



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Maestría en Comunicación y Cultura Digital

Procesos de apropiación de las herramientas digitales del gobierno municipal de Querétaro en jóvenes universitarios desde una perspectiva de Ciudadanía Digital.

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
Maestría en Comunicación y Cultura Digital

Presenta:

Oscar Rosas Hernández

Director

Dr. Sergio Rivera Magos

Codirectora

Mtra. Karla Belem Negrete Huelga

Dr. Sergio Rivera Magos
Presidente

Firma

Mtra. Karla Belem Negrete Huelga
Secretaria

Firma

Dr. Pedro Flores Crespo
Vocal

Firma

Dra. María de la Luz Fernández Barros
Suplente

Firma

Mtro. Mario Armando Vázquez Soriano
Suplente

Firma



Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de
Información



Procesos de apropiación de las herramientas digitales
del gobierno municipal de Querétaro en jóvenes
universitarios desde una perspectiva de Ciudadanía
Digital.

por

Oscar Rosas Hernández

se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional](#).

Clave RI: CPMAC-224177-0123-123

A quienes están y quienes estuvieron:
Dejando huella en nuestros corazones.
Gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a mi familia, principalmente a mi mamá por ser mi motor y hacer hasta lo imposible por brindarme las herramientas que hoy me permiten presentarles a ustedes esta investigación. A mi hermana Ale y sobrino Cris, gracias por brindarme el soporte que necesité durante mis días de estudio y apoyarme incondicionalmente, yo haré lo mismo por ustedes toda la vida.

A mi novia Valentina, por acompañarme en estos años de trabajo académico, motivándome a siempre dar lo mejor de mí y cada día ser una mejor persona demostrándome que “el poder no está determinado por el tamaño de tu cuerpo, sino por el tamaño de tu corazón y sueños”.

A mi director de tesis, Sergio Rivera Magos, por confiar en mí y compartir un poco de su amplio conocimiento en la materia; es un gran capitán en este barco. A mi codirectora, Karla Belem Negrete, por su enorme paciencia y acompañamiento incondicional. Sin usted esta investigación no sería posible.

A mis sinodales Pedro Alejandro Flores, María de la Luz Fernández y Mario Armando Vázquez por bríndame un poco de su valioso tiempo, junto con sus apreciables comentarios y motivación para concluir esta Investigación.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) de los Estados Unidos Mexicanos por otorgarme una beca e incentivar en mí y en miles de mexicanos la pasión por la labor de investigación. A la Universidad Autónoma de Querétaro, mi eterna casa de estudios; gracias por brindarme nuevamente la oportunidad de crecimiento en el ámbito académico. A la rectora, Teresa García Gasca y a la directora de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Marcela Ávila Eggleton, quienes me abrieron nuevamente estas puertas del conocimiento.

Al cuerpo académico de la Maestría en Comunicación y Cultura Digital de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, en especial las Coordinadoras de la Maestría Lidia García y Betsabee Fortanell, por su compromiso y atento seguimiento con cada uno de sus alumnos; sin olvidar a Marco Antonio Salinas, por su asistencia y disponibilidad en la etapa de entrega de documentos.

A las amistades que surgieron en esta Maestría, Irene, Carlos y Erick por ser un ejemplo de dedicación y preparación; a su lado pudimos salvar el mundo de una catástrofe sin Internet. A

Adriana, Aimée, Citlalli, Judith, Katia, Mariana y Norma por sus valiosos comentarios y consejos tanto en lo académico como en lo personal. No podría pedir una mejor generación que la nuestra.

A la consejera del Instituto Electoral del Estado de Querétaro Karla Olvera, por confiar en mí y permitirme poner en práctica todo mi aprendizaje académico, desarrollando profesionalmente mi pasión por la democracia. A mis amigos de esta institución que prácticamente se han convertido en familia, por todas las aventuras que hemos vivido juntos y las que tenemos por delante.

A mis amigos de vida que me acompañaron en este trayecto brindándome alegría, aprendizajes y su apoyo incondicional, en especial a Eduardo, el culpable de despertarme el interés por estudiar esta maestría. We can be Heroes... Just for one day.

A los alumnos de las Facultades de Química y Ciencias Políticas y Sociales por permitirme entrar un poco a sus vidas, conociendo sus prácticas y percepciones del mundo digital, cuentan con todo mi apoyo y mi agradecimiento eterno.

Índice general

Introducción	8
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Pregunta(s) de investigación	14
1.2 Objetivos de investigación	15
1.3 Justificación.....	15
CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE	18
2.1 Comunicación y Cultura Digital.	19
2.2 Ciudadanía en convergencia.....	21
2.3 Ciudadanía clásica	22
2.4 Ciudadanía Digital	23
2.5 Estudios en Querétaro	27
2.6 Brechas.....	28
2.7 Estudios de juventud.....	30
2.8 Cultura del Internet.....	34
2.10 Apropiación de tecnologías digitales	37
2.11 Consideraciones finales.....	40
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	43
3.1 Sociedad red y la era de la convergencia	44
3.1.1 ¿Vivimos en una Sociedad Red?	44
3.1.2 Entrando a la era de la convergencia.....	47
3.2 Juventudes digitales.....	50
3.2.1 Más allá de la edad	51
3.2.2 Prácticas digitales y apropiación de tecnologías por parte de jóvenes.	53
3.3 El gobierno electrónico como nueva estrategia.....	55
3.3.1.-Modernización gubernamental	55
3.3.2 Gobierno Electrónico. De lo institucional a lo académico.	57
3.3.3 Etapas del Gobierno Electrónico.....	60
3.3.4 Herramientas digitales de gobierno.....	64
3.3.5 Evolución del Gobierno Electrónico y mecanismos de participación en México	65
3.3.5.1 Análisis y descripción de las herramientas digitales del municipio de Querétaro	69

3.3.6	Habilidades y Competencias Digitales	75
3.4	Procesos de apropiación: una visión desde los modelos y algunas teorías que lo explican	78
3.4.1	Apropiación de TIC.....	78
3.4.1.1	Acceso	80
3.4.1.2	Conocimiento.....	81
3.4.1.3	Uso	81
3.4.1.5	Significación	82
3.4.2.	Evolución del gobierno electrónico y procesos de apropiación	83
3.5	Ciudadanía digital	84
3.5.1	Repensando la ciudadanía	84
3.5.1.1	Ciudadanía en espacios digitales	86
3.5.1.2	¿De qué forma se puede analizar la Ciudadanía Digital?.....	91
3.6	Consideraciones finales y modelo de análisis	93
CAPÍTULO IV.	METODOLOGÍA	97
4.1	Perspectiva metodológica.....	97
4.2	Enfoque mixto.....	98
4.3	Descripción de las unidades de análisis	99
4.4	Actores clave	100
4.5	Categorías de análisis	102
4.6	Instrumentos de recolección de datos.....	105
4.6.1	El cuestionario.....	106
4.6.2	Entrevistas grupales.....	109
4.6.3	Reflexión sobre el proceso metodológico	110
CAPITULO V.	RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	112
5.1.-	Representatividad y perfil sociodemográfico de los jóvenes.....	112
5.2.-	Requisitos mínimos para ser ciudadano digital	117
5.2.1.-	Acceso	119
5.2.2.-	Conocimiento.....	120
5.2.3.-	Uso	123
5.3.-	Más allá de los usos Políticos de Internet	126
5.3.1.-	Defensa de derechos	126
5.3.2.-	Gestión.....	127
5.3.3.-	Participación	132

5.3.4.- Denuncias	135
5.4.- Procesos de apropiación desde la ciudadanía digital	138
5.4.1.- Elucidación	138
5.4.2.- Interactividad	142
5.4.3.- Interacción	144
5.4.4.- Proyecto	146
5.5.- Los jóvenes como ciudadanos digitales	149
Capítulo VI. CONCLUSIONES	154
REFERENCIAS	162
ABREVIATURAS	169
INDICE DE IMAGENES Y GRÁFICAS	170
ANEXOS	171
1.- Cuestionario	171
2.- Entrevista	174

Introducción

En la actualidad hemos oído frecuentemente hablar de las tecnologías digitales de la información y de la comunicación (TIC). A diario, discutimos sobre ellas y las utilizamos en nuestra vida cotidiana y en algunos casos se han convertido en imprescindibles. Aquellos que están del lado del acceso ya no se relacionan igual, no buscan información igual y, por ende, la sociedad ha cambiado. Es en la medida que estos cambios impactan en la sociedad y en las actividades humanas, que surge la necesidad de conocer la influencia que tienen estos dispositivos en los procesos comunicativos contemporáneos.

A través de los diversos dispositivos electrónicos como computadoras y celulares entre otros, se ha agilizado el envío y recepción de información. Esta reconfiguración en los canales comunicativos va acompañada de otros aspectos como el conocimiento, acceso, uso, la significación y en ocasiones, la apropiación de las diferentes herramientas digitales, tanto *hardware* como *software* por parte de la sociedad.

En el ámbito político, las TIC pueden servir como un instrumento que fortalece la participación, al proveer un fácil acceso a la información y la oportunidad de que los ciudadanos interactúen casi directamente con funcionarios públicos o personas que puedan responder a las preguntas de su interés. El impacto que han tenido las TIC en la política ha propiciado que se modifique el modelo antiguo de gobernanza, que busca dar a la ciudadanía un gobierno ágil, transparente, eficiente y honesto.

Para el entendimiento del presente documento se considera pertinente brindar una postura de ciudadanía digital. Natal, Benítez y Ortiz (2014) la definen como:

El conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como característica la digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo Internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación como el teléfono celular. (pág.9)

Este documento a su vez consta de seis capítulos. En el primero se expresa la problemática de la cual surge la idea para la realización de esta investigación y va enfocada principalmente en la falta de confianza que existe en las instituciones y la necesidad de generar nuevas estrategias de vinculación con la ciudadanía. A continuación, los objetivos, los cuales forman parte de los pilares fundamentales de la investigación, ya que delimitan el estudio y asientan las bases de la problemática que se ha investigado, así como las preguntas que buscan indagar a través de interrogantes directamente relacionadas con los objetivos. Consecuentemente la justificación de la investigación, donde se expresan datos del alcance del Internet y la relevancia de delimitar la investigación al municipio de Querétaro y específicamente a jóvenes de esta entidad. La finalidad de esta justificación busca ser lo suficientemente significativa para sustentar la presente investigación.

El segundo capítulo comprende lo referente al estado del arte, donde a través de un análisis de tipo documental, se da a conocer la revisión de la literatura más reciente y que se ha considerado relevante. En este apartado se exponen los diversos estudios relacionados con la evolución del concepto de ciudadanía, además de los referentes a los procesos de apropiación de las TIC, tanto en jóvenes, como en el ámbito político y social, así como las implicaciones que ello tiene dentro de la cultura digital.

Posteriormente, el tercer capítulo presenta un primer acercamiento al marco teórico conceptual, el cual se realizó por medio de la revisión de la literatura expuesta en el estado del arte, así como el análisis y discusión de los autores que han resultado más significativos en esta primera etapa de investigación.

Para el capítulo tercero se da a conocer la discusión referente al marco teórico conceptual, la cual destaca las principales teorías y abordajes, así como el análisis y discusión de los autores que han resultado más significativos en esta etapa de investigación. Seguido por el capítulo cuarto que hace referencia a la propuesta metodológica, donde se describe las herramientas para la recolección de datos que sustentan la presente investigación.

El capítulo cinco, es el referente a los resultados e interpretación de los datos recolectados, donde se ofrece al lector un acercamiento a datos estadísticos y percepciones por parte de los informantes en torno al tema en discusión. En el capítulo seis se dan a conocer las conclusiones ofreciendo el cierre de la investigación y respondiendo a los objetivos e interrogantes a través de una mirada crítica y reflexión en torno a los alcances del trabajo realizado. Finalmente se encuentran las referencias bibliográficas, las cuales permiten la identificación de los documentos consultados para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad ha generado grandes cambios en la vida cotidiana del ser humano y su interacción con el entorno. Esto trajo consigo que, desde finales del siglo pasado, se produjeran grandes cambios a escala mundial en todo ámbito. En el caso político, la llegada de las TIC ha transformado totalmente el panorama de interacción entre el gobierno y sociedad; tal situación da pie al presente planteamiento de investigación.

Sin embargo, antes de abundar en la problemática y definir las diferentes partes del planteamiento del problema, se hace necesario definir lo que se entiende por TIC:

Todos los hardware y software que permiten a los usuarios establecer la conexión con la red de redes e intercambiar a través de los diferentes tipos de contenido para acceder a la información y al conocimiento en cualquier parte del mundo donde llegue el Internet. (Castells, 2000; Cornella, 1998, 1998a; Hermana, 2002; Trejo, 2001; citados por Ugas y Cedros, 2005, pág. 297)

Desde ese escenario debe considerarse a las tecnologías digitales como canales que pueden fomentar la participación e interacción de los ciudadanos con el gobierno a fin de mejorar la relación entre la sociedad y las autoridades gubernamentales. Es el uso de estas tecnologías y el fomento a la innovación en el sector público lo puede permitir una reconexión del Estado con los ciudadanos, ya que los datos demuestran que existe una percepción de lejanía y poca confianza con las autoridades.

De acuerdo con el Barómetro de Confianza de Edelman (2019) que mide los niveles de confianza de manera anual en 27 países, México se encuentra entre los 7 países que menos confía en su gobierno con un 34%, cuyo promedio global es de 47%. De esta manera, se entiende que las instituciones políticas se encuentran entre las que menos genera confianza a los mexicanos, respecto de las organizaciones no gubernamentales (ONG), los medios de comunicación y las empresas.

Asimismo, Consulta Mitofsky (2018) da a conocer que las tres instituciones que generan mayor confianza entre los mexicanos son las Universidades, la Iglesia y el Ejército con una calificación superior a 7.0 en una escala 1-10, por otra parte, en las que menos confianza hay es en los partidos políticos, diputados y el presidente con 5.1 dentro de la misma escala. Esto no solo demuestra que existe una clara desconfianza entre la sociedad y las autoridades gubernamentales, pues los datos estadísticos señalan que, en años anteriores, prevalece esta tendencia.

Para el 2019 el panorama no ha sido diferente, los datos muestran que los senadores, los partidos políticos y diputados continúan dentro de las instituciones que menor confianza generan, es decir la sociedad no confía en las instituciones políticas. Otro elemento importante para resaltar es que, de la población analizada, quienes menor confianza tienen a las instituciones gubernamentales son los jóvenes universitarios, mismos que manifiestan calificaciones de confianza alrededor de 5.0, en la misma escala numérica 1-10 (Consulta Mitofsky, 2019).

Hoy en día la pérdida de la confianza en las instituciones es uno de los graves problemas políticos que enfrentan las instituciones y que ponen en riesgo el ejercicio de la democracia e incluso el orden social. Natal *et al.* (2014) manifiestan que actualmente la desconfianza se presenta a través de las TIC, en especial en las redes sociales digitales, pasando del mundo virtual al real para construir ciudadanía. Ante esta afirmación surge la duda por conocer si el gobierno ha establecido canales de comunicación con la ciudadanía a través de las TIC, y una forma de analizarlo es a través del análisis de sus portales web y redes sociales digitales con un modelo de gobernanza digital.

Se entiende por gobernanza digital:

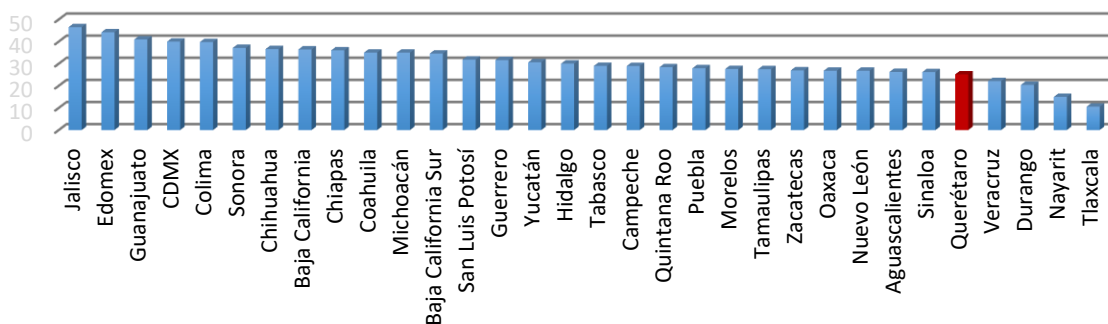
La digitalización de la gestión pública para hacerla más transparente, eficaz, eficiente y democrática, lo cual incluye la oferta y realización de trámites y servicios, la generación y publicación de la mayor cantidad de estadísticas en formato abierto, así como la expansión y mejora de los mecanismos de interlocución entre gobierno y ciudadanía. (IBERO y Data Lab Mx, 2018, pág. 13)

El pasado 2018 IBERO y Data Lab Mx. (2018) dieron a conocer el *Índice de Gobernanza Digital*,

el cual mide la manera en que los portales web y las redes sociales digitales de los gobiernos estatales contribuyen a la transparencia, la rendición de cuentas, la participación y el empoderamiento ciudadano, a través de la evaluación a cuatro portales de gobierno de las 32 entidades federativas: General de Gobierno, Finanzas, Salud y Seguridad.

El estudio revela que la mayoría de las entidades federativas presenta atrasos importantes en cuanto a las prácticas de Gobernanza digital contenidas en los portales web. El promedio nacional corresponde a 30.69 pts., mientras que Querétaro llega a penas a 25.15 pts. Lo anterior muestra que, si bien ya existe un conocimiento sobre la importancia de las herramientas digitales, existe un atraso considerable y dentro del mismo se encuentra el estado de Querétaro aún más rezagado en comparación con las demás entidades.

Gráfica 1. Resultados del Índice de Gobernanza Digital Estatal 2018



Fuente: Elaboración propia con información del IGDE (2018)

Debido a esta problemática la propuesta de ciudadanía digital que propone Natal, Benítez y Ortiz (2014) se considera pertinente para coadyuvar a mejorar la confianza en las instituciones de gobierno y buscar optimar las relaciones entre los portales de gobierno y la ciudadanía. Según Robles (2009), se deben cumplir con al menos tres condiciones para ser ciudadano digital: acceso a Internet, conocimiento en el manejo de las herramientas de Internet y reconocimiento del usuario de la utilidad de Internet para la interacción política (pág. 38).

Los autores concluyen que:

El uso de Internet brinda a los ciudadanos mayores niveles de información sobre los asuntos relacionados con el gobierno y la política, lo que permite ampliar el nivel de debate sobre diversos aspectos que afectan en su vida diaria y promueve la participación de dichos ciudadanos en las acciones y asuntos públicos. (Natal, Benítez y Ortiz, 2014, pág. 41)

El ejercicio de la ciudadanía digital no precisamente asegura una mayor calidad de la democracia, pero sí puede potencializar la participación ciudadana en asuntos públicos en el mundo real.

1.1 Pregunta(s) de investigación

Pregunta general:

¿Cuáles son los procesos de apropiación de las herramientas digitales de gobierno, entendidas como redes sociales oficiales y portal web, que tienen los jóvenes estudiantes de dos Facultades de la Universidad Autónoma de Querétaro, desde una perspectiva de ciudadanía digital?

Preguntas específicas:

- ¿Cuáles son las condiciones de acceso que tienen los jóvenes de estas dos Facultades en torno a las herramientas digitales de gobierno?
- ¿A qué grado estos jóvenes conocen herramientas digitales que proporciona el gobierno?
- ¿Cómo son los usos que dan los jóvenes a estas herramientas digitales implementadas por el gobierno?
- ¿Los jóvenes establecen un proceso de significación al uso que hacen de las herramientas digitales de gobierno con una perspectiva de ciudadanía digital? ¿Y de ser así como se da el mismo?
- ¿Estos procesos de apropiación de las herramientas digitales cumplen con las características de un modelo de ciudadanía digital?

1.2 Objetivos de investigación

Objetivo general:

Analizar los procesos apropiación, de las herramientas digitales de gobierno, entendidas como redes sociales oficiales y portal web, en jóvenes estudiantes de dos Facultades de la Universidad Autónoma de Querétaro, desde una perspectiva de ciudadanía digital.

Objetivos específicos:

- Revisar las condiciones de acceso que tienen los jóvenes en torno a las herramientas digitales de gobierno
- Analizar el conocimiento o desconocimiento que existe de las herramientas digitales de gobierno por parte de los jóvenes.
- Describir y analizar el uso que se da a las herramientas digitales de gobierno por parte de los jóvenes del municipio de Querétaro.
- Identificar si existe y cómo surge el proceso de significación en el uso que se da a estas tecnologías por parte de los jóvenes
- Describir si el proceso de apropiación de las herramientas digitales del gobierno corresponde a un modelo de ciudadanía digital

1.3 Justificación

El interés por el estudio del binomio formado por la ciudadanía y las TICS surge debido a la atracción por mejorar la relación entre la ciudadanía y el gobierno, así como promover el acercamiento de los jóvenes a las herramientas digitales que este ofrece. Primeramente, deben conocerse y analizarse los canales institucionales, dígase páginas web o plataformas virtuales, que existen para ello. Posteriormente saber el uso, si es que lo hay, de estos mismos canales, bajo un referente de ciudadanía digital y las implicaciones que manifiestan los distintos especialistas del tema.

Otro interés de la investigación surge de las prácticas que permean cotidianamente a la ciudadanía, así como la necesidad impuesta socialmente por la cultura de la inmediatez, donde es necesario tener alcance continuo de información y agilización de trámites. De esta manera, resulta el interés por indagar sobre la apropiación que tienen los jóvenes del municipio de Querétaro referente a las

TIC, como parte de una concepción y vivencia de una ciudadanía digital, o si en su caso, es necesario el reforzamiento de las nociones sobre ciudadanía así como el de la relación entre esta última y las TIC que ofrece el gobierno, para la formación de individuos, cuyas aproximaciones a estas categorías resulten más integrales, nutriendo así una conciencia ciudadana más compleja, crítica, participativa, y sobre todo con conocimiento de la cultura digital.

En México la ciudadanía digital es un tema urgente ya que cada año aumenta la cifra de usuarios de Internet, tan sólo en el 2018, se contabilizaron aproximadamente 79.1 millones de usuarios de Internet, lo que indica que el 67% de los mexicanos son usuarios. De este porcentaje se estima que el 51% tiene menos de 24 años, según datos dados a conocer por la Asociación Mexicana de Internet (2018).

Ahora, y a través de datos que justifiquen la espacialidad de esta investigación, se pueden destacar los obtenidos por el INEGI (2018), que expresan que en Querétaro hay 308 mil 136 hogares con conexión a Internet, la mayoría 91.56%, están en las zonas urbanas y solamente 8.31% en comunidades rurales. Además de que un millón 231 mil 798 usuarios cuentan con acceso a Internet. Por otra parte, y de acuerdo con los resultados del estudio (INEGI 2018), los queretanos emplean Internet principalmente para entretenerse, comunicarse con amigos y familiares, obtener información, usar redes sociales digitales, realizar trabajos escolares, ejecutar operaciones bancarias, acceder a contenidos audiovisuales y descargar *software*. Estos datos de uso se vinculan a esta investigación pues como se percibe en los objetivos de este documento, para el análisis de la apropiación que tienen los jóvenes respecto a las redes sociales digitales y plataformas de gobierno, debe primero conocerse el contexto de acceso al Internet existente.

Coronado (2016) explica que las redes sociales digitales se han convertido en una necesidad debido a la evolución que han tenido en las últimas décadas. Además, dentro del ámbito de los valores y de los sentimientos también ha habido modificaciones, especialmente en los jóvenes, quienes han vivido de cerca estos cambios tecnológicos.

Cuando los observamos ensimismados en la realidad virtual, nos llegan preguntas ¿Qué buscan ahora los jóvenes, ¿cuáles son sus sueños, por qué estarían dispuestos a luchar, a dar la vida? ¿Les sigue motivando alcanzar una sociedad más justa e igualitaria como la juventud del siglo pasado? (Coronado, 2016, pag.1)

A pesar del manejo natural que da por entendido Prensky (2001) que tienen los jóvenes de las herramientas digitales, también parte de esta investigación es conocer el uso que se les da a ellas y si de alguna forma estas herramientas les representan un acceso a espacios de deliberación política.

A través de la revisión de la literatura que posteriormente se podrá dar cuenta, resulta significativo que la mayoría de las investigaciones que retoman las apropiaciones desde los diversos postulados académicos, centran sus estudios principalmente en la adopción de tecnologías digitales desde un enfoque educativo. Lo anterior pareciera dar por entendido, que la apropiación de las tecnologías se da únicamente con una necesidad académica donde las escuelas deberían ser las encargadas de fomentar el uso y manejo de estas tecnologías como parte de la vida cotidiana.

Con respecto a los estudios de la adopción de herramientas digitales por parte del gobierno, los análisis se realizan desde una perspectiva institucional. Partiendo principalmente de las acciones que realizan los gobiernos. Uno de los objetivos de la presente investigación es conocer lo que se propone como procesos de apropiación, pero desde la sociedad, conociendo e identificando las formas mediante las cuales los ciudadanos perciben estas herramientas, con elementos que van desde el conocimiento de esta tecnología, hasta la significación que pueden dar de ella, más allá de un uso, conocer si realmente está formando parte de la vida de los usuarios y de una nueva forma de entender y practicar la política a través de tecnologías digitales.

Es por lo anterior, que la finalidad que se persigue es analizar la importancia que tienen las herramientas digitales y su relación con la ciudadanía principalmente con los jóvenes, que podría pensarse en primera instancia son el vínculo directo debido a su facilidad en el manejo de estas, y son quienes en un futuro casi inmediato tomarán las decisiones de este país. Por tal razón, la indagación de las ideas, opiniones y percepciones sobre los elementos que se han explicado aportarán un punto de partida interesante para la mejora, estratégica y tecnológica de estas herramientas y dan a conocer las carencias que tienen las mismas, contribuyendo con la formación ética y una cultura participativa que resulte en un modelo de ciudadanía digital.

CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE

El interés por estudiar la relación entre la ciudadanía y el gobierno a través de jóvenes fue la motivación de la que surge la presente investigación. A través de lo que Bourdieu, Chamboredon y Passerón (1973) llamarían *Sociología espontánea*, se consideró el modelo de ciudadanía digital como punto de partida para la construcción del presente estado del arte, de ahí se desprende la importancia de las TIC como principal herramienta para generar estos vínculos digitales. Posteriormente, y a medida que la revisión de la literatura avanzó, el objeto de análisis también evolucionó, de esta forma se consideró estructurar la investigación y los objetivos de esta, a través del análisis apropiación de las TIC en jóvenes. Es pertinente mencionar que la mayoría de las investigaciones referentes a ciudadanía digital y apropiación de las TIC son realizadas desde el campo de la educación, sin embargo, se extrajeron aquellos documentos e ideas que pueden aportar al campo de estudios políticos y de cultura digital.

La línea de investigación Política y Tecnologías Digitales resulta pertinente para indagar sobre el estado del arte. La estructura de este apartado está dividida en cuatro partes. La primera describe la relevancia del tema dentro del campo de estudio de la comunicación y cultura digital. En la segunda parte se presentan los trabajos realizados por investigadores relacionados con los temas de ciudadanía, ciudadanía clásica, ciudadanía digital, brechas digitales y estudios de la juventud. La tercera parte hace referencia a la cultura del Internet y como de ella se desprenden los estudios referentes a cultura participativa. Finalmente, en el último apartado pueden encontrarse los estudios relacionados directamente con apropiación de tecnologías.

Referente a la temporalidad, y debido a la necesidad de conocer la actualidad del tema central, se consideraron investigaciones desde el 2015 al 2019. De igual forma, la exposición de cada estudio desglosa el objetivo de esta, la idea principal que se consideró relevante para ser incluida en el estado del arte y en la medida de lo posible la perspectiva teórico-metodológica que aplica, así como los principales resultados o conclusiones.

2.1 Comunicación y Cultura Digital.

Para situarnos dentro del campo de una investigación referente a la comunicación y cultura digital es necesario conocer dónde se encuentra ubicado actualmente este concepto, o cuáles son las acepciones que se dan a esta noción dentro del campo académico, además de establecer la relación que existe con el tema principal de la investigación. Es preciso aclarar que hay un gran debate referente a estos conceptos, por lo que no se brinda una definición exacta a o precisa, sino más bien se trabaja con aproximaciones que hacen referencia a este tema.

Primeramente, en uno de los textos más recientes, Pérez y Ferreiro (2019) en su artículo “Los valores en la cultura digital” profundizan en la relevancia de que no solo es importante usar las tecnologías de la información y las comunicaciones sino dominarlas en cuanto a conocerlas y saber utilizarlas. Además, se proyecta en ellas los valores como la responsabilidad, la honestidad, dignidad, sentido de pertenencia e incluso patriotismo entre otros. Determinan la relevancia del concepto Cultura Digital para su investigación, explicando primeramente el concepto *cibercultura*, (Lévy, 2007 y Castells, 1996, citados por Pérez y Ferreiro, 2019), expresando que ambos autores se quedan en la parte de ciberespacio entendiéndose por aquello que está en Internet. En cambio, el término cultura digital no se queda solo con la parte correspondiente a los sitios web, sino que también va a la parte fáctica, dígame computadoras, celulares y *tablets* por mencionar algunos, además de saberlos utilizar y emplear en cualquier o determinado proceso de la vida cotidiana del hombre. La lectura no expone explícitamente su metodología.

Sus principales resultados expresan que para la realización de cualquier estudio relacionado con las TIC se debe considerar la complejidad de tal objeto de estudio y no debe reducirse a la dicotomía de uso-no uso. De la misma manera, expresan que un estudio de esta índole debe fomentar y desarrollar valores éticos y morales.

Por otra parte, Loreto (2017) también expresa la importancia de la cultura digital dentro del campo de la investigación. En “Semiótica de la cultura digital e interacción pedagógica” realiza una investigación en el sistema escolar chileno, analizando la relevancia de la incorporación de herramientas semióticas de la cultura digital en el ámbito pedagógico con la finalidad de desarrollar competencias comunicativas en el campo de la literatura. A través de una investigación que se intuye es de carácter exploratorio, proporciona herramientas metodológicas para la comprensión y

el uso de la comunicación multimodal, que sirven como herramientas para que los profesores puedan mejorar la interacción pedagógica y la efectividad en sus prácticas de enseñanza.

La cultura digital se genera en medio del creciente predominio de las industrias culturales y de las nuevas tecnologías digitales en la producción, circulación y consumo de bienes simbólicos que ha impactado fuertemente la comunicación, la relación y el aprendizaje con otros. En este contexto, la socialización de los jóvenes está fuertemente influenciada por el uso tecnológico continuo de los medios masivos de comunicación, en el que conviven las lógicas analógicas con las lógicas digitales, donde el conocimiento fluye de forma abundante, al mismo tiempo que es accesible en todo momento y en todo lugar. (Loreto, 2017, pag.100)

Continuando con la revisión del término cultura digital, Velásquez, Rodríguez y Suing (2018) realizan una investigación descriptiva, referente a la relevancia que tienen las tecnologías de la información, dentro de la sociedad del conocimiento, y como estos cambios han impactado directamente en los jóvenes y su cultura digital. Lo anterior a través de la revisión de diversos artículos relacionados con el tema.

Los autores manifiestan la demanda que tiene la cultura del conocimiento, la cual va más allá de las fronteras nacionales y supone nuevas formas de comunidad mediante afiliaciones voluntarias, temporales y tácticas. Bajo este contexto es que se forma la cultura digital, dado que hoy existen posibilidades de crear redes de comunicación a través de medios sociales digitales, que son los vehículos para la cultura de la participación. Concluyen expresando que estamos frente a nuevos escenarios y nuevos actores *prosumers* que participan de la cultura digital, una actitud que describe la producción colectiva para publicar contenidos, más personas pueden expresarse públicamente; es decir, permite construir nuevos modos de participación. El rol de los medios también se modifica a partir de estos nuevos modos de intervención ya que más personas construyen el espacio público y tienen capacidad de influir en él, llegando incluso a afectar a la agenda de los medios (Velásquez, Rodríguez y Suing, 2018).

En este primer apartado es importante resaltar la influencia que tiene Castells en los autores, pues en los pasados artículos es un referente común. Por otro lado, hay que destacar que el término cultura digital tiene un carácter polisémico y que aún sigue en construcción. La llegada de las TIC ha abierto grandes campos de investigación en diversos ámbitos y los estudios referentes a la comunicación son un claro ejemplo de ello, estas herramientas digitales no solo han influido en los procesos de aprendizaje, sino como parte de la forma en que los jóvenes y la sociedad en general perciben al mundo.

2.2 Ciudadanía en convergencia

Ahora bien, ha llegado el momento de abordar los trabajos referentes a la ciudadanía y sus variables que se consideran importantes para el desarrollo de esta investigación. Pero primeramente hay que entender por qué se considera importante este concepto de convergencia.

García (2015) en “El ejercicio de la ciudadanía en la convergencia de medios, a partir de la experiencia de radio virtual. Antecedentes conceptuales” desarrolla su investigación analizando la influencia de la radio en la construcción de ciudadanía. Mediante lecturas y debates, nutridos por diferentes autores que se han ocupado del tema de la ciudadanía en el marco de la convergencia de medios, y, en general, de la puesta en escena de las múltiples ofertas tecnológicas al servicio de la comunicación. En este sentido, la convergencia de medios, y particularmente la radio virtual, constituye el foco de su investigación, cuya perspectiva teórica y filosófica es el humanismo cívico.

Orozco (2010, citado por García, 2015), invita a entender la convergencia desde la dimensión de interactividad ya que no es solo tecnológica. “También lo es en las dimensiones cultural, situacional estética, cognoscitiva y lingüística. En el mismo sentido, la convergencia es mucho más que la confluencia de los dispositivos tecnológicos: se da, además de la emisión, desde la recepción y desde los procesos perceptuales y mentales de los sujetos” (pág. 37). García (2015) finaliza resaltando la importancia de la noción de la ciudadanía desde la educación, desarrollando esta idea desde la perspectiva de diversos autores. Si bien el documento citado está enfocado en la comunicación a través de los canales de radio, resulta relevante para la investigación, pues

concluye que el reto, consiste en fomentar la participación, tanto de la comunidad académica como de los oyentes, en general, mediante las redes sociales y la comunicación telefónica.

2.3 Ciudadanía clásica

Referente al tema de ciudadanía desde una aproximación más contemporánea de la misma, los autores García, Fernández y del Hoyo (2017) en su trabajo “Ciudadanía informada, ciudadanía participativa. La movilización de los jóvenes en el entorno digital” plantea como los jóvenes son los principales usuarios de las diferentes tecnologías de la comunicación, especialmente redes sociales digitales. A través de técnicas de grupos de discusión, cuyo carácter es eminentemente cualitativo, se obtiene el discurso que los jóvenes universitarios construyen sobre su experiencia diaria con el mundo digital, la cual sirve para desahogar la finalidad de la investigación, que busca conocer cómo este colectivo construye su relación con el mundo digital sobre su experiencia diaria: cómo asimilan contenidos, cómo filtran información, cómo valoran la necesidad de inmediatez o qué motivaciones tienen para la participación cívica.

García *et al.* (2017) explican que como una aproximación básica al concepto de ciudadanía, se podría utilizar la definición de *ciudadano* recogida por la Real Academia Española (RAE), según la cual el ciudadano/a es aquella “persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes” (pág. 19). De igual forma RAE completa su definición de ciudadanía como el “comportamiento propio de un buen ciudadano” (pág. 19), lo que unido al universo digital nos permitiría afirmar que la ciudadanía digital es ese conjunto de ciudadanos que se informa y participa activamente en las actividades de la comunidad valiéndose de las herramientas digitales.

Los principales resultados de la investigación de García *et al.* (2017) son los siguientes: La tecnología en manos de los jóvenes ciudadanos digitales correlaciona con su mayor participación social. Por lo tanto, si la tecnología permite una mayor movilización de la ciudadanía en defensa de causas sociales, la formación o alfabetización de los principales usuarios de estas tecnologías se presenta como un elemento imprescindible para conseguir una ciudadanía digital. Finalmente, los autores manifiestan que estos jóvenes usuarios están en el proceso continuo de adaptación al universo digital, han cambiado su manera de informar, de ser informados, así como de participar

como ciudadanos digitales en acciones cívicas, en función de razones como la integración en el grupo de iguales o el llamamiento a la acción de alguna causa con la que empaticen.

Además, García *et al.* (2017) exponen que en el contexto de la ciudadanía digital, los jóvenes juegan un papel protagonista, como principales usuarios y prosumidores del universo online. La consulta de información de forma inmediata, el contacto con la actualidad, el mantenimiento de relaciones de sociabilidad y la posibilidad de llegar a muchas personas, o incluso, la búsqueda de trabajo, son solo algunas de las opciones que las redes sociales ofrecen a los jóvenes. La interactividad y la inmediatez, que definen el escenario digital, se multiplican, cobran aún más protagonismo, con importantes implicaciones también para la participación social en tiempo real, especialmente entre los más jóvenes.

Siguiendo esta línea García *et al.* (2017) quienes manifiestan las posibilidades de interacción a través de un me gusta o de un *retuit*, de expresar sentimientos, de compartir información y opiniones, ha dado lugar a una cultura participativa digital entre los jóvenes como principales usuarios de estas formas de comunicación. De la misma forma explican que “Gracias a las redes sociales, los jóvenes han cambiado su manera de informar y ser informados. Las nuevas tecnologías les han convertido en receptores activos de información y en emisores de contenidos” (pág. 19).

2.4 Ciudadanía Digital

Por su parte Ramos (2019) en el texto “Ciudadanía e información en ambientes digitales” y dentro del marco de la información para la participación social en procesos políticos y democráticos, realizan su estudio en torno a lo que el autor denomina “un tipo específico de ciudadanía” (143), haciendo referencia a la ciudadanía digital, a través de la cual se obtiene y consulta información, pero en un plano más participativo también la genera y enriquece. Esta información moldea la opinión pública, en diversos tipos de participación política y vinculación entre la sociedad con el gobierno, que es uno de los objetivos que persigue esta tesis. La metodología lleva a cabo una revisión crítica la literatura sobre el tema y se brinda una aproximación al concepto de ciudadanía digital. En primer lugar, se debe entender que el concepto de ciudadanía ha tenido importantes

cambios a lo largo de la historia, por lo que no se puede entender como una noción estática, sino en constante evolución y reconceptualización.

Su entendimiento ha pasado del análisis exclusivo de los derechos y obligaciones atribuidas a los individuos a un entendimiento más amplio, referente a la capacidad de los ciudadanos de informarse y participar constantemente en los asuntos públicos y la forma en que son abordadas y resueltas las problemáticas sociales. (Ramos, 2019, pág. 146)

Continuando con definiciones de ciudadanía digital el mismo Ramos (2019) hace referencia a varios autores para explicar este concepto. El autor, ha propuesto entender a la ciudadanía digital desde diversas perspectivas. Primeramente, desde un plano administrativo institucional, al definirla como “aquellos ciudadanos que ejercitan todos o algunos de sus deberes y derechos a través de comunidades virtuales” (Robles, 2009, pág. 37). Posteriormente, visto desde un enfoque más participativo e involucrado con el desarrollo de los asuntos públicos, al caracterizarla como el conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de tecnologías que tienen como característica la digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo Internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación (Natal, Benítez y Ortiz, 2014). Al margen de estas interpretaciones, un elemento en el que los autores parecen coincidir es en definir a la ciudadanía digital como un ejercicio del individuo “capaz de ejercer su ciudadanía bajo un panorama de interactividad ofrecido por una plataforma digital” (Arcila, 2006. pág. 18).

Mediante la revisión de trabajos que abordan tanto la cuestión ciudadana en general como de aquellos que analizan a la ciudadanía digital de forma particular, los resultados advierten que, si bien las tecnologías de la información y comunicación brindan mecanismos interesantes para la consulta y generación de información para la construcción de ciudadanía digital, existen elementos que se deberían tomar en consideración, pues están relacionados con la calidad y veracidad de la información que está utilizando la ciudadanía digital para involucrarse con los asuntos públicos.

Posteriormente Sancho y Rivera (2016) discuten las cuestiones afines a la ciudadanía y la sabiduría digital, sobre todo en sus dimensiones relacionadas con un uso prudente de las mismas y el derecho

del ciudadano de contar con una educación que le permita entender y participar en la sociedad, defender sus derechos y cumplir con sus obligaciones. Este artículo se centra en la caracterización de las visualidades en la era digital, las nociones de ciudadanía y sabiduría en este contexto y sus implicaciones para la educación. Por medio de una aproximación teórica sobre elementos filosóficos e históricos, así como análisis de documentos públicos y estándares propuestos por diversas instituciones, explican entre sus resultados que el análisis de estos estándares revela que su desarrollo va mucho más allá de la aplicación de las tecnologías digitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje tradicionales, para apuntar hacia distintos aspectos de la ciudadanía y la sabiduría digital. Por lo que resulta necesario aproximarse a ellos desde una posición que permita desvelar no sólo lo que destacan, sino también lo que omiten.

Sancho y Rivera (2016) manifiestan que la noción de ciudadanía digital supone la comprensión de los asuntos sociales, culturales y humanos, vinculados tanto al uso de tecnologías digitales, como a la aplicación de las conductas y los principios que la orientan. De acuerdo con Mossberger, Tolbert y McNeal (2008, citados por Sancho y Rivera, 2016) estos principios serían: la ética, la legalidad, la seguridad y la responsabilidad en el uso del Internet, las redes sociales y las aplicaciones tecnológicas disponibles.

Ramírez, Morales y Olgún (2015) en “Marcos de referencia de saberes digitales” presentan una recopilación de estándares, indicadores y recomendaciones elaboradas por organizaciones como OCDE, UNESCO, ISTE y ECDL sobre el uso de TIC. Por medio de un análisis descriptivo y elaboración de tablas comparativas, realizan un análisis de estos estándares. Esta información se presenta mediante el análisis de contenidos de cada uno de los cuatro criterios a partir de tres enfoques: saberes informáticos, literalidad informacional y ciudadanía digital, ya que, según las organizaciones estudiadas, acompañado del desarrollo de competencias de tipo transversal, aseguran un impacto positivo de las TIC en el contexto académico. Profundizan en las TIC como parte fundamental de la construcción de la ciudadanía digital, manifestando que la incorporación de las TIC en diversos ámbitos como el educativo, cultural, social, político, trae consigo el concepto de ciudadanía digital apoyado tanto por OCDE, como por UNESCO al hablar de ciudadanos digitales, el cual no tiene una definición universalmente aceptada.

A su vez Ramírez, Morales y Olgún (2015) hacen referencia a Bustamante (2007), quien expresa que “La ciudadanía digital plantea la necesidad de una ciudadanía” (pág. 131), pues este modelo de ciudadanía a través de tecnologías digitales implica redefinir la concepción existente de derechos en la red, políticas de inclusión digital y desarrollo de gobierno electrónico, entre otros.

Como uno de sus principales resultados, elaboran una propuesta de saberes digitales, con carácter transversal, los cuales son:

- Innovación (OCDE, UNESCO, ISTE)
- Resolución de problemas (OCDE, UNESCO, ISTE)
- Colaboración y trabajo en equipo (OCDE, UNESCO)
- Flexibilidad y adaptabilidad (OCDE, UNESCO)
- Toma de decisiones (OCDE, ISTE)
- Pensamiento crítico (OCDE, ISTE)
- Creatividad (OCDE, ISTE)
- Comunicación efectiva (OCDE)
- Aprendizaje continuo y autónomo (UNESCO)
- Liderazgo (UNESCO) (Ramírez, *et al.*, 2015, pág. 20)

Los autores concluyen su investigación expresando que no existe una categorización exacta para evaluar criterios digitales, sin embargo, todas las organizaciones brindan y justifican elementos importantes para su análisis.

Dicho todo lo anterior respecto a la ciudadanía digital, resulta pertinente destacar la relevancia que ha tenido la tecnología en la sociedad, y las prácticas político/ciudadanas no han sido la excepción. Sin embargo, hasta el momento los estudios citados solo han hecho referencia a posicionamientos muy generales con respecto al tema, por lo que se considera necesario tratar de indagar en un plano más particular los últimos estudios revisados a la fecha que se redacta el presente documento.

2.5 Estudios en Querétaro

Continuando con la exploración de la literatura relativa al tema central de esta tesis y como acercamiento a los estudios referentes a ciudadanía digital que se han efectuado en el estado de Querétaro, Negrete-Huelga y Rivera-Magos (2018) realizan un análisis comparativo de gobierno abierto entre los estados de Hidalgo y Querétaro, cuyo objetivo principal es describir cómo se vinculan las estrategias para la gestión de *Twitter* y *Facebook* de los gobiernos estatales de estos estados con el gobierno abierto, “entendido como aquel que promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en un esquema de interacción digital” (pág. 183). Por medio de una metodología comparativa que se aplica a los estados de Hidalgo y Querétaro y tomando como abordaje teórico la comunicación estratégica, se realiza el análisis en torno a las redes sociales digitales desde las instancias gubernamentales. Asimismo, los autores construyen sus propios indicadores que permitieran adaptar dichos modelos al análisis del gobierno abierto, las TIC y las estrategias de comunicación.

Entre los resultados destaca para el caso de Hidalgo y a pesar de que los lineamientos hacen especial énfasis en la innovación de las TIC como canales de comunicación con el ciudadano, los testimonios explican que el objetivo que estas persiguen es el posicionamiento del gobernador, es decir, sus redes sociales digitales cumplen la misma función de los medios tradicionales alejados de un modelo de gobierno abierto. Para el caso de Querétaro, el plan no muestra una relación de las TIC con los procesos de comunicación del gobierno, sin embargo y lo que resulta más importante destacar, es que las actividades de gobierno hacen uso de las tecnologías para la sistematización de procesos y muestran principios de interacción digital con el ciudadano (Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018).

Los resultados son expresados a través de tres etapas, las cuales son:

- Etapa normativa, donde se exponen los resultados referentes a las normatividades y lineamientos de ambos estados y la vinculación que tienen estos mismos con las tecnologías y comunicación como parte de la interacción y participación ciudadana.
- Etapa cualitativa, donde se buscó la observación de los procesos de gestión dentro de las oficinas de cada gobierno. Analizando la cadena de mando y los procesos operacionales que realizaban ambas instituciones bajo la noción de gobierno abierto.

- Etapa digital, en este apartado se revisó las interacciones en *Facebook* y *Twitter*, lo que corroboró que estas respuestas e interacciones no corresponden a elementos propios de gobierno abierto. (Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018)

La investigación de Negrete-Huelga y Rivera-Magos (2018) concluye que las estrategias de comunicación analizadas no se vinculan con la noción, y que no son coherentes con la planificación establecida en la normatividad; asimismo, evidencia una limitada interacción entre gobierno y ciudadano en ambos estados, alejada de lo que se espera de un gobierno abierto.

Logra destacarse en la presente revisión de la literatura que en el caso de Querétaro no se logró identificar muchas investigaciones relacionadas directamente con el tema de ciudadanía digital. Lo anterior probablemente se deba a que es una categoría de análisis relativamente joven en la academia, o no ha resultado lo suficientemente significativa.

Entre las investigaciones presentadas anteriormente, no puede ignorarse que aún existen muchos retos que tienen estos modelos de participación. El problema de la brecha digital no puede ser olvidado, pues si bien los datos del INEGI y la Asociación Mexicana de Internet (2018) explican que cada vez hay mayor acceso a estas herramientas tecnológicas, todavía hay un número alto de personas en México que no cuentan con acceso a estos medios.

2.6 Brechas

Si bien la inclusión de un modelo digital puede tener muchas ventajas y fortalezas, también trae consigo nuevas problemáticas relacionadas a las brechas económicas que existen en los países, las cuales se traducen a brechas digitales. Tellechea (2018) nos explica que la revolución digital ha penetrado en todos los ámbitos de la actividad humana, permitiendo el surgimiento de la sociedad de la información y el conocimiento. En el contexto de esta nueva sociedad, las TIC son consideradas una fuente de oportunidades para el desarrollo social. No obstante, también constituyen un riesgo de exclusión para aquellos que no pueden disponer ni beneficiarse de ellas, dando origen a la brecha digital, considerada la nueva desigualdad social del siglo XXI porque implica la marginación de amplios sectores de la población del acceso, uso y apropiación de las TIC. Como conceptos rectores de este trabajo se inicia definiendo al Gobierno Electrónico y a la brecha digital para poder avanzar en el objetivo principal que es analizar no sólo la idea del

Gobierno Electrónico como un derecho de la ciudadanía, sino también poder hacer una aproximación a la realidad del Gobierno Electrónico en la Argentina del presente, tanto desde los planes de gobierno como desde los datos que nos puedan graficar la realidad del acceso a TIC en dicho país. Lo anterior por medio de una investigación de carácter exploratorio y con un enfoque mixto, misma que no expone una perspectiva teórico metodológica de manera explícita.

Tellechea (2018) expone que, en el contexto de una nueva sociedad, las TIC son consideradas una fuente de oportunidades para el desarrollo social, no obstante, también constituyen un riesgo de exclusión para aquellos que no pueden disponer ni beneficiarse de ellas, dando origen a la brecha digital, considerada la nueva desigualdad social del siglo XXI porque implica la marginación de amplios sectores de la población del acceso, uso y apropiación de las TIC. Explica entre sus resultados que los estados conocen la brecha de desigualdad existente, y deben trabajar para satisfacer ese derecho de inclusión de la ciudadanía. Erradicar el analfabetismo digital debe ser también un desafío por parte del Estado, la falta de políticas públicas para su abordaje se evidencia fundamentalmente en el segmento de los adultos mayores. Estas políticas no sólo deben existir, sino que deben tener un carácter eminentemente dinámico para adaptarse a los constantes cambios que las tecnologías evidencian (Tellechea, 2018, pág. 24).

Márquez, Acevedo y Castro (2016) en “Brecha digital y desigualdad social en México” manifiestan que, en el contexto de la sociedad de la información, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son herramientas que aumentan las oportunidades de crecimiento económico en los países que las retoman como parte de su estructura, como un medio para la creación y difusión de conocimiento. Sin embargo, estos cambios producidos por las tecnologías digitales se han desarrollado en un entorno de desigualdad social, generando una disparidad entre las personas que tienen acceso y las que no, la llamada brecha digital. El objetivo de su investigación es analizar la relación entre la brecha digital y la desigualdad social en México. La brecha digital se estima mediante el coeficiente de Gini y el coeficiente de localización de la distribución de hogares con acceso a computadora e Internet, en tanto que la desigualdad social se cuantifica a también a través del coeficiente de Gini de la distribución del ingreso y el porcentaje de población en situación de pobreza y pobreza extrema. El coeficiente de Gini es una medida de la desigualdad ideada por el estadístico italiano Corrado Gini. Normalmente se utiliza para medir la desigualdad en los ingresos, dentro de un país, pero puede utilizarse para medir cualquier forma

de distribución desigual. Construyen el marco teórico tomando como referencia la teoría de la sociedad de la información retomando ideas de Castells (2000) y Crovi (2002) Los autores concluyen explicando que es necesario realizar investigaciones sobre el tema para contribuir a llenar el vacío teórico y metodológico que existe en la literatura.

Como parte de sus resultados Márquez *et al.* (2016) explican que, con base en datos obtenidos por el Censo de Población y Vivienda del 2010 por parte del INEGI, en México únicamente el 29.4% de los hogares tienen computadora y tan solo el 21.3% disponen de Internet. Además, existen diferencias significativas de acceso a las TIC entre sus 32 entidades federativas; así, el Distrito Federal tiene los mayores porcentajes de hogares con computadora (49.1%) e Internet (39.2%), en contraste, Chiapas es la entidad con los menores porcentajes de hogares que disponen de computadora (12.6%) e Internet (7.2%).

Los coeficientes de Gini y localización señalan la existencia de brecha digital de acceso a las TIC en México. Ambos coeficientes muestran que entre las entidades federativas del país la distribución espacial de hogares que tienen computadora e Internet es desigual, siendo Distrito Federal, Baja California y Baja California Sur las entidades que tienen concentración elevada de hogares con acceso a computadora e Internet; sin embargo, Chiapas, Oaxaca y Guerrero son las entidades que presentan la menor concentración de hogares con acceso a las TIC, por lo que éstas últimas tienen mayores niveles de brecha digital que las primeras. (Márquez, Acevedo y Castro, 2016, pág. 126)

2.7 Estudios de juventud

Ahora bien, ya se brindaron distintos elementos que abordan algunas definiciones relacionadas con la investigación, pero ¿Qué se ha investigado referente a la construcción de ciudadanía digital específicamente en jóvenes?

Lazo (2017) en su trabajo titulado “Los jóvenes en la cultura digital” busca abrir un diálogo sobre la epistemología y aplicaciones de la investigación sobre cultura digital y jóvenes desde diferentes

vertientes. El objetivo de su investigación observar el estado de la cuestión y hacia dónde van las tendencias no solo de los usos digitales, en sentido instrumental, sino desde la perspectiva de la apropiación tecnológica y de la participación social. A manera de perspectiva metodológica retoma las aportaciones de Crovi y Garay (2016), quienes han realizado un proyecto titulado “Jóvenes y cultura digital. Nuevos escenarios de interacción social”, con jóvenes entre 18 y 30 años de cinco universidades mexicanas, mediante seis grupos focales, once grupos de discusión, 3.188 cuestionarios y entrevistas a 39 jóvenes.

Lazo (2017) explica que la combinación de las dimensiones colectiva, social, individual y pedagógica de manera holística lleva a la construcción y desarrollo del verdadero ciudadano digital. Esta misma autora, más adelante manifiesta los jóvenes deberían sentirse partícipes de la cultura digital, conociendo las posibilidades y expectativas que les plantean los nuevos usos de las diferentes aplicaciones, más allá del meramente instrumental, en sentido crítico y creativo. A través de una revisión crítica y una metodología de análisis documental, concluye que los investigadores deben plantearse más trabajo de campo cualitativo y etnográfico para seguir dando voz a los sujetos de estudio, para conocer no solo las cifras de sus consumos, sino también los argumentos de sus intereses y necesidades reales frente a la cultura digital, ya que los resultados del texto analizado expresan que:

Los jóvenes son *competentes digitales*, incluso políticamente activos en las redes, pero lo cierto es que los jóvenes no se encuentran suficientemente formados, además no tienden a ser críticos ni reivindicativos en las redes, sino que la mayoría de los usos que hacen son particulares y privados. (Lazo, 2017, pág. 23)

Cáceres, Brändle y Ruiz (2015) en su artículo “Hacia la construcción de una ciudadanía digital. Nuevos modelos de participación y empoderamiento a través de Internet” explican que, para la construcción de esta ciudadanía digital, se entiende que los nuevos medios son una forma de empoderamiento ciudadano y los utiliza de forma horizontal y colaborativa. Se trata de una ciudadanía que se ve a sí misma como competente a nivel digital, aunque aún queda por normalizar el acceso y uso de datos abiertos para el empoderamiento que aún son poco conocidos y manejados. Metodológicamente es un trabajo de naturaleza mixta, donde recogieron los datos a partir de una

encuesta a 1183 usuarios de Internet a los que se ha aplicado un análisis de regresión lineal múltiple.

En este documento Cáceres *et al.* (2015) abordan la cuestión de la participación digital de los ciudadanos en el ámbito público como una forma de empoderamiento. Además, tratan de identificar factores que favorecen dicha participación. Los resultados muestran que para la mitad de la población existe la percepción de que las prácticas digitales en la red sí empoderan, aunque con matices y que la ciudadanía confía más en la acción colectiva con los pares que en la utilidad que puedan tener sus acciones respecto a las instituciones públicas. De igual forma, se observa una considerable participación ciudadana en los asuntos públicos a través de Internet, especialmente entre aquellos que muestran estar más alfabetizados digitalmente y tienen mayores expectativas respecto a esas acciones.

Como ya se ha demostrado en la revisión de la literatura, la mayoría de las investigaciones referentes a TIC tienen una tendencia a trabajar con jóvenes y los procesos con los cuales interactúan con ellas. Pero no solo es importante revisar esta interacción de manera ajena a los procesos cognitivos que los llevan a usarlas. Más bien se debe hablar y desglosar la *apropiación* que se da entre ellos y estas tecnologías (Cáceres *et al.*, 2015).

Catalina-García, López y Martín (2018) consideran que son los jóvenes los que están adoptando los estilos más expresivos de ciudadanía actualizada para la comunicación tendente a promocionar el compromiso cívico; una actitud que se materializa en el intercambio de contenidos entre compañeros y medios sociales. Su artículo “Medios sociales y la participación política y cívica de los jóvenes. Una revisión del debate en torno a la ciudadanía digital” (Catalina-García *et al.*, 2018) examina las investigaciones publicadas sobre el tema en este siglo con el objetivo de identificar los elementos claves del debate en torno al papel de los medios sociales en el desarrollo de la llamada ciudadanía digital. La técnica metodológica que utilizan es de tipo cualitativo. Esta opción se deriva del carácter exploratorio de este estudio, cuya finalidad es doble: por un lado, sintetizar las principales ideas para comprobar si el concepto de ciudadanía realmente ha cambiado con la generalización del entorno digital; y, por otro, mostrar una recopilación novedosa del debate abierto en la investigación relacionada durante los últimos años.

Su investigación concluye que:

Existen diversos factores que ponen de manifiesto el protagonismo de la esfera digital para la transformación de la participación en lo político y en lo social, que se evidencia principalmente entre los jóvenes al adoptar de forma natural las nuevas tecnologías. En consecuencia, es indiscutible la aportación de las nuevas tecnologías a la generación de otras prácticas de participación ciudadana, aunque es preciso reflexionar sobre si la conceptualización de ciudadanía ha experimentado también transformaciones desde su propia base. La literatura académica expuesta hasta ahora no muestra un claro consenso. (Catalina-García *et al.*, 2018, pág. 91)

Por otro lado, también existe una fuerte relación entre esta construcción de ciudadanía digital por parte de los jóvenes y el activismo político, el cual nos explican Domínguez y López (2015) quienes dicen que también es emergente un análisis del activismo político y de la construcción de ciudadanía digital que el joven universitario edifica en espacios virtuales, sobre todo con el antecedente del movimiento #YoSoy132 o los recientes movimientos en redes sociales (#Yamecansé) por el caso de jóvenes normalistas desaparecidos de la normal rural de Ayotzinapa, impulsados también por jóvenes de todo el país. Su artículo constituye una revisión de los estudios realizados en México, referentes al uso que le dan los jóvenes universitarios a las redes sociales digitales. El interés central fue dibujar un escenario que permitiera conocer el cómo se han desarrollado los estudios sobre el tema, con el propósito de identificar resultados alcanzados, hasta el momento, así como mostrar diversas perspectivas metodológicas, aportes relevantes y principales temáticas que se han abordado en los últimos años. A través de este trabajo se pueden observar diversas líneas de investigación para futuras investigaciones que nos permitan conocer de manera más clara al joven estudiante contemporáneo que transita por la universidad.

Su trabajo consiste en un abordaje mixto, con ligera ventaja sobre lo exclusivamente cuantitativo o cualitativo. En total identifican 15 estudios de los cuales 10 de ellos fueron presentados en cuatro congresos. También identifican diversas revistas digitales donde se da difusión a estos estudios. Una particularidad para resaltar es que los estudios, únicamente han abordado dos redes sociales

digitales, *Facebook* y *Twitter*, y su impacto en los procesos de enseñanza, lo cual nos demuestra que además de tratarse de un campo emergente, los estudios se han enfocado únicamente en las redes de interacción más populares (Domínguez y López, 2015).

Los resultados indican que no solo es necesario conocer a los jóvenes, si no es importante el análisis de sus procesos formativos y sus prácticas escolares cotidianas. Particularmente se confirma la necesidad de sistematizar los estudios sobre esta temática para identificar avances y desafíos, y líneas futuras de investigación (Domínguez y López, 2015).

En este tercer apartado de la revisión de la literatura, resaltan los nombres de autores como Delia Crovi, debido a su estudio sobre tecnologías digitales y la apropiación que dan los jóvenes. La autora manifiesta otro de los temas que resaltan dentro de esta revisión, pues la brecha digital, sigue siendo un tema pendiente en el mundo y principalmente en el caso de América Latina por lo que corresponde a esta revisión de literatura. Esta brecha sigue afectando directamente no solo los procesos de apropiación, si no desde el alcance de estas tecnologías a toda la población.

2.8 Cultura del Internet

El Internet ha sido uno de los acontecimientos más importantes de esta época, no solo en el campo de la informática, sino en las comunicaciones y aspectos sociales. Es un medio capaz de distribuir información en donde se consultan datos, se colabora y se interactúa con otras personas sin importar su espacialidad geográfica.

Existen múltiples definiciones, trabajos y artículos que hablan y discuten sobre la cultura y sus aproximaciones, pero definirla, no será parte de este trabajo ya que es más pertinente para la finalidad que pretende esta investigación, es necesario explicar un tipo de cultura en particular, y esa es la *Cultura del Internet*. García y García (2018) en su artículo “Una aproximación a la cultura de Internet y participativa”, hacen referencia a este concepto citando a Manuel Castells (2001), quien define Cultura de Internet como la cultura de los creadores de Internet “la cultura es una construcción colectiva que trasciende a las preferencias individuales e influye en las actividades de las personas pertenecientes a dicha cultura, en este caso, los usuarios/ productores de Internet” (pág. 454). A través de una metodología deductiva documental los mismos autores, manifiestan que una de las características más importantes de esta cultura se encuentra en la participación de

sus miembros en la creación y difusión de nuevas formas sociales, ideas y experiencias, por lo que habrá que destacar su relación con la cultura participativa.

El objetivo de la investigación de García y García (2018) es lograr una visión sobre qué es la cultura de Internet y cómo se relaciona con el término *cultura participativa*. Advertir cómo la cultura de Internet está integrada por culturas de ciencia e investigación, de creación tecnológica, comunitaria virtual y empresarial, así como, describir las relaciones que pudiera tener con la cultura participativa, en el ámbito de Internet. Dentro del artículo vuelven a resaltar los nombres de Jenkins (2009) y Castells (2001) debido a sus estudios relacionados con este binomio entre cultura y elementos digitales. Entre sus principales resultados, destaca lo siguiente:

Internet, también, ha facilitado la exportación e importación de los recursos de la cultura de masas, lo que ha permitido a las personas, usuarios de este medio, apropiarse los textos o recursos culturales (prácticamente ilimitados en Internet) para producir su propia cultura construida, consumida y compartida casi exclusivamente en y para este medio. (García y García, 2018, pág. 10)

García y García (2018), mencionan que el mismo Jenkins cataloga la cultura participativa en cuatro clases: afiliación, expresión, resolución colaborativa de problemas y circulación. De acuerdo con él, estas categorías son formas de la cultura participativa y están estrechamente interconectadas y mutuamente dependientes entre ellas, y se agrupan para formar las bases sobre la que la cultura participativa ha podido prosperar.

2.9 Cultura participativa.

Primeramente, se considera pertinente acotar que existen diferentes tipos de participación, sin embargo, para este trabajo se consideraron aquellas que hacen referencia o se pueden retomar desde el ámbito político. Referente a los textos que hablan sobre cultura participativa se hace referencia a Fechine (2017) quien postula que los modos de participación accionados por las estrategias televisivas transmediáticas dan lugar a modalidades de interacción, articulación, actuación, apropiación y desvío, que pueden ser homologados con los principios y posiciones

previstos en el modelo interaccional de Landowski (2005). Sin embargo y lo que resulta más significativo para el desarrollo del presente estado del arte es la manera en que se refiere a la cultura participativa, la cual aborda como acciones transmediáticas de fans, de periodismo ciudadano, de activismo político y cívico en los medios digitales. No se considera delante de un fenómeno único ni de un concepto monolítico. Esta misma autora, toma como referencia metodológica las ideas de Henry Jenkins que hace un uso más estricto de esa expresión, empleándola para describir el surgimiento de las tecnologías digitales interactivas que posibilitan dispositivos a los consumidores para registrar, archivar y producir contenidos mediáticos, operando como agentes fundamentales en la producción y circulación mediática. Con base en los postulados de Jenkins, se piensa como cultura participativa el escenario y el conjunto variado de posibilidades abiertas a los consumidores, para permitir un mayor acceso, la producción y la puesta en circulación de contenidos mediáticos, a partir de la digitalización y convergencia de los medios.

Otra consideración importante es la vinculación que existe entre el término cultura participativa y los estudios relacionados con juventud. En el artículo “La cultura participativa y sus actantes en cuatro universidades mexicanas” Cruz (2019) presenta los resultados del trabajo de campo de una disertación doctoral en proceso que aborda el estudio de la cultura digital a través de la pregunta ¿Cómo es la cultura de la participación, quienes son sus actores y cuáles son sus características dentro de las aulas universitarias? Para responder a dicho cuestionamiento, se presenta de forma introductoria el contexto, el problema de investigación de forma breve, así como los escenarios de discusión teórica que sustentan la investigación. Se da cuenta del diseño de investigación de campo y se comparten los hallazgos sobre una de las categorías de análisis: los actantes. Esta investigación combina el trabajo conceptual con la experimentación a través de una metodología de carácter cualitativo se indaga en las aulas de cuatro instituciones educativas a nivel superior incluyendo tres universidades queretanas. Primeramente, se hace uso de entrevistas a profundidad, posteriormente observación no participante, a continuación, grupos de discusión y para finalizar un análisis de entornos digitales.

Cruz (2019) destaca que la cultura participativa se encuentra presente en las aulas observadas. El fenómeno responde a la inclusión de las tecnologías digitales como herramienta educativa por parte de los docentes. Ellos son una figura central en la cultura de la participación en el aula, pues son quienes proponen las herramientas digitales y los tipos de interacción. De esta forma se puede

enunciar, que existe una correlación directa entre las TIC y la participación tanto de jóvenes como de los docentes de estas instituciones. Esta investigación combina el trabajo de carácter conceptual con el desarrollo y la experimentación. Desde el punto de vista epistemológico, el estudio tiene una orientación cualitativa, en la medida que se busca llegar a una comprensión de las características de los actantes de la cultura de la participación en las aulas de Instituciones de Educación Superior mexicanas. A manera de conclusión se reflexiona sobre las formas en que dichos actantes dan forma a la cultura de la participación en las aulas de los informantes docentes.

2.10 Apropiación de tecnologías digitales

Los cambios culturales que se han dado con el crecimiento de las tecnologías han provocado nuevas dinámicas sociales que pueden afectar las formas de organización social existentes. A través de estas tecnologías se ha modificado la forma de organización y manifestación de diversos grupos e individuos dentro de las sociedades modernas. Uno de los más grandes impactos que generan estas tecnologías repercute de manera directa en las formas de socialización producción y organización social. Sin embargo, para que este impacto sea verdaderamente significativo para la población debe llevar consigo un proceso de apropiación.

Referente a esta revisión de literatura, en Latinoamérica existen varios estudios referentes a la apropiación que deben tener los individuos con las TIC. Entre ellas están las de Barragán-Martínez y Guevara-Viejó (2016), quienes realizan una investigación sobre el gobierno electrónico en Ecuador. Realizando una revisión bibliográfica-documental afirman, referenciando a Albornoz (2007, citado por Martínez y Guevara-Viejó, 2016), que “Internet es un espacio semiológico de construcción de lo social. Por ende, su apropiación implica cambios de percepción, representación de las cosas, las personas y las relaciones” (pág. 113). Basado en esto los autores consideran que el Internet y las TIC pueden ser una herramienta para la gobernabilidad y para transformar las relaciones entre los distintos sectores de la sociedad y fortalecer sus estructuras en función de su uso y apropiación. En este artículo se analiza cómo las TIC e Internet son utilizadas por parte del gobierno central en la prestación de servicios públicos. Concluyen que el gobierno electrónico es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos, por este hecho, el reto de la administración pública es involucrar a éstos en las

actividades de la gestión pública. Si bien el estudio de Martínez y Guevara-Viejó (2016) está enfocado en la apropiación por parte de los gobiernos, se consideró pertinente citarlo para conocer un poco otra perspectiva bajo la cual puede realizarse el estudio.

Por otra parte, tenemos el texto de Sierra y Gravante (2016), quienes, en su trabajo referente a la acción colectiva en América Latina, manifiestan que el proceso de apropiación está vinculado de forma vital con el cuerpo social y cultural en el cual se desarrolla el medio de comunicación, desde el punto de vista de la cultura cotidiana y las experiencias vivenciales de los sujetos involucrados. Además, manifiestan que la apropiación no solo se da cuando las personas dan sentido de pertenencia a las herramientas, las valoran y aprenden a usarlas para satisfacer sus necesidades e intereses o de los de su grupo social, sino que es un proceso vinculado con el cuerpo social y cultural. Por medio de una revisión teórica y con una perspectiva cualitativa, analiza el uso que se le da a las nuevas tecnologías de la comunicación de la mano de autores como Martín Barbero, Rueda Ramos, García Canclini, debido al abordaje de la práctica comunicativa. Su trabajo pretende contribuir en la discusión sobre mediactivismo, la acción colectiva y las tecnologías digitales, centrando su investigación en los procesos de apropiación y uso de tecnologías en los movimientos sociales, expresando los objetivos centrales de la siguiente manera:

... proponemos una reflexión crítica que se centra en la dimensión biográfica y comunitaria de estas experiencias, explicitando cómo el proceso de apropiación de las NTIC está subsumido por el entorno cultural y cotidiano de los protagonistas de tal modo que el uso creador del proceso de apropiación de las NTIC da lugar a espacios productivos en los cuales se repiensa y se reafirma la identidad individual y colectiva de los nuevos actores políticos en la región. (Sierra y Gravante, 2016, pág. 163)

Continuando con los artículos referentes a la apropiación, Martínez y Hernández (2017), realizan un estudio en España donde revisan de manera crítica los informes sobre el uso de tecnologías y sus efectos socioeducativos. La perspectiva teórica se retoma desde la apropiación tecnológica, realizando una selección de treinta informes publicados desde el 2009 y cuyos resultados son los siguientes:

a) Un énfasis reduccionista e instrumental de los indicadores utilizados cuya finalidad se orienta al incremento de la demanda de los equipamientos, provocada por las entidades dedicadas a su comercialización, b) la ausencia de indicadores que muestren la apropiación social de las tecnologías o el significado de los valores atribuidos por los grupos sociales invisibilizados, y c) el uso de estereotipos sobre la juventud, que se corresponde con el uso diferenciado de las redes sociales. Se concluye la necesidad de indicadores de significado que reconozcan las prácticas de apropiación y reorienten las representaciones sociales para el acceso equitativo de las TIC. (Martínez y Hernandez 2017 pág. 318)

Martínez y Hernandez (2017) explican que el concepto de apropiación está relacionado con la utilización de las tecnologías, pero además y especialmente, con el imaginario simbólico de valores, representaciones y prácticas compartidas por cada grupo social. Elementos que consideran muchas veces son olvidados en investigaciones e informes.

De manera cíclica reaparece el concepto de brechas digitales, puesto que, al hacer el abordaje de la literatura referente a apropiación y jóvenes, es un concepto que sigue latente y presente a través de distintos autores, y este es el caso de Gómez, Alvarado, Martínez y Díaz de León (2018) en “La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México” presentan una revisión crítica del concepto brecha digital y su abordaje metodológico conceptual. Además de analizar la construcción de una propuesta metodológica que ayude en los estudios referentes a brecha digital en México, con una aproximación teórica multifactorial, contextual y multidisciplinar. Primeramente realizan un recorrido histórico del avance de las tecnologías, las cuales sirven como antecedente de la brecha digital.

Entre sus resultados identifican tres principales niveles de brecha digital, los cuales coinciden con la propuesta de Crovi, y estos son acceso, uso y apropiación. Las aproximaciones metodológicas que destacan para el estudio de brechas digitales son: antropología social, economía y desarrollo, economía de la innovación, salud pública (Gómez *et al.*, 2018).

El estudio concluye que la evolución de las tecnologías y la constante adquisición de nuevos dispositivos electrónicos y digitales, así como la interacción con las mismas representan grandes avances, pero también traen consigo grandes retos, específicamente en su abordaje teórico y metodológico dentro de las ciencias sociales, lo cual resulta en un grave problema para los estudios de corte cualitativo que analizan a las TIC. Se deben implementar marcos teóricos conceptuales y de carácter multidisciplinar y multifactorial que coadyuven en el desarrollo de estas investigaciones (Gómez *et al.*, 2018).

De esta forma se puede hacer notar al lector que existen múltiples estudios referentes al uso y apropiación de tecnologías, sin embargo, aún existe un gran camino por recorrer para dar a conocer las verdaderas implicaciones y problemáticas que resultan con este cambio en la cultura que se ha dado a través de la llegada del Internet y sus herramientas digitales.

2.11 Consideraciones finales

La revisión de la literatura permite dar cuenta que hay un número representativo de investigaciones sobre el tema de ciudadanía digital. Primeramente y como antecedente hay que destacar que tanto García *et al.* (2017), como Ramos (2019) coinciden que un modelo de ciudadanía clásica tiene como pilar fundamental el buen comportamiento del individuo, es decir se atribuye una carga ética a las actividades que realizan ante la sociedad. De la misma forma ambos autores dan gran importancia al concepto de participación, como parte de una característica fundamental para un ciudadano, elementos indispensables para la formulación posterior del ciudadano digital.

Continuando con las investigaciones de Ramos (2019) y García *et al.* (2017), este último propone que se debe entender a la ciudadanía digital desde diversas perspectivas, primeramente, desde un plano administrativo-institucional y desde un plano político-autónomo. Por su parte García *et al.* (2017), profundiza y propone un conjunto de capacidades con las que debe contar un ciudadano digital. Ambos autores basan sus trabajos en la investigación de Natal *et al.* (2014), dedicada al estudio de la ciudadanía digital, donde analiza diversos casos para describir a la sociedad que, a través de nuevas tecnologías como las redes sociales digitales, se apropia de los asuntos de interés público para construir alternativas de ejercer la ciudadanía.

Sancho y Rivera (2016) coinciden con las ideas presentadas previamente y nos recuerda la importancia del comportamiento ético que debe conllevar esta relación con el uso de las

tecnologías digitales. Mientras que Ramírez *et al.* (2015) con un carácter más institucional y académico, muestran una recopilación y análisis de estándares, indicadores y recomendaciones elaborados por organizaciones internacionales sobre el uso de las TIC, cuyas principales conclusiones expresan que deben redefinirse los derechos humanos y las políticas de inclusión desde una visión de ciberespacio. Emanado de este carácter incluyente que deben reflejar las tecnologías digitales surge el interés por conocer los estudios relacionados con brechas digitales.

Tellechea (2018) y Márquez *et al.* (2016) presentan un panorama actual de la problemática que representan estas brechas digitales para el desarrollo de un modelo de ciudadanía digital. Ambos autores destacan la importancia que ha tenido la tecnología en la evolución de la sociedad, sin embargo, estas brechas en el alcance y cobertura que se manifiestan en diversos lugares del mundo y que tienen mayor peso en países en desarrollo, representan una nueva forma de desigualdad y exclusión con el resto del mundo.

Al momento de realizar la búsqueda de literatura actual referente al tema central que permea esta investigación, se puede notar que existe una carencia referente a estos estudios. Una aproximación al tema son los estudios realizados por Negrete-Huelga y Rivera-Magos (2018) quienes comparan las propuestas de gobierno abierto que poseen los estados de Hidalgo y Querétaro. Existe una similitud entre los objetivos principales de esta investigación con la presente, pues ambas buscan contribuir con un análisis de las relaciones que hay entre los ciudadanos y el gobierno a través de herramientas digitales.

Para que exista una ciudadanía digital, primero debe haber ciudadanos digitales. Lazo (2017), y Cáceres *et al.* (2015) coinciden en lo anterior. Ambos autores realizan sus investigaciones en torno los elementos que hacen a las personas ciudadanos digitales. Proponiendo este concepto como una forma de empoderamiento a través de la cual pueden participar activamente y destacan la importancia de los estudios de juventud dentro de este sector. Pues son los jóvenes quienes tienen un mayor acercamiento a las tecnologías digitales.

Entonces, los jóvenes son quienes están más insertos en este tipo de usos de tecnologías digitales, las cuales les permiten tener una nueva forma de comunicarse y por consiguiente una alternativa de participación en temas políticos y sociales.

Diversos estudios se han centrado en los procesos de apropiación de tecnologías que tienen los

jóvenes actualmente. García *et al.* (2017) y Catalina-García *et al.* (2018) coinciden en el protagonismo que representan los jóvenes en el uso de las tecnologías digitales. La interactividad e inmediatez que manifiesta el escenario digital resulta bastante atractivo para este tipo de usuarios.

Una autora que resalta en múltiples investigaciones es Delia Crovi y un claro ejemplo es el estudio de Lazo (2017) quien trabaja las ideas de Crovi y destaca que a pesar de que los jóvenes son competentes digitales, no se encuentran lo suficientemente formados, además desarrolla el tema de brechas digitales y concluye que la mayoría de los jóvenes hacen unos particulares y privados de las tecnologías digitales, idea con la que coincide Cáceres (2015). Inquietud que sirve para la formular la pregunta referente al uso que se da a las herramientas digitales.

Por otra parte, se puede dar cuenta que Manuel Castells, es el principal referente dentro de los estudios relacionados a cultura del Internet como lo expresa García y García (2018) quienes dicen que un elemento fundamental para esta *cultura del Internet* es la participación ciudadana.

Dado lo anterior, los estudios sobre *cultura participativa* resultan relevantes dentro de los objetivos que persiguen la investigación. Referente al tema se puede observar que Henry Jenkins es la principal referencia dentro de las investigaciones de Fechine (2017), García-Roca (2016) y Cruz (2019) quienes realizan sus investigaciones con base en el involucramiento que se da entre las personas y las herramientas digitales a través de colectivos, donde vuelven a tomar principal protagonismo los jóvenes, debido a la cercanía que tienen con las herramientas digitales y que ya se ha expuesto anteriormente.

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Como se puede observar en el cuestionamiento que guía esta investigación, el presente estudio busca conocer en qué medida los jóvenes se apropian de las herramientas digitales del gobierno, es decir, si conocen las herramientas digitales que el gobierno ofrece para la interacción con el ciudadano, si tienen acceso a estas herramientas, cuál es el uso que hacen de las mismas y si lo anterior genera una práctica significativa en sus vidas para poder hablar de una apropiación social de las tecnologías digitales. Lo anterior visto desde una lógica de ciudadanía digital, la cual se profundizará a detalle en este mismo apartado.

Para ello el sustento teórico que resulta pertinente es, por un lado, la teoría de la sociedad red de Manuel Castells (2006), quien afirma que tanto la sociedad como su estructura social están influenciadas por las tecnologías de la información y la comunicación, pues repercuten en las actividades básicas y cotidianas de la vida humana. De la misma manera la teoría de la convergencia y cultura participativa de Henry Jenkins (2006) sustenta que la convergencia tecnológica, implica transformación cultural que afecta a los usos de los medios de comunicación. Este proceso está basado en las nuevas posibilidades de acción y participación de los usuarios que tienen acceso a estas tecnologías, debido a la apertura y digitalización que se está dando en la mayoría de los medios. De esta forma los nuevos medios digitales coexisten con el modelo de cultura participativa, protagonizada por comunidades de usuarios, quienes en una primera instancia se puede pensar que encuentran en este binomio una posibilidad para interactuar y participar activamente en diversas actividades sociales, sin embargo lo antes mencionado está sujeto a un conjunto de características y elementos que pueden influir en el uso que se da de estas tecnologías, mismas que serán explicadas en los capítulos siguientes.

Referente a los temas relacionados con gobierno electrónico se recurrirá a Rodrigo Sandoval Almazán (2015), J. Ramón Gil García (2013) y J. Ignacio Criado (2013), quienes discuten sobre la importancia del gobierno electrónico para las administraciones públicas, considerándolos potenciadores para mejorar la gestión gubernamental y las políticas públicas.

El modelo de apropiación se retoma de las autoras Delia Covi (2011) y Susana Morales (2009). Covi propone examinar los conceptos de acceso, uso y apropiación de la infraestructura tecnológica desde un modelo educativo, sentando las bases que múltiples autores retoman en diversas investigaciones, dando cuenta de algunas de ellas en el desarrollo del estado del arte. Por

otro lado Susana Morales, además del acceso y uso que trabaja Crovi, incorpora los conceptos de conocimiento, reflexividad, competencia y la significación. Este último resulta necesario y fundamental para el desarrollo de la presente investigación, pues es un nivel más profundo que da una verdadera percepción de apropiación de las tecnologías digitales.

En el apartado que hace referencia a la ciudadanía digital, el cual es parte de la categoría central de esta investigación, se abordará la discusión desde distintos enfoques y propuestas para entender este concepto, además de analizar lo referente al espacio público que surge como punto de encuentro entre gobierno y ciudadano.

Finalmente se considera pertinente analizar la categoría *jóvenes* y su importancia dentro de la investigación. No solo como una categoría de edad, sino como un sector socialmente importante dentro de la vida pública debido a las implicaciones de acercamiento a tecnologías y relación con el gobierno que esto implica.

3.1 Sociedad red y la era de la convergencia

3.1.1 ¿Vivimos en una Sociedad Red?

En lo que corresponde al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, Manuel Castells (2006) con la teoría de la sociedad red, es quien la explica como “la estructura social que resultan de la interacción entre organización social, cambio social y el paradigma tecnológico construido en torno a las tecnologías digitales de la información y la comunicación” (pág.27).

El mismo Castells (2006) resalta la importancia de la tecnología como cultura material, pero rechaza el determinismo tecnológico, es decir, que la tecnología no puede considerarse independiente de su contexto social, por lo que afirma lo siguiente:

Una sociedad red es aquella cuya estructura social está compuesta de redes potenciadas por tecnologías de la información y de la comunicación basadas en la microelectrónica. Entiendo por estructura social aquellos acuerdos organizativos humanos en relación a la producción, el consumo, la reproducción, la experiencia y el poder, expresados mediante

una comunicación significativa codificada por la cultura. Una red es un conjunto de nodos interconectados. (Castells, 2006, pág. 27)

A partir de esto, a lo largo del tiempo, los diversos cambios que se han dado con los inventos que el hombre ha desarrollado permiten, como afirma Castells (2006) que la tecnología vaya de la mano con el contexto social en el que se presenta.

Al hablar de las redes de comunicación explica que “son las pautas de contacto creadas por el flujo de mensajes entre distintos comunicadores en el tiempo y en el espacio” (Monge y Contractor, 2003; citado por Castells, 2006, pág. 28). Una red electrónica o social, permite que las personas se encuentren interconectadas.

Frente a este escenario “la capacidad de las redes se incrementó a lo largo del tiempo con el cambio tecnológico, y más con la evolución de las tecnologías de la comunicación” (Castells, 2006, pág. 30). Han sido las redes las que se han convertido en la forma organizativa más eficiente resultando de tres grandes rasgos:

- Flexibilidad: las redes pueden configurarse en función de los cambios en el entorno, manteniendo su objetivo, aunque carecen de sus componentes. Son capaces de rodear los puntos de bloqueo en los canales de comunicación para encontrar nuevas conexiones.
- Adaptabilidad: pueden expandirse o reducir su tamaño con pocas alteraciones.
- Capacidad de supervivencia: al no poseer un centro y ser capaces de actuar dentro de una amplia gama de configuraciones, las redes pueden resistir ataques a sus nodos y a sus códigos, porque los códigos están contenidos en múltiples nodos que pueden reproducir las instituciones y encontrar nuevas formas de actuar. Por ello, solo la capacidad de destruir físicamente los puntos de conexión puede eliminar la red. (Castells, 2006, pág. 30)

La noción de paradigma fue propuesta por Thomas Kuhn (1962; citado por Castells, 2006) para explicar la transformación del conocimiento por las revoluciones científicas al plantear al *informacionalismo-comunicacionalismo electrónico* como la base material de las sociedades a

principios de siglo XXI. Sin embargo, Castells (2006), mantiene solamente el primer concepto, que se basa en “la capacidad de procesamiento de la información y la comunicación humana, hecho posible por la revolución de la microelectrónica, el software y la ingeniería genética” (pág. 34).

A partir de lo anterior, el *informacionalismo* tiene características específicas que lo hacen único en relación con anteriores desarrollos históricos de las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales se mencionan a continuación:

- Su capacidad auto-expansiva de procesamiento y de comunicación en términos de volumen, complejidad y velocidad.
- Su capacidad para recombinar basada en la digitalización y en la comunicación recurrente.
- Su flexibilidad de distribución mediante redes interactivas y digitalizadas. (Castells, 2006, pág. 34)

Con este antecedente la sociedad red nace a partir de un nuevo paradigma, el *informacionalismo*, que se gesta a partir de tres procesos independientes y sumamente relevantes para entender el contexto en el que se desenvuelve la presente investigación:

- La crisis y reestructuración del industrialismo y sus dos modos de producción asociados, capitalismo y estatismo.
- Los movimientos sociales y culturales de orientación libertadora de finales de los sesenta y comienzo de los setenta.
- La revolución en las tecnologías de la información y la comunicación. (Castells, 2006, pág. 41)

Si bien la sociedad red establece la propuesta referente a una estructura social que está potenciada por las TIC, también es necesario entender y conocer cómo han cambiado estas tecnologías a las que hacemos referencia y cómo los individuos han encontrado en ellas mecanismos de participación.

3.1.2 Entrando a la era de la convergencia

Teniendo en cuenta este paradigma, la evolución de las TIC se ha dado de una manera rápida y a su paso también las nuevas formas de vida social. Es en este contexto que resulta importante resaltar, primeramente, el concepto de *convergencia* y un especialista en este concepto es Henry Jenkins, quien lo explica como “una palabra que logra describir los cambios tecnológicos, industriales, culturales y sociales en función de quienes hablen y de aquello a lo que crean estar refiriéndose” (2006, pág. 14).

Una idea central para entender el pensamiento de Jenkins es el rol que tienen las audiencias como participantes activos, los cuales sirven como principal motor para la circulación de los contenidos mediáticos, la cual fluye a través de sistemas mediáticos, economías mediáticas en competencia y fronteras nacionales. El autor se manifiesta en contra de la idea de que la convergencia debe concebirse principalmente como un proceso tecnológico que aglutina múltiples funciones mediáticas en los mismos aparatos. “Antes bien, la convergencia representa un cambio cultural, toda vez que se anima a los consumidores a buscar nueva información y establecer conexiones entre contenidos mediáticos dispersos” (Jenkins, 2006, pág. 15). Lo anterior, será de gran importancia más adelante para comprender el contexto del desarrollo y la implementación de propuestas como gobierno electrónico.

Como ya se había citado, tanto para Jenkins (2006), como para la presente investigación resulta de suma importancia analizar el rol activo, o no, que pueden tener los sujetos. El concepto que sirve para desarrollar esta idea es el de *cultura participativa*, en el cual más que hablar de productores y consumidores de manera separada, los retoma como participantes que interactúan conforme a un nuevo conjunto de reglas bastante complejas de entender, debido a que no todos los participantes comparten las mismas raíces.

Jenkins (2006) manifiesta que esta convergencia no tiene lugar única y puramente en los aparatos mediáticos, sino que se produce en el cerebro de los consumidores y mediante sus interacciones sociales: “cada uno de nosotros construye su propia mitología personal a partir de fragmentos de información extraídos del flujo mediático y transformados en recursos mediante los cuales conferimos sentido a la vida cotidiana” (pág. 15). Estos elementos resultarán de suma importancia a lo largo del desarrollo de la investigación, ya que no se pueden obviar los procesos y las

interacciones que generan los usuarios con las tecnologías de gobierno como si todos tuvieran el mismo contexto, formación o características culturales.

La noción de *inteligencia colectiva* fue un término acuñado al teórico Pierre Lévy (Castells, 2006) para explicar cómo a través de la combinación de nuestros recursos y nuestras habilidades podemos de manera colectiva se pueden juntar las piezas para llegar a un conocimiento más amplio. Y es ahí donde regresa la cultura de la convergencia, al momento de usar el poder colectivo a través de las interacciones cotidianas. Jenkins (2006) resalta que esta creación colectiva de significados está cambiando los modos de operar de: “la religión, la educación, el derecho, la política, la publicidad e incluso el mundo militar” (pág. 15).

Al igual que Castells, Henry Jenkins asume una posición no tecno determinista al hablar de las interacciones entre la sociedad y las tecnologías. Concibe que la convergencia mediática va más allá de un mero cambio tecnológico. Más bien altera la relación entre las tecnologías existentes, las industrias, los mercados, y el público. Esta convergencia de la que ya hemos hablado altera la lógica en la que operan las industrias y las instituciones políticas, debido a la manera en que se procesa la información. “La convergencia se refiere a un proceso, no a un punto final” (Jenkins, 2006, pág. 26).

La propuesta de *cultura de la convergencia* de la que habla Jenkins (2006) fue elaborada hace catorce años, tomando como referencia el tiempo en el que se escribe esta investigación. Sin embargo, resulta particularmente útil al momento de resaltar lo que Jenkins pronosticaba cuando expresaba que los medios serian omnipresentes.

Nuestros teléfonos móviles han dejado de ser simplemente aparatos de telecomunicaciones, brindándonos una amplia gama de experiencias y actividades que se pueden realizar a través de ellos. Esta convergencia mediática transforma la manera de consumir los medios. Jenkins resalta la manera en que los jóvenes pueden estar haciendo sus deberes mientras realizan distintas actividades en sus dispositivos móviles. Como ya se ha expresado con anterioridad, esta convergencia está teniendo lugar no solo en los dispositivos, en las franquicias o en las compañías, si no en los mismos cerebros de los usuarios que han modificados sus costumbres y su manera de concebir el mundo.

Finalmente, otro elemento a resaltar de la obra de Jenkins (2006) es el capítulo que dedica a expresar la importancia que tiene la convergencia mediática, la cultura participativa y la importancia de los dispositivos digitales en el ámbito político. Si bien centra su investigación en las campañas políticas y procesos electorales de Estados Unidos, es una propuesta perfectamente aplicable al contexto de muchos países, como sería el caso de México, que es el que nos importa para el desarrollo de esta investigación. Su interés por el estudio del cambio en el papel del público en los procesos políticos surge de la idea de que las grandes empresas comerciales, las instituciones militares, los educadores y las Iglesias son ejemplos de instituciones arraigadas que se han reinventado a sí mismas para una era de convergencia mediática e inteligencia colectiva, entonces se cuestiona si debiesen aplicarse estas lecciones a la política.

Los cambios realizados en las instituciones políticas a través esta convergencia mediática tienen repercusión directa en manera de concebir la política. “La diversificación actual de los canales comunicativos es políticamente relevante, toda vez que aumenta el repertorio de voces que pueden ser oídas” (Jenkins, 2006, pág. 26). Lo anterior permite brindar al autor de un contexto donde las tecnologías de la comunicación, o canales comunicativos, sirven como facilitador de mensajes entre los ciudadanos y los gobernantes, o al menos eso es lo que puede presuponerse y podrá ser comprobado a lo largo de la presente investigación.

Otro elemento importante que se debe resaltar de todo lo antes visto, es que en general la propuesta que brinda Jenkins (2006) referente a la convergencia, y como el mismo lo explica, no implica únicamente el cambio de unas tecnologías por otras, sino un proceso de apropiación por parte del usuario y una significación que le debe dar a las mismas, elementos que serán de suma importancia en el capítulo referente a los procesos de apropiación. Vinculando lo anterior con los objetivos que persigue la presente investigación, se puede dar cuenta que la llegada de las tecnologías, por sí misma, no implica una convergencia tecnológica, y es por eso por lo que se propone investigar desde el acceso que se tienen a las herramientas digitales, hasta las significaciones que se dan a las mismas y comprender si realmente se puede hablar de una convergencia tecnológica en los jóvenes del municipio de Querétaro.

Como se puede observar, tanto la propuesta de Castells (2006) como la de Jenkins (2006), que a su vez están reforzadas por varios autores más, tienen una visión donde la tecnología juega un rol importante en la construcción de la sociedad. A través de una visión no tecno determinista ambos

autores coinciden que estamos viviendo una época de constante cambio, donde las tecnologías han modificado la forma de interacción entre los usuarios y los medios de comunicación, los cuales sirven como antecedente para esta exploración, sin embargo y para la finalidad de esta investigación, no profundizan lo suficiente en el desarrollo de tecnologías digitales como el ámbito político. Este aspecto se resalta desde la perspectiva del gobierno electrónico que se expone a continuación.

3.2 Juventudes digitales

La investigación planteada se propone indagar en los procesos de apropiación de las herramientas digitales de gobierno (en adelante HDG) que tienen los jóvenes del municipio de Queretano, todo esto analizado bajo la propuesta de ciudadanía digital. Una vez que se definió y expuso lo que se entiende por procesos de apropiación, ciudadanía digital, y lo referente al gobierno electrónico en este trabajo, se habla sobre los conceptos de juventud y joven; esto con base en distintos autores y teóricos que han trabajado sobre el tema.

Gabriel Pérez Salazar (2016) ya adelanta en el prólogo del libro *Redes sociales digitales: Lugar de encuentro, expresión y organización para los jóvenes*, sobre la categoría juventud, la cual “se ubica como una construcción social, como un concepto que no es universal ni equivoco, como ocurre a fin de cuentas con toda la definición teórica social” Pérez (2016; en Crovi, 2016, pág. 10). El mismo autor ya ubica la importancia que tienen los usos que se dan a las TIC como canal de participación y sobre todo para expresar reclamos sociales por parte de los jóvenes, o al menos una parte de ellos, a través del involucramiento con las redes sociales.

Primeramente, el uso de la categoría jóvenes se debe a la importancia histórica que han tenido los mismos en la escena pública, los cuales pueden ubicarse en los movimientos sociales estudiantiles de finales de la década de los sesenta (Reguillo, 2000), aunque en ese momento fueron pensados como estudiantes, los jóvenes empezaban a ser claro que un actor social importante a analizar. De la misma forma Natal *et al.* (2014) sitúan la importancia de los jóvenes promotores del cambio social al pensarlos desde los movimientos 15-M y #YoSoy132, pues además de la característica de la interconexión, fueron los jóvenes quienes iniciaron estos movimientos sociales que repercutieron en diversos cambios sociales de la realidad de ese momento. Es de esta manera que surge la necesidad de definir y analizar la categoría *jóvenes*, pues más que una construcción etaria,

es un conjunto de elementos que deben considerarse previo al abordaje de una investigación que los involucre como principales actores.

3.2.1 Más allá de la edad

Tomando como punto de partida, para analizar examinar el concepto de jóvenes, se parte de las reflexiones realizadas por Rossana Reguillo. La juventud como hoy la conocemos es propiamente una invención de la posguerra, pues era necesario en ese momento reivindicar la existencia de niños y jóvenes, como sujetos de derechos y de consumo (Reguillo, 2000).

La autora propone mirar a los jóvenes de una manera distinta a las formas convencionales bajo las cuales se analizan, en especial porque nos invita a estudiar a los jóvenes desde sus propios lenguajes y espacios, pues como ella misma lo expresa:

Para intentar comprender los sentidos que animan a los colectivos juveniles y a los jóvenes en general, hay que desplazar la mirada de lo normativo, institucionalizado y del "deber ser", hacia el terreno de lo incorporado y lo actuado; buscando que el eje de "lectura" sea el propio joven que, a partir de las múltiples mediaciones que lo configuran como actor social, "haga hablar" a la institucionalidad. (Reguillo, 2000, pág. 69)

Reguillo (2000) considera de vital importancia lograr conjugar el trabajo empírico con las reflexiones y contribuciones teóricas referentes a los jóvenes, pues solo se pueden entender en el universo diferenciado de las adscripciones identitarias a través de trabajos de carácter empírico. En este sentido la autora resalta que, por medio de los trabajos de este tipo, es que se pueden comprender y estudiar los canales, las interacciones y configuraciones que van asumiendo los grupos de jóvenes, solo de esta manera se podrá entender la enorme diversidad que envuelve a la categoría jóvenes y salir así de la simplificación que brindan algunas investigaciones al tratarlos como datos dados.

De esta forma, la categoría *jóvenes* construye un universo social cambiante y discontinuo, cuyas características son el resultado del contexto sociocultural que le asigna la sociedad en particular donde se desenvuelven (Reguillo, 2000).

Complementando lo antes referido, se presenta el abordaje que da a esta categoría Crovi (2016), quien ha dedicado gran parte de sus trabajos a analizar las formas en que los jóvenes se apropian de las TIC. El supuesto del que parte su investigación y que se comparte con la de la presente tesis considera que:

...a pesar de la existencia de importantes brechas de orden digital y cognitivo, los jóvenes con acceso a los recursos digitales experimentan un cambio cultural que repercute en la construcción de su identidad y en sus prácticas sociales. Tal transformación es generada por la apropiación de estas herramientas, que contribuyen a brindar características singulares a la juventud en los ámbitos laborales, estudiantiles, comunicativos, expresivos y de acción social. (pág. 13)

Diversos autores coinciden en vincular a la juventud con el concepto generacional, ya que sostienen que esta categoría está relacionada con la edad, pero no únicamente desde la biología sino desde la historia. Se considera que la socialización de los individuos está determinada por la época que nacieron, de esta forma adquieren códigos y patrones culturales propios del tiempo (Morin, 1966 y Margulis, 2001; citados por Crovi, 2016).

Tomando como referencia lo anterior se puede entender entonces que la juventud, es entendida como una construcción social en la que incide el género, la clase, la religión, la condición étnica, el capital cultural, las oportunidades de acceso a la educación y la cultura, el lugar de residencia, entre otros; por lo que se trata de grupos heterogéneos y diversos que se enuncian y analizan en plural: las juventudes. En cuanto a la edad, también se retoma la propuesta de Crovi (2016) quien se desliga de la perspectiva sociodemográfica y psicológica, poniendo en evidencia que la juventud conduce a un marco de sentidos que van más allá de este parámetro. Los grupos de jóvenes estudiados que propone Crovi (2016) dentro de su investigación, responden a un segmento amplio, que va de los 17 a los 30 años, cuyos perfiles diversos considera que permiten reconstruir una amplia gama de expresiones, opiniones y rasgos de estas juventudes.

3.2.2 Prácticas digitales y apropiación de tecnologías por parte de jóvenes.

No cabe duda de que la llegada del Internet y las tecnologías digitales que de ella se desprenden han cambiado las prácticas cotidianas y los procesos de interacción que conocíamos. Como ya se ha presentado en capítulos anteriores, lo que autores como Castells llaman la Sociedad Red y Sociedad de la información, han venido a reconfigurar diversas prácticas y acciones que se tenían arraigadas, tal es el caso de las prácticas políticas tanto por parte de la sociedad como por parte de la esfera política.

Al realizar el cruce entre las juventudes y el uso de las tecnologías Covi (2018), resalta el protagonismo que han alcanzado las redes sociales digitales. Es por eso por lo que las considera dentro de sus estudios como un nuevo escenario de interacción entre la juventud y otros grupos sociales.

De la misma forma Covi (2018) encuentra a las redes sociales digitales como los canales que dan la posibilidad de participar abandonar el aislamiento para abrirse hacia los demás con la meta de dialogar, expresarse u organizarse. El rompimiento de las fronteras físicas y de la linealidad temporal, abren la posibilidad de trabajar, estudiar, relacionarse y expresar sus opiniones a la distancia. De esta forma de construir relaciones se reconfigura y da una sensación de libertad los usuarios de la tecnología. Por otra parte, esta interconexión también genera dependencia a que todas nuestras actividades cotidianas las cuales en algunas ocasiones ya no pueden ser concebidas o concretadas sino es por medio de una pantalla.

Estas pantallas múltiples se han convertido en un rasgo común, principalmente entre usuarios jóvenes de herramientas digitales, debido a que son parte de una generación que, en gran medida, posee habilidades para comprender discursos provenientes de estos dispositivos, los cuales pueden tener diferentes facilidades y preferencias dependiendo la actividad que se vaya a realizar. “La capacidad de integrar información dispersa, formando mosaicos informativos sobre su propia realidad, es sin duda una de las características que distingue a los grupos juveniles” (Covi, 2018, pág. 18).

Ahora bien, hablando específicamente de redes sociales e Internet, son estas las que se consideran como uno de los principales recursos para canalizar y en ocasiones como lo menciona Covi (2018) reemplazar, instancias de mediación social, como lo podrían ser sindicatos, partidos políticos, organizaciones de la sociedad civil, algunos medios de comunicación, regiones e incluso la

educación. Sin embargo, estas redes sociales digitales aún carecen de elementos para que se pueda dar un reemplazo total de las mismas, como lo puede ser la falta de un marco legal, la organización o el simple reconocimiento de sus interlocutores.

Esta falta de elementos que permiten formalizar las prácticas digitales y que incluso permitirían reemplazar las cotidianas de la que nos habla Crovi (2018) son regidas a través de políticas públicas, que tienen por objetivo generar un acercamiento a lo que ya hemos discutido como Sociedad Red o Sociedad de la información. No obstante, la autora encuentra dos pasos del proceso que resultan importantes resaltar pues son parte de los objetivos que persigue la presente tesis de investigación, y estos son: el uso y la apropiación.

Los organismos internacionales han perseguido lograr un acceso universal a las tecnologías, y a la fecha que se redacta la presente investigación aún no se ha logrado concretar, lo que ha llevado a desarrollar programas para dotar de tecnologías a todos por igual, como ya se ha visto en el apartado referente al gobierno electrónico. Sin embargo, lo antes expuesto puede entenderse como una postura tecnodeterminista donde se percibe la provisión de recursos tecnológicos como la solución a los problemas que se presentan en la Sociedad Red y de la Información, pues no se contempla que además de las brechas digitales también existen brechas cognitivas que devienen de contextos educativos y culturales dispares. A pesar del conocimiento que existe referente a estas problemáticas, son pocas, o poco efectivas, las acciones que se han hecho para conocer mejor las rutinas de acceso que pueden tener los usuarios a ciertas tecnologías, el análisis y las acciones que se ejercen con las mismas para así fortalecer las políticas públicas y fortalecer los procesos de digitalización para el cambio social, mismo que ya hemos retomado y analizado como alfabetización digital (Crovi, 2018).

Abonando a esta discusión, es preciso recordar la importancia que tienen los jóvenes como principales actores que toman parte de los asuntos de la esfera pública y que manifiestan su descontento a través de la red, recordemos las reflexiones referentes a la ciudadanía digital que brinda Pilar Cortés, quien entiende este concepto “esencialmente como un espacio para la participación política juvenil, en donde se da el estrechamiento de vínculos personales y la defensa de derechos juveniles” (Cortés, 2012 citada por; Natal *et al.*, 2014, pág. 24).

En este punto y para finalizar es pertinente recordar al lector que el modelo previamente propuesto para analizar los procesos de apropiación, parte de las propuestas de Crovi y Morales, mismas que

han desarrollado sus propuestas en entornos juveniles, por lo que se considera que encajan perfectamente con los objetivos que persigue esta tesis de investigación.

3.3 El gobierno electrónico como nueva estrategia

En este capítulo se justifica la utilización de las herramientas de gobierno, como pueden ser portales de gobierno y plataformas socio-digitales, como instrumentos para el desarrollo del gobierno electrónico, no sin antes revisar y tomar en cuenta los planteamientos teóricos y normativos que surgen de este enfoque. Tal argumentación se hace a favor del enfoque de gobierno electrónico, pues se le considera como adecuado para hacer más eficiente la administración pública y contribuir a lograr con ello un mejor gobierno. Ambas cosas son consideradas necesarias por los ciudadanos independientemente de sus inclinaciones políticas.

3.3.1.-Modernización gubernamental

La modernización del gobierno se encuentra principalmente por la innovación que a través del gobierno electrónico están consiguiendo las ciudades, los estados y los países. Esta modernización tiene por objeto maximizar la eficiencia, reducir costos gubernamentales y generar un acercamiento entre la ciudadanía y los gobernantes, para de esta manera acrecentar sus niveles de gobernabilidad.

Para describir esta modernización de manera breve y en términos generales, ya que no es la finalidad central de esta investigación, sino un apartado de contextualización. Se recurre a la propuesta de Andersen y Dawes (1991; citados por Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval Almazán, 2015) para explicar el uso de las tecnologías de información en el gobierno a través de cuatro grandes etapas. La primera etapa, tuvo lugar a finales de los años 50 y principios de los 60, y estuvo caracterizada por la introducción de computadoras con capacidad de procesamiento en lotes, lo que dio como resultado el inicio de un proceso de automatización de tareas largas y repetitivas como el pago de nóminas o el procesamiento de impuestos.

El crecimiento de la industria de la computación dio paso a la segunda etapa, donde la mayor parte de las grandes organizaciones gubernamentales adquirieron sus propios equipos de cómputo para satisfacer las necesidades de procesamiento de información que demandaba la institución. Esta

etapa tuvo lugar durante la segunda mitad de los años 60 y a lo largo de los años 70, donde la principal preocupación de los administradores públicos era los altos costos de los equipos y los servicios computacionales (Andersen y Dawes 1991; citados por Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval Almazán, 2015).

Posteriormente, los años 80 e inicios de los 90 se caracterizaron por el desarrollo de la tecnología computacional, que dio origen a las computadoras portátiles. Con un incremento en la capacidad de procesamiento y una evidente reducción de tamaño y costos tanto de equipo como de mantenimiento, varias dependencias se vieron favorecidas para adquirir estos equipos de cómputo, y se inició la capacitación de personal para poder obtener mayores beneficios de las inversiones tecnológicas y los sistemas de información. Esta etapa estuvo repleta de nuevos retos para los administradores públicos, debido a la diversidad de plataformas y los problemas de compatibilidad que existían al momento de intercambiar información. Problema que fue resuelto al consolidar un modelo estándar de la arquitectura de IBM y el sistema MS.DOS de Microsoft (Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval Almazán, 2015).

La cuarta etapa del uso de las tecnologías de información surge con el avance del Internet y el desarrollo de las redes computacionales, las cuales dieron una gran apertura al desarrollo de aplicaciones y mejoramiento de sistemas en el gobierno, lo que se conoció en ese tiempo como *eGovernment* o gobierno digital. Estos conceptos surgen durante la década de los 90 como un fenómeno paralelo al comercio electrónico.

Como se ha demostrado esta capacidad de procesamiento y conectividad ha traído consigo nuevos retos para las dependencias de gobierno y una buena oportunidad de trabajo y especialización para aquellos interesados en esta rama: “La complejidad de estos retos requiere de la colaboración de expertos en tecnología, administración, comunicación, derecho y ciencia política, entre otras disciplinas. Sólo a través de la colaboración de expertos en diversas áreas se pueden enfrentar exitosamente estos retos” (Gil-García y Luna-Reyes 2008; citados por Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval Almazán, 2015, pág. 47).

Por otra parte, el impacto de las aplicaciones de comercio electrónico ha traído consigo que los ciudadanos exijan a sus gobiernos niveles de servicio que sean comparables con los que ofrece la iniciativa privada; así como la reducción de costos, la eficiencia administrativa y una mejora en la transparencia y la rendición de cuentas (Luna-Reyes, *et al.*, 2015).

Para finalizar este apartado, se puede decir que el antecedente de lo que ahora se conoce como gobierno electrónico viene desde la introducción de las tecnologías de información en el gobierno, y contrario a lo que se puede pensar comúnmente no es un fenómeno reciente. Han existido grandes cambios tecnológicos relacionados a las necesidades administrativas e institucionales que han ocurrido a lo largo de la historia del gobierno electrónico. La inclusión de tecnologías digitales en las actividades de gobierno es un tema bastante complejo pues incluye una serie de aspectos administrativos y legales para su implementación. No basta con introducir las tecnologías, todo esto debe ir acompañado de una normatividad y una adecuada capacitación para su adecuado uso y la maximización de estos recursos. En el siguiente apartado se dará a conocer la discusión referente a la conceptualización de los elementos que rodean al gobierno electrónico.

3.3.2 Gobierno Electrónico. De lo institucional a lo académico.

Para empezar a discutir la conceptualización y los distintos enfoques que se dan al gobierno electrónico se considera pertinente hacer algunas precisiones referentes a los conceptos que se utilizan para el desarrollo de este apartado teórico. Gobierno electrónico y gobierno abierto son dos conceptos que pueden llegar a percibirse como sinónimos, sin embargo, son bastante distintos. Cada uno tiene su propia forma de trabajo aun cuando comparten objetivos comunes.

Cruz y Zamudio (2017) abordan esta discusión a través de un análisis conceptual entre ambos términos, además de incluir el modelo de nueva gestión pública (NGP). “La nueva gestión pública (NGP) incluye el uso de la tecnología en la administración pública” (pág. 56). Esta NGP se presenta como una reforma administrativa y burocrática que permite agilizar y mejorar los procedimientos a través de la inclusión de herramientas digitales. Al surgir este modelo es natural que surgen nuevas propuestas que alienten su uso para incrementar la eficiencia y calidad de los servicios públicos, y es con este contexto que surge el gobierno electrónico.

Desde el plano académico Gil-García y Luna-Reyes (2008) identifican al menos tres diferentes formas de entender o conceptualizar al gobierno digital, visto como un concepto mucho más amplio, que engloba al gobierno electrónico, el voto directo, e incluso al mismo gobierno abierto. La primera es tratar de construir una definición precisa que contenga los elementos precisos de lo que es, o aquello que debería ser. Otra forma de entender el significado del concepto es listando

las diferentes variantes o aplicaciones del gobierno electrónico. Una tercera forma es de carácter evolutivo, haciendo alusión a las diferentes etapas de su desarrollo.

Retomando la primera forma de conceptualizarlo a través de sus elementos Scholl (2002; citado por Gil-García y Luna-Reyes. 2008) explica que, a su vez, existen diferentes formas de definir al Gobierno Electrónico. “Algunas de ellas únicamente incluyen o enfatizan la prestación de servicios a través de medios electrónicos o de una red de computadoras. Otras tratan de expandir los límites de este concepto e incluyen el compromiso de la participación de la ciudadanía en los procesos administrativos y políticos de gobierno” (pág. 54.). Por su parte Gronlund (2001; citado por Gil-García y Luna-Reyes. 2008) propone cuatro niveles de definiciones. El primero limitado al suministro de información, servicios y otras actividades relacionadas al Internet. El segundo nivel presenta al Gobierno Digital como el uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno. El tercero se caracteriza por retomar la capacidad que tienen las tecnologías de información para transformar el gobierno y cómo este se rediseña a partir de estas tecnologías de información. El último nivel de definición retoma al Gobierno Electrónico como una forma de mejorar el gobierno, desde sus procesos internos hasta su relación con la sociedad civil. Con este antecedente, se dedican los siguientes párrafos para presentar algunos ejemplos de definiciones.

El Gobierno de México en su página oficial retoma la definición brindada por la Organización de los Estados Americanos (OEA) la cual concibe al Gobierno Electrónico como “la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana” (Gobierno de México, 2015). Otra definición institucional se da por parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, que lo define como “el uso de las Tecnologías de la Información y Telecomunicación, particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un buen gobierno” (OCDE. 2003).

Del lado académico Zweers y Planqué (2001; citado por Gil-García y Luna-Reyes, 2008) analiza el Gobierno Electrónico desde el lado del flujo de información, servicios públicos y productos los cuales se difunden a través de medios electrónicos y que se pueden observar en cualquier momento y lugar. De la misma manera Galindo (2002; citado por Gil-García y Luna-Reyes, 2008) plantea que el Gobierno Electrónico hace referencia a las relaciones que se dan entre la ciudadanía y las autoridades a través del uso de herramientas electrónicas, agregando que esta relación es, además,

una forma de ejercer derechos políticos de los ciudadanos. De la misma forma Dawes (2002; citado por Gil-García y Luna-Reyes, 2008) manifiesta su interés por resaltar el involucramiento de la ciudadanía dentro de la definición de Gobierno Electrónico, ya que su participación es el motor para que esta funcione.

Una forma más reciente de entender este concepto es bajo la mirada de Negrete-Huelga y Rivera-Magos (2018), quienes explican que en un sentido amplio “Un gobierno electrónico implica entonces la implementación tecnológica en las estructuras internas y en los procedimientos administrativos existentes” (pág. 185) y para ello, es necesario considerar dos elementos; el primero es el desarrollo de la infraestructura que permita la conectividad necesaria, y el segundo, consiste en la digitalización y el uso de las TIC. Además de lo anterior consideran fundamental las relaciones que deben establecerse con los ciudadanos, la cual se da a partir del mejoramiento de los trámites y servicios (Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018). De esta forma se abona a la investigación otro elemento, pues el vínculo con la ciudadanía también puede entenderse como un elemento de mejora para el mismo aparato gubernamental, pues como lo explican Sandoval-Almazán y Gil- García (2012; citados por Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018) muchas veces existe una carencia de estrategias para la creación de contenido por parte de los gobiernos.

En esta breve revisión de definiciones y formas de entender al Gobierno Electrónico se han encontrado algunas que incluyen aspectos diversos del desempeño gubernamental. Existen unas que lo retoman únicamente desde los servicios electrónicos como el elemento fundamental, aquellas que destacan el mejoramiento de gestión y procesos burocráticos por parte de las autoridades y aquellas que destacan la importancia de la participación ciudadana como factor necesario para la concepción de un Gobierno Electrónico.

Referente a la propuesta de Gronlund (2001; citado por Gil-García y Luna-Reyes. 2008) sobre los cuatro niveles de definiciones que existen para entender al gobierno electrónico, se destaca la funcionalidad del cuarto y último nivel, al retomar la interacción con la sociedad como un elemento fundamental para el pensamiento de este concepto. Respecto a esto, las propuestas de Galindo (2002), Dawes (2002) y el mismo Gobierno de México (2015) resultan bastante significativas al establecer este vínculo, pues analizar la interacción que tienen los jóvenes con las herramientas digitales es la finalidad de esta investigación.

Otro elemento que resalta de estas definiciones, principalmente de las institucionales por parte la OEA y la OCDE es el tecnodeterminismo que se percibe al abordar el concepto, pues principalmente la segunda lo entiende como un mecanismo necesario y fundamental para “alcanzar un buen gobierno” (OCDE , 2003) por lo cual, esta definición nos deja con más dudas que respuestas, pues se debe abordar y entender en primera instancia que es aquello que entienden por buen gobierno, y en segundo lugar conocer si las herramientas digitales son en realidad la respuesta para los problemas que pueden surgir dentro del sector gubernamental.

Como se menciona al principio de este capítulo, el análisis de los conceptos gobierno electrónico y gobierno digital, servirán para entender y contextualizar donde se encuentra ubicada la presente investigación.

3.3.3 Etapas del Gobierno Electrónico

Siguiendo con este intento por entender y explicar al Gobierno Electrónico, otra propuesta de análisis es la de comprenderlo de acuerdo con sus etapas. Gil-García y Luna-Reyes (2008) explican que este tipo de visión, por etapas, de gobierno electrónico mantiene un supuesto de que existe una evolución de este.

Layne y Lee (2001, citados por Gil-García y Luna-Reyes 2008) presentan un modelo de cuatro etapas para describir el desarrollo del Gobierno Electrónico y que este mismo sea totalmente funcional, las cuales son:

- Catalogación, la cual recibe ese nombre porque se enfoca en catalogar la información gubernamental y presentarla mediante páginas electrónicas.
- Transacción, en esta segunda etapa además de organizar y proveer información, se permite la interacción entre ciudadanos con el gobierno mediante la obtención de productos y servicios directos de los sitios electrónicos.
- Integración vertical, esta etapa consiste en la integración física y/o virtual de organizaciones gubernamentales de los diferentes ámbitos de gobierno que presentan servicios similares, los más comunes pueden ser salud, justicia o educación.
- Por último, integración horizontal la cual se refiere al proceso de transformación, dejando de lado las barreras organizacionales y desarrolla una visión integral del gobierno.

Otra manera de clasificar las etapas del Gobierno Electrónico es la utilizada en la encuesta global sobre Gobierno Electrónico realizadas por la División de Economía Pública y Administración Pública de la ONU y la Sociedad Americana para la Administración Pública, que a través de una encuesta realiza un esfuerzo internacional por conocer el estado del Gobierno Electrónico en un gran número de países y cuyos resultados se ponen al alcance a través de su plataforma virtual para cualquier persona que tenga interés en el tema. Las etapas que se identifican en este trabajo son:

- Presencia emergente. Organiza a los países cuyos gobiernos presentan un menor o nulo desarrollo tecnológico.
- Presencia mejorada. En esta etapa se encuentran los países con mayor presencia, sin embargo, continua con información muy escasa.
- Presencia interactiva. En esta etapa el enfoque va dirigido a la ciudadanía con mayor acceso a la información.
- Presencia transaccional. Corresponde a los países que a través de sus portales y sitios web pueden interactuar y ofrecer distintos servicios (UN & ASPA., 2002, pág. 16-19).

Presencia emergente y mejorada hacen referencia a la presentación de información con diferentes niveles de complejidad, algo similar a la etapa de catalogación de Layne y Lee (2001). Por otro lado, presencia interactiva y transaccional consisten en la existencia de un portal que organiza y ofrece servicios e información en términos de las necesidades ciudadanas, estas dos se asemejan a la etapa de Transacción de Layne y Lee (2001).

Aunque existen múltiples formas de clasificar las etapas del Gobierno Electrónico, actualmente hay un consenso con cuatro fases de desarrollo que establecen las Naciones Unidas (ONU, 2012):

- Emergente: En esta primera etapa los portales gubernamentales brindan información sobre políticas públicas, gobernanza, leyes, documentación y los tipos de servicios que ofrecen. Tienen los enlaces con direcciones, dependencias y distintas ramas de gobierno.
- Mejorado: Los portales ofrecen comunicación electrónica con la ciudadanía. Brindan contenidos multimedia en varios idiomas y tienen la capacidad de proveer formularios para solicitar servicios.
- Transaccional: Se ofrecen servicios de comunicación en doble vía considerando la retroalimentación por parte de los ciudadanos sobre políticas de gobierno, programas y

regulaciones. La ciudadanía puede verificar su identidad para complementar algunos servicios en línea y permite el procesamiento de transacciones relativos a la descarga de formularios, declaración de impuestos y solicitud de licencias o permisos en línea.

- Conectado: En esta última etapa los portales han transformado significativamente la forma en que se comunican con la ciudadanía. Tienen la capacidad de resolver problemas a través de herramientas interactivas. Cuenta con soluciones y servicios en línea a través de todas las oficinas públicas, de manera ágil y sencilla. Los gobiernos transforman su enfoque centralizado en el gobierno a uno centralizado en los ciudadanos, empoderándolos e incentivando su participación en la toma de decisiones (ONU, 2012).

Finalmente, el modelo que se retomará como principal para el desarrollo de esta investigación es el evolutivo que viene de la propuesta que nos brinda Gil-García y Sandoval (2008), la cual surge no solo como un intento de clasificarlo por etapas sino a partir de la necesidad de crear un instrumento de medición de los portales electrónicos, y cuyas etapas son:

- Presencia. Esta primera etapa se enfoca en clasificar y organizar información gubernamental a través de páginas web, garantizando la presencia de esta información en únicamente en Internet.
- Información. Esta etapa se encarga de concentrar distintos sitios de gobierno en un portal de este tipo sirve como página de inicio o plataforma para otras páginas web.
- Interacción. Esta etapa analiza las interacciones entre los ciudadanos y los departamentos de gobierno a fin de que el ciudadano pueda consultar la información que necesita.
- Transacción. Esta etapa además de brindar información a la ciudadanía provee servicios públicos. En este nivel el usuario puede realizar transacciones de manera segura a través de Internet
- Integración. Siendo uno de los niveles más complejos, esta etapa refiere al desarrollo de una página que pueda brindar acceso a todos los servicios de diferentes dependencias y niveles de gobierno.
- Participación política. Esta es la última etapa parte de la idea de que el ciudadano no solo interactúa con el gobierno de manera burocrática, sino que puede participar activamente en la toma de decisiones gubernamentales (Gil-García y Sandoval, 2008, págs. 10-11).

Otro aspecto que se puede considerar relevante es la agenda que necesariamente debe incorporar la implementación de un Gobierno Electrónico, principalmente en un país en vías de desarrollo, como es el caso de México. Criado y Gil-García (2013) resaltan los siguientes elementos:

- Inclusión digital, estrategia para incluir a la población marginada en la cobertura del Gobierno Electrónico.
- Redes sociales, para generar un modelo de administración pública vinculada con la sociedad.
- Gobierno abierto y transparencia administrativa, ofreciendo un enfoque de rendición de cuentas.
- Interoperabilidad y computación en la nube, maximizando los beneficios de la web.
- *Big data* o macrodatos, a fin de almacenar y procesar información que permita encontrar patrones, que permitan la generación de programas y políticas públicas más eficientes.
- Ciudades inteligentes o *Smartcities*, para transformar la gestión local a través de del uso de tecnologías.
- Gobierno móvil o *mGovernment*, a través del uso dispositivos portátiles permite la ampliación y cobertura del eGobierno (Criado y Gil-García, 2013, págs. 29-36).

Se puede dar cuenta de que existen varias formas para categorizar las etapas del Gobierno Electrónico o eGobierno, como lo manifiestan algunos autores. Con el extraordinario avance de las tecnologías y sus variadas aplicaciones para la vida moderna, es natural que se piense a través de una visión tecnodeterminista, que las sociedades y en este caso las acciones de gobierno están determinadas por el avance tecnológico, sin embargo como lo manifiesta Castells (2006) la tecnología va de la mano con el contexto social en el que se presenta, de esta forma se entiende que ambos elementos van evolucionando de la mano y la tecnología debe percibirse como un medio y no como un fin.

Es preciso destacar la importancia que tiene la interacción entre el gobierno y los ciudadanos como eje principal tanto de la definición de Gobierno Electrónico como en las etapas que representa el mismo. Se puede dar cuenta que la categorización por etapas presentada por las Naciones Unidas (2012) tiene como eje principal a los portales de gobierno que sirven como herramienta digital, junto con otras plataformas y el uso de las redes sociales, para el desarrollo de esta relación entre ciudadano y gobierno que es fundamental y que consta de varios niveles para un óptimo aprovechamiento de esta propuesta de Gobierno Electrónico.

La importancia que se da al gobierno electrónico dentro de la investigación forma parte de la problematización del fenómeno que se está estudiando. Por un lado, se encuentran estas formas de entender y categorizar al gobierno que se han ido construyendo con el paso del tiempo y que se han visto modificadas con la llegada del Internet, hasta establecer lo que ahora se entiende como gobierno electrónico, el cual hace uso de herramientas digitales para maximizar su eficiencia y generar vínculos interacción con el ciudadano. Por otro lado, se ubican a los ciudadanos quienes, en un primer momento, pareciera que no son incluidos dentro del desarrollo de estos programas y plataformas que genera el gobierno como lo mencionan Negrete-Huelga y Rivera-Magos (2018). Es a través de la apropiación de estas herramientas digitales bajo una lógica de ciudadanía digital que podrá considerarse que el uso de estas tecnologías está cumpliendo con los objetivos que persiguen todas estas definiciones de gobierno electrónico, donde el ciudadano y el gobierno forman un vínculo que beneficia y posiblemente mejore las prácticas gubernamentales en México, específicamente en el caso del municipio de Querétaro.

3.3.4 Herramientas digitales de gobierno

Las herramientas digitales permiten la aplicación y adecuado funcionamiento de lo propuesto por el Gobierno Electrónico. En torno a las actividades gubernamentales las herramientas que son utilizadas con mayor frecuencia por parte del Gobierno Electrónico son los sitios web. Cruz y Zamudio (2017) explican que actualmente a estos portales oficiales se agregan el uso de aplicaciones móviles y redes sociales digitales como *Facebook* y *Twitter*.

En este punto resulta pertinente establecer la diferencia entre lo que se entiende por herramientas y plataformas digitales. Por plataforma digital se consideran todos aquellos sitios de Internet que almacenan información y que sirven como medio para que los usuarios puedan acceder a ellas a través de distintos medios y formas. Por otra parte, las herramientas digitales se conciben a partir del momento que se da una función específica, es decir, una plataforma podría ser *Facebook* al contener información de diversos perfiles, por otra parte, se considera herramienta digital de gobierno al perfil al que da uso alguna institución como vínculo con la ciudadanía.

El análisis de estas plataformas socio-digitales como herramientas del Gobierno Electrónico es bastante reciente al igual que la incorporación de estas, pero ha servido de gran utilidad para expandir al vínculo entre ciudadano y gobierno a niveles más altos. Criado y Rojas (2013, pág. 7)

sitúan a las redes sociales como una oportunidad para las administraciones públicas para innovar y mejorar internamente, así como para profundizar en las relaciones con los ciudadanos. Estos investigadores también consideran esencial que la administración pública adopte un comportamiento activo en redes sociales para escuchar las opiniones de los usuarios con el fin de atender las peticiones de los ciudadanos y mejorar así las políticas públicas y sostienen que las redes sociales suponen una gran oportunidad para que los ciudadanos ganen presencia en el sector público, en el sentido de que su colaboración y participación en la red pueden resultar esenciales en la mejora de los servicios públicos y las políticas de los gobiernos en cuestión (Criado y Rojas, 2013, pág. 29).

Un elemento relevante es la evolución que ha tenido el gobierno electrónico, ya que un portal que no esté lo suficientemente desarrollado o a la vanguardia, resultará insuficiente y abonará muy poco a esta propuesta. En este punto resulta relevante retomar el modelo de estudio de portales web evolutivo, el cual previamente ya se ha referido en las etapas del Gobierno Electrónico. Este modelo parte de la idea de que este tipo de gobierno se encuentra en constante evolución, mejorando constantemente y que va de la mano con las demandas y la evolución de la sociedad, algo similar a lo que ya también hacía referencia Castells (2006). Las etapas de este modelo permiten darnos cuenta de la relevancia que tienen las herramientas digitales pues no solo son elementos burocráticos y de consulta, sino que, a través de estas plataformas, portales y redes, permite a los ciudadanos formar parte de la toma de decisiones a través de iniciativas de participación ciudadana como lo son el voto electrónico, las consultas ciudadanas o incluso la propia interacción que se da a través de las redes sociales.

Sin embargo, todo lo antes mencionado no tendría sentido si no existe una ciudadanía con un interés por participar, y mucho menos si no cuentan con las habilidades digitales que estas herramientas demandan.

3.3.5 Evolución del Gobierno Electrónico y mecanismos de participación en México

Tanto la propuesta de análisis de Gil-García y Sandoval (2008) como la categorización del Gobierno Electrónico propuesto por la ONU (2012) coinciden en que la participación activa de los ciudadanos es uno de los últimos y más importantes niveles para analizar y categorizar al Gobierno

Electrónico. Es a través de esta interacción que se puede conocer el verdadero aprovechamiento que se está dando a estas herramientas.

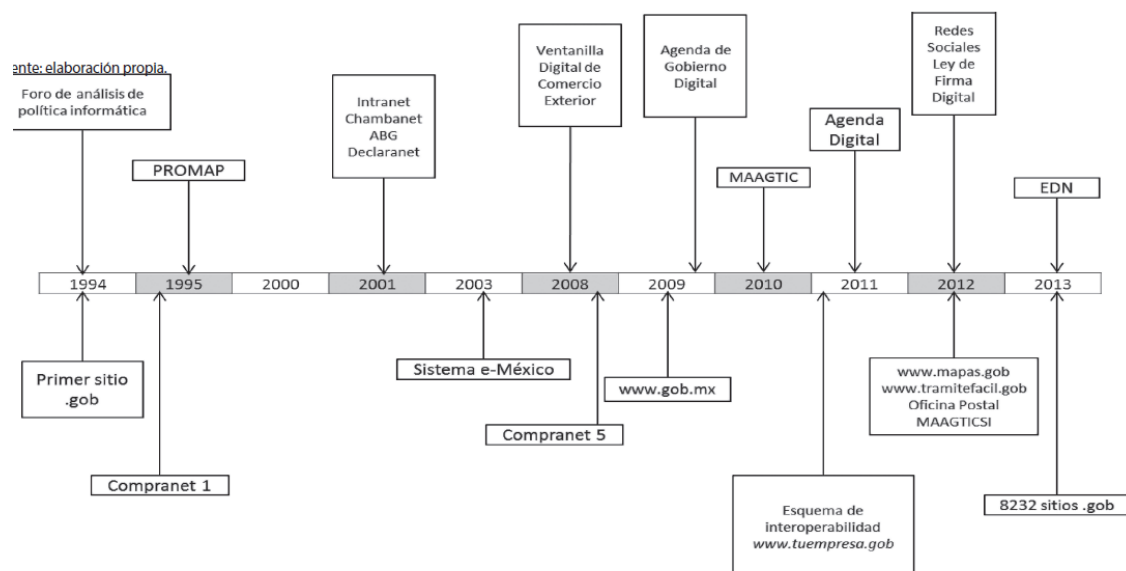
Desde la concepción de un país independiente, México construyó su sistema de gobierno con una estructura vertical, autoritaria y cerrada, caracterizada por un presidencialismo centralista (Cruz y Zamudio, 2017, pág. 63). Por muchos años se mantuvo este modelo de gobierno hegemónico, donde parecía que un solo gobierno controlaba todo el sistema político del país.

Poco a poco el régimen empezó a perder ese poder absoluto que lo caracterizó por muchos años, y la llegada de la tecnología, así como el flujo de información que se dio con el auge del Internet, exigió a las administraciones públicas crear mecanismos de interacción, participación, transparencia y acceso a la información. Fue hasta 1994 que se crea el primer sitio web del gobierno mexicano, perteneciente a la Presidencia de la Republica. En el sexenio correspondiente a 1994-2000 se incorporó la tecnología a los procesos de modernización administrativa (Cruz y Zamudio, 2017, pág. 63).

Posteriormente para el año 2000 se incorpora el uso del concepto Gobierno Digital, y es en este punto donde surgen los primeros intentos por establecer una estrategia de alfabetización digital y el primer documento oficial donde se plantea este mismo objetivo: la Agenda de Buen Gobierno.

Consecutivamente para el sexenio del 2006-2012 se dio un gran crecimiento en lo referente al Gobierno Electrónico, principalmente en la administración pública federal. Se implementan estrategias para la homologación de los procesos tecnológicos de todas las dependencias y aumenta el número de sitios bajo el dominio. *gob* (Cruz y Zamudio, 2017). Además, es en este mismo sexenio que se incorpora el uso de plataformas socio-digitales como *Facebook*, *Twitter* y *YouTube* con el objetivo de dar a conocer las acciones realizadas por las administraciones o los gobernantes y buscar una cercanía con los ciudadanos. Para el sexenio 2013-2018, el Gobierno Electrónico fue incluido dentro del Plan Nacional de Desarrollo, dentro de la línea de acción para un Gobierno Cercano y Moderno. Esta cronología puede percibirse más a detalle en el siguiente esquema:

Imagen 1. Evolución del gobierno electrónico



Fuente: Cruz y Zamudio (2017)

Otros cambios importantes se registraron en el sexenio correspondiente al 2012-2018, al ser el primer gobierno en mencionar la ciudadanía digital. El 2013 se dio a conocer la Estrategia Digital Nacional (EDN), incluida en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. El objetivo de esta estrategia es “lograr un México Digital en el que la adopción y uso de las TIC maximicen su impacto económico, social y político en beneficio de la calidad de vida de las personas” (Gobierno de la República, 2013; citado por Negrete, 2017, pág. 50). Un rasgo importante de esta estrategia es la creación de una figura de coordinación por parte de la Presidencia de la República, a través de una estrategia de colaboración transversal, mismo que se percibe como un avance, pues anteriormente esta actividad recaía en otras instancias, quedando ajena al Gobierno Federal.

En lo referente a lo digital el documento manifiesta que a través de la integración de las TIC en la vida cotidiana “habrá mejoras en la calidad de vida de las personas, en la eficacia de los procesos productivos de las empresas y en la eficacia de los procesos de gestión, provisión de servicios públicos, transparencia y rendición de cuentas del gobierno” (Gobierno de la República, 2013; citado por Negrete, 2017, pág. 50). Otro aspecto relevante de este sexenio y directamente relacionado a la presente investigación, es el planteamiento de una transformación gubernamental

centrada en el ciudadano como un usuario de los servicios públicos a través de las herramientas digitales existentes (Gobierno de la República, 2013).

En lo que refiere al sexenio vigente en el momento que se redacta el presente apartado, resalta en primera instancia la poca presencia del concepto *digital* y sus derivados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024. Mientras en el documento del sexenio inmediato anterior, esta palabra y sus conjugaciones aparecen veinte veces a lo largo del documento, en el más reciente texto solo se encuentra en dos ocasiones de las cuales sirve para dar contexto a otra idea y no como parte fundamental del párrafo, lo cual nos representa un significativo atraso en cuanto a la redacción del documento, ya que como se presentó en párrafos anteriores el documento del 2013-2018 lo recupera como parte central de una de sus estrategias y líneas de acción.

Sin embargo, para septiembre de 2021 se dio a conocer la Estrategia Digital Nacional 2021-2024, que en esta ocasión presenta sus objetivos a través de dos ejes de acción, por un lado “Transformar la Administración Pública Federal mediante el uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar y transparentar los servicios gubernamentales que se otorgan a la ciudadanía” (Gobierno de la República, 2021, pág. 5), la cual centra sus esfuerzos en la política digital en la Administración Pública Federal diferenciando las estrategias que pueden tener impacto en el actuar directo del gobierno con las que centran sus esfuerzos en la sociedad. En cuanto a lo social el eje Política Social Digital, tiene como objetivo “Incrementar la cobertura de Internet a todo el país para combatir la marginación y comunicar las zonas más pobres y alejadas, facilitando con ello su integración a las actividades productivas” (Gobierno de la República, 2021, pág. 5). De este último se resalta el uso de tecnologías digitales como una herramienta para impulsar el desarrollo y bienestar, así como la garantía en el derecho a la información.

Esta evolución del Gobierno Electrónico en México ha sentado las bases para la implementación del gobierno abierto y ha permeado el funcionamiento de los tres niveles de gobierno: municipal, estatal y federal. Cruz y Zamudio (2017) manifiestan que los pilares fundamentales del gobierno abierto son: la colaboración, la participación ciudadana y la transparencia. Como puede percibirse este enfoque evolutivo del Gobierno Electrónico corresponde al propuesto por Gil-García y Sandoval (2008) al vislumbrar los elementos de presencia, información, interacción, transacción, integración y participación política, pero como ya se había planteado anteriormente queda la duda

de analizarlo desde el otra perspectiva, y conocer si el ciudadano cuenta con las condiciones para hacer uso de estas tecnologías, en uno de los niveles más básicos, de estas herramientas que ofrece el gobierno.

Cabe destacar previo al análisis de las herramientas que provee el gobierno del municipio de Querétaro, lo referente al gobierno electrónico desde una visión local. Primeramente, haciendo una revisión del Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021 resulta interesante que no se considere a las herramientas digitales como parte de este. Si bien resalta la importancia de la tecnología como un elemento indispensable para el fortalecimiento de la educación, la infraestructura, la economía y la seguridad, no la considera o retoma como parte fundamental para la mejora de los procesos directamente relacionados con las acciones de gobierno (Gobierno del Estado de Querétaro, 2016).

Por su parte el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 si considera la implementación de estas tecnologías digitales. En su eje 5 titulado Gobierno Abierto y de Resultados, parte de la idea de la implementación y reforzamiento de tecnologías como mecanismo para combatir la corrupción, lo anterior a través del Sistema Municipal de Rendición de Cuentas, el cual permite a través de herramientas digitales conocer a detalle las obras públicas que realiza el gobierno municipal. Por otra parte, resalta la importancia de las redes sociales y la plataforma electrónica del Municipio como instrumento de participación ciudadana. Finalmente reconoce los medios electrónicos como una manera de agilizar los trámites, dando cuenta del desarrollo de sistemas digitales que han mejorado la atención ciudadana.

Con este antecedente, puede darse cuenta de los esfuerzos que el Municipio de Querétaro ha referido dentro de sus documentos rectores, ahora resulta necesario el análisis de estos instrumentos para conocer cuánto de ello se ve reflejado en su portal web y principales redes sociales.

3.3.5.1 Análisis y descripción de las herramientas digitales del municipio de Querétaro

Durante el paso del tiempo, los servicios que ofrecen los Gobiernos han ido evolucionando, manteniéndose a la vanguardia y desarrollando técnicas para ofrecer a la ciudadanía una amplia gama de actividades que puedan realizar a través de casi cualquier dispositivo con acceso a Internet. Dicho lo anterior el Gobierno Municipal de Querétaro no se ha quedado atrás pues su portal oficial también ha ido evolucionando y adaptando a las diversas necesidades que demanda la población.

Primeramente, es necesario hacer énfasis en aquellas herramientas digitales que ofrece la actual administración del Municipio de Querétaro y que se tomaran en consideración para el desarrollo de la presente tesis, las cuales son: el portal web y las redes sociales de *Twitter*, *Facebook* e *Instagram*, mismas que se describirán brevemente a continuación. Cabe destacar que el análisis y selección de estas herramientas tiene sustento en 14vo estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018, donde *Facebook* se posiciona como la red social digital más utilizada entre los mexicanos, con un 98% de uso entre la población con acceso a internet, donde también se encuentra a *Instagram* con un porcentaje de penetración del 57%, seguido muy de cerca por *Twitter* con un 49% (Asociación de Internet.mx, 2018).

Página web

A través del análisis de las acciones que pueden realizar la ciudadanía en el portal www.municipiodequeretaro.gob.mx, puede ubicarse que existen principalmente tres formas de relacionarse con esta página.

El registro de trámites o servicios municipales se encuentra dividido en 31 categorías, las cuales son:

Tabla 1. Listado de trámites o servicios

Actividades Culturales y Bibliotecas	Limpia y Recolección de Residuos
Alumbrado Público	Mercados Municipales
Apoyos Diversos	Orientación y Apoyo Jurídico
Árboles y Áreas Verdes	Otros Trámites
Archivo Municipal	Pagos, Multas y Devoluciones
Asistencia Social y Grupos Vulnerables	Permisos para Espectáculos y Eventos Públicos
Becas y Servicio Social	Predios Municipales
Capacitación a la Ciudadanía	Proveedores y Contratistas
Catastro y Traslado de Dominio	Quejas, Denuncias, Comentarios y Peticiones
Constancias, Copias y Certificaciones	Rastro Municipal
Control Animal y Mascotas	Registro Civil
Deporte y Recreación	Seguridad y Programas Preventivos
Ecología y Conservación	Servicio Militar
Empleo	Solicitud de Información

Empresas, Negocios, Comercios y Particulares	Uso de Suelo, Construcción e Imagen Urbana
Juzgados Cívicos	

Fuente: Sitio web Municipio de Querétaro

De la misma forma, estos trámites se pueden buscar o acceder a través de la dependencia gubernamental encargada de su realización, lo que nos brinda una segunda categorización de estos:

Tabla 2. Trámites por dependencia

Auditoría de Fiscalización del Municipio de Querétaro.	Trámites relacionados a la inscripción al padrón de proveedores y contratistas del Municipio.
Coordinación de Gabinete.	Solicitudes de acceso a la información y denuncias por irregularidades.
Coordinación de Giras.	N/A
Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.	Denuncia de actos discriminatorios y tarjetón de estacionamiento.
Secretaría de Administración.	Inscripción al padrón de proveedores.
Secretaría de Cultura.	Solicitudes relacionadas a préstamo de inmuebles o apoyos de capacitación y cursos culturales.
Secretaría de Desarrollo Humano y Social	Trámites municipales relacionados a becas y actividades deportivas.
Secretaría de Desarrollo Sostenible	Acciones relacionadas a la Dirección de Desarrollo Urbano, temas ambientales, económicos y agrícolas.
Secretaría de Finanzas.	Trámites relacionados a la Dirección de Catastro (Predial) y la Dirección de Ingresos.
Secretaría de Gestión Ciudadana.	N/A
Secretaría de Movilidad.	Trámites de movilidad, como los estacionamientos públicos, transportes gratuitos y Qrobici.
Secretaria de Obras Públicas Municipales.	N/A
Secretaría de Seguridad Pública Municipal.	Actividades relacionadas a tránsito municipal, solicitud de apoyo en alguna actividad.
Secretaría de Servicios Públicos Municipales.	Actividades referentes a: recolección de Tiliches, basura, alumbrado público, recolección

	de residuos, poda, mantenimiento a espacios públicos, rastro y control animal.
Secretaría de Turismo.	Trámites relacionados a hospedajes
Secretaría del Ayuntamiento.	Asuntos del Cabildo (usos de suelo, informes sobre acuerdos, derechos de predios).
Secretaría General de Gobierno Municipal.	Actividades propias del Registro Civil (actas, registros, certificados), así como temas jurídicos (Asesorías, arrestos), protección Civil, comercio y espacios públicos para eventos.
Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.	Talleres, capacitaciones, orientación, apoyos de asistencialismo y reporte de menores en riesgo.

Fuente: Sitio web Municipio de Querétaro

Los trámites destacados debido a su frecuencia de búsqueda son:

- Realiza el pago del Impuesto Predial en Línea.
- Renovación de la Licencia Municipal de Funcionamiento.
- Obtén tu Certificado de Número Oficial.
- Solicita la Recolección de Poda.
- Solicita la Recolección de Tiliches en tu Domicilio.
- Obtén la Licencia de Construcción para Obra Nueva.

Todo lo anterior, podrá consultarse a través de la siguiente liga:
<https://tramitesgro.municipiodequeretaro.gob.mx/>.

Categorización de trámites

Con la finalidad de poder englobar la amplia gama de servicios existentes, y a fin de poder categorizarlos al momento de la realización de preguntas en el cuestionario o en las entrevistas, la siguiente tabla muestra la categorización directa de los trámites que se pueden realizar a través de este portal web.

Tabla 3. Categorización de trámites

SERVICIOS PÚBLICOS	APOYOS SOCIALES	CONTRIBUCIONES	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	QUEJAS	APOYOS COVID
Basura Tiliches Poda Residuos Alumbrado Mantenimientos Rastro Control animal	Becas Talleres Capacitaciones Asesorías	Predial Pagos de multas Devoluciones	Licencias Actas Certificados Permisos	Denuncias Reportes	Apoyos económicos Apoyo de Salud Apoyo Social

Fuente: Sitio web Municipio de Querétaro

- Apoyos COVID

Con respecto a los apoyos, y tomando en consideración la fecha y el contexto en el que se escribe la presente investigación, el portal web en su página inicio, facilita las opciones para la realización o petición de esta actividad, a través de: Apoyos económicos, apoyo de salud y apoyo social. Los antes mencionados, tienen principalmente la finalidad de coadyuvar al desarrollo integral de las familias queretanas que se han visto afectadas de distintas formas por la pandemia mundial causada por el COVID. La descripción de cada uno de estos apoyos no se considera pertinente para la finalidad que persigue la investigación, ya que más que una evaluación del portal web, se busca dar un acercamiento a las actividades que pueden realizar los ciudadanos a través de ellos.

- Denuncias

Este portal web también cuenta con dos secciones donde los ciudadanos pueden manifestar sus quejas o denuncias relacionadas con irregularidades cometidas por servidores públicos municipales en el desempeño de sus funciones, todo lo anterior con la posibilidad de realizarlo también de manera anónima, sin embargo, si el ciudadano desea compartir su información bajo un régimen de protección de datos, este mismo podrá recibir notificaciones para dar mayor seguimiento a su denuncia.

Redes sociales

El Gobierno Municipal de Querétaro ha optado por el uso de redes sociales digitales como herramientas de vinculación con la ciudadanía. Como ya se describe en el apartado teórico de la presente investigación, las redes sociales brindan una oportunidad a las administraciones públicas para innovar y mejorar internamente. Además, en algunos casos, estas redes pueden resultar esenciales en la mejora de los servicios públicos y las políticas de los gobiernos en cuestión (Criado y Rojas, 2013).

El propio portal web del Municipio de Querétaro ofrece acceso a estas redes sociales digitales, las cuales pueden encontrarse en las plataformas *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*, mismas que se describen brevemente a continuación.

- *Facebook*: Con fecha al veintiséis de octubre de 2020, el perfil oficial cuenta, con 186,887 personas que les gusta la página y 195,500 seguidores a la misma. Las publicaciones realizadas tienen principalmente la finalidad de dar difusión a las actividades que desempeñan las distintas dependencias y entidades que lo conforman, compartir eventos organizados o con los que colabora esta institución, informar con respecto a obras que se realizan en la ciudad e informar a la ciudadanía sobre trámites, acciones o programas que se encuentren vigentes al momento de la publicación y compartir capsulas informativas de temas sociales, salud, educación y seguridad entre otros. Destaca la presencia de fotografías, imágenes, videos, conferencias, infografías, además de la interacción que existe en cada publicación, donde se observa que frecuentemente los ciudadanos tienen interacción con este portal, obteniendo respuesta por parte de los administradores en algunas ocasiones.

Lo anterior puede consultarse a través del siguiente enlace:

<https://www.facebook.com/QroMunicipio/>

- *Twitter*: Para el día veintiséis de octubre de 2020, la página oficial de esta red social digital cuenta con 163,6 mil seguidores. Con un contenido muy similar al que antes se ha descrito en *Facebook*, este perfil también comparte fotografías, imágenes, videos, conferencias e infografías. La principal diferencia de esta red social radica en la velocidad con la que pueden fluir los contenidos, noticias e interacciones, por medio del uso de Hashtags se puede acceder

más rápido a tendencias o temas que surjan y que puedan involucrar al municipio de Querétaro o a sus funcionarios.

La liga de acceso es la siguiente: <https://twitter.com/qromunicipio>.

- *Instagram*: Con fecha al veintiséis de octubre de 2020, el perfil de esta plataforma cuenta con 8.842 seguidores. Con un contenido totalmente visual a través de imágenes y videos dejando un poco de lado el texto este perfil también tiene la finalidad de dar difusión a las actividades, programas y acciones que están relacionados con esta entidad gubernamental.

El enlace para acceder a la cuenta oficial de *Instagram* es el siguiente: <https://www.instagram.com/p/CDeU1D4JzSo/>

De esta manera puede darse cuenta de que el Gobierno Municipal de Querétaro cuenta con distintos mecanismos de acercamiento con la ciudadanía a través de herramientas digitales. Los números manifiestan, por un lado, que la red social más seguidores es la cuenta de *Facebook*, seguida muy cercanamente por *Twitter* y finalmente la cuenta de *Instagram*. Por otra parte, también puede darse a conocer la gran cantidad de trámites, gestiones y procedimiento que se pueden realizar por medio del portal web. Como ya se explicó anteriormente, más que un análisis a profundidad de este perfil, lo que se busca es tener un acercamiento y conocimiento de las opciones que brindan estas herramientas a los ciudadanos, y así poder conocer el uso y posible apropiación que puedan tener de las mismas, el cual bajo una perspectiva de ciudadanía digital va más allá de una apropiación tradicional de las tecnologías, buscando conocer las implicaciones ciudadanas que los usuarios tienen a través de estas tecnologías. Derivado de este análisis y previo a la profundización de los procesos de apropiación resulta pertinente conocer cuáles son las habilidades necesarias que se desprenden de la implementación de estas tecnologías como parte del quehacer gubernamental.

3.3.6 Habilidades y Competencias Digitales

Distintos autores como Gil-García y Sandoval (2008), Gil-García y Sandoval (2008) y Criado y Rojas (2013), por mencionar algunos, plantean que para el desarrollo de un Gobierno Electrónico es necesaria la participación activa de una sociedad, pero debe considerarse la capacidad que tienen estos ciudadanos para interactuar con estas herramientas de gobierno. Respecto a eso Luz María

Garay (2006) manifiesta la necesidad de realizar una revisión crítica sobre los programas de inserción de las tecnologías ya que la presencia de estas en la vida cotidiana de los ciudadanos es permanente y cada vez más actividades están vinculadas al uso y manejo de estas. Aunado a lo anterior, la autora propone a las instituciones académicas como las organizaciones que más han sido impactadas por el uso de las TIC, donde además de ser uno de los principales escenarios que pueden permitir el desarrollo de las habilidades digitales y así formar lo que ella llama alfabetización digital (Garay 2019).

Como ya se ha visto en apartados anteriores desde hace un par de décadas en México se han implementado programas gubernamentales para incorporar el uso de tecnologías digitales entre la población y desarrollar programas de alfabetización digital. Principalmente en el sector educativo se han implementado programas de gobierno que intentan dotar a la escuela de tecnologías digitales y programas de formación para el adecuado uso tanto de estudiantes como de docentes.

Garay (2019) centra su trabajo en la necesidad de que los ciudadanos tengan acceso a los recursos tecnológicos digitales y, además, logren un adecuado uso de ellos, insertándolo en sus vidas cotidianas, lo cual les permitirá llegar a un nivel de apropiación donde aprovechan los recursos que son ofrecidos principalmente en el nivel educativo, sin embargo y para la finalidad que plantea esta tesis la propuesta se puede aplicar de la misma manera, ya que la finalidad de este apartado es dar a conocer la forma en que las personas hacen uso de las tecnologías digitales. La misma autora explica la relevancia de la alfabetización digital y la formación de ciudadanos críticos como un factor necesario para el desarrollo de sociedades más informadas y democráticas. Entendiendo a las sociedades democráticas “aquellas en las cuales los ciudadanos pueden expresar sus ideas, analizar información y participar en distintos niveles en la toma de decisiones, al menos expresando sus ideas y opiniones acerca de acciones de las instituciones de gobierno” (Garay, 2019, pág. 75).

Para lograr que los ciudadanos desarrollen habilidades digitales, Garay (2019) explica que es necesario, principalmente contar con los dispositivos tecnológicos y el acceso a Internet para dar paso a los procesos de formación, es decir la alfabetización digital. En este momento resulta necesario brindar una definición de lo que se entiende por alfabetización digital, y también nos se encuentra con concepto de carácter polisémico pero la más relacionada al desarrollo de las tecnologías es la que plantea Gutiérrez Martín (citado por Garay, 2019), quien explica que este

concepto “implica aprender a hacer uso de los recursos digitales y es parte de alfabetización básica y necesaria para este siglo” (pág. 77-78).

Además de la discusión sobre las habilidades digitales, Garay (2019) expresa que hay autores que prefieren hablar de competencias digitales y alfabetización digital para referir a un mismo fenómeno, que en general engloba saberes, habilidades, actitudes y aptitudes que son necesarias para el uso y la apropiación de las tecnologías digitales. Respecto a eso la UNESCO plantea la importancia de las herramientas digitales, argumentando que:

Surge por la necesidad de integrar el reconocimiento del sujeto y sus procesos, además de un conjunto de conocimientos, las habilidades y destrezas que desarrolla un individuo en relación con los otros, con el objetivo de emplearlas para responder a situaciones reales dentro de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. (Garay, 2019, pág. 81)

Tanto las habilidades como las competencias digitales son conceptos que permiten conocer la forma en que las personas usan las herramientas digitales, la propuesta de Garay posiciona a las escuelas como una de las principales instituciones encargadas de fomentar este tipo de habilidades. Sin embargo y como también ella hace mención las instituciones políticas son las encargadas de marcar la línea que deben seguir para el desarrollo de las mismas, estamos en un punto donde el uso de las herramientas digitales es tan necesario como el uso mismo de la escritura, pues si bien las tecnologías digitales han venido a fortalecer y agilizar muchos procesos sociales y políticos, también han generado una brecha con aquellos que están fuera, aquellos que no tienen acceso o no saben usar estas herramientas.

Es importante resaltar que el protagonismo que se da al *gobierno electrónico* parte de la idea de que como lo menciona Cruz y Zamudio (2017) este nuevo modelo de gestión incluye el uso de tecnología en la administración pública. De la misma manera, la OCDE (2003) concibe este concepto a partir del uso de las TIC y en especial el Internet como una herramienta. Por otro lado, Gil-García y Luna-Reyes (2008) además de referir y resaltar el uso de las TIC por parte de gobierno, destacan que deben usarse como mecanismos coadyuven a relacionar a la ciudadanía con las autoridades. Es entonces, que a partir de este concepto que se desarrolla y promueve el uso de herramientas digitales de las cuales se están analizando los procesos de apropiación por parte

de los jóvenes en la presente tesis de investigación, pues en primera instancia todos estos aportes lo que se percibe es el intento por promover la apropiación de tales tecnologías por parte de la ciudadanía. Después de analizar los postulados de estos autores, que hasta cierto punto podría resultar utópicos o tecnodeterministas si no se consideran los elementos adversos y socio culturales que pueden presentar estos postulados y de los cuales se hablará en capítulos posteriores, ¿qué se entiende por apropiación?

3.4 Procesos de apropiación: una visión desde los modelos y algunas teorías que lo explican

3.4.1 Apropiación de TIC

Referente a la apropiación y como ya se ha mencionado con anterioridad en el desarrollo de esta investigación, para que se pueda hablar de una apropiación existen varios elementos que vienen implícitos en la discusión de este concepto. Retomar solo el acceso y uso de una tecnología determinada por un individuo o grupo de individuos puede omitir algunos procesos que los usuarios realizan, y es por eso que a lo largo de los siguientes párrafos se abordará la discusión correspondiente.

El concepto apropiación se retoma de las autoras Delia Crovi y Susana Morales. Crovi (2011) propone examinar los conceptos de acceso, uso y apropiación de la infraestructura tecnológica desde un modelo educativo, sentando las bases que múltiples autores retoman en sus investigaciones y que se puede dar cuenta de algunas, en el desarrollo del estado del arte de la presente tesis. Por otro lado, Morales (2009), además del acceso y uso que trabaja Crovi, incorpora los conceptos de conocimiento, reflexividad, competencia y la significación. Este último resulta necesario y fundamental para el desarrollo de la presente investigación, pues es un nivel más profundo que da una verdadera percepción de apropiación de las tecnologías digitales.

Delia Crovi (2011) expone que las aportaciones sobre apropiación provienen principalmente de los trabajos realizados por Alexéi Leóntiev y Lev Vygotsky, quienes trabajaron los procesos educativos desde la perspectiva psicológica. Leóntiev ubica a la apropiación en un ámbito sociohistórico y hace referencia a herramientas culturales.

Con referencia a lo anterior, Crovi (2011) se inspira de Leóntiev para hacer sus propias aportaciones:

La teoría de la actividad, que plantea que en la actualidad se crea sentido y en ella se integra los aspectos prácticos, emocionales, relacionales y cognitivos de la conducta voluntaria y el concepto de apropiación (...). El soviético ubica a la apropiación en el ámbito sociohistórico y se refiere a herramientas culturales. Estos aportes permiten considerar que la apropiación de las TIC se concreta en un ámbito sociohistórico específico en el cual el individuo no sólo tiene acceso a ella, sino que cuenta con habilidades para usarlas y llegar a ser tan importantes para sus actividades cotidianas (productivas, de ocio, relacionales) que pasan a formar parte de sus prácticas culturales. (pág. 74)

Por otra parte el texto de Sierra y Gravante (2016), en su trabajo referente a la acción colectiva en América Latina, manifiestan que el proceso de apropiación está vinculado de forma vital con el cuerpo social y cultural en el cual se desarrolla el medio de comunicación, desde el punto de vista de la cultura cotidiana y las experiencias vivenciales de los sujetos involucrados. Además, manifiestan que la apropiación no solo se da cuando las personas dan sentido de pertenencia a las herramientas, las valoran y aprenden a usarlas para satisfacer sus necesidades e intereses o de los de su grupo social, sino que es un proceso vinculado con el cuerpo social y cultural.

Morales (2009) expresa que la forma de entender el concepto de apropiación se ha ido modificando a lo largo de los años, mismo que se ha ido enriqueciendo y fortaleciendo a través de otras exploraciones de investigadores interesados en el tema. La autora no concibe la apropiación como un concepto romántico, sino todo lo contrario:

Acceso (al) y representación (del) objeto posibilitado por la mercantilización y la existencia de los imaginarios disponibles socialmente, de tal suerte que la apropiación no es sólo un acto cuya sustancia es meramente subjetiva, sino también material y objetiva. Es poseer (o disponer), es saber, es actuar y es usufructuar. (Morales, 2009, págs. 108-109)

Debido a lo anterior, es que el autor formula su propuesta de apropiación a través de una doble

articulación, un nivel de apropiación del objeto y un nivel de apropiación de los significados que el mismo objeto libera. Referente al primer nivel, son condiciones que la autora define como “posibilidad de apropiación el objeto” (pág. 109), la disponibilidad, el acceso, el conocimiento, la reflexividad, la competencia el uso y la gestión de las TIC. En relación con el segundo nivel que las TIC posibilitan o liberan, se identifica la elucidación, la interactividad, la interacción y el proyecto, mismo en el que se profundizará más adelante ya que se considera pertinente para el desarrollo de la tesis.

Con base en lo anterior, se necesita explicar más ampliamente la propuesta de las etapas o procesos que se han considerado pertinentes para operacionalizar e indagar en la apropiación que realizan los ciudadanos con las herramientas digitales que ofrece el gobierno municipal de Querétaro, tomando como base la propuesta de Delia Crovi y fortaleciéndola con el modelo de doble articulación que propone Susana Morales.

3.4.1.1 Acceso

Entrando en las categorías o etapas del proceso de apropiación que identifican las autoras, se dará inicio con una de las propuestas más referidas dentro del campo académico, y esta es la propuesta de Crovi (2011). La autora explica que en el caso de las TIC, el acceso está directamente referido a la posibilidad que tienen los usuarios de acceder a los recursos, concepto que por su naturaleza se vincula al de igualdad y democracia.

Por parte de los gobiernos la autora nos explica que el acceso frecuentemente se convierte en una meta para ellos al realizar acciones para disminuir o intentar eliminar la brecha digital. Dentro del campo educativo, el acceso se refleja en la necesidad de las instituciones de todos los niveles educativos a incorporar herramientas tecnológicas de última generación, no solo a sus alumnos, sino a trabajadores y personal administrativo. Para Crovi (2011) “el acceso es solo un punto de partida ya que, sin él, resulta impensable pensar en el impacto que tienen las TIC en la sociedad” (pág. 73).

Debido a la complejidad que implica este concepto, Crovi (2011) considera dos ejes en los indicadores para poder medirlo: por un lado el acceso a la infraestructura y por otro el acceso a la alfabetización digital, es decir los cursos que pueden ofrecer las instituciones en materia de TIC.

3.4.1.2 Conocimiento

Referente a la apropiación de las TIC, vista desde la relación al objeto como lo plantea Morales (2009), el nivel de conocimiento es un punto de partida para entender o hablar de apropiación. En este nivel se debe superar la vista de este objeto como una caja negra, es decir, que no sea solo un objeto que cumple con una función, visto casi de una manera ajena o alejada del actor. Se debe adquirir conciencia de que el objeto es “producto de una historia (la historia de su invención como tal y sus diferentes componentes)” (Morales, 2009, pág. 111), este, a su vez, está compuesto de partes que se deben identificar, conocer y entender que el objeto tiene potencialidades y limitaciones. Además, es necesario entender y considerar que muchos objetos funcionan de manera complementaria debido a la llamada convergencia tecnológica, donde diversas herramientas o recursos pueden interactuar entre sí para realizar diversas acciones.

Aunque la autora no profundiza realiza un estudio donde proponga cómo analizar esta categoría, el modelo se asimila mucho a la segunda parte del que propone Covi (2011) en lo referente al acceso, al indagar en los cursos, talleres o capacitaciones que pueden dar las instituciones referentes al conocimiento de las TIC, alfabetización digital.

3.4.1.3 Uso

Covi (2011) entiende al uso como una actividad o una práctica continua y habitual. “En el caso de las TIC, la idea de uso está vinculada al uso cotidiano y a la utilidad/beneficio que proporcionan, es decir, cómo se aprovechan o emplean esos recursos a fin de obtener el máximo rendimiento al realizar ciertas actividades” (pág. 73).

El uso de las TIC está directamente relacionado y condicionado por acceso y se puede medir desde lo más esporádico a lo más intensivo y cotidiano. Partiendo de lo anterior y para formular la medición de esta categoría Covi (2011) parte del supuesto de que su investigación se realiza con actores del último nivel, al trabajar con maestros académicos, investigadores y alumnos los actores pueden considerarse como aquellos que hacen un uso intensivo y constante de las TIC como parte de sus labores cotidianas. De la misma manera, sostiene que las habilidades informáticas y digitales que desarrollan los actores al interactuar con otros usos sociales de las TIC, enriquecen su manejo dentro de la vida académica. Al igual que el acceso el uso, los indicadores fueron divididos en dos estratos: en el primero se tomó en cuenta solo los recursos de Internet, mientras

que en el segundo se consideró el uso que se da a estos recursos en la docencia, investigaciones y divulgación.

Referente al uso Morales (2009) explica que “la apropiación se expresa en el uso” (pág. 113). Lo anterior, analizando si cierta tecnología digital, después de haber sido accesible es usada por los sujetos, con qué frecuencia es usada y para qué es utilizada.

3.4.1.5 Significación

La categoría de *significación* será una de las principales contribuciones de la obra de Morales (2009) a la presente investigación, ya que la autora profundiza en los elementos o categorías que debe tener la significación para la apropiación de TIC y los explica de la siguiente manera:

- **Elucidación:** En este primer nivel de la relación a las significaciones Castoradis (1975; citado por Morales, 2009) explica que la elucidación es “saber lo que pensamos y pensar en lo que hacemos” (pág. 114). Es decir que los usuarios de estas TIC encuentren sentido en la información obtenida, aprendiendo buscar, interpretar y ordenar la información que les sea significativa. Lo anterior a fin de que en un último nivel puedan generar alternativas a alguna situación o condición de su entorno social.
- **Interactividad:** Siendo una de las principales características de las tecnologías digitales, este término busca generar una audiencia activa y productora de mensajes. De esta manera la relación con el objeto va más allá del uso, pues el usuario puede participar y generar discusiones de acuerdo con los contenidos de temas de su interés.
- **Interacción:** Vinculada directamente con la anterior, refiere a la forma en que nos correlacionamos con la sociedad de forma intersubjetiva. Morales (2009) menciona que las nuevas tecnologías “abren las puertas a producir también identidades individuales y colectivas, normas y valores compartidos o confrontados, reconocimientos de diferencias y de similitudes culturales, ideológicas, de estilos de vida, trayectorias de vida, etc.” (pág. 115). De esta forma la acción colectiva tradicional se ve transformada a través de las tecnologías, permitiendo que los sujetos vayan más allá del uso de una máquina, sino que esta sea un instrumento que permita organizarse con algún motivo en común.
- **Proyecto:** Esta etapa última etapa referente a las significaciones, se entiende como la pérdida de las limitaciones espaciales y temporales a fin de que los usuarios de estas tecnologías

puedan sentir las como instrumentos que ayudan a alcanzar sus objetivos “la apropiación de la tecnología no es un fin en sí mismo, sino que debería permitirnos la realización de proyectos de autonomía individual y colectiva” (Castoradis, s/f; citado por Morales, 2009, pág.115).

3.4.2. Evolución del gobierno electrónico y procesos de apropiación

Como se observa, las propuestas de Crovi (2011), Sierra y Gravante (2016) y Morales (2009) coinciden en varios puntos. Es decir, para que exista la apropiación, la persona primero, debe tener acceso a un determinado dispositivo o herramienta tecnológica, después debe tener un conocimiento de tal herramienta y saber usarla y, dependiendo del ambiente en que se está utilizando, también influye en la forma de uso, posteriormente y en un nivel más complejo el uso de este dispositivo debe generarle una significación al usuario al incorporarse en su vida. Así, el desarrollo de la tecnología en distintos ámbitos ha generado procesos de apropiación que a su vez han permeado la vida cotidiana y todo lo que en ella hacen sus actores.

Relacionado con lo anterior y como lo presentaba anteriormente Garay (2019) existe una necesidad por parte de la ciudadanía de integrar las herramientas tecnológicas, no solo en el sector académico, si no dentro de su vida cotidiana como ciudadanos, lo anterior a través de un uso consiente y sobre todo una apropiación de las tecnologías. Para lo anterior el que redacta la presente investigación propone un modelo de analizar la apropiación a través de las categorías que proponen tanto Crovi (2011) como Morales (2009). Ambas coinciden en el acceso, uso y conocimiento como elementos necesarios para alcanzar la apropiación de las tecnologías, a este modelo se suma la significación que explica más detalladamente Morales (2009), teniendo como categorías de análisis estos cuatro elementos que se consideran pertinentes para hablar de procesos de apropiación.

En la actualidad cada día más personas tienen acceso y uso de estas herramientas tecnológicas, incluso, como se pretende saber en esta investigación, es posible que haya usuarios que han alcanzado una apropiación de las tecnologías, específicamente hablando de aquellas que ofrece el gobierno a sus ciudadanos, esto gracias a la expansión del uso de Internet. Lo anterior ha provocado que cada vez más información sea procesada a través de la red, relacionando las prácticas políticas y ciudadanas a través de tecnologías digitales y es ahí donde surge la necesidad de hablar de la Ciudadanía Digital.

3.5 Ciudadanía digital

En lo referente a la Ciudadanía Digital son varios los autores que destacan, sin embargo, algunos de ellos como Galindo (2009), Robles (2009), Natal, Benítez y Ortiz (2014) y Ramos (2019) parten de la idea que primero se debe entender la concepción clásica de ciudadanía para posteriormente relacionarlo con las prácticas virtuales y así poder hablar de un nuevo concepto de ciudadanía, es decir, Ciudadanía Digital.

3.5.1 Repensando la ciudadanía

Primeramente, Jairo Galindo (2009) inicia su trabajo brindando una de las definiciones más accesibles en la red, recomendando el Diccionario de la Real Academia Española, la cual define ciudadano como:

1.adj. Natural o vecino de una ciudad. 2. adj. Perteneciente o relativo a la ciudad o a los ciudadanos. 3. m. y f. Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes. 4. m. hombre bueno (hombre que pertenecía al estado llano). 5. m. Habitante libre de las ciudades antiguas. (Diccionario de la RAE, 2014, párr. 1)

Relacionado a lo anterior Galindo (2009) cuestiona el término *bueno*, preguntándose entonces donde queda un hombre malo o como se le debe llamar a él, por lo tanto, ese elemento no nos sería funcional en ningún sentido. Referente a la tercera acepción, explica que esta sí nos permite definir una relación de cierto tipo, al menos con el Estado, de donde se derivan privilegios y deberes. En resumen, las definiciones de la RAE retoman a “un sujeto que es miembro de una ciudad, porque se comporta y relaciona con ella” (Galindo, 2009, pág. 167), sin embargo, aún hay muchos elementos que quedan pendientes.

Ramos (2019) explica que se debe entender que el concepto de ciudadanía ha tenido importantes cambios a lo largo de la historia, por lo que no se puede entender como una noción estática, sino en constante evolución y reconceptualización.

Su entendimiento ha pasado del análisis exclusivo de los derechos y obligaciones atribuidas a los individuos a un entendimiento más amplio, referente a la capacidad de los ciudadanos

de informarse y participar constantemente en los asuntos públicos y la forma en que son abordadas y resueltas las problemáticas sociales. (Ramos, 2019, pág. 146)

De esta manera se puede empezar a vislumbrar las características de un ciudadano más allá de las normativas, y plantearse como características referentes al individuo y la forma en que se relaciona con asuntos tanto públicos como sociales. De igual forma se da cuenta de la evolución histórica que ha tenido la ciudadanía a la par de la humanidad.

Por su parte Alejandro Natal retoma las posturas clásicas de Marshall y Bottomore (1998; citado por Natal *et al.*, 2014) quienes definen el concepto de ciudadanía como “La pertenencia plena a una comunidad y que dicha pertenencia se define como la participación de los individuos en la determinación de las condiciones de su propia asociación” (pág. 36). De la misma manera encuentran tres dimensiones o formas de ejercer la ciudadanía clásica: 1) la civil, que hace referencia a la igualdad de derechos de los individuos ante la ley; 2) la política, que se entiende como la igualdad de derecho a participar en el ejercicio del poder, y 3) la social, que explica que todos los debemos tener derechos sociales, desde los niveles más mínimos de bienestar hasta los niveles de seguridad económica (Natal *et al.*, 2014, pág. 37). Para hablar de un ejercicio de ciudadanía completo se deben generar tanto compromisos y condiciones institucionales como también debe existir “el convencimiento de que la deliberación pública, la interacción social, la aceptación y el respeto por el pluralismo ideológico son valores y prácticas esenciales para vivir en democracia” (Natal *et al.*, 2014, pág. 37).

Debido a todo lo anterior, se puede explicar que el concepto de ciudadano, además de estar en constante cambio, ha ido mucho más allá de la concepción clásica y limitativa de solo aquellos que son mayores de edad o individuos buenos. Más bien es un conjunto de elementos que hace que las personas sean ciudadanos, una combinación de elementos legales, de comportamiento y de interacción que repercuten en su actuar ante asuntos públicos y problemáticas sociales, los cuales han sido claramente modificados con la llegada de las tecnologías digitales.

3.5.1.1 Ciudadanía en espacios digitales

El concepto de ciudadanía digital es bastante complejo debido a las implicaciones que pueden considerarse dentro del abordaje de este, entre ellas, la apertura que han tenido las tecnologías digitales en diversos sectores ha sido uno de los elementos por los cuales ha empezado a tomar importancia en los tiempos que se redacta este trabajo. Como ya se ha explicado a través de las prácticas de gobierno electrónico y gobierno abierto, el sector político no ha sido la excepción, es por ello que surge la necesidad de repensar la concepción de ciudadanía a través de prácticas digitales por lo que se recurrirá a diversos autores para entender mejor este concepto.

La primera propuesta que se retomará para entender la ciudadanía digital es la que presentan Natal, Benítez y Ortiz (2014) quienes intentan poner en discusión, como distintos sectores de la sociedad utilizan el Internet y distintas TIC para “apropiarse de su realidad, demandar derechos o construir acción colectiva en busca del bien común” (pág. 9). Una primera construcción del concepto que brindan al principio de su libro es la siguiente:

La ciudadanía digital la definimos como el conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como característica la digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo Internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación (las llamadas TIC) como el teléfono celular. (Natal *et al.*, 2014, pág. 9)

Dentro de su investigación Natal *et al.* (2014) hacen especial énfasis en la importancia que tienen los jóvenes como uno de los principales actores que están tomando parte en los asuntos de la esfera pública, pues consideran que son ellos quienes utilizan de forma intensiva las redes sociales, haciendo referencia a Pilar Cortés (2012) quien piensa a la ciudadanía digital como un espacio para la participación política juvenil. Es por ello que los autores centran parte de sus investigaciones en movimientos sociales como el 15-M y el #YoSoy132 para entender la forma en que los jóvenes participan y construyen ciudadanía a través de medios digitales, concluyendo que el Internet y las TIC, han contribuido a romper el dominio de producción y control de la información que tenían las elites, brindando mayores canales de información que facilitan la difusión y producción de información. El Internet ha permitido que los ciudadanos expongan sus

preferencias y posicionamientos políticos.

En el mismo orden de ideas, y tomando como referencia el contexto de la Sociedad de la Información y las problemáticas que van desarrollando en su libro, los autores sostienen la propuesta que se puede hablar de ciudadanía digital como: “el espacio en el que una comunidad interactúa adquiere identidad y construye intereses comunes, confianza y reciprocidad, además de establecer normas, obligaciones y derechos entre sus miembros” (Natal *et al.*, 2014, págs. 37-38). Bajo esa propuesta es necesario entonces saber qué hace a un ciudadano digital, mismo que definen como: “aquel individuo, ciudadano o no de otra comunidad o Estado, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de Internet, de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual” (Robles, 2009; citado por Natal *et al.*, 2014, pág.38).

Los autores consideran que el Internet a través de espacios de participación virtuales ha facilitado que los ciudadanos puedan participar, generar una identidad colectiva y articulen comunidades. Sin embargo, a pesar de todas las virtudes que se presentan para los ciudadanos, esto también ha generado distintas limitaciones y una de ellas es la brecha digital, ya que las TIC y el mismo acceso al Internet puede no estar disponible para todos los ciudadanos.

Se continúa con las propuestas teóricas referentes a esta categoría con las colaboraciones de Alejandro Ramos (2015), quien explica las implicaciones que han tenido los cambios tecnológicos en las actividades que realizan los individuos en los asuntos políticos y la masificación de las TIC. Las cuales que ha transformado las formas en que la sociedad, no solo interactúa con el gobierno, sino consigo misma a través de la información, organización, participación y genera prácticas de acción colectiva para responder a necesidades específicas o simplemente para expresar su aprobación o rechazo a las acciones que ejercen los gobernantes.

Brindando una construcción desde el carácter semántico del concepto de ciudadanía digital, Ramos (2015) señala que: “ésta se refiere a un tipo de individuo que ejerce sus derechos, obligaciones y en gran medida lleva a cabo su participación social, todos estos elementos enmarcados en la concepción de ciudadanía, mediante la utilización de las TIC como lo es Internet” (pág. 605). Se puede dar cuenta que la construcción de este concepto está relacionada con los postulados teóricos que ya se han planteado con anterioridad como *Sociedad de la Información*, *Sociedad del Conocimiento* y *Sociedad Red*, sin embargo, el autor coincide con lo postulado por Natal *et al.* (2014) al encontrar que estos postulados manifiestan la problemática referente al alcance y la

cobertura que pueden tener los usuarios a ciertas tecnologías, lo que distintos autores denominan *brecha digital*. Debido a lo anterior se presupone que para que exista una ciudadanía digital, es necesario tanto el acceso a las TIC y al Internet, como también el conjunto de conocimientos y habilidades para utilizar dichas tecnologías. De esta manera encuentra una definición que puede resultar más adecuada tomando en consideración la dificultad antes presentada, la cual concibe al ciudadano digital como aquel “capaz de ejercer su ciudadanía bajo un panorama de interactividad ofrecido por una plataforma digital” (Arcila, 2006; citado por Ramos, 2015, pág. 605).

Por su parte Francisco Sierra (2012) concibe a la ciudadanía digital más allá de una definición semántica, sino más bien más considera que puede encontrarse como un conjunto de características que rodean a los ciudadanos que están inmersos en la era de la información, la cual brinda un amplio espectro de posibilidades para que los ciudadanos puedan empoderarse a través de prácticas como expresarse, participar y vivir la democracia de manera abierta. Sin embargo, la disposición o acceso a estos medios no siempre está asegurados para el ciudadano y considera necesario analizar el papel que están desempeñando las políticas públicas en estos procesos de estructuración de la sociedad de la información (Sierra, 2012).

De la misma manera propone que la administración pública debe procurar por todos los medios las siguientes acciones:

- La apertura de espacios públicos.
- La formación ética de la ciudadanía.
- La participación social.
- El empoderamiento ciudadano.
- Y el desarrollo de una nueva cultura del diálogo. (Sierra, 2012, pág. 264)

Sierra (2012) explica los antecedentes de la ciudadanía digital a través de la mediación tecnológica, la cual construye nuevas formas de sociabilidad a través de espacios de interacción que potencializan la democracia. Más que preocuparse por una definición concreta, este autor entiende que actualmente y debido al contexto de la sociedad de la información, no puede hablarse de una ciudadanía sin los mecanismos de participación en la red que esto implica, y centra sus trabajos a analizar los acercamientos y propuestas de integración que han tenido los gobiernos con la

ciudadanía en distintos países del mundo.

Posteriormente, el mismo Sierra (2018) en colaboración con Leetoy y Gravante en el libro *Ciudadanía digital & democracia participativa*, continua sus investigaciones relacionadas a la forma de abordar a la ciudadanía digital. El autor explica cómo las redes y el lenguaje común que conforman los ciudadanos se han visto reconfiguradas debido a la producción mediática masiva (Sierra, Leetoy y Gravante, 2018). En este libro hace hincapié en la importancia que tiene la comunicación y las nuevas tecnologías en la cultura moderna, y como esto genera nuevos procesos de participación y construcción colectiva. Las reflexiones del autor proponen, primeramente, entender como las nuevas tecnologías favorecen y potencializan el proceso democrático en un ámbito sociopolítico, donde destaca las formas de socialización en las esferas privadas y los espacios públicos, reducir el déficit democrático y mejorar las posibilidades de participación democrática. Sin embargo, también considera que la innovación tecnológica no necesariamente debe generar cambios trascendentales y positivos para los modelos democráticos, pues considera que no deben ponerse todas las esperanzas para la resolución de conflictos políticos, sociales y económicos en las nuevas tecnologías, sino más bien debe ser un mecanismo de apoyo, del cual se deben explotar las potencialidades y conocer las limitantes de estas (Sierra, 2018).

Finalmente, el último abordaje teórico, y además el más reciente, al que se hará referencia respecto a la conceptualización y entendimiento de la ciudadanía digital es el propuesto por Alva de la Selva (2019). La autora analiza el panorama de la ciudadanía digital en México, dentro de los procesos de reestructuración capitalista y el proceso de construcción de democracia que se da en el país, explorando los principales retos que enfrena el desarrollo de una ciudadanía digital actualmente en México.

Alva (2019) inicia la discusión referente a la conceptualización de la llamada ciudadanía digital abordándola como “grupos de ciudadanos que están utilizando la Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (tic) para apropiarse de la realidad, ejercer sus derechos o participar en movimientos sociales” (pág. 82). En este primer acercamiento se puede dar cuenta que es muy similar a la propuesta inicial brindada por Natal *et al.* (2014) al mantener la propuesta de *apropiarse de la realidad, ejercer derechos*, además de los elementos que hacen referencia a la *participación*.

La autora hace un estudio de los abordajes que ha tenido el concepto de ciudadanía digital, misma

que se ha planteado desde diversas perspectivas. Primeramente, aquellas que la conciben como “el conjunto de prácticas relacionadas con la participación política en los tiempos actuales” (Sierra, 2013, 2018; Candón, 2013; citado por Alva, 2019, pág. 82). En otras perspectivas, encuentra las que la entienden como un conjunto de normas y comportamientos responsables que se debe dar al uso de las TIC. Referente a esta propuesta Alva (2019) reconoce que corre el riesgo de ser una visión tecnodeterminista e individualista, pues entiende al ciudadano digital como un sujeto experto en el uso de las TIC.

Otra vertiente para entender la ciudadanía digital y aquella que la autora retoma para su trabajo es la que concibe al concepto desde los derechos humanos en Internet, mismo que retoma como “una plaza pública contemporánea desde donde el ciudadano digital defiende y ejerce sus derechos, al tiempo que responde a sus deberes, para formar, con ello, parte del proceso de desarrollo de la sociedad del siglo XXI” (Bustamante, 2007; citado por Alva, 2019, pág. 82).

Para finalizar la conceptualización propuesta por Alva de la Selva (2019), y debido al carácter de su investigación, la autora retoma la definición de Robles (2009), quien explica que el ciudadano digital es “aquel individuo, ciudadano o no de otra comunidad o Estado que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos y sociales a través de la Internet, de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual” (Robles, 2009; citado por Alva, 2019, pág. 83).

A manera de cierre de esta conceptualización se puede dar cuenta que autores como Natal *et al.* (2014), Ramos (2015) Sierra (2012, 2018) y Alva (2019) consideran importante el abordaje de la Ciudadanía Digital debido al uso que están dando al Internet y a las TIC diversos sectores de la sociedad. Dichos autores toman como referencia los postulados teóricos de la Sociedad de la Información y la Sociedad Red para contextualizar sus estudios, sin embargo, entienden las limitaciones que tienen estos postulados al dejar fuera a diversos sectores de la sociedad que no cuentan con acceso a estas tecnologías.

En general las propuestas manifiestan una visión optimista del desarrollo de la ciudadanía digital, sobre todo al resaltar las potencialidades para impulsar la democracia y la participación ciudadana que se pueden dar con el uso de la TIC y el Internet, sin embargo también consideran pertinente no caer en una visión tecnodeterminista de esta propuesta pues deben entenderse como una herramienta de apoyo, más que como una herramienta que por sí misma pueda solucionar todos los problemas que se generan en distintos sectores del ámbito político y social.

De la misma forma al ser un concepto relativamente nuevo dentro del campo de estudio académico y al tener un carácter polisémico, aun no hay una concepción clara del mismo, incluso se puede dar cuenta que autores como Francisco Sierra no se aventuran a proponer una definición semántica del concepto y otros como Alejandro Natal, Mónica Benítez y Gladis Ortiz están conscientes que su propuesta de arranque puede y quedará obsoleta con el paso del tiempo debido a la rapidez con la que se están presentando los cambios tecnológicos y el impacto que pueden tener los mismos en la sociedad.

5.1.2 ¿De qué forma se puede analizar la Ciudadanía Digital?

Como ya se discutió en párrafos anteriores el concepto ciudadanía digital puede llegar a ser bastante amplio y estudiado desde distintas disciplinas, debido a su carácter polisémico, sin embargo, y para la finalidad de esta investigación, resulta necesario encontrar una forma para analizarlo o conocer cuáles son los requisitos para que a una persona se le pueda considerar como ciudadano digital, por lo que se recurrirá a la propuesta de José Manuel Robles (2009). Lo anterior, por un lado, parte de la idea de que para autores como Natal *et al.* (2014), Ramos (2015) y Alva (2019), Robles (2009) ha logrado plantear algunas de las bases más claras referentes al estudio, sirviendo como referencia de partida para sus investigaciones. Por otro lado, porque se considera que estas características pueden hasta cierto punto homologarse y analizarse muy de la mano con los procesos de apropiación que ya se han explicado previamente.

Según Robles (2009), para acceder al estatus de ciudadano digital se deben cumplir al menos tres condiciones: 1) el acceso de la población a Internet, 2) habilidades de manejo de la tecnología de nivel medio alto, 3) el reconocimiento del usuario sobre la utilidad de los servicios ofrecidos vía Internet. Para la primera condición el autor pone en manifiesto que tanto la edad como el nivel de estudios son variables que explican estadísticamente la frecuencia de acceso a Internet entre la población.

Estos requisitos, aunque necesarios, no son suficientes para el desarrollo de la ciudadanía digital. Robles (2009) considera que en términos políticos es importante, en primer lugar, que las administraciones públicas favorezcan la evolución de los servicios y herramientas proporcionados por Internet en ámbitos políticos, sociales, administrativos y legales. En segundo lugar, explica que en el ámbito digital se deben garantizar los principios de *isonomía* (igualdad ante la ley) e

isegoria (participación en asuntos públicos como requisito para ser ciudadano), y por ello es necesario normaliza y legalizar el Internet como medio valido para la interacción social y política. Aunado a lo anterior, la ciudadanía debe estar apropiada del Internet en un contexto de acción social y política, a través de un uso consciente de ello.

Para complementar este intento de formular las categorías de análisis referentes a la ciudadanía digital, el mismo Robles (2009) nos habla de los usos políticos que se le dan al Internet y lo resume en cuatro categorías de acción. La primera incluye la defensa de derechos políticos o sociales en relación con la administración pública o las empresas privadas. En segundo lugar, la realización de trámites burocráticos o administrativos en línea. Otra categoría tiene que ver con la llamada democracia digital, es decir, con las actividades que las administraciones públicas organizan y proporcionan al ciudadano. La última categoría incluye actividades ciudadanas, tanto las que surgen en la red como las que se apoyan de ella, y que tienen como finalidad la denuncia (Robles 2009; citado por Natal *et al.* 2014).

De esta manera y como propuesta para analizar la ciudadanía digital, se propone hacerlo en dos etapas. Primeramente, aquellas que son requisitos básicos para acceder a la ciudadanía digital, las cuales son 1) el acceso de la población a Internet, 2) habilidades de manejo de la tecnología de nivel medio alto, 3) el reconocimiento del usuario sobre la utilidad de los servicios ofrecidos vía Internet. A estas se agregan; 4) las condiciones por parte de las administraciones públicas referentes a los servicios y herramientas digitales que ofrecen, así como 5) el uso que se da al Internet para cumplir con las condiciones de isonomía e isegoría.

En una segunda etapa se encuentran las condiciones referentes a los usos políticos de Internet, donde se encuentran 1) la defensa de los derechos políticos y sociales, 2) la realización de trámites burocráticos en línea, 3) la democracia digital y 4) las actividades de denuncia por medio de la red.

La presente investigación considera que a través de estas dos etapas se puede analizar y hasta cierto punto medir el nivel de ciudadanía que pueden tener los individuos, al menos en el contexto en el que se desarrolla esta investigación.

3.6 Consideraciones finales y modelo de análisis

Este apartado teórico ha buscado dar cuenta de las implicaciones que han tenido las tecnologías, especialmente las TIC y el Internet, en la sociedad actual, haciendo un especial énfasis en los jóvenes. Por una parte, resulta relevante destacar que la contextualización de nuestra investigación retoma los postulados de Sociedad Red, Sociedad de la Información y Era de la Convergencia, para enmarcar los aportes teóricos que se han brindado con respecto al impacto de las tecnologías en las sociedades, pero más allá de ello la reconfiguración que han tenido en su forma de realizar prácticas que parecían cotidianas, como es el caso del gobierno.

A lo largo del presente marco teórico se han detectado elementos que convergen entre sí, mismos que logran situar un actor en común desde diversas perspectivas. Autores como Pilar Cortes (2012), Natal *et al.* (2014) Pérez (2016), Reguillo (2000), Morales (2009), Covi (2016,2018), Gil-García y Luna-Reyes (2008) por mencionar algunos, coinciden en la importancia que tienen los jóvenes dentro de investigaciones académicas, pero más allá de eso, la importancia se da en el protagonismo que adquieren, principalmente, al hacer uso y apropiarse del Internet y las TIC. Son los jóvenes quienes se han convertido en los principales actores al momento de abordar temas relacionados al Internet, y más que un rango etario como se ha explicado, la juventud es una construcción social y cultural que implica toda una forma de pensar y de actuar.

El abordaje del gobierno electrónico pretende dar a conocer al lector, como esta convergencia tecnológica ha transformado históricamente las formas de hacer política, pero más allá de eso, hacer un especial énfasis en el uso que se está dando de estas tecnologías para fortalecer y establecer canales de comunicación con la sociedad, pues finalmente analizar esta interacción, es parte de los objetivos que guían el presente trabajo.

Autores como Negrete-Huelga y Rivera-Magos (2018), Cruz y Zamudio (2017), Gil-García y Luna-Reyes (2008), Galindo (2002) y Criado y Rojas (2013) destacan la importancia del uso que se ha dado del Internet a través de estas herramientas tecnológicas, y coinciden en la importancia que tienen al momento de generar canales de interacción entre el gobierno y la sociedad, sin embargo también es importante no caer en un tecnodeterminismo, pues si bien deben explotarse las ventajas y potencialidades de estas herramientas, deben ser tratadas como un complemento y un apoyo, y no como un mecanismo único de participación, gestión, información y vinculación.

Además de tomar en cuenta las brechas tanto de alcance como de uso y conocimiento que existen todavía.

Con referencia a lo anterior, es que se proponen las apropiaciones tecnológicas y el modelo de ciudadanía digital para analizar estas relaciones a través de herramientas digitales que ha generado el gobierno. Referente a las apropiaciones es el modelo de Crovi (2016, 2018) y Morales (2009) es el que nos permite guiar los objetivos de la investigación a través de lo que se denomina *procesos de apropiación*, y que se explica más detalladamente en el tercer capítulo. Por su parte, se da cuenta, que la ciudadanía digital, que también se retoma para operacionalizar la investigación, es un tema bastante complejo y amplio de analizar debido a las implicaciones y abordajes que tiene en diversas disciplinas. Finalmente, retomando a uno de los autores más referidos en las investigaciones en torno a este concepto, Robles (2009), es quien brinda el modelo y categorías que servirán para analizar la pertinencia de la ciudadanía digital dentro de la presente investigación.

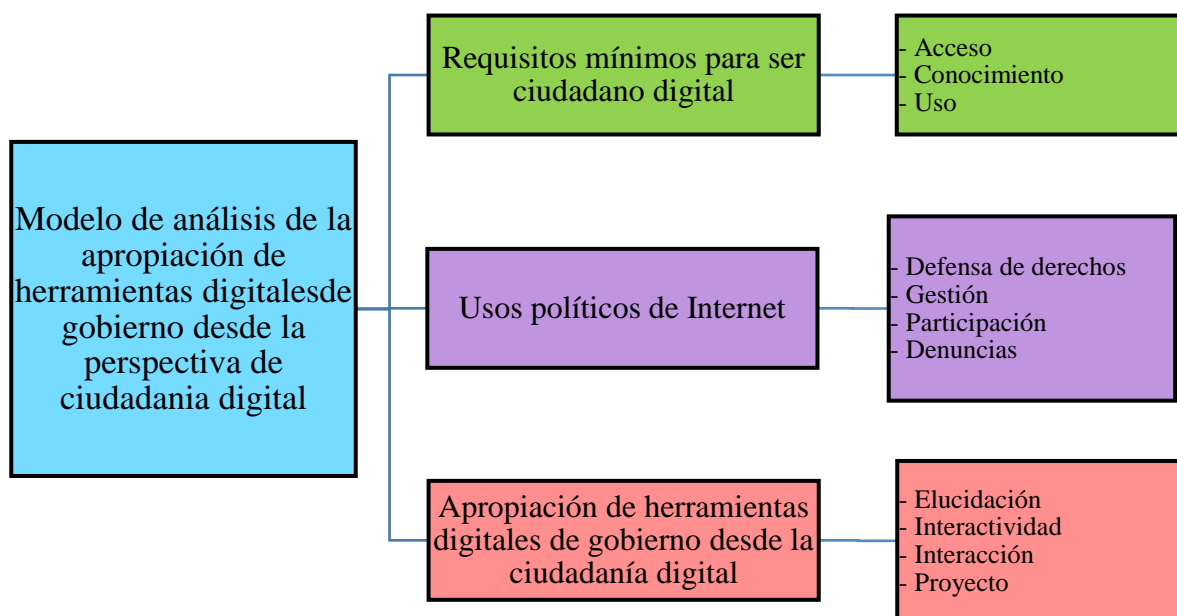
Existen un conjunto de elementos que rebasan la lógica de las apropiaciones tecnológicas y pueden encontrarse en el campo de estudio de la ciudadanía digital. El uso, acceso y conocimiento como una propuesta tradicional de la apropiación resulta limitado al intentar analizar las relaciones que establecen los jóvenes con las herramientas digitales para ejercer, pues la introducción de las TIC como parte de la vida cotidiana de algunos usuarios genera implicaciones más profundas y significaciones no solo con la tecnología, sino con su entorno y su rol como ciudadano.

Con respecto al modelo que abre paso al apartado metodológico, se ha dado cuenta que las dos categorías centrales, *ciudadanía digital* y *apropiación*, tienen una conexión y no son excluyentes, sino al contrario, hay una necesaria apropiación tecnológica para poder acceder a una noción de ciudadanía digital. En este sentido, ambas literaturas y expertos en el tema coinciden con elementos como el acceso, tanto a la cobertura de Internet como el acceso a los dispositivos móviles. El conocimiento que debe existir con referencia a estas herramientas digitales y que puedan percibirse como opciones viables para la realización de diversas actividades, así como las habilidades de manejo de estas tecnologías. Lo anterior desde los postulados de Robles (2009) puede entenderse como aquellos requisitos mínimos que se consideran necesarios, aunque no suficientes, para la construcción de una ciudadanía digital.

Como segundo nivel, más enfocado en los usos políticos del Internet, se conserva la propuesta de uso y significación de los modelos de apropiación explicados previamente, incluyéndose aquellos referentes a las acciones públicas que pueden generar estos procesos de apropiación, es decir las siguientes categorías nos permitirán conocer si el proceso de apropiación de estas herramientas tecnológicas del gobierno empata con la literatura referente a la propuesta de Robles (2009). La gestión y realización de trámites digitales, la participación social y política a través de tecnologías digitales y el compromiso ético dentro de las redes al momento de usar las TIC nos permite conocer más allá del uso que se les está dando, las significaciones que representa la utilización de estas tecnologías en su vida cotidiana con respecto a las acciones públicas.

En un nivel más complejo, se conjuntan las prácticas políticas y sociales donde los sujetos encuentran sentido a la información que reciben a través de las herramientas digitales ofrecidas por el gobierno, interactúan con ellas y las adaptan creativamente a sus propias necesidades, la cual se desprende de los postulados de Morales (2009) y Robles (2009). De esta forma, el modelo de análisis que se presenta a continuación concentra los elementos previamente mencionados, permitiendo identificar las principales variables que dan paso al diseño metodológico.

Figura 1. Modelo de análisis



Fuente: Elaboración propia

De manera que la problematización que busca resolver este modelo es la relación existente entre la apropiación de plataformas con el modelo de ciudadanía digital y cómo es que se pueden observar las apropiaciones tecnológicas desde una lógica de ciudadanía digital.

Es debido a todo lo anterior, que se considera que el marco teórico es pertinente para sustentar el presente trabajo, pues permite entender el contexto, delimitar las categorías de análisis y proponer una operacionalización metodológica respecto a la problemática que guía la presente tesis de investigación.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1 Perspectiva metodológica

Se parte de la propuesta que brinda Guillermo Orozco y Rodrigo González (2012) en su libro *Una coartada metodológica* para especificar qué se entiende por metodología:

Es el conjunto de decisiones coherentes, generales y abstractas que el investigador toma sobre cómo obtener qué tipo de datos de la realidad que investiga, pero los cuales quedarán objetivamente reflejados en los modos en que se acercará a la realidad y obtendrá datos de ésta, con la utilización de métodos, técnicas y herramientas. (2012, pág. 29)

Tomando como referencia lo anterior, se decide desarrollar esta investigación desde una orientación mixta, la cual implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio, así los resultados en datos estadísticos y en significaciones se conjuntan para ofrecer complementariedad. Referente a los cuantitativos se consiguen mediante preguntas cerradas de un cuestionario, el cual se abordará más adelante; referente al segundo enfoque se obtendrán los datos a partir de preguntas abiertas en del mismo, así entrevistas. Dado que el objetivo primordial de esta investigación es conocer la forma en que se apropian de las herramientas digitales del gobierno municipal de Querétaro, los jóvenes universitarios pertenecientes a este mismo municipio, se decidió realizar una investigación aplicada en dos distintas Facultades pertenecientes a la Universidad Autónoma de Querétaro.

Según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2014), este estudio entra en la categoría de investigación no experimental, en la cual se estudian los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos sin un control deliberado de los elementos que influyen en ellos. De esta manera se pretende que no se genere ninguna situación que pueda afectar o influir de alguna manera en las acciones o el discurso de los jóvenes, sino que se observen las situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por la investigación o por quien suscribe la misma al momento de realizarla. Otro elemento por destacar es que en una investigación no experimental es su sistematicidad y la prioridad que le brinda a lo empírico, donde las variables independientes no se manipulan porque son un elemento que ya ha sucedido, de esta manera las posibles relaciones

que se puedan encontrar entre los jóvenes y las herramientas digitales del gobierno se podrán analizar en un contexto natural. Los autores explican que dentro de esta categoría se encuentran los estudios de tipo transeccionales o transversales, cuyo propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández *et al.*, 2014, pág. 154), dicho de otra manera, la recolección de datos se da en un tiempo único; como en la presente investigación, cuyo trabajo de campo abarca el periodo correspondiente de agosto a diciembre del 2020.

En cuanto a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, para el cuestionario, primero se obtienen los datos de la población matriculada en la Universidad Autónoma de Querétaro a través de la página web de esta institución, específicamente en el apartado correspondiente a la Dirección de Planeación, donde permite acceder a los datos estadísticos y cuya última actualización a momento de la consulta es la correspondiente al ejercicio valorado 2018-2019. Lo anterior nos permite, posteriormente, la identificación de los informantes en el estudio y consecutivamente presentar el cuestionario que será aplicado. Finalmente se muestra la guía de la entrevista, misma que tiene como finalidad profundizar en los datos obtenidos en la primera etapa y contrastar los resultados con la misma.

4.2 Enfoque mixto

Como ya se mencionó en párrafos previos, el acercamiento al objeto de estudio será a través de una perspectiva cualitativa-cuantitativa; debido a que se presenta como la más viable para aproximarnos a los individuos en su interacción con las herramientas digitales que ofrece el Gobierno Municipal de Querétaro, específicamente analizar el conocimiento, acceso, uso y significación que le dan los jóvenes universitarios de las cuentas oficiales de *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*, así como el correspondiente sitio web.

El enfoque mixto resulta relevante debido a los fenómenos y problemas que son aptos para abordarse a partir de una combinación de lo cualitativo y lo cuantitativo. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2008):

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (pág. 10)

Con base en lo anterior, existe una diversa clasificación sobre el desarrollo de los métodos mixtos. Para esta investigación se usa el *Diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante* (DIAC), lo cual explica que dentro de la investigación se encuentra presente un método predominante, mismo que guía el proyecto. Dicho de otra forma, “El método que posee menor prioridad es anidado o insertado dentro del que se considera central. Tal incrustación puede significar que el método secundario responda a diferentes preguntas de investigación respecto al método primario” (Hernández *et al.*, 2014, pág. 559).

Partiendo de lo anterior, el método cualitativo es el predominante dentro de esta investigación, pues lo que se quiere es analizar las experiencias y vivencias que han tenido los usuarios sobre las HDG a través de preguntas abiertas de un cuestionario y las entrevistas. Los datos cuantitativos ofrecen información que complementa a la anterior y que permite describir otros aspectos necesarios para un estudio integral.

4.3 Descripción de las unidades de análisis

Una vez determinada la metodología, se ubicaron las Facultades que forman parte de la Universidad Autónoma de Querétaro en las que, en un primer momento, se aplica el cuestionario virtual correspondiente. En un segundo momento, se selecciona a quienes participarán en las entrevistas grupales. Se considera la pertinencia de estas Facultades, debido a sus características, tanto sociales como geográficas requeridas para el estudio, mismas que se especifican más adelante. Es así, que los actores sujetos de estudio son jóvenes estudiantes de distintos planes de estudio que se oferta tanto en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, como en la Facultad de

Química, ambas pertenecientes al campus centro universitario ubicado en el municipio de Querétaro.

La selección de estas Facultades se realiza a través de una muestra orientada, misma que a su vez se puede considerar de dos tipos. Primeramente como homogénea al seleccionar los grupos de jóvenes que reúnen ciertas características o comparten rasgos similares como en este caso es el alcance a la educación superior y la preconcepción de que estas Facultades tienen una mayor o menor participación política, todo lo anterior servirá para centrar el tema de investigación, resaltar situaciones o procesos de estos grupos sociales (Hernández *et al.*, 2014), de igual forma la plantilla de estudiantes inscritos dentro de las mismas es un tanto similar a comparación con otras Facultades que cuentan con una población mayor o menor respectivamente. De la misma manera puede considerarse como muestra por conveniencia, al recurrir a la cercanía y los vínculos de la misma universidad donde se realiza la investigación. Acceder a las instituciones de educación de cualquier nivel puede ser bastante complicado, sobre todo cuando se tiene la intención de realizar una investigación dentro de la misma, no obstante, al pertenecer a un plan de estudios dentro de la misma y en apoyo del capital social de quien escribe, al conocer directamente a personas de ambas instituciones, es que se permite el acceso a las actividades propias de la investigación.

Cabe mencionar que para la aplicación de los instrumentos, primeramente se tuvo un acercamiento con los titulares de la Secretaría Académica de cada Facultad, con la finalidad de exponer los motivos y la pertinencia de realizar la presente investigación en sus instalaciones; donde se manifestaron los datos de quien realiza la investigación, datos del programa de posgrado al que pertenece, nombre de la tesis y las actividades que se realizaran como parte de la investigación, así como la declaratoria de que todos los datos recolectados serán usados únicamente con fines académicos que demande la presente investigación.

4.4 Actores clave

1.- Estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (en adelante FCPyS) cuenta con seiscientos cuatro alumnos matriculados en el campus correspondiente al municipio de Querétaro, lo anterior con corte al 2018. A su vez cuenta con cinco Licenciaturas; Comunicación y Periodismo, Estudios

Socioterritoriales, Sociología, Relaciones Internacionales y Ciencias Políticas y Administración Pública.

Esta Facultad es una institución que manifiesta tener como tarea primordial la enseñanza y difusión de las Ciencias Sociales. Además, expresa tener “la función sustantiva de formar científicos, profesionistas y humanistas del más alto nivel académico con habilidades que les permitan ser agentes de cambio capaces de incidir en los procesos de desarrollo y promotores del bienestar social” (s/n), todo lo anterior, extraído de la misión institucional que está plasmada en la página web oficial de la Facultad.

De lo anterior, destaca la formación humanista que tienen todas las carreras de esta Facultad, así como la propuesta de formar agentes de cambio que incidan en los procesos de desarrollo y bienestar social, elementos que servirán para contrastar con la visión y formación que expresa la segunda Facultad.

2.- Estudiantes de la Facultad de Química

La Facultad de Química (En adelante FQ) cuenta con ochocientos cincuenta y cinco alumnos matriculados, con corte al 2018, todos ubicados en el Campus Ciudad Universitaria. A su vez, esta Facultad cuenta con seis programas de estudio; Ing. Agroquímico, Ing. en Biotecnología, Ing. Químico Ambiental, Ing. Químico en Alimentos, Ing. Químico en Materiales y Químico Farmacéutico Biólogo.

Por su parte la Facultad de Química en su página web oficial también manifiesta tener esta formación humanística pero enfocada totalmente en las ramas de la química. Esta Facultad expresa tener la misión de “formar profesionistas e investigadores de alto nivel en las áreas asociadas a la química, distinguiéndose por su capacidad de competencia y capacidades profesionales, las cuales deben ser aplicadas a la solución de problemas con una visión sustentable y a través de estrategias como la responsabilidad ética, social y ambiental.

4.5 Categorías de análisis

La identificación de las categorías y variables a estudiar parten de la pregunta de investigación y se desarrollan en el anterior capítulo correspondiente al marco teórico, a través de una propuesta de modelo propio que busca hibridar los procesos de apropiación de las TIC con el modelo de análisis de la ciudadanía digital. Este modelo se concentra en tres grandes categorías: aquellas pertenecientes a los requisitos mínimos para ser ciudadano digital, lo correspondiente a los usos políticos del internet y finalmente la apropiación de herramientas digitales del Gobierno Municipal de Querétaro desde la ciudadanía digital.

Tabla 4. Cuadro de dimensiones metodológicas

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ITEM
Variables socioeconómicas		Perfil		Género	Género
				Edad	¿Cuántos años tienes? (años cumplidos)
				Ubicación	¿En qué estado actualmente?
				Escolares	¿A qué Facultad perteneces?
¿Qué plan de estudios cursas actualmente? Uno por Facultad					
					¿En qué semestre estas actualmente inscrito?
Requisitos mínimos para ser ciudadano digital	"Se trata de los elementos que consideramos necesarios, aunque no suficientes, para la constitución de este tipo de ciudadanía" (Robles, 2009, s/n)	Acceso	Acceso a internet y a las herramientas tecnológicas	Conexión a internet	Aproximadamente ¿Cuántas horas al día estás conectado a Internet de forma activa?
		Conocimiento	Se entiende como el conocimiento de las herramientas digitales del Municipio de Querétaro	Conocimiento o desconocimiento de las herramientas digitales	En tus redes sociales ¿Sigues perfiles oficiales del Municipio de Querétaro?
					¿A través de qué red social?
Uso	El uso de las TIC está vinculada al uso cotidiano y a la	Uso operacional de las HDG	Aproximadamente ¿Qué tan seguido visitas estas redes		
					¿Conoces el sitio web del Municipio de Querétaro?

			utilidad/beneficio que proporcionan (Crovi, 2011, pág. 73.)		<p>sociales oficiales de Gobierno?</p> <p>Aproximadamente ¿Qué tan seguido visitas el portal web del Municipio de Querétaro?</p>
Usos políticos de internet	Se refiere a l conjunto de elementos y actividades que forman la apropiación de HDG y que tienen una perspectiva de ciudadanía digital. (Robles, 2009)	Defensa de derechos	Defensa de derechos políticos y sociales	Defensa de derechos a través de redes sociales.	¿Qué tan frecuentemente utilizas las redes sociales oficiales para defender tus derechos o los de otros ante una situación que consideras injusta?
		Gestión	Se refiere a la gestión y realización de trámites digitales	Realización de trámites Experiencia obtenida al realizar estas acciones	<p>¿Has realizado alguno de los siguientes tipos de trámites en el portal web? (Puedes marcar más de una)</p> <p>¿Qué tan satisfecho quedaste con la respuesta obtenida al realizar ese trámite?</p>
		Participación	Acciones sociales y políticas realizadas a través de estas tecnologías	Acciones políticas y sociales realizadas a través de estas herramientas	<p>¿Qué tan frecuentemente te involucras en discusiones de temas relacionados con el gobierno (Uso de recursos, leyes, políticas públicas, etc.) a través de redes sociales?</p> <p>¿Qué tan frecuentemente te involucras en discusiones relacionadas a problemas sociales (seguridad, empleo, educación, salud) a través de redes sociales?</p>
		Denuncias	Actividades ciudadanas que surgen y se apoyan del Internet, y que tienen como finalidad la denuncia.	Quejas y denuncias a través de estas herramientas	<p>¿Has realizado denuncias a través de alguna de estas redes sociales?</p> <p>¿Qué tan frecuentemente utilizas el apartado</p>

					“Quejas y denuncias” de este portal?
Apropiación de HDG desde la ciudadanía digital	Hace referencia a las prácticas políticas y sociales a través de las cuales los sujetos, habiendo realizado una elucidación acerca de las determinaciones económicas, culturales e ideológicas que presentan las herramientas digitales de gobierno, expresan en el uso competente e interacción con estas herramientas, su libertad de adaptarlas creativamente a sus propias necesidades, en el marco de la construcción de proyectos de manera individual y colectiva. Lo anterior a fin de generar una interrelación entre ciudadanos y gobierno. (Definición propia, basada en Morales, 2009 y Robles, 2009)	Elucidación	Significa que los sujetos puedan encontrar sentido a los datos con los que toman contacto, que desarrollen un método de búsqueda, de ordenamiento, de análisis de la información; que aprendan a interpretar los mensajes y su componente imaginario. (Castillo 1983; citado por Morales, 2009)	Buscar información Sentido del uso de estas herramientas	¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “el portal web y las redes sociales me han facilitado el acceso a la información sobre el programa o servicio del Municipio de Querétaro”? ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Analizo y reflexiono los contenidos que se me presentan a través de estas herramientas”?
		Interactividad	Un diálogo hombre máquina que haga posible la producción de objetos textuales nuevos, no completamente previsibles <i>a priori</i> . (Bettetini, 1995)	Relación tecnología - persona	¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “El portal web, de manera autónoma, ¿me permite la realización de diversas actividades y responde a mis necesidades”?
		Interacción	Hace referencia a la medida en que nos establecemos como sujetos y como sociedad e relación con otros de forma intersubjetiva.	Relación de los ciudadanos con los gobernantes a través de estas herramientas	¿Has buscado contacto con algún servidor público a través de redes sociales? ¿Obtuviste respuesta por parte de alguno de estos servidores públicos?
		Proyecto	Se define como la capacidad que deben tener las tecnologías para permitirnos la realización de proyectos de autonomía individual y colectiva	Realización de proyectos a nivel personal y colectivo a través de estas herramientas	¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “He encontrado en las redes sociales y portal de gobierno una herramienta que puedo usar cotidianamente y de manera creativa”? ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Estas

					<p>herramientas me han sido útiles para la realización de proyectos o tareas personales o colectivas”?</p> <p>¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Estas tecnologías han permitido repensar mi rol como ciudadano”?</p>
--	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

4.6 Instrumentos de recolección de datos

Una vez definidas las Facultades y licenciatura participantes en el estudio el siguiente paso es la aplicación de la prueba. Como ya se mencionó, el primer instrumento de recolección de datos es el cuestionario de preguntas cerradas en su mayoría y abiertas en su minoría. Este se aplica a una muestra de estudiantes de las Facultades y carreras antes mencionadas.

Resulta necesario destacar que se asume desde un principio como una muestra no representativa de poblaciones amplias y, por tanto, su validez externa puede ser muy limitada (De Marchis, 2012). No obstante, se considera que los datos generados son igualmente valiosos y que nos presentan un acercamiento a las experiencias de un sector de los jóvenes de la población.

De igual forma se da cuenta que la muestra, en este sentido, es autoseleccionada: Los receptores del enlace del cuestionario decidieron participar o no como respondientes. Únicamente se consideraron dos criterios de inclusión: primeramente ser estudiantes inscritos de alguna de las dos Facultades previamente mencionadas que forman parte del desarrollo de esta investigación y posteriormente pertenecer a alguno de los planes de estudio de licenciatura que se ofertan dentro del municipio de Querétaro o en su caso ser residentes del mismo, ya que como se ha explicado ampliamente la finalidad de este trabajo pretende conocer la interacción de los jóvenes con las herramientas que ha implementado el gobierno de esta demarcación territorial.

Previo al cuestionario se realizó una prueba piloto, la cual adaptándola a la actual contingencia se efectuó a través formularios por medio del sitio *Google forms* como primer acercamiento, donde se pretende, tanto en la prueba piloto como en el cuestionario lo siguiente: Primeramente, conocer el *acceso* que tienen los jóvenes al internet y redes sociales. Posteriormente el *conocimiento* que tienen referente a las herramientas digitales que existen por parte de gobierno, ya sea portales oficiales, *fan page* de *Facebook*, *Twitter* o *Instagram*. Después, saber si de alguna manera han participado en estas plataformas y de qué manera lo han hecho (*uso*). Finalmente y en la medida de lo posible, conocer si estas prácticas les han sido *significativas* dentro de su interacción con el gobierno.

La realización de la prueba piloto permite al investigador pulir las preguntas y el enfoque que se propone para la estrategia metodológica, a su vez, puede servir como mecanismo de validación para conocer la fiabilidad y pertinencia que puede tener la herramienta de recolección de datos. Esta prueba se realizó, entre los días cuatro y siete de noviembre a ocho estudiantes universitarios de cada una de las dos Facultades previamente seleccionadas para la realización del estudio dentro de la Universidad Autónoma de Querétaro. Lo anterior buscando pluralidad de resultados al considerar la difusión en todas las líneas de estudio y apoyándose en informantes clave de cada Facultad con los que ya se tenía contacto previo, y quienes ayudaron en la difusión de este.

Se obtuvieron 17 respuestas, nueve por parte de la FQ y ocho de la FCPyS, donde se pudo concluir que el formulario funciona de manera adecuada y atiende a los intereses de la investigación, únicamente considerando las breves observaciones que se realizan al mismo se considera que se puede proceder a la aplicación con la estrategia previamente diseñada a través de Sociedades de Alumnos, apoyo de las Secretarías Académicas, informantes clave y algunos docentes.

4.6.1 El cuestionario

Dentro de la amplia gama de instrumentos para medir las variables de interés dentro de nuestras investigaciones y entre las más recurridas dentro del análisis de fenómenos sociales se encuentran los cuestionarios. Un cuestionario consiste en “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Chasteauneuf, 2009; citado por Hernández *et al.*, 2014, pág. 217). Mismo que debe guardar coherencia con el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación.

Por su parte Davis Rodríguez y Julio Meneses (2011) explican lo siguiente:

Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones... En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas. (pág. 15)

Existen también diversos tipos de preguntas, por lo que Hernández Sampieri *et al.* (2014) afirman que dependen del contenido, de las necesidades de la investigación y de los aspectos que se buscan medir. Las formas de elaborar un cuestionario pueden clasificarse principalmente de dos formas, las cuales se describen a continuación.

Las preguntas cerradas pueden considerarse más fáciles de analizar debido a que el proceso de codificación acostumbra a ser más sencillo, de la misma manera requieren un mínimo esfuerzo por parte de los encuestados, ya que no tienen que escribir o verbalizar los cuestionamientos, sino simplemente se limitan a seleccionar una alternativa que sintetice o categorice la respuesta. De la misma manera el tiempo de aplicación de este se reduce considerablemente. Al aplicarse a través de Internet, como es el caso de esta investigación Hernández *et al.* (2014) explican que es probable que este mismo tenga un mayor grado de respuesta, ya que es más fácil de contestar y no toma mucho tiempo, de la misma manera permitirá reducir la ambigüedad de respuestas al realizar comparaciones entre las respuestas.

Sin embargo, este modelo también cuenta con ciertas desventajas debido, principalmente, a que limita las respuestas y en ocasiones las opciones pueden no describir lo que las personas quieren expresar, además de que puede limitar las respuestas de las personas impidiendo al observador explorar algún tema en su magnitud.

Respecto a las preguntas abiertas pueden resultar evidentemente más complejas desde el momento de su elaboración hasta su codificación pues al ser cuestionamientos más amplios deben analizarse con mayor detenimiento. Este tipo de preguntas proporcionan una información más amplia y son especialmente útiles cuando no existe información previa sobre las posibles respuestas, o aquella información que posee resulta insuficiente.

Su principal desventaja, como ya se mencionó, es al momento de codificar y clasificar. Además, pueden resultar complicadas de aplicar cuando la persona tiene problemas para expresarse de manera oral o escrita según sea el caso. Tomando lo anterior en consideración, se diseña un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas con la intención de obtener información que permita cumplir parte de los objetivos de investigación planteados. Lo anterior, con un lenguaje que resulta pertinente para los estudiantes, de la misma manera se resalta que fue elaborado con la finalidad de que las preguntas apunten concretamente con las categorías de análisis y objetivos de la investigación como se puede observar en el cuadro de las categorías de análisis (Ver anexo I).

Este cuestionario se encuentra dividido en cuatro partes que se consideran pertinentes para la funcionalidad del mismo; primeramente el apartado correspondiente a las variables socioeconómicas donde se obtienen datos generales de los encuestados; posteriormente los *requisitos mínimos para ser ciudadano digital*, donde se abordan los elementos considerados como necesarios aunque no suficientes para la construcción de este tipo de ciudadanía; posteriormente *los usos políticos de Internet*, haciendo referencia al conjunto de elementos y actividades que forman la apropiación de HDG y que tienen una perspectiva de ciudadanía digital; y finalmente la *apropiación de HDG desde la ciudadanía digital*, donde se busca indagar en las prácticas políticas y sociales a través de las cuales los sujetos, habiendo realizado una elucidación acerca de las determinaciones económicas, culturales e ideológicas que presentan las herramientas digitales de gobierno, expresan en el uso competente e interacción con estas herramientas, su libertad de adaptarlas creativamente a sus propias necesidades, en el marco de la construcción de proyectos de manera individual y colectiva. Lo anterior a fin de generar una interrelación entre ciudadanos y gobierno.

Para la aplicación de este se generó una estrategia de difusión a través de las Secretarías Académicas de ambas Facultades, Sociedades de Alumnos y Consejos Estudiantiles, docentes y círculos cercanos al investigador, así como informantes clave. Se aplicó en ambas Facultades de manera simultánea, a partir del día 13 de noviembre del 2020, con una proyección temporal de una semana como tiempo de respuesta, sin embargo, y debido a la baja respuesta obtenida por parte de los jóvenes se decidió mantenerlo unos días más y seguir fortaleciendo la estrategia de difusión e impulsando el mismo a través de la búsqueda de más contactos y redes sociales, por lo que

finalmente se realiza el corte para recepción de respuestas con fecha al 03 de marzo de 2021, obteniendo 230 respuestas del mismo.

4.6.2 Entrevistas grupales

El segundo instrumento utilizado para recolectar los datos del estudio es la entrevista. Ésta puede definirse en primera instancia “como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández *et al.*, 2014, pág. 418). Complementando lo anterior y con la finalidad de resaltar la diferencia entre lo cualitativo y cuantitativo Janesick (1998) menciona que “En la entrevista, a través de preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (1998; citado por Hernández *et al.*, 2014, pág. 403).

Existen diversos tipos de entrevistas: las estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, o abiertas. Para esta investigación se usan las semiestructuradas, mismas que “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (Hernández *et al.*, 2014, pág. 403).

Este tipo de herramienta permite obtener información más amplia para la investigación. La entrevista “se emplea cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad” (Creswell, 2009; citado por Hernández *et al.*, 2014, pág. 403). En este caso, permite obtener más datos sobre la apropiación que hacen los jóvenes de la red social de Internet, *Facebook*, pues es una categoría compleja, difícil de explorar con el cuestionario y la observación.

Referente a la modalidad grupal Orozco y González (2012) hacen referencia a ella al abordar lo referente a los grupos de discusión, donde explican que se puede entender a estos grupos como una entrevista múltiple, donde lo que importa es captar tanto los aportes individuales, como los consensos. La forma de desarrollar esta metodología es a través de la propuesta de una idea, para que posteriormente uno o varios respondan, se genera un debate y así la dinámica se sigue consecutivamente guiada por un orientador, dependiendo en gran parte de la habilidad del moderador para mantener viva la discusión.

Ya propiamente hablando de esta modalidad colectiva, Patton citado por Flick (2007) percibe la entrevista de grupo como “una técnica de recolección de datos cualitativa sumamente eficiente que proporciona algunos controles de calidad sobre la recogida de los datos ya que los participantes tienden a proporcionarse controles y comprobaciones los unos a los otros que suprimen las opiniones falsas” (p.129). De la misma manera Flick (2007) explica que la riqueza de esta herramienta es la diferenciación que tiene con un debate, pues no se intenta resolver un problema o tomar una decisión en concreto, sino más bien es una técnica de recogida de investigación que a través de un cuestionario sistemático, se obtiene la respuesta de varios individuos de manera simultánea.

Dicho lo anterior, posterior a la aplicación del cuestionario, y una vez obtenidos los primeros datos de nuestra muestra, se selecciona a aquellos jóvenes que decidieron voluntariamente continuar con la investigación para proceder a la etapa de las entrevistas. A través de una batería de preguntas basadas en las categorías previamente propuestas, y con la finalidad de profundizar en la apropiación de los jóvenes con respecto a las HDG, desde la ciudadanía digital se procede a la implementación de esta herramienta.

A continuación, se presenta la guía que conforma las entrevistas grupales semiestructuradas a realizar con los alumnos de ambas Facultades. La selección de estos se realiza de manera cualitativa, integrando seis grupos con tres alumnos cada uno, tres de los grupos estarán integrados con alumnos de la FQ y respectivamente tres grupos con alumnos pertenecientes a la FCPyS (Ver anexo II).

4.6.3 Reflexión sobre el proceso metodológico

Una vez realizada la primera etapa del trabajo de campo, se afirma que la metodología elegida, ha permitido hasta el momento que los sujetos, jóvenes universitarios, estudiantes de dos Facultades, den a conocer las primeras aproximaciones al acceso, conocimiento, uso, y en ocasiones la apropiación que tienen de las herramientas digitales que ha implementado el Municipio de Querétaro.

El cuestionario, además de permitirnos el primer acercamiento al objeto de estudio, se convierte en un instrumento clave para continuar con el trabajo de recolección de datos, pues los informantes

brindan de manera voluntaria su correo electrónico y manifiestan su interés para continuar con la investigación o conocer más detalles de esta, lo que posteriormente permite localizarlos para la etapa de entrevistas. Otro aspecto importante es que, al tener una participación voluntaria en el mismo, empieza a generarse una confianza entre el investigador y ellos, misma que será de gran ayuda al pasar a la siguiente etapa, ya que han manifestado de cierta forma su interés por el tema, lo que posiblemente permita una conversación más fluida al momento de las entrevistas.

Otro elemento importante por resaltar en esta etapa es el derivado de la actual contingencia por la que atraviesa la población mundial al momento en que se elaborara la presente investigación. En un primer momento la propuesta para la aplicación de los cuestionarios había sido pensada de manera presencial, acudiendo a los salones de los estudiantes para poder aplicar el cuestionario y de esta manera optimizar y agilizar el procedimiento del levantamiento de datos, lamentablemente y originado por la pandemia, las clases fueron suspendidas, lo que ha llevado la recolección de datos de un plano físico a uno virtual.

Es importante precisar que para desarrollo del siguiente capítulo relativo al análisis e interpretación de los datos se utilizó, primeramente, el software de análisis de datos cualitativos *SPSS*, con la finalidad de poder realizar algunos cruces entre variables y tener mayor libertad en el manejo de los datos. En cuanto a la parte cualitativa se emplea *Atlas.ti*, mismo que permite codificar las variables de las entrevistas para acceder más rápidamente a estos datos. Derivado de lo anterior y con la finalidad de profundizar en las respuestas obtenidas fue necesario también la codificación de algunos subdimensiones, mismas que se irán presentando durante el análisis e interpretación de resultados, a efecto de que puedan ser comprensibles para el lector.

Finalmente se ha de destacar que esta primera aproximación a la recolección de datos ha sido ampliamente satisfactoria y enriquecedora para la formación académica y personal del investigador.

CAPITULO V. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

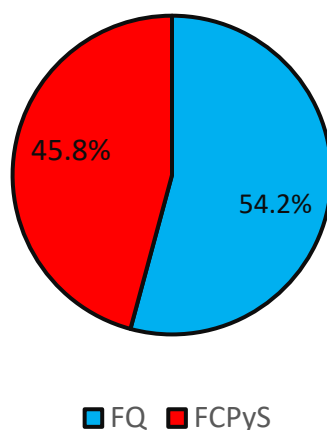
En este capítulo se exponen los resultados que se obtienen a partir de las técnicas de investigación que se consideraron pertinentes para el desarrollo de la presente investigación. Primeramente, se explican las tablas y gráficas que muestran los datos cuantitativos obtenidos de la aplicación del cuestionario dentro de las Facultades, lo anterior contrastando algunas de las respuestas con lo expresado en las entrevistas, con la finalidad de matizar los resultados obtenidos. Cabe destacar que cada que se expresan los resultados cualitativos se hace mención, primeramente, de los porcentajes de respuesta correspondientes a la FCPyS, seguida por la FQ, tanto en la interpretación como en las gráficas que se presentan en este apartado.

Posteriormente, se encuentra el análisis cualitativo sobre los resultados que se obtuvieron a partir de las entrevistas, un análisis sobre lo que han respondido los alumnos, así como una relación con algunas gráficas que complementan la información y permite conocer los procesos de apropiación que tienen los jóvenes de ambas Facultades a través de las herramientas de gobierno.

5.1.- Representatividad y perfil sociodemográfico de los jóvenes

Previo a la profundización de los resultados correspondientes a los objetivos de la investigación, es necesario dar cuenta de las características que manifiestan los jóvenes participantes en este estudio. De la muestra obtenida de manera autoseleccionada de 230 estudiantes, 53% son alumnos pertenecientes a la FQ y 47% a la FCPyS. Cabe resaltar que, considerando los criterios de exclusión previamente referidos, se descartaron los alumnos egresados y pertenecientes a otros campus fuera del municipio de Querétaro, por lo que se parte de un universo de cuestionarios validos de n=225, donde el 54% pertenecen a la FQ y 46% a la FCPyS. Logrando una participación equivalente en ambas Facultades al encontrarse cercano al 50%.

Gráfica 2. Facultades



Fuente: Elaboración propia

Con respecto al porcentaje de respuesta por parte de las distintas carreras ofertadas por estas Facultades, se resalta la participación de todas las licenciaturas e ingenierías que las conforman, lo cual brinda una amplia representación de los distintos perfiles que las integran.

Si bien los porcentajes de respuesta por cada carrera no son equitativos, hay que considerar que la plantilla de alumnos que presenta cada una de ellas tampoco lo es. Muestra de lo anterior son los datos obtenidos a través de la página web de la institución con corte a 2018, referentes a la cantidad total de alumnos de la FCPyS, comparados en la siguiente tabla con el porcentaje de respuesta obtenido en esta Facultad, dividido en las respectivas licenciaturas.

Tabla 5. Estadísticos FCPyS

Carrera/Programa	% alumnos por carrera	% de respuesta del cuestionario
LIC. EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	26.49	25.24%
LIC. EN COMUNICACIÓN Y PERIODISMO	39.57	38.83%
LIC. EN ESTUDIOS SOCIOTERRITORIALES	6.13	0.97%
LIC. EN SOCIOLOGÍA	14.40	15.53%
LIC. EN RELACIONES INTERNACIONALES	13.41	19.42%

Fuente: Elaboración propia

De lo anterior se puede dar cuenta que el porcentaje de respuesta puede ser comparable con el porcentaje de alumnos que presenta cada carrera, por lo que se puede hablar de homogeneidad y representación dentro de la muestra.

En cuanto a la FQ, la situación se replica, ya que los porcentajes de respuesta tampoco corresponden directamente con los porcentajes de alumnos pertenecientes a cada carrera como se muestra en la siguiente gráfica.

Tabla 6. Estadísticos FQ

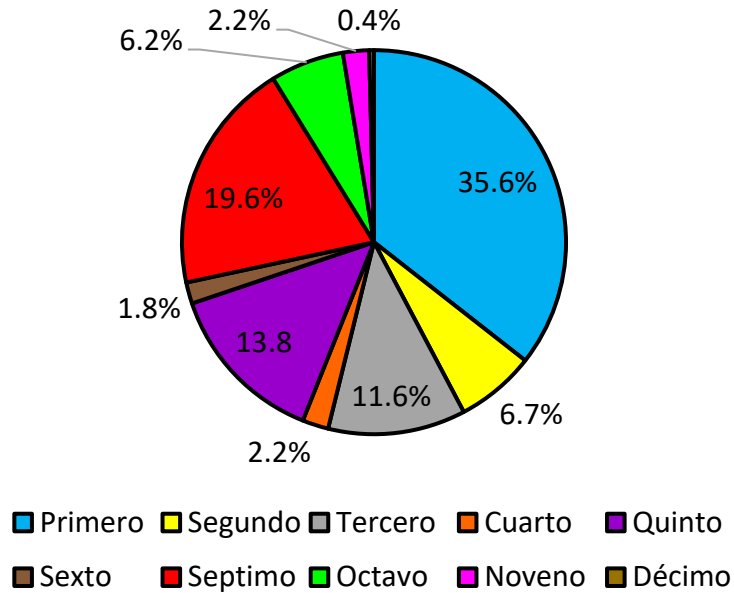
Carrera/Programa	% alumnos por carrera	% de respuesta del cuestionario
ING. AGROQUÍMICO	5.15	0.81
ING. EN BIOTECNOLOGÍA	21.31	39.02
ING. QUÍMICO AMBIENTAL	7.49	3.25
ING. QUÍMICO EN ALIMENTOS	16.04	11.38
ING. QUÍMICO EN MATERIALES	15.46	7.32
QUÍMICO FARMACÉUTICO BIÓLOGO	34.54	27.64
TRONCO COMÚN	--	10.57

Fuente: Elaboración propia

Lo antes mencionado, puede deberse a distintos factores, en una primera instancia, y como se hizo de conocimiento en el apartado metodológico de esta investigación, para la difusión de este cuestionario se hizo uso de diversos canales de comunicación, entre ellos los informantes clave, lo cual puede representar influencia en los resultados finales, ya que dicho acercamiento y participación puede depender de la popularidad, liderazgo y aceptación de ellos dentro de la Facultad.

Referente a la representatividad de la muestra, se resalta la participación de alumnos de todos los semestres disponibles, destacando la participación de los alumnos del primer semestre, los cuales representan un 35.6% de las respuestas obtenidas, seguidos por los alumnos de séptimo semestre con un 19.6% y un 13.8 de quinto, pudiéndose apreciar más a detalle en el siguiente gráfico:

Gráfica 3. Semestre

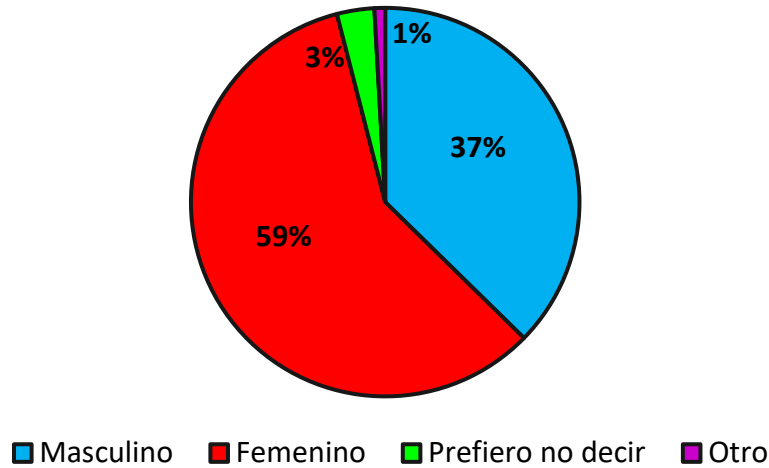


Fuente: Elaboración propia

De este primer acercamiento a los resultados, se destaca la representación que tienen todos los semestres y todas las carreras que integran estas Facultades, lo cual puede dar cuenta de que, si bien no es estadísticamente proporcional, sí puede representar y conocer las percepciones que todos los posibles perfiles dentro de esta población a fin de que puedan ser analizadas.

Continuando con resultados obtenidos a través del cuestionario, y como se indica en la siguiente gráfica, predomina la participación de las mujeres con un 59%, en contraste con el 37% respondido por hombres, además de un 3% que prefirieron no especificar su respuesta en esta categoría y 1% quienes indicaron como respuesta “otro”.

Gráfica 4. Género



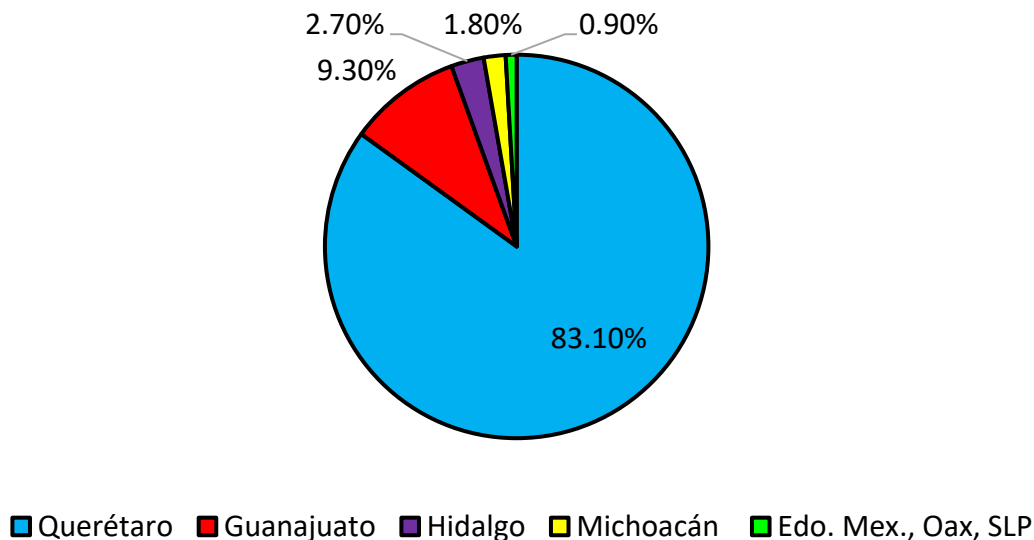
Fuente: Elaboración propia

Con respecto al rango de edad los datos se encuentran dentro de lo considerado previamente a través del primer acercamiento a la base de datos institucional, pues el intervalo con mayor frecuencia de respuesta es el que se encuentra entre los 20-24 años de edad con un porcentaje de respuesta del 60.9% de la muestra total, seguido por aquellos que manifestaron tener menos de 19 años con un 34.2%, posteriormente los de 25-29 años con un 4% y finalmente solo se obtuvo una respuesta entre los 30 y 35 años así como quienes tienen más de 35 años cumplidos al momento de responder el cuestionario. Lo anterior explica que los datos obtenidos no solo se limitan a un rango de edad, sino que se muestran cinco diferentes abarcando un amplio espectro etario de los participantes.

En cuanto al lugar de residencia de los encuestados un 83.1% expresaron radicar actualmente en el estado de Querétaro, seguidos por un 9.3% de alumnos residentes en Guanajuato, lo cual se explica debido a la cercanía geográfica entre los estados, al igual que los de Hidalgo con un 2.7%, posteriormente los pertenecientes al estado de Michoacán con un 1.8% y finalmente los pertenecientes al Estado de México, Oaxaca, y San Luis Potosí con un 0.9% respectivamente cada uno de ellos. Lo anterior nos indica que, si bien la gran mayoría de quienes respondieron pertenecen al estado de Querétaro, hay quienes por motivo de la pandemia u otras circunstancias

han regresado a sus lugares de residencia, sin embargo, continúan inscritos a los planes de estudio ofertados por estas Facultades.

Gráfica 5. Residencia



Fuente: Elaboración propia

Respecto a los datos de representatividad de los entrevistados se debe tomar en consideración que ellos expresaron participar en esta etapa de manera voluntaria a través de los formularios de Google. De igual forma se destaca que las entrevistas se realizaron a un total de catorce alumnos, cuatro hombres y tres mujeres por parte de la FCPyS y tres hombres y cuatro mujeres de la FQ.

En cuanto a su edad dos de ellos manifiestan ser menores de 19 años, otros dos expresan estar dentro del rango de 25-29 años y los otros 12 alumnos expresan tener entre 20 y 24 de edad al momento en que respondieron el formulario.

5.2.- Requisitos mínimos para ser ciudadano digital

Resultan interesantes las tendencias de acceso que se marcan a través de la Facultad a la cual pertenecen, primeramente, para el caso de los alumnos de la FCPyS destaca que sus primeros acercamientos a estas tecnologías se relacionan a su formación académica, como es el caso de Wendy y Manuel, quienes lo explican de la siguiente manera:

* Los empecé a seguir porque soy del Estado de México, entonces cuando me fui a estudiar la universidad a Querétaro, los maestros aconsejaban que estuviéramos al pendiente, pero no le tomaba mucha importancia, hasta que un compañero empezó a hablar de algunos sectores del gobierno de Querétaro (Wendy estudiante FCPyS).

* Sí tiene relación porque estudio Comunicación, tiene en el aspecto de cómo se presenta la información y esas cosas también nos ha ayudado para saber lo que pasa en el entorno para tener más información (Manuel estudiante FCPyS).

Lo anterior, resalta principalmente en las carreras de Comunicación y Periodismo y Ciencias Políticas y Administración Pública de la FCPyS. Por otra parte, para el caso de la FQ, este primer acercamiento a estas tecnologías no se puede ubicar tan fácilmente como parte de su formación académica, ya que lo entrevistados manifiestan que este primer acercamiento se ha dado a través de cuestiones un poco más generales como alguna gestión o el trámite de becas como se explica en la siguiente cita:

* En mi caso fue por el programa tu beca, desde ahí empecé, primero encontré páginas de *Facebook* que hablaban sobre el tema y ahí empecé a seguir páginas del gobierno... debido a la beca revisaba constantemente la página del municipio de Querétaro (Ángel estudiante FQ).

Mismo caso sucede con Dora, estudiante de esta misma Facultad, quien además de un trámite familiar, destaca como primer acercamiento a estas HDG fue a través de la búsqueda de información con respecto a una beca municipal.

La delimitación del rango de edad se considera pertinente al momento de cruzar este dato con el acceso, mismo que forma parte de la variable *Requisitos mínimos para ser ciudadano digital*, que han tenido con estas HDG, ya que al cumplir los 18 años se empiezan a generar los acercamientos a estas tecnologías, de acuerdo a lo expresado Ángel (estudiante FQ) quien menciona no tener mucha cercanía a estas tecnologías, pero resalta durante la entrevista que recientemente ha cumplido su mayoría de edad y es cuando ha empezado a generar este vínculo con el gobierno.

Como parte del lugar de residencia, las entrevistas permiten conocer más allá de su ubicación geográfica, el acercamiento o posible conexión que existe entre este factor y su conocimiento de estas herramientas.

* Los empecé a seguir porque soy del Estado de México, entonces cuando me fui a estudiar la universidad a Querétaro, los maestros aconsejaban que estuviéramos al pendiente, pero no le tomaba mucha importancia (Wendy estudiante FCPyS).

Lo anterior demuestra que, si bien no reside municipio de Querétaro, sí existe una proximidad a estas HDG, principalmente a través de docentes de su Facultad. Además, resalta el desinterés que manifiesta esta alumna en torno a la utilidad de estas herramientas, un elemento que se replica en otros jóvenes y que se abordará posteriormente.

De igual forma en cuanto al perfil de los estudiantes de la FQ destaca que parte de su acercamiento a estas HDG se relaciona con la información y las publicaciones digitales que ha realizado el municipio en torno al tema de salud, siendo un tanto selectivo el uso y acercamiento que le dan a estas HDG.

* En el área de Ciencias la parte de la Secretaría de Salud que de los pocos anuncios que me aparecen de las otras páginas son noticias de interés político y no tengo mucho interés ahí solo cuando salen noticias referentes a la salud o a ciencias es donde me interesa (Sergio estudiante FQ).

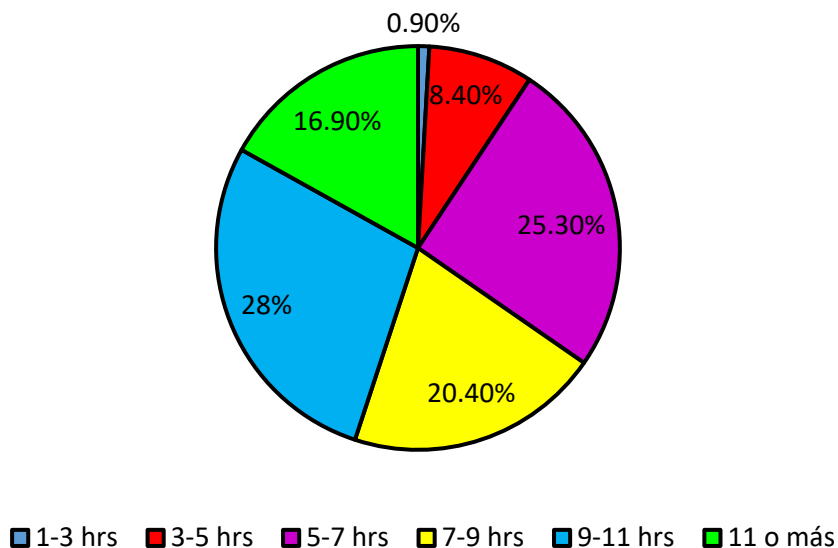
*Creo que igual que mis compañeros si tiene relación mi carrera solo si hay cosas de salud (Kenia estudiante FQ).

5.2.1.- Acceso

En cuanto a las condiciones que hacen referencia puramente al acceso, primero se destacan los datos referentes al tiempo de conexión resultando interesante lo expresado en la gráfica 2. Como se puede percibir, es amplio tiempo de conexión que existe entre los jóvenes que respondieron al formulario. El rango con un mayor número de respuestas es el correspondiente a 9-11 horas con un 28.0%, seguido de cerca por los que manifestaron tener entre 5-7 horas de conexión con un 25.3%, enseguida con un 20.4% aquellos que expresan sus resultados entre las 7-9 horas, además

de un 16.9% de los que se ubican en el rango máximo de conexión con 11 horas o más. Lo anterior comprueba hasta cierto punto los postulados de partida de esta investigación, a través de la sociedad red y la sociedad de la información, pues se trata con una parte representativa de la muestra que expresa un prolongado tiempo de conexión de forma activa.

Gráfica 6 Conexión a Internet

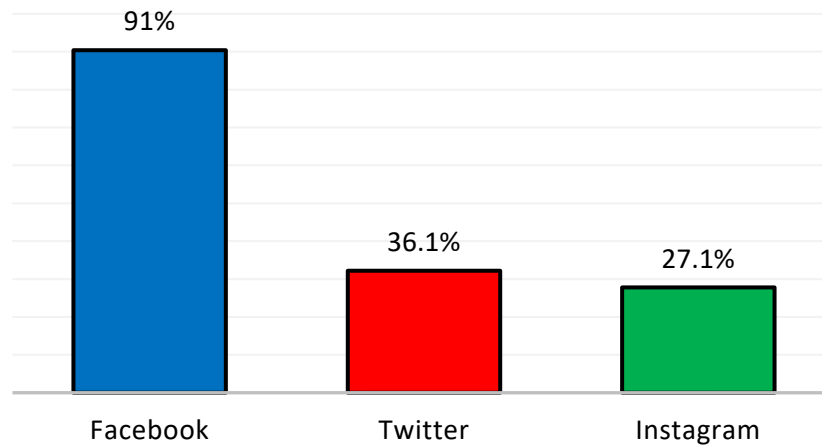


Fuente: Elaboración propia

5.2.2.- Conocimiento

Siguiendo con el análisis de las dimensiones establecidas, resulta necesario indagar en el porcentaje de estudiantes que además de Internet, tienen acceso y conocen las redes sociales digitales de gobierno. Respecto a lo anterior, un 62.7% de expresaron su conocimiento y seguimiento de los perfiles oficiales de gobierno. Posteriormente se pudo conocer el porcentaje de penetración que tienen las redes sociales, destacando que los hábitos de consumo de los encuestados son similares a los que se muestran en otros estudios previamente abordados (Asociación de Internet.mx, 2018). Lo anterior resulta significativo al ser comparado con lo respondido por los encuestados, pues un 91% de quienes expresaron seguir los perfiles oficiales del Municipio de Querétaro lo hacen a través de su cuenta de *Facebook*, seguido por un 36.1% que lo hacen desde *Twitter* y posteriormente un 27.1% desde *Instagram*, destacando la penetración que tiene *Facebook*, además del acercamiento a las tecnologías de gobierno a través de esta red y que puede apreciarse en la gráfica 7.

Gráfica 7 Principales Redes Sociales Digitales



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los datos obtenidos en el cuestionario relacionados al portal web, se da cuenta de un 55.19% de la muestra, que tiene conocimiento del sitio web del Municipio de Querétaro. Sin embargo, los datos cualitativos de las entrevistas dan cuenta que existe una gran confusión en cuanto a las instituciones que forman parte del gobierno municipal, es decir una gran parte de los entrevistados relacionan las páginas web y redes sociales de prácticamente cualquier institución pública con lo que se ha denominado en esta investigación como HDG.

*Una vez entré a páginas de gobierno para buscar becas y la navegación no fue la mejor experiencia, es complicado encontrar sobre todo la página de la SEP en el apartado de becas (Sergio estudiante FQ).

*He llegado a usar datos del INE para las tareas de estadística y del INEGI (Etienne, estudiante FCPyS).

Lo anterior expresa que si bien existe un conocimiento respecto a estas herramientas y hubo entrevistados que conocían y entendían la delimitación de las HDG, también una gran parte de la población entrevistada no conoce cuáles son las redes sociales digitales o la plataforma oficial de gobierno. Es debido a lo anterior, que al momento de la codificación de las entrevistas fue necesario una subcategoría con respecto a lo que se pudo definir como *apatía*, la cual fue mostrada por los entrevistados durante el transcurso de la recolección de información, principalmente en la FQ, tal es el caso de Valentina (estudiante FQ) quien expresa que no ha tenido mucho acercamiento

a estas HDG pues no ha encontrado algo que le sea directamente útil para su carrera. De igual forma Kenia (estudiante FQ) expresó lo siguiente al momento de ser cuestionada respecto al conocimiento de estas tecnologías.

* No las conocía hasta que contesté la encuesta, ahí supe que tenían *Facebook* e *Instagram*. No las conocía ni las he usado (Kenia estudiante FQ).

Aunado a lo anterior, en otro momento de la entrevista, expresa que no ha encontrado algo que le pueda interesar y que no es una persona que le guste participar en temas de gobierno

De igual forma su compañero de Facultad Sergio (estudiante FQ) manifiesta que, en sus pocas visitas a las redes sociales digitales con motivo de búsqueda de información, encontró noticias de interés político, mismas que no le representa mucha utilidad y respecto al portal web manifestó que no tiene ningún motivo ni interés de ingresar a este mismo y conocerlo más a fondo. De la misma manera Yunuen (estudiante FQ) expresa que no ha tenido el interés ni la necesidad de hacer algún trámite, al ser sus papás quienes realizan todas las actividades relacionadas a ese tema.

Por parte de la FCPyS, Etienne también enunció una falta de interés a las actividades relacionadas al gobierno, al manifestar que no consulta frecuentemente estas páginas porque considera que son confusas y laboriosas como instrumento de información. De igual forma Manuel de la FCPyS en un momento de su entrevista manifiesta que ha explorado estas herramientas por necesidad como parte de su formación y no por curiosidad o interés personal. Lo anterior coincide también con lo referido párrafos anteriores por Wendy estudiante de esta misma Facultad.

Todo lo anterior brinda información respecto al poco interés que expresan tener los entrevistados con respecto a estas HDG, elemento que repercute en el proceso de apropiación que se está analizando. Sin embargo, cabe resaltar que este desinterés se manifiesta únicamente en relación directa con las HDG que se está analizando las cuales están directamente vinculadas con el gobierno, recordando que los usos políticos del internet van más allá de ello.

5.2.3.- Uso

En cuanto al uso, se debe recordar que este se encuentra vinculado al uso cotidiano y a la utilidad/beneficio que proporcionan (Crovi, 2011, pág. 73). En este sentido el cuestionario nos brinda un primer acercamiento a la frecuencia de uso de las HDG por parte de los jóvenes que manifestaron conocer y seguir alguna de estas redes sociales y portal web.

Tabla 7 Frecuencia de uso redes sociales

Frecuencia	FCPyS	FQ
Diario	2.9%	2.7%
Dos o tres veces por semana	30.4%	12.5%
Una vez a la semana	18.8%	33.3%
Cada 15 días	18.8%	8.3%
Una vez al mes	4.3%	13.9%
Las conozco pero casi nunca las visito	24.6%	29.2%

Fuente: Elaboración propia

Como se percibe en la tabla en cuanto al uso de redes sociales oficiales, la frecuencia de visita es más constante donde incluso el 2.9% y 2.7% respectivamente de quienes respondieron el formulario, indican una visita “diaria” a estas redes, siguiendo con la frecuencia de “dos o tres veces” se obtuvo un 30.4% y 12.5% de la población y un 18.8% y 33.3% de aquellos que expresaron hacerlo “una vez a la semana”. Posteriormente un 18.8% y 8.3% de quienes lo hacen “cada quince días”, un 4.3% y 13.9% “una vez al mes” y finalmente un 24.6% y 29.2% de quienes respondieron esta pregunta expresan que “las conocen, pero prácticamente nunca las visitan”.

Haciendo una comparativa por Facultades, se puede notar que los extremos “diarios” y “casi nunca” son bastante similares entre ellos, sin embargo, los datos centrales sí se encuentran alejados. El porcentaje más alto que tiene la FCPyS se da en la conexión “dos o tres veces por semana”, mientras que en la FQ la frecuencia más alta baja a “una vez por semana”, destacando también un porcentaje más alto de aquellos que se conectan “una vez al mes” por parte de la FQ con un 13.9% contra un 4.3% de la FCPyS. Todo lo anterior refleja una mayor frecuencia de conexión por parte de los alumnos de la FCPyS que si bien no es diario sí se mantiene más elevada en comparación con la FQ.

Tabla 8 Frecuencia de uso portal web

Frecuencia	FCPyS	FQ
Diario	0%	0%
Dos o tres veces por semana	9%	4.2%
Una vez a la semana	0%	0%
Cada 15 días	11.7%	6.4%
Una vez al mes	27.3%	23.4%
Las conozco, pero casi nunca las visito	51.9%	65.9%

Fuente: Elaboración propia

En contraste con la tabla 7, respecto a la frecuencia de visita al portal web, destaca en primera instancia que ninguno de los jóvenes encuestados indicó la visita “diaria” o “una vez a la semana”. Lo anterior es seguido por un bajo 9% y 4.2% de visitas “dos o tres veces a la semana”, en cuanto a quienes lo hacen “cada quince días” un 11.7% y 6.4%. Los valores se incrementan en aquellos que se conectan “una vez al mes” con un respectivo 27.3% y 65.9%. Finalmente, los valores más altos de la tabla coinciden para ambas Facultades entre aquellos que “las conocen pero casi nunca las visitan” con un 27.3% y 65.9%, resaltando que, a diferencia de la tabla anterior los valores son muy similares entre Facultades. Cabe recordar que este cuestionamiento fue respondido únicamente por aquellos que mencionaron conocer este portal web, considerando lo anterior se puede dar cuenta que este desinterés, al cual se refiere en párrafos previos, se manifiesta también en la frecuencia de conexión al portal web, pues es muy baja la constancia de uso.

Contrastando ambas tablas que refieren la frecuencia de uso, resulta significativo que para ambos casos son muy amplias las frecuencias de quienes las conocen, pero casi nunca las visitan, lo anterior nos indica que en una gran parte de la población que respondió esta pregunta no existe una cotidianeidad en el uso que se da a estas herramientas. También se puede dar cuenta que existe una frecuencia más constante en redes sociales, donde incluso algunos de ellos manifestaron ser usuarios diarios de estas herramientas.

Con base en lo anterior, al momento de cuestionar a los jóvenes sobre su última visita a estas HDG, los entrevistados además de brindar una respuesta respecto a la temporalidad, dieron a conocer cuál fue la intención de esta última conexión. Tanto Jesús de la FCPyS como Sergio y Andrea de la FQ indicaron haber usado estas HDG con motivo de temas relacionados con la pandemia, es decir, su sentido de uso fue de carácter coyuntural, sin embargo, sí existe una variación entre los

estudiantes a los que se hace referencia previamente, pues mientras Jesús y Andrea manifiestan haber realizado esta última consulta unos días antes de la realización de la entrevista, Sergio menciona que tiene más de dos meses de haberlo hecho.

Por su parte, tanto Dora de la FQ como Julia y Wendy de la FCPyS dan cuenta de que su experiencia de uso gira en torno a la “consulta de información”. No obstante respecto a la temporalidad manifiestan concretamente que su última experiencia de uso fue hace un mes y se realizó con la finalidad de realizar de un trámite.

De todo lo anterior vuelve a tomar sentido lo dicho por Crovi (2011) respecto al uso, quien le otorga un carácter de cotidiano con relación a la utilidad/beneficio que proporciona, pues a pesar de que algunos de los estudiantes manifiestan conocer y frecuentar estas HDG, no tienen una frecuencia diaria a las mismas y tampoco manifiestan que les represente una gran utilidad dentro de su vida diaria.

A pesar de que no se tenía considerado previamente profundizar respecto al uso de redes sociales, al momento de la codificación se decidió generar la categoría *redes sociales*, pues la frecuencia de uso e importancia que le dan a las mismas resulta significativa. Lo anterior, cumple con el criterio de uso cotidiano, e incluso algunos consideran a *Facebook* como una herramienta democratizadora.

* Se podría como democratizar a través de las redes sociales alguna toma de decisiones, o bueno para saber qué opina la ciudadanía de ciertas acciones que toma el gobierno (Etienne, estudiante FCPyS).

Lo anterior coincide con lo previamente planteado en el marco teórico de la presente investigación, pues Criado y Rojas (2013), entre otros autores, resaltan la importancia de las redes sociales digitales al considerarlas esenciales por parte de las administraciones públicas para mejorar los canales de comunicación y hacerlos parte de la toma de decisiones y validación de políticas públicas.

Todo lo anterior demuestra la importancia de las redes sociales como una de las principales herramientas que tienen los jóvenes para incidir en la esfera pública, recordando también que esta discusión sienta las bases de diversas investigaciones como es el caso de Natal *et al.*, (2014) a las cuales ya también se ha hecho referencia en el marco teórico, quien analiza como construyen

ciudadanía a través de estas plataformas digitales. Las redes sociales han venido a generar espacios de participación dotando a los jóvenes de herramientas digitales que les permitan ser parte de las decisiones de los gobiernos e incidir en la vida pública, acción que antes resultaba compleja.

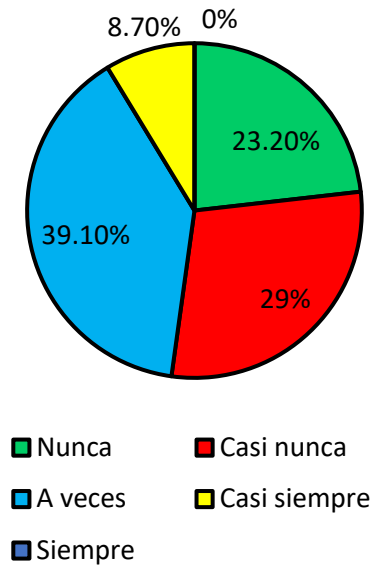
5.3.- Más allá de los usos Políticos de Internet

Refiriendo al conjunto de elementos y actividades que forman la apropiación de las HDG desde una perspectiva de ciudadanía digital, los usos políticos de Internet se encuentran más allá de la interacción directa entre los ciudadanos y el gobierno, pues el actuar político no depende exclusivamente de la participación de dependencias gubernamentales como se refleja en los siguientes párrafos. El presente apartado analiza los resultados de los cuestionamientos respecto a las dimensiones previamente referidas en el apartado relativo a la metodología, a fin de conocer los usos políticos y sociales que dan los jóvenes a estas tecnologías.

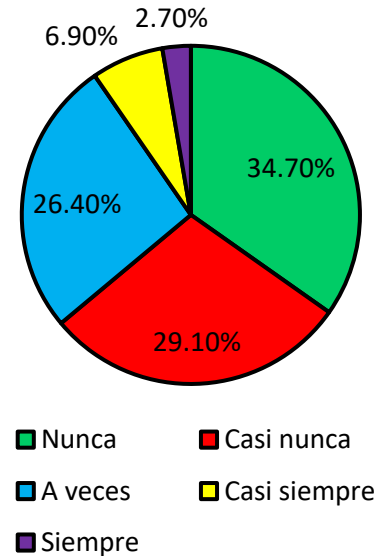
5.3.1.- Defensa de derechos

Continuando con uno de los elementos de la propuesta de Juan Manuel Robles (2009), llega el turno de hablar de la frecuencia con la que los jóvenes utilizan las redes sociales digitales para defender los derechos o los de otros ante una situación que se considera injusta, los resultados se percibieron respectivamente bajos, pues un 39.1% y 26.4 % expresaron que solo “A veces”, hacen uso de estas redes para defender sus derechos, seguido muy de cerca por quienes manifiestan no hacerlo “nunca” con un 23.2% y 34.7% así como quienes manifiestan hacerlo casi nunca con un 29% para ambas Facultades y solo un 8.7% y 6.9 de aquellos que expresaron la temporalidad “Casi siempre”, finalmente solo 2 personas de la FQ expresaron una frecuencia más constante al seleccionar la opción “Siempre”.

Gráfica 8. Defensa de derechos FCPyS



Gráfica 9. Defensa de derechos FQ



Fuente: Elaboración propia

Lo anterior se contrapone con uno de los elementos y actividades que según Robles (2009) forman la apropiación de HDG y que tienen una perspectiva de ciudadanía digital. Pues los resultados del formulario dan a conocer que realmente tanto las redes sociales digitales como el portal web no son utilizadas como un instrumento de defensa de derechos, al menos no en cuanto al uso HDG.

5.3.2.- Gestión

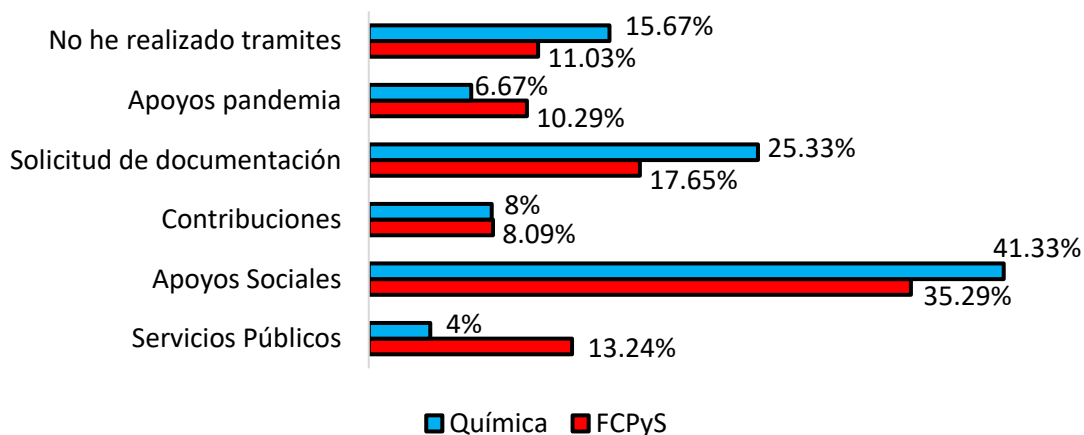
Referente a los trámites que se realizan a través del portal web hay que destacar primeramente que se realizó un análisis respecto a los trámites y servicios, mismo que ya se ha hecho de conocimiento en el apartado cinco del capítulo tres, correspondiente al marco teórico conceptual. Lo anterior a efecto de establecer los parámetros de las opciones de respuesta al momento de la recolección de datos del formulario.

Respecto a este cuestionamiento, se debe precisar que esta pregunta no era de carácter excluyente, ya que los estudiantes eran libres de escoger más de una opción. De igual forma se destaca que para acceder a esta pregunta era necesario primeramente manifestar un conocimiento del portal web municipal, lo anterior a fin de evitar algún sesgo o error al momento de respuesta, derivado

de ello, es que esta submuestra está integrada 124 jóvenes representando un 55.1% de la muestra total que respondió el cuestionario (en adelante submuestra 1).

Tomando en consideración lo anterior, destaca la categoría “Apoyos Sociales”, donde se incluye lo referente a becas, talleres, capacitaciones y asesorías, siendo la más referida por los estudiantes de ambas Facultades con 35.29% por parte de la FCPyS y 41.33% de la FQ. En este mismo orden se presentan con un 17.65% y 25.33% de jóvenes que manifestaron su respuesta en lo que se definió como “Solicitud de Documentación”, donde entran los trámites referentes a licencias, actas, certificados y permisos, posteriormente con 11.03% y 15.67%, aquellos que manifiestan no haber realizado ningún tipo de trámite a pesar de haber tenido contacto con el portal web, después con 13.25% y 4%, quienes expresan haber realizado un trámite referente a “Servicios Públicos” donde se acotaron las acciones referentes a recolección de basura, mantenimiento y control animal, posteriormente y con 8.09% y 8% menciones las “Contribuciones” como lo son el pago del impuesto predial, multas o algún tipo de devolución, así como los “Apoyos con motivo de la pandemia” con 10.29 y 6.67% respuestas.

Gráfica 10. Comparativa de trámites realizados



Fuente: Elaboración propia

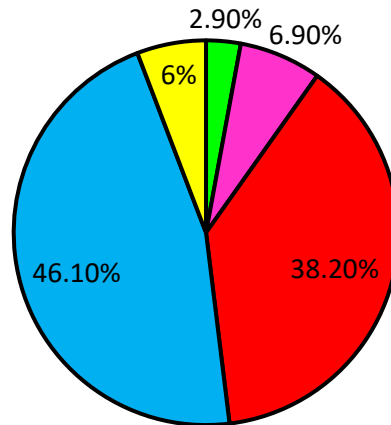
Derivado de lo anterior se da cuenta que existe una equivalencia en cuanto a la participación por parte de ambas Facultades en cuanto a porcentajes, lo que refleja que el trámite más demandado por los estudiantes de esta submuestra 1, es el relativo a apoyos sociales. Lo anterior implica que

existe un aprendizaje en cuanto al uso de recursos digitales para la realización de diversos trámites que cotidianamente se ejercían de manera presencial, generando un acercamiento a lo planteado por Garay (2019), al hablar de alfabetización digital mencionando que aprender a hacer uso de estos recursos es un elemento básico de la alfabetización digital asimismo refleja que al ser estudiantes la búsqueda de información respecto a becas, talleres y capacitaciones son actividades propias de su perfil.

Una ventaja de la siguiente etapa de recolección de datos es que nos permite profundizar en este punto, conociendo como fue su acercamiento a este portal, ya que en primera instancia y tomando en consideración el perfil de los encuestados el apartado de becas puede considerarse como el más acorde a ellos, sin embargo, los resultados no corresponden a esta premisa al haber obtenido solo una mención de lo anterior. Aunado a lo anterior también se percibe que el conocimiento de este portal web no está directamente vinculado a la realización de un trámite pues 26 de los 124 encuestados que accedieron a esta pregunta expresaron “no haber realizado ningún trámite”, mismos que si se suma a los 101 que no conocen al portal nos expresa un dato de 127, es decir un 56% de la población total de encuestados no ha realizado ningún trámite a través del portal web.

Por otra parte, y respecto a la satisfacción al realizar los trámites antes referidos, se subraya que, si bien la mayor cantidad de respuestas se ubicaron dentro de la respuesta media “ni satisfecho ni insatisfecho”, un gran número de quienes respondieron esta pregunta se manifestaron satisfechos al realizar el trámite que fue requerido por medio de la página, como se explica en la gráfica siguiente.

Gráfica 11. Satisfacción al realizar un trámite.



■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior es coincidente con los postulados de diversos autores como Sierra y Gravante (2016), quienes manifiestan que parte de este proceso de apropiación se vincula directamente a la experiencia de uso que tienen con estas herramientas digitales, manifestando que la satisfacción de necesidades forma parte de este sentido de pertenencia de estas. Asimismo, este interés por conocer la satisfacción de necesidades surge de la propuesta de Robles (2009), quien expresa que estas experiencias de uso que se dan a través de gestiones y realización de trámites digitales nos permiten conocer más allá del uso que se le está dando, las significaciones que representan estas acciones públicas en su vida cotidiana.

Ahora bien, con respecto a los datos de las entrevistas afines a las gestiones, los datos fueron muy amplios. Primeramente, vale la pena resaltar que al momento de las entrevistas surgió un elemento que no se había considerado directamente en el diseño metodológico y este es la preferencia por lo digital. Durante el desarrollo de las entrevistas, todos los jóvenes coincidieron en que prefieren la realización de algún trámite o gestión de manera digital.

* Para mí es más fácil hacerlo en línea ya que ir a la delegación no sabes que papeles llevar o cuál es el procedimiento ya que si vas, vas con ese desconocimiento y es más tardado

incluso te llevas días y en internet sabes qué vas a ocupar y qué procedimiento vas a seguir, prefiero el lado digital (Jesús estudiante FCPyS).

* Es más fácil digital porque lees que hay y sacas todos tus trámites (Sergio estudiante FQ).

*Sería más fácil hacerlo todo de manera virtual y más en las condiciones de ahorita (Etienne estudiante FCPyS).

* Ahorita por lo de las condiciones si es como más factible, pero si es mucho más cómodo para mi estar de forma más virtual y todo eso (Yunuen estudiante FQ).

Como puede percibirse, surge una constante al momento en que los jóvenes expresan su preferencia por la realización de trámites y gestiones de manera virtual, sin embargo, también resulta interesante que la situación al momento en que se realiza la recolección de datos, derivada de la pandemia del COVID-19 es un factor que influye en las respuestas de los entrevistados, elemento que deberá tomarse en consideración tanto en la etapa de recolección de datos como en el análisis de estos.

Regresando a las preguntas concretas que se realizaron en la entrevista, primeramente, se cuestionó respecto a su experiencia al momento de realizar trámites, hay que tomar en consideración que algunos de ellos expresaron no haber realizado ningún trámite por lo que se procedió a la realización de otras preguntas a ellos. En el caso de Santiago (estudiante FCPyS) su consulta fue a través de *Twitter* con respecto a un tema de servicio social, donde manifiesta haber obtenido una contestación favorable y bastante adecuada en cuanto al tiempo de respuesta, en esa misma entrevista Wendy (estudiante FCPyS), coincide con su compañero al momento de consultar información para la obtención de una beca, expresando que su tiempo de respuesta también fue breve y que en términos generales el trámite fue accesible.

En lo que corresponde a los estudiantes de la FQ la experiencia de Ángel también fue positiva al momento de tramitar una beca, pues hace referencia a que el trámite fue bastante sencillo y rápido tardando aproximadamente 20 minutos en ello. En este mismo grupo de entrevistados y como ya se había referido anteriormente, Valentina (estudiante FQ) expresó haber realizado una denuncia de luminaria, manifestando haber tenido una respuesta muy rápida y oportuna, ya que en unos días el problema había sido resuelto. Dora (estudiante FQ), fue más allá respecto a los trámites pues

manifiesta ya haber realizado varias gestiones al encargarse de apoyar a su familia con las licencias y permisos de funcionamiento del negocio familiar, ella al igual que sus compañeros, expresa haber obtenido resultados positivos en la página, al encontrar todos los datos y formularios necesarios para la realización de estos trámites.

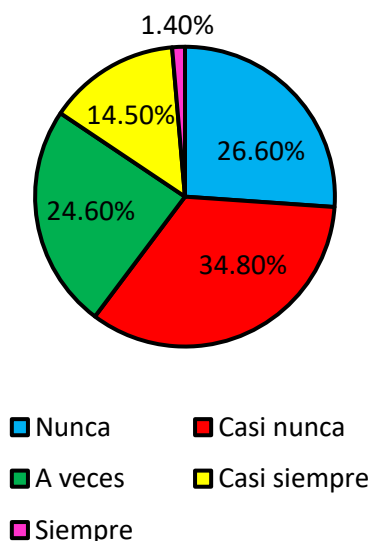
Por parte de la FCPyS, Jesús expresa también haber realizado un trámite de luminaria respecto a un faro que no tenía luz en su calle, mismo que fue atendido rápidamente por las autoridades, coincidiendo con lo enunciado por Valentina (Estudiante FQ), encontrando aquí una constante en torno a la respuesta obtenida por parte de las autoridades en torno a su experiencia de uso. Respecto a becas y como ya se había mencionado en párrafos anteriores Wendy (estudiante FCPyS), manifiesta haber realizado su trámite en línea, obteniendo una respuesta satisfactoria, e incluso la única complicación que tuvo fue rápidamente atendida vía telefónica, con un trato cordial y amable, lo cual también nos habla de una interacción que se analizará más adelante. Por otra parte el caso de Julia (estudiante FCPyS), es muy similar al referido el párrafo anterior con Dora (estudiante FQ), pues ella también tiene un acercamiento más profundo a estas herramientas, ya que además de becas a las que les ha dado seguimiento desde la preparatoria, ha apoyado a su abuelo a la realización de diversas gestiones, expresando también que ha tenido una buena percepción de estas HDG al encontrar los formatos y requisitos necesarios para la realización de trámite, además del apoyo que ha dado a otras personas para que puedan hacer pagos y trámites, igualmente de manera satisfactoria, sin embargo esta informante si considera que hay ciertas oportunidades de mejora, las cuales serán abordadas más adelante pues corresponden a un nivel más profundo dentro del proceso de apropiación.

5.3.3.- Participación

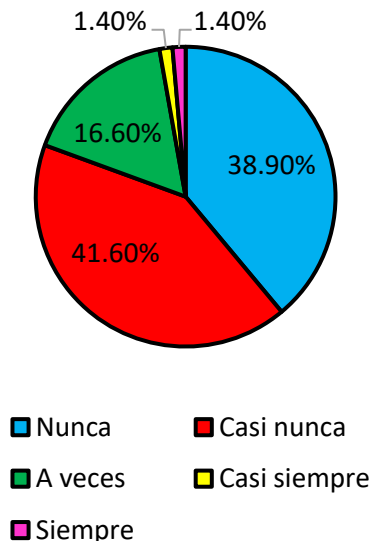
Respecto a la dimensión participación se hicieron dos preguntas en los formularios basadas en el modelo de Robles (2009), en la primera se hace referencia a la participación en discusiones relacionadas a las acciones de gobierno, respecto a uso de recursos, leyes, políticas públicas, entre otras, cabe destacar que estas dos preguntas fueron respondidas por 141 jóvenes, correspondiente al 64.4% de la muestra total, ya que solo ellos manifestaron conocer las redes sociales oficiales (en adelante submuestra 2). En los resultados predomina con un 34.8% y un 46.1% quienes expresaron la respuesta “Casi nunca”, seguido muy de cerca por quienes expresaron hacerlo

“Nunca” con un 26.6% y 38.9 % respectivamente, posteriormente con un 24.6% y un 16.6% de quienes expresaron que solo hacerlo “A veces”. Donde existe una mayor variación entre Facultades es en quienes realizan esta actividad “casi siempre” con un 14.5% y 1.4%. Finalmente, para aquellos que manifestaron hacerlo siempre, existe porcentaje de respuesta paritario con 1.4% de respuesta para ambos casos, datos que pueden visualizarse a continuación:

Gráfica 12. Discusiones de gobierno FCPyS



Gráfica 13. Discusiones de gobierno FQ



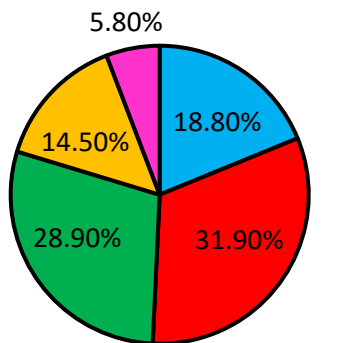
Fuente: Elaboración propia

De lo anterior resalta que, si bien los datos de participación en este tipo de discusiones se manifiestan bajos para ambas Facultades, son los alumnos de la FQ quienes tienen los porcentajes aún más bajos, ya que el “Casi siempre” y “siempre” solo fue mencionado solo por un 1.4% de quienes accedieron a esta pregunta

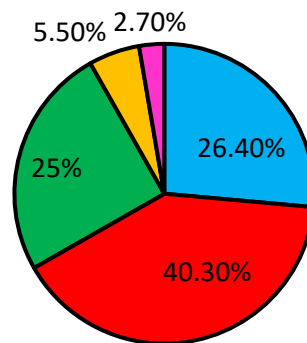
De igual manera para la pregunta relacionada con discusiones de problemas sociales, los cuales hacen referencia a seguridad, empleo, educación y salud, los resultados de frecuencia alta también fueron muy pocos, pues predomina un 31.9% y un 40.3% de quienes expresaron hacerlo “Casi nunca”, seguido muy de cerca por quienes manifestaron hacerlo “Nunca” con un 26.4% y 18.8% respectivamente y un 28.9% y 25% quienes expresan hacerlo “A veces”. Finalmente, y con menores porcentajes se encuentran los jóvenes que expresaron realizar esta actividad “Casi siempre” con un 14.5% y 5.5% y quienes lo hacen siempre con un 5.8% y 2.7%, destacando

nuevamente que estos porcentajes de participación en discusiones son más bajos para la FQ, datos que pueden visualizarse en los siguientes gráficos:

Gráfica 14. Discusiones de sociales FCPyS



Gráfica 15. Discusiones sociales FQ



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la participación las entrevistas brindaron datos que no hubiera sido posible obtener a través de los formularios, tal es el caso lo que se ha considerado como *alfabetización digital* y puede verse claramente en la entrevista de Jesús (estudiante FCPyS), quien expresa que además de una participación activa en redes sociales al compartir información sobre becas y diversos apoyos que se pueden obtener de manera digital, ha ayudado a platicado directamente con vecinos y amigos para instruirlos respecto a las facilidades de estas HDG, de igual forma durante la entrevista manifiesta estar al pendiente de su entorno social, realizar las denuncias y hacer las gestiones correspondientes cuando percibe alguna necesidad, como lo referente a baches, alumbrado y poda de árboles que pueden generar algún problema. Sergio (estudiante FQ) por su parte, expresa su participación a través de comentarios en *Facebook*, donde en ocasiones ha denunciado algunas publicaciones o debatido ideas a través de los comentarios cuando encuentra información falsa, lo cual le ha generado varias discusiones en esta red social digital. El caso de Julia (estudiante FCPyS), es muy parecido al de Jesús, pues también entra en la *alfabetización digital*, ya que como se había mencionado antes ella ayudaba a su abuelo y a otras personas en la

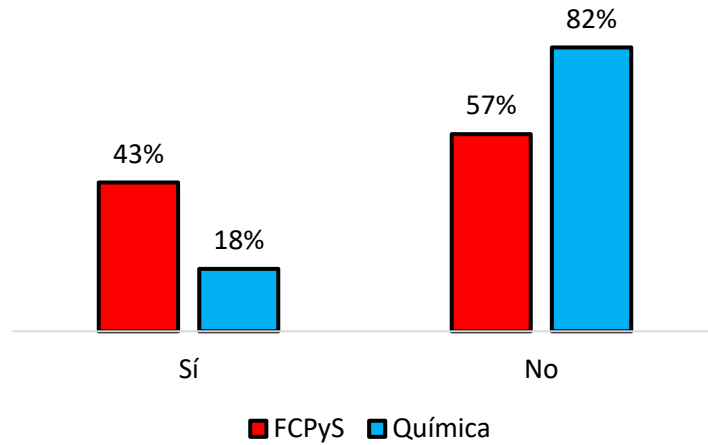
realización de diversos trámites, de igual forma expresa haber compartido e instruido a más personas a acercarse y conocer estas HDG para que puedan ellos mismos hacer sus trámites o consultar información sin la necesidad de salir de casa. Esta discusión cobra sentido si se recuerda lo referido en el apartado “Habilidades y Competencias Digitales” del estado del arte, donde se expuso las discusiones de autores como Garay (2009) y Gil-García y Luna-Reyes (2008) quienes mencionan que para el desarrollo de una sociedad más informada es necesario el desarrollo de habilidades digitales entre la ciudadanía, donde además de conocerlas y hagan un adecuado uso de ellas, logren hacerlas parte de su vida cotidiana.

Si bien podrían percibirse como casos aislados y que solo corresponden a un limitado grupo de estudiantes, resulta pertinente para la investigación que a través de estas HDG los jóvenes entrevistados han contribuido positivamente con las personas que los rodean, lo cual va desde cosas simples como compartir una publicación hasta gestionar servicios en apoyo a la comunidad y capacitación a terceros en la realización de trámites y consultas de información. Esta discusión nos habla de cómo los jóvenes son vistos como figuras de apoyo, ya que a través de ellos familiares, amigos o vecinos han logrado generar un acercamiento al gobierno, lo anterior por motivo de un uso más frecuente y alfabetizado de las redes sociales y plataformas digitales que han generado los jóvenes al ser los principales usuarios de estas tecnologías, reflejándose en una participación más activa de su parte ante estas HDG.

5.3.4.- Denuncias

Otro dato importante que se busca profundizar a través del formulario es el referente a las denuncias efectuadas mediante redes sociales digitales, pues de la submuestra 2, un 18% y 82% expresó nunca haberlo hecho por este medio, mientras que el 43% y 57% manifestó que “sí” como se percibe en el gráfica 17, destacando nuevamente a los estudiantes de la FQ con una menor participación en esta actividad, ya que para el caso de los estudiantes de la FCPyS, si bien predomina el “no”, existe un balance cercano al 50% lo cual ya nos habla de una participación constante de estos alumnos en las actividades relacionadas a las HDG, recordando que tanto Robles (2009) Natal *et al.* (2014) conciben a los jóvenes como los principales actores sociales en las redes sociales digitales.

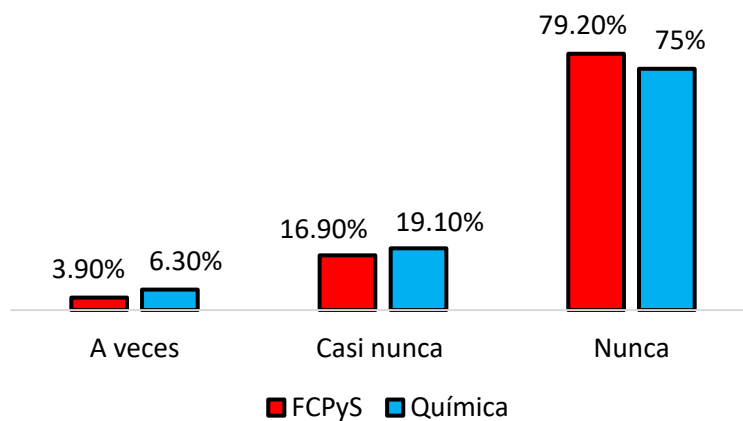
Gráfica 16. Denuncias en redes sociales



Fuente: Elaboración propia

Respecto a las quejas y denuncias realizadas a través del portal y de igual manera que ocurrió con este cuestionamiento a través de redes sociales digitales, predominan aquellos que “Nunca” lo han hecho con un 79.2% y 75%, seguido por un 16.9% y 19.1% que expresaron “Casi nunca”, y solo un 3.9% y 6.3 manifiesta haberlo hecho “A veces”. Lo anterior es indicador de que, para la muestra de jóvenes universitarios, no les es representativo el uso de las redes sociales oficiales como un mecanismo de denuncia.

Gráfica 17. Denuncias en portal web



Fuente: Elaboración propia

Al igual que en la defensa de derechos, resalta el hecho de que son muy pocos los estudiantes quienes usan estas HDG como instrumento de denuncia, incluso al momento de las entrevistas ninguno de los entrevistados expresaron conocer el apartado “quejas y denuncias” que brinda el portal web, la única que manifiesta haber hecho una denuncia es Valentina (Estudiante FQ), misma denuncia que más que manifestar una defensa de derechos, hace referencia a una gestión, puesto que esta denuncia se realizó respecto a la falta de una luminaria, por lo que para los fines que persigue esta investigación se encuentra más cerca de la categoría gestión. Por su parte tanto Sergio como Andrea (Estudiantes FQ) expresan que han denunciado comentarios en *Facebook* cuando la información que contienen es falsa o resulta ofensiva, sin embargo y tomando en consideración lo referido por Robles (2009) no cumple con esas características pues realmente estas denuncias no buscan la defensa de derechos ante situaciones que se consideran injustas, mismo que también forma parte de una ciudadanía responsable a través del Internet, sino que va más de las denuncias de carácter personal.

Respecto al apartado “quejas y denuncias” antes referido, y a pesar de que ninguno de los entrevistados manifestó conocerlo, si consideraron que este tipo de actividades son importantes, como es el caso de Ángel (Estudiante FQ) quien expresa que a través del uso de las redes sociales y el portal web es mucho más fácil realizar algún tipo de queja o denuncia sin tener que acudir a alguna oficina. A pesar de que no es una actividad lo suficientemente frecuentada, todos coinciden que las HDG son una buena oportunidad de hacerlo e incluso algunos de ellos manifiestan que si hubiera una mayor difusión de las facilidades que brindan estas tecnologías existiría una mayor participación de la ciudadanía.

* Entre más conozcas las herramientas de gobierno creo que te puedes sentir más animado a poder realizar algún comentario o poder irte manifestando de alguna forma dando tu opinión a través de algunas redes sociales, creo que a través de redes sociales es mucho más fácil que ir a una oficina a dar alguna queja o denuncia Ángel (estudiante FQ).

Este discurso nos habla de una falta de socialización de estas HDG, mismo tema que debe ser atendido por las autoridades responsables de esta plataforma. Gil-García y Sandoval (2008) mencionan que es necesario fomentar la participación activa de los ciudadanos para dar un verdadero aprovechamiento a estas herramientas, ya que varios de estos jóvenes han recurrido a las redes sociales para buscar información e incluso participar en discusiones tanto políticas como

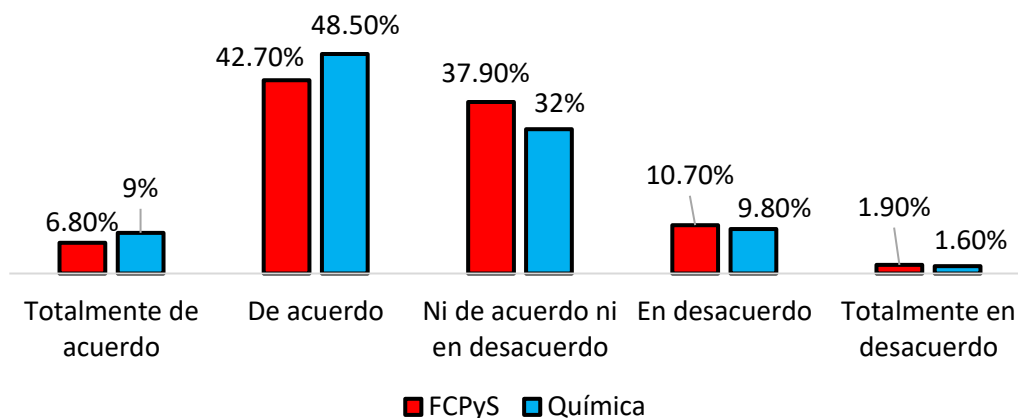
sociales, sin embargo, esto no se refleja en el apartado diseñado específicamente para ejecutar esta acción en el portal web.

5.4.- Procesos de apropiación desde la ciudadanía digital

5.4.1.- Elucidación

Primeramente y con referencia a la afirmación “El portal web y las redes sociales digitales me han facilitado el acceso a la información sobre el programa o servicio del Municipio de Querétaro”, se destaca que un 42.7% y 48% de los encuestados manifiestan estar “de acuerdo”, continuado por un 37.9% y 32% de quienes se manifiestan en la media, al no estar “ni en acuerdo ni en desacuerdo”. Posteriormente con un 10.7% y 9.8% aquellos que expresaron estar “en desacuerdo”, así como un 6.8% y 9% de quienes se manifestaron “totalmente de acuerdo” y finalmente con los porcentajes más bajos aquellos totalmente en desacuerdo con un 1.9% y 1.6% respectivamente.

Gráfica 18. Las HDG me facilitan información de programas y servicios



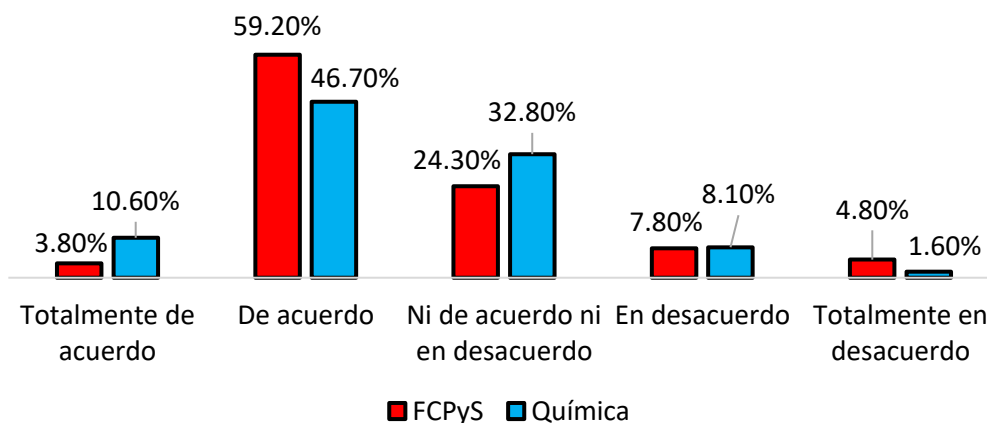
Fuente: Elaboración propia

Para esta gráfica no se percibe mucha variación entre Facultades, pero sí resalta que la gran mayoría de los jóvenes perciben estas HDG como instrumentos que facilitan el acceso a la información, sin embargo, si se recuerda que el proceso de elucidación no es algo que surge de manera espontánea al momento de buscar información, sino que consiste en un proceso de análisis, interpretación y reflexión de la información obtenida a fin de encontrarle sentido a la misma. Es por lo anterior que se analiza en esta misma categoría la afirmación “Analizo y reflexiono los

contenidos que se me presentan a través de estas herramientas” obteniendo los siguientes resultados.

Primeramente, 59.2% y 46.7% de los encuestados expresaron estar “de acuerdo” con esta afirmación, seguidos por un 24.3% y 32.8% de quienes no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Con porcentajes más bajos se encuentran quienes están “en desacuerdo” y un 7.8% y 8.1%, seguidos por quienes expresaron estar “totalmente de acuerdo” con un 3.8% y 10.6. Finalmente, y de igual manera que en la gráfica anterior el porcentaje más bajo es para quienes expresaron estar en total desacuerdo con esta afirmación.

Gráfica 19. Análisis y reflexión de los contenidos



Fuente: Elaboración propia

Para estos primeros cuestionamientos sobre afirmaciones, resaltan dos factores, primeramente, la homologación de resultados entre ambas Facultades, dato que refiere una percepción similar entre los jóvenes respecto a información que ofrecen estas HDG. Por otra parte, los resultados cuantitativos manifiestan un proceso de elucidación, entendido por Morales (2009) como el uso consiente que se da a las tecnologías, es decir el sentido que se da a la información que estas nos proporcionan. En ambos cuestionamientos los porcentajes más amplios se mantuvieron por encima de la media como se expresan en las gráficas 18 y 19 y de igual forma en para las dos Facultades la respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo” es la segunda más concurrida, reflejando una percepción reflexiva y de análisis en relación con el uso que dan a estas tecnologías.

Respecto a las entrevistas y debido a la complejidad del concepto la pregunta no se podía hacer de manera directa, sin embargo y como avanzaban las entrevistas se perciben varios elementos que corresponden a la elucidación. Primeramente y en orden de cómo fueron aplicadas las entrevistas, al momento de preguntarle sobre su entendimiento del concepto ciudadanía digital, Wendy (estudiante FCPyS) resaltó la importancia de fomentar un pensamiento reflexivo y crítico respecto al uso del Internet y estas HDG. En relación con lo anterior, Ángel (estudiante FQ) manifiesta que el también a socializado el uso de estas HDG e incentiva a sus amigos a investigar y aprender a hacer estos trámites, lo cual nos habla de la comprensión que tiene respecto a estas tecnologías, además del sentido de uso que les ha dado a las mismas, lo cual se traduce en elucidación. Por su parte Jesús (estudiante FCPyS) explica que el al principio no sabía nada que tanto se podía hacer, sin embargo y conforme las fue conociendo se dio cuenta de todas las posibilidades que tiene a su alcance.

* Una vez que vi todas las posibilidades que puedes hacer en la página web te dan ganas de hacer más trámites y más cosas (Jesús estudiante FCPyS).

Como refiere Jesús (estudiante FCPyS), en medida que explora y analiza los contenidos del portal web va descubriendo las múltiples funciones que ofrecen estos servicios, mismos que va relacionando directamente con su entorno social, generado una participación respecto al uso de estas herramientas. Lo anterior refleja un proceso de elucidación respecto al uso que dan a la información que proveen estos sitios, logrando así cumplir con la finalidad que plantean estos portales al generar un vínculo con los ciudadanos facilitando gestiones y trámites de manera virtual.

Manuel (estudiante FCPyS) por su parte expresa que, al ser estudiante de Comunicación, ha encontrado en estas HDG un instrumento de información para saber que sucede en su entorno, así como las discusiones políticas y otros elementos a través de los cuales se puede participar de una manera más activa.

Por otro lado, Andrea (estudiante FQ) ha encontrado en ellas un instrumento de consulta respecto a la pandemia, la cual la permite conocer los posicionamientos y estados del semáforo epidemiológico de una manera confiable, dando cuenta del uso de estas HDG de una manera casi cotidiana, donde además de ello puede aplicar su formación académica para interpretar rápidamente los resultados de lo que *para ella* es una fuente confiable. Lo anterior demuestra que

si bien, no todos los estudiantes han tenido un acercamiento tan profundo a estas HDG varios de ellos sí manifiestan una elucidación respecto a los servicios que ofrece e incluso unos cuantos de ellos expresan diversas propuestas de mejora respecto a trámites y servicios, lo cual refleja un entendimiento y adopción de estas tecnologías. A fin de profundizar en lo anterior se analizaron estas sugerencias enunciadas por los entrevistados, mismas que fueron codificadas como propuestas de difusión, accesibilidad, eficiencia y participación ciudadana.

Respecto a las propuestas de difusión, tanto Yunuen y Ángel de la FQ, como Jesús y Etienne de la FCPyS, consideran que se debe dar una mayor publicidad y difusión a estas HDG. Lo anterior tomando en cuenta las experiencias de uso que han tenido, refiriendo que el principal problema de estas plataformas es que la ciudadanía no está enterada de las acciones que se pueden realizar de manera virtual.

En cuanto a las propuestas de mejora de accesibilidad, nuevamente Jesús (estudiante FCPyS), uno de los entrevistados que manifiesta un mayor acercamiento a estas HDG expresa lo siguiente al cuestionarle su experiencia al momento de usar el portal web:

*Si bien su información es buena, creo que todavía le falta un poquito más para que sea más accesible a todas las personas, ya que puede ser algo compleja y siento que le falta accesibilidad, ponerlo más claro (Jesús estudiante FCPyS).

Por su parte y en otro de los grupos de entrevistas, pertenecientes a la misma Facultad, Julia sugiere un interfaz más cómoda y accesible, que pueda ser funcional para cualquier persona. Ella misma reconoce que tiene un buen dominio de redes sociales y plataformas digitales, sin embargo, no todas las personas tienen este conocimiento.

En cuanto a la eficiencia, es necesario primeramente recordar, que es considerada como uno de los elementos de la gobernanza digital (IBERO y Data Lab Mx, 2018, pág. 13). Respecto a ello, Julia (estudiante FCPyS), expresa que los servicios son buenos, sin embargo, deben ir acompañados de una respuesta pronta y oportuna por parte de los operadores o del mismo sistema al momento de realizar alguna consulta o gestión, refiriendo que es uno de los elementos en el cual debe trabajar la administración pública.

Finalmente, respecto a las propuestas de mejora relativas a la participación ciudadana, Manuel (Estudiante FCPyS) explica que se debe fomentar la participación ciudadana a través de la

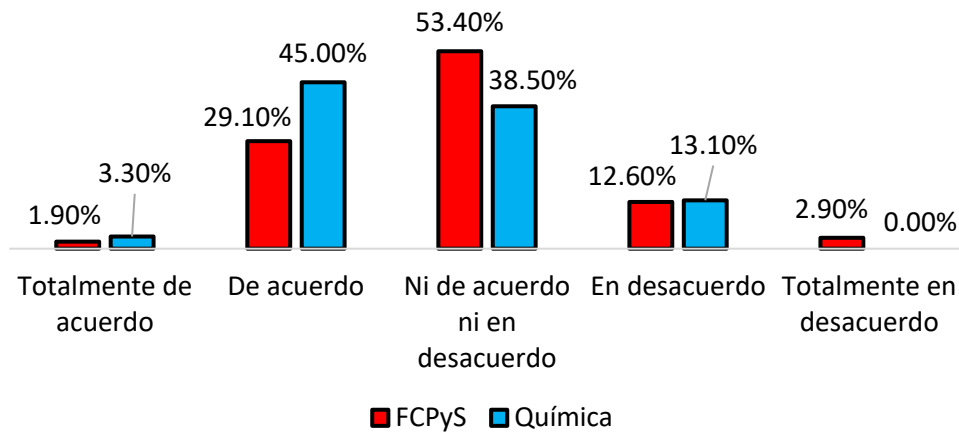
información, pues en medida que estemos enterados de discusiones políticas y temas relacionados al Estado podremos participar de una manera informada. En ese mismo grupo de entrevistados Etienne (Estudiante FCPyS) expresa que “Se podría democratizar a través de las redes sociales algunas tomas de decisiones”, refiriendo que es necesario el involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones. Por su parte Andy (Estudiante FQ) coincide en la importancia del fomento a la participación ciudadana en estas plataformas, incentivando a los jóvenes en temas que puedan resultar interesantes para ellos como arte y ciencia.

Todo lo antes mencionado puede traducirse en un proceso de elucidación que han generado los jóvenes en torno a estas HDG, pues no solo reciben la información, sino que han realizado el proceso de elucidación al cual refiere Morales (2009), ordenando esa información, interpretando los mensajes y proponiendo alternativas a la situación de la que forman parte.

5.4.2.- Interactividad

Con respecto a la interactividad hay que recordar que consiste en la relación tecnología-persona a la que hace referencia Morales (2009), al profundizar en los elementos que debe tener la significación para la apropiación de las TIC. En relación con lo anterior se les compartió la afirmación “El portal web, de manera autónoma, me permite la realización de diversas actividades y responde a mis necesidades”. De lo anterior destaca la respuesta intermedia “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, pues obtiene un 53.4% y 38.5% de respuesta por parte de los jóvenes pertenecientes a estas Facultades, seguido por un 29.1% y 45% que están “de acuerdo”, así como un 12.6 y 13.1% en desacuerdo. Finalmente, y con porcentajes de repuesta muy bajos se encuentran quienes consideraron estar “totalmente de acuerdo” con esta afirmación con un 1.9% y 3.30% así como quienes expresaron estar “totalmente en desacuerdo” con un 2.9% por parte de la FCPyS sin que hubiera menciones por parte de la FQ. Lo anterior puede entenderse debido a la complejidad que pueden llegar percibir algunos usuarios con respecto a estas plataformas, o bien simplemente manifiestan una postura neutra para no alejarse a los extremos de las posibles respuestas.

Gráfica 20. El portal responde mis necesidades



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las entrevistas los resultados se subdividieron al momento de la codificación con la finalidad de recuperar las experiencias de uso que surgen en los datos, dividiéndose en satisfecho, insatisfecho y neutral, según lo expresado por los jóvenes. Respecto a quienes se manifiestan insatisfechos por parte de la FQ se encuentra Sergio (Estudiante FQ), quien expresa que la interfaz del portal web le resultó complicada al momento de realizar una búsqueda de becas, de igual forma Dora (Estudiante FQ), refiere que el portal por sí solo puede resultar confuso y a pesar de tener preferencia por la realización de trámites virtuales, explica que puede llegar ser más complicado si no estas familiarizado con estas herramientas. De esta misma Facultad Andy coincide con la complejidad al momento de navegar por este portal web, donde además refiere que su búsqueda empezó en la cuenta oficial de *Facebook* sin que tuviera éxito. Adicional a ello, pero por parte de la FCPyS Wendy comparte su experiencia de uso ostentando que, a pesar de cumplir con el objetivo, surgieron algunas dudas, las cuales tuvo que expresar a través del panel de chat, es decir, el portal web no cumplió de manera autónoma a resolver su trámite.

En contraste con lo anterior siete de los entrevistados tuvieron una experiencia de satisfacción al momento de tener este acercamiento autónomo a las HDG. Por parte de la FQ Valentina, Sergio y Angel coinciden al considerarlas accesibles y fáciles de entender expresando que solo es necesario indagar un poco en las acciones que se pueden realizar de manera virtual, aunado a ello Dora (Estudiante FQ) expresa que adicional a su experiencia negativa que ya había manifestado también ha tenido otras buenas, donde el portal le ha permitido una búsqueda ágil a través de hipervínculos

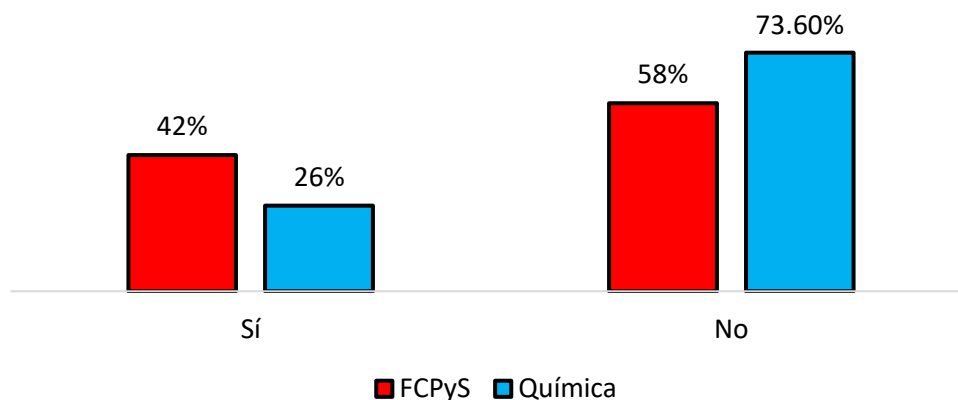
y listados de trámites. Por parte de la FCPyS Manuel, Santiago y Jesús concuerdan respecto a su navegación en estas HDG, refiriendo que por sí solo este portal web ofrece la información necesaria para realizar los trámites y consultas de información que en su momento requirieron.

Todo lo anterior refleja que la percepción respecto a su interactividad no ha sido la misma, ya que si bien siete de ellos manifiesta una experiencia agradable, cómoda y satisfactoria cuatro de ellos refieren una carencia en cuanto a la autonomía que deben presentar estas HDG. Sin embargo, sí refleja casi en su totalidad que los jóvenes han buscado relacionarse con estas tecnologías encontrando que la deficiencia no se encuentra directamente ligada a su proceso de apropiación, sino más bien a una carencia por parte del portal web y redes sociales.

5.4.3.- Interacción

Respecto a la información recolectada a través del formulario que corresponde a esta dimensión los cuestionamientos fueron más directos, preguntando primeramente por la búsqueda de contacto con algún servidor público. Los resultados expresan que un 58% y 73% manifiesta no haber buscado ese contacto, mientras que un 42% y 26% expresa sí haberlo hecho como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 21. Se ha buscado contacto con servidores públicos

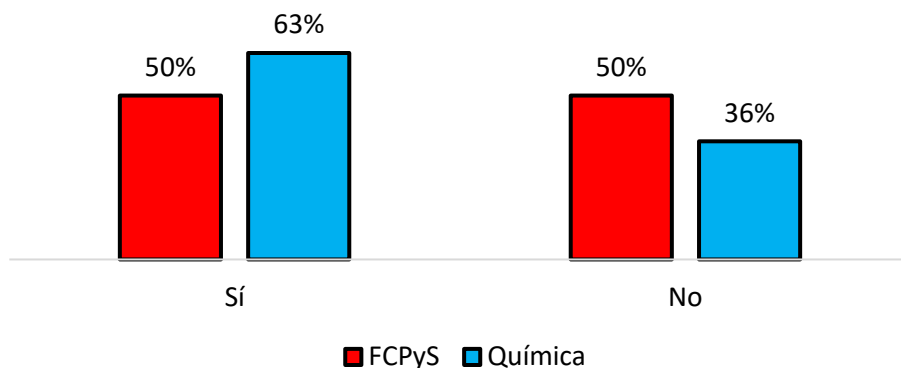


Fuente: Elaboración propia

Derivado de esta pregunta se les cuestionó a aquellos que habían expresado haber buscado contacto con servidores públicos si habían obtenido algún tipo de respuesta. Fue así como un 50% y 63% de ellos refirieron respuesta favorable, mientras que el 50% y 36% no obtuvieron respuesta. Lo anterior brinda un acercamiento para conocer si la población analizada ha buscado contacto con sus servidores públicos, sin embargo, estos datos resultan muy bajos para afirmar si existe una interacción a través de redes sociales digitales pues hablando propiamente de los sujetos de estudio solo el 21.3% de la muestra manifestaron haber buscado una interacción.

En contraste con lo anterior, se resalta que a pesar de que muy pocos jóvenes refirieron algún nivel de interacción sí existen los canales propicios para ello e incluso varios de ellos ha logrado contactarse con algún servidor público como se expresa en la siguiente gráfica:

Gráfica 22. Se obtuvo respuesta de servidores públicos



Fuente: Elaboración propia

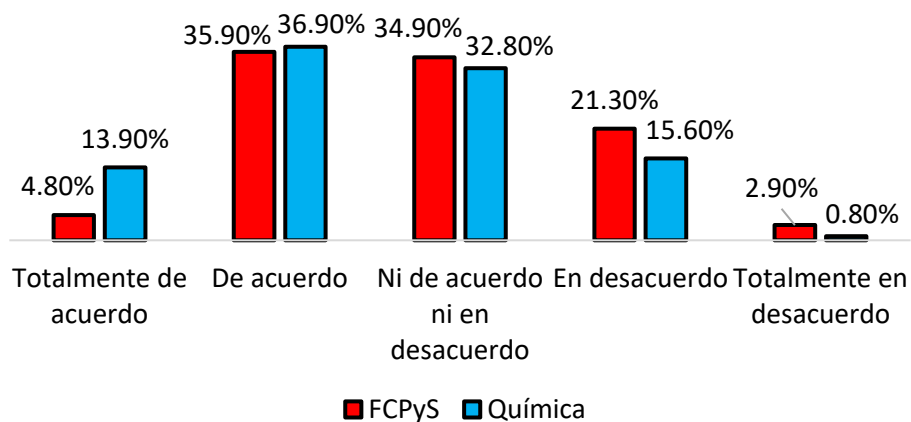
De igual forma que en la dimensión anterior, los resultados fueron subdivididos en satisfecho, insatisfecho y neutral, con la finalidad de profundizar en las experiencias de uso de esta categoría. Primeramente, en cuanto a los resultados de insatisfacción, tres de los entrevistados refirieron que la navegación dentro de estos portales y redes sociales digitales era “incomoda”, al no encontrar fácilmente la información que requerían, además que la respuesta obtenida al momento de solicitar apoyo o querer resolver alguna duda, era muy lenta. Posteriormente quienes se consideraron como neutrales fueron quienes expresaron haber realizado alguna acción a través de estas HDG, sin embargo, su experiencia de uso no fue mala ni buena, pues a pesar de que pudieron cumplir con el

objetivo, encuentran áreas de oportunidad y expresan sugerencias de lo que podría cambiar en la página, principalmente buscando una navegación más fluida. Finalmente, la subcategoría que más respuestas generó es aquella donde los usuarios se sintieron satisfechos con la interactividad realizada al visitar uno de estos medios, expresando que estas páginas brindan la información suficiente por sí mismas, sin necesidad de solicitar más información. Por lo anterior, si bien no se identifica una totalidad, sí se puede hablar de que existe una percepción mayormente positiva respecto a las herramientas de navegación y la interfaz que ofrecen estos sitios digitales.

5.4.4.- Proyecto

Entrando en las afirmaciones de carácter más subjetivo, la correspondiente a “He encontrado en las redes sociales digitales y portal de gobierno una herramienta que puedo usar cotidianamente y de manera creativa” obtuvo una respuesta del 35.9% y 36.9% de los participantes que expresaron estar “de acuerdo”, seguido por un 34.9% y 32.8% que no se perciben de acuerdo “ni en desacuerdo” y un 21.3% y 15.6 “en desacuerdo”. Por otro lado, y con los porcentajes de respuesta aquellos que manifestaron estar “totalmente de acuerdo” con un respectivo 4.8% y 13.9% y finalmente un 2.9% y 0.8% aquellos que están en desacuerdo.

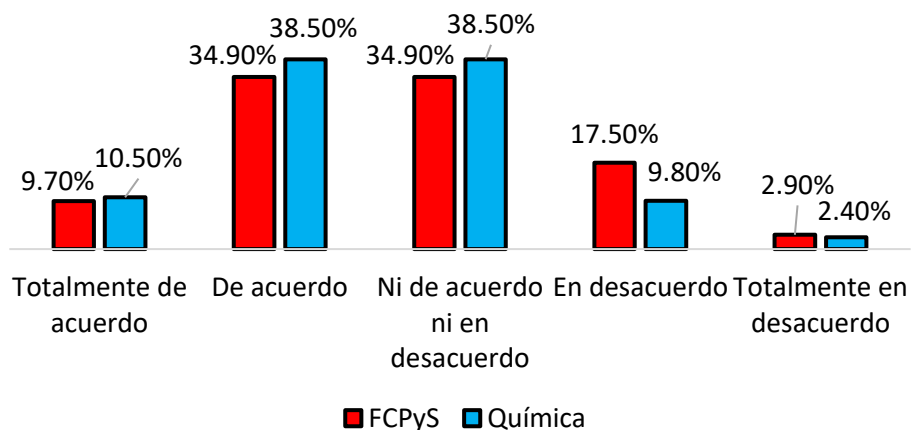
Gráfica 23. Uso cotidiano y creativo de las HDG



Fuente: Elaboración propia

Estos datos son muy similares a los de la afirmación “Estas herramientas me han sido útiles para la realización de proyectos o tareas personales o colectivas” pues nuevamente reflejan igualdad entre quienes están “de acuerdo” y quienes no se encuentran “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con un 34.9% y 38.5% contra un 34.9% y 38.5% respectivamente, seguidos por los que están en “desacuerdo” con un 17.5% y 9.8%, así como quienes están “totalmente de acuerdo” con un 9.7% y 10.5%. Este dato vuelve a demostrar que predominan aquellos que están “de acuerdo” con la utilidad que han encontrado a estas HDG como parte de su vida cotidiana y son realmente muy pocos quienes no consideran que sea así, sin embargo, es un dato que no puede descartarse al ser una expresión de jóvenes de ambas Facultades quienes no reflejan una interacción más personal y significativo de estas herramientas.

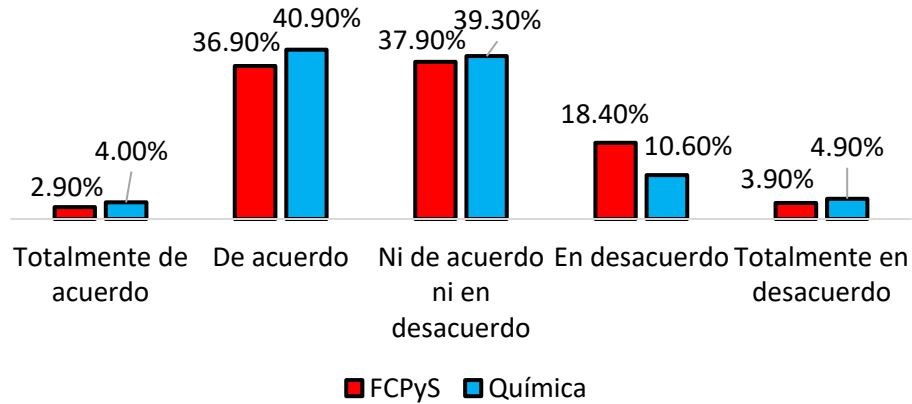
Gráfica 24. Realización de proyectos o tareas



Fuente: Elaboración propia

Para la afirmación “Estas tecnologías han permitido repensar mi rol como ciudadano”, los resultados se encuentran homologados entre quienes manifiestan no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y quienes están “de acuerdo” con un 34.9% y 38.5% respectivamente. En porcentajes más bajos aquellos que expresan estar “en desacuerdo” con un 17.5% y 9.8% seguidos de un 9.7% y 10.5% de quienes están “totalmente de acuerdo”, finalmente, y al igual que en las demás gráficas, con un 2.9% y 2.4% quienes se identifican “totalmente en desacuerdo”.

Gráfica 25. Repensar rol de ciudadano



Fuente: Elaboración propia

Es fácil dar cuenta que los resultados de estos cuestionamientos tienen una tendencia a manifestar un porcentaje de respuesta neutra más alto, lo cual se refleja en los bajos niveles para quienes están totalmente de acuerdo o en desacuerdo con las afirmaciones. Por otra parte, en general la respuesta de quienes integran la muestra fue mayormente positiva, lo cual indica también que los participantes de manera general tienen una buena aceptación y expresan principios favorables de una apropiación de estas herramientas digitales. En contraste con lo anterior el porcentaje de aquellos que afirmaban estar totalmente de acuerdo en las gráficas anteriores referentes a la realización de proyectos y tareas, así como la que afirmaba un uso cotidiano y creativo de estas HDG ha disminuido, es decir entienden la utilidad y en un amplio porcentaje les son representativas, sin embargo, no necesariamente relacionan su uso con su rol como ciudadano.

Respecto a lo manifestado en las entrevistas para la dimensión *proyecto*, los jóvenes brindaron elementos que refieren la capacidad que les representan estas HDG para la realización de proyectos de manera individual y colectiva, los cuales de igual forma fueron divididos en dos subcategorías, quienes expresaron una negativa ante estos elementos y quienes reconocieron que sí les son significativos. En cuanto a la negativa, Ángel y Sergio de la FQ, así como Wendy y Santiago de la FCPyS refieren que el uso que han dado a estas herramientas no les genera una motivación más allá de lo que buscaban, ni para proyectos personales ni colectivos.

En relación con quienes sí manifiestan elementos de esta dimensión, se encuentra Yunuen, Valentina y Andy por parte de la FQ y Etienne, Julia y Jesús por parte de la FCPyS, quienes reconocen de alguna forma que estas herramientas les ayudan a la realización de actividades relacionadas con el gobierno y las consideran como una vía para realizar acciones tanto colectivas como individuales como se muestra en la siguiente cita:

*Al inicio no conocía mucho, pero después me interesó saber cómo funcionaban las redes sociales del gobierno... Una vez que empecé a relacionarme más con ellas me interesaron las noticias respecto a obras o si iban a sacar algún proyecto nuevo y ese tipo de cosas, entonces primero fue por interés, luego para informarme y ahora para mi formación, además de pasarlas a demás personas (Jesús estudiante FCPyS).

5.5.- Los jóvenes como ciudadanos digitales

El presente apartado nos permitirá conocer los imaginarios sociales y construcción mental que tienen los jóvenes en torno a la ciudadanía digital Entendiendo y contrastando si este concepto puede reducirse a un determinado tipo de prácticas o acciones desde la lógica de la ciudadanía tradicional, pues como se ha analizado en el apartado teórico, las definiciones y discusiones en torno a este concepto pueden ser muy amplias e incluso de carácter polisémico, ahora esta teoría se contrastará con lo expresado por los jóvenes que responden el formulario.

Como primer acercamiento, las respuestas obtenidas en el cuestionario respecto a su percepción sobre el concepto *ciudadanía digital*, se someten a análisis de palabras para la generación de una nube a través de la aplicación Word Art, obteniendo el siguiente resultado:

Imagen 2. Ciudadanía Digital



Fuente: Elaboración propia

Lo anterior se traduce en los elementos y conceptos que destacan en torno al imaginario de la ciudadanía digital de los entrevistados, primeramente, resaltan las palabras *Digital*, *Internet*, *Redes Sociales*, *Medios* lo cual empata con nuestras definiciones brindadas durante la discusión del estado del arte por autores como Sierra (2021), Robles (2009), Natal *et al.* (2014). Aunado a lo anterior los conceptos de *Trámites*, *Apoyo* y *Obras*, hacen referencia a actividades que los jóvenes conciben como parte de las acciones que pueden realizar a través de medios digitales. Asimismo, las palabras *Participar*, *Ejercer* y *Hacer*, nos hablan de la percepción de una participación que deben manifestar los ciudadanos como parte de un modelo de este tipo de ciudadanía.

Otro elemento por considerar es la relación que perciben en cuanto la importancia de las instituciones y autoridades con relación a este concepto, pues palabras como *Gobierno*, *Estado* y *Políticos* nos dan cuenta de ello. Si bien ya se ha expresado anteriormente que el ejercicio de la ciudadanía digital no se encuentra únicamente en la relación entre ciudadanos con el gobierno, sino que va más allá, a través de acciones individuales y colectivas que pueden realizar los ciudadanos, si resulta significativo que ellos mismos entiendan la importancia de las autoridades

como instituciones responsables de la toma de decisiones. Sin embargo, la participación activa, referida en el párrafo previo, y que tiene una mayor frecuencia de referencia, puede matizarse con esta relación con el gobierno, pudiendo interpretar que los jóvenes aceptan y entienden la relevancia de las instituciones políticas dentro de la vida diaria, sin embargo, también consideran que debe existir una participación ciudadana dentro de la toma de decisiones.

Aunado a lo anterior las entrevistas también exploraron el concepto de *ciudadanía digital*. Al igual que en la nube de palabras los conceptos *Trámites*, *Apoyo* y *Obras* son referidos por Ángel (estudiante FQ), quien explica en su entrevista que un ciudadano digital accede a programas, realiza denuncias y tramita becas a través de medios digitales, destacando que puede tener interacción con temas políticos, pero ahora de una manera digital.

Otra respuesta que contribuye al conocimiento del tema es la brindada por Jesús, quien lo explica de la siguiente forma:

*La parte de conexión entre personas y ya en un concepto de conexión que va más allá de lo físico, hablando de lo digital por supuesto. Es donde se puede utilizar para el bien de todas y todos, de la ciudadanía en general (Jesús, estudiante FCPyS).

Esta respuesta nos habla de una de las finalidades de la ciudadanía digital y como las tecnologías digitales son vistas como una herramienta que puede beneficiar a la ciudadanía. Lo anterior armoniza con lo referido por Robles (2009) respecto a las condiciones para ser ciudadano digital, pues como se refirió en el apartado teórico, uno de los niveles más alto corresponde al reconocimiento que debe tener el usuario respecto a la utilidad de los servicios ofrecidos vía Internet.

En este mismo orden de ideas y perteneciente a la misma Facultad, Wendy (estudiante FCPyS) coincide en la importancia de estas tecnologías para el beneficio de las personas y adiciona “uso correcto” que se debe dar a ellas, elemento fundamental dentro de la propuesta de ciudadanía digital de autores como Ramos (2019) y Sancho y Rivera (2016), quienes atribuyen una carga ética a la relación de uso que dan a las tecnologías en un entorno social.

Uno de los conceptos que destacan dentro de la nube de palabras y que también fue referido al momento de las entrevistas es el de *derechos*. Relacionando esta palabra con lo manifestado en las entrevistas, Dora (Estudiante FQ) entiende que los ciudadanos digitales son aquellos que utilizan

las herramientas digitales para ejercer sus derechos como el acceso a la información y la realización de denuncias. Por parte de la FCPyS, es Etienne quien parte del concepto clásico de ciudadanía, refiriendo que un ciudadano digital es aquel que traslada sus derechos y obligaciones a un campo digital. Lo anterior se contrasta con la visión administrativa-institucional del concepto que refería Robles (2009), hablando de “aquellos ciudadanos que ejercitan todos o algunos de sus deberes a través de comunidades virtuales” (pág. 37).

Al momento de preguntar directamente a los jóvenes entrevistados si ellos se consideraban ciudadanos digitales las respuestas giraron en torno a su experiencia de uso de estas tecnologías como parte de su vida cotidiana. Primeramente, quienes no se perciben a sí mismos como ciudadanos digitales son Kenia, Dora, Sergio (Estudiantes FQ). Estos jóvenes relacionan este concepto a actividades relacionadas con el gobierno, por lo que a pesar de haber manifestado un proceso de elucidación respecto a la información que brindan estas tecnologías y la utilidad de estas no se visualizan como ciudadanos digitales.

Por parte de la FCPyS, Etienne no se considera ciudadano, ya que vincula directamente el ejercicio de la ciudadanía a una cuestión burocrática de realización de trámites virtuales de la misma manera. Julia (Estudiante FCPyS), manifiesta múltiples elementos del modelo de ciudadanía digital como la elucidación, la interacción e interactividad con estas HDG y la manifestación de proyectos a nivel personal y dentro de su entorno familiar, sin embargo, no se percibe como una ciudadana digital, no obstante, si se ubica en proceso de serlo.

Por el lado contrario Valentina, Ángel y Andy (Estudiantes FQ) sí se perciben a sí mismos como ciudadanos digitales al expresar que si tienen una interacción constante con diversas plataformas, sin centrarse exclusivamente en las relativas a instituciones públicas. Asimismo, Wendy, Santiago, Jesús y Manuel (Estudiantes de la FCPyS), también se consideran ciudadanos digitales, compartiendo lo manifestado por los estudiantes de la FQ respecto a la interacción constante con múltiples plataformas, complementando este posicionamiento con la forma en que interactúan con la sociedad.

Esta percepción y posicionamiento que expresan, indica el arraigo que tienen los jóvenes de estas Facultades en torno este concepto. Por un lado, quienes sí se consideraron como ciudadanos digitales coinciden en una visión más amplia de este término, si bien la mayoría de ellos lo relaciona con tramites de gobierno, también lo entienden como parte de su forma de interactuar a

través de redes sociales, consultar información y participar tanto de manera personal como social. En contraste con lo anterior, aquellos que no se visualizan como ciudadanos digitales, además de vincular este concepto con actividades directamente burocráticas, también entienden que este concepto es muy amplio y ya sea por desconocimiento de este o falta de interés, que cinco de ellos no se consideran ciudadanos digitales.

Tomando como referencia lo anterior se puede notar que el imaginario social del concepto no difiere de la propuesta teórica considerada, sin embargo, más allá de una definición del tema o una manifestación a favor o en contra de ellos mismos al ser cuestionados si se consideran ciudadanos digitales, es necesario indagar en sus prácticas y comportamientos realizados a través de las tecnologías digitales.

Capítulo VI. CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo como objetivo analizar los procesos apropiación, de las herramientas digitales de gobierno, entendidas como redes sociales oficiales y portal web, en jóvenes estudiantes de dos Facultades de la Universidad Autónoma de Querétaro, lo anterior desde una perspectiva de ciudadanía digital. Con base en un análisis cuantitativo y cualitativo de las experiencias de uso que han tenido los jóvenes universitarios sobre las HDG, se puede concluir que los jóvenes estudiantes de estas dos Facultades no cumplen con una apropiación de herramientas tecnológicas desde una perspectiva de ciudadanía digital. Lo anterior se sustenta en el análisis de los resultados que se han presentado ya que si bien, la mayoría cumple con la variable de requisitos mínimos para ser un ciudadano digital, al analizar la totalidad de las variables no se percibe que los jóvenes de estas facultades utilicen estas herramientas de una forma cotidiana generando procesos de elucidación o interactividad entre otros.

Como resultado del modelo de análisis del cual se deriva la metodología propuesta, se logró el cumplimiento del objetivo de la presente investigación, permitiendo contestar la pregunta general planteada en el primer capítulo del presente documento: *¿Cuáles son los procesos de apropiación de las herramientas digitales de gobierno, entendidas como redes sociales oficiales y portal web, que tienen los jóvenes estudiantes de dos Facultades de la Universidad Autónoma de Querétaro, desde una perspectiva de ciudadanía digital?* A través de un trabajo científico que retoma los modelos de apropiación de herramientas tecnológicas y los postulados relativos a la ciudadanía digital es que fue posible la construcción del cuadro de dimensiones metodológicas ¹, el cual brinda una propuesta respecto los procesos de apropiación identificados y que sirven como punto de partida para la recolección de datos y posteriormente comprobar si esta propuesta de partida permite identificar el comportamiento de los jóvenes respecto a la apropiación de las herramientas digitales de gobierno desde una perspectiva de ciudadanía digital.

Los resultados de este trabajo contribuyen a confirmar la premisa de que tanto la sociedad como su estructura social están influenciadas por las tecnologías de la información y la comunicación, pues repercuten en las actividades básicas y cotidianas de la vida humana. Específicamente en los

¹ Consultable en el capítulo IV. Metodología.

alcances que tienen las tecnologías digitales en las prácticas relacionadas con el gobierno, mismas que pueden percibirse en las respuestas en los formularios y principalmente en las entrevistas.

La primera pregunta específica buscaba revisar *¿Cuáles son las condiciones de acceso que tienen los jóvenes de estas dos Facultades en torno a las Herramientas digitales de gobierno?* Contrastando los datos estadísticos brindados por el INEGI (2018) con lo manifestado tanto en los cuestionarios como en las entrevistas, el nivel de penetración del Internet es coincidente. La totalidad de los jóvenes con los que se tuvo acercamiento, expresaron tener un acceso sin dificultades a alguna red, sin embargo, es necesario tomar en consideración que la población en la que está enfocada esta investigación son jóvenes de nivel universitario para quienes tener acceso a estas tecnologías no es un lujo, sino más bien una necesidad como lo expresa Coronado (2016). Aunado a lo anterior, la totalidad de la muestra manifestó tener acceso a dispositivos móviles que les permiten acceder a diversos contenidos que ofrece la web. Otro dato coincidente con los datos extraídos del INEGI (2018) es el referente al uso que dan al Internet, pues los participantes en la investigación refirieron principalmente que son las redes sociales, la consulta de información y el entretenimiento las principales actividades que realizan.

Además de la facilidad que manifiestan los jóvenes para acceder a dispositivos móviles con Internet no se puede olvidar que el tiempo de conexión que manifestaron es bastante extenso lo que indica que el Internet y los dispositivos móviles son parte de su vida cotidiana sin distinción entre género o carrera que estudian.

Respecto a la segunda pregunta: *¿A qué grado estos jóvenes conocen herramientas digitales que proporciona el gobierno?* Los resultados se enfocan en que los estudiantes tienen un primer acercamiento con las redes sociales del gobierno por cuestiones vinculadas con su proceso de formación educativo y por sugerencia de los profesores. Es decir, identifican estos espacios de información gubernamental porque son necesarios para realizar algunos trámites y para informarse sobre lo que ocurre en el lugar en donde viven. Esto último se debe a que algunos estudiantes con los que se realizaron entrevistas tenían residencia en otra entidad por lo que su condición de foráneos los llevó a tener un acercamiento a las TIC para familiarizarse con su entorno. En general la arquitectura y funciones de estas HDG les permitió tener un seguimiento de las actividades de forma actualizada y organizada sin realizar un mayor esfuerzo, ya que únicamente tienen que seguir las *fanpages* para conocer las publicaciones oficiales del gobierno queretano.

Sin embargo, derivado del análisis de los resultados se infiere que el conocimiento que tienen los jóvenes respecto a las HDG es realmente bajo pues muchos de ellos tienen una concepción errónea de las actividades que desarrolla el gobierno municipal de Querétaro confundiendo con actividades a nivel estatal o de otras dependencias. Adicional a ello no todos manifestaron un seguimiento a estas redes sociales y en cuanto al sitio web los datos fueron más escasos. Es por lo anterior que, estableciendo una escala de grados entre alto, medio y bajo se pueden ubicar en el último de ellos pues la percepción de estas HDG no es suficiente y los datos revelan que son muy pocos quienes realmente las conocen en su totalidad.

La tercera pregunta específica analizaba *¿cómo son los usos que dan los jóvenes a estas herramientas digitales implementadas por el gobierno?* Como se explica en el párrafo anterior el uso de las redes sociales tiene un contraste considerable respecto al uso del sitio web del gobierno ya que la ruta para entrar al segundo acceso conlleva realizar más acciones. En otras palabras, se puede decir que las redes reducen el trayecto para conocer información de cualquier tipo, lo cual tiene implicaciones en la realización de actividades que conllevan más interacción con las plataformas, la información puede encontrarse al alcance de un clic.

Por lo tanto si existe un uso responsable y adecuado de estas herramientas según los participantes, por lo que se puede hablar de un acercamiento al modelo de ciudadanía digital e incluso algunos de ellos manifiestan distintos niveles de apropiación respecto a estas herramientas, sin embargo hay que tomar en cuenta que el instrumento metodológico diseñado para esta investigación no debe verse por separado, sino más bien busca integrar tanto los elementos de los procesos de apropiación como los de ciudadanía digital.

Todo lo antes mencionado a su vez da cuenta de las condiciones de acceso existentes con respecto a las HDG por parte de los jóvenes que integran la muestra, ya que si bien no todos las conocían todos manifestaron tener las condiciones para poder usar estas herramientas. Aunado a lo anterior, surge otro indicador sumamente relevante que no estaba considerado como parte de las variables de investigación, y este es el gran desconocimiento en cuanto a la delimitación de funciones y actividades que realiza cada institución. Estas condiciones de desconocimiento generaron algunas confusiones entre los jóvenes universitarios al ser cuestionados, pues al momento de brindar sus experiencias de uso, el investigador pudo percibir que no eran actividades relacionadas al gobierno municipal de Querétaro. Aunado a lo anterior, el escaso conocimiento de instituciones públicas

relacionadas al gobierno, es coincidente con los resultados obtenidos en cuanto a la defensa de derechos y las acciones de denuncia. Por ello se puede inferir una relación causal, pues al tener un desconocimiento de las instituciones, por ende no se conocen sus funciones y derivado de ello no se conocen ciertos derechos, no se puede defender o denunciar algo que se desconoce y no se sabe que se tiene.

La cuarta pregunta buscaba identificar si *¿Los jóvenes establecen un proceso de significación al uso que hacen de las herramientas digitales de gobierno con una perspectiva de ciudadanía digital? ¿Y de ser así como se da el mismo?* Los resultados obtenidos dan a conocer las principales actividades que realizan los jóvenes en relación con las prácticas de gobierno, destacando la búsqueda de información y las becas, sin embargo, se puede concluir que no todos los alumnos generan un proceso de significación el cual engloba las condiciones de elucidación, interactividad, interacción y proyecto, mismas que permiten hablar de una apropiación de HDG. El abordaje cualitativo reveló que existe una burocratización del concepto de ciudadanía digital, entendiéndose por algunos como un término directamente relacionado con trámites de gobierno.

Finalmente, la quinta pregunta requiere describir si *¿Estos procesos de apropiación de las HDG cumplen con las características de un modelo de ciudadanía digital?* Partiendo del modelo generado para la realización de esta investigación y la recolección de literatura se deduce que sí existe una apropiación, pero no para un modelo de desarrollo de ciudadanía digital, al no cumplir en su totalidad con los elementos que se propusieron a través del marco teórico y el diseño de la herramienta metodológica. Sin embargo, sí existen elementos que forman parte del proceso que se detectaron durante el desarrollo de la investigación como aquellos que refieren a los usos políticos del Internet y algunas prácticas de significaciones que se detectaron, por lo que sí existe una apropiación, pero no con el enfoque propuesto, sino más bien de un amplio acercamiento a estas tecnologías, el cual se puede medir principalmente con la interacción e interactividad que realizan los jóvenes con estas mismas.

La resolución de los objetivos y las preguntas de la presente investigación comprueba la conveniencia metodológica y empírica del modelo propuesto, asimismo la fundamentación teórica brinda un sustento epistemológico que permitió la delimitación de las categorías de análisis. Esta fundamentación, da muestra de la posibilidad de aplicar el modelo propuesto a los sitios web y redes sociales de otros ayuntamientos e incluso para distintos niveles de gobierno. De esta manera

será posible analizar los procesos de apropiación que puedan tener los jóvenes universitarios ante el catálogo de herramientas digitales que las distintas administraciones brinden a la ciudadanía.

Respecto al concepto de gobierno electrónico, abordado en el marco teórico, se concluye tomando como referencia el análisis a las plataformas digitales y portal web, así como lo expresado por los jóvenes en el cuestionario y las entrevistas, que el gobierno municipal de Querétaro ha generado las condiciones de digitalización respecto a sus prácticas, sin embargo no se perciben acciones de alfabetización digital que permitan a la ciudadanía hacer uso de estas tecnologías digitales. Los jóvenes no saben usar estas HDG, no les resultan cómodas o no perciben una necesidad de usarlas, una posible respuesta a esta problemática, es la implementación, por parte del gobierno, de acciones de acercamiento a estas tecnologías, partiendo de plataformas que tienen una mayor frecuencia de uso como es *Facebook, Instagram o Tiktok*, además de un rediseño de su interfaz de manera que sea más accesible para todo ciudadano.

El abordaje del gobierno electrónico pretende dar a conocer al lector, como esta convergencia tecnológica ha transformado históricamente las formas de hacer política, pero más allá de eso, hacer un especial énfasis en el uso que se está dando de estas tecnologías para fortalecer y establecer canales de comunicación con la sociedad, pues finalmente analizar esta interacción, es parte de los objetivos que guían el presente trabajo.

Por otro lado, se evidenció la necesidad de la aplicación de estudios cualitativos que permitan conocer las experiencias de uso que tiene la ciudadanía respecto a herramientas digitales de gobierno. Como se demostró en el segundo capítulo una gran parte de los estudios enfocados en las herramientas digitales implementadas por los gobiernos, son realizados desde una perspectiva institucional, partiendo de las acciones generadas por los gobiernos, sin embargo existen experiencias que van más allá del uso que se genera en torno a estas herramientas, pues en los niveles más profundos se genera proceso de elucidación en torno a estas tecnologías permitiendo que sean los usuarios quienes brinden propuestas de mejora a través de la apropiación que han generado.

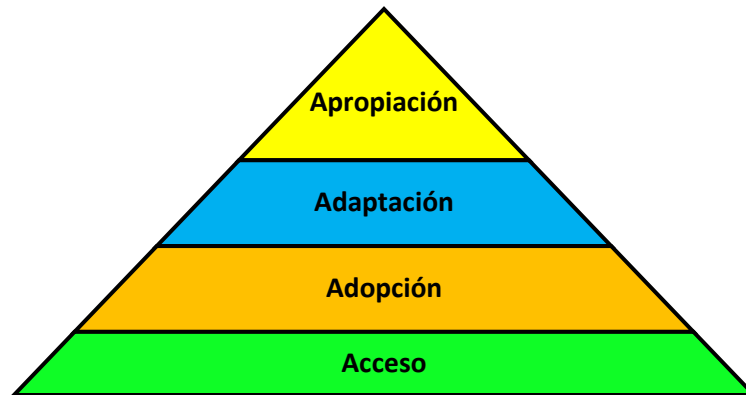
En otro orden de ideas, la construcción del cuadro de dimensiones metodológicas, además de facilitar la operacionalización del modelo metodológico, permitió la triangulación de los indicadores y categorías de análisis establecidas. De esta manera los modelos de apropiación de

Crovi (2011) y Morales (2009) así como los postulados de Robles (2009) brindaron un modelo único que contrastándolo con los resultados, permite generar una propuesta respecto al nivel de apropiación de las HDG en el que se encuentran los jóvenes de estas Facultades (Figura 2).

Primeramente en el nivel de acceso, se identifican aquellos que conocen y pueden acceder a ellas de manera cotidiana e incluso generan sus primeras experiencias de uso en torno a las HDG. Posteriormente, el nivel de adopción, incluye cierto grado de conocimiento de las tecnologías, además de un uso más frecuente en relación al anterior y la utilización de estas herramientas como medio informativo o complemento de los medios tradicionales. En cuanto al tercer nivel las HDG son integradas en algunas actividades de la vida cotidiana, los usuarios son más competentes y generan un uso más responsable de las mismas, además de generar una preferencia en cuanto al uso de las herramientas para la realización de trámites, la defensa de derechos, la realización de denuncias a través de Internet y diversas actividades relacionadas al gobierno. Finalmente el último nivel corresponde a una apropiación plena, donde los ciudadanos presentan un dominio total de estas herramientas y son indispensables para su vida diaria, entienden la importancia de ellas, adaptando creativamente estas tecnologías de acuerdo a sus necesidades, cumpliendo con los elementos de elucidación, interacción, interactividad y proyecto, generando un fuerte vínculo entre ciudadanos y gobierno.

Tomando como referencia lo anterior, se concluye que los estudiantes de las Facultades analizadas pueden identificarse entre el segundo y tercer nivel, pues a pesar de que algunos jóvenes expresaron un uso cotidiano y cierta competencia y responsabilidad en torno al uso brindado a estas HDG, prevalece un conocimiento incipiente, que descansa en algunos casos, en prácticas de consulta de información y la realización de ciertos tramites como la impresión de formatos, el acompañamiento a algún trámite de becas, o la gestión de apoyos sociales a los cuales se les da seguimiento de manera presencial conforme a lo expresado en las entrevistas.

Figura 2. Nivel de apropiación de las HDG



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las limitantes identificadas en torno a la aplicación de este estudio se encontró en primera instancia el contexto de pandemia, mismo que limitó el seguimiento de manera presencial del instrumento de recolección de datos, alentando significativamente este proceso. A fin de profundizar en los resultados se requiere un mayor número de casos de análisis, lo cual permitirá esclarecer algunos cuestionamientos, como el periodo en el cual se desarrolla el presente trabajo, para ello sería necesario analizar si este proceso de apropiación está influenciado por la migración digital a la que fueron obligados algunos jóvenes, derivada de las clases virtuales como respuesta a la pandemia del COVID-19.

Este tipo de estudios pueden servir como antecedente directo para futuras investigaciones, pues produce líneas de investigación enfocadas en la necesidad de estudiar más allá del acceso, uso y apropiación de las herramientas tecnológicas de los gobiernos

Asimismo, este documento exhorta reflexionar a gobiernos sobre la importancia de una alfabetización digital, ya que si bien, estas tecnologías digitales han venido a fortalecer y agilizar muchos procesos tanto políticos como sociales, también han generado brechas respecto a aquellos que no saben usarlas. Aunado a lo anterior es necesario que tanto los gobiernos como los ciudadanos conozcan y exploten el modelo de ciudadanía digital, y es en este momento donde los jóvenes, quienes se han identificado por ser quienes tienen mayor cercanía a estas tecnologías digitales sean los principales actores de la esfera pública construyendo ciudadanía a través de estos espacios.

Como reflexión final, se considera que tal vez antes de aspirar a ser ciudadanos digitales debemos aprender a ser ciudadanos desde una visión más tradicional del concepto. Conocer y ejercer nuestros derechos, respetar las leyes y normas que rigen la sociedad en la que vivimos, participar en la toma de decisiones de nuestro entorno y desarrollar un verdadero compromiso social. Si bien existen los canales tanto en lo físico como en lo virtual para el goce y desarrollo de una plena ciudadanía, en Querétaro es algo que aún no termina de concretarse. Tener la sociedad que queremos debe ser tarea de todos y alumnos de estas Facultades, han dado cuenta de ello.

REFERENCIAS

- Alva, A. (2019). Escenarios y desafíos de la ciudadanía digital en México. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas Y Sociales*, 65(238). Revisado en: doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.238.68337>
- Arcila, C. (2006). El ciudadano digital. *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, vol 93: (pp. 18-21). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/160/16009304.pdf>
- Asociación de Internet.mx (2018). 14° del Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018. Recuperado de: https://www.asociaciondeInternet.mx/es/component/remository/func-startdown/81/lang_es-es/?Itemid=
- Barbour, R. (2013). *Los grupos de discusión en investigación cualitativa*. España: Morata.
- Barragan-Martinez, X. & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador / E-Government in Ecuador. *CIENCIA UNEMI*, vol. 9(19), (pp.110-127). Recuperado de: <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Cáceres, M. D., Brändle, G. & Ruíz, J.A. (2015). “Hacia la construcción de una ciudadanía digital”. *Barcelona: Prisma social*, vol. 15, (pp. 643-684). Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/35290/>
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial
- Catalina-García, B. López, M. & Martín, R. (2018). Medios sociales y la participación política y cívica de los jóvenes. Una revisión del debate en torno a la ciudadanía digital. España: *Revista interdisciplinar de estudios de Comunicación y Ciencias Sociales*, vol. 27, (pp. 81-97). Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.31921/doxacom.n27a4>
- Consulta Mitofsky (2018). México: Confianza en Instituciones. Recuperado de: <http://www.consulta.mx/index.php/estudios-e-investigaciones/mexico-opina/item/1084-confianza-instituciones-mx-2018>
- Consulta Mitofsky (2019). México: Confianza en Instituciones. Recuperado de: <http://www.consulta.mx/index.php/estudios-e-investigaciones/mexico-opina/item/1179-confianza-instituciones-2019>
- Coronado, X (2016). El mundo a través de una pantalla. México: *La Jornada*. Recuperado de: <http://jornadabc.mx/tijuana/07-03-2016/el-mundo-traves-de-una-pantalla-juventud-y-sociedad-en-la-era-digital>

- Criado, J. I. y García-Gil, J. R. (2013): “*Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina*”. Gestión y Política Pública, volumen temático 2013 *gobierno electrónico*. Revisado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13331692001>
- Crovi, D. & López, R (2011). Tejiendo voces: jóvenes universitarios opinan sobre la apropiación de Internet en la vida académica. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 56 (212), 69-80. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v56n212/v56n212a5.pdf>
- Crovi, D. (2007). Dimensión social del acceso, uso y apropiación de las TIC. México. *Contratexto*, vol. 16, (65-79). Recuperado de: [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/CONT16CROVI/\\$file/04-contratexto16%20CROVI.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/CONT16CROVI/$file/04-contratexto16%20CROVI.pdf)
- Crovi, D. (2016). *Redes sociales digitales: lugar de encuentro, expresión y organización para los jóvenes*. Ediciones la Biblioteca
- Crovi, D. (2018). *Prácticas comunicativas en entornos digitales*. Ediciones la Biblioteca
- Cruz, C. & Zamudio, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Opera*, 21, pp. 55-77. doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>
- Cruz, I (2019). La cultura participativa y sus actantes en cuatro universidades mexicanas. *Congreso Nacional de Investigación educativa. México*. Recuperado de: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/1498.pdf>
- Cruz-Meléndez, Christian & Vázquez, Ayesha. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *OPERA*. 55. 10.18601/16578651.n21.04. Revisado en: https://www.researchgate.net/publication/321231847_Municipios_y_gobierno_abierto_mas_alla_del_gobierno_electronico
- De Marchis, G. (2012). La validez externa de las encuestas en la "web"; Amenazas y su control. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 18, 263-272. Revisado en: https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2012.v18.40980
- Domínguez, F. & López, R. (2015). Uso de las redes sociales digitales entre los jóvenes universitarios en México. Hacia la construcción de un estado del conocimiento. México: *Revista de Comunicación*, vol.14, (pp. 48-69). Recuperado de: <https://revistadecomunicacion.com/pdf/2015/Art048-069.pdf>
- Edelman. (2019). Edelman Trust Barometer. Recuperado de https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2019-02/2019_Edelman_Trust_Barometer_Global_Report.pdf

- Fechine, Y. (2017). Cultura participativa y narratividad: enfoque sociosemiótico de la transmediación. *Tópicos del seminario*, vol. 37, (147-165). Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-12002017000100147&lng=es&tlng=es
- Flick, U. (2007). Introducción a la Investigación cualitativa. Madrid, España: Morata. Revisado en: <http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/INVESTIGACIONCUALITATIVAFLICK.pdf>
- Galindo, J. A. (2009), Ciudadanía Digital. *Signo y pensamiento*. vol. XXVIII, núm. 54. Revisado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=860/86011409011>
- Garay, L. M. (2019) La alfabetización digital, más allá del uso de las herramientas. Retos para la formación de ciudadanos en sociedades participativas. En Morabes, P & Martínez, D. (coords.) Miradas en articulación. Trayectorias y territorios en comunicación/educación (73-89) Argentina: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EduLP)
- García, H. (2015). El ejercicio de la ciudadanía en la convergencia de medios, a partir de la experiencia de radio virtual. Colombia: *Civilizar Ciencias de la Comunicación*, 2 (2), Recuperado de: <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/Civilizarcomunicacion/article/view/494>
- García, M. Fernández, C & del Hoyo, M (2017). Ciudadanía informada, ciudadanía participativa. La movilización de los jóvenes en el entorno digital. España: *Prisma Social*, vol. 18. Recuperado de: <https://revistaprismasocial.es/article/view/1441>
- García, R. & García, D (2018). Una aproximación a la cultura de Internet y participativa. México: *Sincronía*, vol 74. (s/n) Universidad de Guadalajara. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513855742024>
- García-Roca, A (2016). Prácticas lectoras en espacios de afinidad: formas participativas en la cultura digital. España: *Ocnos. Revista de Estudios sobre Lectura*. Universidad de Castilla-La Mancha. (pp. 42-51). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2591/259145814003>
- Gil-García, J. R & Luna-Reyes, L. F. (2008). Una breve introducción al gobierno electrónico: Definición, aplicaciones y etapas. *Revista de Administración Pública XLIII* 2. Recuperado de: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/19424/17481>

- Gil-García, J. Ramon & Sandoval Almazan, Rodrigo. (2008). Construyendo un índice de funcionalidad para el gobierno electrónico: una primera evaluación de los portales estatales en México. *Espacios Públicos*. 11. Revisado en https://www.researchgate.net/publication/40427595_Construyendo_un_indice_de_funcionalidad_para_el_gobierno_electronico_una_primera_evaluacion_de_los_portales_estatales_en_Mexico
- Gobierno del Estado de Querétaro. (2016). *Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021*. Recuperado de: https://www.queretaro.gob.mx/BS_ped16-21/
- Gobierno de la República. (2013). *Estrategia Digital Nacional*. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/17083/Estrategia_Digital_Nacional.pdf
- Gobierno de la República. (2021). *Estrategia Digital Nacional*. Recuperado de: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5628886&fecha=06/09/2021
- Gómez, D., Alvarado, R. Martínez, M. & Díaz de León, C. (2018), La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, vol. 6(16). Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/62611/0>
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista. L. M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández, R., & Mendoza C. P. (2008) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Edamsa. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- IBERO & Data Lab Mx. (2018). Índice de Gobernanza Digital Estatal. Recuperado de: https://ibero.mx/files/igde_completo.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2018). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares [ENDUTIH]. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/OtrTemEcon/ENDUTIH_2018.pdf
- Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Lazo, C.M. (2017). Los jóvenes en la cultura digital. México: *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo*, vol. 5, (23-28). Recuperado de: <http://www.usc.es/revistas/index.php/ricd/article/viewFile/3563/4105>

- López, Z. H. (2012). La teoría de la actividad y la metacognición para facilitar las actividades de aprendizaje de los estudiantes universitarios. *Revista UNAM*, o (o), 1-7. Revisado en
- Loreto, M. (2017) *Semiótica de la cultura digital e interacción pedagógica*. Chile: *Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas*, vol. 7, (99-111). Recuperado de: https://revistachilenasemiotica.cl/files/200000083-2da032e9a4/7_LAMAS_Revista-Chilena-de-Semiotica_6.pdf
- Luna-Reyes L. F., Gil-García J.R., & Sandoval-Almazán R. (2015). *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. México: Editorial IAPEM
- Marchis, G. de (2012). “La validez externa de las encuestas en la web. Amenazas y su control”. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, vol. 18. núm. especial, octubre, 263272, Disponible en: http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2012.v18.40980.
- Márquez, A.M. Acevedo, J.A. & Castro, D. (2016). Brecha digital y desigualdad social en México. *Revista Economía Coyuntural*, vol. 1, (89-136). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/305993997_BRECHA_DIGITAL_Y_DESIGUALDAD_SOCIAL_EN_MEXICO_DIGITAL_GAP_AND_SOCIAL_INEQUALITY_IN_MEXICO
- Martínez, J. B. & Hernandez, E (2017). Revisión crítica de los informes sobre el uso de las nuevas tecnologías y sus efectos socioeducativos. *EDMETIC*, vol. 6, n. 2, (317-335), Recuperado de: <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/edmetic/article/view/5319>
- Meneses, J & Rodríguez-Gómez, D (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Universitat Oberta de Catalunya
- Morales, S. (2019). La apropiación de TIC: una perspectiva. En Morales, S. & Loyola M.I. (coords.) *Los jóvenes y las TIC. Apropiación y uso en educación* (pp. 99-121) Córdoba, Argentina
- Municipio de Querétaro (2018). Plan Municipal de Desarrollo 2018-202. Recuperado de: https://municipiodequeretaro.gob.mx/wp-content/uploads/2019/07/PMD_MPIO_QRO_2018-2021_final_compressed.pdf
- Natal, A. Benítez, M. & Ortiz, G. (2014). *Ciudadanía digital*. México: Editorial Juan Pablos.
- Negrete-Huelga, K., & Rivera-Magos, S. (2018). Estrategias de comunicación en redes sociodigitales desde la práctica del gobierno abierto. Santiago, Chile: *Cuadernos. Info*, (183-196). Revisado en: <https://doi.org/10.7764/cdi.42.1242>
- Negrete, K. (2017). Estrategias en redes sociales para el gobierno abierto. Un estudio comparativo de gobiernos estatales desde la comunicación estratégica. (Tesis de posgrado). Universidad Autónoma de Querétaro. México

- OECD. (2003.) The e-government imperative: main findings [1], Policy Brief, Public Affairs Division, Public Affairs and Communications Directorate
- ONU. (2012) Conectar los gobiernos con los ciudadanos. United Nations. Revisado en: <https://www.un.org/development/desa/es/news/administration/connecting-governments-to-citizens-2.html>
- Orozco, G. & González, R. (2011). *Una coartada metodológica. Abordajes cualitativos en la investigación en comunicación, medios y audiencias*. México, D.F.: tintable.
- Pérez, Y. & Ferreiro, J. F. (2019) Los valores en la cultura digital. Universidad Agraria de La Habana, Cuba. (s/n) Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/valores-cultura-digital.html>
- Prensky, M. (2001) Nativos e Inmigrantes Digitales. Adaptación al castellano del texto original "Digital Natives, Digital Immigrants". Distribuidora SEK. Recuperado de: [https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf)
- Ramírez, A. Morales, A.T & Olguín, P.A. (2015), Marcos de referencia de saberes digitales. España: *edmetic, Revista de Educación Mediática y TIC*, vol. 4 (112-136). Recuperado de: https://www.uv.mx/personal/albramirez/files/2014/02/edmetic_saberes_digitales.pdf
- Ramos, A. (2015). Ciudadanía en la pantalla. Información y acción colectiva a través de Internet. *Revista General De Información Y Documentación*, 25(2), 603-626. Revisado en: https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n2.51231
- Ramos, H. A (2019). Ciudadanía e información en ambientes digitales. México: *Investigación bibliotecológica*, vol. 33, núm. 78, (143-163) .Recuperado de: [http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/58045\(Natal, Benítez y Ortiz, 2014\)](http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/58045(Natal, Benítez y Ortiz, 2014)).
- Real Academia de la Lengua (2014), Diccionario de la lengua española [en línea], ed. 23. Revisado en: <https://dle.rae.es/ciudadano>
- Robles, J, M. (2009). *Ciudadanía digital, una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Barcelona: Editorial UOC
- Sancho, J. M. & Rivera, P. (2016). Visualidades contemporáneas, ciudadanía y sabiduría digital afrontar las posibilidades sin eludir las tensiones. *RELATEC*, Vol. 15 Núm. 2 Monográfico: "Ciudadanía Digital". (25-37). Recuperado de: <https://relatec.unex.es/article/view/2614>
- Sierra, F. & Gravante, T (2016). Ciudadanía digital y acción colectiva en América Latina. *Crítica*

- de la mediación y apropiación social por los nuevos movimientos sociales. *La Trama de la Comunicación*, vol. 20, (163-175). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323944778009.pdf>
- Sierra, F. (2012) Ciudadanía digital y sociedad de la información en la Unión Europea. Un análisis crítico. *Andamios. Revista de Investigación Social*, vol. 9, núm. 19. Revisado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5333321>
- Sierra, F. Leetoy, S. & Gravante, T. (2018) Ciudadanía digital & democracia participativa. Ediciones y publicaciones *Comunicación Social*.
- Tellechea, T. (2018). El gobierno electrónico como derecho y la brecha Digital en argentina. Instituto de Integración Latinoamericana. Argentina: Informe Integrar No. 112. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/72251>
- Universidad Autónoma de Querétaro. (s/n). Misión y Visión. Recuperado de: <https://fcps.uaq.mx/index.php/conocenos/mision-vision>
- Ugas, L & Cendrós, J. (2005). Brecha digital en la difusión de las tecnologías de Internet para el acceso a la Sociedad Red. *SciELO*, 11 (296-310). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28000207.pdf>
- UN & ASPA. (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. New York: United Nations Division of Public Economics and Public Administration and the American Society for Public Administration. Revisado en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Benchmarking-E-government%3A-A-Global-Perspective-Unpan/c7fded5d89fa71ae0864b29088eb35e5df8837b0>
- Velásquez, A, Rodríguez, C, & Suing, A (2018). Jóvenes y cultura digital ¡Siguen los cambios y sin miedos! *Chasqui*. Quito, Ecuador: *Revista Latinoamericana de Comunicación*, vol. 137 (31-35). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16057171003>

ABREVIATURAS

Abreviatura	Descripción
Et al.	Procede de la expresión latina et alii, que significa ‘y otros’
FCPyS	Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
FQ	Facultad de Química
HDG	Herramientas Digitales de Gobierno
Ing.	Ingeniería
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
Lic.	Licenciatura
ONU	Organización de las Naciones Unidas
Pág.	Página
S/f	Sin fuente
S/n	Sin número
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación

INDICE DE IMAGENES Y GRÁFICAS

Gráfica 1. Resultados del Índice de Gobernanza Digital Estatal 2018.....	9
Imagen 1. Evolución del gobierno electrónico	64
Gráfica 2. Facultades	110
Gráfica 3. Semestre	112
Gráfica 4. Género.....	113
Gráfica 5. Residencia.....	114
Gráfica 6 Conexión a Internet.....	117
Gráfica 7 Principales Redes Sociales Digitales	118
Gráfica 8. Defensa de derechos FCPyS	124
Gráfica 9. Defensa de derechos FQ	124
Gráfica 10. Comparativa de trámites realizados	125
Gráfica 11. Satisfacción al realizar un trámite.....	127
Gráfica 12. Discusiones de gobierno FCPyS.....	130
Gráfica 13. Discusiones de gobierno FQ	130
Gráfica 14. Discusiones de sociales FCPyS	132
Gráfica 15. Discusiones sociales FQ	132
Gráfica 16. Denuncias en redes sociales.....	134
Gráfica 17. Denuncias en portal web.....	134
Gráfica 18. Las HDG me facilitan información de programas y servicios.....	136
Gráfica 19. Analizo y reflexiono los contenidos	137
Gráfica 20. El portal responde mis necesidades	141
Gráfica 21. Se ha buscado contacto con servidores públicos	142
Gráfica 22. Se obtuvo respuesta de servidores públicos.....	143
Gráfica 23. Uso cotidiano y creativo de las HDG	145
Gráfica 24. Realización de proyectos o tareas	145
Gráfica 25. Repensar rol de ciudadano	146
Imagen 2. Ciudadanía Digital	148

ANEXOS

1.- Cuestionario

¿TE GUSTARÍA CONTRIBUIR AL ANÁLISIS Y LA CREACIÓN DE PROPUESTAS PARA MEJORAR LA INTERACCIÓN ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL GOBIERNO A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DIGITALES?

El presente cuestionario está dirigido a estudiantes de la Facultad de Química y de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, formando parte del desarrollo de una investigación realizada para la Maestría en Comunicación y Cultura Digital impartida por la Universidad Autónoma de Querétaro. El objetivo es identificar los procesos de apropiación que tienen los jóvenes de estas Facultades, con respecto a las herramientas digitales que ha implementado el Municipio de Querétaro. Lo anterior desde una perspectiva de ciudadanía digital.

Los datos recolectados, serán única y exclusivamente utilizados con fines académicos de la presente investigación, por lo que garantizamos que serán protegidos.

Gracias por tu apoyo.

Tiempo aproximado 10 minutos

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.- Genero	1) Femenino 2) Masculino 3) Otro 4) Prefiero no contestar
2.- ¿Cuántos años tienes? (años cumplidos)	1) Menos de 19 2) 20-24 3) 25-29 4) 30-35 5) Más de 35
3.- ¿Dónde radicas actualmente?	1) Listado de Estados 2) No radico actualmente en México
4.- ¿A qué Facultad perteneces?	1) Química 2) Ciencias Políticas y Sociales
5.- ¿Qué plan de estudios cursas actualmente (FCPyS)	1) Lic. en Comunicación y Periodismo 2) Lic. en Estudios Socioterritoriales 3) Lic. en Sociología 4) Lic en Relaciones Internacionales 5) Lic. en Ciencias Políticas y Administración Pública 6) Otra
6.- ¿Qué plan de estudios cursas actualmente (FQ)	1) Ing. Agroquímico 2) Ing. en Biotecnología 3) Ing. Químico Ambiental 4) Ing. Químico en Alimentos 5) Ing. Químico en Materiales 6) Químico Farmacéutico Biólogo 7) Otra
7.- ¿En qué semestre estas actualmente inscrito?	1) Primero 2) Tercero 3) Quinto 4) Séptimo 5) Otro
8.- Aproximadamente ¿Cuántas horas al día estás conectado a Internet de forma activa?	1) 1-3 2) 3-5 3) 5-7 4) 7-9 5) 9-11 6) 11 o más
REDES SOCIALES	
9.- En tus redes sociales ¿Sigues perfiles oficiales del Municipio de Querétaro?	1) No 2) Sí

10.- ¿A través de qué red social? (Puedes seleccionar más de una)	1) Facebook 2) Twitter 3) Instagram 4) Otra
11.- Aproximadamente ¿Qué tan seguido visitas estas redes sociales oficiales de Gobierno?	1) Diario 2) Dos o tres veces a la semana 3) Cada 15 días 4) Una vez al mes 5) Las conozco, pero casi nunca las visito
12.- ¿Qué tan frecuentemente utilizas las redes sociales oficiales para defender tus derechos o los de otros ante una situación que consideras injusta?	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
13.- ¿Qué tan frecuentemente participas en discusiones de temas relacionados con el gobierno (Uso de recursos, leyes, políticas públicas, etc.) a través de redes sociales?	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
14.- ¿Qué tan frecuentemente te participas en discusiones relacionadas a problemas sociales (seguridad, empleo, educación, salud) a través de redes sociales?	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
15.- ¿Has realizado denuncias a través de alguna de estas redes sociales?	1) No 2) Sí
16.- ¿Has buscado contacto con algún servidor público a través de redes sociales?	1) No 2) Sí
17.- ¿Obtuviste respuesta por parte de alguno de estos servidores públicos?	1) No 2) Sí
Portal Web	
18.- ¿Conoces el sitio web del Municipio de Querétaro?	1) No 2) Sí
19.- Aproximadamente ¿Qué tan seguido visitas el portal web del Municipio de Querétaro?	1) Diario 2) Dos o tres veces a la semana 3) Cada 15 días 4) Una vez al mes 5) Las conozco, pero casi nunca las visito
20.- ¿Has realizado alguno de los siguientes tipos de trámites en el portal web? (Puedes marcar más de una)	1) Servicios Públicos 2) Apoyos Sociales 3) Contribuciones 4) Solicitud de documentación 5) Quejas o denuncias 6) Apoyos con motivo de la pandemia 7) No he realizado ningún trámite 8) Otro
21.- ¿Qué tan satisfecho quedaste con la respuesta obtenida al realizar ese trámite?	1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Ni satisfecho ni insatisfecho 4) Satisfecho 5) Muy satisfecho 6) No aplica
22.- ¿Qué tan frecuentemente utilizas el apartado “Quejas y denuncias” de este portal?	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
HERRAMIENTAS DIGITALES	
23.- ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “El portal web y las redes sociales me han facilitado el acceso a la información sobre el programa o servicio del Municipio de Querétaro”?	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
24.- ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Analizo y reflexiono los contenidos que se me presentan a través de estas herramientas”?	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

25.- ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “El portal web, de manera autónoma, ¿me permite la realización de diversas actividades y responde a mis necesidades”?	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
26.- ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “He encontrado en las redes sociales y portal de gobierno una herramienta que puedo usar cotidianamente y de manera creativa”?	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
27.- ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Estas herramientas me han sido útiles para la realización de proyectos o tareas personales o colectivas”?	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
28.- ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Estas tecnologías han permitido repensar mi rol como ciudadano”?	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
29.- ¿Qué entiendes por el concepto "Ciudadanía Digital"?	Abierta
¿Te interesa obtener más información del tema y formar parte de esta investigación? Bríndanos tu correo electrónico para contactarte	Abierta

2.- Entrevista

Pregunta de partida.

¿Cómo llegaste o cuál es la forma en la que accediste a este formulario?

Requisitos mínimos para ser ciudadano digital

- Pláticame un poco ¿cómo fue tu acercamiento a estas tecnologías del gobierno municipal de Querétaro?
- En este sentido ¿cuándo fue la última vez que visitaste el portal web
- ¿y las redes sociales oficiales? Y que hicieron
- ¿De alguna forma crees que tu carrera se relaciona con alguno de los servicios que ofrece el portal web del municipio?

Usos políticos del internet

- Si has realizado trámites virtuales pláticame un poco tu experiencia
- ¿Has realizado consultas con respecto a algún servicio o búsqueda de información?
- Dado lo anterior ¿prefieres realizar trámites a través de la red o de forma física? ¿Por qué?
- Consideras que estas plataformas pueden ser útiles para efectuar denuncias

Apropiación de herramientas digitales del Gobierno Municipal de Querétaro desde la ciudadanía digital

- Háblame un poco sobre tu experiencia al momento de interactuar con la página ¿Crees que estos sistemas ofrecen todo lo necesario para satisfacer tus necesidades?
- ¿Has tenido la oportunidad de explorar a profundidad el portal web y conocer los servicios o herramientas que este ofrece?
- ¿Estas herramientas digitales te han motivado a nivel personal o colectivo de participar o tomar parte en las decisiones que te rodean?
- ¿Qué consideras que le hace falta al portal de gobierno o a las redes sociales para que tú logres usarlas con mayor frecuencia o sean más atractivas para ti?
- Dentro del formulario había una pregunta con referencia a la ciudadanía digital, en este sentido ¿Te consideras ciudadano digital?