

Recibido: 20/febrero/2025 Aceptado: 10/julio/2025

Las brechas digitales y su incidencia en la toma de decisiones en las organizaciones (Original)

Digital gaps and their incidence on decision-making in organizations (Original)

John Carlos Ponce Choez. *Profesional en formación de la carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa - Ecuador.*
[ponce-john3183@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0009-0003-4496-9681>]

Dayana Elizabeth Márquez Peñafiel. *Profesional en formación de la carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa - Ecuador.*
[marquez-dayana0408@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0009-0006-5879-1804>]

Lady Lilibeth Cevallos Rosales. *Profesional en formación de la carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa - Ecuador.*
[cevallos-lady3690@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0009-0005-6084-4541>]

Xavier Enrique Soledispa Rodríguez. *Docente de la carrera Administración de Empresas, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa - Ecuador.*
[xavier.soledispa@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0000-0001-8754-9159>]

Resumen

El presente trabajo analiza las brechas digitales y su incidencia en la toma de decisiones en las organizaciones considerando su impacto en la competitividad, la calidad informativa y la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Las brechas digitales no solo se reducen a la falta de acceso a dispositivos tecnológicos o conectividad, sino que también incluyen diferencias significativas en el uso efectivo y el aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones. A través de un enfoque cualitativo y con una metodología de revisión documental, se identifican los tipos de brechas existentes (acceso, uso y aprovechamiento), así como sus expresiones específicas por género, territorio y generación. Las brechas digitales en las organizaciones se reflejan principalmente en la desigualdad de acceso a tecnologías avanzadas y en la falta de habilidades digitales adecuadas, agravadas por limitaciones financieras y resistencia al cambio, lo que afecta negativamente la toma de decisiones al generar estrategias mal fundamentadas, procesos ineficientes y pérdida de competitividad. Esta disparidad tecnológica provoca que ciertos sectores o empleados no estén alineados con la cultura digital necesaria para decisiones estratégicas acertadas, y sin un liderazgo digital efectivo ni una cultura organizacional que fomente la adopción tecnológica, las decisiones pueden basarse



en información incompleta o desactualizada, impactando el rendimiento y desarrollo organizacional.

Palabras claves: Brechas digitales; toma de decisiones; competitividad; tecnologías de la información y comunicación; cultura organizacional

Abstract

This paper analyzes digital divides and their impact on organizational decision-making, considering their impact on competitiveness, information quality, and decision-making within organizations. Digital divides are not limited to the lack of access to technological devices or connectivity, but also include significant differences in the effective use and strategic exploitation of information and communication technologies. Through a document review methodology, the types of existing gaps (access, use, and exploitation) are identified, as well as their specific expressions by gender, territory, and generation. Digital divides in organizations are primarily reflected in unequal access to advanced technologies and a lack of adequate digital skills, aggravated by financial constraints and resistance to change, which negatively impact decision-making by generating poorly founded strategies, inefficient processes, and a loss of competitiveness. This technological disparity means that certain sectors or employees are not aligned with the digital culture necessary for sound strategic decisions. Without effective digital leadership and an organizational culture that fosters technological adoption, decisions may be based on incomplete or outdated information, impacting organizational performance and development.

Keywords: Digital gaps; decision-making; competitiveness; information and communication technologies; organizational culture

Introducción

En la sociedad contemporánea, el acceso a la tecnología se ha convertido en un factor determinante en diversos ámbitos, sin embargo, existe una brecha digital que crea disparidades significativas en el acceso a la tecnología entre distintas comunidades y regiones. El estado actual del problema revela que ha mejorado el acceso a la tecnología en muchos lugares, pero aún existen desigualdades significativas. Estudios han demostrado que comunidades de bajos recursos económicos, áreas rurales y zonas marginadas enfrentan mayores dificultades para acceder a dispositivos tecnológicos y una conexión a Internet estable (Villalta et al., 2023).

El manejo eficiente de los datos es fundamental para el éxito de las empresas en el entorno



competitivo actual. La carencia de herramientas digitales adecuadas y de personal capacitado dificulta la recopilación, gestión y análisis de la información, lo que se traduce en decisiones gerenciales menos acertadas y en una menor capacidad para responder ágilmente a los cambios del mercado.

Las brechas digitales representan un obstáculo significativo en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Estas brechas, que incluyen la falta de acceso a tecnologías avanzadas, la insuficiente formación en competencias digitales y la desigualdad en la adopción de herramientas tecnológicas, limitan la capacidad de las empresas para aprovechar plenamente el potencial de los datos. Las organizaciones con mayores brechas digitales enfrentan dificultades para interpretar información clave, lo que afecta la calidad y rapidez de sus decisiones estratégicas. Superar estas brechas es crucial para garantizar una gestión basada en datos, que permita optimizar procesos, identificar oportunidades y mantener la competitividad en un entorno cada vez más digitalizado.

Para el desarrollo de esta investigación se plantean las siguientes preguntas de investigación ¿cuáles son las principales brechas digitales que existen en las organizaciones en lo que corresponde a habilidades tecnológicas y acceso a la tecnología? ¿De qué manera afectan las brechas digitales en la toma de decisiones en las organizaciones? ¿Qué relación existe entre las brechas digitales y la toma de decisiones en las organizaciones? La brecha digital no solo implica falta de acceso a tecnología, sino también carencia de habilidades y beneficios derivados de su uso. En las organizaciones, esto limita la toma de decisiones, al reducir el acceso a datos, herramientas y capacidades analíticas. Las empresas menos digitalizadas toman decisiones más lentas y menos precisas, generando desventajas competitivas. Además, la brecha interna y geográfica, como entre zonas urbanas y rurales en Ecuador, agrava estas diferencias y frena la innovación y la coherencia organizacional. A través de una revisión de fuentes bibliográficas recientes y análisis contextual, se plantea el desarrollo de las preguntas de investigación.

Revisión de la Literatura

El término brecha digital es la desigualdad existente entre las personas respecto a las posibilidades en cuanto al acceso, calidad, uso y formación tanto en su rol como consumidores o productores en las tecnologías de la información y la comunicación denominadas "TIC". Dicha desigualdad tiene que ver con cuestiones que abarcan desde localización geográfica, economía, sociedad, cultura, edad, género, siendo esta una consecuencia y vía directa de la denominada "brecha social", actuando como factor de exclusión tanto social como personal (Palleiro, 2021).



Según Pool et al. (2025) desentrañar las brechas digitales en las organizaciones supone un desafío crucial. Estas diferencias van más allá del simple acceso tecnológico: implican la capacidad real de los empleados para dominar herramientas digitales. Por lo anterior se hace inminentemente importante que las organizaciones impulsen la formación continua y el desarrollo profesional de sus equipos. Al fomentar un ambiente donde cada miembro adquiera competencias digitales, se construye una cultura más inclusiva y adaptable. Cerrar estas brechas no es solo una opción, sino un imperativo para mantenerse competitivo en el entorno digital actual.

Las brechas digitales afectan los sistemas de información gerencial (SIG) al limitar el acceso a tecnología, reducir habilidades digitales y dificultar la innovación, además generan desigualdades en cómo las organizaciones usan los SIG, especialmente en regiones menos desarrolladas (Telefónica, 2023). Por consiguiente, cerrar estas brechas mejora la toma de decisiones y la competitividad, aunque para ello, se requiere una inversión en infraestructura y capacitación.

Existen diferentes tipos de brechas digitales las mismas que se presenta como un fenómeno multidimensional que trasciende la simple dicotomía entre quienes tienen y quienes no tienen acceso a la tecnología (Durán et al., 2024). Dentro de la clasificación de brechas digitales, se pueden encontrar, la brecha de acceso, la brecha de uso y la brecha de aprovechamiento, cada una con características específicas y poblaciones afectadas diferenciadas (Moreira, 2024). Estas clasificaciones no son mutuamente excluyentes, sino que representan capas superpuestas de desigualdad que reflejan y amplifican las disparidades sociales, culturales y económicas existentes. Adicionalmente, emergen brechas especializadas como la de género y la geográfica, que requieren enfoques particulares de análisis y políticas públicas diferenciadas para su mitigación efectiva (Álvarez, 2024).

La brecha de acceso representa el nivel más básico de diferencias en el campo de la desigualdad digital, ya que implica una brecha entre las personas en términos de posibilidades de acceso a la tecnología. Así, la falta de acceso a servicios y dispositivos se produce debido a diferencias económicas y de infraestructura, lo que hace que, a ciertas categorías de la población les resulte imposible comprar equipos y pagar servicios (González, 2024). No hay duda de que las diferencias económicas y de infraestructura sirven como un marcador crítico entre los individuos y los países, ya que la creación de un marco de Tecnologías de la Información y la



Comunicación dedicado no es posible sin recursos suficientes.

La brecha de uso es una forma más sofisticada de desigualdad digital, que se manifiesta a pesar de la disponibilidad en uso de la tecnología. Esta brecha es un fenómeno debido a la falta de habilidades y competencias digitales que permiten al usuario utilizar de manera efectiva las herramientas tecnológicas disponibles (Dalio et al., 2023).

La brecha de aprovechamiento, también conocida como brecha de calidad de uso, representa el nivel más avanzado en la taxonomía de desigualdades digitales. Este tipo de brecha se produce cuando las personas tienen acceso a las tecnologías y poseen habilidades básicas para utilizarlas, pero no logran extraer el máximo provecho de estas herramientas para actividades productivas como aprender, trabajar, crear o participar activamente en la sociedad digital. Esta brecha refleja diferencias cualitativas en el uso de la tecnología, donde algunos usuarios se limitan a actividades de consumo básico mientras otros aprovechan el potencial transformador de las TIC (Gamarra et al., 2023).

La brecha digital de género constituye una manifestación específica y persistente de desigualdad tecnológica que afecta particularmente a las mujeres en América Latina y el Caribe, en consecuencia la brecha digital geográfica representa una de las manifestaciones más evidentes de desigualdad tecnológica, particularmente visible en el contraste entre zonas urbanas y rurales y también la brecha generacional representa una dimensión temporal de la desigualdad digital, donde los adultos mayores enfrentan desventajas significativas en términos de habilidades digitales y adopción tecnológica. Este tipo de brecha se caracteriza por la dificultad de las generaciones mayores para adaptarse a las nuevas tecnologías, no solo por limitaciones de acceso sino también por factores culturales y educativos que influyen en su capacidad de adopción (Bermúdez et al., 2024).

Las brechas antes mencionadas, visualizan una serie de causas que afectan directamente a las poblaciones en situación de vulnerabilidad, en este sentido, se analizan los factores socioeconómicos como constituyentes de los determinantes primarios de las brechas digitales, operando como barreras estructurales que limitan tanto el acceso como el uso efectivo de las tecnologías (Martínez et al., 2020). En este sentido, la pobreza emerge como un factor transversal que afecta múltiples dimensiones de la brecha digital, desde la imposibilidad de adquirir dispositivos hasta la incapacidad de contratar servicios de conectividad estables.

En este mismo orden de ideas, la disponibilidad de infraestructura tecnológica adecuada



representa un prerrequisito fundamental para cerrar las brechas digitales, pero su desarrollo requiere inversiones significativas que muchas regiones no pueden asumir. Las deficiencias en infraestructura de telecomunicaciones crean limitaciones geográficas que perpetúan desigualdades entre regiones urbanas y rurales. El despliegue de redes de fibra óptica, torres de telefonía móvil y centros de datos requiere no solo inversión inicial sino también mantenimiento continuo y actualización tecnológica (Gracia, 2025).

Las brechas digitales pueden ser un verdadero dolor de cabeza para las organizaciones, su impacto en la calidad informativa se traduce directamente en decisiones empresariales poco precisas. En las organizaciones representan una disparidad significativa en la adopción y utilización de tecnologías avanzadas, lo que puede llevar a desventajas competitivas y afectar la eficiencia operativa (Martínez et al., 2025).

Estas brechas pueden ser técnicas, relacionadas con la infraestructura tecnológica, o humanas, vinculadas a la capacitación y habilidades del personal. En el contexto actual, donde la transformación digital es esencial para el crecimiento sostenible, es crítico identificar las áreas donde las organizaciones pueden estar rezagadas. Las infraestructuras obsoletas, la falta de herramientas adecuadas y la resistencia al cambio son factores que contribuyen a estas brechas (Ladino & Amaya, 2024).

En consecuencia, las organizaciones que no logran cerrar estas brechas corren el riesgo de perder oportunidades de mercado y de no poder adaptarse a las demandas cambiantes de los consumidores. Asimismo, las diferencias en el acceso a tecnologías emergentes entre diversas divisiones internas pueden generar disparidades en la toma de decisiones y en la implementación de estrategias. Por lo tanto, es fundamental realizar un diagnóstico continuo de las capacidades digitales de la organización, así como establecer un plan de acción que enfoque en la mejora de la infraestructura (Vargas & Rey, 2024).

Por todo lo anteriormente expuesto, se hace necesario en la actualidad, la identificación de brechas digitales en las organizaciones, debido a que se ha vuelto esencial para la gestión eficiente y efectiva de los recursos y procesos organizativos.

Materiales y métodos

El estudio profundiza en la identificación y análisis de las brechas digitales en las organizaciones, abordando la falta de acceso a tecnología, también las diferencias en habilidades y el aprovechamiento estratégico de la tecnología. Este estudio utiliza un enfoque cualitativo con



diseño descriptivo-analítico, sustentado en la revisión documental de literatura científica, informes y bibliografía relevante sobre brechas digitales y la toma de decisiones. La elaboración de este artículo se basa en una revisión documental relacionada al tema, seleccionando la información más relevante y actualizada sobre las brechas digitales y su incidencia en la toma de decisión en las organizaciones. Para asegurar la confiabilidad y objetividad en la presentación de los resultados, se emplean métodos analíticos rigurosos que permiten identificar patrones y tendencias en la literatura revisada. La revisión exhaustiva y crítica de las fuentes facilitaron la comprensión del tema, mediante la metodología aplicada se asegura que los hallazgos sean significativos y aplicables para futuras investigaciones en el ámbito tecnológico y empresarial.

Resultados y análisis de los resultados

El análisis documental permitió identificar que las brechas digitales presentes en las organizaciones no se limitan únicamente a la falta de acceso a infraestructura tecnológica, sino que abarcan aspectos relacionados con el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías. En este contexto, se evidencian tres tipos fundamentales de brechas: la brecha de acceso, la brecha de uso y la brecha de aprovechamiento, cada una con implicaciones distintas pero interrelacionadas. La brecha de acceso se manifiesta en la carencia de dispositivos, conectividad e infraestructura tecnológica adecuada, siendo más pronunciada en organizaciones con limitaciones financieras o ubicadas en regiones rurales (González, 2024; Gracia, 2025).

La brecha de uso, por su parte, refiere a la ausencia de habilidades técnicas para manejar las herramientas digitales disponibles, mientras que la brecha de aprovechamiento revela una escasa capacidad para utilizar la tecnología de manera productiva, innovadora y estratégica, tal y como indican Dalio et al. (2023) y Gamarra et al. (2023).

En el entorno organizacional, estas brechas repercuten directamente en la toma de decisiones. Las empresas con déficits tecnológicos y bajo desarrollo en competencias digitales enfrentan obstáculos para recopilar, analizar y gestionar información crítica, afectando con ello la calidad y oportunidad de las decisiones estratégicas (Telefónica, 2023). Asimismo, se observaron diferencias internas entre departamentos y niveles jerárquicos en cuanto a la apropiación tecnológica, lo que genera descoordinación y desigualdad en el uso de la información. Factores como la resistencia al cambio, la escasa cultura digital y la baja inversión en formación profesional agravan esta situación (Ladino & Amaya, 2024) y (Pool et al., 2025).

Otro hallazgo relevante fue la influencia de factores socioeconómicos y geográficos en la



persistencia de estas brechas. Las zonas rurales, por ejemplo, enfrentan mayores barreras estructurales para acceder a la tecnología, lo que las deja en desventaja frente a los centros urbanos donde la infraestructura está más desarrollada (Álvarez, 2024) y (Bermúdez et al., 2024). Además, se constató una brecha digital generacional, evidenciada en las limitaciones que presentan los adultos mayores para adaptarse al entorno digital, afectando su integración productiva en las organizaciones.

En resumen, se identificaron impactos directos de las brechas digitales en la competitividad organizacional. Empresas con mayores dificultades digitales mostraron menor capacidad de innovación, menor adaptación a las demandas del entorno y mayor propensión a implementar decisiones mal fundamentadas o tardías. Esta situación afecta la eficiencia operativa y la sostenibilidad en mercados cada vez más digitalizados (Martínez et al., 2020).

Discusión

Los resultados de este estudio confirman lo que numerosos autores han señalado en investigaciones previas: las brechas digitales no son simplemente una cuestión de acceso a dispositivos, sino un fenómeno complejo que involucra aspectos sociales, económicos, educativos y culturales (Palleiro, 2021). El hecho de que las organizaciones enfrenten barreras tanto técnicas como humanas para incorporar tecnologías refleja una situación crítica que compromete su capacidad de responder a los desafíos del siglo XXI. La falta de habilidades digitales en el personal y la escasa cultura organizacional en torno al uso estratégico de las TIC limitan la posibilidad de generar conocimiento útil a partir de los datos, lo cual es esencial para una toma de decisiones informada y ágil (Pool et al., 2025).

Es importante destacar que estas brechas no afectan a todas las organizaciones por igual. Aquellas que operan en contextos urbanos, con mayor capacidad financiera e infraestructura, pueden implementar herramientas tecnológicas con mayor facilidad. Por el contrario, las organizaciones ubicadas en zonas rurales o con menos recursos enfrentan un panorama restrictivo en el cual las decisiones se toman con base en información incompleta, desactualizada o ausente. Esta desigualdad se amplifica por la falta de políticas públicas específicas que permitan el cierre efectivo de las brechas digitales a nivel territorial (Durán et al., 2024).

A pesar de la disponibilidad creciente de tecnología, muchas organizaciones no logran aprovecharla de manera efectiva, y este desaprovechamiento se debe, en gran medida, a la falta de inversión en formación continua. Esto corrobora lo señalado por Dalio et al. (2023), quienes



destacan que el desarrollo de habilidades digitales debe ser una prioridad estratégica si se desea generar entornos laborales verdaderamente competitivos. Sin una intervención adecuada, las organizaciones seguirán tomando decisiones basadas en intuiciones o modelos obsoletos, lo que resulta en desventajas comparativas significativas.

Asimismo, el estudio reafirma la relación directa entre brecha digital y calidad en la toma de decisiones. Cuando los líderes organizacionales no están capacitados digitalmente, o no promueven una cultura digital transversal, las decisiones tienden a ser más reactivas que estratégicas. Este enfoque reactivo puede poner en riesgo la sustentabilidad empresarial al dejar de lado oportunidades de innovación, automatización y personalización de servicios que son posibles gracias a las TIC (Ladino & Amaya, 2024).

Se concluye que, las brechas digitales representan una barrera estructural en la gestión organizacional moderna. El desafío no es únicamente técnico, sino profundamente humano y estratégico. La superación de estas brechas demanda una visión integral que incluya inversiones en infraestructura, programas de capacitación, liderazgo digital y políticas inclusivas que reconozcan las particularidades de cada contexto. Solo así las organizaciones podrán aprovechar plenamente el potencial de la transformación digital y asegurar decisiones informadas, ágiles y sostenibles.

Conclusiones

Las brechas digitales en las organizaciones se manifiestan principalmente en la desigualdad en el acceso a tecnologías avanzadas y en la falta de habilidades digitales adecuadas para su uso efectivo. Esto incluye una limitada capacitación y formación digital de los empleados, así como diferencias internas en la adopción tecnológica entre departamentos o niveles jerárquicos. Además, factores como la capacidad financiera para invertir en tecnología y la resistencia al cambio contribuyen a estas brechas.

La brecha digital afecta negativamente la toma de decisiones al limitar la capacidad de las empresas para innovar y adaptarse a un entorno digital en constante evolución. La falta de acceso y habilidades tecnológicas conduce a decisiones desinformadas, estrategias mal implementadas y procesos internos ineficientes, lo que puede traducirse en pérdida de competitividad, clientes y oportunidades de mercado. También genera dificultades en la gestión del talento y en la formación continua, afectando el compromiso y desarrollo organizacional.

Existe una relación directa entre la brecha digital y la calidad de la toma de decisiones en



las organizaciones. La brecha digital crea una disparidad en la comprensión y uso de las tecnologías, lo que provoca que algunos sectores o empleados no estén alineados con la cultura digital necesaria para decisiones estratégicas acertadas. Sin un liderazgo digital efectivo y una cultura organizacional que fomente la adopción tecnológica, las decisiones pueden estar basadas en información incompleta o desactualizada, afectando el rendimiento y la competitividad empresarial.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, G. E. (2024). La protección de las personas consumidoras vulnerables con discapacidad frente a la brecha digital. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. <http://riberdis.cedid.es/handle/11181/6948>
- Bermúdez, M., Chaves, A., & Otero, J. (2024). Las fronteras del conocimiento: Perspectivas y aplicaciones en la era digital. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/5835016>
- Dalio, M., Zaballos, A. G., Rodríguez, E. I., Gabarró, P. P., & Martínezgarza, R. (2023). Desarrollo de habilidades digitales en América Latina y el Caribe: ` Como aumentar el uso significativo de la conectividad digital. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo, BID. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Desarrollo-de-habilidades-digitales-en-America-Latina-y-el-Caribe-Como-aumentar-el-uso-significativo-de-la-conectividad-digital.pdf>
- Durán, F. L., Marín, M., & Vera, D. M. (2024). Aportes para la reducción de la brecha digital en educación: Un análisis desde las prácticas docentes [Tesis de maestría, Universidad El Bosque]. <https://search.proquest.com/openview/04d03c2c9c9cf0258ad24b469f3817fa/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Fundación Telefónica. (2023). Sociedad Digital en América Latina 2023. [https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=D3DVEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=Las+brechas+digitales+afectan+los+sistemas+de+informaci%C3%B3n+gerencial+\(SIG\)+al+limitar+el+acceso+a+tecnolog%C3%ADa,+reducir+habilidades+digitales+y+dificultar+la+innovaci%C3%B3n,+adem%C3%A1s+generan+desigualdades+en+c%C3%B3mo+las+organizaciones+usan+los+SIG,+especialmente+en+regiones+menos+desarrolladas.+Cerrar+estas+brechas+mejora+la+toma+de+decisiones+y+la+competitividad,+per](https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=D3DVEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=Las+brechas+digitales+afectan+los+sistemas+de+informaci%C3%B3n+gerencial+(SIG)+al+limitar+el+acceso+a+tecnolog%C3%ADa,+reducir+habilidades+digitales+y+dificultar+la+innovaci%C3%B3n,+adem%C3%A1s+generan+desigualdades+en+c%C3%B3mo+las+organizaciones+usan+los+SIG,+especialmente+en+regiones+menos+desarrolladas.+Cerrar+estas+brechas+mejora+la+toma+de+decisiones+y+la+competitividad,+per)



- o+requiere+inversi%C3%B3n+en+infraestructura+y+capacitaci%C3%B3n.&ots=P6Dxk
OQ1gZ&sig=3Gh8CsJjomw7aF8LIQr1ZhTr2Lk
- Gamarra, J. H. G., Escalante, C. A. C., Rivas, A. B. C., Apaza, F. M., Apaza, A. L., & Zamata, J. R. M. (2023). Capacidades de los sistemas educativos latinoamericanos para la aplicación de las herramientas digitales como el aula invertida. <https://osf.io/preprints/q5zbx/>
- Gracia, A. A. (2025). Revisión de saberes: Reflexiones y propuestas para cerrar las brechas educativas rurales en Colombia a partir de trabajos de grado en el marco del programa Viva la Escuela. Universidad Pedagógica Nacional.
<http://repository.pedagogica.edu.co/handle/20.500.12209/21134>
- González, L. M. (2024). Brecha informacional en los usuarios de la información [Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México].
<https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000864143/3/0864143.pdf>
- Ladino, C. M., & Amaya, L. T. (2024). Análisis del ciclo de transformación digital en las empresas del sector de servicios.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f646dff5-416c-43f3-b200-be787a4bdbe9/content>
- Martínez, L. P., Ramos, V. A., & Romaina, M. A. (2025). Influencia de la calidad del servicio, confianza y cantidad de quejas en la satisfacción del usuario del sector de comunicaciones Tacna, Perú. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/4061>
- Martínez, R., Palma, A., & Velásquez, A. (2020). Revolución tecnológica e inclusión social: Reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina. <https://repositorio.cepal.org/bitstreams/d2c473f1-04a2-415a-a79b-48c72e1ac06e/download>
- Moreira, E. N. (2024). La brecha digital como factor de vulnerabilidad y exclusión social en la parroquia San Mateo del cantón Manta. [Tesis doctoral].
<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/6350>
- Palleiro, P. (2021). Aplicación de las tic en el desarrollo de la capacidad creativa: Una aproximación desde la formación del profesorado.
<https://docta.ucm.es/entities/publication/4ad47e6e-7b76-4510-a022-71ef4378984c>
- Pool, M. C. L., Curtis, C. B., & del Ángel, A. M. (2025). Brecha digital durante la pandemia de COVID 19: Un análisis de familias con estudiantes de educación básica con



discapacidad.

https://www.academia.edu/download/121317100/Libro_Colectivo_FCC_2025_con_ISB_N.pdf#page=109

Vargas, J. C., & Rey, L. A. (2024). Lineamientos de transformación digital en la gestión documental para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP [Tesis de maestría, Universidad de la Salle]. <https://ciencia.lasalle.edu.co/items/0c49c531-0772-44b3-9ac2-817744ffc49c/full>

Villalta, B. E., Machuca, S. A., & Palma, D. P. (2023). Explorando la brecha digital en el acceso tecnológico y su influencia en la educación: Abordando las diferencias entre comunidades. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3889>

