

El ejercicio responsable de la ciber-ciudadanía Cyber-Citizenship Executed Responsibly

María de la Luz Casas Pérez*, Carlos Mendiola Hernández,
Imelda Hernández Morales, Alejandra Elvia Caballero Ramos
Tecnológico de Monterrey
marilu.casas@itesm.mx; carlos.mendiola@itesm.mx;
imelda.hernandez@itesm.mx; alejandra.caballero@itesm.mx

Resumen

La ciudadanía digital, e-ciudadanía o ciber-ciudadanía, consiste en el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación, el Internet y las redes sociales de manera ética, segura, responsable y activa. Pero, sobre todo, consiste en una participación política digital responsable.

Este trabajo describe la labor de un grupo de profesores y alumnos en el aprendizaje de una ciudadanía digital responsable. La metodología empleada ha sido el trabajo de campo y los grupos focales. Los resultados se describen con base en las experiencias vividas directamente por los estudiantes en el uso de la tecnología en el ejercicio de su ciudadanía.

Palabras clave: ciudadanía, ambientes virtuales, redes sociales, tecnologías de información, ciber-ciudadanía

Abstract

Digital citizenship, e-citizenship or cyber-citizenship is the ethical, active, secure and responsible use of information and communication technologies, mainly Internet and Social Media, for a digital and responsible political participation. This paper describes the work of a group of students and teachers in the learning process of how to be digital responsible citizens. Teachers and students were involved in active field experiences and focal groups as a methodological approach. The results are described through student experiences in the use of technology in the exercise of their digital citizenship.

Keywords: citizenship, virtual worlds, social media, information technologies, cyber-citizenship

1. Introducción

La participación ciudadana en la actualidad encuentra un marco de acción diferente a causa del impacto que han tenido redes sociales en la política contemporánea, razón por la cual es importante formar a los estudiantes no sólo en su comportamiento ciudadano, en un contexto real, sino también en los espacios de la virtualidad. La estancia de los estudiantes en ambientes formativos debe ser aprovechada para promover la reflexión en torno a actitudes ciudadanas en el mundo real y el virtual. Una ciudadanía responsable, que aprovecha las tecnologías de información y comunicación de manera responsable, garantiza la participación ciudadana para hacer llegar a las autoridades y a los gobernantes aquellos asuntos de interés público que es necesario atender, solucionar problemáticas que requieran de la participación directa, la organización de grupos que hagan efectiva la democracia

y el respeto de los derechos de los ciudadanos, la transparencia y la gestión de gobierno (Anaya et al, 2004).

En su faceta electrónica, la ciudadanía digital, e-ciudadanía o ciberciudadanía, supone la comprensión de asuntos humanos, culturales y sociales relacionados con el uso de las tecnologías de información y comunicación, así como de la aplicación de conductas pertinentes relacionadas con la ética, la seguridad y responsabilidad en el uso de internet, las redes sociales y las tecnologías disponibles (Rovira, 2012).

La universidad ha creado espacios de reflexión y acción que han permitido contribuir al desarrollo social y cultural de nuestra sociedad. Los actuales modelos educativos van encaminados a la formación de profesionistas más conscientes de los problemas que afectan a la sociedad en su conjunto y con una visión integral de lo que ellos pueden hacer para mejorar las condiciones de su entorno.

Desde hace aproximadamente 15 años ha sido gran preocupación del Tecnológico de Monterrey fomentar, tanto de manera directa a través de cursos específicos, como de forma transversal, las competencias ciudadanas dentro y fuera del salón de clase. Sobre este último punto no se puede dejar de lado el papel protagónico que la tecnología y, en especial, las redes sociales han tomado para la sociedad, principalmente para los jóvenes, quienes redactan mensajes, con contenidos que en muchas ocasiones no expresarían de manera presencial, contraviniendo con esto el bienestar de la ciudadanía.

En los cursos del Tecnológico de Monterrey se promueven actividades para la formación de buenos ciudadanos que, de manera transversal, se insertan de forma directa en el apoyo a las comunidades y la solución de problemas. Muchas de estas actividades utilizan tecnologías de información y comunicación. No obstante, fuera de las actividades que se ponen en marcha durante las actividades académicas, no existe un registro u observación directa del uso de las tecnologías de información y comunicación que llevan a cabo los alumnos y si los utilizan de manera responsable para la participación ciudadana (Rodríguez, 2009). A partir del diseño de actividades, con un enfoque socio-formativo, un grupo de profesores del Tecnológico de Monterrey se ha propuesto fomentar en los alumnos algunas competencias ciudadanas, a la vez que desarrollan su creatividad, toman conciencia de la situación que prevalece en su entorno y rompen barreras que los separan de los grupos vulnerables de la sociedad.

2. Fundamentos teóricos

Se considera *ciberciudadanía* a la ciudadanía digital, o e-ciudadanía, que consiste en la participación ciudadana que llevan a cabo quienes utilizan medios tecnológicos, especialmente Internet y redes sociales.

El concepto tradicional de ciudadanía emana de la filosofía política tradicional y se encuentra íntimamente ligado a las ideas de derechos individuales, por un lado, y a la noción de vínculo con la comunidad, por otro. Esto quiere decir que un ciudadano responsable conoce y ejerce sus derechos individuales, especialmente en relación a la libertad de expresión y libertad de asociación para la identificación de problemáticas de índole público, pero también reconoce que esos derechos

individuales no deben pasar por encima de los derechos de otros y que la actividad política debe buscar el bienestar de la ciudadanía o el bien común (Kymlicka et al., 1997). El ejercicio de la ciudadanía ha registrado importantes transformaciones en los últimos tiempos, ya que los ciudadanos se han volcado a distintos tipos de ejercicios y actividades ciudadanas, diferentes de las tradicionales, utilizando las nuevas tecnologías de información y comunicación. Así lo demuestran los movimientos conocidos como la “Primavera Árabe” registrados en el 2010, el movimiento de los “indignados” también conocido como “M-15”, el movimiento “Yo soy 132” y otros, cuyas características de organización se articularon desde el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, principalmente el uso de las redes sociales. Estas características cambiaron el sentido de la política y también las dimensiones tradicionales de la participación ciudadana, como bien lo demostraron las elecciones intermedias llevadas a cabo en algunos estados de México el 7 de julio del 2015.

Los jóvenes (desde los llamados “millennials” hasta la generación Z) son nativos digitales; es decir, nacieron ya con estas tecnologías y saben bien cómo usarlas para la educación o para entretenimiento. También las usan de manera muy eficiente para socializar.

No obstante, ello no significa o implica que estén formados en las características y condiciones que supone una ciberciudadanía responsable. Una ciudadanía responsable, que aprovecha las tecnologías de información y comunicación de manera responsable garantiza la participación ciudadana para hacer llegar a las autoridades y a los gobernantes aquellos asuntos de interés público que es necesario atender, solucionar problemáticas que requieran de la participación directa, la organización de grupos que hagan efectiva la democracia y el respeto de los derechos de los ciudadanos, la transparencia y la gestión de gobierno (Araya et al, 2004).

En su faceta electrónica, la ciudadanía digital, e-ciudadanía o ciberciudadanía, supone la comprensión de asuntos humanos, culturales y sociales relacionados con el uso de las tecnologías de información y comunicación, así como de la aplicación de conductas pertinentes relacionadas con la ética, la seguridad y responsabilidad en el uso de internet, las redes sociales y las tecnologías disponibles (Rovira, 2012).

En los cursos del Tecnológico de Monterrey se promueven actividades para la formación de buenos ciudadanos que, de manera transversal, se insertan de forma directa en el apoyo a las comunidades y la solución de problemas. Muchas de estas actividades utilizan tecnologías de información y comunicación. No obstante, fuera de las actividades que se ponen en marcha durante las actividades académicas, no existe un registro u observación directa del uso de las tecnologías de información y comunicación que llevan a cabo los alumnos y si los utilizan de manera responsable para la participación ciudadana (Rodríguez, 2009).

Es por ello importante que, como parte de la formación ciudadana, se asegure que los alumnos hagan un uso responsable de las tecnologías de información ciudadana. Es decir, que estén formados en ciberciudadanía, especialmente ahora que algunos usos irresponsables del uso de la tecnología han mostrado realidades cada vez más preocupantes como la usurpación de la identidad en la red y el *ciberacoso* o *cyberbullying*. Por ello, es relevante llevar a cabo una labor de educación y formación ciudadana en la red, que incluya el comportamiento adecuado también conocido como “Netiqueta” o normas de comportamiento en la red, especialmente encaminadas a respetar los

derechos de otros, a la tolerancia y a la búsqueda de consensos, tan importantes en las democracias contemporáneas (Ribble et al, 2004).

3. Metodología

La investigación realizada fue de tipo mixto y longitudinal. Los datos aquí reportados se refieren a las actividades llevadas a cabo durante el año 2014 y parte del 2015, a partir de ejercicios y actividades ciudadanos realizados en cursos impartidos por los profesores autores del presente artículo en materias cursadas por los estudiantes en diferentes niveles de estudio en el Tecnológico de Monterrey, a fin de observar el interés e involucramiento de los estudiantes al llevar a cabo actividades y acciones ciudadanas tanto de manera física como virtual.

La metodología utilizada fue de orden cuantitativo y cualitativo. La investigación se instrumentó a partir de elementos cuantitativos y cualitativos entre los que se encontraron los siguientes:

En primera instancia se llevaron a cabo actividades de concientización por parte de los profesores, acerca de la importancia del ejercicio de una ciudadanía responsable con estudiantes pertenecientes a distintos niveles de estudio. Las actividades fueron diseñadas a través de la técnica “Aprendizaje-Servicio”, que es una metodología educativa basada en la experiencia solidaria. En ella los estudiantes, profesores y miembros de una comunidad trabajan para solucionar necesidades específicas que la propia comunidad demanda. Bajo este modelo, el proceso de aprendizaje resulta ser más significativo para los estudiantes, ya que utilizan su conocimiento en la búsqueda de un bien común.

Las actividades se llevaron a cabo tanto en cursos del nivel medio-superior como superior del campus del Tecnológico de Monterrey que se encuentra en la Ciudad de Cuernavaca, en el Estado de Morelos en México.

Morelos es un estado del centro sur de la República Mexicana, en el que pervive la pobreza y que en los últimos años ha presentado niveles de inseguridad y violencia social muy severos. Ello, aunado a una creciente falta de credibilidad de las instancias de gobierno, ha generado en la juventud apatía y desconfianza de los canales cívicos establecidos, compendiado con un hábito de denostación del funcionario público.

El objetivo específico de la intervención docente se centró en generar un cambio de actitud en los alumnos hacia la participación ciudadana. Para lograrlo, los profesores procedieron a desarrollar actividades de sensibilización e información con los alumnos, que junto con las actividades normales, fueron introducidas como parte de los objetivos del curso, a fin de que los estudiantes conocieran más a detalle la problemática sufrida por la comunidad.

Los cursos en los que se llevaron a cabo estas actividades fueron las materias de “Economía y Política del México actual” en el nivel de educación media superior y la materia de “Fotografía” en el nivel superior.

Con los estudiantes del nivel medio superior se trabajó de forma que los alumnos conocieran, de manera muy puntual, quiénes son los organismos y funcionarios encargados de resolver problemas específicos de la comunidad, así como las responsabilidades específicas de cada instancia de gobierno para un correcto deslinde. Con ese propósito, en un primer momento, los alumnos leyeron la

Ley de Transparencia del Estado de Morelos, donde se establecen las obligaciones de cada instancia de gobierno, y conocieron los alcances y límites de actuación de los cargos públicos. Adicionalmente, los estudiantes se informaron acerca de las propuestas de reformas fiscal y energética impulsadas por el gobierno federal, debatiendo en el aula las posibles ventajas y desventajas que traerían a la población en general.

En un segundo momento, los alumnos identificaron problemas sociales específicos de su comunidad. Entre ellos se identificaron: alteraciones en el pavimento, desaceleradores no señalizados debidamente, luminarias apagadas en las vías públicas, fugas de agua, entre otros. Los alumnos tomaron fotografías y durante varios días enviaron correos electrónicos y mensajes de Twitter y Facebook a las instancias de gobierno correspondientes, hasta obtener alguna respuesta.

Adicionalmente, los estudiantes llevaron a cabo un foro de debate y discusión a través del cual expusieron ante sus compañeros los problemas observados y el grado de avance y/o respuesta obtenidos. En la mayor parte de los casos los alumnos no obtuvieron respuesta por parte de las autoridades. En otros la respuesta fue evasiva y no proporcionaba una solución concreta.

No obstante, los estudiantes no abandonaron la problemática y se dieron a la tarea de generar propuestas de mejora muy concretas y proponer acciones específicas que podían realizar a fin de lograr que los funcionarios atendieran sus denuncias.

Una de las propuestas generadas fue de pintar señalamientos originales y creativos en las calles afectadas, (como pintar una gran boca de monstruo, una carita feliz o bien alguna otra decoración creativa). Los jóvenes se organizaron en brigadas y “adoptaron” calles afectadas. Pintaron secciones deterioradas del pavimento, mismas que fotografiaron. Enviaron las fotos con la ubicación a la instancia de gobierno correspondiente. Estas acciones generaron respuesta casi instantánea de parte de las autoridades.

Otra propuesta fue decorar los reductores de velocidad no señalados con colores fosforescentes y alegres, como un verde o un naranja. Al día siguiente de haberse pintado, amanecieron debidamente señalizados con amarillo y negro. Estos pequeños éxitos generaron una sensación de auto empoderamiento en los jóvenes que se organizaron de manera más formal. Esto se llevó a cabo haciendo un grupo en Facebook invitando a la población a unirse para la denuncia de problemáticas en las vialidades para presionar al gobierno a repararlos de esta manera creativa y original, pero sobre todo, pacífica. Con esta estrategia llamaron la atención tanto de la comunidad como de las autoridades.

Al finalizar el ciclo escolar los alumnos escribieron un reporte con una reflexión final. En su gran mayoría, los ensayos muestran un cambio de actitud en los jóvenes, pues pasaron de una pasiva indiferencia a ser proactivos y un interesante proceso de auto empoderamiento ante la situación de su comunidad.

Aún en el caso de no haber recibido respuesta, los jóvenes se percataron de su fuerza ciudadana. Este es el comentario de una alumna del nivel medio superior:

“De poco sirvió la constancia de mis correos pues fue nula la respuesta; sin embargo, sí me hizo darme cuenta de que reportar una falla en los servicios de tu comunidad es muy sencillo. Creo que si

en lugar de ir al zócalo a quemar un muñeco con la figura (del Presidente), de quemar el ayuntamiento de mi ciudad natal o de robar urnas el día de las elecciones, mandáramos un correo a la persona indicada exigiendo que reparen los problemas sociales con los que vivimos, obtendríamos al menos el derecho de decir que somos civilizados. No se puede ignorar tantos correos o tantas llamadas. Exigir es nuestro derecho y nuestra obligación pero hacerlo de manera apropiada y pacífica, pues si no queremos que el gobierno infrinja las leyes, no debemos infringirlas nosotros. Tal vez no contestaron mi correo, pero me hicieron darme cuenta de que como ciudadana tengo voz."

Por lo que toca a los estudiantes del nivel superior, en el curso de Fotografía se utilizó una metodología de trabajo conocida como "Aprendizaje-Servicio" en donde, a partir del contexto, se lleva a cabo una reflexión que permite que los estudiantes comenten y sugieran posibles soluciones a un problema. Es importante señalar que la comunidad también participa activamente motivando a los jóvenes universitarios a concretar una propuesta de solución que sea viable en su aplicación. De esta forma, los alumnos se dan a la tarea de investigar más sobre la problemática a fin de planear, producir e implementar el producto lúdico o la actividad que reforzarán de manera integral los valores ciudadanos de los implicados en el proyecto. La evaluación final está sustentada en una rúbrica donde se toma en cuenta una evaluación holística que toma en cuenta auto y coevaluación, así como la evaluación del socio-formador y del profesor que acompañó el proyecto.

En este caso se realizaron visitas a zonas marginales de la ciudad de Cuernavaca, que si bien es la ciudad capital del estado de Morelos, como cualquier otra localidad también comprende regiones menos favorecidas en las cuales la población adolece de servicios básicos, especialmente entre la población más desprotegida. Así, el grupo decidió acercarse a la comunidad a través de una estrategia lúdico-informativa que comprendió que los alumnos visitaran una zona marginada a fin de promover la lectura, el arte y la cultura entre los niños de la zona.

El recibimiento fue muy positivo. Los niños reaccionaron muy bien y trabajaron con mucho entusiasmo. Ello generó una mayor conciencia en los estudiantes de nuestra institución sobre la importancia de la participación comunitaria.

El arte como mecanismo de acercamiento fue muy eficiente. Así, al promover la lectura se gestionó una actividad de integración entre los niños y jóvenes como la de evitar que esos jóvenes caigan en la delincuencia organizada al mantenerles ocupados y divertidos con actividades lúdicas. Simultáneamente, los niños de la zona se percataron de que son importantes para otras personas contribuyendo con ello al sentido de pertenencia y una mejora del tejido social.

A través de este tipo de proyectos, los jóvenes tuvieron la oportunidad de conocer su entorno, participaron activamente en un proyecto solidario, se convirtieron en personas activas, responsables, creativas, enfrentaron retos y pusieron en práctica lo aprendido en el aula. Asimismo, los alumnos documentaron su experiencia para reflexionar sobre la misma, identificando el grado en el que pudieron fortalecer actitudes y valores ciudadanos como son la solidaridad, la responsabilidad social, la equidad, el respeto y la dignidad.

A fin de documentar la experiencia, los docentes crearon un sitio *web* una vez realizado un proceso de exploración sobre los contenidos más idóneos, así como las herramientas de mayor utilidad para

los objetivos previamente establecidos. Para ello, los realizadores se ocuparon de revisar bibliografía, consultar sitios con un objetivo similar y capacitarse en habilidades relativas, incluyendo el manejo de redes sociales. El sitio incluye los siguientes apartados:

- Inicio
- Qué es ciberciudadanía: descripción de la iniciativa
- Proyectos: descripción de iniciativas implementadas, en preparatoria y/o profesional, dentro de las siguientes categorías:
 - Energía, urbanismo y medio ambiente
 - Educación, arte y cultura
 - Derechos humanos, salud y vivienda
 - Emprendedurismo y responsabilidad social
- Reseñas: síntesis y observaciones en torno a su relación ciudadana de los siguientes productos mediáticos que pueden servir como referencia o detonante para actividades en clase o la discusión ciudadana.
 - Películas
 - Libros y artículos
 - Sitios y aplicaciones
- Foros ciudadanos: espacio para la discusión ciudadana.
- Quiénes somos: información de los profesores que participan del proyecto.
- Contacto

Todas las actividades antes mencionadas, desarrolladas por los estudiantes, junto con sus experiencias fueron registradas en el sitio *web* creado *ex profeso* para compartir el uso responsable de la actividad ciberciudadana.

Por otra parte, a fin de complementar la información proporcionada por los estudiantes durante su experiencia ciudadana, se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario que permitió hacer el registro de su actividad cibernética, es decir, del uso que hacen de Internet y en particular de las redes sociales. En la conformación del cuestionario se tomaron en cuenta las categorías de uso de Internet desarrolladas por la Asociación Mexicana de Internet en su décimo primer estudio sobre los Hábitos del usuario de Internet en México (AMIPCI, 2015).

Posteriormente se llevaron a cabo sesiones de grupo y grupos focales para la discusión del concepto de ciberciudadanía, mismas que sirvieron para que los estudiantes hicieran conciencia de la importancia del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, particularmente el uso de las redes sociales, de una manera responsable.

La metodología empleada para este estudio fue mixta: en los grupos del nivel medio superior, la profesora llevó a cabo discusión grupal (abierta), mientras que en los grupos de nivel superior, la metodología fue de grupos focales (a través de una guía de preguntas sometidas a discusión de los participantes).

Ambos grupos de estudiantes (medio superior y superior) respondieron un cuestionario en línea de preguntas cerradas. Este cuestionario tenía como objetivo conocer el uso que los jóvenes hacen de las tecnologías de información y comunicación (TIC), así como su uso con relación a asuntos de

política y de ciudadanía. Los reactivos fueron diseñados tomando como base el estudio más reciente de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI, 2015).

En cuanto a la nota metodológica respecto de los instrumentos empleados (cuestionario y guía de preguntas para grupos focales), el cuestionario fue aplicado en línea a un total de 298 estudiantes durante la primera semana del mes de agosto del 2015 a través de la plataforma Survey Monkey y respondido por casi el mismo porcentaje de hombres (45.7%) y mujeres (54.3%), la mayoría pertenecientes a los niveles medio superior (37.65) y superior (62.4%). Los jóvenes que respondieron al cuestionario pertenecen a los grupos que están actualmente siendo atendidos por los docentes del Tecnológico de Monterrey que se encuentran participando en este estudio.

La aplicación del cuestionario (10 reactivos, además de algunos registros de índole demográfico), sirvieron para comparar y observar si existió alguna modificación en el ejercicio y actitud ciudadana de los estudiantes. A esta información de índole cuantitativa, se unieron a otros datos cualitativos producto de grupos focales.

En cuanto a los grupos focales, estos fueron aplicados los primeros días del mes de septiembre del 2015 y estuvieron compuestos por 35 estudiantes del nivel superior con una mayoría de mujeres (62.8%). Los grupos focales fueron atendidos por una moderadora con experiencia en la aplicación de la metodología de grupos de enfoque (los instrumentos aplicados (Anexo A y Anexo B) se encuentran en la sección de anexos).

Los resultados que se consignan aquí son aquellos que recibieron el mayor número de respondientes o el mayor énfasis.

4. Análisis o discusión de resultados

Los resultados de la aplicación del cuestionario fueron los siguientes:

La tecnología más utilizada fue el celular (94.6%) y laptop (86.9%).

De las aplicaciones, la más usada es Facebook (92.35), seguida de YouTube (86.6%) e Instagram (62.4%); Twitter es usada por el 38.3%.

En términos generales el uso que les dan es para enviar o recibir mensajes instantáneos.

El propósito es estar en redes sociales (87.9%), y enviar mensajes cortos a través de chats (86.9%), visitar sitios de noticias (55.6%) y publicar y compartir contenidos (44.8%).

El 60.1% sí utiliza tecnologías de información y comunicación para informarse de asuntos de política.

El 23.5% dice que no. La razón fundamental que argumentaron los alumnos que no lo hacen es porque no les gusta entrar en cuestiones de política, hay cierto desencanto con la política, o no confían. No obstante, sí hay comentarios acerca de que les gusta encontrar información a través de este medio, porque es rápido y porque no tienen tiempo de consultar otros medios. Algunos argumentan que les parece una forma pertinente de que otras personas puedan enterarse de asuntos de política, pero otros dicen que quizás habría otros que no estarían interesados, o no desean causar polémica. Los que lo hacen dicen que no lo hacen de manera regular, sino solamente cuando consideran que se trata de algo muy importante.

El 24.7% ha utilizado tecnologías de información y comunicación para llevar a cabo alguna denuncia ciudadana; y el 64.1%, no. Las razones que dan hacen referencia a que no han tenido la oportunidad

o necesidad, pero los que respondieron afirmativamente expresaron que las autoridades hacen caso omiso.

El 83.2 % indica que las tecnologías de información y comunicación pueden ser una buena alternativa para el ejercicio ciudadano, aunque 4.4% opinaron que no. La mayoría indicó que son útiles para dar a conocer información y es una buena forma de participar. La mayoría señaló que son muy útiles; no obstante hay algunos que indicaron que todavía no todos tienen acceso a las tecnologías de información.

El 29.7% sabe lo que es ciberciudadanía, pero el 63.9% no. Solamente el 6.4% se animó a dar una definición y lo hizo de manera correcta.

Entre los comentarios más relevantes (pregunta abierta) que se registraron a partir del cuestionario estuvieron algunos que indicaron que estas herramientas son la principal fuente de información hoy en día, sin embargo hay que hacerlo responsablemente porque algunas personas se convierten en "activistas de sillón". Muchos indicaron que lo principal es utilizarlas con responsabilidad. No obstante, entre las preguntas abiertas hubo un alto número de respuestas que señalaron falta de interés en la política, falta de compromiso y poca vinculación con asuntos ciudadanos.

En cuanto a los datos socio-demográficos, un 45.7% fueron hombres y 54.3% fueron mujeres, siendo el 37.6% del nivel medio superior y 62.4% del nivel superior.

Los principales resultados de la discusión en grupo y grupos focales fueron los siguientes:

- Los jóvenes llegaron a la conclusión de que ciberciudadanía es el conjunto de actividades que hacen las personas con el objetivo de lograr el bienestar social a través del uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC).
- El 100% de los alumnos presentes en los grupos focales estuvieron de acuerdo que la ciberciudadanía se puede enseñar indicando que se deben cuidar las diferencias generacionales, ya que algunas personas por su edad se limita por no saber utilizar las TIC y eso obstaculiza su participación en acciones ciudadanas.
- Es importante enseñar la importancia de ser buenos ciudadanos a edad temprana. Los medios son solamente una herramienta.
- Es necesario alertar a las personas acerca de la importancia de usar las nuevas tecnologías de información y comunicación de manera responsable.
- Otra preocupación latente entre los estudiantes es que al utilizar las aplicaciones para celular o las redes sociales los usuarios pueden adoptar diferentes personalidades o en el anonimato encubrir ciertas acciones que pudieran dañar a terceras personas (actos vandálicos, acoso, insultos, difamaciones).
- Las tecnologías de información y comunicación son útiles porque permiten informar a personas a distancia, pero para la organización es indispensable encontrarse cara a cara.
- Las tecnologías de información y comunicación son muy útiles para registrar lo que sucede en el momento.
- Algunos de los participantes indicaron que se pierde el interés en participar al no ver respuesta o que se solucionen las cosas.

- La acción ciudadana debe ir más allá de publicar una denuncia a través de las redes sociales, estas denuncias deben ser canalizadas a las autoridades correspondientes
- Hay dos tipos de respuestas: las de los que toman la iniciativa, y las de los que las siguen, si es que les parecen interesantes.
- No hay confianza en la información que se transmite a través de medios tradicionales.
- De la información que se recibe a través de las redes sociales, se prefiere información directa, evidencia y fotos. El estilo no debe ser muy formal, más bien directo.

Hay que señalar que en los casos en que se señaló una falta de interés para usar las TIC se hizo énfasis en que la falta de respuesta de las autoridades es lo que desmotiva la acción ciudadana; sin embargo, en términos generales, para los jóvenes esta serie de experiencias y actividades ciudadanas y ciberciudadanas pueden contribuir a fomentar la participación de los miembros de la comunidad, de los docentes y los alumnos, en un ambiente creativo que acepta el diálogo, la interculturalidad, la tolerancia y la solidaridad, valores que promueven la formación ciudadana.

5. Conclusión o consideraciones finales

Las actividades que los docentes pueden desarrollar en el salón de clases, cuyo objetivo tiene el propósito de hacer conciencia sobre la ciudadanía, se han visto ampliadas gracias a la aparición de herramientas de tipo tecnológico a las que tienen acceso los estudiantes. Las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) poseen la facultad de hacer accesible la información a sus usuarios, al mismo tiempo que les permite interactuar en línea, formar grupos, participar de redes y difundir nueva información y conocimiento. Es por esta razón que se han convertido en un buen recurso para lograr que las actividades de ciudadanía lleguen a un mayor número de personas e incidan de manera más decisiva en la democratización de la política. A esa actividad ciudadana, que se lleva a cabo a través de las TIC le hemos llamado ciberciudadanía.

No obstante, el acceso a la información, o la participación en redes no es suficiente para el ejercicio de una ciudadanía responsable. El uso de redes sociales, como Twitter, Facebook y el correo electrónico, ha generado en los estudiantes la conciencia del poder que pueden tener esos medios de comunicación para la mejora del espacio público y la vida comunitaria. Muchos de ellos han decidido utilizarlas como herramienta cívica.

A través de las líneas que forman parte de este trabajo, un grupo de docentes del Tecnológico de Monterrey en México nos dimos a la tarea de acercarnos a jóvenes de los niveles medio superior y superior, con el propósito de averiguar qué es para ellos la ciudadanía, qué piensan de la ciberciudadanía, cuáles son sus ventajas y desventajas y cómo podemos acercarnos a las herramientas de las tecnologías de información y comunicación a fin de lograr el ejercicio de una ciudadanía responsable.

La información brindada por los estudiantes nos indicó que los jóvenes están conscientes de que la ciudadanía debe enseñarse desde la niñez; que la familia juega un papel muy importante en la formación ciudadana; que no todos tienen acceso a las tecnologías de información y comunicación y que quienes tienen acceso a ellas, deben usarlas de una manera responsable.

Muchos de los estudiantes están convencidos de que la actividad ciudadana puede ser favorecida por el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC); no obstante, están convencidos de que la herramienta tecnológica debe ser utilizada para la organización, pero que la acción ciudadana debe darse cara a cara.

Finalmente, independientemente de que cómo los jóvenes están habilitados para el uso de las TIC, están convencidos de que así como se entrenan en el aula otras competencias, sería muy importante enseñar el mejor uso de las tecnologías de información y comunicación para el aprovechamiento cívico-democrático y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestras comunidades, es decir una ciberciudadanía responsable.

4. Referencias

1. AMIPCI Asociación Mexicana de Internet. (2015). *11º estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2015*. México.
2. Araya Dujisin, R. y. (2004). *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en el gobierno electrónico*. Santiago, Chile: FLACSO.
3. Kymlicka, W., & Norman, W. (1997). El retorno del ciudadano. Una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía. *Agora*, 7, 5-42. Recuperado el 23 de julio de 2015, de <http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20Pol%C3%ADticas%20y%20Sociales/Poder%20y%20Pluriculturalidad%20Social%20en%20Guatemala/Textos%20de%20lectura/Lectura%20No.%2010.pdf>
4. Ribble, M. S., & Ross., T. W. (2004). Digital Citizenship, addressing appropriate technology behavior. *Learning & Leading with Technology*, 32(1-2).
5. Rodríguez Gordo, C. (2009). *Futuro humano y Ciberciudadanía responsable*. Obtenido de <http://www.pliegosdeyuste.eu/n9pliegos/pdfs/47.pdf>
6. Rovira Sánchez, G. (2012). Movimientos sociales y comunicación. La red como paradigma. *Análisi*, 45. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/analisi/article/viewFile/258164/345470>

6. Reconocimientos

Los autores de este trabajo desean agradecer a las profesoras María del Pilar Elías Salazar, María Magdalena Buenfil Mata, Mayte Barba Abad y Gwendolyne Delgado García de la Cadena, su participación activa en este trabajo de investigación, y en el desarrollo continuado de este proyecto.

7. Anexos

Anexo A. Cuestionario ciberciudadanía

1. Por favor señala qué tecnologías de información y comunicación usas

Tecnología	Número de horas al día
Computadora de escritorio	
Laptop	
Tablet	

Celular	
Otro (cuál)	

2. Indica cuáles son las aplicaciones que más empleas

Aplicación	
Facebook	
Twitter	
You Tube	
Instagram	
Linkedin	
Google +	
Foursquare	
Pinterest	
Waze	
Vine	
Otro (cuál)	

3. Por favor señala (en orden de importancia, siendo el 1 el más importante) cuál es el uso que le das

Acceder a Redes Sociales	
Búsqueda de información	
Enviar/recibir mails	
Enviar/recibir mensajes instantáneos (chats)	
Acceder/crear/mantener blogs	
Acceder/crear/mantener sitios propios	
Otro (cuál)	

4. Ahora especifica cuál es el propósito de usarlos

Utilizar redes sociales	
Enviar/recibir emails	
Descargar música	
Enviar/recibir mensajes instantáneos (chats)	
Visitar sitios de noticias	
Ver chistes/páginas de humor	
Jugar en línea	
Video llamadas (Skype, Hangouts, etc.)	
Visitar foros especializados (tecnología, ciencias, deportes, etc.)	
Visitar sitios deportivos	
Entretenimiento para adultos	
Descargar podcast	
Otras (cuáles)	

5. ¿Utilizas tecnologías de información y comunicación para informarte sobre asuntos de política?

Sí ___
No ___
¿Por qué?

6. ¿Utilizas tecnologías de información y comunicación para difundir información sobre asuntos de política?

Sí ___
No ___
¿Por qué?

7. ¿Has utilizado tecnologías de información y comunicación para hacer alguna denuncia ciudadana?

Sí ___
No ___
¿Por qué?

8. ¿Te parece que las tecnologías de información y comunicación pueden ser una buena herramienta para el ejercicio ciudadano?

Sí ___
No ___
¿Por qué?

9. ¿Sabes lo que es la ciber-ciudadanía?

Sí ___
No ___
¿Qué es?

10. Nos interesa mucho tu opinión. Por favor comparte cualquier comentario que te parezca importante sobre el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación que debe hacer un ciudadano.

Sí ___
No ___
¿Por qué?

Sexo	H__ M__
Edad	
Programa	Preparatoria _____ Profesional _____
Semestre	
Materia	
Profesor	

Anexo B. Guía de discusión para grupos focales

1. ¿Cómo defines ciudadanía?
2. ¿Cómo defines ciber-ciudadanía?
3. ¿Qué es más eficiente: las actividades ciudadanas o las actividades de ciber-ciudadanía?

4. ¿Quiénes pueden hacer la diferencia en asuntos de la ciudadanía?
5. ¿Cómo se usa el Facebook y YouTube?
6. ¿Se pueden solucionar problemas sociales a través de la organización de grupos que hagan uso de las redes sociales?
7. ¿Qué otras redes sociales utilizas?
8. ¿Alguna vez has utilizado las redes sociales para la denuncia ciudadana o difundir información sobre asuntos políticos?