

## Las redes sociales virtuales y la adquisición de competencias: el caso de la uveg.

**María Mercedes Chao González**

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

[lae\\_chao@yahoo.com.mx](mailto:lae_chao@yahoo.com.mx)

[dra.chaogonzalez@gmail.com](mailto:dra.chaogonzalez@gmail.com)

[mechao@ueg.edu.mx](mailto:mechao@ueg.edu.mx)

### Resumen

El actual trabajo tiene como finalidad conocer la adquisición de competencias a través del uso de las redes sociales por parte de los profesores de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG). La investigación da continuidad a un trabajo realizado sobre el desarrollo de competencias en el 2012 y tiene como propósito estudiar el tipo de competencias que adquieren los profesores a partir del uso de redes sociales. Para la recolección de la información se empleó una encuesta cerrada y entrevista a profundidad para describir la forma en que los profesores adquieren competencias mediante las redes sociales. El abordaje cuantitativo escudriña la adquisición de competencias a partir del uso de las redes sociales. El abordaje cualitativo, permite conocer que cavilan los profesores sobre la adquisición de competencias mediante el uso de las redes sociales. Gracias a la versatilidad de las TIC y al uso de las redes sociales como herramienta de la Web 2.0, hoy en día podemos mantener una comunicación a un clic de distancia, así como realizar actividades que jamás hubiésemos imaginado. Además de contar con la posibilidad de

adquirir competencias tales como son; comunicativas, investigativas, de socialización, entre otras. Las redes sociales vistas desde otra perspectiva.

**Palabras clave/Keywords** TIC, Web, Profesores, Competencias, redes sociales.

---

## Introducción

Las TIC y la web 2.0 son medios ideales para la adquisición de competencias, pues brindan la oportunidad de adquirir conocimientos, habilidades y actitudes indispensables para la vida laboral y la personal.

La web 2.0, ha puesto de manifiesto la creación de nuevas oportunidades en el ramo educativo, pues permite a los usuarios además de consumir información, contribuir al enriquecimiento de los sitios web publicando contenidos en blogs, wikis, redes sociales, entre otros (Marco; 2008).

La web 2.0 promueve la interacción social mediante los blogs, wikis, redes sociales, etc. De tal manera que se puede intercambiar información, experiencias y conocimientos.

“El uso intensivo de las TIC y la web social comporta la ejecución de mecanismos que generan aprendizaje y nuevo conocimiento” (Gros; 2011. P. 158).

Para liberos (2011), las redes sociales proveen de un sistema de control centralizado de ingreso en tiempo real a un sistema de comunicación asíncrono con varias herramientas de la web 2.0, tales como blogs, fotografías, videos, música, links, entre otros.

Las redes sociales son ideales para congregar personas con intereses comunes, las cuales por lo general comparten información sobre sí mismos, sus eventos, música, lugares, experiencias, etc.

Según García (2008), las redes sociales online consisten en un grupo de usuarios que pueden estar conectados gracias a las posibilidades que contiene el ciberespacio. Además de que permiten alcanzar un alto grado de interacción.

Las redes sociales como tal sirven para la interacción social, lo cual posibilita la adquisición de competencias en el ámbito escolar, pues se pueden adquirir conocimientos, compartir experiencias, promover valores (Saber ser), adquirir habilidades investigativas, de comunicación efectiva, entre otras.

Las competencias que hoy en día se deben promover para contribuir al aprendizaje de nuestros estudiantes han cambiado. La web 2.0 implica un cambio de actitud hacia la misma. Por lo general los alumnos utilizan las herramientas tecnológicas para buscar amigos, jugar, ver películas, chatear, etc., sin embargo surge la interrogante ¿cómo se están usando las TIC y la web 2.0 en el proceso de enseñanza-aprendizaje? (De la Cuesta y Sánchez; 2012)

## Desarrollo

### **Las TIC, la brecha digital, las redes sociales y la adquisición de competencias**

Las herramientas telemáticas permiten la adquisición de competencias necesarias para la vida laboral y personal, sin embargo todavía existen aquellos que no se han familiarizado con su uso, por miedo, desconocimiento o por falta de habilidades para el manejo de las mismas. También existen aquellas personas que no cuentan con acceso a Internet debido a la zona geográfica o por lo excesivo que puede resultar el costo del servicio, a lo cual se le conoce como brecha digital.

La brecha digital es considerada como la distancia que separa a los usuarios que tiene acceso y pueden favorecerse de los avances tecnológicos de las TIC y los que no pueden hacerlo (Yáñez y Villatoro; 2005).

Es una realidad que a la fecha todavía existen alumnos y profesores que no tienen acceso a los recursos tecnológicos por diversas causas, lo cual deja de lado la posibilidad de aprovechar las TIC para el desarrollo de competencias profesionales y estudiantiles.

El profesor debe ser consciente de la brecha digital derivada del uso de las herramientas telemáticas, a fin de adaptar o incorporar métodos que permitan usar los servicios de las TIC como instrumentos para desarrollar competencias propias para el desarrollo profesional y personal del estudiante (Blanco; 2009).

Las TIC y la Internet contribuyen a que las personas puedan estar en comunicación de manera más rápida y a un bajo costo. Gracias a la web 2.0 es posible llegar a millones de personas mediante; correo electrónico, blogs, redes sociales virtuales, wikis, etc.

Las TIC mediante diversas herramientas disponibles en la web 2.0, como son las redes sociales, contribuyen a facilitar el desarrollo de actividades colaborativas de una manera más flexible, ya que le da la opción a los maestros y alumnos de conectarse de manera asincrónica (García; 2011).

Las redes sociales virtuales tienen más de 10 años de creación y en su mayoría son gratuitas. Principalmente sirven para el ocio, la diversión y la socialización. Entre las más populares se encuentran MySpace, Facebook, Twitter, entre otras. Sin embargo, hoy en día se les está dando una nueva función en el ámbito educativo, es decir, se están utilizando para la enseñanza-aprendizaje.

“Básicamente, podemos decir que una red social es un grupo de personas que tienen algo en común y es por ese algo por lo que se conocen y se agrupan para interactuar y estar en contacto” (Castelló; 2010. P. 65).

De acuerdo a la postura de Peña (2010), la red social consiste en una plataforma encargada de proveer herramientas para que la interacción entre los usuarios se lleve a cabo de la manera más natural posible. Dicha interacción se lleva mediante la estructura virtual implementada para dicho fin.

Existen varios tipos de redes sociales, dependiendo del fin que se persiga será la opción más recomendable para hacer uso de la misma.

Según Prato (2010), las redes sociales se pueden clasificar en:

- Redes para encuentros amorosos: el objetivo que persiguen es la de conocer una persona para establecer una relación afectiva.
- Redes profesionales: la finalidad que persiguen es la de relacionarse básicamente con personas afines a la profesión o para búsqueda de empleo.
- Comunidades de amigos: consideradas como las que tienen mayor número de usuarios, por su finalidad; ocio, entretenimiento y diversión.

Algunas ventajas que ofrecen las redes sociales son las siguientes (Peña; 2011):

- Relaciones entre personas: el hombre por naturaleza es un ser social que busca relacionarse. Las redes sociales ofrecen la posibilidad de establecer relaciones con los demás usuarios.
- Trabajo: pueden servir para establecer relaciones laborales, pues las redes rompen las barreras físicas o geográficas.
- Información: en Internet se cuenta con un sinnúmero de información que se puede convertir en conocimiento.
- Pertenencia e identidad: gracias a las redes sociales, el uso de Internet se vuelve más personal, pues desarrolla un sentido de cercanía y pertenencia a la red virtual.

Además, la posibilidad de crear perfiles permite al usuario generar su propia identidad virtual.

Las redes sociales destinadas para socializar, como es el caso de Facebook, posibilitan la enseñanza y el aprendizaje gracias a los servicios que tiene mismos que la mayoría de los usuarios desconocen o hacen poco uso de ellos.

“Estas redes ofrecen la oportunidad en el ámbito educativo al agrupar a personas con intereses compartidos, y que destacan por favorecer la comunicación, colaboración y compartir recursos” (Rufín, y Medina; 2012. p. 270).

Se pueden usar las redes sociales con fines académicos, para promover el aprendizaje, sin embargo, se debe cuidar la transparencia del uso, es decir que jamás se debe perder de vista el fin para el cual se congregarán el profesor y sus estudiantes.

Para poder emplear las redes sociales en el aprendizaje, se deben tener en cuenta determinados factores que podrían determinar su éxito (Rufín, y Medina; 2012. p. 270):

- Separar las actividades de la vida personal con respecto a las meramente académicas.
- Respetar los derechos de autor.
- Suscitar un entorno de aprendizaje independiente con las redes sociales.
- Establecer comunidades de interés en el aprendizaje.
- Considerar la información que existe en relación a la restricción temporal que poseen los usuarios.

El profesor no solamente debe ser experto en la materia, también debe poseer otro tipo de conocimientos, entre ellos; los pedagógicos, didácticos y tecnológicos, a fin de que sus estudiantes desarrollen competencias (conocimientos, actitudes y habilidades).

“Competencias es la aptitud para enfrentar eficazmente una familia de situaciones análogas, movilizándolo a conciencia y de manera a la vez rápida, pertinente y creativa, múltiples recursos cognitivos: saberes, capacidades, microcompetencias, informaciones, valores, actitudes, esquemas de percepción, de evaluación y de reforzamiento” (Perrenoud, 2001: 509 Citado por Cano, 2007: P. 36).

Mediante las redes sociales se puede promover la adquisición de competencias de tipo investigativas, comunicativas, de socialización, entre otras.

Para De pablos et al (2010), en el desarrollo de procesos de aprendizaje en el cual se ve inmerso el uso de TIC, se pueden identificar tres tipos de competencias relacionadas con el aprendizaje, las cuales son:

- De investigación, la cual consiste en aprender a buscar, localizar y comprender la información utilizando los recursos de la Internet.
- De comunicación, la cual consiste en aprender a expresarse mediante el uso del lenguaje, símbolos. Además de saber difundir las ideas mediante blogs, wiki, redes sociales o cualquier otro medio digital.
- De socialización, es decir aprender a comunicarse e interrelacionarse mediante el uso de redes sociales, e-mail, foros, videoconferencias, etcétera.

## Metodología

El propósito de este trabajo es conocer el tipo de competencias que adquieren los profesores, a partir del uso de redes sociales.

El trabajo de investigación se llevó a cabo en la UVEG mediante un abordaje cuantitativo y cualitativo. La población la compone una muestra representativa de los docentes de la

Secretaría Académica. El universo está conformado por 13 profesores, de los cuales 6 son hombres y 7 mujeres. La edad de los profesores varía en un rango que va de los 28 a los 38 años.

## Resultados

### Sección a. Cuestionario

Tabla 1. ¿Considera que las redes sociales pueden contribuir a adquirir competencias cognitivas?



Fuente: Autor

El 69% de los profesores entrevistados consideran que las redes sociales pueden contribuir la adquisición de competencias cognitivas mientras que el 31% considera lo contrario.

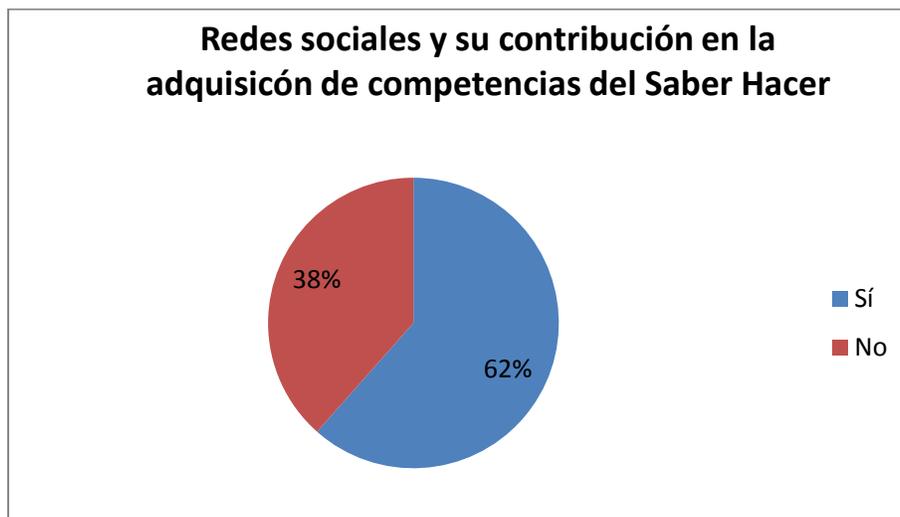
Tabla 2. ¿Considera que las redes sociales pueden contribuir a adquirir competencias actitudinales?



Fuente: Autor

El 77% de los maestros consideran que las redes sociales virtuales si contribuyen a adquirir competencias actitudinales. El resto considera que no lo hacen.

Tabla 3. ¿Considera que las redes sociales pueden adquirir competencias del Saber Hacer?



Fuente: Autor

El 62% de los docentes afirman que las redes sociales contribuyen a adquirir de competencias del Saber Hacer.

**Sección b. Entrevista a profundidad.**

¿Qué tipo de red social virtual utilizas y con qué frecuencia lo hace? El 84% de los entrevistados utiliza diariamente la red social denominada Facebook, por ser la red social con mayor número de usuarios y principalmente por los servicios que contiene. El 8% utiliza por lo menos tres veces a la semana Twitter y el resto utiliza ocasionalmente YouTube.

A la pregunta ¿Qué tipos de competencias cognitivas contribuyen a adquirir las redes sociales? El 69% considera que pueden ser principalmente de búsqueda, selección y procesamiento de la información para convertirla en conocimiento mientras que el 31% considera que las redes sociales no pueden servir para adquirir ningún tipo de conocimiento, pues se sabe que son empleadas en su mayoría para el entretenimiento y no para fines más formales como lo es la educación.

Al cuestionamiento ¿Qué tipos de competencias actitudinales contribuyen a adquirir las redes sociales? El 77% considera que se pueden promover valores mediante, una comunicación efectiva y respetuosa, una socialización que favorezca la colaboración y solidaridad entre los usuarios de la misma. El resto considera que las competencias actitudinales no se pueden adquirir mediante herramientas de la web 2.0.

A la interrogante ¿Qué tipos de competencias relacionadas con el Saber Hacer contribuyen a adquirir las redes sociales? El 62% de los profesores mencionan que las competencias son relacionadas al desarrollo y adquisición de habilidades de búsqueda, investigativa, de comunicación y de socialización. El resto considera que quizá se puedan desarrollar y adquirir algunas habilidades, pero que depende mucho del uso que le den a la red social.

## Conclusiones

Sin duda alguna las TIC han venido a revolucionar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El impacto que producen las TIC en el ámbito educativo, específicamente en el proceso de aprendizaje depende del método de enseñanza, ya que, de hecho, se producen los mejores resultados en actividades de tipo colaborativa, proyectos de investigación y el aprendizaje centrado en el estudiante (Law, et al, 2008) citados por Bernabé.

El profesor debe contemplar la brecha digital que existe entre aquellos estudiantes que aún no cuentan con acceso a las TIC

Es indispensable disminuir la brecha digital existente entre los alumnos y profesores que no cuentan con acceso al uso de recursos tecnológicos o que tienen acceso y no lo utilizan para transformar sus prácticas de enseñanza-aprendizaje (Trujillo y López; 2011).

Las herramientas de la web 2.0 también sirven para el desarrollo y adquisición de competencias, entre ellas, las redes sociales virtuales.

Las redes sociales no solamente sirven para el ocio o el entretenimiento. Depende del sentido y el uso que se les quiera dar.

Uno de los beneficios que trae consigo las redes sociales y la web 2.0 de manera general a la educación, es el conjunto de valores subyacentes del comportamiento de las mismas, es decir la interacción, la creación, la participación, la colaboración, en otras palabras el desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos. Quizá es momento de ir eliminando el mito de que las redes sociales solamente sirven para el ocio, la diversión, para jugar y chatear (De la Cuesta y Sánchez; 2012).

Al conocer los servicios que ofrece la red, el profesor puede sacar provecho de los mismos con fines educativos. Las redes sociales son favorables para la promoción de competencias tanto docentes como estudiantiles, pues ambos pueden desarrollar y adquirir habilidades, conocimientos y actitudes.

Las redes sociales están transformando la manera de aprender de las nuevas generaciones, en donde entran aspectos de aprendizaje colaborativo con diversas técnicas de socialización. Una de las ventajas de este tipo de aprendizaje recae en su socialización y como tal, de un aprendizaje social que implica mejoras en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Álvarez; 2009).

Es recomendable que el profesor utilice redes sociales virtuales para apoyo extra clase, pues puede facilitar la adquisición de algunas competencias para los medios en línea tales como son; la comunicativa, la informática, la investigativa, la de socialización, entre otras.

## Bibliografía

Álvarez, A. (2009). La web 2.0 como recurso para la enseñanza del francés como lengua extranjera. Ministerio de Educación. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=vcQHZ6LvEBMC&pg=PA89&dq=competencias+%2B+educaci%C3%B3n+%2B+redes+sociales+virtuales&hl=es&sa=X&ei=UXw2UdC2B8aB2gWYpoDIAQ&ved=0CFEQ6AEwBQ#v=onepage&q=competencias%20%20educaci%C3%B3n%20%20redes%20sociales%20virtuales&f=false>

Bernabé, I. (2010). El profesorado como aprendiz con las TIC. En Barba, C, y Capella, S. Ordenadores en las aulas: la clave es la metodología. España; GRAÓ. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=Dp-SqKZcSswC&pg=PA77&dq=redes+sociales+%2B+aprendizaje&hl=es&sa=X&ei=SWo-UcT7C5G-2AWb84HwDg&ved=0CDAQ6AEwATgK#v=onepage&q=redes%20sociales%20%2B%20aprendizaje&f=false>

Blanco, A. (2009). Desarrollo y evaluación de competencias en educación superior. España; NARCEA. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=8Mm5NosYaccC&printsec=frontcover&dq=blanco+2009&hl=es&sa=X&ei=Phk5UZKMOoWD2gXjilDoDw&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=blanco%202009&f=false>

Cano, E. (2007). Las competencias de los docentes. En Abelló, L. El desarrollo de competencias docentes en la formación del profesorado. Ministerio de Educación. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=72e3H-BAEREC&pg=PA165&dq=tic+y+desarrollo+de+competencias&hl=es&sa=X&ei=l343UYPyDaW02wWcxYHIBA&ved=0CD8Q6AEwAw#v=onepage&q=tic%20y%20desarrollo%20de%20competencias&f=false>

Castelló, A. (2010). Estrategias empresariales en la Web 2.0 las redes sociales online. España; ECU. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=AboiQRDrB4QC&pg=PA67&dq=redes+sociales+virtuales&hl=es&sa=X&ei=isc3UfTEMeKY2AWhvYDoBA&ved=0CD8Q6AEwAw#v=onepage&q=redes%20sociales%20virtuales&f=false>

De la Cuesta, M. y Sánchez, D. (2012). Responsabilidad social universitaria 2.0. España; Netbiblio. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=zaP6s39fQfgC&pg=PR17&dq=profesores+%2B+redes+sociales+virtuales&hl=es&sa=X&ei=vw8UUb2DeqO2QXBn4HwDg&ved=0CDUQ6AEwAjkK#v=onepage&q=profesores%20%2B%20redes%20sociales%20virtuales&f=false>

De pablos, J; Area, M; Valverde, J; y Correa, J. (2010). Políticas educativas y buenas prácticas con TIC. España; GRAO. [Versión electrónica]. URL: [http://books.google.com.mx/books?id=M68Rb29TMLsC&pg=PA71&dq=tic+%2Badquisic%C3%B3n+de+competenicas&hl=es&sa=X&ei=iL7tUNGkGJDZigLhi4HoDg&redir\\_esc=y#v=onepage&q=tic%20%20adquisic%C3%B3n%20de%20competenicas&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=M68Rb29TMLsC&pg=PA71&dq=tic+%2Badquisic%C3%B3n+de+competenicas&hl=es&sa=X&ei=iL7tUNGkGJDZigLhi4HoDg&redir_esc=y#v=onepage&q=tic%20%20adquisic%C3%B3n%20de%20competenicas&f=false)

García, A. (2011). Integración de las TIC en la docencia universitaria. España; Netbiblio. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=w95nl2yGsmoC&pg=PA189&dq=adquisicion+de+competencias++y+redes+sociales+virtuales&hl=es&sa=X&ei=AEI-UeXQIYz02wXlwoGQBQ&ved=0CD0Q6AEwAw#v=onepage&q=adquisicion%20de%20competencias%20%20y%20redes%20sociales%20virtuales&f=false>

García, M. (2008). Las claves de la publicidad. ESIC. [Versión electrónica]. URL: [http://books.google.com.mx/books?id=MSV9\\_aUxVzMC&pg=PA417&dq=redes+sociales+virtuales&hl=es&sa=X&ei=UrbtUNr2J7GxigLwkYHAAg&redir\\_esc=y#v=onepage&q=redes%20sociales%20virtuales&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=MSV9_aUxVzMC&pg=PA417&dq=redes+sociales+virtuales&hl=es&sa=X&ei=UrbtUNr2J7GxigLwkYHAAg&redir_esc=y#v=onepage&q=redes%20sociales%20virtuales&f=false)

Gros, B. (2011). Evolución y retos de la educación virtual construyendo el e-learning del siglo XXI. España; UOC. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=14tP8yybib0C&pg=PA172&dq=competencias+%2B+tic+%2B+redes+sociales&hl=es&sa=X&ei=M5U3UbGSC-iY2wXu5ID4Bg&ved=0CDAQ6AEwAQ#v=onepage&q=competencias%20%2B%20tic%20%2B%20redes%20sociales&f=false>

Liberos, E. (2011). El libro del comercio electrónico. ESIC. [Versión electrónica]. URL: [http://books.google.com.mx/books?id=M0ubdWt1sc4C&pg=PA98&dq=redes+sociales+online&hl=es&sa=X&ei=ZrntUO-3F6THiwLu\\_oFo&redir\\_esc=y#v=onepage&q=redes%20sociales%20online&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=M0ubdWt1sc4C&pg=PA98&dq=redes+sociales+online&hl=es&sa=X&ei=ZrntUO-3F6THiwLu_oFo&redir_esc=y#v=onepage&q=redes%20sociales%20online&f=false)

Marco, B. (2008). Competencias básicas hacia un nuevo paradigma educativo. España; Narcea. [Versión electrónica]. URL: [http://books.google.com.mx/books?id=5Q6ZEdQPEFIC&pg=PA117&dq=competencias+%2B+web+2.0&hl=es&sa=X&ei=gZw3Uc\\_UGcTW2gWT-oG4Bw&ved=0CDgQ6AEwAw#v=onepage&q=competencias%20%2B%20web%202.0&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=5Q6ZEdQPEFIC&pg=PA117&dq=competencias+%2B+web+2.0&hl=es&sa=X&ei=gZw3Uc_UGcTW2gWT-oG4Bw&ved=0CDgQ6AEwAw#v=onepage&q=competencias%20%2B%20web%202.0&f=false)

Trujillo, B. y López, C. La incorporación de recursos abiertos a la práctica educativa de maestros de educación básica, la triangulación digital, programación didáctica y reflexión sobre la práctica. En Ramírez, M y Burgos, J. Transformando Ambientes de Aprendizaje en la Educación Básica con Recursos Educativos Abiertos. México; CUDI-CONACYT. . [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=t2RM7J8bELwC&pg=PA79&dq=redes+sociales+%2B+aprendizaje&hl=es&sa=X&ei=V1c-Ua2pMuGh2gW-goDIAQ&ved=0CDkQ6AEwAg#v=onepage&q=redes%20sociales%20%2B%20aprendizaje&f=false>

Peña, C. (2010). Proyectos con Windows 7. Argentina; USERS. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=hzwDWx7NqdQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Peña, C. (2011). *Proyectos Windows 7 desde Cero: más de 70 actividades útiles, didácticas y divertidas*. USERS. [Versión electrónica]. URL: [http://books.google.com.mx/books?id=7PgSng\\_lcjC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=7PgSng_lcjC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Prato, L. (2010). *Utilización de la Web 2.0 para aplicaciones educativas en la U.N.V.M.* México; Editor Eduvim. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=igdulye2vWEC&pg=PA15&dq=herramientas+de+la+web+2.0&hl=es&sa=X&ei=DFKhUOjIDKfDiwLMv4CYBg&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=herramientas%20de%20la%20web%202.0&f=false>

Rufín, R. y Medina, C. (2012). *Marketing Público: Investigación, aplicaciones y estrategia*. España; ESIC. [Versión electrónica]. URL: <http://books.google.com.mx/books?id=ODQxi87HvalC&pg=PA271&dq=redes+sociales+%2B+aprendizaje&hl=es&sa=X&ei=V1c-Ua2pMuGh2gW-goDIAQ&ved=0CEcQ6AEwBQ#v=onepage&q=redes%20sociales%20%2B%20aprendizaje&f=false>

Yáñez, M. y Villatoro, P. (2005). *Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social. Hacia una gestión basada en el conocimiento*. Chile; Naciones Unidas-CEPAL. [Versión electrónica]. URL: [http://books.google.com.mx/books?id=V6UyiDKjaOoC&pg=PA14&dq=la+brecha+digital+y+las+tic&hl=es&sa=X&ei=ply\\_UbGGGKig2QXw6IHIAQ&ved=0CFIQ6AEwBg#v=onepage&q=la%20brecha%20digital%20y%20las%20tic&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=V6UyiDKjaOoC&pg=PA14&dq=la+brecha+digital+y+las+tic&hl=es&sa=X&ei=ply_UbGGGKig2QXw6IHIAQ&ved=0CFIQ6AEwBg#v=onepage&q=la%20brecha%20digital%20y%20las%20tic&f=false)