

Reflexiones y aprendizajes sobre la ejecución del proyecto "WAIA" como espacio de articulación para la cocreación de experiencias turísticas en Ushuaia, Argentina

Reflections and learning process about the execution of the "WAIA" Project as a dialogue space for the co-creation of tourist experiences in Ushuaia, Argentina

Amelia Katherina Carmona^{*}, Natalia Soledad Mella y Silvina Romano

Universidad Nacional de Tierra del Fuego. Instituto de Desarrollo Económico e Innovación, Argentina

Resumen

Poner en marcha un proyecto interinstitucional e innovador (tanto desde la aplicación de nuevas tecnologías como en la interacción entre instituciones) propone constantes desafíos para quienes lo ejecutan. Tal es el caso de WAIA, proyecto que cocrea entre estas instituciones un nuevo producto turístico cultural que aporta valor a la ciudad de Ushuaia como destino internacional.

Los aprendizajes y el ejercicio reflexivo nos permiten comprender el entorno, sus tiempos de acción, las motivaciones de los actores y; gracias a la Investigación Acción, posibilita sumar lo aprehendido a reflexiones de otros destinos sobre la implementación de este tipo de proyectos interinstitucionales, así como el rol de los facilitadores.

Palabras clave: articulación, cocreación, interinstitucionalidad, innovación tecnológica, sector turístico.

Abstract

The implementation of an inter-institutional and innovative project (both from the application of new technologies and the interaction between institutions) poses constant challenges for those in charge of their execution. Such is the case of WAIA, a project that co-creates a new cultural tourism asset among these institutions that adds value to Ushuaia city as an international destination.

The learning process and the reflective exercise allow us to understand the environment, action time, actors' motivations and, thanks to the Action Research, it makes it possible to add what has been learnt to reflections from other destinations about the implementation of this type of inter-institutional projects, as well as to the role played by facilitators.

* ✉ kcarmona@untdf.edu.ar

Keywords: *articulation, co-creation, inter-institutionality, technological innovation, tourism sector.*

Recibido 11 julio 2018 / Revisado 20 septiembre 2018 / Aceptado 9 octubre 2018

1. Introducción

Este trabajo pretende reflexionar y poner en valor los aprendizajes adquiridos durante el proceso de coordinación y facilitación del proyecto WAIA¹, que involucra a distintos actores del entorno local como protagonistas de este. Esta explicitación por un lado colabora en la ejecución del proyecto y por otro intenta dar elementos desde la experiencia a otras personas que participen en proyectos participativos.

A tal fin, se realiza una sucinta explicación del proyecto WAIA, se desarrolla brevemente el marco teórico que explica la investigación acción (IA) en primera persona, para luego explicar la metodología de trabajo desarrollada durante el proceso de cocreación y en el último punto se detallan las dificultades encontradas durante las primeras etapas de ejecución del proyecto, así como las reflexiones realizadas en primera persona sobre los aprendizajes alcanzados. Las reflexiones finales presentan nuevos desafíos que surgen como resultado del proceso reflexivo.

2. Antecedentes y relevancia del proyecto WAIA

En los últimos años la evolución de las Tecnologías Interactivas de la Comunicación (TICs) ha modificado gradualmente nuestras vidas, tanto a niveles personales como empresariales.

En el sector turístico se observa un crecimiento sostenido a nivel empresarial en la implementación de proyectos con tecnología aplicada y, por el lado de los usuarios, de apropiación e incluso dependencia de estas tecnologías. Esto ha impulsado el desarrollo de nuevas ideas, productos, y servicios (Martins, Fiates y Pinto, 2016).

Por otra parte, la integración de las TICs al turismo permite el desarrollo de nuevas experiencias para el turista, que se manifiestan en el desarrollo de productos turísticos y tecnológicos innovadores, a través del uso de realidad aumentada, realidad virtual, códigos QR y geolocalización y otras herramientas, para entre otros objetivos, poner en valor el patrimonio histórico. Algunas ciudades que se pueden mencionar como ejemplo de esta integración son: Ámsterdam, París, Roma, Londres y Dubái, ya que han incorporado el uso de estas tecnologías en el sector Turístico (Neuhofer, Buhalis y Ladkinm, 2013). En nuestro país se registran algunas experiencias, como el caso de la ciudad de

¹ Waia: vocablo Yámana "Bahía". Una ciudad que mira a la bahía. La aplicación y su imagen invitan a revivirla, descubrirla y recorrer su historia.

Buenos Aires donde se desarrolló una aplicación de realidad aumentada para el Museo del Cabildo.

A partir de estas nuevas oportunidades y desafíos que enfrenta el sector y teniendo en cuenta el rico patrimonio cultural histórico de casas antiguas de la ciudad de Ushuaia, que demanda mecanismos que garanticen la protección del mismo, así como su apropiación, se gesta el proyecto WAIA, el cual propone a través del uso de las TICs jerarquizar y poner en valor, en un recorrido histórico, momentos ocurridos en el casco antiguo de la ciudad de Ushuaia (Torres, 2011).

Para ello, distintos actores de la ciudad de Ushuaia se reúnen en este proyecto para dar respuesta a una necesidad específica, el desarrollo e implementación de un nuevo producto turístico que mediante el uso de TICs acerque a los turistas a la historia de la ciudad a partir de un recorrido por sus edificios y/o sitios con alta significación histórica.

Este proyecto busca comprobar la factibilidad técnica y la existencia de recursos humanos especializados a nivel local para el desarrollo de un proyecto interinstitucional utilizando TICs. Para abordar el mismo, se conformó un equipo multidisciplinar integrado por docentes de la Universidad Nacional de Tierra del Fuego (UNTDF), profesionales de Turismo municipal y colaboradores de una ONG que promueve el desarrollo del turismo y la conservación del patrimonio histórico y natural local.

Se trabaja en forma colaborativa con la Secretaría de Turismo de la ciudad de Ushuaia, la Fundación Ushuaia XXI y las Cámaras empresarias del sector (Cámara de Turismo de Ushuaia, Cámara de Comercio de Ushuaia), a través de reuniones con el objetivo de avanzar con la concreción del proyecto.

Es importante aclarar que, si bien se comienza a trabajar desde la universidad y con los actores mencionados durante el año 2015, la formalización y ejecución a través de un programa nacional se concreta en el año 2018. Del mismo modo, es un proyecto que pretende continuar en el tiempo en diversas etapas.

Los aprendizajes expuestos en este documento se producen desde el momento en que nace la idea y durante la materialización de esta, emergiendo necesidades técnicas que a lo largo del proceso demuestran la importancia del rol del facilitador y de contar con una metodología que permita llevar adelante un ejercicio de autorreflexión sobre la práctica de este.

3. Investigación Acción en primera persona desde la teoría

Durante el proceso de materialización del proyecto, dos investigadoras dan cuenta de la importancia de realizar cambios en su forma de gestionar para que el mismo pueda avanzar, este trabajo pretende reflexionar en primera persona sobre sus aprendizajes.

Es en este contexto que surge la investigación acción como metodología de trabajo, gestándose en forma intuitiva algunos elementos de IA dentro del equipo, como modo de traccionar la ejecución de forma participativa. Más tarde, se enmarca en la estrategia de IA siguiendo la escuela del diálogo democrático propuesta por Gustavsen (1992).

Este proceso que lleva más dos años en desarrollo se convirtió en una curva de aprendizaje para el abordaje de problemáticas en común y la articulación entre distintos actores. La reflexión colectiva puede facilitar un proceso de cambio, entendiendo como indispensable previamente el proceso reflexivo individual que facilita el cambio colectivo. Es aquí donde cobra relevancia la IA en primera persona.

Siguiendo a Marshal (2004), quien entiende la IA en primera persona como un proceso introspectivo (analizar la propia práctica) que a la vez puede colaborar con otros investigadores a reflexionar sobre su práctica. Romano (2018), pone en manifiesto la relevancia de reflexionar sobre el propio cambio a fin de poder facilitar el cambio en otros.

Según Herr y Anderson, como se cita en Romano (2017), existen distintos posicionamientos de los investigadores al momento de realizar investigación acción, donde se definen categorías. En relación con el posicionamiento interno (del término inglés *insider*) los autores lo dividen en tres: la primera posición está relacionada con la reflexión en torno a la propia práctica del investigador y a la posibilidad de generar aprendizajes de esa práctica, que se denomina reflexión en primera persona, categoría más relevante para este trabajo. Las otras dos hacen referencia a, internos en colaboración con otros internos, se vinculan a grupos de investigación de la misma organización o comunidad académica y la última investigadores internos en colaboración con investigadores externos donde se establece una relación con personas de otras comunidades académicas. Por otro lado, presentan otras opciones, como la colaboración recíproca, que tiene en cuenta equipos conformados por internos y externos, que pueden dividirse en dos subcategorías y dependen del tipo de investigación que pueda alcanzar esta combinación. Por último, externos estudiando internos.

En este trabajo, se adoptan distintas posiciones, por un lado, las docentes investigadoras que facilitan el proceso se posicionan como internos en su rol de facilitadoras (partes del objeto/proyecto), la reflexión sobre los aprendizajes y de la metodología a seguir se realiza con un investigador externo al problema.

4. El proceso de cocreación

A fin de poder abordar la reflexión en primera persona, se realiza una descripción del proceso del proyecto, así como de los principales escollos que fueron necesarios superar y son los que generaron los aprendizajes en primera persona. El análisis del proceso se realizó utilizando las memorias y antecedentes del proyecto.

Se presenta en la Figura 1 el esquema del modelo co-generativo de Greenwood y Levin (2007) que se aplica tanto para avanzar en cada etapa, así como para describir el proceso en el presente trabajo.

4.1. El proceso y las dificultades

La definición del problema (punto uno en la Figura 1) en este proyecto surge del encuentro de la necesidad del actor político (Secretaría de Turismo de la

Municipalidad de Ushuaia [STU]) por un lado, y del comienzo de una línea de investigación "Desarrollo de proyectos de nuevos productos turísticos para Ushuaia. Análisis de viabilidad e integración con tecnologías digitales interactivas" en el Instituto de Desarrollo Económico e Innovación (IDEI) de la Universidad Nacional de Tierra del Fuego (UNTDF) por el otro, que comienza la indagación desde el punto de vista teórico (la interacción vino en una etapa posterior). A partir del desarrollo de idea a proyecto surgen los primeros aprendizajes, puesto que puso en manifiesto la importancia de la articulación entre los espacios de definición de política pública y académico.

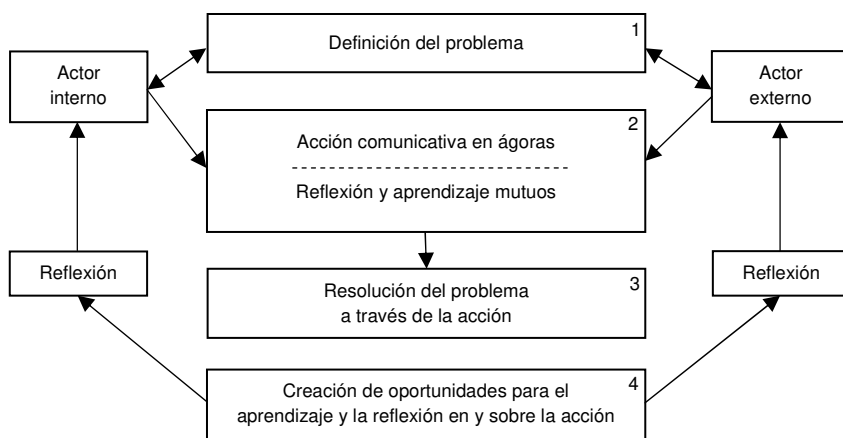


Figura 1. Esquema del modelo co-generativo

Fuente: Greenwood, D. J. y Levin, M. (2007). *Introduction to action research* (2nd ed.). California: Thousand, p. 94. Texto original en inglés.

Es en este momento cuando se conforma lo que se denomina el grupo chico, actores internos en la Figura 1, siguiendo la metodología planteada por Kalsen y Larrea (2014), entre la Secretaría de Turismo municipal (con una representación política y una técnica, en cabeza del equipo de la Dirección de Nuevos Productos Turísticos), la Fundación Ushuaia XXI y la Universidad, a fin de construir los espacios de confianza "ágora" (recuadro 2 en la Figura 1), primer espacio de discusión del formato del proyecto, del tipo de producto que se puede desarrollar y de la estrategia para involucrar otros actores (en el que se denominará grupo grande y comenzará a funcionar en la etapa de ejecución propiamente del proyecto, año 2018).

Este espacio (grupo chico) no estuvo exento de dificultades en cada paso que se daba, se listan a continuación los principales obstáculos que surgieron:

- Definición de Roles

En el grupo chico fue necesario un proceso de definición de roles, la apropiación y liderazgo de estos. Qué roles ocuparían las facilitadoras como parte

del problema, queriendo realizar las definiciones y no entendiendo los tiempos políticos y los intereses del otro, se sigue trabajando en entender la importancia de la articulación, de la generación de confianza y de la responsabilidad en las decisiones.

- Descoordinación de los tiempos políticos/técnicos

Las decisiones o acuerdos de los equipos técnicos que requieren ser validadas por el representante político pueden llevar más tiempo del previsto, lo que explicita la importancia de tener la voz política dentro del equipo chico.

- Cambio electoral

Los procesos políticos interfieren en los tiempos de los proyectos, requiriendo volver a construir los espacios de confianza. Aquí juega un rol fundamental el vínculo de los técnicos en la transición política.

Luego de esta primera generación de espacio de confianza y de los acuerdos para avanzar se da paso a una segunda etapa “relevamiento en la acción” (recuadro 3 en la Figura 1) donde se comienza a recabar información para la etapa de planificación y ejecución del proyecto (sigue siendo el grupo chico el que lidera el proceso). Aquí emergieron nuevos problemas:

- Sistematización y búsqueda de información-Encuesta

Como primer trabajo de campo, se realizó una encuesta de satisfacción y uso de tecnologías. La misma fue desarrollada como una operación conjunta con el Sector de Información Turística de la STU y la UNTDF.

Esta situación generó un nuevo reto, si bien la oficina de información dependía en forma directa del actor político que conforma el grupo chico, fue necesario generar nuevos lazos de confianza para poder implementar esta acción.

La encuesta permitió, por un lado, avanzar en la consolidación del proyecto desde el eje de la investigación y por el otro colaboró en la consolidación del capital social, dado que, superada la resistencia inicial para su puesta en marcha, a partir de los primeros resultados se incrementó el compromiso del área de Información turística.

- Logro de acuerdos con terceros para presentación a financiamiento

La necesidad de contar con nuevos actores que conformarán el grupo grande, puso de manifiesto la necesidad de explicitar los posibles conflictos a surgir entre los mismos, con el fin de trabajar en la búsqueda del consenso como superador de las diferencias, tomando como base los principios o valores en común entre los involucrados en forma directa o indirecta en el proyecto.

- Surgimiento de nuevos actores dentro del grupo grande

Una vez puesta en marcha la primera etapa del proyecto, se detectaron actores interesados en los resultados finales del mismo, que previamente no habían sido contemplados y con quienes deberá existir cierto tipo de acuerdo para generar consenso.

El avance en la planificación de los diferentes momentos del proyecto pone de manifiesto la necesidad de incluir actores como el Colegio de Arquitectos (institución asociada a la STU por única vez en cuanto a mobiliario urbano) o la Asociación de Profesionales de Turismo quienes podrán desempeñar un importante rol en la difusión de WAIA como producto turístico.

4.2. Aprendizajes y reflexiones en primera persona

Cada una de estas dificultades expuestas en el apartado anterior, llevaron a las reflexiones en primera persona² que se presentan a continuación (destacando que como el proceso sigue en marcha, los obstáculos y aprendizajes siguen surgiendo).

- Faltas de técnica de taller y metodología participativa

Durante las primeras etapas de desarrollo del proyecto nos encontramos con momentos en los que se hizo necesario contar con herramientas concretas que nos permitieran llegar al éxito en el diálogo democrático dentro del grupo chico.

En los casos donde se requirió una solución conjunta por parte del grupo, nos encontramos limitadas desde el "cómo" al momento de llevar a los actores a un espacio de reflexión y análisis conjunto. Si bien se planteaban los temas a tratar, no se logró en algunos casos encauzar las reuniones para el logro de soluciones consensuadas, obteniendo como resultado encuentros extensos y agotadores para los involucrados y vacíos de una solución concreta a aplicar.

A partir de este aprendizaje, y para la etapa de definición del grupo grande, hemos resuelto aplicar la técnica del taller participativo, con el propósito de propiciar un mejor diálogo entre los actores, motivar la reflexión conjunta y tomar decisiones que se traduzcan en acción para la implementación del proyecto.

En otro orden estamos trabajando en la definición de una estrategia a implementar para lograr el respeto del ágora que se alcance al momento de la conformación del grupo grande.

La implementación de técnicas de taller que permitan al grupo optimizar los tiempos de reunión y lograr soluciones consensuadas no solo nos permite avanzar en el desarrollo del proyecto, sino que construye una lógica de trabajo en la cual todos los actores en cuestión comienzan a involucrarse en una metodología

² Esta parte del trabajo cambia la persona del relato, por la primera persona.

de trabajo global que efectivamente crea confianza entre los actores y genera resultados específicos en cada encuentro.

Un resultado específico fue detectar el potencial de la metodología como herramienta para captar información y detectar necesidades específicas de cada actor frente al proyecto, que surge a partir de explicitar los conflictos y trabajar en su resolución dentro del grupo chico. En otro punto del documento, desarrollamos en forma específica uno de los conflictos trabajado y los aprendizajes derivados.

Otro resultado obtenido a partir del uso de la metodología de IA fue dimensionar el posible impacto de los resultados del proyecto en sectores no contemplados en el origen de este. Propiciando de esta forma la integración al grupo grande de nuevos actores.

- Tiempos de proyectos

Cuando los proyectos involucran distintas áreas en diferentes instituciones no necesariamente se sostienen los tiempos de planificación estipulados en los mismos. Al momento de definir plazos de entregables o pautar encuentros de trabajo, nos encontramos con un manejo de los tiempos distintos a los óptimos desde la teoría de la gestión de proyectos clásica, que contempla un tiempo específico de duración, con inicio y final, dado que lo temporal es la característica distintiva (Rodríguez, 2005). Por otra parte, queremos destacar que al iniciar el proyecto con la conformación del grupo chico, contábamos con una planificación temporal propia de una investigación en el ámbito académico y fue necesaria la readaptación de los tiempos a las de un proyecto con más actores que cuentan con procesos decisorios internos que repercuten en los plazos definidos del proyecto conjunto.

El aprendizaje que nos dejó esta situación fue el de adaptabilidad. Tuvimos que desarrollar agendas más flexibles, en función de áreas prioritarias y recursos indispensables disponibles para el logro de cada objetivo propuesto. Superar este obstáculo nos permitió, ante todo, comprender que era necesario previamente generar cambios en nosotras, para luego derramar hacia los demás actores del grupo. Es decir, debimos comprender que los consensos que se requieren y las acciones que se realizan o derivan no siempre acompañan los plazos de un proyecto de investigación (Karlen y Larrea, 2015).

- Capital social

Durante las primeras etapas del proyecto contar con capital social fue de suma importancia, elemento que si bien no consideramos al momento de plantearlo, emergió como clave durante el desarrollo de éste. De esta forma logramos una mejor ejecución de distintas acciones, así como también mejoramos en la búsqueda del consenso para aquellas actividades que requerían la participación de actores fuera del grupo chico.

Si consideramos la definición de Putnam (1995, pp. 664-665) el capital social “son las características de la vida social: redes, normas y relaciones de

confianza, que permiten actuar juntamente con más efectividad para conseguir objetivos compartidos”.

Durante la etapa de recopilación de datos que realizamos a través de la encuesta, contar con relaciones de confianza previas al proyecto con algunos de los agentes del área de Información turística de la Secretaría, nos facilitó el consenso al momento de coordinar un trabajo conjunto entre esta área (que no forma parte del grupo chico) y los demás actores del proyecto.

También fue determinante el capital social que aportaron los técnicos de la STU al momento de sumar al grupo chico a la Fundación Ushuaia XXI, actor que era necesario para dar forma al proyecto en su conjunto.

A partir de este aprendizaje, creemos fundamental fortalecer el desarrollo del capital social alcanzado en el grupo chico y trasladar este proceso a los espacios en común que se generen en las próximas etapas donde se trabajará con el grupo grande.

Para la práctica significó poner en el plano consciente la importancia del capital social para llevar adelante este tipo de proyectos. Este punto de inflexión nos permitió repensar los espacios de decisión así como los actores intervinientes, en función a los aportes individuales de cada integrante del grupo chico desde sus relaciones de confianza construidas en la comunidad. Por ejemplo, se involucró a la cámara de comercio, dado su rol clave para lograr una visión compartida y considerando que sus miembros se encuentran dentro de nuestro ámbito social.

- Manejar tiempos como facilitadoras

Comprender los tiempos y espacios de los actores involucrados en el proyecto fue indispensable para poder lograr soluciones surgidas desde la reflexión conjunta. En los primeros encuentros vencer nuestras ansias de concretar etapas o dotar de una mayor celeridad a los distintos actores tuvo un impacto negativo, generando tensiones en el grupo y frustraciones en nosotras como investigadoras/facilitadoras. Fue un aprendizaje comprender que nuestro rol era el de facilitadoras y no de dueñas o líderes de proyecto según la teoría clásica de gestión. Comenzamos a respetar los tiempos de los otros involucrados, e intentamos, a partir de nuestro rol, dotar de mayor seguridad a cada uno en su función dentro del grupo, proponiendo en los distintos encuentros situaciones que requerían de la competencia individual de cada participante, lo que generó mayor seguridad respecto a lo que se espera aporte al proyecto.

- Aprendizaje entre interacción y liderazgo

En paralelo al aprendizaje sobre Tiempos de proyectos tuvimos que aceptar las diferencias entre interactuar en el grupo y liderarlo. Es decir, comprender plenamente nuestro rol en el proyecto y la forma de comunicárselo al resto. Entendiendo este como el de facilitar un proceso de cambio (punto que también significó un aprendizaje en primera persona). Al finalizar las primeras etapas tuvimos que convocar reuniones iniciales para definir los actores que integrarán el grupo grande, en estos momentos fue indispensable estipular los roles de cada integrante y principalmente el nuestro, definiendo claramente el

tipo de intervención que hacemos y el objeto de esta, que no es otro que lograr cogenerar conocimiento con los demás actores involucrados y que a partir del mismo se piensen nuevos procesos o cambios en los procesos actuales.

Como aprendizaje destacamos la importancia de poder pensar una publicación académica que reflexione sobre este tipo de procesos.

- Importancia de explicitar el conflicto

Siguiendo lo desarrollado por Karlsen y Larrea (2015) en relación con el conflicto, en la definición del grupo grande se conversó con cada integrante del grupo chico, y fue un aprendizaje poder explicitar los posibles problemas por surgir. El principal problema expuesto por parte de algunos de los actores fue la diferencia de intereses y aproximaciones que tenían estos (los que conforman el grupo chico) respecto a los nuevos actores que conformarán en sucesivas etapas el grupo grande. Como aprendizaje en primera persona destacamos haber comprendido la importancia de conocer los intereses y las agendas de los actores involucrados para lograr avanzar hacia el consenso en los puntos que lo requerían, siempre desde nuestro rol de investigadoras-facilitadoras.

Otro aprendizaje fue comprender que las posibles desconfianzas entre los actores podían frenar el proyecto. En este punto aprendimos que trabajando desde el espacio de confianza logrado en el grupo chico podíamos alcanzar el consenso con los nuevos actores y que no necesariamente esto implica un acuerdo total sobre los temas, sino trabajar a partir de las bases o valores en común, para continuar con una mirada positiva continuar en el proceso de cambio que se había iniciado.

5. Conclusiones

La naturaleza transversal del sector turístico (que atraviesa distintas estructuras gubernamentales) pone de manifiesto la necesidad intrínseca de contar con la participación de diversas organizaciones y sectores tanto civiles como municipales y de gobierno para el desarrollo de un proyecto turístico innovador y tecnológico.

WAIA se consolida como un espacio de facilitación de los diversos actores durante el ciclo de vida del proyecto, lo que permite el desarrollo de una innovación tecnológica en el sector turístico, promoviendo tácitamente un objetivo superador que logra mover a cada actor de su postura inicial y los inmersa en un proyecto conjunto, innovador y creativo que trasciende el aporte individual de cada uno.

Dado el objetivo propuesto en este trabajo, entre otros ya explicitados, de generar nuevos espacios de interacción para los distintos actores del turismo de la ciudad de Ushuaia, se destaca la importancia de desarrollarlo con un agente externo al proceso que permitió a las investigadoras-facilitadoras acercarse a la estrategia de la investigación acción que de otro modo no hubiera podido explicitarse como tal en el ámbito académico del cual participan. Este vínculo con el agente externo propició una mirada más amplia del proyecto, para entender el

mismo como un proceso de cambio personal de las investigadoras en un primer momento y de los demás actores involucrados en forma posterior.

Esto genera un nuevo desafío a partir de este trabajo y que está dado por la necesidad de propiciar nuevos espacios de discusión y reflexión en el grupo chico presentando los aprendizajes y procesos en primera persona de este documento. El aporte de cada actor involucrado, entendido desde el rol que cada uno ocupa en el proyecto y a partir de la mirada que estos tienen sobre las investigadoras-facilitadoras permitirá, no sólo fortalecer el ágora (espacio de confianza) construido, sino también generar una mayor validez en los conocimientos adquiridos durante el proceso compartido, alcanzando de esta forma una mayor credibilidad externa.

Desde la primera persona, nos permitimos una reflexión respecto a la necesidad de continuar trabajando en proyectos interinstitucionales, donde el aporte de cada actor es fundamental para el logro del desarrollo del territorio que habita, siempre y cuando cada uno se identifique dentro de su rol, este abierto a la reflexión de su práctica y consciente de su función.

El proyecto WAIA nos permitió abordar problemáticas desde nuestro espacio académico y principalmente nos puso en un camino de reflexión constante para mirarnos como parte del entorno que intentamos estudiar y como protagonistas de los procesos de cambio, no sólo como observadores de estos (a partir de la mirada de la IA).

Bibliografía

- Fombona Cadavieco, J., Pascual Sevillano, M. Á., y Madeira Ferreira Amador, M. F. (2012). Realidad aumentada, una evolución de las aplicaciones de los dispositivos móviles. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (41), 197-210.
- Greenwood, D. J., y Levin, M. (1998). Action research, science, and the co-optation of social research. *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, 4(2), 237-261.
- Gustavsen, B. (1992). *Dialogue and development. Theory of communication, action research and the restructuring of working life*. Assen: Van Gorcum.
- Martins, C., Fiates, G. G. S. y Pinto, A. L. (2016). A relação entre os clústers de turismo e tecnologia e seus impactos para o desenvolvimento local: um estudo bibliométrico da produção científica. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 10(1), 65-88.
- Neuhofer, B., Buhalis, D., y Ladkin, A. (2014). A typology of technology-enhanced tourism experiences. *International Journal of Tourism Research*, 16(4), 340-350.
- Nowotny, H.; Scott, P. y Gibbons, M. (2001). *Re-thinking science: Knowledge and the public in an age of uncertainty*. Cambridge: Polity Press.
- Putnam, R. D. (1995). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *PS: Political Science & Politics*, 28(4), 664-664.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). Turismo y nuevas tecnologías. Seminario Técnico. Madrid: OMT.

- Karlsen, J., y Larrea, M. (2015). *Desarrollo territorial e investigación acción: innovación a través del diálogo*. San Sebastián: Orkestra. Instituto Vasco de Competitividad. Fundación Deusto. Recuperado de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra44.pdf>
- Rodríguez, J. R. (2005). *Gestión de proyectos informáticos: métodos, herramientas y casos*. Barcelona: UOC.
- Romano, S. A. (2018). Slaying my own ghosts: My process into action research. *Action Research*. <https://doi.org/10.1177/1476750318769991>
- Romano, S. A. (2017). *El rol de la universidad en los procesos de desarrollo territorial. Experiencias comparadas y aportes para la Universidad Nacional de Tierra del Fuego*. (Tesis de doctorado). Universidad Deusto, España.
- Torres, D. R. (2015). Realidad aumentada y patrimonio cultural: nuevas perspectivas para el conocimiento y la difusión del objeto cultural. *E-rph. Revista Electrónica de Patrimonio Histórico*, (8), 92-113.