

Curso Académico: 2021/22

## 27640 - Las TIC y su aplicación al marketing

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2021/22

**Asignatura:** 27640 - Las TIC y su aplicación al marketing

**Centro académico:** 109 - Facultad de Economía y Empresa

**Titulación:** 450 - Graduado en Marketing e Investigación de Mercados

**Créditos:** 5.0

**Curso:** 4

**Periodo de impartición:** Primer semestre

**Clase de asignatura:** Optativa

**Materia:**

## 1. Información Básica

### 1.1. Objetivos de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

El estudiante deberá manejar asiduamente herramientas informáticas que le ayuden a gestionar la información tanto a lo largo de su formación como, posteriormente, en su puesto de trabajo; además, dichas herramientas informáticas van a ir evolucionando y cambiando. La asignatura está enfocada a proporcionarle las habilidades y recursos necesarios para que sea capaz de desenvolverse eficientemente en el uso de las tecnologías de la información a lo largo de la vida.

En concreto, el estudiante adquirirá habilidades sobre cómo diseñar y desarrollar soportes documentales digitales, trabajar en modo colaborativo y compartir información, mantener datos numéricos actualizados, realizar cálculos y representaciones gráficas, crear presentaciones multimedia de apoyo a una argumentación, intercambiar información entre distintas herramientas, etc. Además, los estudiantes aprenderán a hacer un uso seguro y responsable de las posibilidades de la red.

Estos planteamientos y objetivos están alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>), de tal manera que la adquisición de los resultados de aprendizaje de la asignatura proporciona capacitación y competencia para contribuir en cierta medida a su logro[1]:

? Objetivo 1: Fin de la pobreza:

Aunque hay más de 2 mil millones de personas que no disponen de acceso a una cuenta bancaria, gracias a los servicios financieros digitales, por primera vez son muchos los que participan en la economía digital. El acceso a los servicios financieros ha demostrado ser un paso fundamental para ayudar a las personas a salir de la pobreza.

? Objetivo 2: Hambre cero:

Para alimentar a una población en crecimiento, la agricultura se está desarrollando intensamente. Los Sistemas de Información ayudan a los agricultores a mejorar el rendimiento de los cultivos y la productividad empresarial a través de un mejor acceso a la información del mercado, previsiones meteorológicas, programas de formación y otros contenidos en línea adaptados a sus necesidades.

? Objetivo 3: Salud y bienestar.

Las TIC tienen el potencial de proporcionar beneficios a todo el ecosistema sanitario global. Los pacientes pueden contactarse con servicios de atención médica independientemente de su proximidad al centro asistencial. Los trabajadores sanitarios pueden, por ejemplo, aprender y prepararse para brotes de enfermedades, identificar síntomas del paciente, seguir los protocolos de tratamiento establecidos, realizar diagnósticos remotos, acceder a la asistencia de expertos, etc. El análisis Big Data puede ayudar a producir instantáneas, analizar tendencias y hacer proyecciones sobre brotes de enfermedades, uso del servicio sanitario, de los conocimientos, actitudes y prácticas de los pacientes.

? Objetivo 4: Educación de calidad.

Las TIC están impulsando una revolución en la formación online, que se ha convertido en una de las industrias de crecimiento más rápido del mundo. Los dispositivos móviles permiten a los estudiantes acceder a los recursos de aprendizaje en cualquier lugar y momento. Los profesores utilizan dispositivos móviles para todo, formación y tutoría interactiva. De hecho, el aprendizaje móvil tiene la capacidad de ayudar a romper barreras económicas, diferencias entre las zonas rurales y urbanas, así como la desigualdad de género.

? Objetivo 5: Igualdad de género.

Las TIC pueden ofrecer grandes oportunidades para la igualdad de género permitiendo a todos tener acceso a los mismos recursos y oportunidades online. Permiten a las mujeres obtener una voz más fuerte en su comunidad, el gobierno y a nivel global. Las TIC también pueden ofrecer nuevas oportunidades para el empoderamiento económico de las mujeres creando

oportunidades empresariales y laborales para mujeres como propietarias y gestoras de proyectos, así como trabajadoras de nuevos negocios. Sin embargo, en la red hay hasta 250 millones de mujeres menos que hombres. Si queremos conseguir la igualdad de género hay que abordar de manera urgente la brecha de género en el acceso a las TIC.

? Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento.

El agua poco segura y saneada produce más de 800.000 muertes cada año. Para una gestión inteligente del agua las TIC son especialmente importantes, facilitando la medida y el control del suministro, así como las intervenciones necesarias, y permitiendo a los profesionales del ámbito local garantizar una extensión equitativa y sostenible del agua, y los servicios de saneamiento e higiene. A medida que los costes de las TIC siguen cayendo, los gobiernos podrán integrar mejor las TIC en marcos de seguimiento y evaluación para optimizar las operaciones y mejorar la calidad del servicio.

? Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante.

Las TIC y la eficiencia energética se pueden conectar de dos maneras: "ecologizando las TIC" y "ecologizando a través de TIC". En el primer caso, las TIC se están transformando y desarrollando para ser más respetuosas con el medio. En el segundo caso, las soluciones habilitadas por TIC (por ejemplo, redes inteligentes, edificios inteligentes, logística inteligente y procesos industriales) contribuyen a transformar el mundo hacia un futuro más sostenible. Estas tecnologías y nuevos procesos tienen un potencial significativo en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

? Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

Las habilidades de las TIC ya se han convertido en un requisito previo para casi todos los puestos de trabajo, por lo tanto, se debe priorizar el desarrollo de capacidades de las TIC en las estrategias de empleo juvenil y de emprendimiento de todos los países. No es simplemente que la mayoría de puestos de trabajo y negocios ahora necesitan habilidades de las TIC, sino que las mismas TIC están transformando la manera de hacer negocios en todas partes y creando nuevas oportunidades de trabajo.

? Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructuras.

El uso de las TIC en la industria es ya una realidad, sin embargo, un correcto despliegue de los Sistemas de Información y las herramientas de ayuda a la toma de decisiones son un pilar clave a la hora de implantar nuevas infraestructuras.

? Objetivo 10: Reducción de las desigualdades

Las TIC tienen el potencial para ayudar a reducir la desigualdad tanto dentro como entre países, ya que permiten que los segmentos de la sociedad más vulnerables, incluidos los que viven con discapacidad, puedan acceder a la información y el conocimiento. Sin embargo, a finales de 2016, más de la mitad de la población mundial (3.9 mil millones de personas) aún no utilizaba Internet y el acceso era desigual, geográficamente y entre sexos. La reducción de las desigualdades no se puede conseguir sin abordar estos problemas subyacentes.

? Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles

Con más de la mitad de la población mundial vive en entornos urbanos, las TIC serán esenciales a la hora de ofrecer enfoques innovadores para gestionar las ciudades con más eficacia, a través de edificios inteligentes, una gestión inteligente del agua, sistemas inteligentes de transporte y nuevas maneras de gestionar el consumo energético y los residuos.

El uso de las TIC para hacer que las ciudades sean más ecológicas y sostenibles es vital, no sólo para el bienestar de sus habitantes, sino también para la sostenibilidad del planeta.

? Objetivo 12: Producción y consumo responsables

Las TIC y el consumo y producción responsables están vinculadas de dos maneras: aumentar la desmaterialización y la virtualización, y crear soluciones que permitan una producción y consumo sostenibles. La computación en la nube, las redes inteligentes, los contadores inteligentes y el consumo reducido de energía de las TIC tienen un impacto positivo en reducir nuestro consumo. Sin embargo, las TIC mismas consumen energía. Por tanto, se necesitan políticas eficaces para garantizar que el impacto negativo de las TIC, como los residuos electrónicos, se minimicen.

? Objetivo 13: Acción por el clima

Las TIC, incluida la vigilancia por satélite, tienen un papel fundamental en el seguimiento de la tierra, aportando información climática y meteorológica, previsión y sistemas de alerta temprana. Las TIC permiten, por tanto, tanto el control global del cambio climático como el fortalecimiento de la capacidad de recuperación, ayudando a mitigar los efectos del cambio climático mediante sistemas de predicción y alerta rápida.

? Objetivo 14: Vida submarina

Las TIC pueden tener un papel importante en la conservación y el uso sostenible de los océanos, con la mejora de la supervisión y el registro de informes que lleven a una mayor responsabilización. El seguimiento basado en satélite proporciona datos puntuales y precisas a nivel global, mientras que los sensores locales ofrecen actualizaciones puntuales en tiempo real. El Big Data nos permite analizar las tendencias a corto y largo plazo en términos de biodiversidad, contaminación, patrones meteorológicos, evolución de los ecosistemas y planificar actividades de mitigación.

? Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres

De manera similar al ODS14, las TIC pueden tener un papel importante en la conservación y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y en la prevención de la pérdida de la biodiversidad, especialmente a través de la mejora de la supervisión y el registro de informes que lleven a una mayor responsabilización. El seguimiento basado en satélite proporciona datos puntuales y precisos a nivel global, mientras que los sensores locales pueden ofrecer actualizaciones puntuales en tiempo real. El Big Data nos permite analizar las tendencias a corto y largo plazo en términos de biodiversidad, contaminación, patrones meteorológicos, evolución de los ecosistemas y planificar actividades de mitigación.

? Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

Las TIC pueden tener un papel importante en la gestión de crisis, la ayuda humanitaria y la consolidación de la paz, y han demostrado ser una ayuda poderosa en ámbitos como el control electoral. La creciente utilización de datos abiertos (Open data) por parte de los gobiernos aumenta la transparencia, capacita a los ciudadanos y ayuda a impulsar el crecimiento económico. Las TIC también son esenciales en términos de mantenimiento de registros y de seguimiento de datos del gobierno y demografía local.

? Objetivos 17: Alianzas para lograr los objetivos.

Las TIC se consideran específicamente como medio de implementación del ODS 17, destacando su potencial transformador transversal. De hecho, las TIC son cruciales para alcanzar todos los ODS, ya que las TIC son catalizadores que aceleran los tres pilares del desarrollo sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

---

[1] <https://www.itu.int/en/sustainable-world/Pages/goal1.aspx>

## 1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

La asignatura se enmarca entre las asignaturas del Grado de carácter instrumental. Conocer sus contenidos y desarrollar las destrezas tecnológicas que se trabajan en la misma mejorarán el rendimiento del estudiante, tanto en su etapa formativa como en su futuro profesional.

Con esta asignatura tratamos de proporcionar una capacitación práctica al alumno de modo que sepa aprovechar las posibilidades que le proporciona la informática en su entorno laboral y hacer un uso seguro y responsable de las TIC.

Se procurará estimular el razonamiento abstracto y deductivo, destreza indispensable para poder aplicar los conocimientos adquiridos a problemas y situaciones nuevos.

Dentro del contexto del Grado en el que está incluida, esta asignatura tiene un papel fundamentalmente instrumental. Se trata por tanto de una disciplina auxiliar pero indispensable.

## 1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

El estudiante matriculado en esta asignatura debería tener conocimientos sobre el ordenador y sobre el manejo básico del sistema operativo y las aplicaciones de ofimática; en particular, gestión básica de archivos (copiar, borrar, modificar nombre...), manejo básico de un procesador de textos y una hoja de cálculo, destreza en el uso de servicios Internet, ?

Recursos web:

Se creará una asignatura en el Anillo Digital Docente en la que se inscribirán todos los estudiantes matriculados en la asignatura y que se utilizará como apoyo al proceso de aprendizaje y a la comunicación estudiante-profesor. El profesor dejará disponibles en ella los materiales del curso, anunciará cualquier información relevante que surja sobre la asignatura, utilizará su mensajería para intercambiar información con los estudiantes, etc.

# 2. Competencias y resultados de aprendizaje

## 2.1. Competencias

**Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...**

Desarrollar las siguientes **competencias Específicas**:

- Comprender las posibilidades de las TIC para la investigación de mercados.
- Comprender el papel de las TIC en la planificación estratégica del marketing
- Potenciar la aplicación de la creatividad

Desarrollar las siguientes **competencias Transversales**

- Capacidad para adquirir y aplicar los conocimientos
- Capacidad para innovar
- Capacidad para gestionar el tiempo
- Capacidades organizativas
- Capacidades comunicativas
- Compromiso ético y calidad
- Actitud de respeto a los derechos y valores y no discriminación

## 2.2. Resultados de aprendizaje

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

1. Utilizar adecuadamente los términos informáticos relacionados con el uso de las tecnologías en su ámbito laboral
2. Adaptarse a los continuos cambios tecnológicos y a nuevos sistemas informáticos

3. Elaborar documentos digitales de calidad de modo eficiente, integrando información textual, numérica, gráfica... procedente de diversas fuentes. Presentar informes exactos, accesibles y comprensibles, y compartir los resultados según las políticas y procedimientos legales y organizativos
4. Realizar tratamiento de datos numéricos, utilizando funciones avanzadas que le permitan crear soluciones generales y flexibles, correctamente diseñadas y formateadas. En particular, gestionar correctamente la información y los datos correspondientes a las tareas de Marketing (resultados de encuestas).
5. Utilizar herramientas informáticas como apoyo a la comunicación oral y escrita en la actividad del Marketing. En particular, crear presentaciones digitales personalizadas integrando contenidos multimedia.
6. Hacer un uso seguro y responsable de las TIC, siendo consciente de la importancia de garantizar la seguridad informática y el derecho a la privacidad (en particular, asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los datos que manejarán en su actividad profesional).
7. Utilizar con seguridad redes informáticas, en particular Internet. Utilizar tecnologías de la información y comunicación para realizar (en el presente, o en un futuro durante el ejercicio de su profesión) una búsqueda eficiente de la información necesaria para llevar a cabo sus tareas profesionales
8. Recoger, enviar, compartir y presentar información a través de una red informática. Producir material publicitario y promocional en forma digital (folletos, carteles, panfletos...) y conocer herramientas para la publicación de contenidos en Internet.
9. Evaluar críticamente los sitios accesibles en la red, valorando diferentes aspectos referidos tanto a funcionalidad y contenido como a formato, diseño, impacto o legalidad.
10. Conocer las posibilidades e implicaciones de las redes sociales en el marketing profesional.

### 2.3. Importancia de los resultados de aprendizaje

Tanto en su actual entorno formativo como en el futuro entorno laboral, el estudiante va a tener que trabajar con información digital. Esta asignatura contribuirá a que adquiera conocimientos y habilidades que contribuirán a que realice una gestión eficiente, correcta y segura de dicha información, y a que sea capaz de producir nueva información de calidad.

## 3. Evaluación

### 3.1. Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación.

En PRIMERA CONVOCATORIA

Sistema de **evaluación CONTINUA**, consistente en la realización de las siguientes actividades:

1; Una **prueba escrita**, que consistirá en una serie de preguntas y ejercicios sobre los contenidos trabajados durante el curso; serán preguntas tipo test y/o preguntas de respuesta breve concernientes a los contenidos más teóricos de la asignatura. Se evaluará de 0 a 10, requiriéndose al menos un 4 para poder aprobar la asignatura. Esta prueba contribuirá en un 15% a la nota final.

2; **Dos pruebas prácticas** en ordenador (una prueba intermedia y otra al finalizar el semestre), que consistirán en realizar en el ordenador ejercicios similares a los realizados en las clases prácticas, con las herramientas informáticas trabajadas en el curso. Esta parte práctica se evaluará de 0 a 10, requiriéndose al menos un 4 para aprobar la asignatura. Este ejercicio contribuirá en un 65% a la nota final.

3; Una serie de **actividades** desarrolladas en el aula a lo largo del curso (resolución de ejercicios, prácticas con aplicaciones, participación activa en clase...). Este parte contribuirá en un 20% a la nota final.

El estudiante que no alcance los mínimos exigidos en las pruebas de evaluación continua, no podrá continuar por este procedimiento de evaluación.

Sistema de **evaluación Global** cuyas pruebas se realizarán en la fecha oficial establecida por el centro

1; Una **prueba escrita**, que consistirá en una serie de preguntas y ejercicios sobre los contenidos trabajados durante el curso; serán preguntas tipo test y/o preguntas de respuesta breve concernientes a los contenidos de la asignatura. Esta prueba se evaluará de 0 a 10, requiriéndose al menos un 4 para poder aprobar la asignatura, y contribuirá en un 20% a la nota final.

2.; Un **examen práctico** que consistirá en realizar en el ordenador ejercicios (similares a los realizados en las clases prácticas) con las herramientas informáticas trabajadas en el curso. Esta prueba se evaluará de 0 a 10, requiriéndose al menos un 4 para aprobar la asignatura, y contribuirá en un 80% a la nota final.

En el caso de que el estudiante no alcance alguno de los mínimos exigidos, su calificación numérica final será, como máximo, 4.

En SEGUNDA CONVOCATORIA, se seguirá un sistema de evaluación Global, cuyas pruebas se realizarán en la fecha oficial establecida por el Centro. Estará integrada por las mismas pruebas que la evaluación global de la primera convocatoria.

1; Una prueba escrita, que consistirá en una serie de preguntas y ejercicios sobre los contenidos trabajados durante el curso; serán preguntas tipo test y/o preguntas de respuesta breve concernientes a los contenidos más teóricos de la

asignatura. Esta prueba se evaluará de 0 a 10, requiriéndose al menos un 4 para poder aprobar la asignatura, y contribuirá en un 20% a la nota final.

2.; Un examen práctico que consistirá en realizar en el ordenador ejercicios (similares a los realizados en las clases prácticas) con las herramientas informáticas trabajadas en el curso. Esta prueba se evaluará de 0 a 10, requiriéndose al menos un 4 para aprobar la asignatura, y contribuirá en un 80% a la nota final.

En el caso de que el estudiante no alcance alguno de los mínimos exigidos, su calificación numérica final será, como máximo, 4.

Está previsto que estas pruebas se realicen de manera presencial pero si las circunstancias sanitarias lo requieren, se realizarán de manera online. En el caso de evaluación online, es importante destacar que, en cualquier prueba, el estudiante podrá ser grabado, incluyendo la opción de compartir pantalla, pudiendo éste ejercer sus derechos por el procedimiento indicado en:

[https://protecciondatos.unizar.es/sites/protecciondatos.unizar.es/files/users/lopd/gdocencia\\_reducida.pdf?](https://protecciondatos.unizar.es/sites/protecciondatos.unizar.es/files/users/lopd/gdocencia_reducida.pdf?)

Se utilizará el software necesario para comprobar la originalidad de las actividades realizadas. La detección de plagio o de copia en una actividad implicará la calificación de 0 puntos en la misma.

## 4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

### 4.1. Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en la utilización de metodologías activas que exigen la continua implicación del alumno en las clases, mediante la propuesta y resolución de ejercicios y problemas, participación e interacción en todo tipo de actividades (debates, evaluación de aplicaciones?), etc. Además, en las prácticas en el laboratorio de informática, el alumno trabajará con el ordenador de forma autónoma siguiendo las pautas indicadas por el profesor con objeto de desarrollar las destrezas y habilidades requeridas por la asignatura.

### 4.2. Actividades de aprendizaje

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

**Clases teóricas**, en las que el profesor combinará las sesiones magistrales con la incorporación de metodologías activas que favorezcan la participación e implicación del estudiante en el desarrollo de la clase

**Clases en el laboratorio de informática**, en las que el profesor propondrá ejercicios sobre las distintas aplicaciones que el estudiante debe aprender a manejar.

En principio, la metodología de impartición de la docencia está previsto que pivote alrededor de clases presenciales. No obstante, si fuese necesario por razones sanitarias, las clases presenciales podrán impartirse online, siendo recomendable la participación activa de los alumnos.

### 4.3. Programa

#### PARTE TEÓRICA

Tema 1. Introducción y conceptos fundamentales sobre TIC.

1.1 Las TIC: Definición y evolución histórica.

1.2 Las TIC en la empresa actual. Nuevos retos.

1.3 Las TIC en el Marketing y la comunicación.

Tema 2. Internet y el Marketing.

2.1 Servicios Internet. Amenazas y Riesgos.

2.2 Seguridad Informática. Recomendaciones y buenas prácticas para un uso seguro de las TIC.

2.3 Calidad Informática. Criterios de calidad de un sitio web. Visibilidad web y posicionamiento.

Tema 3. Uso responsable de las TIC en el Márketing.

3.1 Uso legítimo de información y programas.

3.2 Derecho a la privacidad. Las TIC y la Protección de Datos personales.

La problemática actual

Protección de la intimidad y de la identidad digital.

Implicaciones del Reglamento Europeo en materia de Protección de Datos (RGPD)

Tema 4. Conceptos Básicos Ofimáticos.

4.1. Introducción a las aplicaciones ofimáticas.

4.2. Conceptos básicos sobre el uso de ordenadores personales

Conceptos relacionados con el uso del sistema operativo

## PARTE PRÁCTICA

1. Uso avanzado del procesador de textos. Su aplicación en Marketing. (*Estilos. Índices automáticos. Formato de documentos. Ilustraciones. Tablas de ilustraciones. Gestión de Bibliografía. Cartas personalizadas*)
2. Tratamiento de información numérica. Uso profesional de la hoja de cálculo. Aplicación en la actividad del Marketing (*Análisis de datos, tratamiento de encuestas...*)
3. Uso de herramientas para creación de presentaciones digitales. Integración de contenidos multimedia.
4. Edición de imagen.
5. Diseño y creación de publicaciones para el Marketing. (Infografías, Sobres, etiquetas, trípticos...).
6. Diseño avanzado de formularios y gestión de las respuestas.
7. Publicación de contenidos en la web.
8. Herramientas para el trabajo colaborativo.

### 4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

El calendario de las sesiones presenciales se hará público en la web del Centro. Las fechas de presentación de trabajos y otras actividades las comunicará el profesor responsable a los estudiantes a través de los medios adecuados.

La asignatura se desarrollará en las fechas correspondientes al periodo lectivo del primer semestre que apruebe la Universidad de Zaragoza.

El primer día lectivo de la asignatura se presentará con detalle esta guía docente en el aula.

Las fechas de las dos convocatorias de pruebas globales se anunciarán por los medios habituales de la Facultad con la antelación prevista por la normativa.

### 4.5. Bibliografía y recursos recomendados

[BB: Bibliografía básica / BC: Bibliografía complementaria]

- [BB] [BIBLIOGRAFIA BASICA. Unidades teóricas] - Agencia Española de Protección de Datos. Recomendaciones a usuarios de INTERNET. 2009 Madrid, Agencia Española de Protección de Datos [Ver enlace URL a texto completo]
- [BC] Gosende Grela, Javier. Marketing con redes sociales / Javier Gosende Grela, Fernando Maciá Domene . 1.ª ed. ; 5.ª reimp. Madrid : Anaya Multimedia, 2013
- [BC] Gratton, Sarah-Jayne. De 0 a 100.000 : social media para profesionales y pequeñas empresas / Sarah-Jayne Gratton, Dean Anthony Gratton ; [traductor, Sergio Luis González Cruz]. Madrid : Anaya Multimedia, D.L. 2012
- [BC] Scott Peña, Patricia. Manual imprescindible de Internet, edición 2013 / Patricia Scott Peña. Madrid : Anaya Multimedia, 2013
- [BC] Valdés-Miranda Cros, Claudia. Introducción a la informática, edición 2013 / Claudia Valdés-Miranda Cros . Madrid : Anaya Multimedia, D.L. 2013

Listado de URL

- Recomendaciones a usuarios de Internet / Agencia Española de Protección de Datos[<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/index-ides-idphp.php>]