo en bases de datos sin un objeto claro de aplicación, dado que el proceso de generación del conocimiento no tiene valor si no se utiliza para la acción.

Bibliografía

- AGUILÁ, J. (1999): “La Gestión del Conocimiento”. Expansión & Empleo. Fecha de publicación: 11 Noviembre 1999.
- ANDREU, R.; SIEBER, S. (1999): “La gestión integral del conocimiento y el aprendizaje”. Economía Industrial. Núm. 326, pp. 63-72.
- ARBONÍES ORTIZ, A.L. (2000): El Cluster del Conocimiento: Instrumento de desarrollo regional basado en el conocimiento. En: BUENO, E.; SALMADOR, M.P. (Eds). Perspectivas sobre la Dirección del Conocimiento y Capital Intelectual. Madrid: Instituto Universitario Euroforum, pp. 85-86.
- ARBONÍES ORTIZ, A.L. (2001): Cómo evitar la miopía en la gestión del conocimiento. Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- BARCELO, M. (2001): Hacia una economía del conocimiento. Madrid, ESIC Editorial, Pricewaterhouse Coopers.
- BAYRAKTAROGLU, S.; KUTANIS, R.O. (2003): “Transforming hotels into learning organizations: a new strategy for going global”. Tourism Management. Vol. 24, pp. 149-154.
- BERGIEL, B.J., BERGIEL, E.B., BALSMEIER, P.W. (2006): “The Reality of Virtual Teams”. Competition Forum, Indiana, vol 4, Iss 2, pp. 427-432.
- BONACHE, J. (1998): “El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: Características, críticas y defensas”. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa. Núm. 1, pp. 123-140.
- BRUQUE CÁMARA, S.J. (2001): Ventaja competitivas, tecnologías de la información y factores humanos de gestión: Una aplicación al sector de la distribución farmacéutica. Tesis Doctoral, Universidad de Jaén.
- BUENO CAMPOS, E. (1999): “Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual”. Boletín de Información del Club Intelect. Núm.1, diciembre 1998 – enero 1999. Documento consultado en la URL <<http://www.gestiondelconocimiento.com>>. Fecha de consulta: 25.09.00.
- BUENO CAMPOS, E. (2000): “La sociedad del conocimiento reclama capital intangible”. En: BUENO, E.; SALMADOR, M.P. (Eds). Perspectivas sobre la Dirección del Conocimiento y Capital Intelectual. Madrid: Instituto Universitario Euroforum, 2000, pp. 15-16.
- BUENO CAMPOS, E. (2000a): “El capital intelectual de la Pyme: una necesidad, un reto”. En BUENO, E.; SALMADOR, M.P. (Eds). Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual. Madrid: Instituto Universitario Euroforum, 2000, pp. 51-60.
- CARRIÓN MAROTO, J. (2002): “Introducción conceptual a la gestión del conocimiento”. Documento consultado en la URL: <<http://www.gestiondelconocimiento.com>>. Fecha de consulta: 15.02.02.
- CEPEDA, G. (2006): “La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos”. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa. Núm. 29, pp. 57-82.
- COOKE, P. (1993): “Regional innovation centers: recent western experiences and its possible relevance for Central and Eastern Europe”. Warsaw, University of Warsaw, 1993.

- COOPER, C. (2006): "Knowledge management and tourism". *Annals of Tourism Research*. Vol. 33, Nº 1, pp. 47-64.
- CORNELLÁ, A. (1994): *Los recursos de información*. Madrid: McGraw-Hill.
- DANDOIS, P.A.; PONTE, J. (1999): "La administración del conocimiento organizacional". En: PONTE, J. *El management en el siglo XXI*. Barcelona, Editorial Granica, pp. 245-278.
- DE MOOR, A., Y WEIGAND, H. (2007): "Formalizing the evolution of virtual communities". *Information Systems*, 32(2), pp. 223-247.
- DILLON, W. R.; MADDEN, T. J. y FIRTLE, N. H. (1996): *La investigación de mercados en un entorno de marketing*. Madrid: IRWIN.
- EISENHARDT, K. (1989): "Building theories from case study research". *Academy of Management Review*. Vol. 4. Núm. 4, pp. 532-550.
- EIZAGIRRE MARLEN Y ZABALA NÉSTOR: "Investigación-acción participativa (IAP)". Documento consultado en la URL <<http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/132>>. Fecha de consulta: 29.01.13.
- EIZAGIRRE, M. Y ZABALA, N.: "Investigación-Acción Participativa. Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo". Documento consultado en la URL <<http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/132>>. Fecha de consulta: 29.01.13.
- FALS BORDA, O. (2008): "Orígenes universales y retos actuales de la IAP". *Peripecias*. Documento consultado en la URL <<http://es.scribd.com/doc/12958462/Origenes-Universales-y-Retos-Actuales-de-La-IAP>>. Fecha de consulta: 15.06.13.
- FARAJ, S., JARVENPAA, S. L., Y MAJCHRZAK, A. (2011): "Knowledge collaboration in online communities". *Organization science*, 22(5), pp. 1224-1239.
- FERNÁNDEZ, Z. (1999): "El estudio de las organizaciones (la jungla dominada)". *Papeles de Economía Española*. Núm. 78-79, pp. 56-77.
- FERNÁNDEZ NOGALES, A. (1999): *Investigación de mercados: obtención de información*. 2ª Ed. Madrid: Cívitas.
- FLORIDA, R. (1995): "Toward the Learning Region". *Futures*. Vol. 27, pp. 527-536.
- FRECHTLING, D.C. (2004): "Assesment of tourism/hospitality journal's role in knowledge transfer: an exploratory study". *Journal of Travel Research*. Vol. 43, pp. 100-107.
- FONG, P. (2012): "Co-creation of knowledge by multidisciplinary project teams". *Management of knowledge in project environments (41-57)*. Routledge.
- GOÑI, J.J. (2000): "Modelo dinámico de gestión del conocimiento: La rotación del conocimiento". Documento consultado en la URL <<http://www.gestiondelconocimiento.com>> Fecha de consulta: 22.09.00.
- GOPAL, C.; GAGNON, J. (1995): "Knowledge, information, learning and the IS manager". *Computerworld*. Vol. 1, Núm. 5, pp. 1-7.
- GUERRA TORREALBA, LAURA. (2012): "Tesis doctoral: Modelo para el análisis del comportamiento de los estudiantes durante actividades colaborativas a través de internet". Universidad Politécnica de Cataluña.

- HALLIN, C.A.; MARNBURG, E. (2008): "Knowledge management in the hospitality industry: A review of empirical research". *Tourism Management*. Vol. 29, pp. 366-381.
- HEDLUND, G. (1994): "A model of knowledge management and the N-form corporation". *Strategic Management Journal*. Vol. 15, pp. 73-90.
- HERNANGÓMEZ, J. (1998): "Saber y ganar: El reto de la empresa". Ponencia presentada en el VIII Congreso Nacional de ACEDE sobre Empresas y Economía Institucional. Las Palmas de Gran Canaria, Vol. 1, pp. 201-215.
- HU, M.L.; HORNG, J.S.; SUN, Y.H. (2009): "Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance". *Tourism Management*. Vol. 30, pp. 41-50.
- JAHNKE, I. (2010): "Dynamics of social roles in a knowledge management community". *Computers in Human Behavior*, 26, pp. 533-546.
- KING, G. (2000): *El diseño de la investigación social: la investigación social en los estudios cualitativos*. Madrid: Alianza.
- LOZANO, M.M.; SEVILLA, A.; VALTUEÑA, R. (2000): "Aproximación a la gestión del conocimiento: una visión práctica". Documento consultado en la URL <<http://www.gestiondelconocimiento.com>>. Fecha de consulta: 29.11.00.
- MAGNINI, V.P. (2008): "Practicing effective knowledge sharing in international hotel joint ventures". *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 27, pp. 249-258.
- MARSHALL, C.; ROSSMAN, G.B. (1995): *Designing Qualitative research*. 2ª Ed. London: Sage.
- MILES, M.B.; HUBERMAN, A.M. (1984): *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*. London: Sage.
- MINTZBERG, H. (1979): *The Structuring of Organizations*. Prentice Hall. Englewood Cliffs, N.J.
- MORENO, M.J.; PELAYO, Y. (2007): "THALEC: Modelo para la gestión interna del conocimiento". *Capital Humano*. Núm. 208, pp.68-82.
- MORENO, M.J.; VARGAS, A. (2004). "La visión de la empresa basada en el conocimiento: Análisis de un caso en la Administración Pública española", *Best Papers Proceedings del XVIII Congreso Anual-XIV Hispano Francés de la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM)*, Ourense, pp. 835-847.
- NONAKA, I. and TAKEUCHI, H. (1995): *The Knowledge-Creating Company*. Oxford: Oxford University Press.
- ORDÓÑEZ DE PABLOS, P. (2001): "La gestión del conocimiento como base para el logro de una ventaja competitiva sostenible: la organización occidental versus japonesa". *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 7, Núm. 3, pp. 91-108.
- O'DELL, C.; GRAYSON, J.C.; ESSAIDES, N. (2001): *Si tan sólo supiéramos lo que sabemos*. Madrid: Griker & Asociados.
- PAVÓN MOROTE, J.; HIDALGO NUCHERA, A. (1997): *Gestión e innovación: un enfoque estratégico*. Madrid: Pirámide.
- PÉREZ AGUIAR, W. (1999): "El estudio de casos". En: SARABIA SÁNCHEZ, F.J. (Coord.) (1999): *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*. Madrid: Pirámide. Pp.227-253.

- PEREZ LÓPEZ, S. (2002): "Elementos claves en la gestión del conocimiento: un estudio de casos". Documento consultado en la URL <http://www.gestiondelconocimiento.es>. Fecha de consulta: 13.03.02.
- PYO, S. (2005): "Knowledge map for tourist destinations: needs and implications". *Tourism Management*. Vol. 26, pp. 583-594.
- REVILLA, E.; PÉREZ, P. (1998): "De la organización que aprende hacia la gestión del conocimiento". VIII Congreso Nacional de ACEDE. Las Palmas de Gran Canaria (España).
- RIVERO RODRIGO, S. (2002): *La gestión del conocimiento: Claves y pautas para comprender e implantar*. Bizkaia: SOCINTEC.
- SANTESMASES, M. (1997): *DYANE: Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid: Pirámide.
- SHAW, G.; WILLIAMS, A. (2009): "Knowledge transfer and management in tourism organizations: An emerging research agenda". *Tourism Management*. Vol. 30, pp. 325-335.
- STEIB, N. (1999): "Gestión del Conocimiento: algo más que información". *Training & Development Digest*. Num. Mayo, pp.58-59.
- SVEIBY, K.E. (2000): *The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 1997. Traducido al castellano en: *La nueva riqueza de las empresas: cómo medir y gestionar los activos intangibles para crear valor*. Barcelona: Gestión 2000.
- TEJEDOR, B.; AGUIRRE, A. (1998): "Proyecto Logos: Investigación relativa a la capacidad de aprender de las empresas españolas". *Boletín de Estudios Económicos*. Vol. LIII, Núm. 164, pp. 231-249.
- TISSEN, R.; ANDRIESSEN, D.; DEPREZ, F.L. (1998): *Creating the 21st Century: Knowledge Intensive, People Rich*. Addison-Wesley.
- Von KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. (2000): *Enabling Knowledge Creation: How to Unlock the Mystery of Tacit Knowledge and Release the Power of Innovation*. London: Oxford University Press.
- WANG, S., Y NOE, R. A. (2010): "Knowledge sharing: A review and directions for future research". *Human Resource Management Review*, 20(2), pp. 115-131.
- WEIDENFELD, A.; WILLIAMS, A.M.; BUTLER, R. (2010): "Knowledge transfer and innovation among attractions". *Annals of Tourism Research*. Vol. 37. N° 3, pp. 604-626.
- XIAO, H. (2006): "Towards a research agenda for knowledge management in tourism". *Tourism and Hospitality Planning & Development*. Vol. 3, N° 2, pp. 143-157.
- XIAO, H.; SMITH, S. (2007): "The use of tourism knowledge: research propositions". *Annals of Tourism Research*. Vol. 34, N° 2, pp. 310-331.
- YANG, J.T.; WAN, C.S. (2004): "Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation". *Tourism Management*. Vol. 25, pp. 593-601.
- YANG, J.T. (2004): "Qualitative knowledge capturing and organizational learning: two case studies in Taiwan hotels". *Tourism Management*. Vol. 25, pp. 421-428.
- YANG, J.T. (2007): "Knowledge sharing: Investigating appropriate leadership roles and collaborative culture". *Tourism Management*. Vol. 28, pp. 530-543.

YANG, J.T. (2007): "The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness". *Journal of Knowledge Management*. Vol. 11. Nº 2, pp. 83-90.

YANG, J.T. (2008): "Individual attitudes and organizational knowledge sharing". *Tourism Management*. Vol. 29, pp. 345-353.

YIN, R. (1989): *The Case Study Research. Design and Methods*. London: Sage Publications.