

## Calidad en redes sociales en el ámbito educativo

*Social network quality within educative environment*

*Redes sociais da qualidade do ensino*

**Marcelo de Jesús Pérez Ramos**

Universidad Autónoma de Aguascalientes, México

[marcelo.perez@edu.uaa.mx](mailto:marcelo.perez@edu.uaa.mx)

**Gabriela Citlalli López Torres**

Universidad Autónoma de Aguascalientes, México

[gclopto@correo.uaa.mx](mailto:gclopto@correo.uaa.mx)

Número 10. Julio - Diciembre 2016

### Resumen

Es innegable el impacto que las Redes Sociales en línea han tenido en el mundo entero ya sea de manera positiva como negativa. La oportunidad que tienen las personas en algunas redes sociales de publicar cualquier tipo de información sin casi ninguna censura ha generado una avalancha de difusión de información que resulta difícil establecer el grado de credibilidad de la misma. Por otro lado, también se ha manifestado un mecanismo de comunicación de amplio alcance que bajo ciertas circunstancias pueden resultar muy productivas especialmente en el ámbito académico de educación superior. Este estudio se enfocó en descubrir las variables relativas a tres dimensiones que son la información, el servicio y el software que impactan directamente en la medición de la calidad de una Red Social para la Gestión del Conocimiento (RSGC) de acuerdo a la opinión del usuario final del que se obtuvieron 13 variables tomadas de modelos de calidad de cada una de las dimensiones consideradas. Además se realizó un estudio entre estudiantes de educación superior para conocer sus preferencias de los medios sociales en línea para compartir y transmitir información.

**Palabras Clave:** Redes sociales en línea, Social Media, Calidad.

### Abstract

It's undeniable the positive and negative impact shown by online social networks in the whole world. In some Online Social Networks people have the chance to publish any kind of information without censorship that has provoked an avalanche of information from the masses, making difficult to establish the reliability of the information. On the other hand, Online Social Networks have shown to be a great communication channel to broadcast information which could be very productive under certain circumstances specially in higher education environment. This study was focused in discovering the quality related variables on three dimensions such as information quality, service quality and software quality in order to measure the impact on quality in a Knowledge Based Social Network from the final user perspective. 13 variables were taken from quality models and standards of each considered dimension. Besides a questionnaire was developed in order to get the preferences in using social media for sharing and sending information.

**Key words:** Social Networks, Social Media, Quality.

### Resumo

O impacto é inegável que as redes sociais on-line têm sido ao redor do mundo seja positiva ou negativamente. A oportunidade para as pessoas em algumas redes sociais para publicar qualquer informação com quase nenhuma censura gerou uma avalanche de divulgação de informações que é difícil estabelecer o grau de credibilidade do mesmo. Por outro lado, também tem manifestado um mecanismo de comunicação ampla, que em determinadas circunstâncias pode ser muito produtivo, especialmente no campo acadêmico da educação superior. Este estudo se concentrou em descobrir as variáveis tridimensionais relativas que são informações, serviços e software que impactam diretamente a medição de uma Rede Social para a Gestão do Conhecimento (RSGC) de qualidade de acordo com a opinião do usuário obtiveram-se 13 fim de que variáveis tomadas a partir de modelos de cada uma das dimensões consideradas qualidade. Além disso, um estudo entre os estudantes

universitários para aprender sobre suas preferências on-line de mídia social para compartilhar e transmitir informações foi feita.

**Palavras-chave:** Redes sociais on-line, mídia social, qualidade.