

Facebook para el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento en el ámbito empresarial

Facebook for collaborative work and knowledge management in business

**Avelin Marie Alonso Esquivel, Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A (ETECSA),
marie.alonso@etecsa.cu**

RESUMEN

El presente trabajo describe una experiencia didáctica, implementada en la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A, para fomentar la construcción de comunidades de conocimientos compartidos que coadyuvara a potenciar la gestión del conocimiento mediante un trabajo grupal utilizando la red social Facebook. Se desarrolló en el primer semestre de 2016 con los alumnos del Diplomado Formación de Consultores Internos.

No obstante a que se obtuvieron artículos sobre la temática de Cultura organizacional, etiquetados, valorados y compartidos por los participantes; la experiencia permitió constatar que aún no se vislumbra la verdadera importancia de las redes sociales en los procesos de formación y gestión del conocimiento, ya que aunque un gran porcentaje de los trabajadores las utilizan, lo hacen prioritariamente como un medio de socialización, comunicación y ocio.

Palabras claves: Facebook, redes sociales, trabajo colaborativo, gestión del conocimiento

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, hay una infinidad de miradas puestas sobre la emergente cultura de las redes sociales virtuales (RSV). La creciente relevancia de las mismas en el ámbito comunicativo ha propiciado la aparición de novedosas formas de interacción entre las personas, primando un modelo de comunicación horizontal que posibilita intercambiar información y compartir conocimiento de una forma rápida, sencilla y cómoda.

Las redes sociales han ido ganando popularidad en los últimos años gracias a su estructura, la cual facilita las relaciones entre personas, evitando todo tipo de barreras – culturales, físicas –, y posibilita la comunicación a nivel global de manera inmediata lo que le permite al individuo sentirse parte de una comunidad al crear lazos con otros que comparten sus mismos intereses, hobbies, pasiones. Tal como plantea Cross (2007), permite que personas de todo el mundo estén conectadas a una escala sin precedentes en la historia de la humanidad.

No sorprende entonces, que las redes sociales, se estén convirtiendo en herramientas de apoyo en las actividades académicas cotidianas en distintos países del mundo. Es según Waycott et al. (2010), un fenómeno cuya influencia en el entorno educativo ha dejado ser un hecho meramente particular o circunstancial, para convertirse en un hecho generalizado.

1.2 Redes sociales

Las redes sociales virtuales son una de las aplicaciones más visibles y prometedoras de la Web 2.0 o software social. Si bien no existe una definición totalmente aceptada, Kollányi, Molnár y Székely (2007) entienden por software social aquel que tiene un comportamiento colaborativo, que permite la organización y el moldeado de

comunidades, la interacción social y en el cual la retroalimentación es posible entre individuos; posibilitando la mediación estructurada de opiniones entre la gente de una manera centralizada o autoorganizada.

Una red social virtual entonces, se refiere al aspecto de la web 2.0 que permite a los usuarios crear vínculos con su presencia en línea con otros. Estos vínculos, de acuerdo con Solomon & Schrum (2010), pueden ser a través de la red para unirse a grupos en línea o mediante la asignación de enlaces directos a otros usuarios a través de la lista de amigos o contactos. Lo anterior da lugar a un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones, en un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos de individuos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas, y que eventualmente se organizan para potenciar sus recursos.

La popularización de las redes sociales hace evidente la necesidad de incorporar su uso como plataforma para el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento.

1.2.1 Uso de las Redes sociales en educación

Las redes sociales generan un contexto idóneo para el desarrollo de competencias tales como el pensamiento crítico, la autonomía, la iniciativa, el trabajo colaborativo y/o la responsabilidad individual.

En opinión de Duart y Sangrà (2005), Castañeda (2010) y Peña, Pérez y Rondón (2010), las redes sociales pueden considerarse instrumentos adecuados para la docencia porque fomentan el autoaprendizaje, el trabajo en equipo, la retroalimentación, el aprendizaje constructivista y el contacto con expertos. Las redes se entienden como herramientas de gestión intelectual para el aprendizaje continuado durante la vida.

Varios autores (Alemañy 2009; Meso, Pérez y Mendiguren, 2011), plantean que proveen al estudiante de un entorno creativo con múltiples herramientas y materiales – sonidos, imágenes, vídeos, archivos –; creando un espacio paralelo al aula física desde el cual puede surtirse de gran cantidad de información y recursos más allá de la programación establecida.

Al decir de Solomon & Schrum (2010), algunas ventajas de la utilización de las redes sociales radican en: a) la creación de pequeños grupos que pueden colaborar en proyectos; b) la posibilidad de controlar y restringir el acceso a la información solo a los miembros autorizados ya sea que formen parte o no del grupo; c) los estudiantes pueden enviar preguntas e inquietudes y d) pueden utilizarse como e-portfolio al tener los estudiantes evidencias de sus propios esfuerzos y avances.

A su vez Cobo y Pardo (2007), señalan que además de ser herramientas que optimizan la gestión de la información, se convierten en instrumentos que favorecen la conformación de redes de innovación y generación de conocimientos basadas en la reciprocidad y la cooperación. En este sentido, las redes sociales al posibilitar el aprovechamiento de la inteligencia colectiva, potencian la creación de comunidades virtuales de aprendizaje y de práctica, entendidas éstas últimas como un grupo de personas que comparten una preocupación, problema o interés común acerca de un tema, y que profundizan su conocimiento y pericia en esa área a través de una interacción continuada (Wenger, 2001).

En resumen, las redes sociales poseen un enorme potencial para el ámbito educativo, porque permiten y favorecen publicar y compartir información, la comunicación, tanto entre alumnos como entre alumno-profesor ampliando las fronteras del proceso

enseñanza- aprendizaje; la retroalimentación; el acceso a otras fuentes de información que apoyan e incluso facilitan el aprendizaje constructivista y el aprendizaje colaborativo. En conjunto, todas estas aplicaciones y recursos hacen que el aprendizaje sea más interactivo y significativo y sobre todo que se desarrolle en un ambiente más dinámico (Imbernón, Silva y Guzmán, 2011).

1.2.2 Facebook: potencialidades para el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento

Facebook, fundada por Mark Zuckerberg y Eduard Saverin en 2004, tenía en sus inicios una función netamente social: extender al público en general un modelo de comunicación desarrollado como un entorno para los alumnos de la Universidad de Harvard. Este entorno proporcionaba herramientas simples de intercambio de noticias entre estudiantes, sin embargo, pronto se convertiría en una moderna plataforma que soporta el desarrollo de diferentes aplicaciones que son utilizadas en la *web* haciendo de la misma un fenómeno planetario que representa una nueva manera de relacionarse.

Si bien no fue concebida para construir y gestionar experiencias de aprendizaje, esta red social ofrece un gran potencial en la educación. Al funcionar como una plataforma abierta, *Facebook* permite que a través de ella se conformen comunidades de aprendizaje en concordancia con las nuevas orientaciones sociales que se están imponiendo en los procesos educativos. Según Garrison y Anderson (2005), las comunidades de aprendizaje representan una fusión del mundo individual (subjetivo) y el mundo compartido (objetivo). La estructura subyacente a las comunidades de aprendizaje, implica la producción de conocimiento y la consideración del conocimiento social como un «plus» de valor respecto a la simple suma de conocimientos individuales. En este contexto, *Facebook* representa una magnífica herramienta para facilitar la conservación y almacenamiento del conocimiento, su organización y categorización, así como brindar las posibilidades para compartirlo, pero sobre todo en acelerar la velocidad de su transferencia; contribuyendo de esta forma a la capacidad de la empresa para crear conocimiento nuevo, diseminarlo en la organización e incorporarlo en productos, servicios y sistemas, o sea, a la gestión del conocimiento tal y como la entienden Nonaka y Takeuchi (1995).

Según Llorens y Capdeferro (2011), desde el punto de vista tecnológico, los puntos fuertes de *Facebook* para el trabajo colaborativo serían los siguientes:

- Sencillez y rapidez en la creación y administración de un grupo de trabajo
- Simplicidad de uso de las herramientas nativas
- Chat, mensajería y etiquetado de imágenes
- Elevado nivel de conectividad externa
- Capacidad de expansión interna mediante la instalación de módulos de aplicaciones independientes
- Potente soporte para el *mobile learning*

Una de las potencialidades de esta red para la educación es la aplicación Grupos, la cual permite nuclear individuos con intereses comunes quienes pueden discutir, opinar, enviar información, compartir ideas, elaborar contenidos, organizar acontecimientos...De esta forma, los grupos devienen espacios independientes de la red «principal» de interacciones, lo que facilita concentrar y dirigir los procesos de comunicación y cooperación hacia las metas y objetivos establecidos por sus componentes. Los grupos de trabajo pueden así beneficiarse de las herramientas de interacción disponibles en la red social – foros, chat, mensajes personales, muro – y

de sus capacidades dinámicas para crear experiencias compartidas y promover el aprendizaje colaborativo.

Varios estudios (Aydin, 2012; García y Del Hoyo, 2013; Gómez, Roses y Farias, 2012; Piscitelli, Adaime & Binde, 2010; Ricardo y Chavarro, 2010 y Valerio y Valenzuela, 2011), demuestran la importancia de *Facebook* como herramienta de enseñanza y de apoyo a la pedagogía. De manera general, entre las posibilidades pedagógicas que ofrece para el aprendizaje y el trabajo colaborativo se destacan:

- Favorece una cultura de comunidad virtual y el aprendizaje social.
- Soporta enfoques innovadores para el aprendizaje: es una plataforma idónea para promover el aprendizaje informal, el aprendizaje abierto y gestionado por el usuario y el *longlife learning* o aprendizaje para toda la vida.
- Motiva a los estudiantes: debido a su alto nivel de penetración en la sociedad, en especial entre los jóvenes, estos suelen estar más motivados al participar en un ambiente de aprendizaje en el que son usuarios activos y que utilizan cotidianamente para compartir información y comunicarse.
- Estimula la creatividad e incrementa la dimensión lúdica del aprendizaje.
- Permite la presentación de contenidos significativos a través de materiales auténticos aportados por los propios estudiantes – vídeos, enlaces a documentos o artículos en blogs, productos multimedia, etc. – para la resolución de tareas o proyectos grupales.
- Soporta el uso combinado de otras plataformas, lo cual posibilita a los usuarios interactuar con mayor riqueza en la distribución de contenidos sin límite de formatos y extensiones.
- Posibilita la comunicación síncrona – chat – y asíncrona – muro, foros de discusión – por lo que la comunicación e interacción por medio de esta red social es continua, incluso los estudiantes pueden continuar comunicándose después de haber finalizado la acción formativa.

Aprender y trabajar en este tipo de ambientes exige el desarrollo y promoción de e-habilidades y e-competencias: (1) aprender a buscar, seleccionar y analizar información en Internet con un propósito determinado; (2) adquirir las competencias y habilidades de manejo de las distintas herramientas y recursos tecnológicos; y (3) cumplimentar y realizar distintas tareas de aprendizaje como la comunicación y el trabajo colectivo a distancia, la resolución de ejercicios en línea o la elaboración de trabajos para dejarlos expuestos al público (López, 2009).

Durante los últimos años, ha ido creciendo el interés en incluir las redes sociales en la práctica docente con el objetivo de favorecer nuevos modelos de enseñanza y aprendizaje. En el ámbito universitario, existen experiencias en el área de las Ciencias Sociales y las Humanidades (Espuny, González, Lleixa y Gisbert, 2011; Fernández, Revuelta y Sosa, 2012; González, 2012 y Sotomayor, 2010), Comunicación y Periodismo (Subires y Olmedo, 2013 y Vivar et al., 2011;), Ciencias (De Miguel, Romero, Antelo y Bouzón 2012; Garrigós, Mazón, Saquete, Puchol y Moreda, 2010 y Martínez, Corzana y Millán, 2013). También han sido empleadas en niveles medios (Abúndez, Fernández, Meza y Álamo, 2015 y Barajas y Álvarez, 2013) e incluso primaria (Erjavec, 2011). Sin embargo, poco se ha documentado acerca de su empleo en el ámbito empresarial de ahí que en este trabajo se analice una experiencia de utilización de Facebook con fines didácticos.

2. Descripción de la experiencia

2.1 Objetivos

Fomentar, a través de *Facebook*, el trabajo colaborativo y la construcción de comunidades de conocimientos compartidos que coadyuvara a potenciar la gestión del conocimiento en la institución.

Estimular el desarrollo de habilidades técnicas y sociales básicas dentro de la red social para su utilización como herramienta de comunicación en la empresa y para participar en la sociedad en general.

Perfeccionar habilidades como la búsqueda, selección, clasificación, recuperación, utilización y socialización de la información a través de Internet.

2.2 Procedimiento

La experiencia se realizó en el marco del Diplomado Formación de Consultores internos que se imparte por el Centro de Formación Ramal (CFR) de la empresa y en el cual participan 18 instructores pertenecientes a la cátedra Dirección Empresarial cuya formación profesional es heterogénea: diversas ramas de la ingeniería, ciencias sociales y económicas. En el módulo Gestión del cambio y caracterización de la cultura organizacional, se propuso un trabajo grupal utilizando la red social *Facebook*.

La elección de *Facebook* se tomó a partir de las siguientes consideraciones:

- a) El 100% de los alumnos disponía de una cuenta y el 83.3% accedía diariamente a la red social desde su puesto de trabajo.
- b) El 77.7% de los alumnos tenía amplia experiencia en el uso de esta red social – más de un año utilizándola aunque sin fines docentes/profesionales –, por lo que la curva de aprendizaje sería casi nula.
- c) La posibilidad de formar grupos de usuarios seccionados.
- d) Las facilidades para la comunicación escrita a través de herramientas como el muro, mensajes – individuales y colectivos –, chat, comentarios, foros, últimas noticias que promueven el debate y el trabajo colaborativo.
- e) Los recursos que permite utilizar de manera directa – archivos, fotografías, vídeos – o mediante aplicaciones en línea para la creación de contenidos y que enriquecen su potencial didáctico.
- f) La posibilidad de compartir de forma sencilla y flexible la información y de continuar el intercambio una vez concluida la acción formativa.

Se creó un grupo denominado Cultura organizacional, por una de las profesoras del módulo, quien fungió como administradora del mismo. La configuración fue cerrada, o sea, solo para los miembros invitados por el administrador; esto permite que toda la información y los comentarios no sean expuestos en los perfiles privados de los alumnos, con lo cual se genera un ambiente de confianza en el espacio creado. El grupo se identificó con una imagen, una breve descripción de su objetivo, se determinaron las normas de funcionamiento de la red y posteriormente, se le envió a cada alumno la invitación para unirse al mismo.

El grupo fue formado específicamente para el curso bajo la condición de que el docente y los alumnos no fueran amigos en *Facebook*. Diversos estudios coinciden en señalar la no conveniencia de no ser “amigos” de los alumnos. Camacho (2012), por ejemplo, señala que es importante que los alumnos no tengan acceso a lo que el

docente hace cuando está en su rol de “no profesor” y viceversa, pues son espacios privados y confidenciales.

La e-actividad solicitaba a los alumnos: 1) buscar en internet, foros, artículos, libros, imágenes, videos, etc. una definición de cultura organizacional, con la cual se estuviera de acuerdo dado que debían argumentar la razón por la que se elegía la misma; 2) unirse al grupo creado para esta actividad y publicar una entrada con la definición, fuente y el enlace que haga referencia a la definición (en caso de que se hubiese encontrado en internet) y comentar las razones por las que estaban de acuerdo con la definición; 3) si la definición con la que se identificaba el estudiante ya había sido referenciada, entonces debía contestar a ese hilo – mediante la opción Comentar – la razón por la que estaba de acuerdo, aunque se sugería que era preferible que aportase un nuevo documento para enriquecer la comunidad y 4) revisar las aportaciones publicadas por sus compañeros y votar al menos dos con las que más se identificaban – que fueran diferentes a la aportada por el estudiante – mediante un clic en la opción Me gusta.

Con vistas a facilitar el trabajo con *Facebook* se sugirieron dos opciones para aportar la fuente – *e-book*, artículo o documento, enlace –: a) directamente en la entrada y b) subiendo el archivo en el apartado Archivos del grupo. La actividad analiza la compartición de recursos de búsqueda de información entre los alumnos y la autodidáctica grupal, en la que algunos alumnos ayudan en el aprendizaje de otros. Además, también deja abiertas las puertas a la realización de discusiones sobre el tema en cuestión durante el desarrollo del ejercicio. En aras de reforzar la libre aceptación de participación a través de la red social se consideró la actividad como obligatoria pero no evaluativa. Con esto se pretendía preservar y mantener un nivel de interacción más natural, menos forzado y dirigido por parte del docente; se buscaba que los estudiantes hicieran suyo ese espacio digital y decidieran cuándo y cómo debían participar.

Los estudiantes debían participar activamente en el grupo a través de las opciones Me gusta y comentarios. No se les exigió un número determinado de comentarios para dar lugar a cierta espontaneidad por parte del alumno y de esta forma evaluar de forma más objetiva el valor de *Facebook* como plataforma para el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento. Esta evaluación se realizó a través de: a) la descripción del grupo creado y de los recursos disponibles para su adaptación a las necesidades de la actividad; b) la valoración de la participación de los estudiantes en cuanto a técnicas cualitativas de revisión de publicaciones, comentarios y/o opiniones.

Las técnicas de análisis fueron tres:

- 1) Simulación de la técnica de observación participante para el seguimiento de la actividad registrada en el grupo desde su creación hasta su cierre, prestando atención a los niveles de participación, las aportaciones de los alumnos y su aceptación a través de comentarios de otros alumnos.
- 2) Análisis de la actividad de los estudiantes, atendiendo a 4 niveles: a) máxima: aporta contenidos, comenta y evalúa; b) explícita: comenta y evalúa o aporta contenidos y evalúa; c) implícita: solo evalúa con “Me gusta” y d) pasiva: solo visita.
- 3) Entrevista grupal con preguntas cerradas para medir los niveles de satisfacción de los estudiantes y sus opiniones sobre el uso de redes sociales para actividades profesionales.

3. Resultados y discusión

La experiencia se prolongó 4 meses – Febrero-Mayo –. Durante este tiempo, el docente monitoreó constantemente el trabajo del grupo, ofreciendo orientaciones en caso de ser requeridas.

De los 18 estudiantes que cursan el diplomado, 14 se unieron al grupo, lo que supone un 77.7% de participación sobre el total de alumnos matriculados.(Fig.1) El 22.2 % restante, excusó su no participación por dificultades en la conexión desde su puesto de trabajo y carga laboral que impedía emplear tiempo en la utilización de redes sociales. La inclusión fue gradual: 7.1% en el primer mes, 35.7% en el segundo, 42.8% en el tercero y 14.2% en el cuarto mes de la experiencia (Fig. 2).

La participación en *Facebook* registró niveles similares al seguimiento presencial del módulo; los alumnos que más participaron en las clases presenciales fueron también quienes más se implicaron en el proyecto. Los niveles de participación fueron esporádicos durante los dos primeros meses, comportándose de forma constante durante el tercero y cuarto.



Fig. 1. Captura del grupo en Facebook

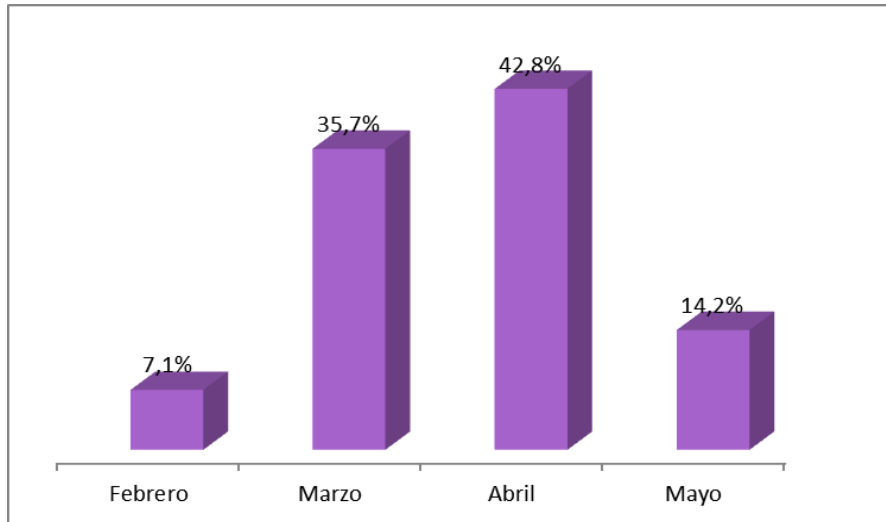


Fig. 2. Inserción de los alumnos en el grupo creado en *Facebook*

Las entradas publicadas por los estudiantes tuvieron una media de 7.2 vistas. La mayor cantidad de recursos aportados correspondió a enlaces (46.1%), seguido por documentos en pdf/word (30.7%) y finalmente imágenes (23%). (Fig.3). Ningún estudiante aportó videos. Fueron justamente los enlaces los que generaron un mayor número de comentarios – actividad explícita – y también un mayor número de “Me gusta” – actividad implícita –.

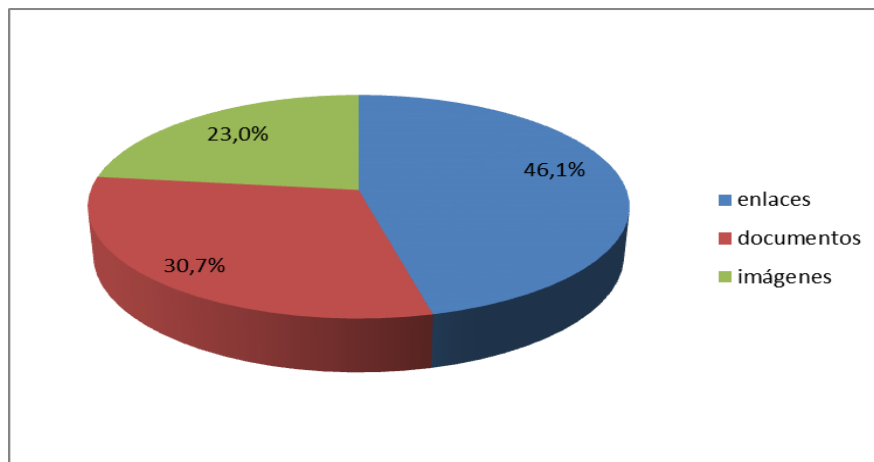


Fig. 3. Tipología de recursos aportados

Del total de alumnos que se unieron al grupo, el 14.3% tuvo una actividad máxima – aportaron contenidos, comentaron y evaluaron –; la mayoría (50%) participó de manera proactiva pero con menor implicación – siendo la combinación aportar contenidos/evaluar la más frecuente – mientras que el 21.4% participó de forma exclusivamente pasiva. No se registró actividad implícita (Fig. 4).

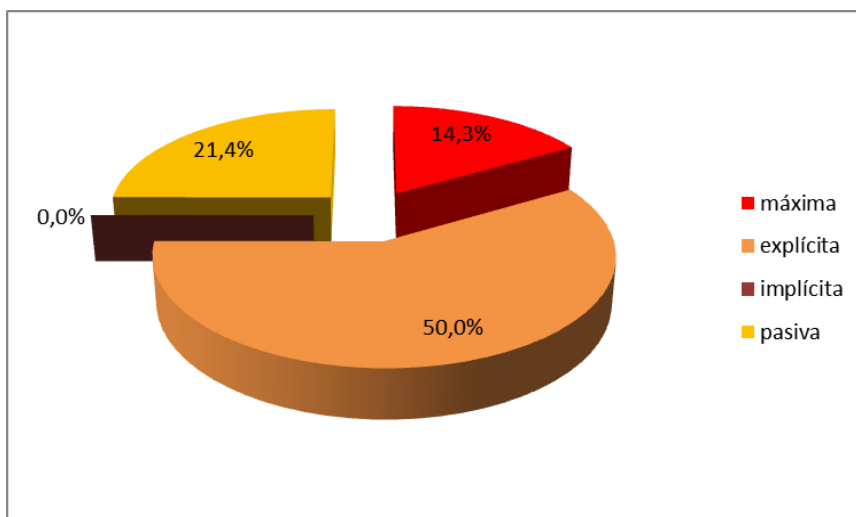


Fig. 4. Niveles de actividad de los estudiantes.

El tipo de comunicación que se estableció entre los estudiantes fue asíncrona, sin coincidencia temporal, básicamente para aportar contenidos. Las publicaciones se caracterizaron por el desarrollo lógico de las ideas, redacción fluida y léxico adecuado y pertinente. El debate propició la construcción de un discurso crítico y reflexivo por parte de los participantes, fomentando la construcción de conocimientos compartidos.

De manera general, en los comentarios emitidos no se limitaron a valorar la calidad de las aportaciones publicadas por sus compañeros sino que también expresaron sentimientos de aprecio hacia estos, por lo que puede plantearse que el empleo de *Facebook* favorece la empatía y el comportamiento respetuoso en las relaciones. Otro aspecto positivo ha sido el fomento de la solidaridad y el fortalecimiento de la interacción grupal en la medida que los miembros del grupo suelen suplir carencias en materia de destrezas tecnológicas.

Las intervenciones del administrador del grupo consistieron en recordatorios para alertar a los alumnos sobre el cumplimiento de todos los aspectos que conformaban la actividad, aclaración de dudas con respecto al funcionamiento de ciertos elementos de la red – inserción de enlaces en una entrada, por ejemplo – y para promover el contacto entre los participantes. En este sentido, es importante señalar que la comunicación en *Facebook* es dialógica; por lo que las orientaciones y aportaciones del administrador/profesor deben ser breves y concisas, de preferencia en el texto que cabe en la ventana sin necesidad que el alumno tenga que recurrir a activar “Ver más”.

A pesar de que la experiencia resultó gratificante y satisfactoria para el 71.4% de los estudiantes, la mayoría percibió *Facebook* como un complemento a la docencia presencial del módulo – 64.3% –, y solo el 35.7 % como un espacio alternativo para la reflexión, el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento lamentando que no hubiese habido un mayor número de comentarios y aportaciones. En cuanto a las relaciones sociales, la mayoría de los alumnos – 85.7% – considera que el trabajo de grupo en *Facebook* favoreció las relaciones con sus compañeros de diplomado. La utilización de esta red social contribuyó además a la adquisición de fluidez tecnológica y al desarrollo de ciertas destrezas relacionadas con la localización, clasificación, utilización y evaluación de recursos disponibles en Internet.

4. Conclusiones

En la actualidad, las redes sociales constituyen entornos de interacción globales. Los usuarios de internet con necesidades e intereses comunes han encontrado un espacio para la colaboración, el intercambio, la socialización, la organización y el trabajo.

Los resultados de esta experiencia evidencian que el empleo de la red social *Facebook* fomenta la participación activa en la transmisión de conocimientos; promueve la colaboración entre pares y la cohesión del grupo; favorece el establecimiento de dinámicas de debate y de argumentación para abordar temas desde la perspectiva personal de cada participante fomentando el pensamiento crítico; promueve procesos de autoevaluación; optimiza la manera de trabajar y contribuye al desarrollo de competencias digitales relacionadas con el acceso y selección de la información, el tratamiento y elaboración de la misma, entre otras, al tiempo que permite disponer de un sistema de documentación colaborativa actualizada y accesible.

Es importante destacar que incluso careciendo de una auténtica orientación hacia proyectos colaborativos, dada su amplia implantación, su conectividad externa, los innovadores enfoques del aprendizaje a los que es capaz de prestar soporte, la simplicidad del uso de sus herramientas nativas hacen de *Facebook* una opción digna de considerarse seriamente a la hora de plantear experiencias de trabajo colaborativo en línea y de gestión del conocimiento que permitan la generalización de comunidades virtuales de aprendizaje y de prácticas transformando el conocimiento individual en colectivo como resultado de un proceso social participativo.

Sin embargo, el estudio también permitió constatar que aún no se vislumbra la verdadera importancia de las redes sociales para los procesos de formación y gestión del conocimiento. Si bien un gran porcentaje de los trabajadores las utilizan, lo hacen prioritariamente como un medio de socialización, comunicación y ocio dado que son vistas como un espacio de intercambios informales; por lo que se requiere una labor de familiarización a través de propuestas de corte más profesional.

Otro aspecto a tenerse en cuenta es el hecho de que aunque se utilice *Facebook* para relacionarse con amistades y familiares, esto no implica que se posean todas las habilidades necesarias para su empleo para el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento. De ahí que al utilizar la red social con estos fines, no debe olvidarse que los usuarios no son un grupo homogéneo por lo que deben establecerse determinadas premisas en relación su uso un contexto profesional.

Facebook utilizada con responsabilidad y con una planeación de estrategias y actividades didácticas puede generar beneficios en los procesos de formación y gestión del conocimiento. El reto consiste entonces, en despertar el interés de las instituciones para integrarla como herramienta en los mismos.

5. Referencias bibliográficas

Abúndez, E., Fernández, F., Meza, L.E. y Álamo, M.C. (2015). Facebook como herramienta educativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el nivel medio superior. *Zona Próxima. Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte*, 22,116-127.

Alemañy, C. (2009). *Redes sociales: una nueva vía para el aprendizaje*. Cuadernos de Educación y Desarrollo. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/ced/01/cam4.htm>

- Aydin, S. (2012). A review of research on Facebook as an educational environment. *Educational Technology Research & Development*, 60 (6),1093-1106.
- Barajas, F. y Álvarez, C. (2013). Uso de Facebook como herramienta en la enseñanza del área de naturales en el grado undécimo de educación media vocacional. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 42, 143-156.
- Camacho, I. (2012). Facebook ¿una herramienta para educar en valores?: un diagnóstico desde la interacción con adolescentes. En *Actas del III Congreso Internacional TIC y Pedagogía*. (307-312). Barquisimeto: UPEL –IPB
- Castañeda, L. (2010). *Aprendizaje con redes sociales. Tejidos educativos para los nuevos entornos*. Sevilla, MAD.
- Cobo, C. y Pardo, H. (2007). *Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fastfood*. Barcelona, Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, UVic.
- Croos, J. (2007). *Informal Learning: Rediscovering the Natural Pathways That Inspire Innovation and Performance*. San Francisco, Pfeiffer.
- De Miguel, A., Romero, J., Antelo, F. y Bouzón, R. (2012). El Facebook para la docencia en ingeniería marítima. En *Actas del VII Congreso Internacional de Docencia Universitaria e Innovación (CIDUI)*. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra
- Duart, J. M y Sangrà, A. (2005). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona, Gedisa.
- Erjavec, K. (2013). Aprendizaje informal a través de Facebook entre alumnos eslovenos. *Comunicar*, XXI (41), 117-126.
- Espuny, C., González, J., Lleixa, M. y Gisbert, M. (2011). Actitudes y expectativas del uso educativo de las redes sociales en los alumnos universitarios. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 8 (1), 171-185.
- Fernández, M.R., Revuelta, F. I y Sosa, M.J. (2012). Redes sociales y microblogging: innovación didáctica en la formación superior. *Relatec. Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 11(1), 61-79.
- García, M.C. y Del Hoyo, M. (2013). Redes sociales, un medio para la movilización juvenil. *Zer. Revista de Estudios de Comunicación*, 17 (34),11-15.
- Garrigós, I., Mazón, J.N., Saquete, E., Puchol, M. y Moreda, P. (2010). La influencia de las redes sociales en el aprendizaje colaborativo. En *Actas de XVI Jornadas de Enseñanza Universitaria de la Informática, JENUI*. (531-534). Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. Escola Técnica Superior d'Enxeñaría
- Garrison, D.R. y Anderson, T.(2005). *El e-learning en el siglo xxi*. Barcelona, Octaedro.
- Gómez, M., Roses, S. y Farias, P. (2012). El uso académico de redes sociales en universitarios. *Comunicar*, 38 (XIX),131-138.
- González, M. (2012). Uso de blogs y redes sociales para el aprendizaje de lenguas extranjeras en un contexto universitario. *Núcleo*, 29, 39-57.

- Imbernón, F., Silva, P. y Guzmán, C. (2011). Competencias en los procesos de enseñanza-aprendizaje virtual y semipresencial. *Comunicar*, XVIII (36), 107-114.
- Kollány, B., Molnár, S. y Székely, L. (2007). *Social networks and the network society*. Recuperado de:
http://www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_eng/04_MKSZ_final.pdf
- López, M. (2009). Alfabetización Web 2.0. *En Actas del Congreso Internacional Virtual de Educación (CIVE 2009)*. Palma de Mallorca: Ed. Universitat de les Illes Balears.
- Llorens, F. y Capdeferro, N. (2011). Posibilidades de la plataforma Facebook para el aprendizaje colaborativo en línea. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 8 (2), 31-45.
- Martínez, R., Corzana, F. y Millán, J. (2013). Experimentando con las redes sociales en la enseñanza universitaria en ciencias. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*, 10 (3), 394-405.
- Meso, K., Pérez, J.A. y Mendiguren, T. (2011). La implementación de las redes sociales en la enseñanza superior universitaria. *Tejuelo*, 12, 137-155.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York, Oxford University Press.
- Peña, K., Pérez, M. y Rondón, E. (2010) Redes sociales en Internet: reflexiones sobre sus posibilidades para el aprendizaje cooperativo y colaborativo. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, 16, 173-205.
- Piscitelli, A., Adaime, I. & Binde, I. (2010). *El Proyecto Facebook y la Posuniversidad. Sistemas Operativos Sociales y Entornos Abiertos de Aprendizaje*. Argentina, Ariel.
- Ricardo, C. y Chavarro, A. (2010). *El uso de Facebook y Twitter*. Lumen. Instituto de Estudios en Educación – IESE. Recuperado de:
<http://www.uninorte.edu.co/divisiones/iese/lumen/ediciones/11/articulos/el-uso-de-facebook-y-twitter-en-educacion.pdf>
- Solomon, G. & Schrum, L. (2010). *Web 2.0 how-to for educators*. ISTE.
- Sotomayor, G. (2010). *Las redes sociales como entornos de aprendizaje colaborativo mediado para segundas lenguas (L2)*. EDUTECH, Revista Electrónica de Tecnología Educativa. Recuperado de: <http://edutec.rediris.es/revelec2/revelec34/>
- Subires, P. y Olmedo, S. (2013). Universidad, sociedad y networking: perspectivas ante el uso de las redes sociales de perfil académico profesional. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 19 (E), 1037-1047.
- Valerio, G. y Valenzuela, R. (2011). Redes sociales y estudiantes universitarios: del nativo digital al informívoro saludable. *El profesional de la información*, 20 (6), 667-670.
- Vivar, H.; García, A; Abuín, N.; Vinader, R.; Núñez, P. y Martín, Ma. A. (2011). La innovación educativa en la enseñanza superior: Facebook como herramienta docente. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, XIV (117E), 530-544.

Waycott, J., Gray, K., Clerehan, R., Hamilton, M., Richardson, Sheard, J. & Thompson, C. (2010). Implications for academic integrity of using web 2.0 for teaching, learning and assessment in higher education. *International Journal for Educational Integrity*. 6 (2), 8-18.

Wenger, E. (2001). *Comunidades de práctica*. Barcelona, Paidós.