

La participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital

The Digital Participation in the construction of the e-democracy and digital citizenship

Participação Digital na construção de e-democracia e cidadania digital

Andrea Estupiñán Villanueva

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México

andrea.estupinan@correo.buap.mx

Edith Molina Carmona

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México

edith.molina@correo.buap.mx

Sandra Flores Guevara

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

sandra_flores@uaeh.edu.mx

José Roberto Martínez Bermeo

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México

rob.martinez@hotmail.com

Resumen

Este trabajo documenta y explora un ejercicio de participación ciudadana y ciudadanía digital en México a través del análisis de una herramienta interactiva denominada *PlenoCiudadano*, lanzada en septiembre de 2015. Esta aplicación busca administrar la relación y el diálogo que deben mantener los diputados y senadores con sus representados para facilitar la toma de decisiones y la priorización de su trabajo legislativo, comunicando sus avances de manera ágil a través de los dispositivos móviles de la sociedad civil. Para el análisis se recurrió a grupos focales y la descripción de la app *PlenoCiudadano*. Los resultados respecto a la percepción de los panelistas señalaron dos aspectos fundamentales: la brecha digital impide el ejercicio pleno de la

ciudadanía digital y la participación ciudadana, y el uso de la tecnología no es suficiente para la construcción de una ciudadanía digital mientras continúe la falta de credibilidad en las acciones del gobierno.

Palabras clave: comunicación digital, ciudadanía digital, participación ciudadana.

Abstract

This work documents and explores an exercise of Citizen Participation and digital citizenship in Mexico through the analysis of an interactive tool called *PlenoCiudadano*, launched in September of 2015. This application seeks to manage the relationship and dialogue that should keep the deputies and senators with their constituents to facilitate decisions making and the prioritization of its legislative work, communicating their progress in an agile way through the mobile devices of the civil society. For the analysis were appealed to focal groups and the description of the app *PlenoCiudadano*. The results regarding the perception of the panelists pointed out two fundamental aspects: the digital divide prevented the full exercise of digital citizenship and civic participation, and the use of the technology is not enough for the construction of a digital citizenship while the lack of credibility continues in the actions of the Government.

Key words: digital communication, digital citizenship, citizen participation.

Resumo

Este documento descreve e explora um exercício de participação do cidadão e cidadania digital no México através da análise de uma ferramenta interativa chamada PlenoCiudadano, lançado em Setembro de 2015. Esta aplicação procura gerenciar o relacionamento e diálogo que deve manter os deputados e senadores com o seu representou para facilitar a tomada de decisão e definição de prioridades dos seus trabalhos legislativos, comunicando seu progresso rapidamente através de dispositivos móveis da sociedade civil. Para a análise foi utilizado para focar grupos e a descrição do app PlenoCiudadano. Os resultados referentes à percepção dos painelistas apontou para dois aspectos fundamentais: o fosso digital impede o pleno exercício da cidadania digital e

participação cívica, e uso de tecnologia não é suficiente para construir uma cidadania digital enquanto o fracasso contínuo de credibilidade nas ações do governo.

Palavras-chave: comunicação digital, cidadania digital, a participação dos cidadãos.

Fecha recepción: Noviembre 2015

Fecha aceptación: Junio 2016

Introducción

El avanzado siglo XXI exige un crecimiento acelerado en la adopción y adaptación de herramientas que potencien nuevas formas de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. Esto obliga a hacer de las tecnologías de información y comunicación opciones de desarrollo al alcance de todos los sectores sociales. Resulta interesante identificar la percepción sobre estas iniciativas, la confianza que se deposita en ellas y la continuidad o vida útil que pueden tener en la agenda diaria de las sesiones gubernamentales.

El propósito de este trabajo fue analizar la percepción que tienen los ciudadanos sobre las iniciativas que lanza el gobierno para promover la comunicación con la ciudadanía. De igual manera, se buscó determinar el alcance de las herramientas digitales que tal vez puedan incrementar la participación ciudadana, y así aportar al fortalecimiento de la interacción entre la participación, la ciudadanía y las herramientas digitales.

Para ello se sobreentiende que la participación ciudadana depende de la toma de una serie de acciones e iniciativas que impulsen el bienestar social, fomenten la ciudadanía y convoquen a la democracia; como señala Téllez (2009, p. 19), “la participación, al tener un valor desde diferentes niveles jurídicos, normativos y culturales, establece relaciones que posibilitan la acción de los sectores sociales en busca de respuestas satisfactorias a sus demandas”. La participación social activa dentro del ámbito de la gestión pública y el proceso de la construcción social toma rumbos concretos dependiendo del interés que muestre la sociedad en responder a las necesidades y derechos de la ciudadanía.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTICS), específicamente el internet, poco a poco han “informatizado” los procesos burocráticos, es decir, han hecho que el trato al ciudadano sea más personalizado gracias a la tecnología (Flores, 2015). En ese sentido, la

aplicación de diversas herramientas tecnológicas conlleva nuevos modos de ver e interpretar la realidad.

Las personas que utilizan de manera recurrente los soportes tecnológicos de internet dentro del contexto de las nuevas modalidades hipermediáticas, forman parte de la denominada sociedad de la información (Van Dijck, 2013); como usuarios de los medios digitales se vuelven visibles y redirigen sus ideas hacia el entendimiento de los nuevos procesos de participación activa y organizada, convirtiéndose así en miembros activos de la hipermediación contemporánea (López, 2005; Scolari, 2008).

Para el caso del presente artículo, el hecho de que las administraciones públicas promuevan a través de la tecnología sus propios planes de desarrollo y modos de operar sus sistemas de administración, tiene que ver con la disposición a interactuar con “máquinas”, esto es, con nuevos soportes especialmente diseñados para construir el mundo cotidiano y social, en un énfasis grande en la configuración de flujos de información.

En ese sentido, la ciudadanía digital se refiere al conjunto de prácticas, que según Jenkins (2011), ensanchan la democracia a través del uso de las redes digitales y que son competencia básica para desenvolverse en las democracias de esta contemporaneidad.

Por ello, desde el contexto de la cibercultura, esto significa no solo hablar de una nueva apuesta de la organización de la cultura en general, sino de la relación de la informática con la vida social y la configuración de una perspectiva que incluya a las Nuevas Tecnologías (Lévy, 2007), a las viejas, y a todo el espacio social dentro de una nueva cosmovisión que organice todos los vínculos posibles entre los diversos componentes sociales, donde la ciudadanía se vuelve una *ciudadanía digital*, la cual tiene que ver con el desarrollo de nuevas necesidades y otras formas culturales de concebir y organizar el acceso a los servicios.

En una forma más elaborada, una *ciudadanía digital* está cargada de exigencias, las mismas que a su vez los grandes sistemas de información y comunicación generan entre los individuos y la sociedad; por ende, la evolución y buen funcionamiento de los sistemas digitales depende de quienes participen responsablemente para interactuar, comunicar, difundir y dialogar, así como también para consolidar y dar voz a identidades individuales o de grupo; al igual que para generar cimentación de movimientos, acciones, propuestas, etcétera (Sánchez, 2007).

De manera que la *ciudadanía digital* supone la comprensión de las relaciones culturales y sociales, las cuales a su vez tienen que ver con el uso de los soportes tecnológicos a su alcance,

así como con la aplicación de nuevos modos y conductas sobre la comprensión de fenómenos y principios que la orientan hacia el uso de la información con ética, legalidad, seguridad, responsabilidad y demás. Por ello, un ciudadano digital que hace uso constante y recurrente de lo dispuesto por internet tiene derecho a usar las nuevas tecnologías de información y comunicación en la medida que desarrolle habilidades digitales, desplazamientos y acceso a la información en línea de forma segura, transparente y privada, así como a participar en diferentes medios tecnológicos que hoy en su mayoría son públicos y cada vez más baratos.

Debido a lo anterior, esta *ciudadanía digital* surge de las nuevas formas de socializar a través de los nuevos contactos digitales y el vínculo que generan. Es más, se puede señalar que el propio uso que de ellas emana en parte de lo empírico, del no saber formalmente lo que surge desde el reconocimiento de nuevas realidades que impulsan a nuevos conceptos y percepciones; conceptos que generan intercambio de ideas, confirmación de saberes y consolidación de identidades, todo ello dentro del marco de las nuevas tecnologías.

Si se toma en cuenta que la cultura digital ha avanzado vertiginosamente haciendo cada vez más sólida la cibercultura, sobre todo por la presencia de internet y del uso de las redes digitales y los espacios web públicos, es fácil que se asuma la apertura a una atmósfera de nuevos usos que generan nuevas culturas, que diseñan y modifican procesos e infraestructuras, para converger simbólicamente en las modificaciones tecnológicas que se han instalado en el diario acontecer (Lévy, 2007; Flores, 2015).

Los medios digitales continúan siendo y serán por mucho tiempo los que produzcan en paralelo la apertura de nuevos horizontes para las formas productivas y que se instalen en el “*just in time*” para mantener a la sociedad conectada remotamente y para ser parte de las nuevas articulaciones que dinamizan las expresiones tanto de la organización de las instituciones, así como de las relaciones con la ciudadanía que como ya se había mencionado busca fortalecer y encontrar un espacio diferencial pero con atención en apariencia especial –dedicado al usuario- y así asumir que se forma parte de las esferas de lo público (Criado y Rojas, 2013).

Cada vez las instituciones y órganos públicos buscan junto con las implementaciones tecnológicas interrelacionar con el mundo social y con la ciudadanía para modificar la percepción de la realidad, es más, se busca una modificación de los tiempos y los espacios economizando y, quizá, de cierta manera simplificando las formas de interactuar de forma inimaginable con ellas mismas. Las tecnologías modifican la percepción del tiempo de manera significativa, incluso se

puede vivir aislado y estar siempre conectados para resolver a través de los medios digitales un sinnúmero de situaciones. Su fluidez, ubicuidad, rapidez y falta de intermediación las hacen detonadoras del discurso entre ciudadanos.

La comunicación es cada vez más sensorial, más dinámica y multidimensional, las tecnologías atraen, son más sencillas, económicas, portátiles e incrementan paradójicamente las exigencias de una ciudadanía más compleja y efímera. Aunque también se puede apreciar que en términos de ciudadanía, autores como Benjamin Barber (2001, en Petrizzo, 2005) aporta aspectos en los que las TIC influyen en la relación de los ciudadanos con la política, en tanto que la herramienta, diseñada para dar solución a un problema real, no cambia la realidad. Funcionan como un espejo del momento actual. Por otra parte, López (2005) señala que el gobierno electrónico es una posible respuesta a la demanda de las sociedades de contar con un Estado más cercano a la ciudadanía; sin embargo, considera que es un producto que así como puede colaborar a resolver un problema, también puede agravar el problema para el que fue pensado que podía resolver.

Es por esto, como señala Petrizzo (2005, p. 98), que "el término ciudadanía se enmarca en el discurso sobre la justicia social y el vínculo del individuo con una comunidad política. El ciudadano se limita a elegir representantes en el ámbito de la democracia representativa o aprobar las decisiones tomadas por políticos y tecnócratas".

Descripción de la app *PlenoCiudadano*

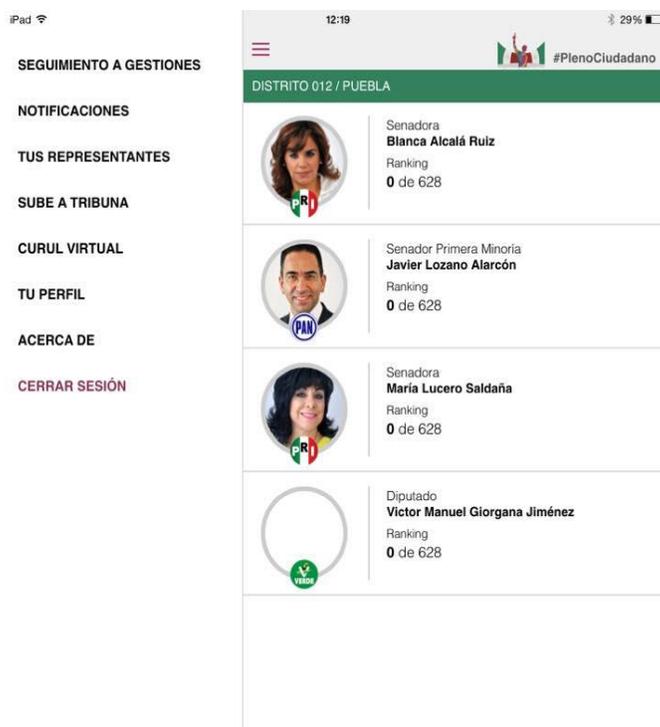
Figura 1. Carátula PlenoCiudadano



PlenoCiudadano es una plataforma tecnológica que se lanzó el lunes 7 de septiembre del 2015. Es una aplicación diseñada para usuarios de dispositivos Android y Apple que se puede descargar de manera gratuita de Google Play y de App Store, respectivamente (Figura 1).

De acuerdo a Propulsar (2015), empresa creadora de la aplicación, esta permite que cada legislador y sus equipos puedan administrar su relación y diálogo con sus representados. Los senadores y diputados podrán conocer las preocupaciones de los ciudadanos, responder a sus inquietudes, así como comunicar su agenda y otros detalles de su participación del trabajo legislativo.

De esta forma se planeó como una herramienta interactiva que les permite conocer el sentimiento ciudadano, les facilita la toma de decisiones y priorización de su trabajo legislativo y la comunicación de sus avances de manera ágil a través de los dispositivos móviles de la sociedad civil.

Figura 2. Tendencias del trabajo Legislativo

Por el contrario, a los usuarios de la aplicación pretende brindarles las tendencias del trabajo legislativo, medir el grado de compromiso de sus representantes con las sesiones y el seguimiento de proyectos, y finalmente impulsar la vida democrática de México, pues los anteriores aspectos son considerados elementos necesarios e indispensables para decidir en las urnas (figuras 2 y 3).

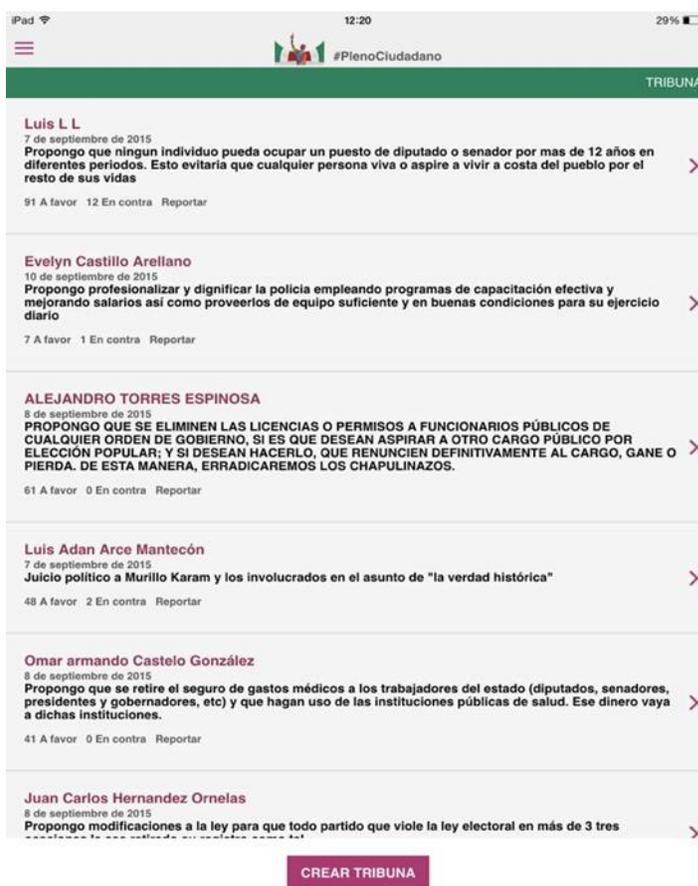
La aplicación, una vez descargada, en su pantalla principal maneja el logotipo de la misma, un subtítulo que dice “Ya exige a tus congresistas” y dos opciones “Regístrate” e “Iniciar sesión”.

La opción de registro lleva a una pantalla en la que se deben escribir los siguientes datos: correo, nombres y apellidos, contraseña, confirmar contraseña, confirmar contraseña, dirección, colonia, código postal y ciudad o delegación. Antes del registro se debe marcar una casilla en la que se otorga el consentimiento para que los datos personales agregados sean tratados conforme a lo señalado en el aviso de privacidad de la página. El domicilio es una opción muy importante, pues es la forma en la que la aplicación determina los representantes en el senado de los usuarios. En la opción de ingresar, solo se escribe el nombre de usuario y la contraseña. Cabe recalcar que no

se requiere confirmación de correo electrónico, lo que implica que cualquier persona puede crear una identidad falsa.

Dentro de la aplicación, en la parte superior izquierda, se encuentran todas las opciones que brinda el sistema: *seguimiento a gestiones* (en donde se da seguimiento a las mismas), *notificaciones*, *tus representantes*, *sube a tribuna*, *curul virtual*, *tu perfil*, *acerca de* y *cerrar sesión*.

Figura 3. Seguimiento de proyectos



La opción de *representantes* muestra a los diputados y senadores correspondientes al distrito asignado por la dirección domiciliaria que se proporcionó en el registro. Aquí se puede identificar a los representantes con sus fotos y los partidos a los que pertenecen, además se les puede calificar mediante un ranking,

En la sección de *curul virtual*, los usuarios pueden votar a favor, en contra, comentar o reportar propuestas creadas por los ciudadanos o por los representantes. Un ejemplo de propuesta con 91 votos a favor y 12 en contra es la siguiente: “Propongo que ningún individuo pueda ocupar un puesto de diputado o senador por más de 12 años en diferentes periodos. Esto evitaría que cualquier persona viva aspire a vivir a costa del pueblo por el resto de su vida” (figura 3).

El *curul virtual* hace una relación de las propuestas nuevas y las ya votadas por el usuario de la aplicación. La opción de perfil permite hacer cambios y complementar la información proporcionada en el registro.

La sección de *acerca de*, explica la forma en la que sesionan las cámaras de diputados y senadores y cómo se eligen a los mismos, además contiene la información de los desarrolladores.

Por último, al *cerrar sesión* se puede ingresar a la aplicación con una cuenta nueva.

Está planeado que cada mes se emita un reporte donde los 628 congresistas serán *rankeados* de acuerdo a los siguientes aspectos: interacción con la ciudadanía vía mensajes directos, resolución de gestiones a favor de sus representados, asistencia a sesiones, transparencia de acuerdo a los parámetros de Transparencia Mexicana e IMCO, voto apegado a las preferencias expresadas por cada distrito dentro de la plataforma.

La empresa creadora, Propulsar, es una empresa mexicana fundada en 2008 con presencia en Ciudad de México y Guadalajara. Su objetivo principal es fomentar el uso de nuevas tecnologías para transformar a México a través de iniciativas con compromiso social, así como acciones que eliminen las brechas sociales, culturales, económicas y digitales. Otras iniciativas promovidas por Propulsar son: agendas digitales para los estados, proyectos de conectividad nacional y el índice digital municipal (Propulsar, 2015).

Método

Dado que este trabajo es meramente exploratorio de un tema todavía complejo y difícil de abordar por la población que se interesa en el tema (por edad y género), así como por el acceso a teléfonos inteligentes, por el tiempo de lanzamiento de la app, y por el conocimiento de la población de la app, se decidió utilizar como técnica de investigación los grupos focales, metodología cualitativa, que permitió hacer un acercamiento a las percepciones y puntos de vista que expertos en el área de la comunicación tienen sobre el tema, así como a la percepción y apreciación, que sobre la app *PlenoCiudadano* podían tener los usuarios.

La guía de preguntas estuvo dividida en 3 ejes: participación ciudadana, comunicación digital y ciudadanía digital. Se llevaron a cabo dos grupos focales, uno con expertos en comunicación, participación ciudadana y comunicación digital, y otro con jóvenes o posibles usuarios del portal. Para el caso del grupo de jóvenes, además de lo anterior, se agregó el aspecto relacionado con la percepción sobre el diseño e interés que despierta la app. Cada grupo focal estuvo integrado por 7 personas. A continuación la guía de preguntas en la tabla 1.

Tabla I. Guía de preguntas de grupos focales

Participación ciudadana	Comunicación digital	Ciudadanía digital	Percepción de la APP
¿Qué es la participación ciudadana? ¿Cómo ellos ejercen su participación ciudadana? ¿Qué papel juega la comunicación en la participación ciudadana? ¿Cuáles son los perfiles de un ciudadano interesado en participar en la solución de problemáticas de la agenda nacional?	¿Qué es la comunicación digital? ¿Cuál es el fin de la comunicación digital? ¿Cuáles son los elementos base de la comunicación digital?	¿Qué es la ciudadanía digital? ¿Conocen cuáles son las herramientas, aplicaciones o medios para ejercer la ciudadanía digital? ¿Cómo se debe comunicar el ciudadano con el gobierno? ¿Cuál es la participación de los ciudadanos en el quehacer de los políticos? ¿Cuál es el perfil de un ciudadano digital?	¿A qué les remite la imagen de portada de Pleno ciudadano? ¿Qué esperan de una aplicación de este tipo? ¿Utilizarían esta aplicación? ¿Qué opinan de la APP <i>PlenoCiudadano</i> ?
¿QUÉ Y CÓMO DEBE SER LA COMUNICACIÓN PARA FOMENTAR LA CIUDADANÍA DIGITAL?			

Fuente: elaboración propia

Posterior a la realización de los grupos focales, estos fueron transcritos en su totalidad. Luego, siguiendo la metodología señalada por Rodríguez, Gil y García (2010, p. 199), donde establecen que “el dato soporta una información sobre la realidad, implica una elaboración conceptual de esa información y un modo de expresarla que hace posible su conservación y comunicación”, se

procedió a organizar la información en una reducción y disposición de datos en siete tendencias que se describen en el siguiente apartado de resultados.

Resultados

Lo que se pudo observar con los grupos focales son básicamente las siguientes tendencias:

- 1) Que no hay todavía una participación ciudadana consciente y organizada.

Expresión política que empieza en lo individual que se orienta a lo colectivo.

No existe o considero estar ejerciendo la participación de manera formal, para poder tener mejores resultados. Como tal, muchos la ejercemos solo con el voto, marchas, movimientos sociales.

Es limitada, es algo básico, como respetar reglamentación, me limito a lo establecido.

No la ejerzo como debe ser, se debe ir a votar.

No la tengo al cien, voto, no tiro basura y ya.

Yo la ejerzo específicamente desde el marco que yo conozco, el de los temas políticos, básicamente involucrándome en procesos electorales.

Yo creo que mi participación es a través de los asuntos electorales para asistir, para votar, como representante de casilla y a partir de Face personal,

Votando y yendo a las votaciones y ya.

La participación ciudadana sigue siendo un hito relacionado con la votación en las elecciones. Está en el imaginario colectivo desde una perspectiva obligatoria pero también como un derecho. Sin embargo, no se ejerce ni el derecho ni se cumple la obligación. También se asume como una transición de lo individual a lo colectivo, aunque en el caso de los participantes pocos de ellos reconocieron llegar al nivel colectivo.

Se encuentra concentrada en actividades cotidianas, simples y particulares. Si bien se pretende hacer conciencia de las acciones que deben generar en beneficio de los demás, no se cuenta con un liderazgo que organice y fomente la organización de una participación ciudadana estructurada.

- 2) Que la comunicación digital está lejos de ser una realidad que pueda verse reflejada en el país (por la falta de acceso, educación y solo es una simulación).

No estamos capacitados para saberla usar apropiadamente, el ser humano tiene retroalimentación, mediado por lo digital no hay retroalimentación, no hay comunicación.

Arma de dos filos, estamos informados, pero alejados; debería venir con etiqueta de “precaución”.

Rompe con las definiciones de ser un ciudadano, y no hablaríamos de lo que es una ciudadanía digital. Si hablamos de falta de sensibilización, no existe ciudadanía digital, solo una sociedad digitalizada y mediada por medios electrónicos, pero no de ciudadanía digitalizada o digital; entonces no existe

Es una revolución pero ha tenido más consecuencias que beneficios.

Si bien el gobierno ha lanzado reformas en beneficio de la difusión del uso de tecnologías digitales regalando computadoras portátiles e impulsando la conexión gratuita en diferentes sitios, no se han generado los mensajes que permitan hablar de una comunicación, sino simplemente de un envío de información en un sentido unidireccional.

Aunado a ello, la brecha generacional es mucho más marcada en el ámbito de la usabilidad y accesibilidad a los medios digitales, puesto que el porcentaje de ciudadanos en México que cuenta con la formación y capacitación para el uso y aprovechamiento de estas herramientas tecnológicas, es mínimo.

3) Que la ciudadanía digital tiende a alejar a los ciudadanos de las problemáticas reales.

Lo que sucede es que se traduce en: desde mi casa con mis papitas y ya participo, y eso es lo perjudicial, porque entonces separa. También entra en una dimensión de anonimato en donde me siento bien porque ya mandé mi solicitud al Change.

No hemos sabido manejarla, vemos noticias que en lugar de ayudar solo se limitan a informar.

Retroalimentación no es comentar en Face, eso es opinar, las caritas no indican bien lo tangible. El humano no puede pretender que a través de la pantalla va a poder transmitir el sense corporal.

... ya no dan la cara como de la situación, ya ni siquiera es un involucramiento, por decirlo así, al cien por ciento, es desde la comodidad de mi hogar, me quedo aquí, la pantalla me protege y ya no corro ningún riesgo de involucrarme y ni siquiera tengo que gastar en mis viáticos, quién me va a dar de comer; desde acá puedo estar comiendo mis papitas y ya no salgo.

Pero no estamos listos como sociedad, está corrompiendo la forma de socializar humana, insensibles, vemos problemas y doy clic y comparto, y listo.

Puede parecer un factor fuera de contexto el que se le otorgue total credibilidad a un medio hoy en día; sin embargo, debido a la falta de orientación sobre la manera en que deben decodificarse los mensajes obtenidos de los medios digitales, así como la forma en que debieran compartirse, ha fomentado una falta de complementariedad de información a través de medios tradicionales, otorgando un valor de verdad a lo ahí mencionado.

La prontitud con que se difunden estos contenidos al parecer afecta la posible reflexión y, por ende, la retroalimentación de lo enviado a través de las TIC.

4) No hay una construcción conceptual de ciudadanía digital.

Toda la gente que ha realizado algo en línea y ha tenido éxito son otra tribu, personas que están dominando la lógica de la computadora tienen falta de sensibilidad humana increíble.

No existe ciudadanía digital, solo una sociedad digitalizada y mediada por medios electrónicos, pero no de ciudadanía digitalizada o digital, entonces no existe.

Creo que puede ser alguien que participa desde la comodidad del hogar y que a partir de eso genera propuestas y tiene un mayor alcance con tantos contactos que tiene por las redes sociales y los correos electrónicos, y a partir de ello hacer trabajos en redes más grandes, pero todo desde la comodidad del hogar.

Si nos referimos a ciudadanía digital, creo que ya se refiere a un concepto un poquito más amplio, que trasciende el desarrollo del individuo solito, sino a un conjunto. Creo que podemos hablar en ese sentido de que una ciudadanía digital es una que genera algún tipo de orden político, social y cultural en un entorno de realidad virtual y esa cuestión ya sería delicada de abordar aquí como para poder establecer ese debate, porque no necesariamente esa realidad virtual es un reflejo de lo real aquí, no, lo real analógico de personas que no están mediadas por tecnologías.

No me atrevería a decir que existe la ciudadanía digital, son efervescencias y se acaban. Los movimientos sociales juveniles no implican ciudadanía digital, no están bien sustentados, no encuentro sentido a interactuar con una máquina.

La diversidad en percepciones sobre los conceptos de ciudadanía y el ámbito de lo digital, permiten ver que existe una confusión sobre el término de ciudadanía digital. La carencia de un referente inmediato que apele a una definición conocida parece ser la explicación sobre la participación o la falta de ella en las acciones que una sociedad requiere.

No es posible pedir que se trabaje en un sentido del que se está desinformado, por lo que se percibe resistencia e incredulidad.

5) Que la apatía es un obstáculo para la participación ciudadana independientemente de la tecnología. Hay dos tipos de exclusión, la brecha digital, y la falta de educación para darle un fin a la tecnología más allá del entretenimiento (no hay perfiles de ciudadanos digitales).

Las tecnologías ofrecen beneficios y cosas negativas, pero el que no todos tengan acceso a computadoras e internet si se hace de qué sirve, y si se les da y no están capacitados, ¿para qué?

En realidad, eres un analfabeta digital, y todavía más grave porque tú crees que no lo eres y como crees que no lo eres no aprendes, porque crees que no lo necesitas.

Ya se empiezan a incluir y empieza a generar brechas de otro tipo, o sea ya hay una brecha que es de acceso, que es “no puedo pagar la computadora, no puedo pagar el internet”, pero hay una nueva brecha que es todavía más peligrosa que es la brecha del conocimiento sobre la tecnología.

Sí, depende de nosotros lo que hacemos con los medios, sí existe la ciudadanía digital, pero estamos en pañales, no estamos para hablar aún de eso.

Se esperaba que el 132 fuera un parteaguas de los medios digitales, causas sociales en contra de una imposición, candidatos, falta de comunicación en medios digitales, están bien estructuradas pero ya en algo tangible no logran el objetivo, la ciudadanía digital no ha terminado de explotar.

Creo que para poder actuar y mover a la gente no se necesita una preparación académica, es el nivel de compromiso de la persona, influye la esfera en la que se mueve, se ven limitados por la cuestión de poder acceder o llevarlos a cabo, tiene que ver con nivel de compromiso y seriedad.

El uso y consumo de los medios digitales está regido por una cuestión de pertenencia a grupos sociales, y la aceptación de diferentes comunidades con el objetivo de ser parte de, mas no de ser quienes fomenten cambios o muevan a la participación. Falta una preparación integral sobre la manera en que deben manejarse los contenidos digitales.

6) La desconfianza hacia el gobierno genera rechazo a las iniciativas gubernamentales.

En Egipto funcionó y en México no, el de animales funciona y los políticos no, ¿quién vigila al vigilante?, el mexicano no se motiva por la supervisión del gobierno.

Tenemos diversos problemas sociales, cómo logramos articular, porque lo que decían en general hay descontento por parte de la ciudadanía, a lo mejor ni siquiera en términos de política pública se les pide su opinión. El gobierno no actúa, yo siempre lo he dicho, no tenemos acciones del gobierno. Entonces, ¿cómo logramos que los ciudadanos participen? Los ciudadanos quieren participar.

La TV se impuso, igual se ha impuesto la internet, el gobierno debe autorizar que se capacite a todos, que lo imponga.

Creo que el gobierno no las sabe utilizar ni tampoco las entienden (las nuevas tecnologías). Yo diría que tampoco las quieren. Ha habido unas plataformas pensadas en términos de transparencia. O sea, como que ellos se justifican en decir: “tenemos la plataforma”, pero el hecho de tener la plataforma y la tecnología no hace que se articulen las acciones.

Estamos en México, a mitad del sexenio de Enrique Peña Nieto, hay temor, mejor hablemos del clima y no te metas en la política. ¿Para qué participo?, y digo, ¿cómo hacer su trabajo?, ¿necesitan un recordatorio, necesitan un post it?

La sociedad presenta un hartazgo hacia todo lo que provenga del gobierno. Esta situación genera desconfianza en las iniciativas que se presentan, y por lo tanto disminuye la posible participación. Los antecedentes derivados de diferentes movimientos sociales a través de las plataformas digitales permitieron ver que la inclusión en diferentes actividades solo se da cuando se aplican las características fundamentales del interés común, tales como la proximidad y la prontitud, sin considerar ningún tipo de brecha como el punto nodal, todo gira en torno a un interés nato y a un rechazo igualmente nato hacia todo lo que venga con el tinte gubernamental.

7) Respecto a la app *PlenoCiudadano* se pudo ver con claridad que existe resistencia a su utilización, aunque se considera una buena iniciativa. Sobre todo, hay poca credibilidad en las iniciativas de sus representantes distritales.

Quien quiera bajarla debe tener interés, dar seguimiento, interés en su entorno, en su colonia, es una herramienta viable. Del alcance, no tiene, porque ni la mitad de la población tiene acceso a internet.

No todos tienen acceso ni idea de lo que es un Smartphone.

Debe tomarse en cuenta la difusión, alcance, confiabilidad, es buena la idea pero deben tomarse los puntos bien.

A mí no me interesa dar sugerencias al Senado porque no soy su perfil, no me interesa.

Me parece interesante pero sin mucha relevancia.

El problema de raíz es que no todos saben las funciones de un senador o diputado, eso se ve en las zonas rurales, ellos piensan que con esto cumplen, pero las funciones de ellos van más allá. Para resolver esta problemática entraría aunque no es la vía.

No me interesa, no entraría, no la bajaría. Me aburre. Tener a la mano una forma para saber mis necesidades, no le veo caso.

La imagen no me anima a entrar, parece algo de ciudadano a ciudadano, para favorecerlos a ellos, como que ya hicimos algo para que se puedan quejar.

Ir a la Cámara de Diputados es difícil, estas app sí me gustan y llaman la atención, invitan a la interacción.

La app no despierta interés en los jóvenes cuando cuentan con plataformas confiables, con las que han podido organizarse sin intervención de algún sector gubernamental. La opinión y acciones que puedan realizar los funcionarios de gobierno no son tema que les atraiga, y mucho menos están dispuestos a participar haciéndoles ver sus errores o tareas.

Discusión

Los efectos de los usos de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación regularmente se ven reflejados en los modos de hacer y decir de los individuos a nivel personal, sin embargo, para los efectos que produce sobre la participación colectiva se pudo observar que las formas y consecuencias se multiplican en cuanto a la diversidad que la tecnología ofrece, así que refleja efectos concretos sobre los modelos comunes de generar participación y acción en aparente beneficio de lo social.

Ahora bien, en el sentido de la avanzada tecnología, una plataforma digital ¿realmente fomenta de manera abierta lo que hoy se define como la *e-democracia*? o ¿es simplemente una herramienta para acercar la voz de los ciudadanos que aportan ideas? Las interrogantes se pueden multiplicar pues en vías de la democracia participativa digital y la interconectividad en el mundo, el sesgo de apertura hacia este tipo de dispositivos y acciones de la sociedad se abre, pues la brecha digital aún para México es muy grande y deja huecos para los usos, aumentando el rezago tecnológico y los modelos de participación. Al mismo tiempo, la implementación de la tecnología al servicio del ciudadano para vigilar la actividad de los gobiernos, implica una reflexión en torno a que el propio ciudadano debe mantenerse informado sobre su contexto pero empoderado en el uso de estas herramientas. Esto exige individuos activos en las decisiones que beneficien a la sociedad.

Este estudio permitió visualizar diferentes áreas de oportunidad para investigar: por un lado se notó que el lanzamiento de una aplicación no garantiza su uso, por lo menos para quienes en algún momento estarán practicando algún trabajo respecto al tema, teórica o prácticamente, pues los participantes, todos del área de comunicación, requieren insumos para informarse de lo que acontece en el ámbito político y social de su comunidad; luego entonces se requiere ampliar el grupo poblacional para verificar si dentro de las áreas de las ciencias sociales o de las humanidades este aspecto se modifica.

Sin duda una de las debilidades de este trabajo es que fue un trabajo exploratorio que utilizó una técnica cualitativa y que requiere complementarse con mayor número de grupos focales para posteriormente construir un instrumento cuantitativo que nos aporte otro tipo de datos; sin embargo, no por ello se pudo verificar la necesidad de trabajar en el ámbito de la confianza hacia el gobierno al mismo tiempo que en el interés hacia estas temáticas por los futuros profesionales de la comunicación.

Otra de las áreas de oportunidad de este estudio se encuentra en el poder verificar si geográficamente este resultado se repite, pues el estudio fue hecho en Puebla, entidad donde la participación ciudadana no ha adquirido aún su potencial, para ello se decidió replicar el estudio, con ese mismo grupo poblacional, pero ahora en otro estado de la república con la finalidad de ver si el resultado se presenta diferente.

De la misma forma, se considera que dado que el estudio se hizo al poco tiempo del lanzamiento de la app, la investigación al respecto deberá volverse longitudinal para continuar con el

seguimiento a este tema y verificar si adquiere una dimensión en cantidad diferente, e incluso de los propios participantes un seguimiento a lo que se les presentó y que en su momento era desconocido para ellos.

Conclusión

Se concluye entonces que si bien existen aplicaciones digitales y soportes que generan la participación ciudadana, aún queda mucho por hacer en el desarrollo de espacios que ofrezcan a los usuarios la posibilidad de participar responsablemente y aportar en beneficio de la colectividad.

De la misma forma, y a pesar de que el concepto "participación ciudadana" se empezó a usar en México en el sexenio de Salinas de Gortari, se observó que no ha sido adoptado por algunos sectores de la sociedad mexicana. Lo anterior implica que los ciudadanos no generan espontáneamente un empoderamiento y una auto gobernanza por medio de su participación social; es decir, la sociedad en algunos casos se muestra "pasiva", "joven", "desinteresada" o "incrédula" ante las decisiones gubernamentales, ante la creación de políticas públicas y ante todos los procesos y acciones en los que debería estar involucrada porque le competen.

Por lo tanto, se debe hablar de una doble responsabilidad del ciudadano; en primer lugar, concebirse como tal (entendiendo sus responsabilidades y derechos) en el plano de lo individual; y en segundo lugar, actuar como ciudadano en el plano de lo colectivo. No obstante una pregunta sale a flote: ¿es responsabilidad del ciudadano fomentar y aprender los conceptos de participación ciudadana y ciudadanía, o es el gobierno el encargado de enseñar y difundir estas nociones? A pesar de que se puede jugar con la retórica de la respuesta, el presente artículo denota las posibilidades que brinda la comunicación digital para el fomento de la ciudadanía digital y la participación ciudadana haciendo uso de herramientas creadas por la sociedad, para que sean los mismos ciudadanos los que empiecen a forjar sus propias alternativas dentro de las oportunidades que brindan las autoridades.

Bibliografía

- Criado, I. y Rojas F. (2013). Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto. Escuela de Administración Pública de Cataluña, Barcelona, España.
- Flores Guevara, Sandra (Coord.) (2015). Redes sociales digitales: nuevas prácticas para la construcción cultural. Mexico: Conaculta.
- Jenkins, H. (2011). La cultura de la convergencia de los medios de comunicación. España: Paidós Comunicación.
- López, R. (2005). Un caso: la red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe. En *Revista Nueva Sociedad*, No. 195.
- Lévy, P. (2007). Cibercultura. La cultura de la sociedad digital. Barcelona, España: Anthropos Editorial y Universidad Autónoma Metropolitana.
- Parametría (2013). *La brecha tecnológica en México*. Recuperado de: <http://www.parametria.com.mx/DetalleEstudio.php?E=4535>
- Propulsar (2015). Pleno Ciudadano. Recuperado el 20 de septiembre de 2015 de: <http://www.plenociudadano.com/>
- Propulsar (2015). Comunicado de prensa. Pleno Ciudadano 7 de septiembre de 2015. Recuperado el 20 de septiembre de 2015 de: <http://propulsar.com.mx/prensa/gallery/Comunicado%20de%20prensa%20Pleno%20Ciudadano%207%20de%20sep%202015.doc>
- Petrizzo Páez, M. A. (2005). Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional. En *Revista Nueva Sociedad*, No. 195.
- Rodríguez, Gil y García (2010). Metodología de la investigación cualitativa, 2a. ed, España: Ediciones Aljibe.
- Sánchez, D. A. (2007). “El periodismo digital. Una nueva etapa del periodismo moderno”. En *Revista Lasallista de Investigación*. Colombia.
- Schiller, H. (1993). *Cultura S.A. La apropiación corporativa de la expresión pública*. México: Universidad de Guadalajara.
- Scolari, C. (2008). Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva. España: Gedisa.

Téllez, R.M. (2009). La participación social como eje para el desarrollo sustentable. En Pérez, Carmona y Montero (Comp.) La participación social ante los procesos de desarrollo sustentable. México: BUAP.

Van Dijck, J. (2013). *The Culture of Connectivity: A critical History of Social Media*. Nueva York. Oxford University Press.