

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIA POLITICA Y RELACIONES INTERNACIONALES
ESCUELA DE CIENCIA POLITICA
Orientación de Administración y Planificación Pública**



**Institución: Subdirección de gestión y planificación institucional de la
Secretaría de Gobierno de la Municipalidad de Rosario. Programa Convivir en
la Web**

Producto Final: Indagación sobre uso responsable y seguro entornos virtuales

Ruiz Baleani, Mayela Lara

TUTOR INSTITUCIONAL:

Lic. Aneley Berardo

TUTOR ACADÉMICO:

Lic. Alejandro Goldberg

Febrero, 2015

Introducción

El presente informe es el producto de la Práctica Pre Profesional realizada en la Subdirección de gestión y planificación institucional de la Secretaría de Gobierno de la Municipalidad de Rosario, durante los meses de agosto y diciembre del año 2014. La misma se llevó a cabo en el marco del *Programa Convivir en la Web*.

La demanda de la mencionada institución fue: Realizar una indagación que permita realizar un estado de arte de la temática: **“Uso seguro y responsable de los entornos virtuales”**

El foco principal estuvo puesto en indagar y analizar investigaciones realizadas en otros organismos públicos y privados de otros países y nacionales sobre la mencionada temática.

El presente trabajo aspira a servir de insumo para futuras investigaciones que realice la institución y para que estas tengan un valor agregado y aporten al universo temático.

Para que, como fin último, estas deriven en prácticas y acciones concretas orientadas a la concientización ciudadana sobre el uso de los entornos virtuales.

Plan de trabajo diagramado (Agosto 2014)

OBJETIVO, TÍTULO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Título: Indagación sobre uso responsable y seguro de redes sociales e internet

Objetivo: Explorar acerca de diversas investigaciones y prácticas realizadas por organismos gubernamentales y no gubernamentales de distintos países acerca del uso responsable de redes sociales e Internet.

Metodología de investigación: Exploración bibliográfica, indagación en la web, entrevistas a participantes principales.

DIMENSIONES DEL OBJETIVO

1. Dimensión de investigaciones metodológicas existentes sobre

Indagar acerca de las investigaciones existentes llevadas adelante por diversos gobiernos locales de otros países, organizaciones no gubernamentales, organizaciones internacionales, reparticiones gubernamentales; en relación al uso que hace la ciudadanía de las redes sociales e Internet.

Puntos a observar: Objetivos de la investigación, tipo de metodología de investigación utilizada, dónde se focaliza la investigación: dimensión cualitativa o cuantitativa; población relevada (en cuanto a franja etaria), tipo de TICS indagadas.

2. Dimensión de prácticas e iniciativas llevadas adelante en relación uso seguro y responsable de las Tics.

Indagar acerca de iniciativas llevadas adelante por diversos gobiernos locales de otros países, organizaciones no gubernamentales, organizaciones internacionales, reparticiones gubernamentales sobre el uso seguro y responsable de redes sociales, Internet y prevención de delitos cibernéticos.

Al finalizar la investigación, se estima arrojar luz sobre las principales cuestiones que deriven de la misma, proponiendo algunas líneas de acción que puedan derivar en prácticas específicas.

Apartado metodológico

Base teórica conceptual

El marco conceptual utilizado sigue los lineamientos de “Chicos.net”¹ y la bibliografía fue aportada por la institución como insumo inicial para el comienzo de la indagación.

La presente indagación se enfocó desde los siguientes supuestos conceptuales:

Tecnologías de la información y la comunicación (tics)

Según Inda Klein, especialista en niños y nuevas tecnologías, las tecnologías de la información y la comunicación no son sólo Internet y los dispositivos relacionados con ella.

También se trata de teléfonos celulares, cámaras de video y fotos, dispositivos de almacenamiento de archivos digitales (pen drives, CD, DVD, etc.) y reproductores (mp3, mp4, etc.)².

En definitiva podemos definir las TIC según Marqués Graels, como el conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que proporcionan la informática y sus tecnologías asociadas –telemática y multimedia– así como los medios de comunicación social (“medios de comunicación masivos”) y los medios de comunicación interpersonales tradicionales con soporte tecnológico (teléfono, fax...)³.

Por tanto, las TIC abarcan dispositivos tecnológicos como el celular, Internet, la computadora, la televisión y todos los servicios relacionados como redes sociales, blogs, foros, etc., así como los elementos técnicos que permiten su correcto funcionamiento. (*CHICOS.NET, 2011*)

Uso de las TICS

Uso Significativo de las TIC, tiene lugar cuando niños, niñas y adolescentes identifican, utilizan e integran en sus vidas cotidianas, los recursos de la Cultura Tecnológica, para innovar en la aplicación de sus conocimientos previos o en la creación de nuevos conocimientos o productos, en función de su crecimiento personal y progreso social. Este uso se demuestra en su capacidad crítica, creativa y constructiva para utilizar estas herramientas como puente para generar mayores competencias (cognitivas, emocionales, sociales y laborales)⁴ (*CHICOS.NET, 2011*)

Uso Seguro, Responsable y Productivo de las TIC

¹ Chicos.net

² (Klein, 2009)

³ (Marqués Graels, 2000)

⁴ (Milena Grillo, 2007)

Seguro, en tanto poder considerar e intervenir sobre variables del entorno que pueden favorecer o ser negativas para el usuario.

Responsable, refiere a un sujeto activo frente a las tecnologías, cuyas actitudes y conductas marcan la forma de interactuar con las mismas, contemplando el aspecto ético y el respeto hacia el otro.

Productivo, también hace referencia a un sujeto activo, capaz de generar valor a partir del uso de las TIC de manera responsable y creativa, aprovechando al máximo el potencial de la herramienta. (CHICOS.NET, 2011)

Metodología de investigación

Benchmarking

La metodología principal utilizada fue el benchmarking. Esta herramienta tiene como objetivo realizar una comparación no competitiva sobre una temática en particular de diversas instituciones públicas.

En este caso, se utilizó para contrastar diversos estudios realizados por instituciones públicas gubernamentales y no gubernamentales sobre “Uso seguro y responsable de Entornos Virtuales”

Esta herramienta permitió comprar los trabajos de investigación encontrados, realizados en distintos países a través de dimensiones comunes.

La misma permite arrojar luz acerca de las similitudes y diferencias que se encuentran entre los trabajos de campo realizados de manera que sirva de insumo para llevar adelante prácticas que agreguen valor en la institución.

Benchmarking es una metodología que proporciona un enfoque comparativo y lógico orientado a comprender y evaluar de manera objetiva las fortalezas y debilidades de un determinado objeto de estudio. Para este análisis se procuró recopilar, reseñar y sistematizar aquellos elementos (categorías) que representan de mejor manera (best practices) el objeto de estudio.⁵

Herramientas de investigación

Búsqueda web:

El motivo principal por el cual se eligió esta herramienta metodológica tiene relación directa con la temática analizada, ya que la misma se encuentra atravesada por una constante innovación y transformación, es decir que la información sobre la misma se actualiza periódicamente. Por este motivo “Internet” pasa a ser un medio dinámico y en constante innovación que se adapta a las necesidades de investigación de la presente temática.

⁵ (Romaní, 2009)

Las búsquedas se realizaron principalmente por medio de Motores de búsqueda web⁶. Donde se seleccionaron palabras y frases claves para orientar dichas búsquedas.

Los términos que se buscaron fueron los siguientes: “*Uso seguro de redes sociales*”, “*Investigaciones sobre uso de TICS*”, “*Investigaciones sobre uso de redes sociales*”, “*Cuestionarios sobre uso de TICS*”, “*Encuestas sobre uso de TICS*”, “*Encuestas sobre uso de redes sociales*”.

Las mismas se complementaron con una “*Construcción de enlaces*”, es decir por medio del direccionamiento a otros “*enlaces*” de interés en la temática que se fueron encontrando en los artículos, informes y páginas web analizadas.

Una vez realizadas las búsquedas se utilizaron los siguientes criterios para seleccionar las investigaciones que se usarían de insumo para el trabajo:

- **Fidelidad:** Grado de confiabilidad en la información, medida a partir del uso de datos estadísticos cuantitativos y cualitativos en las mismas.
- **Coherencia teórica:** se seleccionaron aquellas que partían de un anclaje teórico similar al asumido por la institución para orientar sus estudios.
- **Objetivos de la investigación:** Se seleccionaron aquellas investigaciones que tuvieran delimitados los objetivos y fines para los cuales se realizaron.
- **Metodología:** Se priorizaron los estudios que contaran con un apartado metodológico donde se pudiera observar que herramientas se utilizaron para la obtención de datos cuantitativos y cualitativos.
- **Actores involucrados:** Se puso principal énfasis en aquellos estudios realizados principalmente por instituciones públicas o mixtas, procurando desestimar aquellas realizadas por instituciones privadas con fines de investigación de mercado.

Se seleccionaron para analizar aquellos estudios que cumplieran en gran medida con los mencionados indicadores, o con un grado alto de primacía de algunos de ellos. También se utilizó como referencia aquellos estudios que sirvieron de base para otras investigaciones posteriores.

Investigación Bibliográfica:

Se indago acerca de bibliografía principalmente teórica sobre la temática en particular, se utilizaron estos textos para ampliar el universo conceptual del estudio.

Cuadros y tablas de relevamiento

Para organizar el relevamiento se utilizaron tres tipos de tablas cruzadas:

*Cuadro Relevamiento de Investigaciones*⁷: En la misma se realizó un resumen con las principales variables de las investigaciones encontradas. Variables analizadas:

⁶ Un **motor de búsqueda**, también conocido como **buscador**, es un sistema informático que **busca archivos** almacenados en **servidores web** gracias a su «*spider*» (también llamado **araña web**). Las búsquedas se hacen con palabras clave o con árboles jerárquicos por temas; el resultado de la búsqueda «*Página de resultados del buscador*» es un listado de **direcciones web** en los que se mencionan temas relacionados con las palabras clave buscadas. (Wikipedia, s.f.)

⁷ ANEXO I

- Nombre de la investigación
- Institución/es que la realizan
- Tipo de actores
- Población objetivo
- Periodo de investigación
- Objetivos
- Dimensiones utilizadas
- Cuestionarios Tipo de TICS indagadas
- Tipo de metodología de relevamiento de datos

*Cuadro de cuestionarios y encuestas*⁸: En el mismo se realizó un resumen de las preguntas utilizadas en las diversas investigaciones para realizar encuestas sobre la temática.

Cuadro de seguimiento de indagaciones: Se registraron los principales términos buscados en la web y los resultados más reiterativos que aparecieron al realizar la búsqueda.

*Listado de Instituciones*⁹: Se relevaron las instituciones hacedoras de los estudios y sus principales características, de modo de contextualizar cada uno de los estudios.

⁸ VER ANEXO 2

⁹ VER ANEXO 3

Desarrollo

Introducción

Tal como se menciona en el apartado metodológico, se clasificaron aquellas fuentes que tenían alguna validez bibliográfica y que contarán con algún anclaje del tipo cuantitativo.

Una vez realizada dicha clasificación, se comenzó a indagar en la problemática.

Las primeras observaciones dan cuenta de que existe mucha información sobre el “*uso responsable de redes sociales*”. Inicialmente aparecen diversos materiales – sobre todo del tipo audiovisual- orientados a la concientización, principalmente de menores, para la convivencia sana de estos en los entornos virtuales.

Sin embargo, como primera contradicción, se observa que la mayoría de estas campañas realizadas mayormente por Organizaciones de la sociedad civil, no se encuentran fundamentadas en alguna investigación realizada.

Es decir que se observan múltiples iniciativas aisladas llevadas adelante por organismos públicos de distintos niveles estaduales, realizadas a partir de “supuestos” que no encuentran fundamento en estudios profundos que los avalen.

Estos supuestos, no se encuentran anclados en estudios profundos del universo problemático, más bien surgen de afirmaciones de “Sentido Común”. Afirmaciones que nacen de la temática misma, en cuanto a la actualidad a la que ella remite y a la constante transformación e innovación de la misma.

Estado de arte en Argentina

En Argentina propiamente dicho, existen múltiples iniciativas públicas para la concientización sobre el área temática, sin embargo hay solo dos encuestas realizadas por organismos públicos nacionales que apuntan a medir el nivel de inclusión digital de la población.

Una de ellas llevada adelante por el INDEC¹⁰, la otra por *Subdirección de gestión y planificación institucional de la Secretaría de Gobierno de la Municipalidad de Rosario*, en el marco del Programa Convivir en la Web, institución donde se realizó la presente práctica.

Las otras investigaciones han sido realizadas por la mencionada asociación de la sociedad civil “Chicos.net” en colaboración con algunas instituciones públicas.

La tercera investigación producida en el país fue realizada por la presente institución, en el marco del Programa Convivir en la web, y la misma fue acompañada de diversas acciones específicas de concientización.

Resumen de los principales estudios en Argentina:

- ***Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y La Comunicación (ENTIC):***

Institución: *INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)*

Objetivo: Obtener estadísticas sobre las Tecnologías de Información y la comunicación.

Metodología: Encuestas en hogares particulares urbanos en localidades de 2.000 y más habitantes.

Año: 2011 (INDEC, 2013)

- **Fidelidad:** EL organismo que la realiza es especialista en relevamientos sin embargo esta encuesta no se utiliza como insumo de otras investigaciones
- **Coherencia teórica:** no existe un desarrollo conceptual profundo.
- **Objetivos de la investigación:** Los objetivos son del tipo cuantitativo.
- **Metodología:** Tiene rigurosidad metodológica.
- **Actores involucrados:** es realizada por un organismo público nacional.
La principal dimensión con la que cuenta esta encuesta es la de rigurosidad metodológica, sin embargo no realiza un análisis más profundo de la información recolectada

- ***Convivir en la Web***

Institución: Subdirección de gestión y planificación institucional de la Secretaría de Gobierno de la Municipalidad de Rosario:

Objetivo: Conocer los usos y costumbres que los niños, niñas y jóvenes hacen de la Web en la ciudad de Rosario.

Metodología: Encuestas niños, niñas y jóvenes entre 11 y 20 años de la ciudad de Rosario.

Año: 2011

- **Fidelidad:** La misma está fundamentada en supuestos conceptuales.
- **Coherencia teórica:** tiene presupuestos teóricos fundados desde los que se enfoca la investigación.
- **Objetivos de la investigación:** Los objetivos de la investigación tienden a un análisis y posterior utilización de los datos relevados.
- **Metodología:** Cuenta con un fundamento metodológico.
- **Actores involucrados:** es realizada por un organismo público municipal

La presente encuesta no se analiza en profundidad ya que fue realizada por la propia institución.

- ***Adolescentes y Adultos en Facebook Modalidades de interacción en redes sociales Estudio cualitativo en Ciudad de Buenos Aires y Rosario, Provincia de Santa Fé. Argentina***

Institución: Asociación CHICOS.NET:

Objetivo: Comprender el uso de la Red Social Facebook que hacen los adolescentes, docentes, madres y padres, así como conocer en mayor profundidad los vínculos intergeneracionales que se dan en este contexto. (CHICOS.NET, 2011)

Metodología: Entrevistas en profundidad y grupos focales en instituciones de nivel medio de Córdoba, Santa Fe y Buenos Aires.

Año: 2011

- **Fidelidad:** La misma está fundamentada en supuestos conceptuales y tiene desarrollo conceptual que sustenta la misma, además de ser llevada adelante por una institución especialista en la temática.
- **Coherencia teórica:** Existe concordancia entre el enfoque elegido para la investigación, el desarrollo conceptual de los mismos, las herramientas y análisis realizados.
- **Objetivos de la investigación:** Los objetivos de la investigación se encuentran definidos y tienden a la generación de acciones posteriores.

- **Metodología:** Cuenta con un fundamento metodológico.
- **Actores involucrados:** la realiza una organización de la sociedad civil con colaboración de instituciones públicas.

Este estudio no se analiza en profundidad ya que es el insumo principal desde el cual la institución se sirve para la diagramación de todas las actividades.

Estado del Arte en América Latina

En América Latina, existen escasos estudios apuntados a analizar los hábitos de los usuarios jóvenes en la web, algunas de las más importantes se han realizado en México y Uruguay.

Resumen de los principales estudios en América Latina:

Uruguay

- ***Encuesta de usos de tecnologías de la información y la comunicación.***

Institución: INE (Instituto Nacional de Estadísticas de Uruguay).

Objetivo: obtener información estadística confiable y de calidad sobre el acceso y uso de las TIC en hogares y personas con el fin de proporcionar información estadística pertinente para el diseño, evaluación y monitoreo de políticas públicas nacionales en el área de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Metodología: Encuesta por muestreo

Año: 2013 (Instituto Nacional de Estadísticas, 2013-2014)

- **Fidelidad:** La realiza el organismo encargado de estadísticas. Por lo tanto existe fidelidad en los datos.
- **Coherencia teórica:** No cuenta con un desarrollo conceptual profundo.
- **Objetivos de la investigación:** Los objetivos de la investigación son solamente de índole cuantitativos.
- **Metodología:** Tiene rigurosidad metodológica.
- **Actores involucrados:** es realizada por un organismo público estatal.

Al igual que sucede con la encuesta realizada por el INDEC, la misma está orientada solo a objetivos cuantitativos que tienden a generación de estadísticas en la temática.

México

- ***Módulo sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares. Año 2013***

Institución: Instituto Nacional de Estadística y Geografía

Objetivo: Obtener información básica sobre disponibilidad y uso de las TICS en los hogares y por los individuos de seis y más años de edad que permita generar información estadística a nivel nacional y estatal que apoye la toma de decisiones para su mejor aprovechamiento y desarrollo de estudios interesados en esta materia.

Metodología: Encuestas en hogares.

Año: 2013 (Instituto nacional de Estadísticas y geografía, 2013)

- **Fidelidad:** La realiza el organismo encargado de estadísticas. Por lo tanto existe fidelidad en los datos.

- **Coherencia teórica:** No cuenta con un desarrollo conceptual profundo.
- **Objetivos de la investigación:** Los objetivos de la investigación son solamente de índole cuantitativos.
- **Metodología:** Tiene rigurosidad metodológica.
- **Actores involucrados:** es realizada por un organismo público estatal.

Las dimensiones coinciden con el caso Uruguayo, ya que las mismas son realizadas por organismos similares en cada uno de los países.

Los relevamientos de este tipo, si bien permiten obtener información estadística, no implican un análisis posterior de los datos relevados y no derivan en investigaciones que complejicen la temática. Así como tampoco ahondan en la recolección de datos del tipo cualitativo.

Por este motivo no se seleccionaron a la hora de realizar el análisis de Benchmarking.

Estado del arte en el continente europeo

Sin dudas, el continente con mayor anclaje en el universo temático es el europeo, siendo España el país con mayor desarrollo teórico, conceptual y censual.

Se podría decir que el mencionado país, es pionero en el tratamiento del uso seguro y responsable de internet, no solo por las investigaciones que tiene realizadas sino porque también es fuente de información para otras investigaciones realizadas por otros organismos y países.

En este sentido, el organismo que realiza la mayoría de los estudios es INTECO (El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A) que depende del Ministerio de Industria, Energía y Turismo Español.

Las investigaciones más importantes realizadas por este organismo son: *“Estudio sobre la Ciberseguridad”* y *“Confianza en los hogares españoles y Estudio sobre seguridad y privacidad en el uso de los servicios móviles por los menores españoles.”*

- ***Estudio sobre la Ciberseguridad y Confianza en los hogares españoles¹¹:***

Objetivo: Esta investigación es referente en el diagnóstico sobre el estado de la ciberseguridad en los hogares digitales españoles, analizando la adopción de medidas de seguridad y el nivel de incidencia de situaciones que pueden constituir riesgos de seguridad, así como el grado de confianza que los hogares españoles depositan en la Sociedad de la Información.

Metodología: Dato declarado: Obtenido de las encuestas online realizadas a los 3.074 hogares que han conformado la muestra del estudio. o Dato real: Para ello se utiliza el software iScan desarrollado por INTECO, que analiza los sistemas y la presencia de malware en los equipos gracias a la utilización conjunta de 50 motores antivirus. Los datos así extraídos se representan en el presente informe con siguiente etiqueta

¹¹ (El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, 2014)

Este estudio tiene una complejidad mayor, ya que busca contrastar la percepción que tienen los usuarios sobre el uso de entornos virtuales, con las medidas que realmente toman en sus ordenadores.

Es un estudio más específico que apunta a medir los niveles de seguridad que utilizan los usuarios, sin embargo de todas las investigaciones analizadas es la que más rigurosidad metodológica y teórica tiene en cuanto a su realización.

Lo que permite usarse de insumo para otras investigaciones ulteriores.

En el apartado metodológico se mencionaron dimensiones a partir de las cuales se clasificó la información encontrada:

- **Fidelidad:** Uso de metodologías de recolección de datos rigurosa en concordancia con el anclaje teórico de la investigación.
- **Coherencia teórica:** los conceptos utilizados tienen relación directa con el objetivo de la investigación.
- **Objetivos de la investigación:** Los objetivos de la investigación se encuentran delimitados e incluso hacen mención a la misión y el para qué se realiza la misma.
- **Metodología:** Existe una descripción pormenorizada de las herramientas metodológicas utilizadas en el estudio.
- **Actores involucrados:** El organismo impulsor del estudio es un ente público.

• ***Estudio sobre seguridad y privacidad en el uso de los servicios móviles por los menores españoles¹²:***

Objetivo: Realizar un diagnóstico de la situación actual en España respecto a la utilización que los menores realizan del teléfono móvil, así como de la implicación de los padres en cuanto a la promoción de conductas para un uso seguro del mismo.

Metodología: Se realizó a través de dos herramientas metodológicas, por un lado una indagación cualitativa que consistió en búsqueda bibliográfica de contenidos relacionados con el área temática así como también entrevistas a expertos en la disciplina. Por medio de encuestas, realizadas en hogares específicos de distintos departamentos. Por otro lado se incluyeron cuestionarios a los menores (población objetivo del estudio) y a los padres o tutores de los mismos.

- **Fidelidad:** Uso de metodología rigurosa de investigación. Este estudio es citado en numerosos informes y artículos sobre la temática.
- **Coherencia teórica:** tiene un desarrollo específico sobre la temática principal que es el uso de la tecnología móvil.
- **Objetivos de la investigación:** Los objetivos de la investigación se encuentran claramente definidos e incluyen misión y para que de la realización del estudio.
- **Metodología:** Existe una descripción pormenorizada de las herramientas metodológicas utilizadas en el estudio.
- **Actores involucrados:** Los organismos impulsores son un ente público y una empresa privada. (ORANGE, Telecom)

Comentarios adicionales

¹² (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), 2010)

Se utilizaron estos dos estudios principalmente como fuente de análisis ya que los mismos cumplen con los indicadores mencionados en el apartado metodológico.

Como resultado del análisis de esta información se puede observar que estos apuntan al “modo y grado de uso de las TICS” así como también a la percepción que los usuarios tienen de la misma y la significación que estas tienen en el desarrollo de su vida cotidiana.

Todos los estudios analizados son del tipo cuantitativo, tendientes a recolectar estadísticas y al análisis de las mismas, pretendiendo relevar el nivel de “inclusión digital”, “alfabetización digital” y “concientización sobre el uso de las tics”.

Sin embargo, en todas ellas se presentan escasas indagaciones del tipo cualitativas- más allá de las que apuntan a la significación de los usuarios- que permitan analizar de manera más profunda los fenómenos que se producen con las nuevas tecnologías.

Es quizá la temprana edad de la temática indagada lo que genera que hasta hoy no haya mecanismos cualitativos eficaces, capaces de percibir otras dimensiones como son la vinculación que existe entre los usuarios en la red y como esto repercute en sus vidas sociales.

El universo temático se encuentra en pleno proceso de desarrollo, y los entornos virtuales varían constantemente.

Cabe preguntarse qué relación tiene la forma y el contenido de cada uno de los entornos virtuales con el comportamiento y accionar de sus usuarios. Resulta menester analizar la continua migración que realizan los usuarios entre distintas herramientas que van surgiendo en el entorno digital. Como ejemplo de esto: el traspaso que ha habido de redes sociales como Facebook a Twitter y luego a Instagram.

Es necesario analizar en profundidad la esencia de cada una de estas – y de las que vendrán- y como son los vínculos que generan entre sus usuarios ya que estos al fin y al cabo son formas de construcción social.

La permanente volatilidad de las TICS genera que los estudios e investigaciones estén en desfasaje con los avances en la materia. Resulta dificultoso hoy encontrar una herramienta metodológica eficaz, que trascienda los cuestionarios cuantitativos y permita combinar diversos tipos de formas de recolectar datos, donde quizás puedan verse involucrados también los propios entornos virtuales. Sin embargo los cuestionarios existentes, no abarcan la complejidad de la temática, sino más bien se quedan en la superficie de variables como por ejemplo “tipo de red social utilizada y edad”.

Esto se debe quizá a que es un universo de investigación en plena construcción, tanto sus fundamentos teóricos como las herramientas metodológicas propias de su abordaje.

Conclusiones

El presente trabajo sirve como insumo para detectar cuales son aquellos aspectos de la temática en particular que necesariamente deben abordarse cuando se emprende una investigación de este tipo. Y cuales otros aspectos servirían de insumo fundamental para complementar las indagaciones realizadas hasta la actualidad.

Sin duda que en futuras investigaciones será producente incorporar relevamientos del tipo cualitativo que permitan darle profundidad a los estudios ya realizados. El camino se encuentra allanado por los estudios mencionados, sin embargo quedan aún interrogantes pendientes relacionados con la significación y el significado que los entornos virtuales imprimen en sus usuarios y los lazos sociales que se construyen a partir de estos.

Partiendo del supuesto que los usuarios conviven en estos entornos virtuales en tanto que estos no son una parte “separada” de su entorno social.

ANEXO I

Cuadro Relevamiento de Investigaciones

Población objetivo	Periodo de investigación	Objetivos	Dimensiones utilizadas	Cuestionarios	Tipo de TICS indagadas	Tipo de metodología de relevamiento de datos
Universo: Usuarios españoles de Internet mayores de 15 años con acceso frecuente a Internet desde el hogar (al menos una vez al mes).		El objetivo general de este estudio es hacer un análisis del estado real de la Ciberseguridad y confianza digital entre los usuarios españoles de Internet y, al mismo tiempo, contrastar el nivel real de incidentes que sufren los equipos con las percepciones de los usuarios y mostrar la evolución temporal de estos indicadores.	Medidas de seguridad: Son programas o acciones utilizadas por el usuario para proteger el ordenador y los datos que se encuentren en este. Estas herramientas y acciones pueden ser realizadas con la intervención directa del usuario (automatizables y no automatizables) y pueden ser también medidas anteriores o posteriores a que ocurra la incidencia de seguridad (proactivas, reactivas o ambas).	información no disponible	Computadoras personales y Smartphone	Dato declarado: Obtenido de las encuestas online realizadas a los 3.074 hogares que han conformado la muestra del estudio Dato real: Para ello se utiliza el software iScan desarrollado por INTECO, que analiza los sistemas y la presencia de malware en los equipos gracias a la utilización conjunta de 50 motores antivirus.
Tamaño Muestral: 3.074 hogares encuestados y de ellos, 2.127 hogares encuestados y equipos escaneados.	Entre diciembre de 2013 y enero de 2014 mediante entrevistas online a partir de un panel de usuarios de Internet.	Además se trata de impulsar el conocimiento especializado y útil en materia de ciberseguridad y privacidad, para mejorar la implantación de medidas por parte de los usuarios	información no disponible	información no disponible	información no disponible	información no disponible
		Pretende reforzar la adopción de políticas y medidas por parte de la Administración, orientando iniciativas y políticas públicas tanto en la generación de confianza en la Sociedad de la Información, como en la mejora individual de la seguridad, sustentadas en	información no disponible	información no disponible	información no disponible	información no disponible

		una percepción realista de los beneficios y riesgos de las mismas				
Entrevistas: • Grupo 1: Sector privado: industria y asociaciones privadas. • Grupo 2: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Fiscalía. • Grupo 3: Defensorías del Pueblo y del Menor. • Grupo 4: Consejerías y	2009	El objetivo general del estudio es realizar un diagnóstico de la situación actual en España respecto a la utilización que los menores realizan del teléfono móvil, así como de la implicación de los padres en cuanto a la promoción de conductas para un uso seguro del mismo.	información no disponible	información no disponible	información no disponible	información no disponible

<p>Direcciones Generales de educación de ámbito autonómico y municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo 5: Asociaciones, fundaciones, proyectos e instituciones públicos y privados de protección del menor y/o de fomento de uso seguro de las nuevas tecnologías. 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los riesgos y vulnerabilidades a que se enfrentan los niños y jóvenes españoles en el uso del teléfono móvil, su percepción, nivel de incidencia y reacciones ante los mismos. • Sensibilizar a la sociedad sobre todo lo relacionado con los riesgos de la telefonía móvil, sin caer discursos alarmistas y sin demonizar el papel de las tecnologías. • Contribuir a la creación de instrumentos prácticos para minimizar y combatir los riesgos. • Facilitar información y consejos seguridad a padres, tutores y educadores sobre la protección de los niños en el uso del teléfono móvil. 	<p>información no disponible</p>	<p>información no disponible</p>	<p>información no disponible</p>	<p>información no disponible</p>
---	---	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

		<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los riesgos y vulnerabilidades a que se enfrentan los niños y jóvenes españoles en el uso del teléfono móvil, su percepción, nivel de incidencia y reacciones ante los mismos. • Sensibilizar a la sociedad sobre todo lo 	información no disponible	información no disponible	información no disponible	<p>Fase 1: Búsqueda y análisis documental de informes y estudios que, por su contenido, metodología o enfoque, se consideran material de referencia en el estudio de la utilización de las TIC y el teléfono móvil por parte de los menores.</p> <p>Fase 2: Entrevistas a expertos de disciplinas relacionadas con el uso de las TIC y/o los menores con el objetivo de aportar un punto de vista profesional y cualitativo.</p> <p>Fase 3: Encuestas a familias en hogares con menores de entre 10 y 16 años usuarios de teléfono móvil, realizando en cada familia dos entrevistas: una al menor y una al adulto responsable.</p>
--	--	--	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---

<p>Encuestas: 644 encuestas personales a familias, realizándose en cada hogar dos entrevistas: al menor y a su padre, madre o tutor legal. // El universo objeto del estudio está constituido por toda familia española con hijos entre 10 y 16 años que disponen de teléfono móvil para uso particular. // Se ha extraído una muestra representativa de 322 familias en las que se han realizado un total de 644 entrevistas: 322 a menores entre 10 y 16 años, y 322 a uno de sus tutores legales, padre o madre. Dentro de cada familia se ha identificado a dos sujetos de opinión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El menor, chica o chico, de 10 a 16 años. • El padre, madre o tutor legal de cada uno de los menores participantes en el estudio. 		información no disponible	información no disponible	información no disponible	información no disponible	información no disponible
Centros escolares españoles. 3.744 cuestionarios	Año 2009	1. Conocer el número de menores que accede a contenidos 2.0.	<p>Acceso de menores a web 2,0</p> <p>Porcentaje de menores con perfil en alguna red social</p> <p>Menores con perfil en alguna red social. Redes sociales diferenciadas: Tuenti, MySpace, Facebook, Hi5,</p>	<p>Porcentaje de menores con perfil en alguna red social en función del sexo, diferenciado por red social</p>		Encuestas

			Haboo, Fotolog	Porcentaje de menores con perfil en alguna red social, en función de la edad, diferenciado por redes sociales	
			Uso de YouTube: Criterios: No la visito, Veo videos, Hago comentarios, subo videos	Uso de YouTube por parte de los menores.	
				Uso de YouTube por parte de los menores. En función del sexo	
			Uso de Wikipedia. Criterios: porcentaje de menores que no accedían a la página, sujetos que solamente leían artículos, personas que además los utilizaban para sus trabajos escolares y aquellas que también habían subido o modificado información.	Porcentaje de menores que utilizan Wikipedia	
				Porcentaje de menores que utilizan Wikipedia en función del sexo	
				Porcentaje de menores que utilizan Wikipedia en función de la edad	
			Uso de Second Life. Criterio: No he entrado nunca, Si he entrado	Uso de second life por parte de los menores	
				Uso de second life por parte de los menores según sexo	
				Uso de second life por parte de los menores según edad	
			Uso de páginas de descarga directa. Criterios: No utilizo, si utilizo	Uso de páginas de descarga directa por parte de los menores	
				Uso de páginas de descarga directa por parte de los menores en función del sexo	
				Uso de páginas de descarga directa por parte de los menores en función de la edad.	
			Uso de Juegos Masivos Multijugador Online. Criterio: No los utilizo, si los utilizo	Uso de páginas mmog por parte de los menores	
				Uso de mmog por parte de los menores en función del sexo	
				Uso de mmog por parte de los menores en función de la edad.	
		2. Determinar los motivos principales por los que los menores acceden a este tipo de contenidos.	Motivos principales por los que los menores acceden a este tipo de contenidos en función del sexo y la edad	Motivos por los cuales los menores utilizan aplicaciones 2.0 1. Porque lo hacen mis amigos. 2. Porque me divierto. 3. Porque me permite conocer gente nueva. 4. Porque puedo comunicarme con mis contactos. 5. Porque me permite ser otra persona. 6. Para compartir fotos, información, música.	

		Tiempo dedicado a la web2.0 entre semana	Criterios:		
		Tiempo dedicado a la Web 2.0 los fines de semana	Tiempo: tiempo dedicado los días de diario y los fines de semana		
		Tiempo dedicado a la web2.0 entre semana en función del sexo	Aplicaciones: redes sociales, YouTube, Wikipedia y Second Life.		
		Tiempo dedicado a la web2.0 los fines de semana en función del sexo	Escala de cuatro puntos que se les presentaba: nunca, menos de una hora al día, entre una y dos horas al día, más de dos horas al día.		
	3. Establecer la frecuencia de uso de las aplicaciones 2.0	Tiempo dedicado a la web2.0 los fines de semana en función de la edad	información no disponible		
		Uso de las redes sociales los fines de semana en función de la edad			
		Uso de Wikipedia los fines de semana en función de la edad			
		Uso de Second Life los fines de semana en función de la edad			
		Tiempo dedicado a la web2.0 los días de diario en función de la edad			
		Uso de YouTube los días de diario en función de la edad			
		Uso de Wikipedia los días de diario en función de la edad			
		Uso de Second Life los días de diario en función de la edad			
		4. Constatar posibles situaciones conflictivas experimentadas por los menores en estas páginas.		Contacto con desconocidos	
				Abandono de obligaciones por uso de web	
				Situaciones con imágenes desagradables o imágenes personales no consentidas	
	Carga de fotos a la web sin permiso				
	Acoso sufrido por los menores				
	Acoso realizado por los menores				

ANEXO 2

Cuadro relevamiento de Cuestionarios y Encuestas (se utilizó un cuadro por cuestionario o encuesta)

INDEC 2011: Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y La Comunicación (ENTIC)		
Variables	Preguntas	
UTILIZACIÓN DE COMPUTADORA	En los últimos tres meses ¿utilizó computadora en su hogar o fuera de él?	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en su hogar	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en su trabajo	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en algún establecimiento educativo	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en la casa de otra persona	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en un local comercial de acceso a computadora (locutorio, cibercafé)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en un espacio comunitario de acceso a Internet	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en otro tipo de local comercial (bares, aeropuertos, restaurantes, etc.)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en cualquier lugar desde dispositivos de acceso móviles	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
Utilizó computadora para actividades laborales	1 = Sí	
	2 = No	
	9 = NS/NC	
Utilizó computadora para actividades educativas	1 = Sí	
	2 = No	
	9 = NS/NC	
Utilizó computadora para ocio / recreación	1 = Sí	
	2 = No	
	9 = NS/NC	
Utilizó computadora para actividades personales (notas, administración del hogar, etc.)	1 = Sí	
	2 = No	
	9 = NS/NC	
Utilizó computadora para compras o ventas	1 = Sí	
	2 = No	
	9 = NS/NC	
Utilizó computadora para trámites con el Estado	1 = Sí	

		2 = No
		9 = NS/NC
<i>UTILIZACIÓN DE INTERNET</i>	En los últimos tres meses ¿utilizó Internet en su hogar o fuera de él?	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet en su hogar	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet en su trabajo	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet en algún establecimiento educativo	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet en la casa de otra persona	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet en un local comercial de acceso a Internet (locutorio, cibercafé)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet en un espacio comunitario de acceso a Internet	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet otro tipo de local comercial (bares, aeropuertos, restaurantes, etc.)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet en cualquier lugar desde dispositivos de acceso móviles	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet para actividades laborales	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet para actividades educativas	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó Internet para ocio / recreación	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
Utilizó Internet para trámites personales (operaciones bancarias, servicios)	1 = Sí	
	2 = No	
	9 = NS/NC	
Utilizó Internet para compras o ventas	1 = Sí	
	2 = No	
	9 = NS/NC	
Utilizó Internet para trámites con el Estado	1 = Sí	
	2 = No	
	9 = NS/NC	
Frecuencia con que utilizó Internet	1 = Todos los días o casi todos los días (de 5 a 7 días)	
	2 = Al menos un día por semana, pero no todos los días (1 a 4 días)	
	3 = Al menos un día al mes	

		4 = Menos de un día al mes
		9 = NS/NC
	Principal razón por la que no utilizó Internet	1 = No sabe usarla
		2 = No tiene necesidad de ella o desconoce su utilidad
		3 = No tiene acceso
		4 = Otra
		9 = NS/NC
UTILIZACIÓN DE COMPUTADORA EXCLUYENDO EL USO DE INTERNET	En los últimos tres meses, excluyendo el uso de Internet ¿utilizó computadora en su hogar o fuera de él?	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en su hogar (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en su trabajo (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en algún establecimiento educativo (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en la casa de otra persona (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en un local comercial de acceso a computadora (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en un espacio comunitario de acceso a computadora (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora otro tipo de local comercial (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora en cualquier lugar desde dispositivos de acceso de mano (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora para actividades laborales (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora para actividades educativas (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora para ocio / recreación (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Utilizó computadora para actividades personales (excluyendo el uso de Internet)	1 = Sí
		2 = No
		9 = NS/NC
	Frecuencia con que utilizó computadora (excluyendo el uso de Internet)	1 = Todos los días o casi todos los días (de 5 a 7 días)
		2 = Al menos un día por semana, pero no todos los días (1 a 4 días)
		3 = Al menos un día al mes
	4 = Menos de un día al mes	

		9 = NS/NC
		1 = No sabe usarla
	Principal razón por la que no utilizó computadora (excluyendo el uso de Internet)	2 = No tiene necesidad de ella o desconoce su utilidad
		3 = No tiene acceso a una
		4 = Otra
		9 = NS/NC

Características generales de la muestra
La ENTIC se administró a todos los hogares y a las personas de 10 años y más, entrevistados para la Encuesta Anual de Hogares Urbanos (EAHU) 1, cuya estimación se extiende al total de la población residente en hogares particulares urbanos en localidades de 2.000 y más habitantes.
El total de entrevistas realizadas consistió en: § 33.297 Hogares urbanos. § 92.958 Personas residentes en los hogares

INE URUGUAY: 2010 ENCUESTA DE USOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

VARIABLES	Dimensiones	
VARIABLES RELATIVAS AL ACCESO Y TENENCIA DE TIC EN EL HOGAR	Tenencia de Computadora Personal, Laptop o Netbook.	
	Tenencia de microcomputadoras del Plan Ceibal.	
	Motivos por los cuales el hogar no cuenta con computadoras personales.	
	Conexión a Internet.	
	Tipos de conexión a Internet.	
	Motivos por los cuales el hogar no tiene conexión a Internet.	
VARIABLES RELATIVAS AL USO DE TIC	Uso de Teléfono Celular.	
	Uso de Computadora Personal.	
	Uso de Internet.	
	Frecuencia de uso de Internet.	
	Lugares de conexión a Internet.	
	Finalidades de uso de Internet.	
ACTIVIDADES REALIZADAS CON LAS TIC	Teléfono Celular.	
	Computadora Personal:	Básicas.
		Intermedias
		Avanzadas.
	Internet	Cuidado o mantenimiento
		Estudio
		Trabajo
		Comunicación
		Entretenimiento
		Transacciones y/o correo electrónico

		Estado
SOBRE LAS LIMITACIONES DEL NO USO DE TIC	Motivos por los cuales no usó una computadora personal y/o Internet.	
	Limitaciones ocasionadas por no usar computadora personal y/o Internet.	
	Limitaciones para realizar trámites en organismos estatales a través de Internet	

Periodos de referencia utilizados:	
El uso y actividades realizadas con el teléfono celular, se solicita en relación al último trimestre previo a la entrevista.	
El uso de computadora personal, al igual que el uso de Internet, se solicita para diferentes períodos de tiempo. En primer lugar se quiere saber si se utilizó alguna vez y luego se quiere diferenciar entre quienes lo utilizaron el último mes y los que lo hicieron en el último trimestre.	
La frecuencia de uso de Internet, los lugares desde los que se conectó el encuestado, y las actividades realizadas en Internet, se solicitan en relación al último trimestre.	
Características Generales de la muestra	
La EUTIC tiene como población objetivo a las personas de 6 años o más de edad, residentes en hogares particulares de Montevideo y en localidades de 5.000 y más habitantes.	
El tamaño de la muestra alcanzó a 3.690 viviendas distribuido en un 47% en Montevideo, 11% en la Periferia, 42% en el Interior urbano residente en localidades de 5.000 habitantes o más. Esta muestra comprende un total de 6.228 personas.	

ANEXO 3

Listado de Instituciones

Institución	Tipo de institución	Dependencia	Local, Nacional, Internacional	País	Fundamento institucional
INTECO	Pública gubernamental	Ministerio de Industria, Energía y Turismo MINETUR; a través de la secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información SETSI.	Nacional	España	Entidad de referencia para el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de ciudadanos, red académica y de investigación española (RedIRIS) y empresas, especialmente para sectores estratégicos. Es un instrumento de Gobierno para desarrollar la ciberseguridad como motor de transformación social y oportunidad para la innovación.
Observatorio de la Seguridad de la Información	Pública gubernamental	Ministerio de Industria, Energía y Turismo MINETUR; a través de la secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información SETSI.-> Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación		España	El Observatorio nace con el objetivo de describir de manera detallada y sistemática el nivel de seguridad y confianza en la Sociedad de la Información y de generar conocimiento especializado en la materia. De este modo, se encuentra al servicio de los ciudadanos, las empresas y las administraciones públicas españolas para describir, analizar, asesorar y difundir la cultura de la seguridad de la información y la e-confianza. El Observatorio ha diseñado un Plan de Actividades y Estudios con el objeto de producir conocimiento especializado y útil en materia de seguridad por parte de INTECO, así como de elaborar recomendaciones y propuestas que definan tendencias válidas para la toma de decisiones futuras por parte de los poderes públicos.
INDEC	Pública gubernamental	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos	Nacional	Argentina	
INE	Publica Gubernamental	Instituto Nacional de Estadísticas	Nacional	Uruguay	

Bibliografía

- Castro Rojas, S. R. (2006). Jóvenes y prácticas tecnológicas. Una mirada de las prácticas en los ciberlocales. *La Trama de la Comunicación*, vol. 11, 195-202.
- CHICOS.NET. (2011). Adolescentes y Adultos en Facebook, Modalidades de Interacción en las Redes Sociales. Estudio Cuantitativo en la Ciudad de Buenos Aires y Rosario, Provincia de Santa Fe.
- CHICOS.NET, A. (2011). *PROGRAMA USO SEGURO, RESPONSABLE Y PRODUCTIVO DE LAS TIC. EDUCACIÓN PARA LA CIUDADANÍA DIGITAL. Manual de Enfoque teórico.*
- El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S. (. (2014). *Estudio sobre la Ciberseguridad y Confianza en los hogares españoles.*
- Equipo ICOPanet: Joan Subirats, M. F. (2014). *Jóvenes, Internet y política.* Madrid: Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, Fundación de Ayuda Económica contra la Drogadicción.
- INDEC. (2013). *Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Resultados del tercer trimestre de 2011.* Buenos Aires.
- Instituto nacional de Estadísticas y geografía, M. (2013). Módulo sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías.
- Instituto Nacional de Estadísticas, U. (2013-2014). Encuesta de Usos de Tecnologías de la Información y Comunicación 2013. República Oriental del Uruguay.
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), F. T. (2010). *Estudio sobre seguridad y privacidad en el uso de los servicios móviles por los menores españoles.*
- Klein, I. (2009). Las nuevas tecnologías y los niños, niñas y adolescentes. (Artículo escrito especialmente para el Curso virtual “El docente como promotor del uso responsable de las TIC”-).
- Marqués Graels, P. (2000). *Las TIC y sus aportaciones a la sociedad.* Obtenido de <http://www.pangea.org/peremarques/tic.htm>.
- Milena Grillo, M. Z. (Mayo de 2007). Inducción en la Cultura Tecnológica para Adolescentes de Comunidades en Desventaja Social. Una intervención costo efectiva y replicable para enfrentar la brecha digital que afecta a su población meta. San José, Costa Rica.
- Romaní, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *zer Vol. 14 – Núm. 27*, 295-318 .
- Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia.* Obtenido de www.wikipedia.com