



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

“Uso ético y responsable de las Redes Sociales en los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social del turno matutino y vespertino, a partir de los principios que propone la Ciudadanía Digital”

Tesis para obtener el Título de:

Licenciada en Trabajo Social

Presenta:

Karla Maritza Cerón Osorio
Tesisista

Mtra. María Elizabeth Martínez Sánchez
Directora de Tesis

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., diciembre 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatorias

A mi madre:

Por ser una mujer trabajadora y valiente ante la adversidad, por mostrarme que la vida vale mucho y aún más si se trabaja duro.

Mami muchas gracias por tu esfuerzo, amor y dedicación por formar una mujer de bien, Te Amo.

A mi padre:

Por ser un hombre trabajador, digno de admirar, rockero de corazón, pero sobre todo por mostrarme que la vida puede ser dura, sin embargo, siempre se le puede dar una mejor cara y salir adelante.

Aunque ya no estás aquí, se bien que era un logro que esperabas compartir conmigo y hoy está a punto de hacerse realidad.

¡Te extraño, siempre te llevare en mi mente y en mi corazón!

A Iker:

Se que algún día serás un gran profesionalista y esa inocencia que hoy portas, mañana será una gran fortaleza.

A mi hermana:

A pesar de las diferencias, sé que compartes este logro conmigo, Te quiero.

A Domingo, Yamil, Doguie, Linus y Camila:

Mis hermosas mascotas que con su amor se desvelaron cada noche a mi lado para realizar este sueño.

Agradecimientos

Elizabeth:

Por ser mi mejor amiga, mi hermana, confidente, cómplice y todo lo que implica una amistad de más de 20 años juntas, eres de las mejores personas que ha pasado por mi vida, no sé qué sería de mí sin ti.

Gracias por todo tu apoyo incondicional, por siempre estar para mi cuando más te he necesitado, este trabajo también es tuyo. ¡Te Amo amiwi!

Andoni:

Por su amistad que ha logrado perdurar más de 20 años, por su apoyo, cariño incondicional, por esas platicas al anochecer que salían nuestros padres por nosotros, y por esos viajes de sanación y aprendizaje, ¡Te quiero mucho amigo!

Marcos:

Por tu amor y apoyo incondicional, por dejarme aprender cada día de ti, por tu paciencia y palabras de aliento TE AMO Beto.

Médico en tu Casa:

A mis queridos compañeros que conforman éste gran equipo de atención, gracias por permitirme conocer y aprender de sus áreas.

En especial a Diana, Jesús y Miguel, por alentarme cada día a terminar este proyecto, los quiero, admiro y los llevo en mi corazón.

Centro de Salud Dr. Ignacio Morones Prieto:

A todos los compañeros que conforman ese gran equipo, por permitirme trabajar a su lado y aprender de ellos.

En especial a mis compañeras de Trabajo Social, Carmen, Rosy y Marisol, en ustedes he visto la gran labor y acción que conlleva ser una Trabajadora Social que se respeta, las admiro y estimo mucho chicas, gracias por su apoyo.

H@bitat Puma:

Por permitirme vivir la experiencia de ser becaria e instructora en su programa de becas y dejarme adentrar más allá del mundo digital, por darme la oportunidad de fortalecer mi formación académica y siempre dar un plus en todo lo que hago.

Mtra. Eli Martínez:

Para usted es un agradecimiento casi sin palabras, es una mujer increíble y muy inteligente la admiro y la respeto mucho, es usted un ejemplo a seguir.

Difícilmente un profesor se adentraría a mostrarnos como utilizar herramientas digitales para fortalecer nuestro aprendizaje y usted lo logró, créame que ese grupo de Educación Social, siempre la va a recordar.

Todo este proyecto y esa formación con la que ahora cuento, se la debo a usted, mil gracias por su apoyo, sus palabras de aliento sus consejos que son muy importantes para mí, los llevaré presentes en cada etapa de mi vida y sobre todo le agradezco su infinita paciencia.

Amigos y hermanos de la secundaria

Los llevo siempre en mi pensamiento y corazón, si pudiera vivir esa etapa nuevamente lo haría junto a ustedes, los quiero mucho.

Zyanya, Omar y Anychael:

Gracias por todas esas risas y anécdotas que algún día se formaron.

UNAM y a Prepa 8:

Se que la universidad hace todo lo posible por formar profesionales íntegros y comprometidos con la sociedad, gracias a todos los profesores que tuve en este proceso por su pasión a la docencia y el aprendizaje que me brindaron, espero corresponder con ese compromiso.

"La memoria del corazón elimina los malos recuerdos, magnifica los buenos y gracias a ese artificio, logramos sobrellevar el pasado."

Gabriel García Márquez

Índice

Introducción	5
Capítulo 1. Las Tecnologías de Información y Comunicación en México y la UNAM	14
1.1 El acceso a Internet en México y las Tecnologías de Información y Comunicación....	14
1.2 La Universidad Nacional Autónoma de México y las Tecnologías de Información y Comunicación.	18
1.3 La Escuela Nacional de Trabajo Social y las Tecnologías de Información Comunicación.	21
1.4 Intervención del Trabajador Social en las Tecnologías de Información Comunicación y en la Ciudadanía Digital.	24
Capítulo 2. Ciudadanía Digital: los jóvenes y su comunicación.....	28
2.1 Ciudadanía Digital.....	28
2.1.1 Concepto	28
2.1.2 Los jóvenes	29
2.2 Derechos, Normas y Obligaciones que propone la Ciudadanía Digital.....	30
2.3 La Ciudadanía Digital en México.....	32
2.4 Ciudadanía Digital en jóvenes.....	35
2.5 Uso de las TIC de los jóvenes mexicanos.....	37
2.6 Las relaciones humanas, su conexión con las generaciones humanas y las formas de comunicación	38
2.7 Las Generaciones y las formas de comunicación.....	38
Capítulo 3. Historia y Concepto de las Redes Sociales digitales	46
3.1 La Web 2.0 y su relación con las Redes Sociales digitales.....	49
3.2 Tipos de Redes Sociales digitales.....	51
3.3 Las Redes Sociales digitales más utilizadas entre los jóvenes	52
3.3.1 Facebook.....	57
3.3.2 Instagram.....	58
3.3.3 Snapchat.....	59
3.3.4 LinkedIn.....	60
3.3.5 Microblogging.....	61
3.3.6 Twitter	62
3.4 Seguridad en Redes Sociales digitales.....	63
3.5 Términos y condiciones de las Redes Sociales digitales	66

Capítulo 4. La ética, la responsabilidad y las Redes Sociales digitales	74
Capítulo 5. Desarrollo de la Investigación	76
Diseño de la investigación.....	76
Resultados del instrumento y la guía de observación	85
Conclusiones.....	107
Propuestas desde la perspectiva del Trabajo Social.....	111
Bibliografía	113
Anexos	119
Anexo 1. Viajes del usuario.....	119
Anexo 2. Ubicación del lugar en el que estudia y vive.	119
Anexo 3. Ubicación del lugar en el que estudia.....	120
Anexo 4. Ubicación de los lugares que visita incluso la ubicación exacta de su domicilio y el de su mejor amigo.....	120
Anexo 5. Uso de sustancias psicotrópicas.....	121
Anexo 6. Visibles los amigos que tiene guardados como familiares.	121
Anexo 7 Instrumento elaborado a través de cuestionarios de Google.	122
Anexo 8 Guía de observación elaborada a través de cuestionarios de Google. ...	130
Glosario	140
Tabla de contenido	143

Introducción

Se dice que la teoría de seis grados de separación es parte del origen de las Redes Sociales digitales, según ella cualquiera en la Tierra puede estar conectado a cualquier otra persona del planeta a través de una cadena de conocidos que no tiene más de cinco intermediarios, conectando a ambas personas con solo seis enlaces. La teoría fue inicialmente propuesta en 1930 por el escritor húngaro Frigyes Karinthy en un cuento llamado Chains, también en el libro Six Degrees: The Science of a Connected Age (2004) del sociólogo Duncan Watts, asegura que es posible acceder a cualquier persona del planeta en tan solo seis “saltos”. Actualmente, se dice que ya no son seis grados sino cuatro. Según un estudio publicado por la Universidad Chiao Tung de Taiwán, la reducción de seis a cuatro grados se explicaría a través de las Redes Sociales digitales, según los investigadores, que proponen que “el número promedio de conocidos que separan a dos personas cualquiera sin importar dónde están no es seis, sino 3.9” (Sturm, 2013).

Con lo anterior se puede apreciar que las Redes Sociales digitales, han logrado un acercamiento entre personas que antes no podían hacerlo, ahora fácilmente es posible encontrar a alguien que se dejó de ver hace mucho tiempo y aunque ya no vivan cerca se puede continuar con la comunicación.

Cuando una persona decide ser parte de una Red Social, cualquiera que sea, a partir de ese momento se convierte en usuario de la misma y, por tanto, acepta las condiciones de servicio, sin embargo, al interactuar en ellas hay usuarios que no siguen las obligaciones que se les dan, para ello existe la Ciudadanía Digital, y para fines de esta investigación se usará el concepto de Robles, (2009) que define a la Ciudadanía Digital como “una herramienta para la construcción de pautas de convivencia y de comportamiento cuando interactuamos en entornos virtuales”.

En este trabajo, se presentan diferentes capítulos que van a dar sustento a las preguntas de investigación planteadas en los objetivos.

En primer capítulo que lleva por nombre Las Tecnologías de información y comunicación en México y la UNAM, se presenta la historia del acceso a Internet y a las TIC en México, seguido, de los inicios de Dirección General de Servicios de Cómputo Académico y ahora DGTIC en la UNAM, así como la incorporación de las mismas en la formación docente de la ENTS con apoyo de la Coordinación de Tecnologías para la educación- H@bitat Puma, además de la labor que tiene el

Trabajador Social como profesional de las ciencias sociales en cuanto a la Ciudadanía Digital y las TIC.

En el segundo capítulo llamado Ciudadanía Digital: Los jóvenes y su comunicación, se presenta el concepto, derechos y obligaciones de la Ciudadanía Digital, además del uso de las TIC por los jóvenes mexicanos. De igual manera se puede apreciar el cambio en la comunicación entre las personas, a través de un análisis de las generaciones humanas (Gran generación o generación GI, Generación Silenciosa, Generación Baby Boomers, Generación X, Generación Y o Millenials, Generación Z o Centenials) y como hacen uso de las TIC.

En el tercer capítulo llamado Historia y concepto de las Redes Sociales digitales, como su nombre lo dice, es un acercamiento a la definición y desarrollo de las Redes Sociales digitales a partir de la conceptualización de la web 2.0 en México y el mundo, además de una descripción de las Redes Sociales digitales que son utilizadas con mayor frecuencia. De igual manera, se presentan los términos y condiciones de las Redes Sociales digitales que se utilizaron para los fines de esta investigación.

En el cuarto capítulo La ética, la responsabilidad y las Redes Sociales digitales, se presenta la relación de la responsabilidad y la ética con el uso que los alumnos de Trabajo Social le dan a sus Redes Sociales digitales.

Después del capitulo anterior, se presentan los resultados obtenidos a partir del cuestionario y la guía de observación que se aplicaron durante el estudio. Los cuales dejan ver qué actividades realizan los jóvenes estudiantes de la Escuela Nacional de Trabajo Social al navegar en las Redes Sociales digitales y si conocen los derechos y obligaciones que propone la Ciudadanía Digital como instrumento de regulación del uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales.

Por último, se encuentran las conclusiones y hallazgos obtenidos de esta investigación, las formas de comunicación que se utilizan hoy en día entre los jóvenes, el papel que representan las Redes Sociales digitales en su vida cotidiana, además del uso que les dan, la necesaria existencia de valores éticos al navegar en el mundo virtual, la importante intervención de la Ciudadanía Digital para regular a través de las condiciones del servicio, las políticas de datos y las normas comunitarias el uso ético y responsable en las Redes Sociales digitales, además de las propuestas para la intervención del Trabajo Social en el ámbito de la Ciudadanía Digital, desde un enfoque disciplinar, es decir, la formación que debe tener este científico social, a través de la constante actualización en técnicas de recolección y procesamiento de la información, un enfoque jurídico, a partir del cual puede

extender su campo de acción en la creación de políticas públicas, que en conjunto con la Ciudadanía Digital regulen el uso que se le da a las Redes Sociales digitales, por parte de los cibernautas.

A continuación, se presenta la metodología que se utilizó para esta investigación, la cual se realizó con un enfoque cuantitativo, todo proceso cuantitativo inicia con la idea de investigación y partiendo de ello, se elaboró el objetivo general, los objetivos específicos, y las preguntas de investigación, esta investigación es transversal ya que el estudio está diseñado para medir los resultados de una población específica en un punto exacto en el tiempo y la muestra que se utilizó es no probabilística, ya que se eligió la muestra de acuerdo a la conveniencia del estudio. Se realizó recolección de información de manera documental y de campo a través de un cuestionario y guía de observación, estas se aplicaron mediante la herramienta de cuestionarios de Google y la guía de observación se hizo por medio de los perfiles de la población objetivo.

Después se presenta el desarrollo de la Investigación en el cual se desglosan las actividades que se realizaron como: la presentación del protocolo de investigación y revisión del marco teórico, el diseño del instrumento y la guía de observación para finalmente llegar al, procesamiento y análisis de la información con el fin de obtener resultados y dar respuesta a lo propuesto.

Justificación

Tradicionalmente, al Trabajo Social se le encasilla en áreas como la salud, en el ambiente penitenciario, escuelas o apoyo a la familia, donde su principal función es procurar el bienestar ya sea de la comunidad, un grupo o del individuo. Recientemente, se abrió espacio en el ámbito legal a través del peritaje social, y se ha demostrado que su intervención es necesaria para una adecuada resolución de conflictos legales que tienen que ver con el bienestar familiar.

Sin embargo, al mantenerse en estos campos de acción ha limitado el crear, investigar y desarrollar otras áreas de intervención. En este trabajo se resalta la pertinencia de un campo nuevo de intervención en Trabajo Social.

A partir de esto es que se quiere conocer si los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social se reconocen como ciudadanos digitales con base en los derechos y obligaciones que plantea la Ciudadanía Digital.

Trabajo Social, no tiene precedentes en investigaciones que traigan a flote el mundo digital en el que actualmente se desenvuelve la sociedad, además de las pautas de comportamiento que debe existir en éste y que consecuencias futuras podrían existir en el mundo real de no tener identificado el uso que se le da a las Redes Sociales digitales por parte de las y los jóvenes, ya que son ellas y ellos los que durante el día pasan más tiempo conectados a Internet por medio de un dispositivo móvil. Con base en lo mencionado anteriormente, se presenta el planteamiento del problema del cual se parte para realizar esta investigación sobre el uso ético y responsable de Redes Sociales digitales y la Ciudadanía Digital como herramienta de regulación de estas.

Planteamiento del problema

Con el surgimiento de la web 2.0, la interacción entre los usuarios de la red es fundamental, ya que se apropian de los espacios digitales para contribuir y colaborar en ellos, el usuario no solo recibe la información que se le presenta, sino que la construye. A partir de este proceso, se da pie a la creación de las Redes Sociales digitales. Uno de los primeros sitios web que funcionó de esta manera fue creado por Randy Conrads en 1995 llamado classmates.com. En este espacio, los alumnos se podían mantener en contacto entre ellos y con otros compañeros (Find High School Alumni, 1995).

Años después surgen otras Redes Sociales digitales, que han prevalecido hasta hoy, como LinkedIn (creada en 2002), Facebook (creada en 2006), Twitter (creada en 2006), Whatsapp (creada en 2009), Instagram (creada en 2012) y Snapchat (creada en 2016), cada una con un propósito en particular, el cual se definirá con detalle más adelante, y para fines de la investigación solo se revisarán y analizarán cinco.

Con estas opciones de Redes Sociales digitales para comunicarse, cada persona elige la que mejor le convenga de acuerdo con su estilo de vida, y en el momento en que decide aceptar las condiciones de servicio, se vuelve responsable de todas las actividades que realiza en cada una de ellas en cuanto a la información que publica y el uso que le da a la misma. En 2018, la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares (ENDUTIH) (INEGI,2018), encontró que los mexicanos han incrementado su conexión a Internet en comparación con años anteriores, la mayoría se mantiene conectado a Internet a través de un teléfono inteligente (Smartphone), en la misma encuesta, el ingresar a las Redes Sociales digitales se encuentra en el primer lugar de 21, con un 82% de la población encuestada.

En México, cada vez aumentan las personas que cuentan con algún medio tecnológico para comunicarse y navegar en Internet, además de hacer uso de por lo menos alguna Red Social. El siguiente esquema muestra a los usuarios de Internet según su equipo de conexión en 2018.



Recuperado del estudio ENDUTIH 2018, disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/OtrTemEcon/ENDUTIH_2018.pdf

Con base en este panorama de acceso a dispositivos móviles la información que se comparte es cada vez más vulnerable y se convierte en “viral”, es decir, que se puede propagar de tal manera que cualquier persona con un Smartphone conectado a Internet puede visualizar el contenido. Las publicaciones que se realicen por estos

medios pueden tener una repercusión negativa, de tal manera que se modifique el contexto de determinado grupo, ya sea, una comunidad, la familia o el individuo.

El rol del Trabajador Social en este contexto se vuelve fundamental, y es necesario que dicha profesión se abra paso hacia un nuevo campo de intervención como lo es el mundo digital, así como la sociedad se transforma en el mundo virtual con derechos y obligaciones que se estipulan en la Ciudadanía Digital, que marcan los principios del uso ético y responsable al interactuar en la red. En este trabajo de investigación se analiza si ¿Los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social hacen uso de las Redes Sociales digitales de forma ética y responsable, bajo los principios que propone la Ciudadanía Digital?

A partir de este planteamiento surgen las siguientes preguntas de investigación bajo las que se rige esta tesis.

Preguntas de investigación

1. ¿Conocen los estudiantes de Trabajo Social del turno matutino y vespertino qué es la Ciudadanía Digital?
2. ¿Se consideran los estudiantes de Trabajo Social del turno matutino y vespertino cómo Ciudadanos Digitales?
3. ¿Consideran los estudiantes de Trabajo Social del turno matutino y vespertino, qué existen derechos y obligaciones al utilizar sus Redes Sociales digitales?
4. ¿Consideran los estudiantes de Trabajo Social del turno matutino y vespertino qué le dan un uso ético y responsable a sus Redes Sociales digitales?

Con las interrogantes propuestas anteriormente, se establecen el objetivo general y cuatro objetivos específicos que coadyuvan a la recolección y procesamiento de información, para esta investigación.

Objetivo General

- Analizar si los jóvenes de 18 a 25 años, estudiantes de la Escuela Nacional de Trabajo Social del turno matutino y vespertino del tercer y quinto semestre del grupo 1312 y 1525, semestre 2019-1 le dan un uso ético y responsable a las Redes Sociales digitales que utilizan, a partir de los principios que propone la Ciudadanía Digital.

Objetivos específicos

- Describir cuál es el uso que se le da principalmente a las Redes Sociales digitales en jóvenes de 18 a 25 años estudiantes de la Escuela Nacional de Trabajo Social del grupo 1312 del turno matutino y 1525 del turno vespertino del semestre administrativo 2019-1.
- Demostrar si los jóvenes de 18 a 25 años, estudiantes de la Escuela Nacional de Trabajo Social del grupo 1312 del turno matutino y 1525 del turno vespertino, aplican los derechos, normas y obligaciones de manera ética y responsable en el uso de Redes Sociales digitales.
- Explicar si los jóvenes de 18 a 25 años de la Escuela Nacional de Trabajo Social del grupo 1312 del turno matutino y 1525 del turno vespertino conocen la Ciudadanía Digital.
- Proponer la intervención del Trabajador Social como actor fundamental de la Ciudadanía Digital.

La siguiente hipótesis es de tipo descriptiva y univariada ya que solo presenta una variable de investigación.

Hipótesis

- Los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social, entre 18 y 25 años, del turno matutino del tercer semestre del grupo 1312 y del turno vespertino del quinto semestre, grupo 1525, que pertenecen al semestre académico 2019-1, no hacen uso de las Redes Sociales digitales de forma ética y responsable con base en los principios que estipula la Ciudadanía Digital.

Variables

Variable – No hacen uso de las Redes Sociales digitales de forma ética y responsable con base en los principios que estipula la Ciudadanía Digital.

Operacionalización de las variables

Variable	Indicadores	Preguntas	Posibles respuestas
No hacen uso de las Redes Sociales digitales de forma ética y responsable con base en los principios que estipula la Ciudadanía Digital.	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía Digital. 	¿Conoces el concepto de Ciudadanía Digital?	Sí No
		Si tu respuesta es Afirmativa, Escribe qué es la Ciudadanía Digital.	Respuesta abierta
		¿Sabes cómo funciona la Ciudadanía Digital?	Sí No
		Si tu respuesta es Afirmativa, Escribe cómo funciona.	Respuesta abierta
	<ul style="list-style-type: none"> Derechos, obligaciones, normas de comportamiento y pertenencia. 	¿Te consideras un ciudadano(a) digital?	Sí / No Explica por qué
		¿Identificas si existen obligaciones y derechos al utilizar las redes sociales?	Sí / No
		Si la respuesta es afirmativa, menciona cuáles	Respuesta abierta
		¿Consideras que los derechos y obligaciones son necesarios al utilizar las redes sociales?	Sí/ No/ Porque
	<ul style="list-style-type: none"> Cibercultura a partir de valores. 	¿Conoces si hay valores al utilizar las redes sociales?	Sí y No
		Si los conoces puedes mencionarlos.	Responsabilidad Respeto Tolerancia Educación
		¿Consideras que es importante el uso de valores mientras utilizas las redes sociales?	Sí y No

		¿Por qué sí? ¿Por qué no? Es importante el uso de valores mientras utilizas las redes sociales.	Respuesta abierta.
	<ul style="list-style-type: none"> Cómo nos comunicamos, informamos y generamos contenidos 	¿Para qué utilizas principalmente las redes sociales?	Informarte y ver noticias Publicar información como: (viajes, familia, amigos) Para encontrar personas que no habías visto en cierto tiempo.
		¿Cuál o cuáles son las redes sociales que más utilizas?	Facebook Twitter Instagram LinkedIn Snapchat Otras:

Fuente: Creación propia

A partir del siguiente capítulo, se mencionarán los antecedentes de las Tecnologías de Información y Comunicación e Internet en México, y la Universidad Nacional Autónoma de México, además de cómo a través de la popularización de los servicios, es que ahora la mayoría de los hogares y universidades cuenta con Internet.

Capítulo 1. Las Tecnologías de Información y Comunicación en México y la UNAM

1.1 El acceso a Internet en México y las Tecnologías de Información y Comunicación

Son diversas las posturas que trazan la historia de cómo llegó Internet a México, debido a que corresponde a numerosas instituciones involucradas en la gestión, introducción y vinculación del equipo requerido para la instalación de Internet a lo largo del territorio mexicano y llevar a cabo la primera instalación de Internet en México corresponde a un proyecto titánico, tanto de la política pública como de universidades públicas y privadas.

Las primeras universidades en conectarse a Internet fueron el ITESM Campus Monterrey y la Universidad Nacional Autónoma de México, en el año de 1987.

Para 1993, Internet se abre en el ámbito comercial en México, con lo que se inicia una nueva era de desarrollo que beneficia a más personas, empresas e instituciones, ya que hasta entonces sólo instituciones educativas y de investigación tenían acceso a Internet.

A finales de 1995 se crea en el Campus Monterrey del ITESM, el Centro de Información de Redes de México (NIC-México) que se encargó de la coordinación y administración de los recursos de Internet asignados al país, como son la administración y delegación de los nombres de dominio bajo ".mx". En 1996, se registraron cerca de 17 enlaces E1, que es un paquete compuesto por 32 canales de 64 kbps, dando un total de 2.048 mbps, contratados con TELMEX para uso privado, asimismo se consolidaron los principales ISP (proveedores de servicios de Internet) en el país, de los casi ya 100 ubicados a lo largo y ancho del territorio nacional. Para el año de 1997 existían más de 150 ISP, ubicados en los centros urbanos, como son las ciudades de México, Guadalajara, Monterrey, Chihuahua, Tijuana, Puebla, Laredo, Saltillo y Oaxaca, entre otros (WinterWare, 2015).

El potencial de Internet rebasó todas las expectativas de cuando fue creado, desde ser una herramienta de apoyo fundamental para la investigación y la educación hasta ser considerado un medio con un alto impacto económico y social, con millones de usuarios en todo el mundo. Actualmente, Internet es utilizado por instituciones educativas, gubernamentales, empresas privadas y personas de todo el mundo, entre quienes se llevan a cabo intercambios constantes de información dando origen a la llamada globalización de la comunicación.

Con el surgimiento y comercialización de Internet se han desarrollado las TIC, las cuales son un conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual. Otro significado para estas es el resultado de una convergencia tecnológica, que se ha producido a lo largo de ya casi medio siglo, entre las telecomunicaciones, las ciencias de la computación, la microelectrónica y ciertas ideas de administración y manejo de información. Se consideran como sus componentes, el hardware, software, los servicios y las telecomunicaciones (CEPAL, 2005).

Sus características principales son:

- **Inmaterialidad (Posibilidad de digitalización)**

Las TIC convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño, a su vez, los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial. Esta característica ha venido a definir lo que se ha denominado como “realidad virtual”; esto es, realidad no real. Mediante el uso de las TIC se están creando grupos de personas que interactúan según sus propios intereses, conformando comunidades o grupos virtuales.

Se han acuñado términos como ciberespacio para definir el espacio virtual, no real, en el que sitúa la información al no asumir las características físicas del objeto utilizado para su almacenamiento.

- **Instantaneidad**

Se puede transmitir información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas “autopsias de la información”.

- **Aplicaciones multimedia**

Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfaz amigable y sencilla de comunicación para facilitar el acceso a las TIC de todos los usuarios; una de las características más importantes y significativas de estos entornos es “la interactividad”. A diferencia de las tecnologías más clásicas, que permiten una interacción unidireccional, de un

emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso de la computadora interconectada mediante las redes digitales de comunicación proporciona una comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona-persona, persona-grupo. Con ello, se está produciendo, por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina “comunidades virtuales”. El usuario de las TIC es, en consecuencia, un sujeto activo que envía sus propios mensajes y, lo más importante, toma las decisiones sobre el proceso a seguir: ritmo, código etc. (Martínez M. E., 2014).

- **Colaboración**

Las TIC, consideradas tecnologías colaborativas, posibilitan el trabajo en equipo, es decir, varias personas en distintos roles pueden trabajar para lograr la consecución de una determinada meta común. La tecnología en sí misma no es colaborativa, sino que la acción de las personas puede tornarla, o no, colaborativa. De esa forma, trabajar con las TIC no implica, necesariamente, trabajar de forma interactiva y colaborativa. Para eso hay que trabajar intencionalmente con la finalidad de ampliar la comprensión de los participantes sobre el mundo en que vivimos. Hay que estimular constantemente a los participantes a aportar no sólo información, sino también relacionar, posicionarse, expresarse, o sea, crear su saber personal, crear conocimiento (García, 2011).

Con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, se da una oportunidad no solo para el desarrollo social sino también para el económico. En México en el año 2013, la población se abre paso hacia el uso generalizado de la tecnología y, de acuerdo con cifras de la firma de consultoría Accenture (2013), se muestra que en ese año las TIC en México crecieron un 9.6%, que representó un 5.6% del Producto Interno Bruto (PIB) del país.

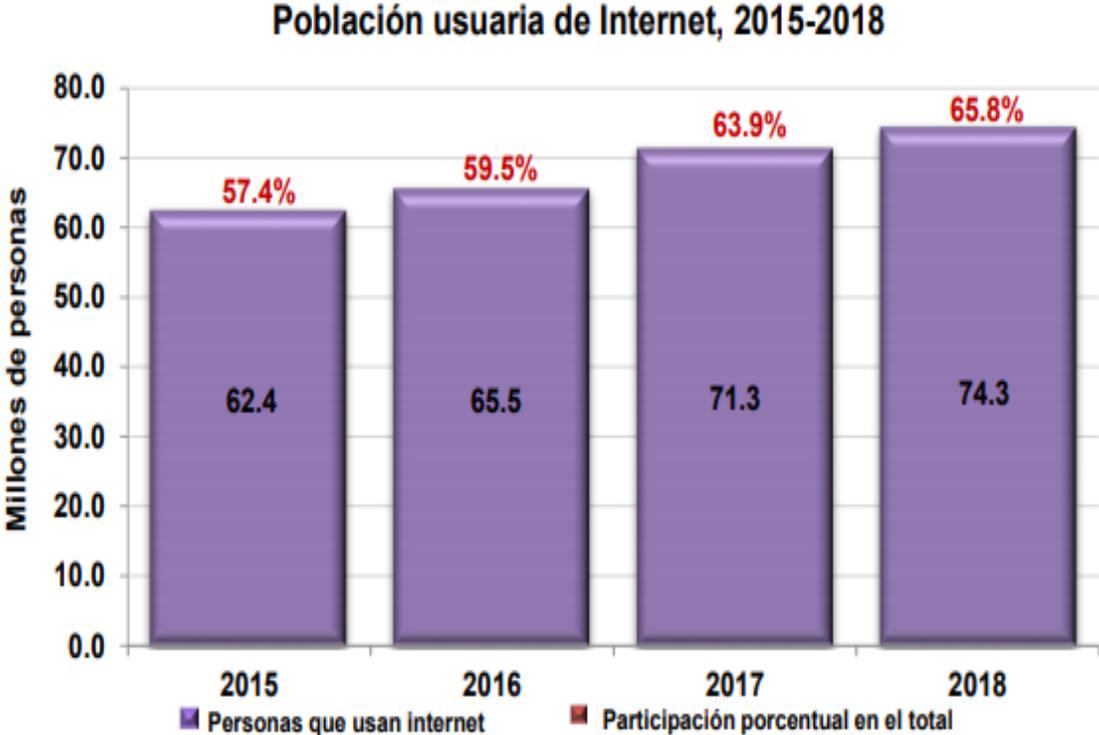
Para 2014, la articulista Nayeli Meza Orozco, de la revista FORBES menciona que:

“México ocupa el tercer lugar a nivel mundial en exportación del sector de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), de acuerdo con datos de la Secretaría de Economía (SE), con ello se ha demostrado que las Tecnologías de Información es uno de los sectores de mayor crecimiento dentro de la economía mexicana, y aunque el país aún se encuentra rezagado en el desarrollo del sector frente a algunas de las economías de América Latina, analistas de la industria prevén un repunte del 15% en los siguientes años” (Meza Orozco, 2014).

Ya para 2017 de acuerdo con el artículo, México avanza en desarrollo de TIC publicado el 17 de noviembre de ese año en el periódico el Economista, México avanzó tres posiciones con respecto al 2016 en el Índice de Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) elaborado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), posicionándolo en el lugar 87 de 176 economías en el mundo y como una de las nueve economías más dinámicas de América (Escalona, 2017).

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en el estudio de 2018 hace una comparación de la población usuaria de Internet desde 2015 y se estima que en 2018 hay 74.3 millones de usuarios de Internet, que representan el 65.8 por ciento de la población de seis años y más. Esta cifra revela un aumento de 1.9 puntos porcentuales respecto de la registrada en 2017.

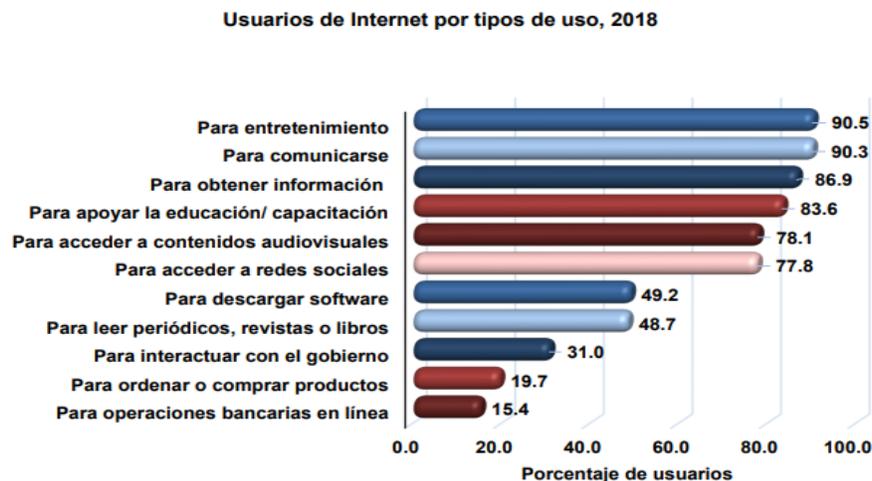
Gráfica 2. Población usuaria de Internet.



Recuperado del estudio ENDUTIH 2018, disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/OtrTemEcon/ENDUTIH_2018.pdf

A continuación, se presenta una gráfica para mostrar cuales son las actividades que más realizan los mexicanos al utilizar Internet.

Gráfica 3. Usuarios de Internet por tipo de uso 2018.



Nota: Para interactuar con el gobierno y para realizar operaciones bancarias en línea no se consideran a los menores de 15 años

Recuperado del estudio ENDUTIH 2018, disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/OtrTemEcon/ENDUTIH_2018.pdf

Hasta aquí se puede apreciar como el avance de Internet y las TIC en México ha sido significativo y cada vez se facilita el acceso y la conexión a una red de navegación. Como se mencionó anteriormente, para el 2018 el aumento fue considerable, además que ya no es necesario contar con una computadora conectada en casa para hacer uso de este bien, sino que basta con cualquier dispositivo, ya sea un teléfono, una tableta, una consola de videojuegos e incluso una televisión.

Para fines de la investigación de se debe revisar la transición de las TIC en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y de qué manera ha servido y apoyado a la población universitaria, tanto alumnos como académicos el contar con este medio tecnológico de comunicación.

1.2 La Universidad Nacional Autónoma de México y las Tecnologías de Información y Comunicación.

A continuación, se muestra esquema con los principales acontecimientos de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Universidad Nacional Autónoma de México

Esquema. Acontecimientos de TIC en la UNAM



Fuente: Elaboración propia a partir de la información encontrada en la página de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, 2012.

La UNAM, siempre a la vanguardia en la educación, la investigación y la extensión de la cultura, ha sido también pionera en la innovación tecnológica y la aplicación eficiente de la más moderna infraestructura de información y comunicación. Desde la primera computadora en nuestro país, hace más de 50 años, la red de datos más robusta en una institución académica mexicana, RedUNAM, y hasta la primera supercomputadora de Latinoamérica, esta institución mantiene un compromiso permanente para poner a disposición de sus alumnos, profesores, investigadores y comunidad en general, herramientas y servicios que les permitan realizar sus labores cotidianas con un mayor nivel de calidad y eficiencia.

A raíz de la convergencia tecnológica que se ha venido acentuando en los últimos años, la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico se transforma en la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación,

lo que no sólo es más acorde con las responsabilidades actuales que esta dependencia tiene para con la institución, sino también abre el camino para ofrecer un más amplio espectro de servicios, tecnologías emergentes, productos educativos e innovaciones en diversos ámbitos que van más allá del cómputo, integrando esta convergencia a la vida diaria universitaria.

A cien años de la fundación de la Universidad Nacional Autónoma de México, las Tecnologías de Información y Comunicación tienen más de 50 años entre los universitarios siendo un recurso estratégico para su desarrollo que ha permitido:

- Proporcionar nuevos programas de capacitación y actualización permanente, considerando la convergencia digital.
- Transformar RedUNAM en una red multimedia integral que integre más a los universitarios, con servicios tales como telefonía, voz sobre IP, videoconferencia y audioconferencia.
- Consolidar la información histórica, presente y futura de la institución, en diversos formatos, dentro de una red de acervos digitales (RedUNAM), sustentada por la más avanzada tecnología de seguridad y resguardo de la información, de tal forma que todo contenido educativo, todo resultado de alguna investigación o todo recurso cultural esté al alcance de los universitarios desde cualquier dispositivo de información digital.
- Posicionar a la UNAM a la vanguardia como una institución digital, lo que requerirá desde la formación de su comunidad en todo este abanico de tecnologías hasta la constante innovación en cómo esos recursos se integrarán a la misión y objetivos de la Universidad.
- Apoyar a la institución en la mejora permanente de sus procesos administrativos con la ayuda de tecnologías de información y comunicación que den certidumbre, pertinencia y eficiencia a tales procesos a un costo más reducido.
- Impulsar la participación de la UNAM en la protección al medio ambiente, reduciendo el consumo de papel, impresos, mensajería y transportes, siendo sustituida esta información por recursos digitales.
- Ampliar el impacto de la UNAM en beneficio de la sociedad en general por medio de la integración de tecnologías que faciliten un mayor acceso de todo

tipo de personas a los acervos públicos de la institución, sin importar su ubicación geográfica o capacidades físicas (UNAM, Secretaría General, 2010).

Para la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS), es un compromiso el que los alumnos tengan la mejor preparación para desempeñarse con la sociedad, y las TIC, son una herramienta de gran utilidad para cumplir con este acuerdo, de igual manera en el siguiente apartado, se da una reseña de como las TIC ha favorecido a la comunidad universitaria, a las y los académicos de la ENTS tanto como a sus alumnos.

1.3 La Escuela Nacional de Trabajo Social y las Tecnologías de Información Comunicación.

“En México el Trabajo Social aparece como profesión entre las décadas de los 20 y los 30 del siglo XX, fundándose en 1933 la primera institución educativa de Trabajo Social, que fue la Escuela de Enseñanza Doméstica dependiente de la Secretaría de Educación pública, fundada por la profesora Julia Nava de Ruiz Sánchez; es en 1936 cuando oficialmente se nombra la primera trabajadora social en el departamento de Acción Educativa y Social de la Beneficencia Pública y en 1937, la SEP expide los primeros títulos de Trabajadoras Sociales.

En ese mismo periodo (1937), abogados, médicos de la Escuela Nacional de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la UNAM, crearon un proyecto para implementar el Curso General sobre Delincuencia Infantil, dirigido al personal de los Tribunales para Menores del Departamento de Defensa y Prevención Social, de la Secretaría de Gobernación, este curso buscaba apoyar la función social de la readaptación, basada en el cumplimiento de la norma y el tratamiento psicológico de los individuos considerados como inadaptados.

Fue en la década de los 40 cuando se formalizo la formación de trabajadores sociales a nivel técnico, tanto en Nuevo León (1947), como en la Universidad Nacional Autónoma de México (1940), siendo su director Manuel Gual Vidal.

A partir de los años 50 la Escuela de Salubridad del Departamento de Salubridad Pública impartió cursos, para auxiliares de Trabajo Social señalando el artículo 28 del Departamento: “Es deber de Estado Mexicano crear este tipo de visitadores sociales eficaz, activa y honorable capaz de ser

maestros de salubridad y recoger con fidelidad los elementos de la información social demográfica.”

Para 1968 se eleva el nivel de estudios de la carrera a licenciatura en la UNAM y comienza a operarse con el nuevo plan de estudios un año después; de igual manera se instaura la licenciatura de Trabajo Social en la Universidad Autónoma de Nuevo León” (Tello & Ornelas, 2013).

“El 4 de octubre de 1973 el H. Consejo Universitario, consideró que la carrera debía tener su propia infraestructura institucional y aprobó la creación de la Escuela Nacional de Trabajo Social, independiente de la Facultad de Derecho; el día 18 de enero de 1974, la Junta de Gobierno de la UNAM designó al primer director de la Escuela, el doctor Manuel Sánchez Rosado, consolidando con ello todo un proceso que permitió una mayor identidad profesional en el ámbito universitario e institucional” (Mi Trabajo es Social, 2019).

Es preciso reconocer que la carrera creada en la UNAM fue una influencia determinante en el desarrollo del Trabajo Social en las universidades de los estados.

Por ello es importante señalar que para la Universidad Nacional Autónoma de México es importante el crecimiento y desarrollo académico y social de sus estudiantes, sobre todo dar la oportunidad a aquellos que sus horarios no les permite realizar una licenciatura de manera presencial. Es entonces que en 1972 se crea el Sistema de Universidad Abierta que impulsó el Dr. Pablo González Casanova.

En 1997, por acuerdo del rector, se reorganiza la estructura administrativa de la UNAM: desaparece la Secretaría de Servicios Académicos y la Coordinación del Sistema de Universidad Abierta (CSUA) absorbe la función de producción de medios de comunicación educativa y materiales didácticos que realizaba el Centro de Investigaciones y Servicios Educativos (CISE), además de que se transforma en la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia, dependiente de la Secretaría General.

Para la Escuela Nacional de Trabajo Social, se aprueba el proyecto para la creación del Sistema Universidad Abierta y a Distancia, el 24 de mayo de 2002, por parte del H. Consejo Técnico de la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS, Antecedente del registro de SUAyED, 2007).

Para que la modalidad abierta y a distancia, se diera satisfactoriamente en la Escuela Nacional de Trabajo Social, fue necesario el soporte de las tecnologías de información y comunicación de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED), y con el trabajo de grupos multidisciplinarios (México, 2007). Con este convenio interinstitucional, se contribuyó significativamente al avance de la Licenciatura en Trabajo Social y en la introducción de las TIC como herramienta educativa y métodos de estudio.

Actualmente, la Coordinación de H@bitat Puma, en colaboración con la Escuela Nacional de Trabajo Social, trabaja continuamente con las y los 2,241 alumnas y alumnos del sistema presencial y 883 alumnos y alumnas del SUAyED, al igual que con 31 profesoras y profesores de carrera, 9 técnicas y técnicos académicos, 351 profesoras y profesores de asignatura (Cano Soriano, 2019), todo ello con el fin de mejorar en el desarrollo de habilidades en el uso de estas herramientas para la educación.

De igual manera, con una nueva visión y perspectiva del Trabajo Social, el Plan de Desarrollo 2016-2020 incluye el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para el Trabajo Social (Cano Soriano, 2016).

El Plan cuenta con cuatro apartados:

- I. La Escuela y su Entorno
- II. Diagnóstico Situacional
- III. Metodología Utilizada Para La Estructura y Conformación del Plan
- IV. Plan de Desarrollo 2016-2020

El último apartado cuenta con 7 ejes de acción y cada eje tiene un programa que a su vez se divide en dos proyectos. Las TIC se encuentran en el eje número cinco con el programa TIC para Trabajo Social, el cual tiene como objetivo general:

- Consolidar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los diferentes procesos de enseñanza en el sistema escolarizado, en el SUAyED y en el posgrado.

Los proyectos del programa con su respectivo objetivo son:

1. Impulso a las Tecnologías de Información y Comunicación.

- Objetivo: Generar espacios académicos de encuentro virtual, presencial y mixto para la reflexión, el análisis, el diálogo, intercambio y retroalimentación sobre temas de interés para el Trabajo Social.
2. Tecnologías de la Información y Comunicación Aplicadas a la Enseñanza.
- Objetivo: Optimizar el uso de las TIC y las Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento (TAC) entre el profesorado de la Escuela, mediante acciones formativas, elaboración y difusión de materiales didácticos y recursos educativos en línea para la mejora de la práctica docente.

Como se puede observar, las TIC son una parte importante en el Plan de Desarrollo de la ENTS y se espera que ello logre contribuir a la formación académica y profesional del alumnado y profesorado de la Escuela.

Es de ahí que parte la intervención del Trabajador Social en la sociedad digital, en cómo este profesional debe contar con el conocimiento y las herramientas adecuadas para enfrentarse a una realidad social que todo el tiempo está en constante cambio. En el Capítulo 2, se detalla la intervención del Trabajador Social en cuanto a las TIC y a la Ciudadanía Digital.

1.4 Intervención del Trabajador Social en las Tecnologías de Información Comunicación y en la Ciudadanía Digital.

Como se menciona anteriormente en el Plan de Desarrollo para la ENTS, se propone que las Tecnologías de Información y Comunicación sean parte de las herramientas y conocimientos que se utilicen en el aula para los profesores y para los alumnos.

Un ejemplo claro es que, como requisito para inscribirse a cualquiera de las opciones de titulación, es necesario que el egresado cumpla con los requisitos que estipula el Reglamento Interno de Titulación y Exámenes Profesionales de la Licenciatura en Trabajo Social en el Capítulo III. En los Requisitos de Ingreso a las Opciones de Titulación, Artículo 5, apartado VI inciso b), se establece que “Los egresados que cursaron la licenciatura con el Plan de Estudios 1996, además de los requisitos señalados en las fracciones I y II de este Artículo 5, deberán presentar constancia de acreditación de:

- Comprensión de lectura del idioma inglés expedida por el CELE de la UNAM o de las Facultades de Estudios Superiores en (Zaragoza, Acatlán, Iztacala, y Aragón).
- Dos paquetes de cómputo: Procesador de textos (Word) y Paquete estadístico (Excel o SPSS), podrán presentar constancia expedida por una entidad académica de la UNAM (Escuela Nacional de Trabajo Social, 2013).

Como se menciona, los estudiantes deben aprobar la paquetería en procesador de textos y hoja de cálculo, o bien, cambiarlo por otro que fortalezca el uso de herramientas colaborativas, elaboración de audios y videos, para la formación profesional y académica.

La Escuela Nacional de Trabajo Social, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, y a través de H@bitat Puma, ofrece por primera vez el diplomado semipresencial “El uso de las TIC y las TAC para la formación en Trabajo Social” para los alumnos del sistema escolarizado y el SUAyED, el cual tiene como objetivo: “Fortalecer el proceso formativo del alumnado de Trabajo Social, a través de la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y las Tecnologías de Aprendizaje y el Conocimiento (TAC) en sus estrategias de aprendizaje, así como la aplicación de las mismas en las diversas actividades académicas que realicen” (DGTIC, Diplomado semipresencial "El uso de las TIC y las TAC para la formación en Trabajo Social", 2018).

Este diplomado cuenta con cinco módulos:

- Trabajo Colaborativo.
- Búsqueda de Información.
- Herramientas TIC para el Aprendizaje.
- Elaboración de Contenidos Multimedia.
- Módulo Integrador.

Con estas estrategias se busca mejorar y contribuir al crecimiento académico y profesional del Trabajador Social, con el conocimiento y la utilización de todo tipo de herramientas que le permita estar al día en cuanto a las Tecnologías de Información y Comunicación.

Algo que se debe señalar, es que formar al alumno de Trabajo Social en el desarrollo de habilidades en TIC y TAC es esencial para su desempeño e intervención profesional en diversos escenarios, por tanto, es necesaria la formación permanente

del profesor, no solo en el campo disciplinar de su expertiz, sino también la incorporación de las TIC en el aula con el propósito de apoyar a los estudiantes en el desarrollo de habilidades digitales para transformarlas en TAC. Para dar cumplimiento a este propósito se desarrolla el “Programa de formación docente en uso de TIC para Trabajo Social” a cargo de la Dirección General de Tecnologías para la Información y Comunicación (DGTIC), a través de la coordinación de H@bitat Puma. Dicho programa es creado con base en las especificidades y requerimientos de la formación del profesional de Trabajo Social (Martínez & García, 2012).

Como parte del programa se impartieron “Microtalleres” que son sesiones de 5 horas en las que los participantes, con apoyo de un asesor, realizan ejercicios específicos sobre alguna herramienta TIC y su implementación en el aula.

Las temáticas de los Microtalleres que se propusieron y desarrollaron para la ENTS, buscaron, en primer lugar, homologar los conocimientos y habilidades básicas en uso de TIC de los participantes; en un segundo momento, se ofrecieron Microtalleres de un nivel de dificultad intermedio y finalmente se desarrollaron algunos con las temáticas específicas de la disciplina del Trabajo Social (Martínez Sánchez, 2016).

La incorporación y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la educación ha modificado las prácticas de la enseñanza y aprendizaje, tanto en la modalidad presencial como a distancia o virtuales. , Es necesario un diseño tecnopedagógico que permita un aprendizaje “constructivo de significados y de ideas, acompañado de una buena dosis de estrategias cognitivas, metacognitivas, autorreguladoras y reflexivo-críticas como herramientas para pensar, junto con un aprendizaje colaborativo como herramientas para interpensar y dialogar constructivamente” (Díaz Barriga, Hernández y Rigo, 2009:20).

Tomando como base lo anterior, la UNAM, así como otras instituciones de educación superior se preocupan cada vez más por la formación de sus docentes en el uso de TIC, con la consigna de que aprendan a potencializar las herramientas tecnológicas e identificar los mejores usos que se le pueden dar en el aula, sin la necesidad de convertirse en expertos y todos los esfuerzos encaminados a lograr la calidad educativa, cobran vida cuando se trabaja con grupos de docentes comprometidos e interesados en imprimir los cambios requeridos a su práctica, para lograr una innovación que responda a necesidades reales (Martínez & García, 2012)

Por lo mencionado anteriormente, se puede apreciar que la UNAM tiene un compromiso en la formación de profesionales y académicos con habilidades en TIC,

lo anterior va en relación a los antecedentes de la UNAM en las TIC y de que manera se presentan en la ENTS hasta llegar a la población estudiantil y docente, con ello da pie al siguiente capítulo, en él se refleja el tema de investigación, que son los jóvenes y la Ciudadanía Digital, ahí se podrá apreciar la comunicación entre los jóvenes, de qué forma ha evolucionado la manera en la que interactúan, además de los derechos, normas y obligaciones que ella propone para considerar que el uso que se le da la tecnología es el adecuado.

Capítulo 2. Ciudadanía Digital: los jóvenes y su comunicación

2.1 Ciudadanía Digital

2.1.1 Concepto

“La teoría positivista tiene un enfoque encaminado hacia el estudio de los fenómenos sociales, se privilegia la observación sobre la especulación sobre los hechos, dejando por fuera todo conocimiento que no pueda ser comprobado científicamente. Por otro lado, no hay objetividad en la información obtenida en los fenómenos no observables. Estos serían inaccesibles a la ciencia, pues ella solamente se fundamenta en teorías comprobadas por métodos científicos válidos” (Bezerra, 2018).

Internet ha sido considerado como un fenómeno social, ya que después de su popularización, la sociedad se encuentra inmersa en la red y el mundo digital, con el uso de Internet y las Redes Sociales digitales, se incluye a la Ciudadanía Digital como herramienta reguladora que marca las pautas de comportamiento y convivencia en entornos digitales.

“La Ciudadanía Digital es el espacio en el que una comunidad virtual interactúa, adquiere identidad y construye intereses comunes, confianza y reciprocidad, además de establecer normas, obligaciones y derechos entre sus miembros, mediante pautas de convivencia y de comportamiento” (Natal, 2014). Compartir pautas de convivencia en el uso de los dispositivos tecnológicos favorece que estos entornos sean más seguros y se produzcan menos situaciones conflictivas entre los usuarios. Por tanto, “el Ciudadano digital es 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).

De acuerdo con Robles (2009), para tener una Ciudadanía 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 a alto.
3. El reconocimiento del usuario sobre la utilidad de los servicios ofrecidos vía Internet.

Para considerar a una persona como un Ciudadano digital, “esta debe usar Internet regular y, efectivamente, esto implica que el usuario debe tener suficiente capacidad técnica y habilidades de alfabetización informativa para hacer un uso efectivo, junto con el manejo de medios de acceso” (Natal, 2014).

El ejercicio de la Ciudadanía Digital es parte de un conjunto de habilidades, entre las que destacan:

1. Tolerancia en la red: se refiere al respeto por el otro en los espacios digitales.
2. Colaboración: las redes no son significativas para la vida pública si se usan solamente para chatear información personal y “trolea” a quienes no nos agradan. Se necesita construir conocimiento, pedir rendición de cuentas a gobernantes o a empresas, o bien ser usadas para el activismo político-social.
3. Difundir conocimiento y compartirlo, exponer puntos de vista y promover el diálogo en un área en la que soy experto. En el caso de los procesos electorales o decisiones políticas, las redes deben utilizarse para preguntar a los candidatos sus propuestas y exigirles que respondan o aclaren sus acciones (UNAM Fundación, 2013).

Como se menciona, la Ciudadanía Digital es una herramienta que marca las pautas de convivencia entre los usuarios de entornos virtuales. Para que una persona sea considerada como ciudadano digital, debe contar con ciertas características y habilidades en el uso de la tecnología, además que al utilizarla debe ser de manera consciente, ética y responsable.

De acuerdo con apartados anteriores, se presenta a los jóvenes como los que utilizan Internet para la mayoría de sus actividades cotidianas, por ello es importante conocer el significado de lo que es ser joven, cuantos hay en el país y cuál es su relación con la Ciudadanía Digital.

2.1.2 Los jóvenes

En México, hay 30.6 millones de personas jóvenes, es decir, que tienen entre 15 y 29 años (INEGI, 2019).

Para el Instituto Mexicano de la Juventud es necesario destacar que ser joven constituye un conjunto social de individuos y cada sociedad tiene su determinado tipo de jóvenes, pues este, varía según las regiones e incluso dentro de un mismo país, por diversos factores: hereditarios, clima local, estado de salud, alimentación, clase social y cultural, nivel de actividad física o intelectual, cultura, educación, entre otros (IMJUVE, 2017).

Sin embargo, hay algunos elementos que pueden servir para entender mejor de qué se trata la juventud. Por un lado, es el momento de vida en el que se empieza a establecer su identidad, y todo dependerá del modo de comportarse y actuar, además de todas aquellas proyecciones, expectativas y sueños que el individuo tenga para empezar a moldear para su vida futura (IMJUVE, 2017).

En la actualidad los jóvenes se apoyan de las TIC y de las Redes Sociales digitales para reforzar su identidad, de ahí que es necesario el conocer cómo interactúan entre ellos y saber si la información que publican va de acuerdo con los términos y condiciones que se proponen para ser usuario de alguna de ellas, considerando la Ciudadanía Digital como herramienta reguladora del contenido publicado.

A continuación, se presentan los derechos normas y obligaciones de la Ciudadanía Digital para hacer un uso adecuado del contenido que se publica en las Redes Sociales digitales.

2.2 Derechos, Normas y Obligaciones que propone la Ciudadanía Digital

Antes de ser un ciudadano digital en la red, los usuarios, son seres físicos que habitan en un el lugar, trabajan en otro y estudian también y en cada uno de estos espacios se encuentran derechos, normas y obligaciones que se deben seguir, para el funcionamiento adecuado entre individuos. En la Ciudadanía Digital no es la excepción y a continuación, se enlistan los Derechos, Normas y Obligaciones que propone la Ciudadanía Digital, para una sana convivencia en el entorno virtual.

Los Derechos que se tienen son:

1. Acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y a su apropiación.
2. Desarrollo de habilidades digitales.
3. Acceso a la información en línea de forma segura, transparente y privada.
4. Participación a través de medios tecnológicos.
5. Expresar libremente ideologías sin dañar a terceras personas.
6. Ser respetados y a no ser discriminados (Actuar Asociación Civil, 2018).

El ser sujetos de derecho, también conlleva una serie de obligaciones que se deben cumplir con el fin de mantener una sana convivencia tanto en el mundo real, como

en el mundo digital, las Obligaciones que se presentan como Ciudadano digital son las siguientes:

- Respetar al otro.
- No discriminar.
- No agredir.
- Respetar la privacidad de los demás.
- Denunciar a las personas o instituciones que violan derechos (Compás, 1997-2018).

En la Ciudadanía Digital, se utiliza cierta nomenclatura y con ellas van las normas por las cuales se rige. A continuación, se enlistan:

- **Netiqueta:** Son estándares de conducta o manera de proceder con medios electrónicos.
- **Comunicación:** Es el intercambio electrónico de información.
- **Educación:** Es el proceso de enseñar y aprender sobre tecnología y su utilización.
- **Acceso:** Es la participación electrónica plena en la sociedad.
- **Comercio:** compraventa electrónica de bienes y servicios.
- **Responsabilidad:** responsabilidad por hechos y acciones en los medios electrónicos.
- **Derechos:** libertades que tienen todas las personas en el mundo digital.
- **Ergonomía:** bienestar físico en un mundo tecnológico digital.
- **Riesgo:** precauciones para garantizar la seguridad en manejo de los medios electrónicos (UNAM Fundación, 2013).

De igual manera, existen distintas aplicaciones que sirven como forma de expresión para ejercer la Ciudadanía Digital, ellos pueden ser:

- **Grupos o foros de discusión:** Con esta herramienta puedes iniciar discusiones sobre un tema en particular y/o participar en algunas ya existentes, pero siempre debes respetar el punto de vista de los demás.
- **Blogs:** Puedes participar activamente en una comunidad que tiene un tema de interés común, conectarte, leer los aportes de otros y hacer tus propias contribuciones.
- **Redes Sociales digitales:** Son útiles para compartir conocimiento, así como para crear grupos con algún tema o interés común (García, 2004).

2.3 La Ciudadanía Digital en México

En el año de 2013, se implementa en México la Estrategia Digital Nacional, cuyo objetivo principal, es “conformar un espacio en donde el gobierno pueda comunicarse de forma abierta, transparente y útil con los ciudadanos a través de medios digitales. Entre los grandes retos se encuentran: crear una nueva relación sociedad-gobierno, promover los conceptos de participación y colaboración, así como poner a disposición a toda hora y desde cualquier lugar, los trámites y servicios gubernamentales” (UNAM, Inducción Educativa, 2013). También se ha trabajado para fortalecer las Tecnologías de Información y Comunicación para el país, mediante la atención a cinco objetivos:

1. Transformación gubernamental. Construye una relación entre el gobierno y la sociedad, centrada en las necesidades del ciudadano.
2. Economía digital. Para generar un sistema vibrante, mediante nuevos productos y servicios digitales que incrementen la productividad, la inclusión financiera y el crecimiento económico.
3. Educación de calidad. Para mejorar la calidad educativa que promueva la generación de conocimiento, y el desarrollo de habilidades digitales, que permita a los mexicanos competir globalmente.
4. Salud universal efectiva. Para lograr el acceso universal, efectivo y de calidad de los servicios y ante la convergencia de los sistemas de salud.
5. Seguridad Ciudadana. Para la prevención social de la violencia, reducir y mitigar los daños causados por los desastres naturales articulando nuevos mecanismos de colaboración entre los ciudadanos y las autoridades.

Estos cinco objetivos, en conjunto con los habilitadores: conectividad, habilidades digitales, interoperabilidad, marco jurídico y datos abiertos, orientan las acciones del Gobierno de la República para lograr que el acceso y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, aumente su impacto económico, social y político, en beneficio de la calidad de vida de los mexicanos (Peña Nieto, 2013).

En 2016, se creó el programa “@prende 2.0”, que es la Estrategia Digital en Educación de la Secretaría de Educación Pública que busca fomentar el uso de las TIC para fomentar el desarrollo de las habilidades digitales y el pensamiento computacional, necesarios en el contexto social y económico del siglo XXI.

En 2018, se presenta un estudio elaborado en algunos estados de la República Mexicana para diagnosticar el nivel de conocimiento que tienen alumnos, alumnas y docentes de escuelas públicas en cuanto a la Ciudadanía Digital.

Los resultados indicaron que existen diferentes perspectivas entre las poblaciones de estudiantes, docentes y padres acerca de cómo entienden la Ciudadanía Digital. El desafío reside en diseñar una agenda de acción que aborde las brechas existentes. Especialmente orientada a generar mejoras en las áreas que implican habilidades digitales, acceso y uso, capacitación, y participación de padres y familias a un mayor nivel.

A pesar del estudio presentado por @prende 2.0, para en 2019, el Plan Nacional de Desarrollo presentado por el presidente Andrés Manuel López Obrador que marca las pautas por las cuales se llevara el rumbo del país durante su sexenio (2018-2024), no menciona algún tipo de apartado hacia las Tecnologías de Información y Comunicación en México. Su Plan se enfoca básicamente hacia los beneficios con los que contará la población adulta mayor, a personas con discapacidad y a los jóvenes construyendo el futuro. Solo hacia el final del Plan, existe un pequeño apartado hacia la ciencia y la tecnología, que únicamente hace referencia a la entrega de estímulos y becas bajo la administración y supervisión del CONACYT (López Obrador, 2019).

Aunque existe una iniciativa para que se expida la Ley General de Ciudadanía Digital, la iniciativa ésta a cargo del diputado Javier Ariel Hidalgo Ponce que pertenece al grupo parlamentario de Morena, en conclusión con ésta iniciativa:

“se busca complementar las ya existentes atribuciones de la Administración Pública Federal Mexicana en materia de registro poblacional y de identidad, así como de abonar en la búsqueda de procesos administrativos que representen menores costos hacia el erario. La Ciudadanía Digital permitirá a las y los ciudadanos mexicanos ejercer sus derechos y deberes a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicación; al mismo tiempo de otorgar validez legal a todos los actos realizados mediante los mecanismos tecnológicos que esta dispone. Por tanto, la Ciudadanía Digital establece una nueva forma de relacionamiento entre el Estado y las personas. Lo anterior haciendo posible la coordinación e integración de las acciones, tanto del sector público como de la iniciativa privada y la sociedad civil, para acelerar el desarrollo de la sociedad de la información en el país” (Ponce, 2018).

Sin embargo, no solo el gobierno está encargado de hacer frente a las Tecnologías de Información y Comunicación y a la Ciudadanía Digital, de igual manera existen diferentes instancias, que han trabajado en el tema de Ciudadanía Digital, un claro ejemplo, son el Centro Cultural de España en México, Fundación Telefónica en México y Ateneo Español, quienes desde 2012 están trabajando en un proyecto

llamado, “Laboratorio de Ciudadanía Digital”. Este laboratorio mezcla las artes, la cultura y la ciencia con las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para incidir en el desarrollo humano y en la formación de ciudadanas y ciudadanos críticos. El Laboratorio es un espacio para la construcción de comunidad que favorece el aprendizaje y la adquisición de competencias digitales, impulsando la innovación educativa mediante talleres, conferencias y actividades dirigidas a niños y jóvenes del centro y periferias de la Ciudad de México (Movistar, 2012). El 13 de diciembre de 2018, se firmó nuevamente el Convenio de Colaboración del @lab_ciudadania, para brindar continuidad a la iniciativa que brinda #TalleresLCD en competencias del S. XXI y Ciudadanía Digital para niñas, niños, adolescentes y formadores.

De igual manera, existe el evento Edu4me que reúne a emprendedores, universidades, corporaciones, inversores y entidades públicas, para discutir las problemáticas del sector y construir “soluciones” de educación, basadas en el uso innovador de la tecnología. Se busca destacar el talento local en diferentes países de Latinoamérica, y reunir a todas las partes interesadas para pensar soluciones reales y sustentables que transformen nuestra región. Edu4me se forma a partir de dos actividades claramente diferenciadas pero conectadas:

- La primera es una conferencia en donde se exponen los desafíos y problemáticas presentes en el sector de Educación y Tecnología en la región y en el país anfitrión.
- La segunda, es una experiencia de 2 días en donde 60 emprendedores seleccionados forman equipos para trabajar creando, testeando y mejorando soluciones tecnológicas a esos problemas de educación (en todas sus variantes), ayudados por mentores expertos (en diferentes áreas estratégicas) para presentar sus ideas ante un jurado de gran trayectoria y experiencia.

El evento que se realizó en 2016 en México se enfocó mayormente en el concepto de Ciudadanía Digital, y en los desafíos que supone capacitar a los educadores para ponerse al frente de salones de clase que preparen a los estudiantes en las competencias necesarias para poder desarrollarse en el siglo XXI. Durante el panel, el debate de los expertos se centró en cómo preparar a los maestros para ser capaces de desarrollar este tipo de capacidades en sus alumnos, y en cómo realizar una integración eficaz de la tecnología en el aula para poder lograrlo (Edu4me, 2016).

Con los resultados del evento, se resalta la labor y las áreas de oportunidad que tienen y han hecho los profesores en el aula, sin embargo, la ciudadanía digital, es

una herramienta que no solo corresponde a la educación dentro de las aulas ni al entorno virtual, sino también es necesario que se plasme en el plano real, con el fin de lograr una sana convivencia dentro y fuera de Internet.

Otro actor importante en la Ciudadanía Digital en México es SocialTIC, que tiene sus inicios en REDDES, una pequeña ONG dedicada a la promoción de tecnologías libres, ecotecnologías y conocimiento abierto en la Ciudad de Xalapa, Veracruz (SOCIALTIC, 2015). Ahí, se experimentó en diversos procesos de adopción de tecnologías libres y abiertas con poblaciones de educación, comunicación social y desarrollo comunitario. También se realizaron los primeros estudios latinoamericanos de infoactivismo, así como los primeros talleres de uso de tecnologías digitales para el cambio social en México, Guatemala, Nicaragua, Bolivia y Venezuela (SOCIALTIC, 2013).

Con lo mencionado anteriormente, se puede vislumbrar un panorama, en el cual las TIC no son parte del Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Federal, a excepción de la iniciativa de Ley en cuanto a Ciudadanía Digital. Sin embargo, las instancias privadas están comprometidas a seguir fomentando y fortaleciendo los principios que propone la Ciudadanía Digital, y es aquí, donde el Trabajo Social tiene un área para aprovechar como nuevo campo de acción todos los conocimientos y herramientas para aplicarlos con la sociedad, con el fin de transformar, ser parte del proceso y cambio, además de contribuir y consolidar las habilidades digitales de la población.

Para esta tesis, es importante resaltar el uso que le dan los jóvenes universitarios de la Escuela Nacional de Trabajo Social a sus Redes Sociales digitales y qué conocimientos tienen sobre la Ciudadanía Digital.

En el siguiente apartado, se explicará de manera general de qué hay con la Ciudadanía Digital y los jóvenes.

2.4 Ciudadanía Digital en jóvenes.

En términos sustantivos, cabe aclarar que el ciudadano digital, es en primer lugar un tipo de ciudadano. Desde esta condición, sus actividades y capacidades, deberán ser medidas y evaluadas en relación con las ideas filosóficas, políticas, sociológicas e incluso antropológicas que se han trabajado a partir de este concepto. El ser ciudadano, conlleva una serie de derechos, obligaciones y normas de acuerdo con el entorno en el que se encuentre.

En el mundo digital se puede aplicar el mismo concepto de ciudadano, solo que pasa a ser un ciudadano digital, ya que sus actividades son dentro de un entorno virtual. A partir de aquí es que se empieza a observar si tiene conocimiento acerca de los derechos, obligaciones y normas propuestas por cada red social digital y sobre todo si tiene idea alguna de lo que es la Ciudadanía Digital y si es vista como la herramienta reguladora del uso ético y responsable que se da en entornos virtuales.

Al ir en aumento el uso de la tecnología y la conexión a Internet, es probable que los jóvenes cuenten con un dispositivo que les permita comunicarse, no solo por mensajes de texto o llamadas telefónicas, sino también por medio de alguna aplicación de comunicación instantánea, por lo que algunas inquietudes de los jóvenes en 2019 no solo se expresan en el entorno familiar, si no también se reflejan en el espacio virtual, en las publicaciones que realizan y los contenidos que pueden añadir en éste espacio. Es ahí donde se ponen en juego los valores éticos que alguna vez se adquirieron en el hogar o en la escuela.

En el mundo real, físico, tangible, los jóvenes tienen un tipo de comportamiento determinado, de acuerdo con el círculo social con el que convivan en distintos momentos, por ejemplo, el que tienen con sus familiares no es el mismo al que tienen con sus amigos o en la escuela, e incluso con la pareja. En el caso de las Redes Sociales digitales pasa algo parecido, ya que en ellas suelen construir sus identidades, compartir sentimientos y experiencias. A partir de estas interacciones en el mundo digital¹ los individuos son considerados ciudadanos digitales, por lo que todas sus publicaciones van a estar reguladas por la Ciudadanía Digital y es importante que conozcan y lleven a cabo las condiciones de servicio que le presenta cada Red Social.

A continuación, se presenta la forma en la que los jóvenes mexicanos utilizan las TIC para explicar cómo se han transformado las maneras de interacción, comunicación y comportamiento a través del paso de las generaciones humanas.

¹ La era de la digitalización tiene ya rato de haber comenzado y al tener gran peso dentro de la sociedad, ha provocado que la cultura se haya ido moldeando para que esta pueda o sea incluida dentro de la cultura en la sociedad, es por lo que la cultura digital se ha vuelto parte de nuestro vivir ya que al volverse parte de la cultura se vuelve parte inherente del ser humano.

Desde la creación de las computadoras, el envío de satélites al espacio, el surgimiento de Internet, así como la digitalización de la fotografía, la medicina, las profesiones, la educación, han hecho que sea indispensable para el ser humano, todo se encamina hacia el mundo digital y al paso que va no hay marcha atrás para llegar a él (Pedraza Boza Aldo Carlos. (2018, junio 12). Historia y consecuencias del Mundo Digital. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/historia-y-consecuencias-del-mundo-digital/>).

El mundo digital, puede definirse como el espacio o lugar que está lleno de ideas, oportunidades, y opiniones diversas en la red.

2.5 Uso de las TIC de los jóvenes mexicanos

La versión 2018 de la encuesta Uso de las TIC y actividades por Internet en México: Impacto de las características sociodemográficas de la población (Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2018), se realizó en 49 Ciudades del país, de las cuales se hizo la división entre zonas urbanas y rurales.

Los resultados indican que el Internet es la TIC más usada a nivel nacional, ya que 64 de cada 100 personas de 6 años o más la utilizan. Sin embargo, entre zonas urbanas y rurales se observa una diferencia de 32 puntos porcentuales en el nivel de uso, ya que en las zonas urbanas el 71% de la población de 6 años o más usa el Internet, mientras que en las zonas rurales solo el 39%.

Los resultados muestran que a nivel nacional el 49% de las personas de 6 años o más utiliza Redes Sociales digitales. Esta actividad es la más realizada en Internet en comparación con el resto de las actividades analizadas en este estudio. Sin embargo, mientras que en las zonas urbanas 55 de cada 100 personas usa Redes Sociales digitales, en las zonas rurales solo 29 por ciento.

Por otro lado, la actividad menos realizada en Internet es la de operaciones bancarias, ya que solo 8 de cada 100 personas de 6 años o más utiliza el Internet para este fin. Destaca la brecha que existe entre las zonas urbanas y rurales para la realización de operaciones bancarias en línea, ya que en las zonas urbanas 10 de cada 100 las realiza, mientras en las zonas rurales, únicamente 2 de cada 100.

Asimismo, en las 49 ciudades analizadas el 59% de la población usa el Internet para acceder a Redes Sociales digitales, el 33% para consumir contenidos audiovisuales de paga, el 29% para interactuar con el gobierno y menos del 16% para realizar compras, pagos u operaciones bancarias.

De acuerdo con la investigación, los estudiantes que tienen una edad entre 18 a 24 años son los que cuentan con un teléfono inteligente, el cual, en su mayoría, lo utilizan para acceder a Redes Sociales digitales.

Se tiene enfrente un panorama en el cual la población joven ve como indispensable contar con un medio digital para comunicarse, que se ha vuelto una necesidad porque la resolución de sus problemas en buena medida se basa en ello. De igual forma reciben información, se comunican, se divierten y estudian. Parte de la necesidad de comunicarse es debido a las relaciones humanas, ya que el ser humano se considera un ser social. A continuación, se presenta el concepto de las relaciones humanas, que tipos hay y de qué manera se conectan con las generaciones humanas.

2.6 Las relaciones humanas, su conexión con las generaciones humanas y las formas de comunicación

Las relaciones humanas se definen como la interacción de dos o más personas o de un grupo de individuos, quienes intercambian ideas o pensamientos (ASTRA, 2019).

Las relaciones humanas pueden ser primarias y secundarias. Las primarias van orientadas hacia la informalidad, que se refiere al afecto íntimo entre los individuos, la cual son las que vinculan la familia, los amigos o las relaciones amorosas. Las secundarias, por su parte, son las de tipo formal y se considera como aquellas relaciones que se aplican en el marco profesional, por ejemplo, relación médico - paciente.

El hombre como ser social no vive aislado y por naturaleza se relaciona e interactúa con otros individuos. Por ello, es importante conservar el vínculo con los otros ya que esta misma relación es la que aportará a nuestra evolución como sociedad.

El hombre como ser social que desarrolla relaciones humanas tiende a formar grupos que pueden tener algunas cosas en común, como la edad, el sexo, el lugar de nacimiento, gustos, trabajo, etc., Así, pueden ser parte de alguna generación. A continuación, se presenta de qué manera están divididas las generaciones humanas y cuál ha sido la forma de comunicación hasta hoy.

2.7 Las Generaciones y las formas de comunicación

Si bien, las primeras generaciones humanas están centradas en contexto e historia de Estados Unidos, y las características de cada una no se relacionan a la población mexicana, se mencionan únicamente como antecedente y referente de donde surge el grupo de población con el que se trabajó para realizar la investigación.

La Teoría generacional de Strauss–Howe (1991), a partir de la obra “Generaciones”, relata la historia de Estados Unidos como una serie de relevos generacionales. Posteriormente, en 1997, los autores ampliaron la teoría al centrarse en un cuádruple ciclo generacional de las épocas de la historia americana y desde entonces han ampliado el concepto en varias publicaciones.

Para Strauss y Howe, “una generación está formada por personas cuya ubicación común en la historia les proporciona una imagen colectiva. El alcance de una generación es aproximadamente el período de una fase de vida. Las generaciones tienen cuatro arquetipos, siempre en el mismo orden, cuyas posiciones en la fase de vida conforman una constelación”. De las

cuatro generaciones se hace referencia a los tres últimos arquetipos (Baby Boomers, Generación “X” y Generación “Y”) por ser la materia prima disponible actualmente en el mercado laboral y donde se materializan los procesos de búsqueda de personal (Chirinos, 2009).

Cada una de ellas han tenido vivencias y experiencias que vienen marcadas por una serie de características únicas que las diferencian unas de otras, la forma en que se relacionan social y laboralmente, además de los medios de comunicación a los que tuvieron y tienen acceso.

De acuerdo con un análisis realizado por el Centro de Estudios Pew Research Center, analizar las generaciones ofrece “una manera de entender cómo los acontecimientos globales y los cambios tecnológicos, económicos y sociales interactúan para definir la forma en que la gente ve el mundo” (Borrull, 2019).

- **Generación perdida (1883 a 1900)**

Esta generación nació en dicho período y vivió de cerca los horrores de la Primera Guerra Mundial (1914-1918), combatiendo muchos de ellos en la misma, y las grandes bancarrotas, expresando a lo largo de su vida y con carácter general, sus sentimientos de frustración, ya que les fue muy difícil ver la luz al final del camino.

El término fue acuñado por Gertrude Stein (1926) “You’re all a Lost Generation”, se caracterizó por el pesimismo y falta de claridad en su futuro; creyeron en la inutilidad de la guerra y sintieron la crueldad de esta, viviendo con toda su intensidad la crisis económica de 1929, el liberalismo, el radicalismo, el jazz y el charlestón.

Medios de comunicación principalmente: impresos, voceros.

- **Generación Interbellum (1900 a 1914)**

En ella, fueron demasiado jóvenes para participar en la Primera Guerra, en la que lucharon sus padres, y probablemente demasiado mayores para intervenir como personal de tropa en la Segunda.

Tras el final de la guerra de 1914, la recuperación de algunas economías hizo que estos jóvenes empezaran a vivir los felices y desenfadados años 20, para entrar después en un período de recesión económica.

Medios de comunicación principalmente: impresos, voceros.

- **Generación Grandiosa (1915 a 1925) (J., 2018)**

Muchas de las personas nacidas durante estos años ya no viven, sin embargo, son la generación de la Primera y Segunda Guerra Mundial. Aprendieron el valor del trabajo en equipo y padecieron los estragos de la crisis económica generalizada y la Gran Depresión. Se destacaron por su conciencia colectiva, misma que engendró un profundo sentido nacionalista, así como sus percepciones morales sobre el bien y el mal.

Las familias de estos años eran numerosas, con hasta 13 hijos. La mujer se encarga de la crianza y se mantiene en casa, mientras que el hombre es el que trabaja y el principal proveedor.

Su comunicación era a través de medios impresos, voceros en las calles, servicio postal etc.

- **Generación Silenciosa (1926 a 1945) (Howe, 2014) (Molano, 2014)**

Son las personas que actualmente tienen entre 74 a 93 años aproximadamente.

Esta generación vivió un tiempo dramático en la historia de la humanidad: la Gran Depresión en Norteamérica que afectó a las economías mundiales, el auge del nazismo y la Segunda Guerra Mundial. Estos hechos enmarcaron el crecimiento y consolidación de un modelo de vida donde se valoraba el trabajo en equipo y el sacrificio para alcanzar las metas, mientras reinaba la austeridad y el silencio.

Características:

1. Instituciones fuertes y vigorosas que ejercen un férreo control sobre la vida del individuo, como la familia, la escuela y la iglesia.
2. Fueron educados para aprender a agradar a la gente, para hacer lo que otros habían decidido y no para hacer elecciones o aceptar riesgos personales.
3. La mujer fue devaluada y el hombre sobrevalorado. La mujer al no realizarse en su relación femenina con su compañero, es decir, al no poder lograrse como esposa, busca una maternidad cuantitativamente intensificada para repararse, a través de uno y otro hijo.
4. En el aspecto educativo, también se reforzó la relación de la madre con el hijo.
5. La mujer aceptaba pasivamente el papel en el que se vedaba su sexualidad y se le premiaba la procreación.

Para esta generación aún no se podría hablar de tecnologías de la información y las comunicaciones. No había celulares, computadoras ni mucho menos Internet, de modo que los periódicos impresos, el teléfono y los noticieros radiales e incluidos

en las proyecciones cinematográficas determinaban las relaciones de los usuarios y la tecnología.

- **Baby Boomers (1946 a 1960) (González, 2017)**

Son las personas que actualmente tienen entre 59 y 73 años aproximadamente.

Características:

1. Incremento en las tasas de natalidad,
2. Viven un cambio en el modelo tradicional con el comienzo de la incorporación de la mujer al mercado laboral,
3. El trabajo es de gran importancia, son comprometidos, fieles a su vida profesional y buenos para crear equipos, acostumbrados a trabajar durante muchos años de su vida en la misma empresa, ven como mentores a los Millenials ya que les enseñan y les dan ideas creativas.

La forma de comunicarse era a través de medios escritos, la radio voceros en las calles, que imitaban la función de un periódico, el telegrama algo revolucionario pues es instantáneo el mensaje, su rapidez dependía de la persona traductora y emisora del código morse. Por este medio se enviaban mensajes, hacían giros postales, etc.

Los medios de comunicación que más utilizan ahora en el siglo XXI es ver, escuchar y leer noticias a través de la TV o periódico impreso. A nivel tecnológico han vivido el nacimiento de la televisión y el cambio de blanco y negro, la lavadora eléctrica, el fax, los móviles, ordenadores e Internet.

Facebook, es de sus Redes Sociales digitales preferidas de acuerdo con una encuesta realizada por Ipsos y Google, se observa también un fuerte descenso en el uso de otras plataformas sociales como: Twitter, GooglePlus o YouTube.

- **Generación X (1961 a 1981) (González, 2017)**

Son las personas que actualmente tienen entre 38 y 58 años aproximadamente.

Características:

1. La mujer se incorpora en un mayor número y de manera más habitual al mercado laboral por la necesidad de cubrir los gastos diarios, aunque todavía existe un alto porcentaje que se ocupa de la gestión de la casa.
2. Son personas que saben trabajar en equipo y fomentan las relaciones laborales de confianza, estables y suelen dar buenos resultados, desean

desarrollo profesional en la misma empresa y reflexionan antes de dar un cambio a sus vidas profesionales.

3. Vivieron la llegada de Internet a sus vidas, así como el desarrollo tecnológico posterior.
4. Es la generación más adaptable al cambio.

La forma de comunicarse era por cartas a través del servicio postal, también utilizaban mensajeros que viajaban de un lugar a otro, encomendándoles un mensaje para familiares o conocidos. En las ciudades ya era relativamente común el teléfono en la mayoría de las casas, pero sobre todo era un lujo, lo que da pie a las casetas telefónicas. El televisor empieza a aparecer y posteriormente llega a la mayoría de las casas, la fotografía empieza a tener un campo importante en las formas de preservar información, pues es más notorio el acceso.

La parte más joven de este segmento hoy utiliza Facebook como Red Social preferida, Youtube, GooglePlus y Twitter tienen un uso muy parecido y se convierten en las redes que se utilizan en segundo lugar, es destacable la baja utilización de Instagram en comparación con la que le dan los Millennials.

Utilizan Internet como fuente para obtener información práctica diaria, así como para hacer compras.

- **Generación Y o Millennials (1982 – 1999) (González, 2017)**

Son las personas que actualmente tienen entre 20 y 37 años aproximadamente.

Características:

1. La mujer no duda en desarrollar su etapa profesional, en general no están dispuestas a renunciar a ella, se marca una predisposición a mantenerse solteras o estar casadas, pero sin hijos.
2. Les gusta emprender y aprender, así como formar parte de la toma de decisiones y ganar reconocimiento.
3. No conciben la vida sin tecnología.
4. Se adaptan al ritmo cambiante de las cosas.
5. Mayor tolerancia al fracaso.
6. Les gusta viajar.
7. Prefieren a las empresas Social Media.
8. Son altamente sociales en sus procesos de compra que suelen compartir en sus Redes Sociales digitales.
9. Es una Generación muy visual por lo que les gustan las redes que priorizan las imágenes.
10. El móvil es una prioridad absoluta.
11. Necesitan tener conexión continua a Internet.

12. Consideran las Redes Sociales digitales una fuente decisiva a la hora de decidir una compra.

La forma de comunicarse: Para este entonces la televisión ya está en la mayoría de los hogares, y para esos años el servicio postal seguía siendo un gran medio de comunicación, contando ya con la presencia de vehículos que hacían rápida la entrega del emisor al destinatario, aunque era sustituido cada vez más por el fax e Internet.

Esta generación nació con Internet, y por ello les encanta comunicarse a través de Redes Sociales digitales, videos, blogs o entretenerse con videojuegos o juegos en línea a través de smartphones y tablets.

Facebook sigue estando a la cabeza de las redes preferidas, seguida por Youtube, GooglePlus y Twitter.

Las actividades que más realizan en sus Redes Sociales digitales son: comunicarse con sus amigos, pasar tiempo de ocio, y compartir fotos e información.

- **La generación Z o Centennials. (González, 2017)**

Son aquellos nacidos a partir del 2000, los más longevos tienen 19 años.

Características:

1. Esta generación, demandan inmediatez y personalización.
2. Tener acceso en tiempo real al producto para ellas y ellos es imprescindible en la decisión de compra, así como, un trato personalizado que les haga sentirse especiales y únicos.
3. Es la generación multicanal, capaz de interactuar con las marcas y realizar el proceso de compra utilizando varios canales.
4. Internet es parte de su vida y de su rutina diaria, estando conectados durante aproximadamente 20 horas a la semana.
5. Reconocen que pasan demasiado tiempo al día conectados a los dispositivos electrónicos.

Para la Generación Z, en su mayoría la forma de comunicarse es a través de Internet y de las Redes Sociales digitales.

Sus redes favoritas son Instagram, Snapchat o YouTube.

- **Generación Alfa (nacidos en 2010)**

Son los nacidos a partir del 2010, los más grandes tienen 9 años.

Características:

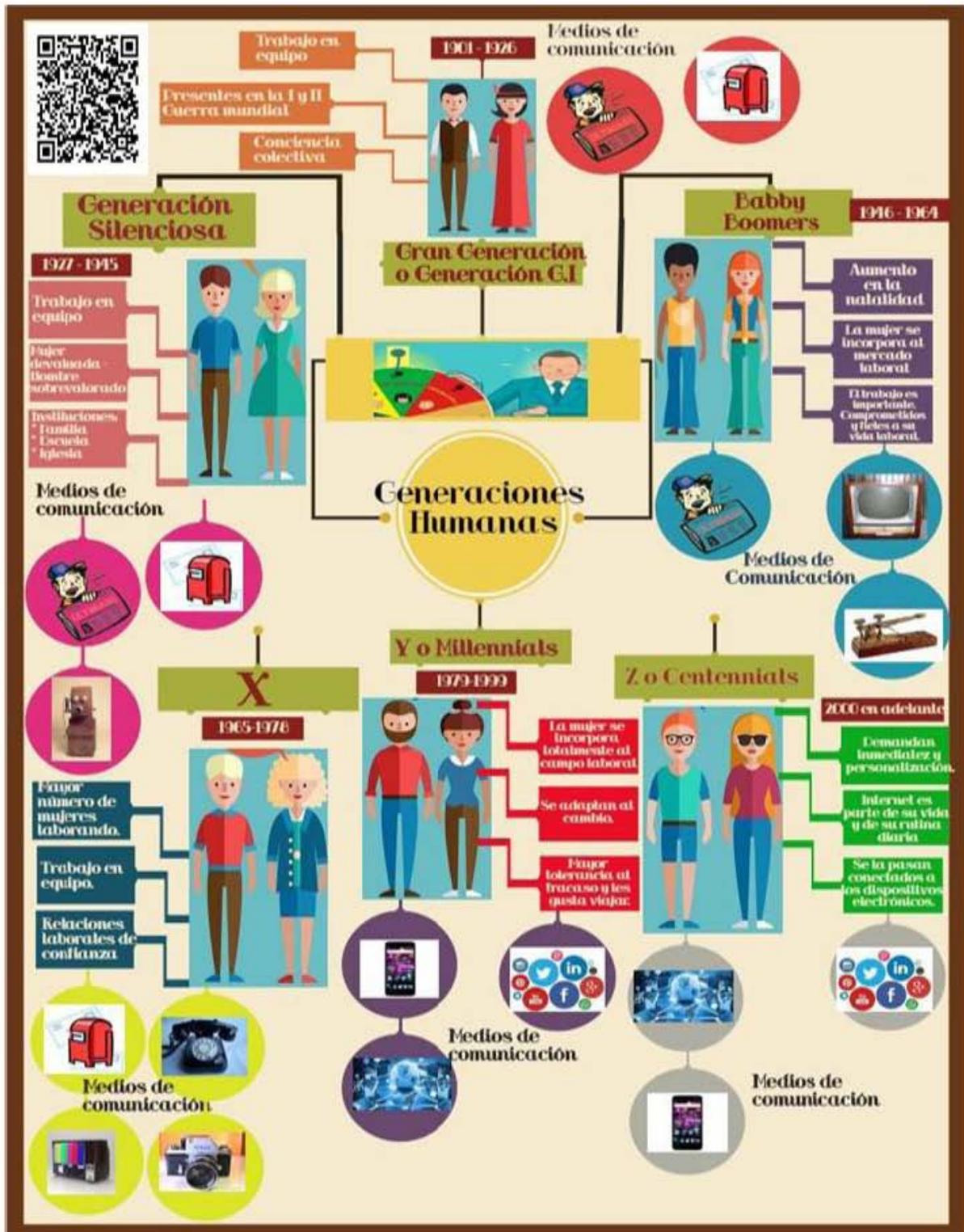
1. Esta generación, es la primera Generación que se considera 100% digital.
2. Los Millennials, son los padres de la Generación Alfa
3. Serán la primera Generación que desconocerán el mundo analógico.
4. El entorno está constantemente conectado a teléfonos y a Internet.

En ellos se espera que su acceso y calidad de vida sea mejor que la de los Millennials.

Para éste 2019, los niños y jóvenes parte de las generaciones humanas, mejor conocidos como Generación Y o Millennials y Generación Z o Centennials, y a la nueva Generación que se le heredara el mundo la Generación Alfa, todas ellas y ellos aprenden y desarrollan las primeras habilidades para interpretar la vida, conjuntos de opiniones, prejuicios, estereotipos y dilemas que orientan su comprensión de los significados de las acciones cotidianas, a través de un medio de comunicación digital, estas Generaciones están dentro del mundo digital, para ellos la mayoría de las cosas se maneja a partir de una pantalla digital y táctil, de la velocidad y la instantaneidad con la que se maneja la información.

A continuación, se presenta una infografía para resumir el capitulado sobre las generaciones humanas, características y comunicación.

Infografía 1. Generaciones Humanas



Fuente: Creación propia

Capítulo 3. Historia y Concepto de las Redes Sociales digitales

Cuando se menciona alguna Red Social, lo primero que aparece en la mente son sitios dentro del mundo virtual (Facebook, Twitter, Snapchat, Instagram o LinkedIn), sin embargo, es mucho más antigua: en la sociología, por ejemplo, el concepto de Red Social se utiliza para analizar interacciones entre individuos, grupos, organizaciones o hasta sociedades enteras desde el final del siglo XIX.

Antes de Internet y de las Redes Sociales digitales como se conocen hoy en día, la relación entre personas era de manera personal, formaban grupos o comunidades y su comunicación era de forma directa, a partir de la popularización de Internet y el surgimiento de la web 2.0 (concepto que se explicara más adelante), es que cambia el tipo de comunicación, se vuelve de forma indirecta, pero al mismo tiempo logra acercar a las personas.

Es por ello que

“Las Redes Sociales digitales deben ser visualizadas como estructuras sociales compuestas por un grupo de personas que comparten un interés común, relación o actividad a través de Internet, donde tienen lugar los encuentros sociales y se muestran las preferencias de consumo de información mediante la comunicación en tiempo real, aunque también puede darse la comunicación diferida en el tiempo, como en el caso de los foros” (Gobierno de España, 2012).

“Las Redes Sociales digitales se pueden considerar como espacios de socialización digital para compartir información de tipo personal y cultural, a través de ellas se genera un sinnúmero de cambios en las formas de interactuar, predominan los mensajes breves y se comparten actos de cotidianidad, como experiencias y anécdotas personales, con ello se ha favorecido la resolución de transacción de la información”. (Natal, 2014).

“Las Redes Sociales digitales son grupos de personas con intereses en común, que comparten información en Internet a través de un software que permite establecer relaciones de confianza, y compartir archivos e información entre los participantes” (UNAM, 2009).

Las Redes Sociales digitales han revolucionado la manera en que el ser humano percibe y concibe el mundo, es decir, que la comunicación ya no es como antes,

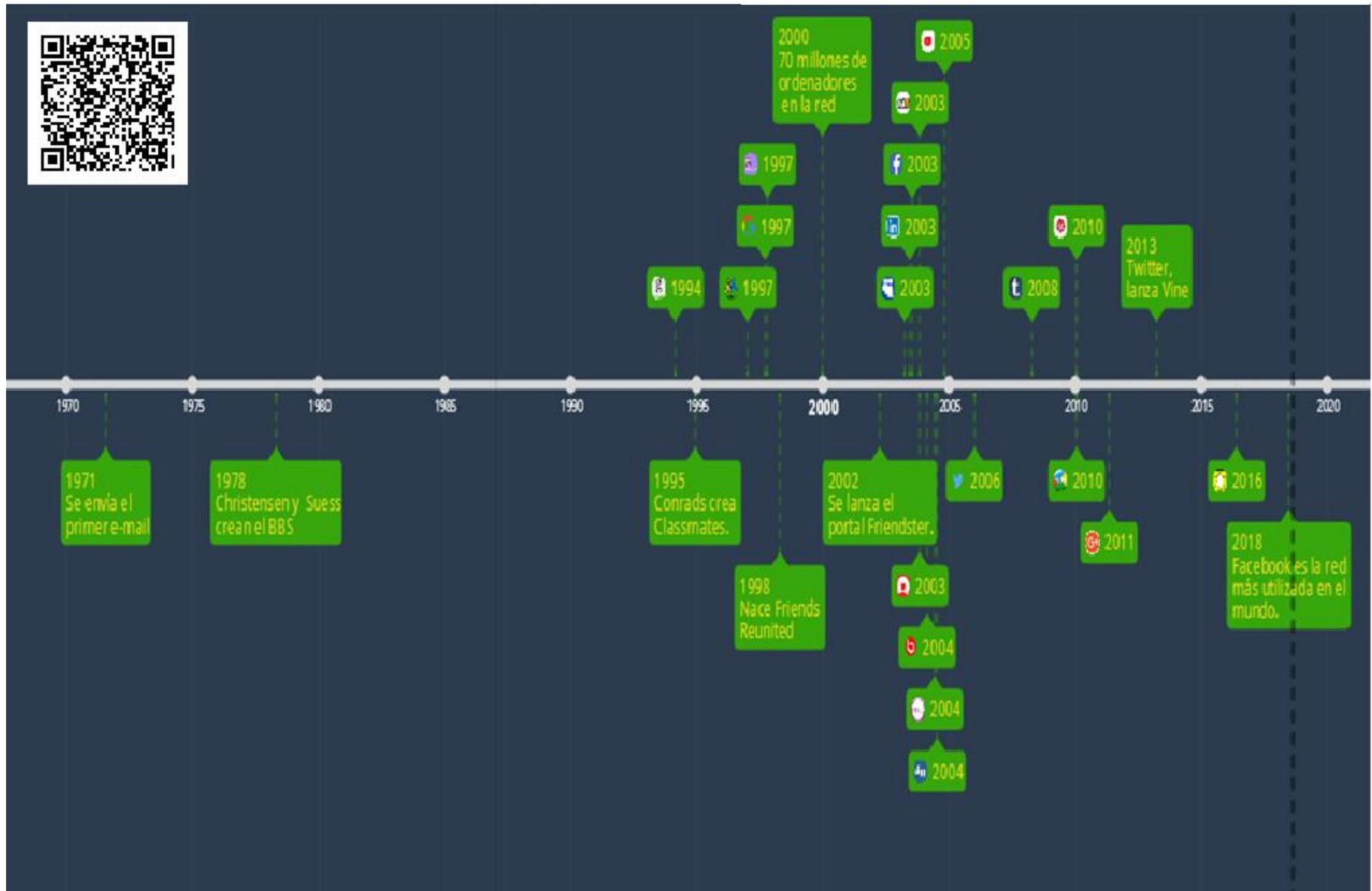
conforme avanza el tiempo, así como la tecnología, el ser humano se ira adaptando a ella para no quedarse atrás para seguir formando y fomentando nuevos canales de comunicación.

Para comunicarse, los usuarios eligen el tipo de Redes Sociales digitales que utilizarán de acuerdo con las necesidades que tienen, por ejemplo, para entretenimiento, subir imágenes y comunicarse se encuentran Facebook, Twitter, Snapchat e Instagram.

Si requieren de una red profesional en la cual se pueden comunicar con empleadores o compartir su experiencia laboral, harán uso de LinkedIn.

A continuación, se presenta un esquema de línea del tiempo en el cual se refleja el surgimiento de las Redes Sociales digitales, desde el envío del primer e-mail en 1971, y a partir de 1990 es que existe un auge en cuanto a los sitios web que permiten una interacción entre personas y de ahí su llegada al 2000, donde continúa esta tendencia, en el 2010 ya tenía algunos sitios más formados y para 2018, se observa como Facebook es la Red Social más utilizada en el mundo.

Línea del tiempo 2. Historia de las Redes Sociales digitales



Fuente: Creación propia a partir de la información recopilada sobre la historia de las Redes Sociales digitales. (Vázquez, 2014) (Multipicalia.com, Multipicalia.com: Las Redes Sociales digitales más usadas en 2015, 2015), (Sociales, 2015) (Multipicalia.com, 2016) (Multipicalia.com, 2017), (Multipicalia.com, Multipicalia.com: Redes Sociales digitales más usadas en 2018, 2018), a través de Timeline.com

3.1 La Web 2.0 y su relación con las Redes Sociales digitales

La Web 2.0 es un concepto que se creó en 2003 y se refiere al fenómeno social surgido a partir del desarrollo de diversas aplicaciones en Internet. El término establece una distinción entre la primera época de la web, donde el usuario era básicamente un sujeto pasivo que recibía la información o la publicaba, sin que existieran demasiadas posibilidades para que se generara la interacción y la revolución que supuso el auge de los blogs, las Redes Sociales digitales y otras herramientas relacionadas.

En la Web 2.0 se habla de canales, cada uno tiene características, funciones y hasta públicos diferentes. Muchos de estos canales dieron paso a lo que hoy se conoce como Redes Sociales digitales, por eso cuando se piensa en Web 2.0 se piensa casi automáticamente en Wikipedia, Facebook, Twitter o YouTube. Sin embargo, hay muchos más canales por explorar, incluso de mayor efectividad (Fernanda Cadena, 2010).

A continuación, se presenta un mapa en el que agrupa de manera visual los principales conceptos que se relacionan con la Web 2.0, junto con una breve explicación. Además, se incluye un glosario técnico que explica con mayor detalle algunas de las tecnologías y acrónimos asociados con este fenómeno.

De igual manera, se puede acceder con mayor detalle y amplitud a este mapa en el sitio Internality (www.internality.com/web20).



Mapa Visual de la Web 2.0

Este mapa agrupa de forma visual los **principales conceptos** que habitualmente se relacionan con la **Web 2.0**, junto con una breve explicación. Además se han seleccionado algunos **ejemplos de servicios** de la Internet Hispana que suelen enmarcarse en la **Web 2.0**. También se incluyen algunos representantes globales de la **Web 2.0** habitualmente utilizados por el público hispano. Un **glosario básico** explica con mayor detalle algunas de las tecnologías y acrónimos asociados con este fenómeno. Se puede acceder a una versión en línea de este mapa en www.internality.com/web20

Fundación Orange
 Generando y mediando
Internality
 www.internality.com

PRIMER TRIMESTRE 2007

AJAX (Asynchronous JavaScript And XML, *Asíncrono y XML*, *Asíncrono*) - Técnica de desarrollo web que permite mostrar la información de una página web en lugar que recargarla completamente, aplicando de esta forma la **Fluidez** con el usuario.

API (Application Programming Interface, *Interfaz de Programación de Aplicaciones*) - Conjunto de especificaciones para comunicarse con una aplicación, normalmente para obtener información y utilizarla en otros servicios. Ejemplos: Amazon Web Services, Flickr Services, Google AJAX API.

Beta - Versión en pruebas. Más o menos, medio o sero, los servicios de la Web 2.0 se encuentran siempre en *beta* perpetua, evolucionando constantemente, a diferencia de los otros servicios de desarrollo de otros servicios y aplicaciones.

CSIS (Cascading Style Sheets, *Hoja de Estilo en Cascada*) - Lenguaje para definir la presentación de las páginas web, de modo que su aspecto quede separado del contenido en sí.

Flash (Presentación) - Aplicación web que utiliza información de diversas fuentes remotas para crear un nuevo servicio en base a ellas, normalmente empleando Servicio Web y APIs públicas.

OPML (Outline Processor Markup Language, *Lenguaje de Marcas para Equipos*) - Un formato para esquemas y listas, en lenguaje XML, que se suele utilizar para compartir información.

POP (Pushover, *Envío Pasivo*) - Real información sobre tareas o *«quitas»*, normalmente en servicios centralizados, donde se puede compartir información de cualquier tipo. Ejemplos: Skype, Windows Live Messenger, iChat, Facebook, etc.

Permalinks (Enlaces Permanentes) - Enlaces fijos a páginas de contenido en Internet que no varían con el tiempo a diferencia de los *«links»* de los que se ven por las personas.

REST (Representational State Transfer, *Transferencia de Estado Representacional*) - Filosofía de diseño y arquitectura web que se aplica en el intercambio de información mediante XML.

SOAP (Simple Object Access Protocol, *Protocolo Simple de Acceso a Objetos*) - Protocolo estándar de comunicación utilizado en los servicios web, mediante el cual dos objetos pueden intercambiar información en XML.

RSS (Really Simple Syndication, *Sincronización Basada en Simple*) - Formato estándar para la sindicación de contenidos a los que un usuario cualquiera puede suscribirse mediante un programa *«agregador de feeds»* o *«lector»*.

Ruby on Rails - Entorno de programación *«rápido»* que se aplica en el lenguaje *«Ruby»*. Base de gran productividad para el desarrollo de aplicaciones de tipo Web 2.0 puesto que automatiza las tareas más comunes y permite *«cortar»* para el desarrollo de prototipos.

Widget - Pequeña aplicación o módulo que realiza una función concreta, generalmente de tipo visual, dentro de otras aplicaciones o sistemas operativos.

Web Semántica - Conceptualmente se basa en añadir significado a los datos, en forma de metadatos, de modo que las ordenaciones pueden entender mejor la información que existe en la World Wide Web.

Web Services (Servicios Web) - Conjunto de especificaciones que posibilitan la comunicación y provisión de servicios entre diferentes aplicaciones *«vi»* web.

W3C (World Wide Web) - Meta que se usa para designar un conjunto de estándares para crear estándares, generalmente de corte técnico, bajo *«directivas»* normales.

XHTML (Extensible Hypertext Markup Language, *Lenguaje Extensible de Marcas de Hipertexto - Versión XML*, más asociada del lenguaje HTML, que se utiliza para la creación y visualización de páginas web.

XML - *«Extensible Markup Language, Lenguaje de Marcas Extensible»* - *«Metalinguaje de uso general»* que sirve para definir otros lenguajes de programación o formatos de intercambio de información según diversas necesidades.

Fuente: (Internality, 2007)

A partir de la aparición de la web 2.0, surge un cambio de mentalidad que da pauta a una nueva forma de comprender y utilizar Internet, favoreciendo el desarrollo e interacción entre los usuarios, volviendo las relaciones personales lo más importante. A partir del uso de las Redes Sociales digitales, también existen otros medios de comunicación en la red, como son: Foros, los cuales permiten crear un perfil; Los juegos sociales que permiten conocer al resto de los oponentes; y los sitios para compartir o enviar videos hasta mandar mensajes a otros usuarios.

Además, la web 2.0 no solo trajo beneficios a las personas que navegan en Internet, sino también para todos aquellos docentes que decidieron incorporar las TIC en su día a día para dar clases con mayor calidad y sobre todo atraer a sus alumnos hacia el uso de ellas en sus trabajos escolares.

Todo esto, da la posibilidad de mirar a las Redes Sociales digitales bajo distintos modelos, o formas, como pueden ser grupos de personas que se comunican por medio de Internet con un interés común, ya sea al jugar de manera on-line, ver vídeos en YouTube, seguir a algún famoso en Twitter o pueden utilizarlas para estudiar, investigar y conocer el panorama educativo que pueden dejar las Redes Sociales digitales.

Con la web 2.0 da la pauta concreta hacia la creación, surgimiento y popularización de las Redes Sociales digitales como se conocen hoy y a continuación se explica ampliamente, que tipos de Redes Sociales digitales existen o existieron, y las que se utilizaron para esta investigación.

3.2 Tipos de Redes Sociales digitales

Existen dos tipos de Redes Sociales digitales:

- **Redes Sociales digitales horizontales**

No tienen una temática definida, están dirigidas a un público genérico, y se centran en los contactos. La motivación de los usuarios al acceder a ellas es la interrelación general, sin un propósito concreto. Su función principal es la de relacionar personas a través de las herramientas que ofrecen, y todas comparten las mismas características: crear un perfil, compartir contenidos y generar listas de contactos.

- **Redes Sociales digitales verticales**

Dentro de las Redes Sociales digitales hay una tendencia hacia la especialización.

Aunque las Redes Sociales digitales verticales ganan diariamente miles de usuarios, otras tantas especializadas se crean para dar cabida a los gustos e intereses de las personas que buscan un espacio de intercambio común. La posibilidad que ofrecen ciertas plataformas de crear una Red Social propia y personalizada produce Redes Sociales digitales de todo tipo, específicas para los intereses de sus usuarios. Por otro lado, las grandes compañías de Internet aspiran a competir con las redes más importantes que se reparten el grueso de usuarios, ofreciendo actividades, contenidos o temas concretos.

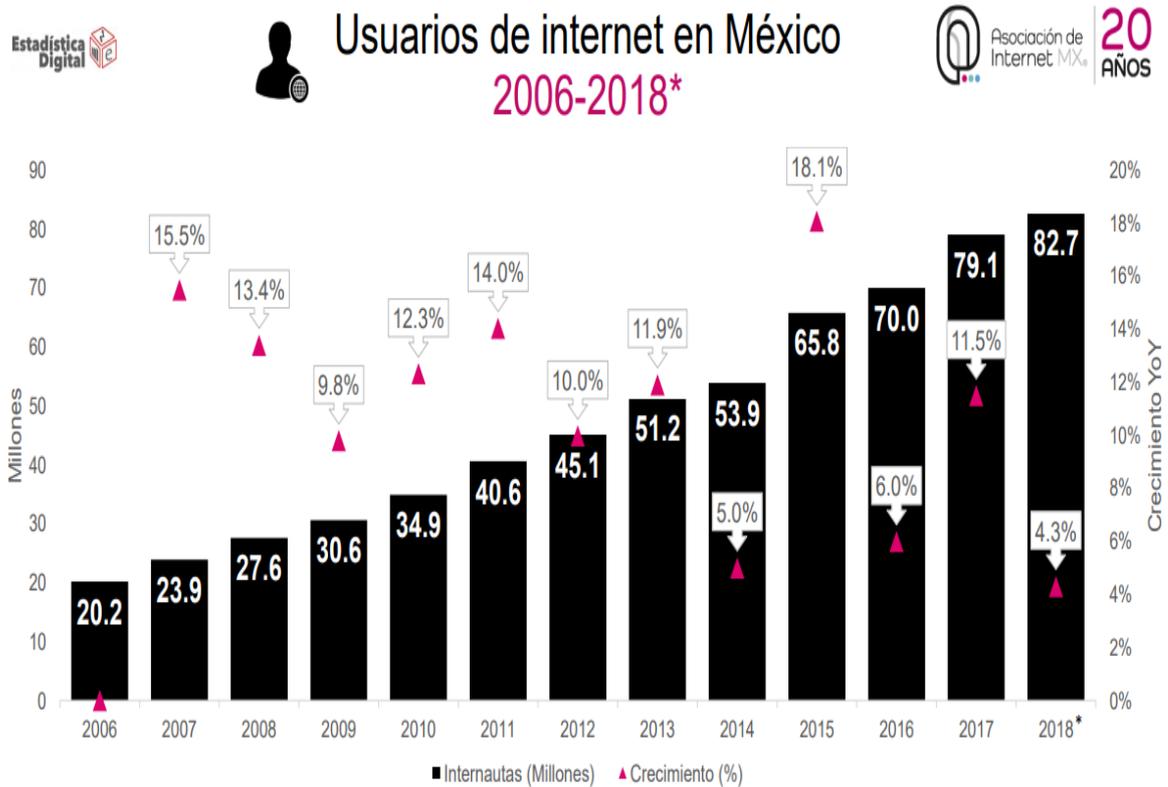
Éstas a su vez se dividen por: Temática, actividad y contenido compartido.

3.3 Las Redes Sociales digitales más utilizadas entre los jóvenes

En la historia de las Redes Sociales digitales e Internet, varias de ellas ahora son parte del pasado y otras se volvieron tan populares que tienen una gran aceptación entre los cibernautas.

El Estudio de Hábitos del Usuario, realizado por la asociación mexicana de Internet (AMIPCI), realizado en 2018, se presenta un comparativo de los usuarios de Internet de 2006 a 2018, en el que se percibe un notable incremento en comparación con los años anteriores como puede observarse en la Gráfica 4.

Gráfica 4. Usuarios de Internet en México



*Cifras en millones calculadas por Estadística Digital y Asociación de Internet.MX, con base en información de CONAPO, INEGI e IFT

*México alcanza un 71% de penetración entre la población de personas mayores a 6 años.

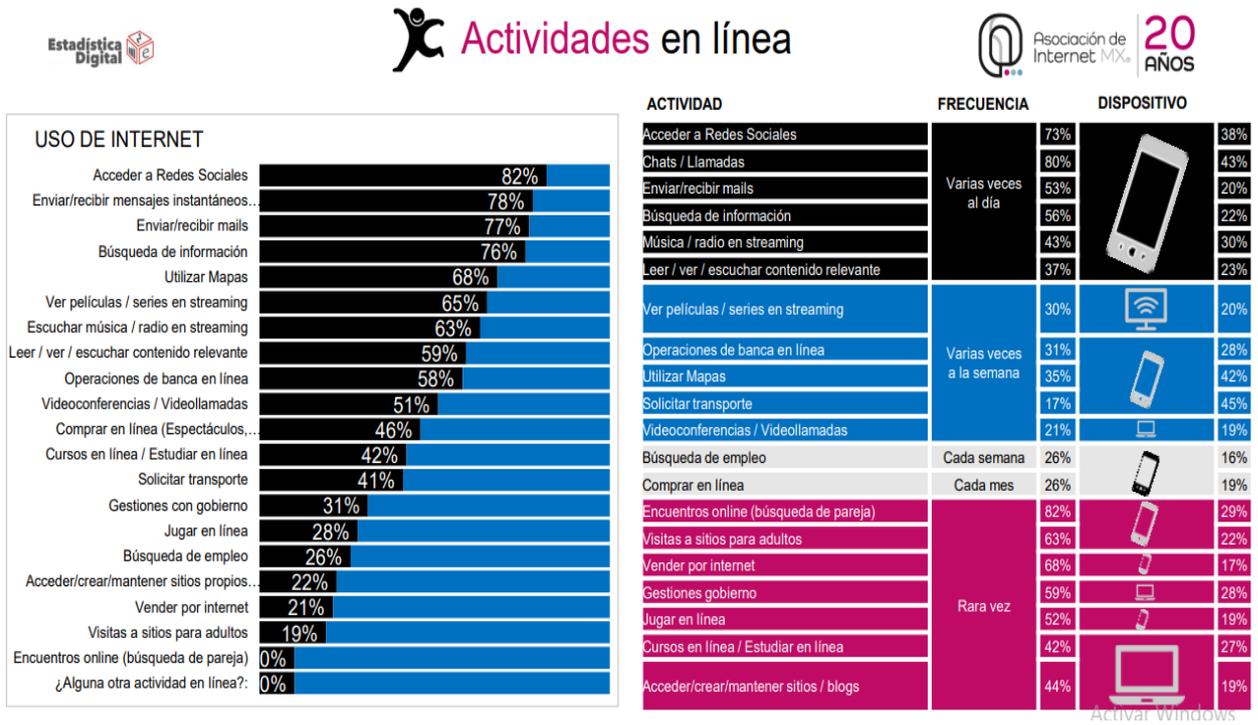


Fuente: 15° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018, disponible en: <https://www.asociaciondeInternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/15-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-Usuarios-de-Internet-en-Mexico-2019-version-publica/lang,es-es/?Itemid=>

Como se mencionó anteriormente, los jóvenes mexicanos, acceden a las TIC a través de un smartphone. En la Gráfica 5, se puede apreciar cuáles son las actividades que realizan con mayor frecuencia al navegar en Internet.

Como se podrá apreciar, un 82% de la población encuestada ingresa varias veces al día y por medio de un Smartphone.

Gráfica 5. Actividades en línea



Fuente: 15° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018, disponible en: <https://www.asociaciondeInternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/15-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-Usuarios-de-Internet-en-Mexico-2019-version-publica/lang,es-es/?Itemid=>

En la Gráfica 6 que se muestra a continuación se aprecian las Redes Sociales digitales, utilizadas en 2017.

Gráfica 6. Redes Sociales utilizadas.

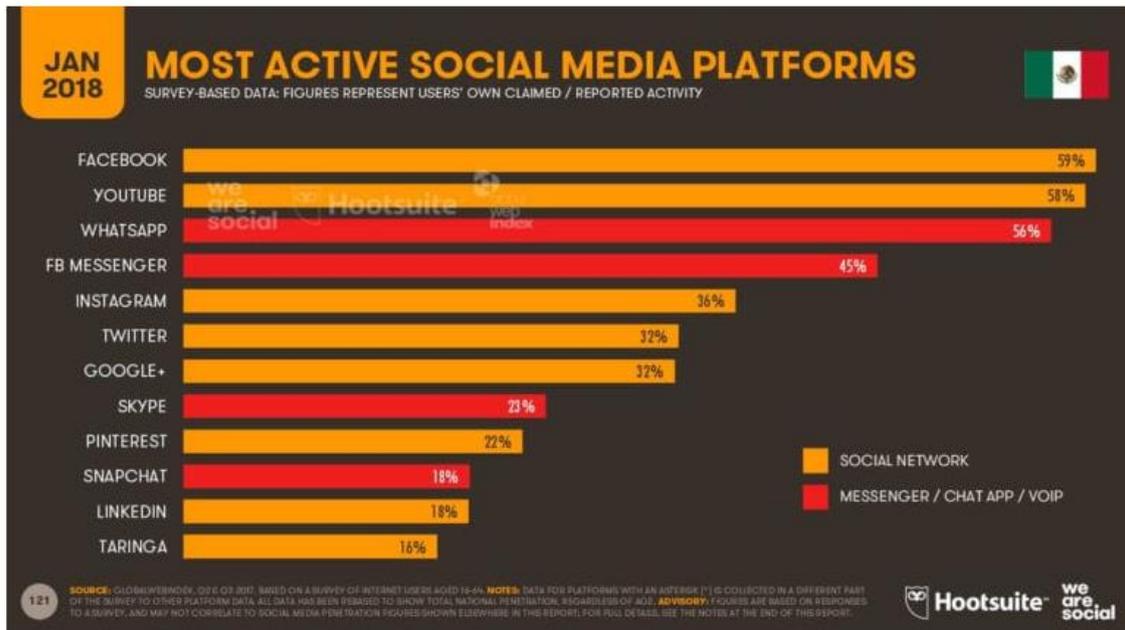


Fuente: 14° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017, disponible en: <https://www.asociaciondeInternet.mx/es/component/remository/func-startdown/81/lang,es-es/?Itemid=>

Como se observa, en México Facebook está en primer lugar con respecto a otras.

La Gráfica 7 tomada de la página “Internacional de Marketing: Escuela de Negocios Digital” que presenta, México: Las Redes Sociales digitales más usadas en México y sus características (Internacional de Marketing: Digital Business School, 2018).

Gráfica 7. Plataformas de Redes Sociales más populares



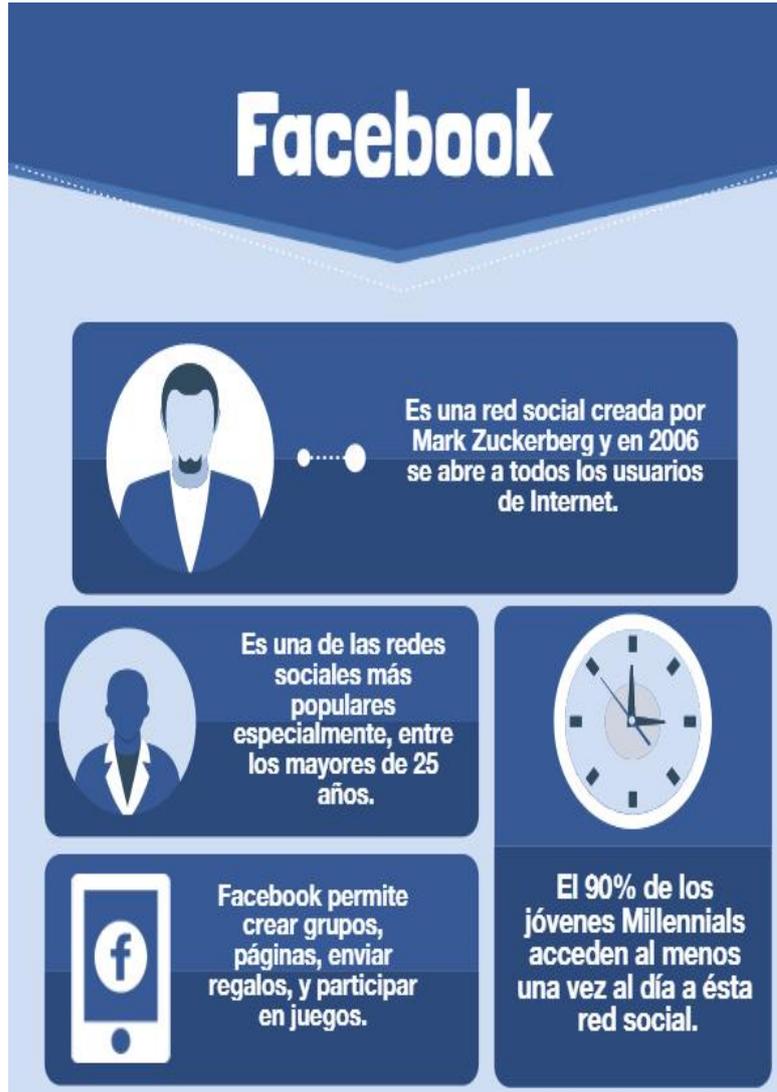
Fuente: Internacional de Marketing Digital Bussines School. Disponible en: <https://www.internacionaldemarketing.com/blog/las-redes-sociales-mas-usadas-mexico-caracteristicas/>

Al igual que en el caso anterior, Facebook es la Red Social digital más utilizada en México y el mundo.

Es importante tener en cuenta que es difícil encontrar una persona que sólo posea una cuenta en uno de los servicios que ofrece Internet. Normalmente, los individuos son usuarios activos de varios servicios, mediante los cuales, crean y mantienen diferentes relaciones personales, prueba de ello es que con las últimas actualizaciones, los servicios de Redes Sociales digitales son un agregado de muchos servicios que funcionaban de forma separada y ahora ya no por ejemplo: los estados que se comparten en Twitter, o ver un vídeo en YouTube ya se pueden trasladar a Facebook, incluso puedes iniciar sesión en otras cuentas o servicios a través de éste.

Como se mencionó anteriormente, las Redes Sociales digitales que actualmente son más utilizadas por los jóvenes son aquellas que les permiten interactuar con otras personas, y compartir en ellas imágenes, videos etc. Algunas de ellas serán utilizadas para esta investigación, es por ello que se presentan a continuación en forma de infografía las cinco más utilizadas.

3.3.1 Facebook



Infografía 3. Facebook

En Facebook existen dos tipos de cuentas:

1. Las de cualquier persona, que son totalmente gratuitas y permiten la comunicación fluida entre personas reales.
2. Las que pueden abrir las empresas, estas sirven para ofrecer productos o servicios y mantener contacto cercano entre empresas y clientes (Sánchez, 2016).

Facebook, es una de las Redes Sociales digitales más populares especialmente entre los mayores de 25 años, y su expansión ha sido constante, desde el momento de su creación.

Fuente: Creación propia a partir de la información recuperada de (Sánchez,2016)

3.3.2 Instagram

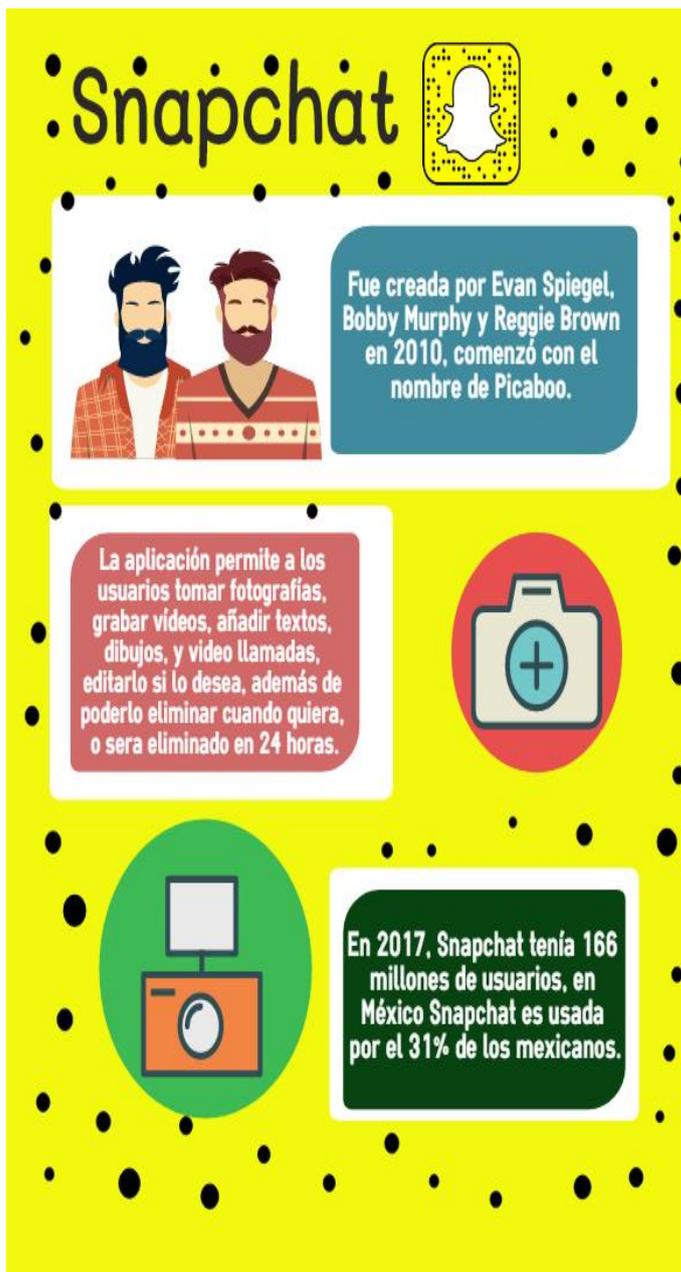
Infografía 4. Instagram



Instagram es de las redes favoritas de los Millennials y Centennials, ya que se expresan a través de imágenes que se vuelve más interactivo.

Fuente:
Creación propia a partir de la información recuperada en: (Instagram 2015) y (Woo, 2016).

3.3.3 Snapchat



Infografía 5. Snapchat

El contenido de Snapchat es visible para todos los contactos que el usuario tenga agregados a esto se le conoce como "Historias", de igual manera si se desea mantener sus Snaps pueden ser guardados en la sección "Recuerdos", desde donde pueden modificarlos o enviarlos nuevamente, es importante señalar que, si alguna persona decide hacer alguna captura de pantalla, se le notificara al dueño del Snap. Además, con los términos de servicio actuales, Snapchat tendrá la posibilidad de utilizar las fotografías y vídeos de los usuarios incluso de manera pública sin que, se pueda hacer algo para evitarlo. En 2017 Snapchat añadió la funcionalidad de historias grupales para reforzar su concepto social y amplió sus herramientas para anunciantes con las etiquetas de geofiltros patentadas por la compañía.

Fuente: Creación propia a partir de la información recuperada en: (40defiebre.com,2017).

3.3.4 LinkedIn



Infografía 6. LinkedIn

La lista de conexiones se puede usar de las siguientes maneras:

Una red de contactos se construye mediante conexiones directas, o a través de un contacto.

Los usuarios pueden subir su currículum vitae o diseñar su propio perfil con el fin de mostrar experiencias de trabajo y habilidades profesionales.

Se puede utilizar para encontrar puestos de trabajo y oportunidades de negocio recomendados por alguien de los contactos.

Los empleadores pueden enumerar puestos de trabajo y la búsqueda de posibles candidatos.

Los usuarios pueden subir sus propias fotos y ver las fotos de los demás para ayudar a identificarlo.

Los usuarios pueden seguir diferentes empresas y pueden recibir una notificación acerca de las posibles fusiones y ofertas disponibles.

Los usuarios pueden guardar trabajos que les gustaría solicitar.

Los usuarios pueden ver cuáles y cuántos usuarios han visto su perfil.

Fuente: Creación propia a partir de la información recuperada en: (LinkedIn, 2016) (Emprenderalia, 2011)

3.3.5 Microblogging

El Microblogging es una forma de comunicación o sistema de publicación que consiste en el envío de mensajes cortos de texto, su longitud máxima es de 140 caracteres, pero Twitter acepta 280 caracteres y, a través de estos, se puede interactuar con amistades ya existentes, mantener amistades, hacer nuevas, enviar mensajes privados, anunciar cosas, promocionarse, hasta encontrar trabajo etc. Su finalidad es explicar qué se está haciendo en un determinado momento, compartir información con otros usuarios u ofrecer enlaces hacia otras páginas web; a menudo, los servicios de Microblogging son utilizados para comunicar hechos o aspectos relacionados con el estado puntual de las personas, por ello es común encontrar mensajes como "Salí a comer", o "Voy al cine" (es.Twitter.com, 2016).

Según Genis Roca (2012), socio director de RocaSalvatella, empresa de consultoría estratégica sobre los usos que las empresas y las instituciones pueden hacer en las redes, define Microblogging como la suma de cuatro conceptos:

1. **Blog:** Es donde el autor publica contenidos en orden cronológico
2. **Mensajería Instantánea:** Sistemas de comunicación que permiten mantener conversaciones en tiempo real en Internet con otros usuarios.
3. **SMS:** En Twitter, el envío de mensajes de texto es de 280 caracteres, antes era de 140.
4. **Red Social:** Los mensajes se encuentran en un espacio público y pueden ser leídos por todas las personas que "te sigan" en el mismo; de este modo, se expande el mensaje.

Es un servicio multi-plataforma donde se puede escribir y leer los mensajes desde una web, un teléfono móvil, un sistema de mensajería instantánea, por mensaje de texto o mediante aplicaciones desarrolladas con esta finalidad. Normalmente, no es necesario instalar ningún software, solo basta con dar de alta un perfil en una página web.

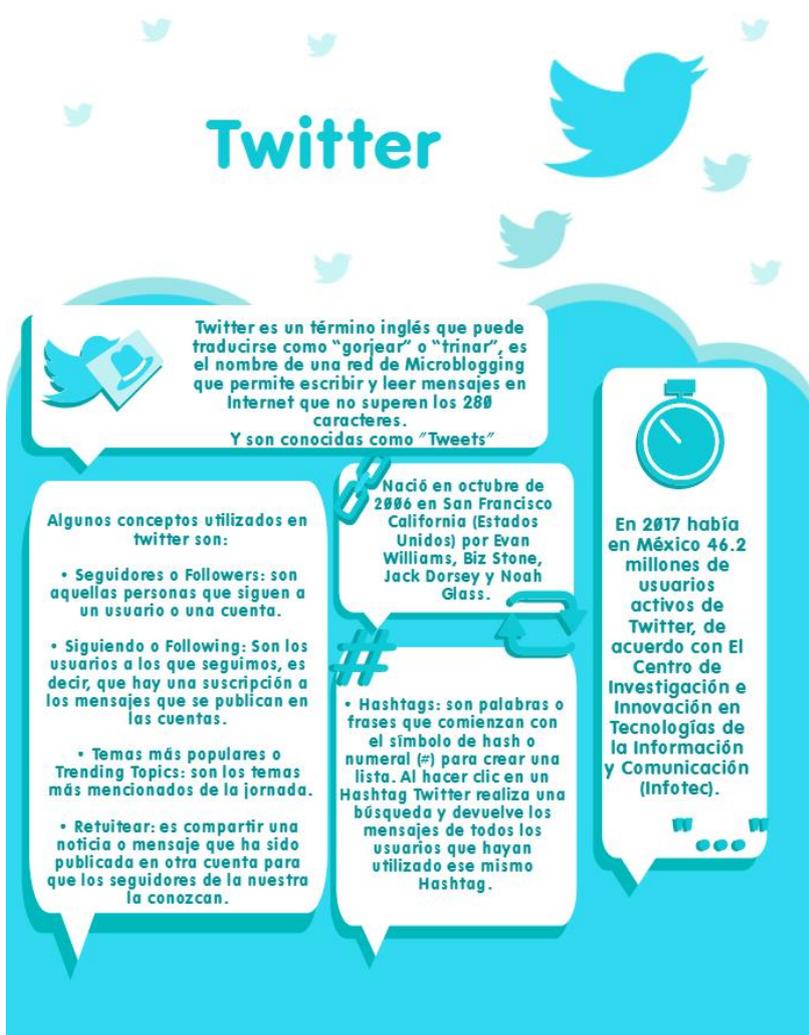
Estos sistemas de comunicación han supuesto una verdadera revolución porque permiten establecer un espacio de emisión de mensajes y conversaciones con dos características:

- **La Comunicación Asíncrona:** Permite que los usuarios que lo utilizan puedan enviar mensajes sin necesidad de esperar una respuesta.

- **La Comunicación Síncrona:** Se pueden establecer conversaciones entre los usuarios mediante el sistema de respuesta a los mensajes (Roca, 2016).

El Microblogging ha tenido un avance significativo, uno de los más utilizados a nivel mundial, es Twitter con un gran número de usuarios, sin embargo, existen otros que, aunque no son tan populares, igualmente cuentan con una gran cantidad de usuarios como son: Tumblr y Posterous.

3.3.6 Twitter



Infografía 7. Twitter

En Twitter el aumento en contenidos de video e imagen, el uso de Periscope, así como los planes con Redes Sociales digitales ilimitadas han impulsado la plataforma y las oportunidades de negocio para las empresas, el 78% de los usuarios se conectan por dispositivos móviles, además el video se ha convertido en el idioma de la plataforma ya que el 88% de los usuarios ve vídeos a través de la red, de igual manera Twitter se ha convertido en un canal de comunicación para las empresas, ya que permite enfocarse en un target específico, además de poderse relacionar con otras plataformas de publicidad, como la televisión reforzando el posicionamiento de marca.

Fuente: Creación propia a partir de la información recuperada en: (Sánchez, 2016)

3.4 Seguridad en Redes Sociales digitales

En los últimos años se ha dado un incremento considerable en el número de usuarios de este tipo de servicios, los cuales permiten que las personas encuentren una nueva manera de conocerse entre sí logrando finalmente una amistad o una sensación de cercanía entre los integrantes de las Redes Sociales digitales. Sin embargo, esta tecnología ha sido víctima de usuarios malintencionados que buscan obtener algún beneficio personal de dichos servicios (UNAM, Seguridad en los sitios de Redes Sociales digitales, 2009). Debido a este tipo de situaciones, desde hace tiempo se ha trabajado para ampliar la información, la sensibilización, y la educación en el uso sin riesgos de Internet, Redes Sociales digitales, telefonía móvil y videojuegos. La necesidad de hacerlo se hace evidente debido a la información que arrojan estudios referidos a los riesgos que pudieran presentarse al navegar en Internet o al utilizar alguna Red Social.

El 11 de julio de 2017 en el marco de del Foro “Hacia una Estrategia Nacional de Ciberseguridad”, el entonces presidente de la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI), Mario de la Cruz Sarabia, quien destacó la importancia de contar con una estrategia de ciberseguridad, mencionó que para el 2021 se conectarán más de un millón de dispositivos nuevos a la red cada día y que en ese mismo año en México existirán más de 365 millones de dispositivos compartiendo información en Internet, lo que sin duda elevará el nivel de riesgo de sufrir ciberataques, es por ello que una de las estrategias en ciberseguridad, es contar con una “Agencia Nacional de Ciberseguridad” que defina políticas públicas, promueva los cambios legislativos y regulatorios necesarios, además de servir como un ente que coordine el monitoreo y de respuesta a incidentes (CANIETI, 2017).

Sin embargo, en lo que se implementa una Agencia con estas características en México, es necesario que todos los usuarios de Internet y de Redes Sociales digitales consideren algunas recomendaciones que les serán favorables para mantener una adecuada seguridad al utilizar estas herramientas de comunicación.

Algunos de los incidentes que pueden suceder si no existe responsabilidad alguna y seguridad al utilizar Redes Sociales digitales o navegar en Internet, son:

- **Robo de identidad:** Usualmente los usuarios de Redes Sociales digitales publican información personal, sin embargo, si los contenidos publicados

no son protegidos de manera adecuada, estableciendo restricciones para que sólo las personas autorizadas puedan tener acceso, es posible que otras personas malintencionadas utilicen la información en situaciones de robo de identidad o para obtener más información acerca de ellas y ellos.

- **Acoso:** A través de las Redes Sociales digitales, acosadores encuentran un lugar ideal para acechar a sus víctimas, pues en este medio pueden conocer las actividades que realizan sus víctimas hasta tener contacto con ellos.
- **Difamación:** Debido a que los sitios de Redes Sociales digitales no comprueban la identidad de la persona que crea un perfil, un usuario malintencionado podría generar un perfil de una persona en particular y publicar información falsa con el objetivo de difamarla. Además de ello y dado que es posible enviar mensajes a otros contactos que sean visibles al público, usuarios malintencionados podrían publicar información que sea vergonzosa para un usuario o grupo de usuarios.
- **Spam en Redes Sociales digitales:** En las Redes Sociales digitales es posible enviar mensajes a los demás contactos de la red, por lo que estos servicios son susceptibles de ataques de spam que en ocasiones no sólo contienen publicidad sino también pueden contener enlaces a sitios con contenidos maliciosos (virus, spyware, etc.).
- **Códigos maliciosos:** Los intrusos han encontrado maneras de propagar códigos maliciosos como virus o spyware a través de las Redes Sociales digitales. El problema es que haciendo uso de estos servicios pueden elevar sus probabilidades de éxito pues explotan la confianza generada entre los usuarios de la misma red.

Las siguientes recomendaciones son para utilizar de manera segura las Redes Sociales digitales y navegar en Internet:

Utilizar una contraseña robusta: De este modo es posible prevenir que algún atacante descubra fácilmente nuestra contraseña. Es importante mencionar que la contraseña es la llave para acceder a nuestro perfil de Redes Sociales digitales de modo que si un atacante lograra descubrirla podría secuestrar la cuenta y nuestros contenidos, es por lo que una contraseña debe contener un número, una letra mayúscula, algún símbolo y entre 8 y 12 caracteres.

- **Conocer y configurar de manera detallada las opciones de privacidad:** Conocer cómo funcionan las opciones de privacidad que tiene cada una de las Redes Sociales digitales y conocer las consecuencias posibles de una mala configuración.
- **Identificar las funciones y los efectos de cada acción:** Es demasiado frecuente equivocarse y ubicar en lugar erróneo alguna información. Ya hace tiempo Facebook realizó cambios en este sentido avisando de forma gráfica sobre en qué lugares, de qué forma, se propagaría un determinado comentario. Además, aunque la acción ocasione el efecto buscado, con frecuencia se desconoce qué otras implicaciones o consecuencias tiene. Se trata de un terreno donde la iniciativa corre por cuenta de la Red Social. Lo mismo sucede en el proceso de alta, donde conviene señalar que las condiciones planteadas son de especial importancia y afectan a cómo y dónde pueden usarse nuestros datos, por lo que es preciso una detallada lectura.
- **Proteger los datos personales:** Regularmente los datos suelen tener origen en la persona que publica, sin embargo, en ocasiones, el usuario no se detiene a reflexionar sobre lo que está publicando.
- **Mantener una actitud proactiva en la defensa de los datos propios:** En las Redes Sociales digitales son demasiado abundantes los datos que los usuarios aportan sobre los demás, frente a esto es necesario mantener una actitud proactiva en defensa de la privacidad, para ello existen tres acciones:
 1. Informar a los demás sobre nuestro criterio al respecto.
 2. Supervisar lo que se publica de nosotros.
 3. Ejercer, si es preciso, nuestro derecho a eliminarlos.

Un claro ejemplo de todo lo mencionado anteriormente es en el etiquetado de fotografías.

- **Evaluar las actitudes y condiciones de privacidad de los contactos.**
- **No aceptar contactos desconocidos:** Aceptar contactos desconocidos incrementa las posibilidades de recibir mensajes spam o mensajes con ligas a sitios fraudulentos o con contenido malicioso.

- **No almacenar contraseñas de acceso en equipos compartidos.**
- **Cerrar la sesión cuando se termine de utilizar el servicio.**
- **Mantener actualizado el navegador:** Esto permitirá estar protegido contra ataques que aprovechen fallas en el navegador de Internet (UNAM, Seguridad en los sitios de Redes Sociales digitales, 2009).

Todos los usuarios debieran tener conocimiento de estos asuntos para no arriesgar sus datos en Internet o hacer uso adecuado de las Redes Sociales digitales con publicaciones que no dañen a terceras personas o que se pongan en riesgo ellos mismos, de esta manera, es importante que los usuarios al dar clic en el botón de aceptar también lean y acepten conscientemente los términos y condiciones, que cada Red Social a su vez lo dividen en tres pautas que a continuación se presentan.

3.5 Términos y condiciones de las Redes Sociales digitales

Todas las aplicaciones a las que se tiene acceso por medio de Internet cuentan con una serie de pautas con las que el usuario debe cumplir si quiere obtener estos servicios, con las Redes Sociales digitales es igual, ya que presentan sus condiciones para convertirse en una persona más que hace uso de este servicio.

Como se mencionó anteriormente, las Redes Sociales digitales en las que se basa esta investigación son: Facebook, Instagram, Snapchat, LinkedIn y Twitter, y de acuerdo con los términos y condiciones que maneja cada una, estos a su vez se dividen en tres partes, es decir, cada Red Social maneja sus propios términos y condiciones de servicio, aunque son similares, existen partes en las que difieren.

La primera son las condiciones del servicio, la segunda son las políticas de datos y la tercera son las normas comunitarias.

A continuación, se menciona a que se refiere cada apartado.

1. **Condiciones del servicio:** En este apartado de las Redes Sociales digitales, se presentan los servicios que proporcionan y los deberes a los que ésta sujeto el usuario si quiere ser parte de ellas. Por ejemplo, que los datos utilizados al crear la cuenta sean verídicos, no suplantar identidades, algunos permisos que el usuario les otorga, la edad mínima

para acceder al servicio, todo el contenido es propiedad y responsabilidad de la persona que lo crea y lo sube a la red. El usuario es el encargado de los gastos que corran a través de la telefonía o datos usados, en algunos casos se les avisara lo más pronto posible sobre el cambio en éstas condiciones del servicio pero no siempre será así, de igual forma cambiaran sus condiciones en el momento que sea más adecuado para ellos, la información recopilada de los usuarios (en su mayoría: dirección de correo electrónico, número de teléfono, contraseña, etc.) será transferida a alguno de los países creadores, desarrolladores o filiales de la Red Social, estos pueden ser: Estados Unidos, Gales, Dublin etc.

2. **Política de datos:** En este apartado, se maneja el qué, el cómo y en qué circunstancias se puede compartir toda la información que proporciona el usuario, desde su dirección de correo electrónico hasta la ubicación al utilizar la aplicación. La información se puede compartir con empresas filiales, prestadores de servicios externos a la aplicación, en caso de ser requerida por alguna autoridad legal, y marketing. Si la información presentada se encuentra publica en el perfil, el compartirla es prácticamente libre, esa información se puede utilizar para mostrar publicidad basada en los intereses del usuario.

3. **Normas Comunitarias:** En este apartado, se pueden apreciar las pautas de comportamiento que le pide cada Red a las personas que quieren ser usuarios, por ejemplo, en las 5 se prohíbe: la distribución de contenidos sexuales sean de adultos o menores (aunque sean del propio usuario), fomentar la violencia de cualquier tipo, incitación al suicidio, información engañosa o fraudulenta, lenguaje que incite al odio, terrorismo, racismo, discriminación por alguna condición étnica, religiosa o social, Spam o subir algún virus o códigos maliciosos que afecten la configuración de la aplicación, acoso e intimidación, uso de drogas , la infracción de cualquiera de estas condiciones será motivo para inhabilitar la cuenta por algún tiempo o en casos más graves de eliminar la cuenta.

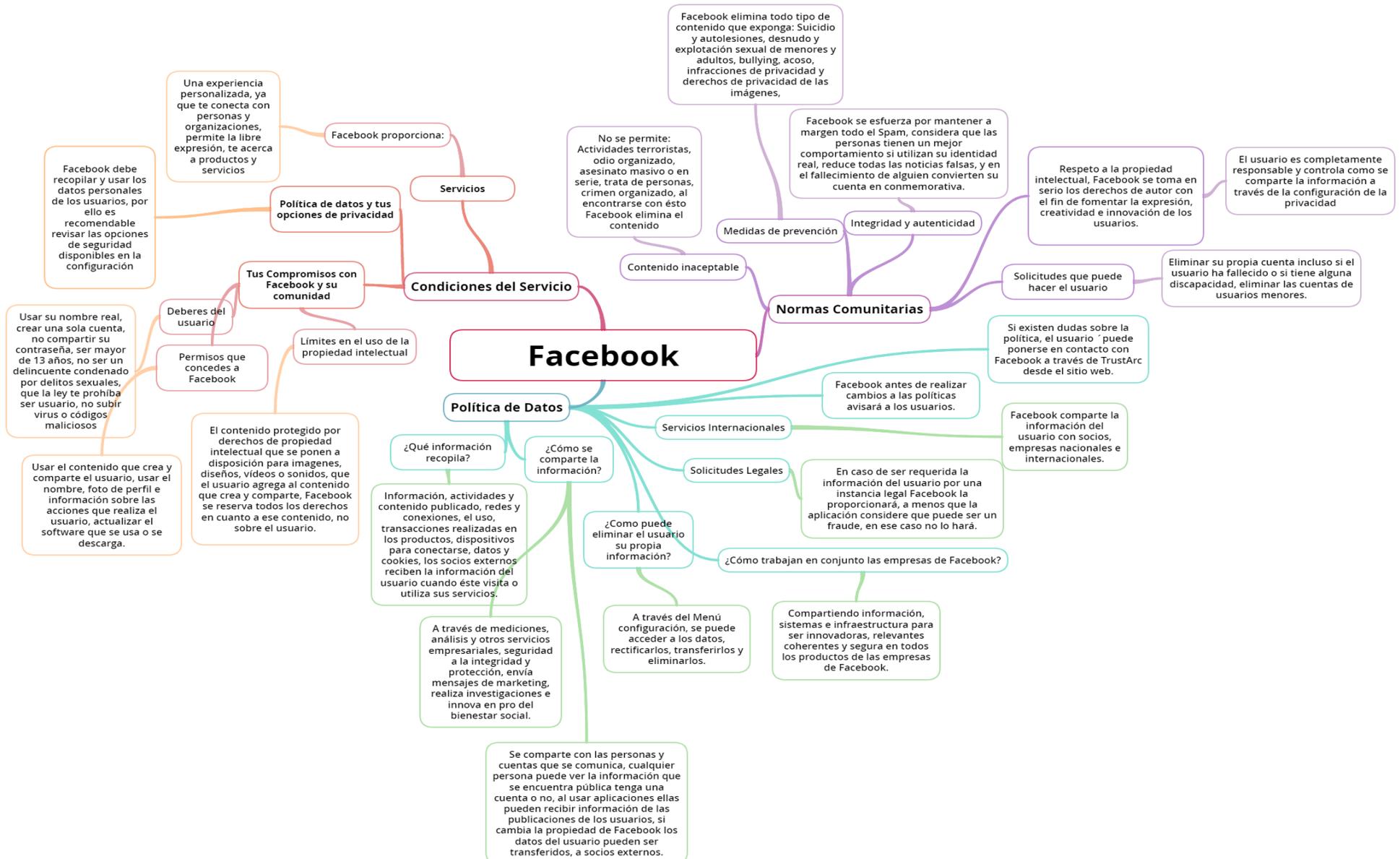
Es de suma importancia conocer esta información antes de aceptar los términos y condiciones ya que de ello dependerá la manera en que el usuario haga uso de sus Redes Sociales digitales, es decir, se puede considerar la premisa “Si el usuario conoce lo que debe y no debe hacer mientras hace uso de algún servicio de Red Social su comportamiento en línea va a ser el apropiado y en ese momento se considerará que cumple las normas como Ciudadano Digital”.

De igual forma, los servicios envían la información de los usuarios a los países filiales. Si es necesario vender la empresa, los datos recabados anteriormente se irán con ellos, además en caso de algún incumplimiento legal, se aplicará la ley vigente del lugar en el que se creó este servicio.

Para esta investigación es necesario identificar todos estos conceptos, ya que son los que se implementarán en la guía de observación de los perfiles, es decir, marcaran el inicio para conocer de qué manera los alumnos de la Escuela Nacional Trabajo Social hacen uso de sus Redes Sociales digitales.

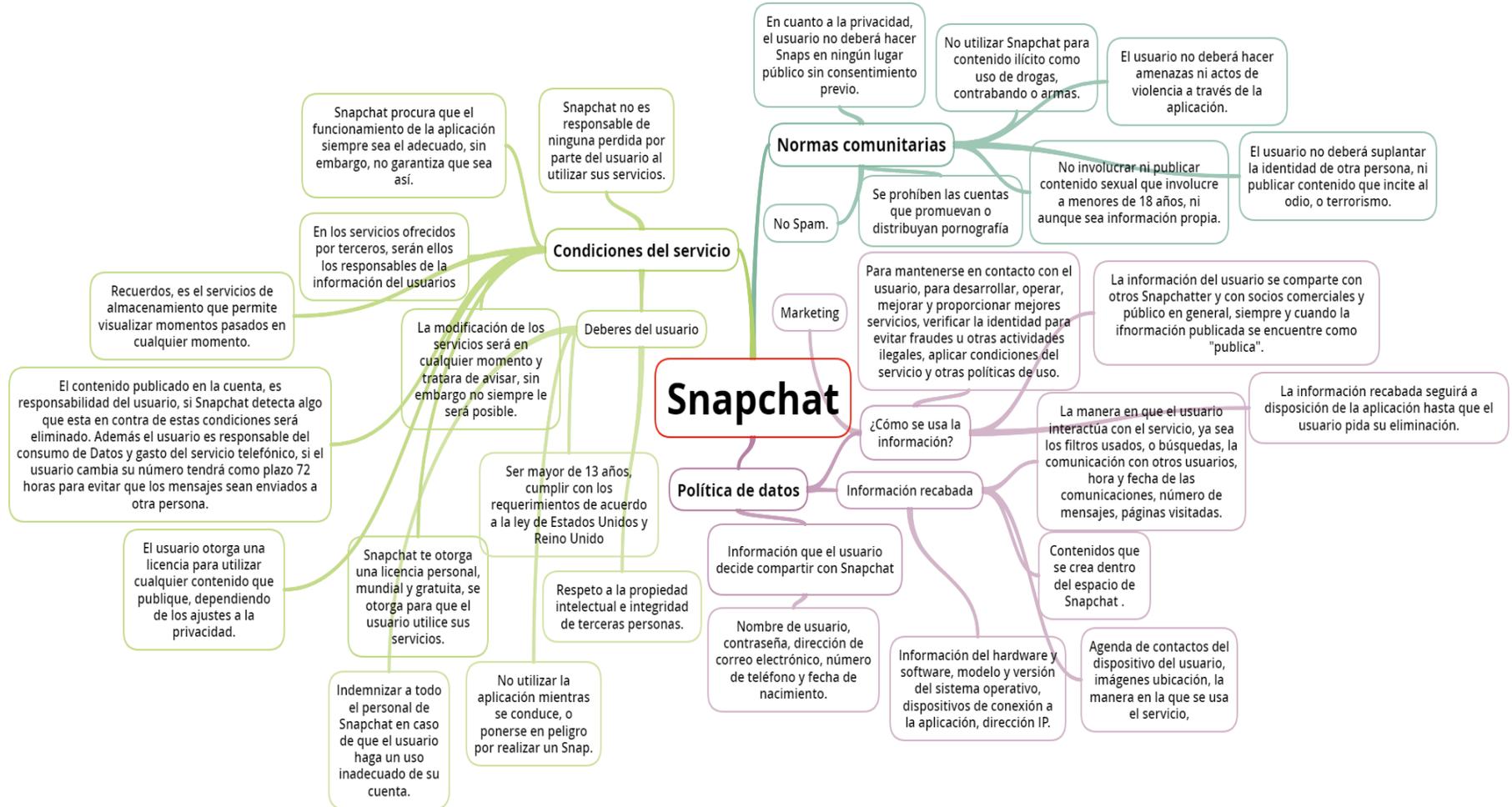
A continuación, se presenta un mapa conceptual por cada red con la síntesis los términos y condiciones que manejan utilizadas para esta investigación.

Mapa conceptual 1. Condiciones de servicio de Facebook

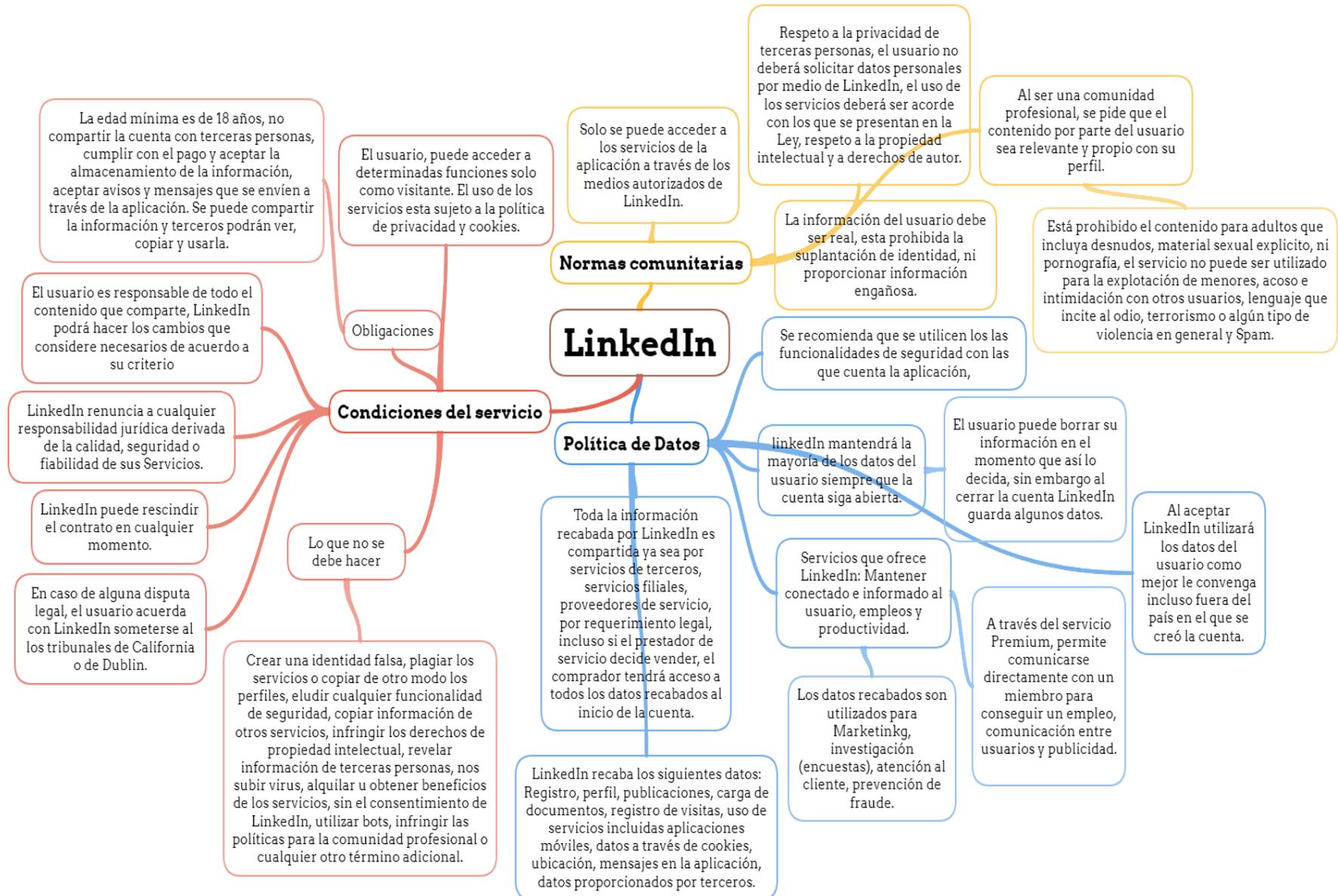


Fuente: Creación propia a partir de las condiciones del servicio, política de datos y normas comunitarias de Facebook.

Mapa conceptual 3. Condiciones de servicio de Snapchat

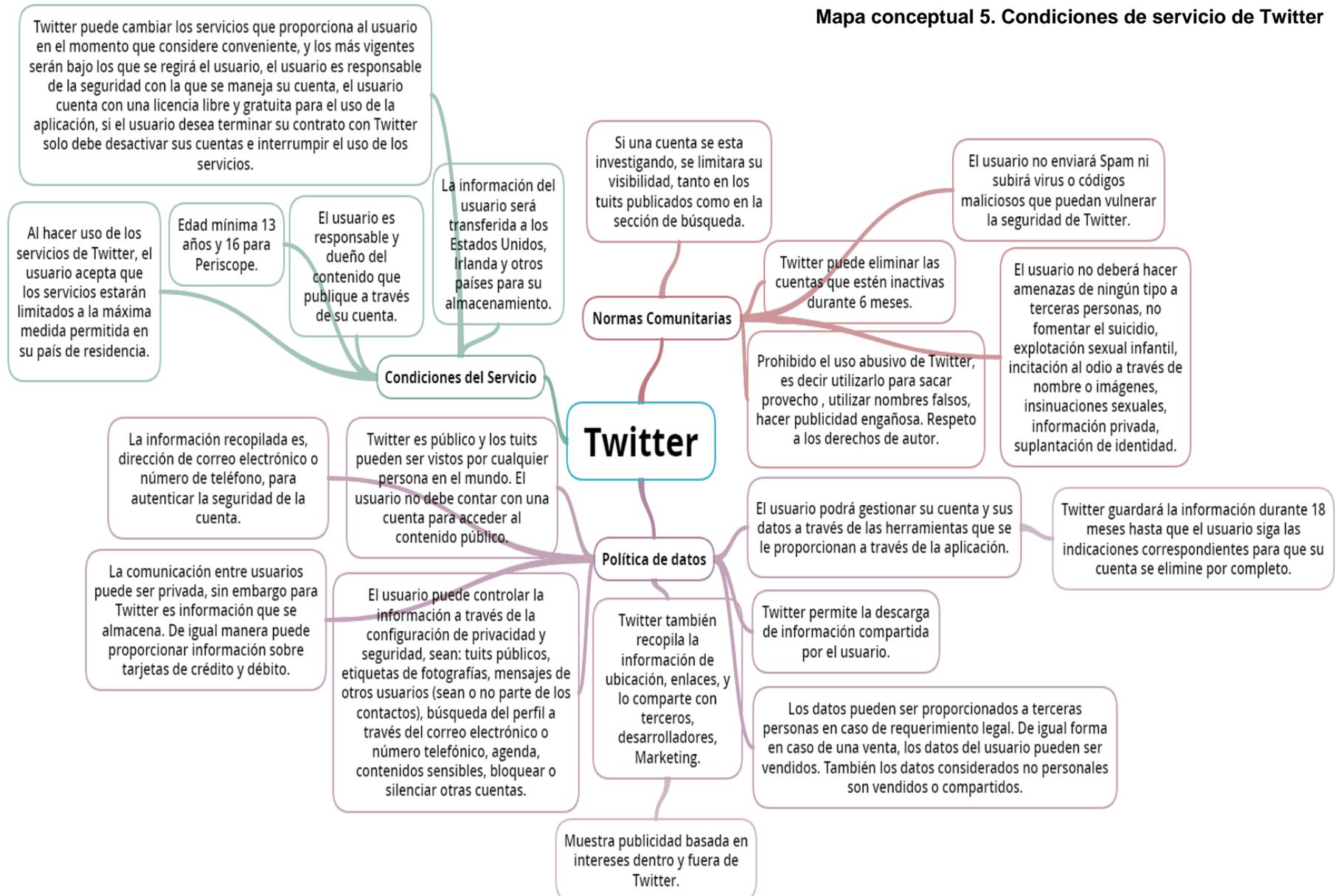


Fuente: Creación propia a partir de las condiciones del servicio, política de datos y normas comunitarias de *Snapchat*.



Fuente: Creación propia a partir de las condiciones del servicio, política de datos y normas comunitarias de LinkedIn.

Mapa conceptual 5. Condiciones de servicio de Twitter



Fuente: Creación propia a partir de las condiciones del servicio, política de datos y normas comunitarias de *Twitter*.

Capítulo 4. La ética, la responsabilidad y las Redes Sociales digitales

El estudio de la ética se remonta a la filosofía en la antigua Grecia, y su desarrollo histórico ha sido amplio y variado. La ética es la rama de la filosofía que estudia lo correcto o equivocado del comportamiento humano, tiene como centro de atención las acciones humanas y aquellos aspectos de estas que se relacionan con el bien, el mal, la virtud, el deber, la felicidad y la vida realizada, además estudia qué es un acto moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar posteriormente a nivel individual y a nivel social (Fieser, 2015).

Para acercarse a su objeto de estudio, la ética recurre a otras disciplinas, fundamentalmente aquellas que buscan conocer al hombre y la sociedad desde diversos puntos. Las ciencias humanas o sociales la enriquecen de manera notable, proporcionándole conocimientos y herramientas eficaces de análisis para profundizar y lograr una mayor objetividad en sus conclusiones.

Por otro lado, la responsabilidad hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico, también es la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita. Una persona responsable, es aquella que se caracteriza por tener la virtud no sólo de tomar decisiones de manera consciente sino también de asumir las consecuencias que tengan esas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento (RAE, s.f.)

Al final, la ética y la responsabilidad están ligadas una con la otra, ya que ambas atienden las acciones del ser humano, la primera tiene un amplio estudio sobre la manera en la que el ser humano se comporta y las decisiones que toma cotidianamente, y la segunda es la encargada de complementar la primera en cuanto a asumir las consecuencias de estas acciones y decisiones.

La ética y la responsabilidad se mezclan en otro ambiente llamado Internet y Redes Sociales digitales, actualmente el uso de Internet es esencial y predominante para la comunicación de la generación Millennial, como se mencionó anteriormente, esta generación humana es la que utiliza en su mayoría este medio de comunicación ya sea, mensajería instantánea, correo electrónico, videollamadas etc. Este tipo de comunicación se considera que ya no es de

manera personal, sino que se requiere de algún aparato que pueda realizar estas tareas, ya sea una computadora o un teléfono celular inteligente.

En la actualidad, la comunicación que fomenta las relaciones humanas son a través de Internet y de las Redes Sociales digitales, al utilizar este medio se puede decir que ya sé es parte de una comunidad digital, la cual implica tener cierto comportamiento y conducta adecuada al navegar y hacer uso de dichos entornos, por ello es necesario que todos los cibernautas que son usuarios de algún servicio dentro de un entorno virtual, sean conocedores de la Ciudadanía Digital, de los principios que marca, de las condiciones de servicio que hay en Internet y de los términos y condiciones que en las Redes Sociales digitales al prestar el servicio.

Se espera que el uso que le dé el usuario a estos servicios sea de una manera ética al establecer pautas de comportamiento, y responsable con el contenido que publica en sus perfiles.

El no ser un Ciudadano Digital ético y responsable, puede traer serias consecuencias, entre ellas, el publicar en Redes Sociales digitales todos los acontecimientos que ocurren diariamente en la vida de alguien, permite que todos sean partícipes de esa vida privada, ya que en varias ocasiones a pesar de existir un apartado sobre la privacidad, muchos de los usuarios hacen caso omiso a las mismas y lo único que provoca es dejar al descubierto datos que se puedan considerar personales, trayendo consigo el robo de identidad, secuestros, trata de blancas etc.

Capítulo 5. Desarrollo de la Investigación

Diseño de la investigación

- I. Elaboración del protocolo de investigación acerca del uso ético y responsable en las Redes Sociales digitales.
- II. Al ser una investigación, es necesaria la recuperación de información, tanto documental como audiovisual para la elaboración del marco teórico-contextual y con ello delimitar el lugar, la población, el tiempo y el espacio.
- III. Cuando se tuvo definido el tema, la población, el tiempo, espacio y lugar, se construyó un instrumento para la recolección de información, en un principio solo se consideraron preguntas cerradas, sin embargo, al realizar el pilotaje, la información fue poca y sesgada, por ello se agregaron preguntas abiertas para obtener mayor información, con ello dio paso a la aplicación final con la población estudio, a través de la herramienta colaborativa cuestionarios de Google Drive.
- IV. En el instrumento, se recibieron un total de 75 respuestas, de las cuales se consideraron solamente 67, las otras 7 respuestas se desecharon debido a que no cumplían con el rango de edad para la investigación y 1 estaba duplicada.
- V. Una vez recabadas las respuestas del instrumento, se obtuvo la autorización para revisar los perfiles en las Redes Sociales digitales de los sujetos de estudio, esto dio paso a la construcción de la guía de observación.
- VI. La guía de observación se realizó a partir de la revisión y análisis de los términos y condiciones que proponen las Redes Sociales digitales, además de la previa autorización para observar los perfiles de los usuarios.
- VII. La primera guía de observación constó únicamente de preguntas cerradas, en una tabla que contenía tres filas, la primera con condiciones del servicio, la segunda política de servicios y la tercera normas comunitarias, del lado izquierdo el nombre de las Redes

Sociales digitales (Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter y LinkedIn), ello solo para marcar si los usuarios cumplían con esos requisitos para considerarse éticos y responsables en su manera de utilizar las Redes Sociales digitales.

- VIII. Después del pilotaje, la información obtenida no fue suficiente con respecto al resultado que se esperaba, por lo que se reestructuró la guía de observación en tres partes, la primera es sobre seguridad, ésta parte se enfocó hacia lo que es público en los perfiles de los usuarios, la segunda parte es el uso de acuerdo al tipo de red social y la tercera parte es de acuerdo con las publicaciones, se observó en ellas de acuerdo con las normas comunitarias si el uso que le dan a las Redes Sociales digitales, es ético y responsable.
- IX. Durante la elaboración del instrumento y la guía de observación, el capitulado se siguió trabajando, aumentando, analizando y corrigiendo información para el marco teórico.
- X. Una vez que se aplicó el instrumento y la guía de observación, se hizo el procesamiento y categorización de los resultados obtenidos, para dar paso al análisis de la información.
- XI. Al final se trianguló la información obtenida para el análisis y conclusiones de la investigación.
- XII. Con un panorama más amplio sobre el Trabajo Social y la Ciudadanía Digital, se elaboró una serie de propuestas desde la perspectiva de este profesional de las ciencias sociales.

En el siguiente cronograma, se podrán ver los tiempos que se utilizaron para cada actividad.

Cronograma de actividades en el Desarrollo de la Investigación														
Tiempo en semanas	7	3	5	3	3	4	6	5	5	5	7	5	5	
Elaboración del protocolo de investigación.	■													
Recuperación de información documental y audiovisual para la elaboración del marco contextual y teórico.		■	■	■	■	■								
Diseño del instrumento para la recolección de información para la investigación.			■											
Pilotaje del instrumento				■										
Correcciones al instrumento					■	■	■							
Aplicación final del instrumento						■	■	■						
Diseño de la guía de observación a partir de los resultados obtenidos en el instrumento							■							
Pilotaje de la guía de observación								■						
Correcciones a la guía de observación									■					
Aplicación final de la guía de observación										■				
Procesamiento y categorización de la información											■			
Triangulación de la información obtenida para el análisis y conclusiones de la investigación.												■		
Propuestas desde el Trabajo Social.													■	

Fuente: creación propia

Sujetos de investigación

Alumnos de la Escuela Nacional del Trabajo Social en un rango de edad entre 18 y 25 años del tercer semestre grupo 1312 del turno matutino y del quinto semestre que pertenecen al grupo 1525, ambos grupos del semestre escolar 2019-1.

Se logró recopilar la información de un total de 75 personas, sin embargo, se desecharon 8 respuestas ya que no correspondían con la edad de los sujetos de estudio.

Contexto de la investigación

Se llevó a cabo en las instalaciones de la Escuela Nacional de Trabajo Social, ubicada en Ciudad Universitaria al sur de la Ciudad de México. De manera virtual en los perfiles públicos en Redes Sociales digitales (Twitter, Facebook, Snapchat, Instagram y LinkedIn) de los sujetos de estudio.

Tipo de Investigación

“Este estudio es una investigación cuantitativa, la cual se basa en un paradigma explicativo, con información cuantificable para describir o explicar los hechos que se estudian. Una investigación cuantitativa tiene objetivos cuantitativos para adquirir conocimiento que le permitan conocer la realidad de forma imparcial, mediante conceptos y variables.

Al planear la investigación se determina y construye el marco teórico, utilizando variables cuantificables para la recolección y análisis de los datos, seleccionando grandes muestras para que la calidad de la información sea confiable” (Covarrubias, 2017).

Es transversal ya que es un estudio diseñado para medir la prevalencia de una exposición o resultado de una población definida en un punto específico del tiempo y descriptivo porque considera un fenómeno y sus componentes.

El tipo de muestra con el que se trabajará será no probabilística, ya que cualquier sujeto de la población objetivo puede ser elegido, a partir de las necesidades convenientes a la investigación.

Se trata de una investigación a nivel exploratoria-descriptiva, ya que no hay artículos al respecto desde la postura, observación y campo de intervención del Trabajo Social.

Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son: la encuesta, a través de un instrumento que es el cuestionario (más adelante se explicará a detalle) y el análisis de los perfiles públicos de los sujetos de estudio a través de una guía de observación (más adelante se explicará a detalle).

Instrumento

El cuestionario que se realizó tiene como base el identificar si los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social conocen cuáles son los principios de la Ciudadanía Digital en el uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales. El instrumento está dividido en tres categorías: la primera se enfoca en los datos generales del sujeto de investigación, la segunda a todo lo que, relacionado con la Ciudadanía Digital y la tercera, se refiere a la ética y responsabilidad que deben existir en las Redes Sociales digitales.

La primera categoría, “Datos generales” cuenta con 3 preguntas cerradas: sexo, turno y semestre en el que se encuentran inscritos; también cuenta con 2 preguntas abiertas, edad y grupo en el que cursan el ciclo escolar, estas preguntas sirven para tener un panorama general de la población de estudio.

La segunda categoría, “Ciudadanía Digital”, cuenta con 10 preguntas, las cuales 5 son cerradas de tipo dicotómicas teniendo como respuesta solo Sí o No, y cuenta con otras 5 preguntas abiertas. En este apartado se busca dar respuesta a lo relacionado a la Ciudadanía Digital, el concepto, si los alumnos se perciben a sí mismos como Ciudadanos Digitales, el conocimiento de lo que regula y por último si identifican derechos y obligaciones al utilizar las Redes Sociales digitales.

En esta categoría se encuentra una pregunta en la que se les pide a los encuestados mencionar por lo menos dos derechos y dos obligaciones que utilicen al usar las Redes Sociales digitales, en ella se puede admitir más de una respuesta, por lo que el total de respuestas no coincide con el total de la población de estudio.

La tercera categoría, “Ética y responsabilidad en las Redes Sociales digitales”, cuenta con 9 preguntas, las cuales 3 son cerradas de tipo dicotómicas teniendo como respuesta solo Sí o No, 5 son preguntas abiertas y por último se encuentra una pregunta que admite más de una respuesta, el total de sus respuestas no coincide con el total de la población de estudio.

En este apartado se busca dar respuesta si consideran importante que haya o no valores éticos en el uso de las Redes Sociales digitales, para qué las utilizan principalmente y por último en que servicios (Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter y LinkedIn) tienen una cuenta.

En las últimas preguntas de este apartado, se les pide a los encuestados la autorización para buscarlos en las Redes Sociales digitales además del usuario para realizarlo.

Este cuestionario se realizó de manera digital a través de la herramienta, formularios de Google, se difundió a través de los grupos cerrados en Facebook que utilizan los alumnos para comunicarse con los profesores y del correo electrónico. En un principio hubo una baja respuesta por parte de la población de estudio, sin embargo, se les reiteró la invitación y con ello aumento el número de respuestas obteniendo un total de 75, solo se admitieron 67 ya que 8 no cumplieron con criterios de edad.

Se decidió utilizar estos medios electrónicos por ofrecer las siguientes ventajas: disponibilidad para contestar el formulario, ya que como se menciona anteriormente, la mayoría tiene la posibilidad de conectarse a Internet a través de diferentes dispositivos, lo que permite que el sujeto de investigación lo responda en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, esta herramienta transforma la manera en que se recolecta la información, además de permitir una mejor y más rápida sistematización.

Una desventaja, es que no se puede observar ampliamente las reacciones de la población de estudio al contestar el cuestionario, por lo que existe la falta de certeza sobre la identidad de quien lo contesta, además del riesgo de información duplicada, ya que este método de recolección de información requiere de conexión a Internet y puede que los usuarios presenten algún tipo de inconveniente con la red que estén utilizando en ese momento y su información no se envíe de manera correcta.

El instrumento se encuentra disponible en el Anexo 8 y a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/vgjVU6w1ApJBpSR96>

Guía de Observación

En este caso, se recurrió a la observación simple, ya que fue un procedimiento de recogida de datos que se basa en la percepción del investigador, a partir de fenómenos existentes naturalmente o producidos espontáneamente y no provocados artificialmente como en los experimentos puros, tienen lugar en la realidad del momento presente, se realiza con fines sociológicos (Comunicación, 2019).

La guía de observación se aplicó con 33 encuestados que dieron la autorización para revisar sus perfiles públicos en las Redes Sociales digitales.

La guía de observación se compone de tres categorías, la primera se refiere a la seguridad, la segunda al uso por tipo de Red Social digital y la tercera a las normas comunitarias de las Redes Sociales digitales.

La primera categoría, “Seguridad”, parte de la pregunta ¿qué es público para mí?, ella aplica para los diferentes servicios (Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter y LinkedIn), para cada servicio se aprecian los siguientes apartados.

En Facebook se observó si estaba público:

- Fotografías.
- Ubicaciones.
- Publicaciones en la biografía.
- Información.
- Amigos
- Ninguna de las anteriores.

En Instagram se observó si estaba público:

- Fotografías.
- Ubicaciones.
- Seguidores.
- Personas que sigue.
- Información.
- Ninguna de las anteriores.

En Snapchat se observó si estaba público:

- Publicaciones en la historia.
- Amigos.
- Información
- Ninguna de las anteriores.

En Twitter se observó si estaba público:

- Fotografías.
- Información.
- Tweets.
- Siguiendo
- Seguidores
- Ninguna de las anteriores.

En LinkedIn se observó si estaba público:

- Contactos.
- Experiencia.
- Educación.
- Aptitudes y validaciones.
- Intereses.

En esta categoría, se buscó toda la información y publicaciones del usuario que fuera visible para cualquier persona que revisara el perfil, con la finalidad de apreciar con mayor claridad y detalle, cuál es el uso que le dan a las mismas, toda esta información se ve reflejada en la gráfica 32 que se encuentra en el apartado de seguridad.

En la segunda categoría, “Uso por tipo de Red Social”, se quiere observar si el usuario hace uso de la Red Social digital bajo el concepto para la que fue creada.

Facebook – Comunicación.

Instagram – Fotografía.

Snapchat – Fotografía.

Twitter – Noticias.

LinkedIn – Negocios, búsqueda de empleo.

En la tercer categoría, “Normas comunitarias”, se busca que en sus publicaciones se refleje el uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales, apoyado de las normas comunitarias que cada red social propone, aquí se cruza la información de la primer categoría, con el reglamento de los servicios

que brinda Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter y LinkedIn, es decir, se busca que en las publicaciones no exista contenido inaceptable, como violencia y comportamiento delictivo, suicidio y autolesiones, desnudos y explotación sexual (adulto o infantil), bullying, lenguaje que incite al odio, actividad sexual de adultos, contenido cruel e insensible, respeto a la propiedad intelectual, protección a menores, respeto a la integridad de terceras personas.

Esta herramienta coadyuvó a la elaboración de resultados e interpretaciones para ésta investigación, además cabe destacar que esta observación no se realizó de manera “tradicional”, es decir, que el investigador no estuvo de forma “física” con los sujetos de estudio, se realizó de manera virtual, se examinaron lo sujetos de estudio a partir de los “perfiles” públicos que mantienen en sus Redes Sociales digitales con el propósito de revisar con detalle el comportamiento que mantienen como “ciudadanos digitales”.

La guía de observación se encuentra disponible en el Anexo 9 y también a través del siguiente enlace:

<https://forms.gle/SW2RNCsQzcD5cLV56>

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del instrumento (encuesta) y de la guía de observación aplicada a los alumnos del turno matutino y vespertino de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

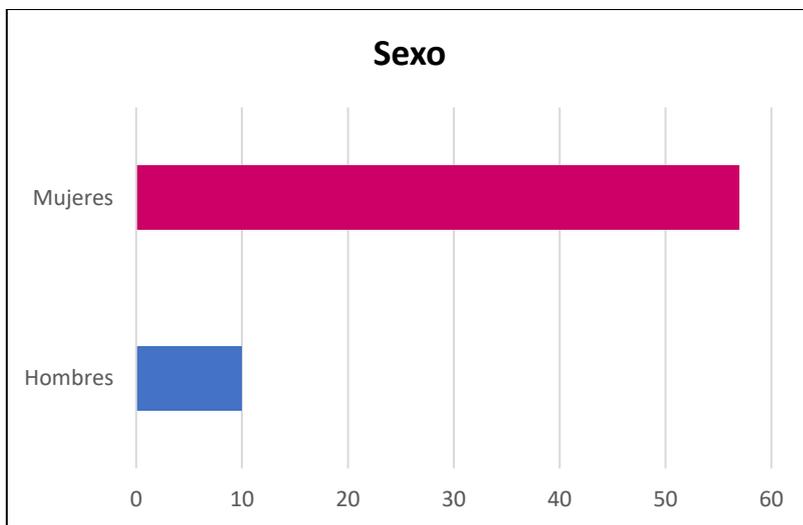
Resultados del instrumento y la guía de observación

En esta primera parte, se muestran los datos generales de los alumnos con los que se trabajó para la recolección de información.

I. Datos Generales

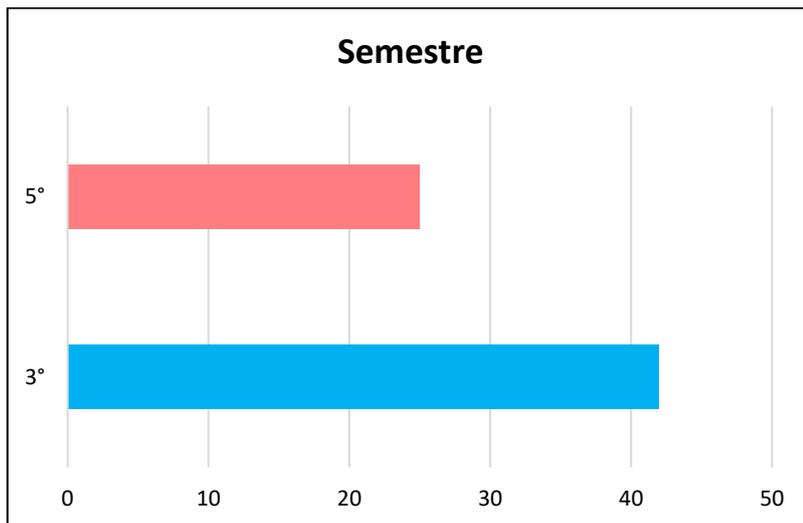
Los datos se presentan de acuerdo con el número de encuestados.

Gráfica 8. Sexo



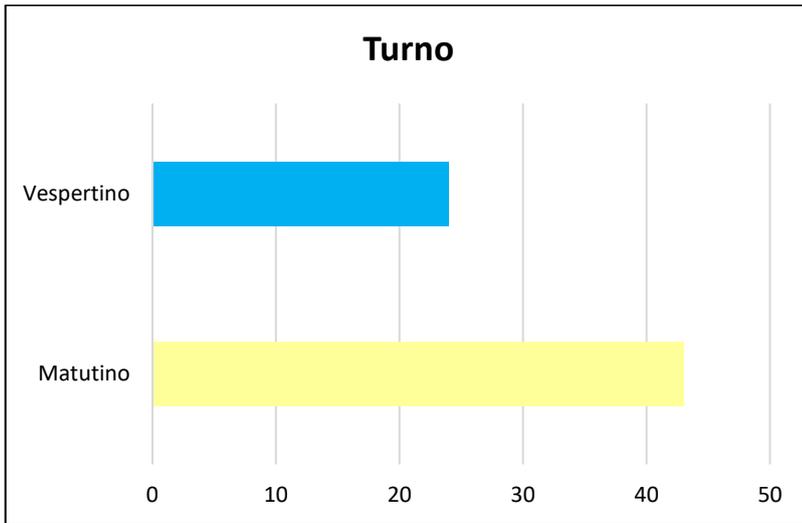
En su mayoría y debido a la población estudiantil, contestaron 57 mujeres y solo 10 hombres.

Gráfica 9. Semestre



Se propuso que la población objetivo estaría en edad de 18 a 25 años, por lo tanto, la mayoría de los alumnos de esta edad se encuentran entre el tercer y quinto semestre de la Licenciatura en Trabajo Social.

Gráfica 10. Turno

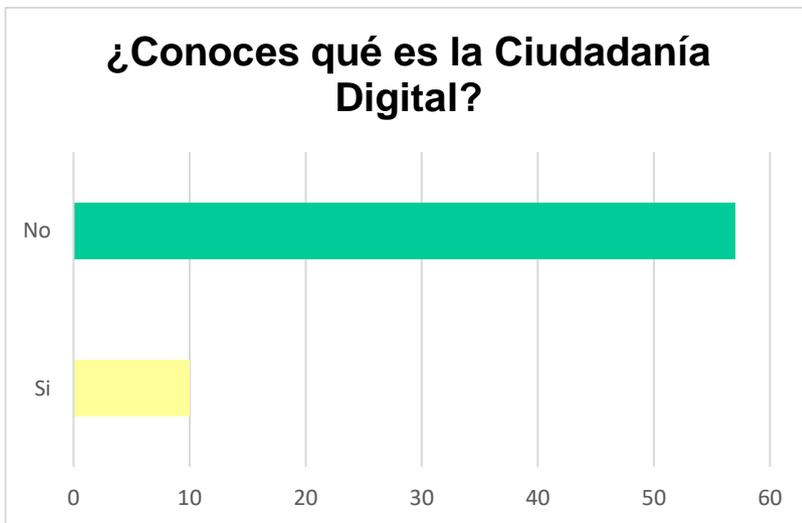


Como se puede apreciar, el turno matutino fue más participativo con 43 respuestas en la encuesta, por el contrario del turno vespertino que solo respondieron 24 alumnos, aunque las edades de algunos participantes están en el mismo rango generacional, se puede inferir que a los del turno matutino, les resultó interesante lo relacionado con la tecnología por el título de la investigación.

En la segunda parte del cuestionario se encuentran las preguntas relacionadas con el concepto de Ciudadanía Digital, qué regula y si los alumnos se reconocen como Ciudadanos Digitales.

II. Ciudadanía Digital

Gráfica 11. ¿Conoces qué es la Ciudadanía Digital?



De acuerdo con las respuestas, los alumnos de trabajo social del turno matutino y vespertino desconocen qué es o a qué se refiere la Ciudadanía Digital.

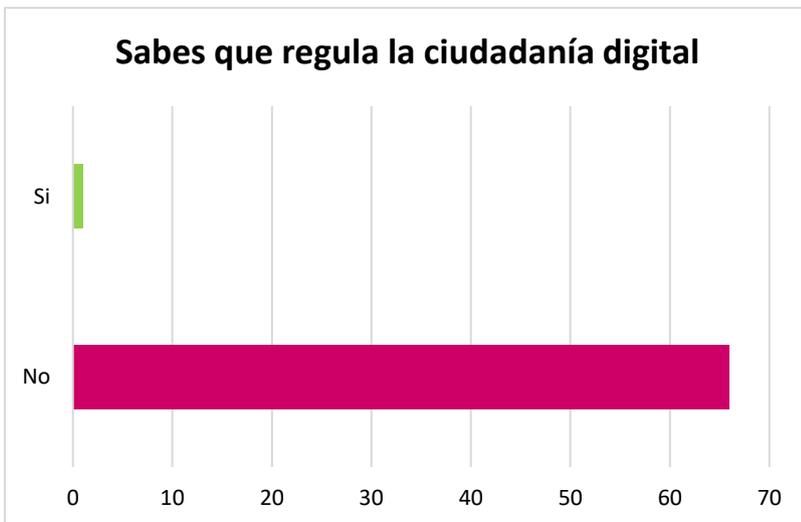
El desconocimiento de esta herramienta de regulación puede dar como resultado un comportamiento y uso de Redes Sociales digitales, poco ético e irresponsable.

Gráfica 12. Concepto de Ciudadanía Digital



De los encuestados, solo 10 tienen conocimiento sobre el concepto de Ciudadanía Digital, 8 lo definen como “la comunidad que utiliza la tecnología como medio de interacción a través de las redes sociales”, su concepto no está alejado del verdadero, sin embargo, en ninguna respuesta mencionan que la Ciudadanía Digital es la herramienta encargada de marcar las pautas de convivencia y comportamiento al utilizar, Internet o las Redes Sociales digitales.

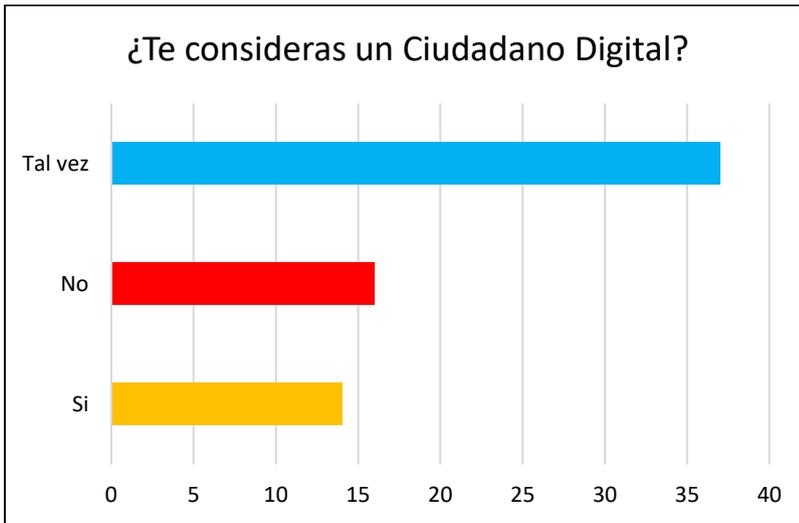
Gráfica 13. ¿Sabes qué regula la Ciudadanía Digital?



La población de estudio desconoce qué regula la Ciudadanía Digital, de acuerdo con lo reflejado en los resultados de la guía de observación, esta respuesta puede ser un indicador de que las publicaciones que realizan en sus perfiles de Redes Sociales digitales no son éticas y responsables.

La única persona encuestada que respondió que sí sabe qué regula la Ciudadanía Digital, su respuesta fue: “Policía Cibernética, leyes de convivencia y contenido”.

Gráfica 14. Te consideras un Ciudadano Digital

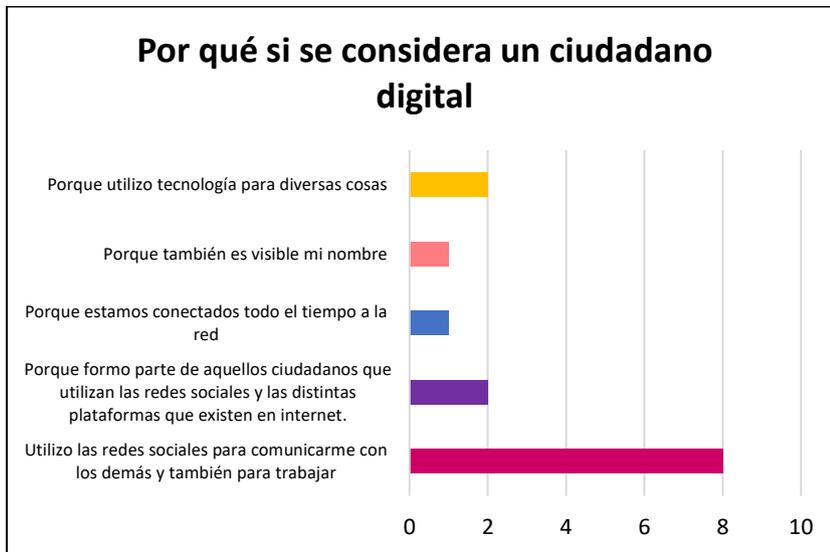


Una de las respuestas más importantes de la investigación es ésta, ya que da respuesta a una de las preguntas de investigación y el planteamiento del problema.

37 alumnos consideran que "Tal vez" son un ciudadano digital, 16 consideran que "No" son ciudadanos digitales, y 14 piensan que "Si" lo son.

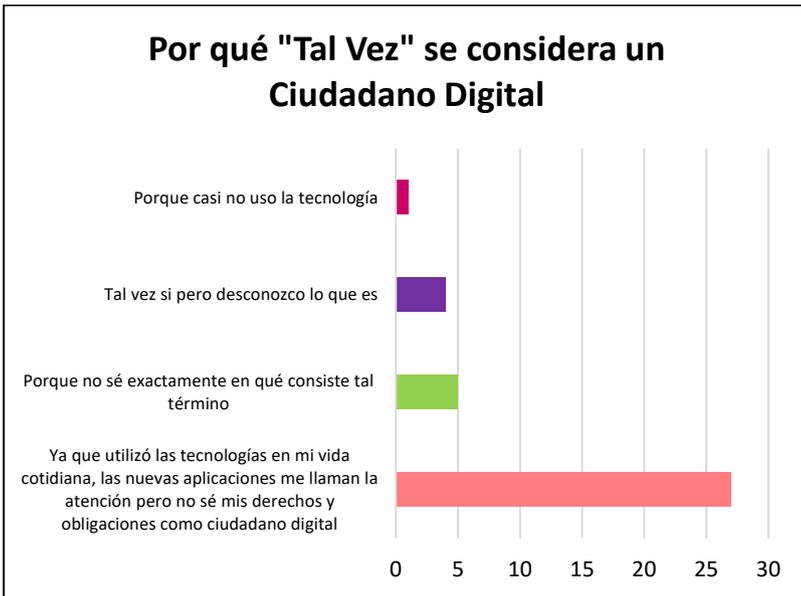
A continuación, se presentan las siguientes graficas donde se muestran las respuestas de los alumnos en cuanto a porque sí, porque no y porque tal vez se consideran ciudadanos digitales.

Gráfica 15. Por qué si se considera un ciudadano digital



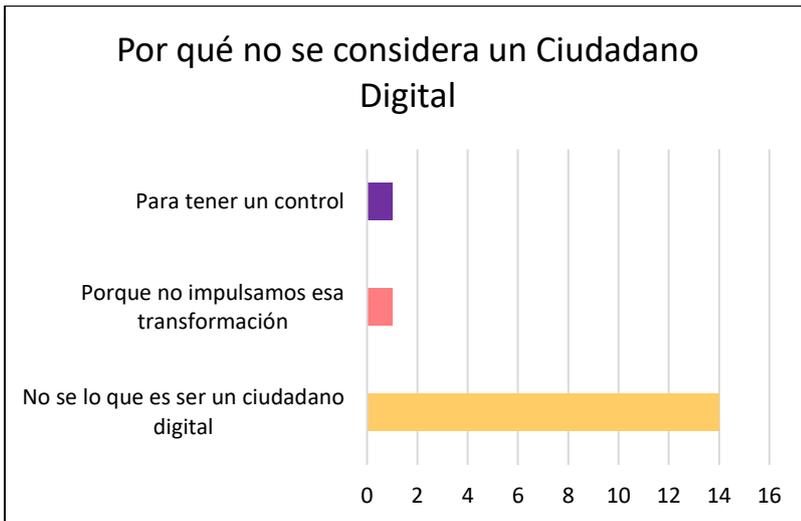
Como se puede apreciar que, a pesar del desconocimiento del concepto de Ciudadanía Digital, 14 de los alumnos sí se consideran o se identifican como un ciudadano digital debido al uso de la tecnología, las redes sociales e Internet para comunicarse y trabajar.

Gráfica 16. Por qué Tal vez se considera un ciudadano digital



En este apartado, se puede percibir que la mayoría de los alumnos “tal vez” se consideran Ciudadanos Digitales por el uso que le dan a la tecnología, sin embargo, debido al desconocimiento del tema no se sienten completamente seguros de serlo.

Gráfica 17. ¿Por qué no se considera un ciudadano digital?



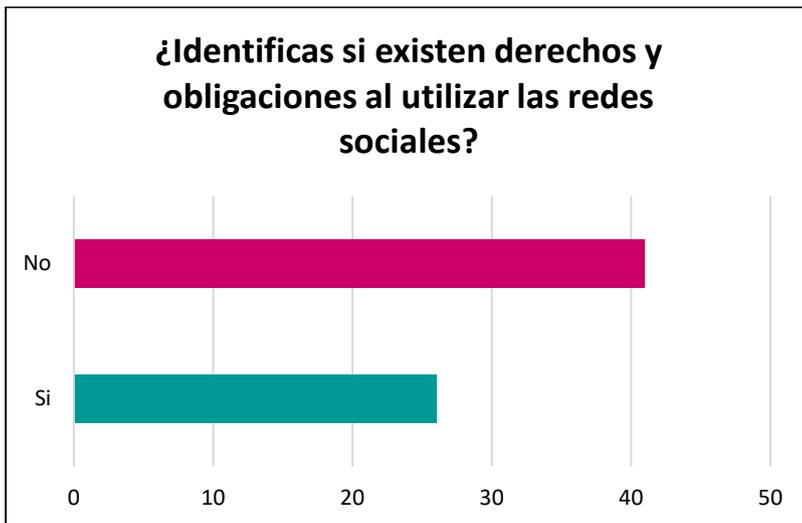
Solo 14 alumnos contestaron que no se consideran un ciudadano digital debido a que desconocen el concepto.

Su desconocimiento se puede ver reflejado en el uso que le dan a sus Redes Sociales digitales, es decir, que se espera que no sea ético y responsable.

Derechos y obligaciones al utilizar las Redes Sociales digitales

A continuación, se presentan los resultados sobre los derechos y obligaciones que los sujetos de estudio consideran que tienen al ser usuarios de las Redes Sociales digitales.

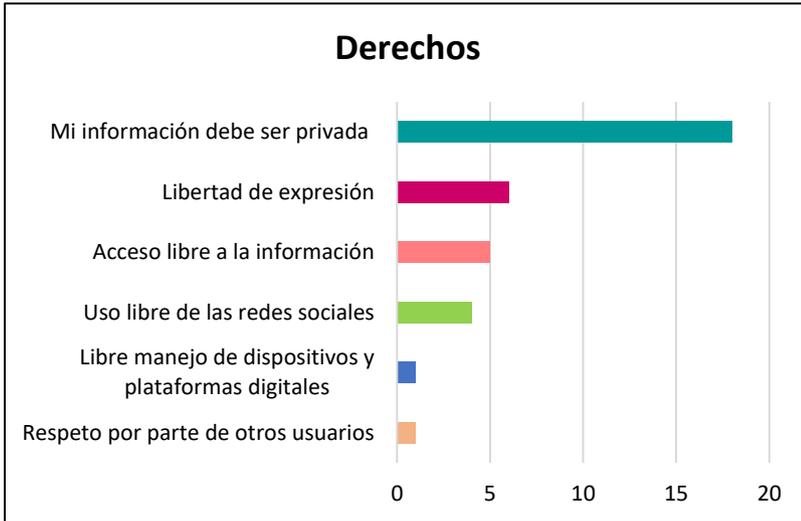
Gráfica 18. Derechos y obligaciones en las Redes Sociales digitales



41 alumnos no identifican que existan derechos y obligaciones al utilizar las redes sociales, solo 26 reconocen que sí.

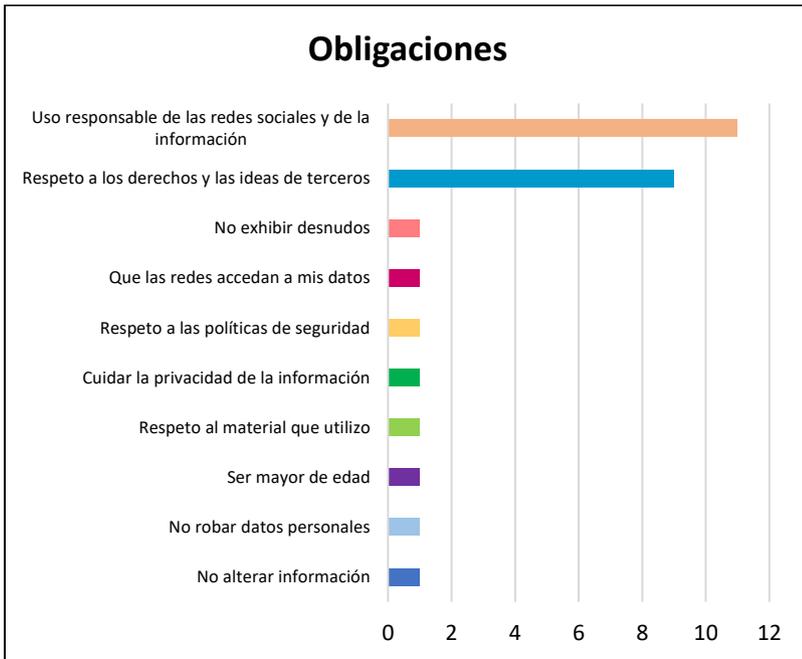
A continuación, se presentan los derechos y obligaciones que los alumnos identifican que existen al utilizar las Redes Sociales digitales.

Gráfica 19. Derechos



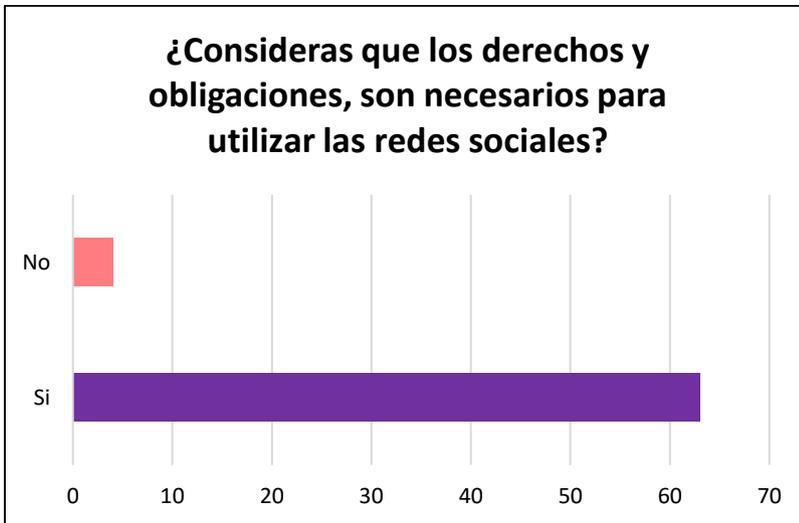
De acuerdo con los alumnos, ellos consideran que los derechos presentados en la gráfica anterior son a los que tienen derecho al ser usuarios de las Redes Sociales digitales, sin embargo, si ellos se dieran a la tarea de leer y revisar adecuadamente las condiciones de servicio y la política de datos que se les presenta antes de aceptar algún servicio de las Redes Sociales digitales, se darían cuenta que su información no es del todo privada, ya que se comparte con empresas filiales, en caso de algún conflicto con la Ley también se entrega a las autoridades correspondientes, etc., la libertad de expresión se puede llevar a cabo, siempre y cuando no sea agredida la integridad de terceras personas, el acceso a la información es libre, siempre y cuando el contenido de esta, sea ético y responsable.

Gráfica 20. Obligaciones



En lo que ellos perciben como obligaciones se encuentran en lo correcto, solo en la persona que respondió “Que las redes no accedan a mis datos”, es algo que se puede considerar inevitable, ya que las Redes Sociales digitales, utilizan los datos y gustos de los usuarios para la sugerencia de diversos productos que vayan de acuerdo con ellos. Todo lo demás que ellos encuentran como obligaciones se encuentra plasmado en las normas comunitarias.

Gráfica 21. Derechos y obligaciones necesarios

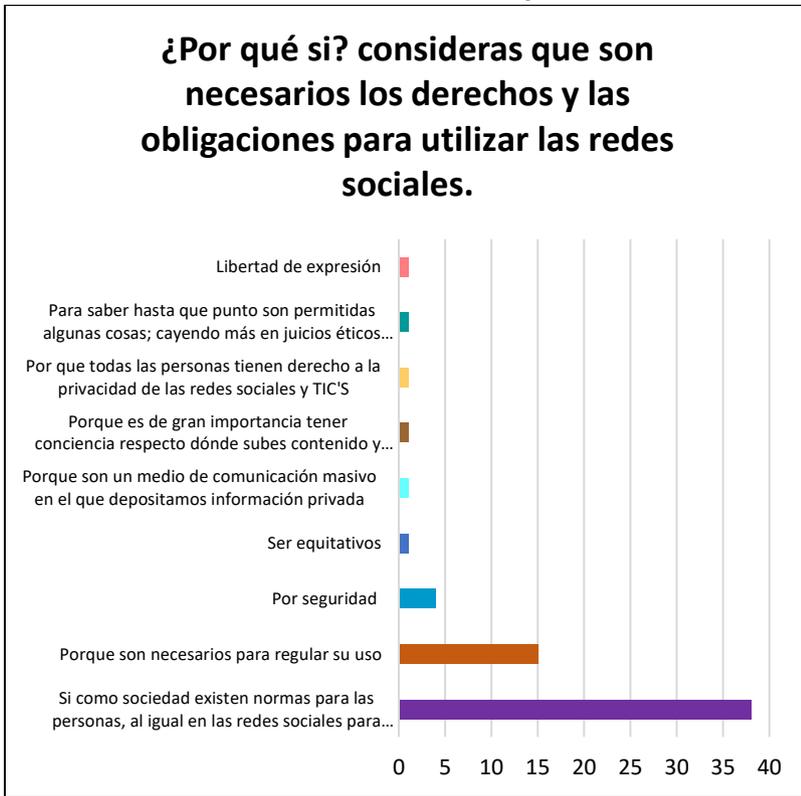


La mayoría de los encuestados considera que es necesario conocer los derechos y obligaciones para utilizar adecuadamente las Redes Sociales digitales.

Ya que, debido al desconocimiento, se puede inferir que el uso no es ético ni responsable.

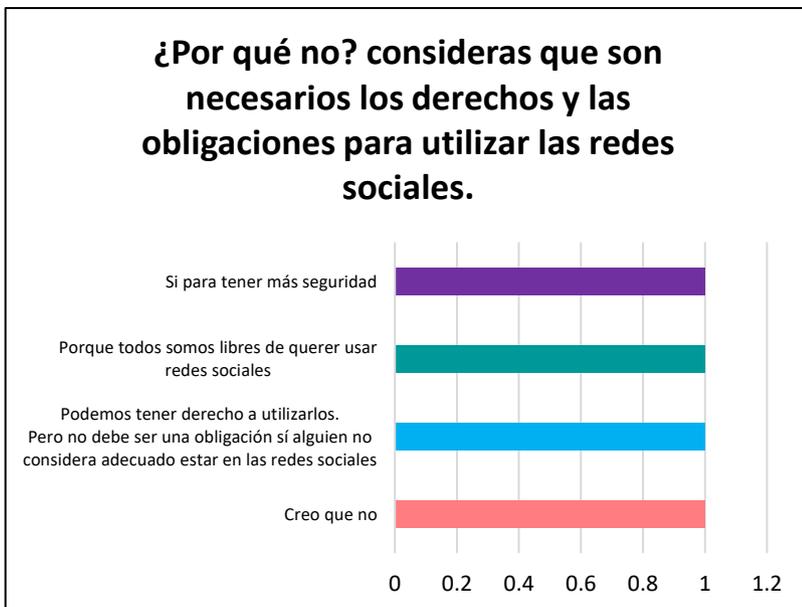
A continuación, se presentan los resultados de por qué sí y por qué no consideran que son necesarios los derechos y las obligaciones al utilizar las Redes Sociales digitales.

Gráfica 22. Por qué si son necesarios los derechos y las obligaciones



De acuerdo con sus respuestas, los alumnos piensan que sí son necesarios los derechos y obligaciones para regular la privacidad de las Redes Sociales digitales y TIC, además de tener conciencia en el contenido que se comparte en las publicaciones, por seguridad y la respuesta más importante que compartieron más de 30 personas fue “Si como sociedad existen normas para las personas, al igual en las redes sociales para una sana convivencia entre los usuarios”.

Gráfica 23. ¿Por qué no son necesarios los derechos y obligaciones en las Redes Sociales digitales?

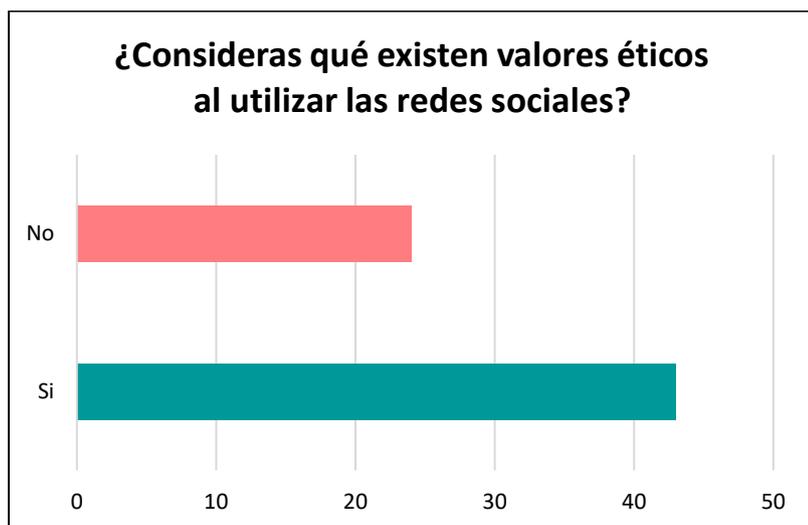


Existe una respuesta que menciona que “todos son libres de querer usar las redes sociales”, eso pudiera ser un argumento válido, sin embargo, cada red social presenta una serie de términos y condiciones de servicio, y en ese momento cada persona tiene la decisión de aceptar o no. La libertad no va del todo con el solo querer usarlas, se debe tener en cuenta que cada espacio tiene regulaciones, que mantiene una sana convivencia.

III. Ética y responsabilidad en las Redes Sociales digitales

En este apartado se presentan los resultados con respecto a los valores éticos que los encuestados consideran necesarios para hacer uso de las Redes Sociales digitales.

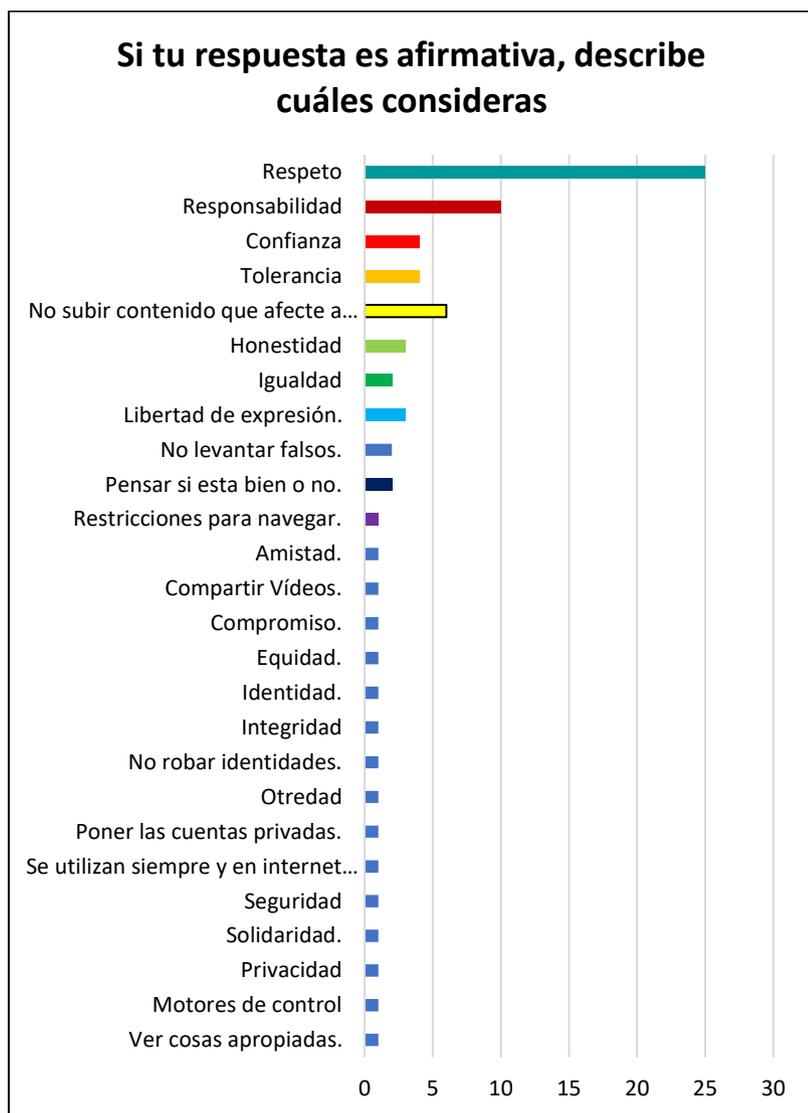
Gráfica 24. Valores éticos en las Redes Sociales digitales



La mayoría de los encuestados considera que sí existen valores éticos en sus publicaciones de acuerdo con el uso que les dan a sus Redes Sociales digitales.

A continuación, se presentan los valores que los encuestados consideran son parte de sus publicaciones en las Redes Sociales digitales.

Gráfica 25. Valores éticos en las Redes Sociales digitales



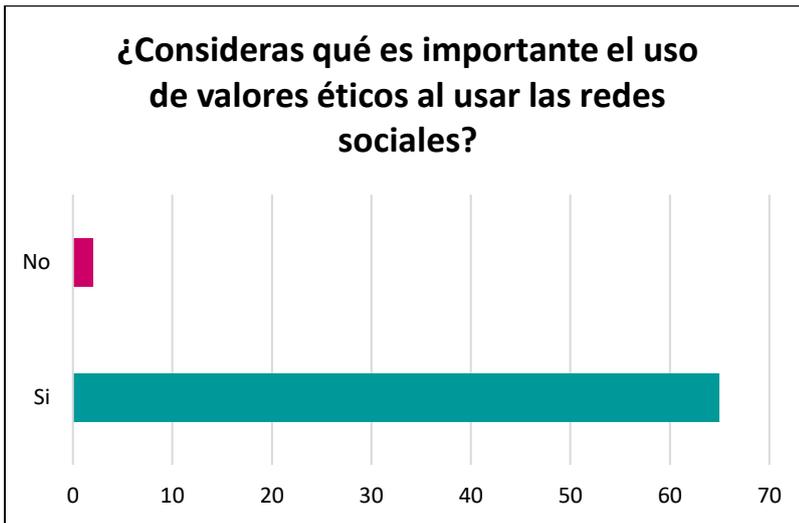
Esta respuesta, se complementa con los resultados obtenidos en la guía de observación, ya que la mayoría considera que el mayor valor que existe es la responsabilidad, eso será visible en las publicaciones realizadas por los encuestados, que se encuentra en el apartado de los resultados de la guía de observación.

Gráfica 26. Porque no existen valores éticos



Su apreciación sobre que no existen valores éticos en las Redes Sociales digitales no está alejada de la realidad, debido a que en varias ocasiones se han presentado casos en los que los delincuentes usurpan identidades para ejecutar algún tipo de robo o extorsión, sin embargo, los resultados del uso que ellos le dan a sus Redes Sociales digitales, será posible verlo en la guía de observación.

Gráfica 27. Importancia del uso de valores éticos en las Redes Sociales digitales



La población encuestada considera que es importante el uso de valores éticos en las Redes Sociales digitales, al aplicar la guía de observación, se reafirmara esta información de acuerdo con las publicaciones en sus perfiles.

A continuación, se presenta una lista de acuerdo con las respuestas sobre porque si es importante el uso de valores éticos en las Redes Sociales digitales.

Gráfica 28. ¿Por qué si es importante el uso de valores éticos en las Redes Sociales digitales?



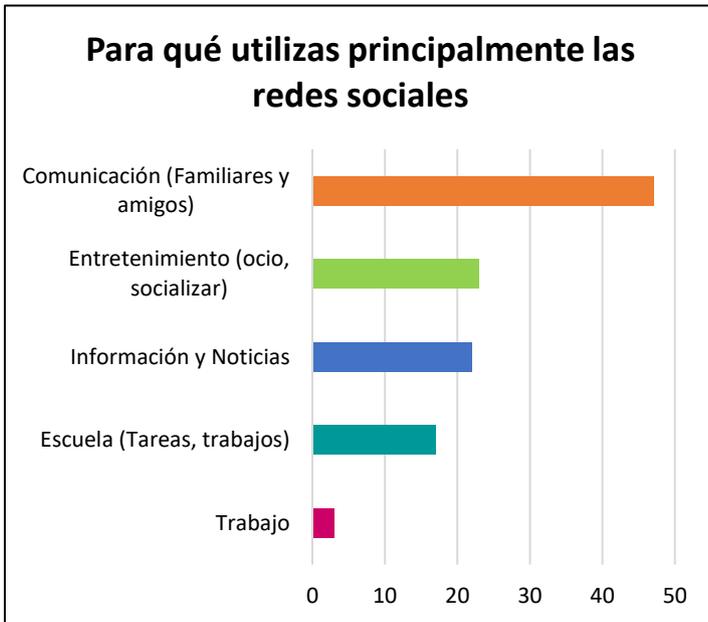
La información anterior es el reflejo de que los valores éticos son indispensables en el uso que se les da a las Redes Sociales digitales, para que exista una sana convivencia en el mundo digital, ya que como se presenta en la gráfica 3 de éste mismo apartado, el no contar con el uso de valores éticos provocaría que el uso que le dan a sus Redes Sociales digitales no es para el que fueron creadas.

En las respuestas sobre porque no son importantes los valores éticos en el uso de redes sociales, solo se obtuvieron dos respuestas: "No" y "Porque no".

Las Redes Sociales digitales

De acuerdo con las respuestas a continuación, se presenta cuál es el uso principal que le dan a las Redes Sociales digitales los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

Gráfica 29. Para que utilizan las Redes Sociales digitales los alumnos de trabajo social

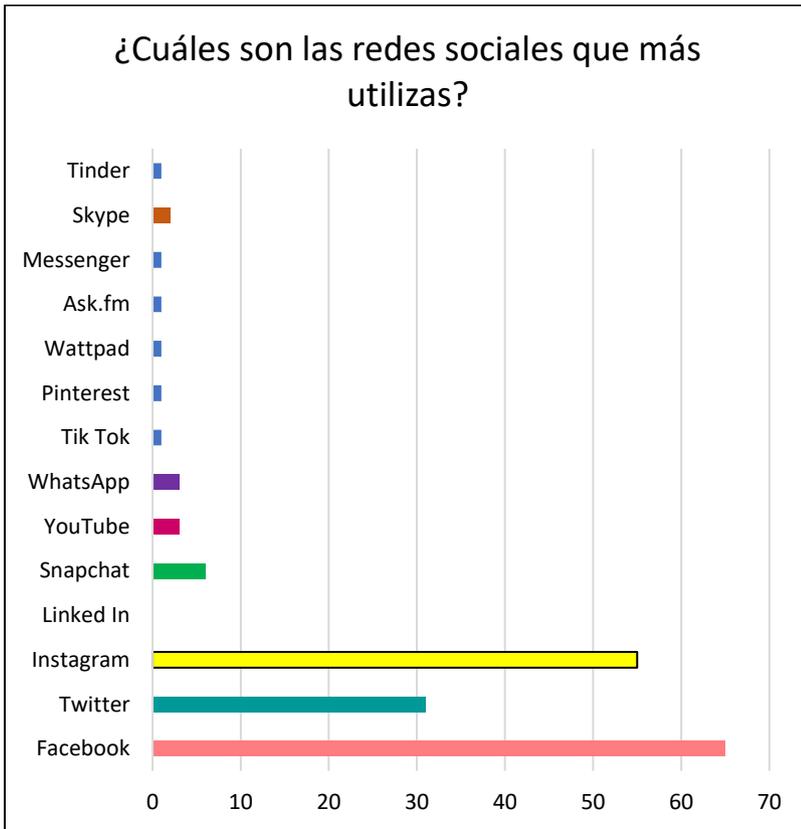


Como se ha mencionado anteriormente, las personas que se encuentran en el rango de edad de 18 a 25 años son los principales usuarios de Internet y utilizan las Redes Sociales digitales, como principal medio de comunicación.

De acuerdo con el subtema 5.3 las Redes Sociales digitales más utilizadas entre los jóvenes, se aprecian las actividades principales que realizan a través de ellas, lo cual se comprueba en la encuesta realizada. Los resultados fueron: Las Redes Sociales digitales que utilizan con mayor preferencia son en primer lugar, Facebook, en segundo lugar, Instagram, en tercer lugar, Twitter, en cuarto lugar, Snapchat, y en quinto lugar sin ningún usuario LinkedIn, lo cual es interesante ya que esta contribuye a la búsqueda de empleo de manera eficiente, a partir de las redes que se forman con las personas que se tienen como referencia y que pueden emitir una recomendación.

De estas Redes Sociales digitales, el uso que se le da en la población objetivo es que las utilizan para una o más actividades, en especial lo hacen para tener comunicación con amigos y familiares, seguido del entretenimiento, ocio y socializar, tercer lugar la búsqueda de información y noticias, cuarto lugar para actividades académicas (realizar trabajos o tareas), y por último para el trabajo.

Gráfica 30. Redes Sociales digitales más utilizadas



Como se ha planteado anteriormente, los internautas tienen más de una cuenta en las Redes Sociales digitales, de acuerdo con el subtema 3.3 Las Redes Sociales digitales más utilizadas entre los jóvenes se presenta a Facebook como la que cuenta con el mayor número de usuarios y con base en la información recabada también se puede observar que es la que usan la mayoría de los alumnos encuestados, seguida de Instagram, en tercer lugar, Twitter y después Snapchat.

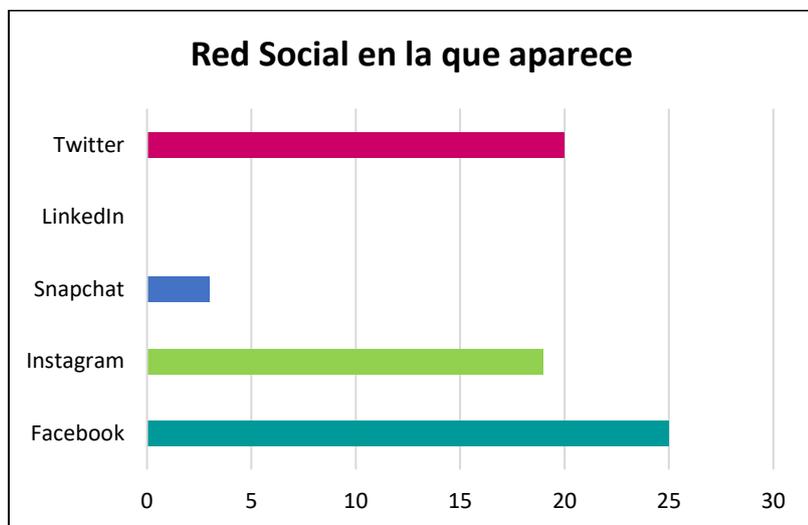
A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron de los perfiles públicos de los sujetos de estudio en la guía de observación.

Resultados de la guía de observación en los perfiles públicos de los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

I. Seguridad

Como se mencionó anteriormente, los internautas tienen más de una cuenta en las Redes Sociales digitales y aquí está el resultado, con base en las 33 cuentas a las cuales se tuvo acceso a sus perfiles públicos.

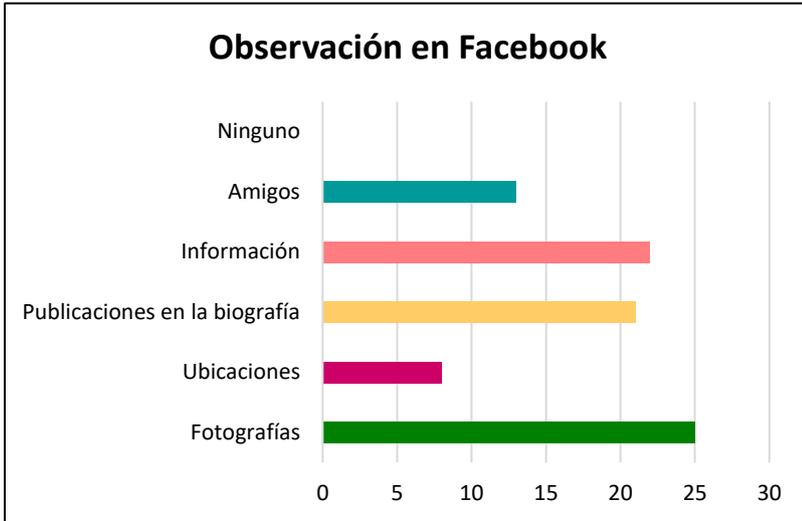
Gráfica 31. Red Social en la que aparece



Como se puede apreciar, la mayoría de los perfiles encontrados, fueron en Facebook, Instagram y Twitter, seguido de Snapchat y LinkedIn sin ningún usuario.

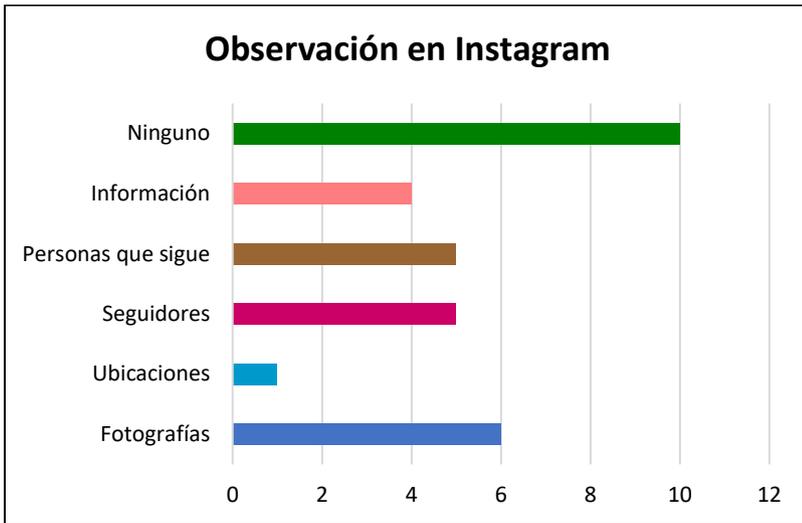
A continuación, se desglosa por Red Social, lo que se encontró en cada perfil público, va de acuerdo con la seguridad y privacidad que mantienen en cada uno, además de los apartados que tiene cada una.

Gráfica 32. Observación en Facebook



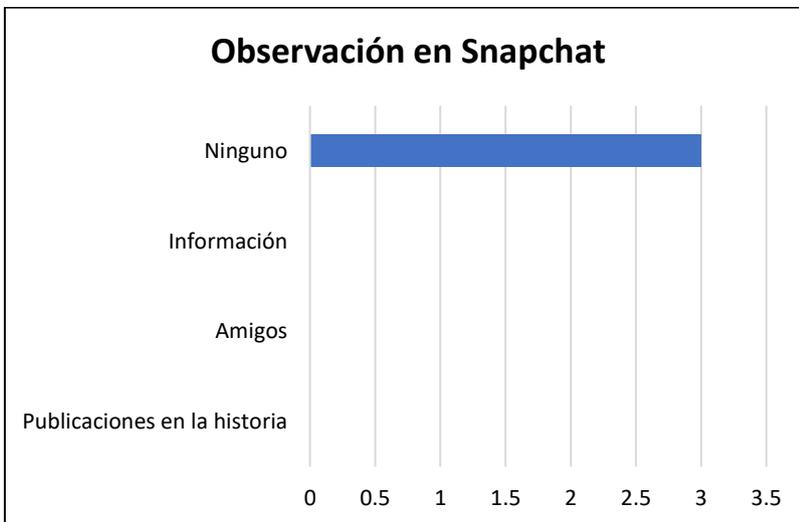
Algunas de las fotografías son de viajes o compras, las ubicaciones, son de lugares como la escuela el trabajo o visitas, la mayoría de sus publicaciones que se encuentran visibles para todo público, comparten información sobre política, noticias, y alguno que otro estado en el que expresan opiniones y acontecimientos de su vida cotidiana, de acuerdo con lo observado, no hay comportamientos que violenten las condiciones del servicio, política de Datos y normas comunitarias que son visibles en el mapa conceptual 1 que tiene la información de Facebook, toda la demás información se encuentra en los anexos del 1 al 6.

Gráfica 33. Observaciones en Instagram



La mitad de las cuentas son privadas, las imágenes publicadas no irrumpen las condiciones del servicio, política de datos y normas comunitarias, que se presentan en el mapa conceptual 2 (página 70) algunos perfiles dejan ver las fotos, pero no los seguidores, y en otras se puede observar a los seguidores, pero no sus fotografías.

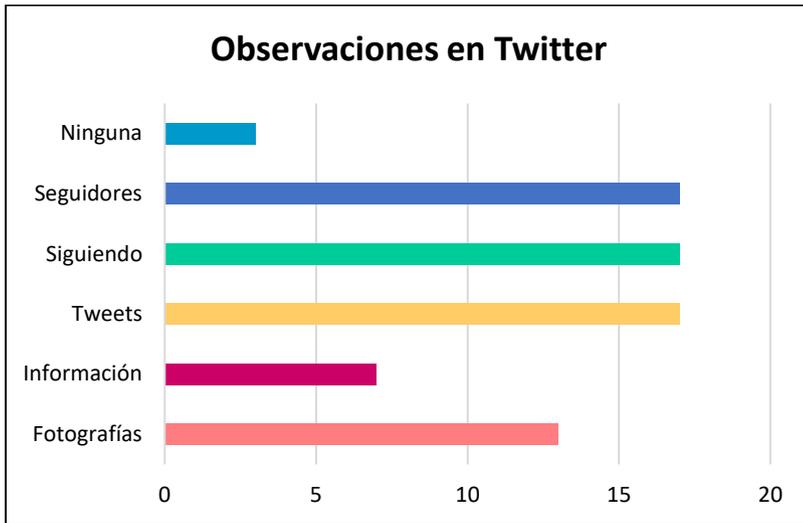
Gráfica 34. Observaciones en Snapchat



En Snapchat de los 67 encuestados, solo aparecen 3 cuentas y no se encontraron historias recientes en ellas, ya que como se presenta en la infografía 5, las historias desaparecen a las 24 horas de su publicación.

En LinkedIn como se menciona anteriormente ningún encuestado está registrado en esta Red Social digital, desafortunadamente los internautas no se han permitido tener la experiencia de navegar en una Red Social digital cuyo contenido y publicaciones son completamente académicas.

Gráfica 35. Observaciones en Twitter

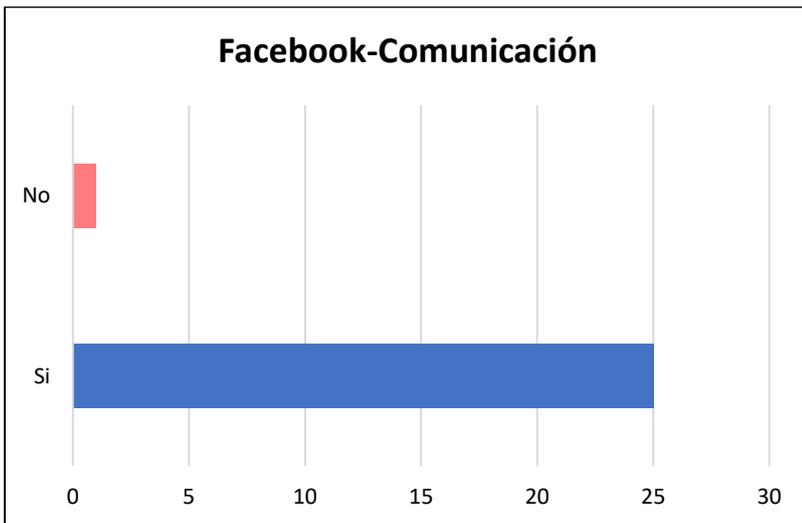


La mayoría del contenido que se puede observar en las publicaciones es académica, se puede observar que varias cuentas fueron creadas solo para cumplir con alguna materia escolar, de ellas algunas son privadas y en otros perfiles hay acceso a los contactos. Sus publicaciones cumplen con las condiciones del servicio, política de datos y normas comunitarias que se pueden apreciar en el mapa conceptual 5 (página 73).

A continuación, se presentan los datos obtenidos de acuerdo con el uso por tipo de red social.

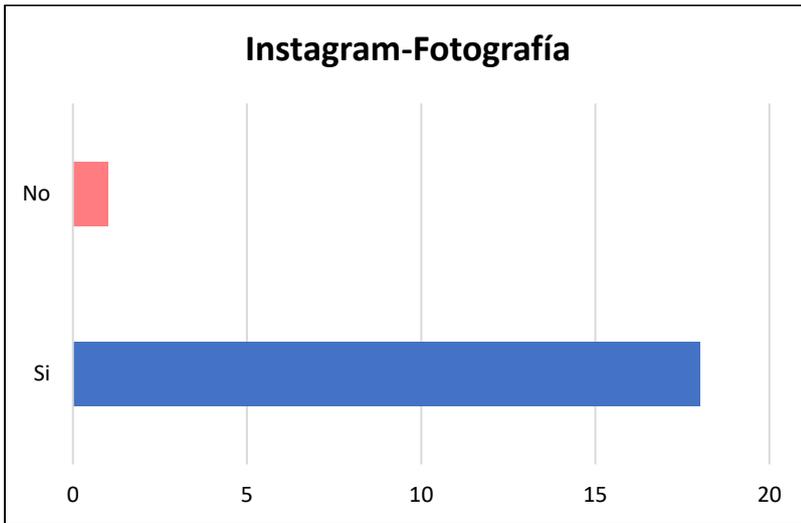
II. Uso por tipo de Red Social

Gráfica 36. Facebook-Comunicación



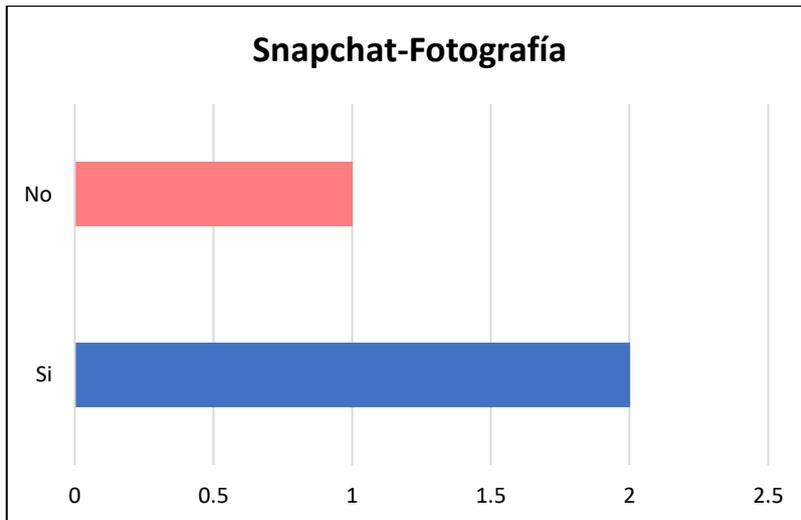
Como se puede apreciar, la mayoría de los alumnos utiliza Facebook como medio para comunicarse, los que no aparecen, es porque no se encontró el perfil del usuario. El no se refiere a aquellos internautas que sus perfiles no se encontraron al realizar la búsqueda.

Gráfica 37. Instagram-Fotografía



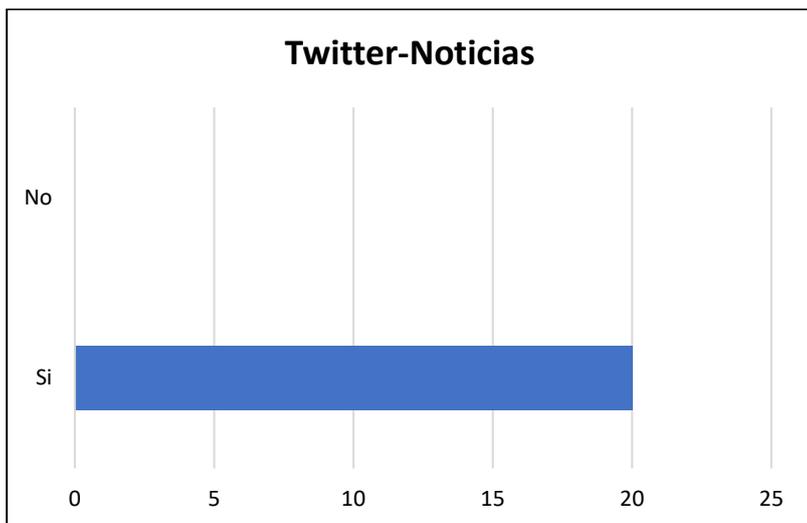
De los alumnos que mencionaron tener una cuenta en Instagram se puede apreciar que sus cuentas son utilizadas para lo que fueron creadas, es decir la publicación de fotografías acerca de su vida cotidiana, viajes y fotografía en general. El no, se refiere a las cuentas que no se encontraron sus perfiles al realizar la búsqueda.

Gráfica 38. Snapchat-Fotografía



De las personas que mencionaron utilizar Snapchat, solo aparece el perfil de dos alumnos y otro no se pudo apreciar, ya que como se menciona anteriormente, no había historias disponibles.

Gráfica 39. Twitter - Noticias



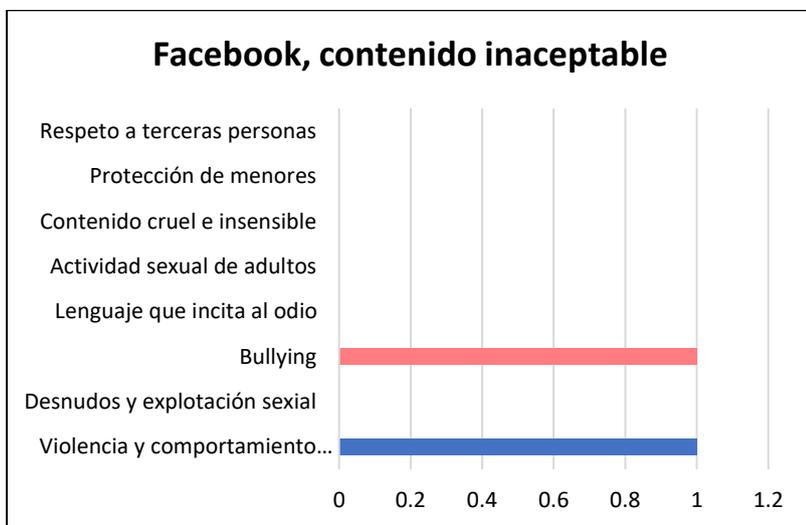
De todos los perfiles a los que se tuvo acceso, los alumnos que lo usan es para Re twitrear y observar noticias a parte del uso académico.

A continuación, se presenta lo observado en los perfiles públicos de los alumnos de Trabajo Social en cuanto a las normas comunitarias.

III. Normas comunitarias

De acuerdo con las normas comunitarias, ahí se expresa todo lo que es inaceptable en las Redes Sociales digitales.

Gráfica 40. Facebook contenido inaceptable



En una de las cuentas, se encontró contenido que induce a utilizar sustancias prohibidas (anexo 5). De igual manera se encontró una imagen que incitaba al bullying, y al regresar para hacer captura de pantalla, el contenido aparecía como no disponible.

A continuación, se presenta de manera descriptiva lo que se observó en los perfiles públicos con base en las normas comunitarias que se presentaron antes en los mapas conceptuales 1 a 5.

Algunas de las publicaciones que se encontraron en los perfiles públicos fueron: ubicaciones de los lugares que han visitado en viajes (Anexo 1), donde viven (Anexo 2), donde estudian (Anexo 3) e incluso en un perfil se encontró la ubicación de la casa del mejor amigo de la usuaria (Anexo 4), también la mayoría, tiene públicas sus fotografías, pero no quebrantan las condiciones de servicio, ni políticas de datos, ni las normas comunitarias, excepto 1 (Anexo 5), en las normas comunitarias, se menciona explícitamente que no está permitido todo aquello que incite violencia o actos que se encuentren fuera de la ley, en esa fotografía se puede apreciar que el usuario tiene gusto, que él hace explícito, por el uso de sustancias psicotrópicas (mariguana), ello se comprueba al aparecer el instrumento mediante el que fuma, de igual forma hay usuarios que tienen información visible sobre los miembros de su familia (Anexo 6).

Toda la información que comparten los alumnos en sus Redes Sociales digitales los puede poner en riesgo, ya que México es un país considerado inseguro, al grado que los criminales utilizan las Redes Sociales digitales para obtener más información de sus posibles víctimas.

En lo observado en los demás servicios, no se apreció nada que irrumpa las condiciones del servicio.

Con todo lo anterior, se puede apreciar lo siguiente:

A pesar de tener un desconocimiento en cuanto al concepto, regulación y que existen derechos y obligaciones tanto en la Ciudadanía Digital como en las Redes Sociales digitales, el contenido que aparece en la mayoría de sus publicaciones no infringe las normas comunitarias de las mismas. El uso que le dan a ellas es ético y responsable, excepto por el estudiante que publica y afirma su probable adicción a las sustancias psicotrópicas.

Conclusiones

La disciplina de Trabajo Social y su función dentro de la sociedad, es incidir en las problemáticas sociales, esto se ve reflejado a través de la construcción de propuestas de intervención creativas y con un carácter innovador que den solución a los problemas y fenómenos sociales.

De acuerdo con la definición global de Trabajo Social, “Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas” (Sociales, s.f.). Todo ello se logra mediante la investigación, identificación, descripción y evaluación de lo que pasa en la sociedad, una de sus principales herramientas es la entrevista y la observación de la realidad, para esta investigación la observación fue diferente a lo convencional, ya que todo se hizo a través de un medio electrónico y virtual, que consistió en la revisión de los perfiles para ver y constatar que el uso que dan a sus Redes Sociales digitales, sea ético, responsable y que no viole las condiciones del servicio, política de datos o normas comunitarias, es importante señalar que Trabajo Social está abriendo paso a una nueva manera hacer investigación, sobre todo en un campo que no ha sido explorado por dicho profesional de las ciencias sociales, en cuanto a la Ciudadanía Digital se refiere.

Para Trabajo Social su campo de acción es muy amplio, a pesar de eso, este profesional tradicionalmente se ha enfocado en el trabajo e investigación institucional, de la salud, o de la familia, no obstante, y debido a los cambios existentes en la sociedad, es necesario que su intervención vaya más allá, en este caso con respecto a las Tecnologías de Información y Comunicación, la Ciudadanía Digital y las Redes Sociales digitales, ya que es un campo poco explorado, investigado y escrito por parte de ésta disciplina.

Por ello, es necesario integrar las TIC en la intervención social y en cualquiera de sus dimensiones (individual, grupal, o comunitaria) de manera transversal, así como utilizarlas en instrumentos de investigación de uso habitual de la profesión, como la entrevista, la interacción grupal o la visita a domicilio.

Con la integración de las TIC en las actividades de la vida cotidiana, cada vez más se vuelve difícil regresar a una vida sin ellas, su omnipresencia es un hecho en la actual sociedad, en la cual tienen un papel imprescindible en el quehacer profesional y académico ya que los medios por los que se comunica el ser humano han cambiado de ser por medio de voceros en las calles, paso a ser a

través de medios masivos, como la televisión el radio e Internet, con la popularización de Internet, surgió la web 2.0, con ella las Redes Sociales digitales y la teoría de seis grados de separación, es decir, que estamos interconectados por seis personas, y ahora, con el uso de Facebook y Twitter, se puede asegurar que ya no estamos a seis grados, sino a cuatro o incluso tres.

El libre acceso a la información, al procesamiento y la transmisión de ésta, hace necesario que se implementen normas para su uso y la Ciudadanía Digital, es la herramienta que complementa, marca y regula las pautas de comportamiento y convivencia en el mundo digital, definiendo lineamientos que los usuarios deciden aplicar como apoyo en el uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales.

En esta investigación, se encontró que el rol principal del Trabajador Social en este ámbito es ser un gestor de la Ciudadanía Digital, debido a que existe un mundo virtual y un mundo real, en el mundo real se cuenta con leyes, códigos, normas, derechos y obligaciones, que rigen a todos, y salvaguardan a los seres humanos, además de sancionar a todos los que transgredan a terceras personas. En el mundo virtual de igual manera, existen normas, derechos y obligaciones que sirven para regular el uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales, es aquí donde el Trabajo Social, se abre campo para investigar y dar respuesta a los fenómenos sociales ocurridos en las Redes Sociales digitales, así como cuánto, cómo y por qué pueden afectar o no al mundo real en su tejido social.

Con relación a todo lo anterior, esta investigación se planteó como problema si ¿los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social hacen uso de las Redes Sociales digitales de forma ética y responsable, bajo los principios que propone la Ciudadanía Digital?, del cual surgieron las preguntas de investigación, el objetivo general con sus respectivos objetivos específicos e hipótesis.

Al realizar la sistematización y análisis de la información se puede apreciar que el objetivo general junto con los objetivos específicos de esta investigación se cumplieron satisfactoriamente, ya que se dio respuesta a todas las preguntas de investigación incluido el planteamiento del problema, sin embargo, la hipótesis planteada se rechaza ya que de acuerdo con los resultados obtenidos, en la encuesta y la guía de observación se puede apreciar que a pesar de haber un desconocimiento hacia los principios que marca la Ciudadanía Digital como instrumento de regulación del uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales, esta cumple con su función. En la mayoría de los perfiles revisados a través de la guía de observación, es notable que las condiciones del servicio, la

política de datos y las normas comunitarias que se presentan en las Redes Sociales digitales, son llevadas a cabo por los usuarios, de igual manera, ellos consideran que tienen algún tipo de relación hacia ser ciudadanos digitales, de que existen pautas que norman y regulan el uso de las Redes Sociales digitales y ese es el comienzo para que sean considerados cibernautas éticos y responsables del mundo digital.

Aun con los hallazgos obtenidos en esta investigación, es necesario dejar en claro que todavía falta camino por recorrer en materia de derechos digitales, hacer del conocimiento de la Ciudadanía Digital no solo con los alumnos de Trabajo Social, sino con la población y la sociedad en general, de igual manera fortalecer el uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales, pero lo más importante es hacerlo desde un enfoque social implementado por la disciplina de Trabajo Social, trabajar continuamente en la creación de políticas públicas, que ayuden a mejorar y regular el uso de las tecnologías en el país para reducir la brecha digital.

Esta tesis es solo el comienzo de una investigación, que posteriormente se puede profundizar e incidir directamente en alguna problemática más específica, utilizando otras herramientas y técnicas de investigación. De esta manera, como profesional de las ciencias sociales, el intervenir en fenómenos como la Ciudadanía Digital y el uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales, brindará elementos para que la intervención sea en un futuro más especializada y centrada en las necesidades de los usuarios, con esta investigación se plantean directrices que contribuirán a posteriores investigaciones en este tema.

Reflexiones finales

El aprender sobre el uso y apropiación de herramientas colaborativas para la educación, es una estrategia esencial para la formación del trabajador social, ya que al incursionar en el mundo laboral, el egresado debe saber utilizar ciertos servicios tecnológicos que apoyan su quehacer, sin embargo, esta formación aún no es parte de todas las aulas de la ENTS, es decir, existen profesores que aún se rehúsan a hacer esto parte de su enseñanza, sin darse cuenta que puede fortalecer el aprendizaje del alumno y facilitar su docencia, por ejemplo, existen herramientas disponibles para la sistematización de los proyectos elaborados en práctica comunitaria, regional y de especialización.

La formación en TIC permite observar que existen otros campos de intervención con los que se va a encontrar el profesional en Trabajo Social, ya que en estos momentos la mayor parte de la población se encuentra inmersa en el mundo

digital y su comunicación se basa en medios electrónicos y digitales, es de ahí, que van a surgir las nuevas problemáticas a las que se va a enfrentar y deberá contar con el conocimiento teórico metodológico para una solución satisfactoria.

Lo innovador de la presente tesis, fue como se llevó a cabo la recolección de información en los perfiles públicos de los alumnos de la ENTS, además de la aplicación del cuestionario con la herramienta formularios de Google, el cual permitió que la población respondiera en cualquier momento que tuviesen disponible y sin sentirse presionado por el investigador.

De igual forma y lo que le da relevancia a este trabajo, es que no existen antecedentes o acercamientos desde el trabajo social en la Ciudadanía Digital, las Redes Sociales digitales, el mundo digital y sus problemáticas que van surgiendo conforme avanza el mundo.

Propuestas desde la perspectiva del Trabajo Social

Formación disciplinar: Para realizar una adecuada intervención de Trabajo Social en la Ciudadanía Digital y en el uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales, es necesario conocer los principios por los cuales se rige, de ahí la importancia de añadir estos temas y lenguaje vigente en el profesional del Trabajo Social; es por ello que se vuelve forzosa la incorporación de materias al mapa curricular de esta licenciatura, no solo debe quedarse como requisito para titulación. Si bien es cierto que hay profesores que utilizan las TIC como parte de su enseñanza, sería indispensable que todos los profesores lo hicieran, ya que, a partir de su uso en las aulas, puede dar pie para el conocimiento de lo que es ser un Ciudadano Digital y utilizar ética, responsable y educativamente las Redes Sociales digitales.

Las y los trabajadores sociales deben estar en constante formación y contacto en relación con las nuevas problemáticas sociales que llegaran a surgir con el uso de las Redes Sociales digitales.

Del mismo modo, el contar con un conocimiento multidisciplinar, brindará elementos para que su intervención sea integral, esto sin perder el enfoque social, y que los trabajadores sociales, sean conscientes de la realidad social, y de los alcances que como científico social posee, con ello será capaz de ser un agente de cambio social que genere alternativas innovadoras de solución que haga frente a la complejidad social.

Contexto social: Aunado a lo anterior

“México es considerado el 4° lugar a nivel mundial en el uso de Redes Sociales digitales, después de Filipinas, Brasil y Argentina con usuarios que más tiempo gastan en uso de Redes Sociales digitales, en promedio cuatro horas, sin embargo, el nivel de aprovechamiento cultural y de conocimiento en México es bajo, mientras que los países que son más desarrollados, como Japón, las utilizan una hora en promedio”, de acuerdo con Leobardo Hernández Audelo, maestro en Ciencias Computacionales por la UNAM, el comenta que “el escenario en Redes Sociales digitales en términos de ataque es amplio por la información que publican en ellas, se les da información completa a los criminales para victimizar a los usuarios” (UNAM, México cuarto lugar a nivel mundial en uso de redes sociales., 2018).

Por lo que es necesario enfocar la educación hacia el conocimiento de la Ciudadanía Digital, los principios que propone y hacer uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales, en todos los aspectos de la vida, es decir, desde construir conocimiento, hasta utilizarlas solo para entretenimiento.

Marco jurídico y normativo en la materia: Para el Trabajador Social, conocer la legislación vigente, es esencial, con ella brindara los elementos necesarios para fundamentar su intervención, y de esta manera, pueda incidir de manera tangible, en las problemáticas que llegaran a surgir con respecto a la Ciudadanía Digital y las Redes Sociales digitales.

La existencia de la policía cibernética en México, tiene bastantes campos de acción, como el monitorear lo que pasa en Redes Sociales digitales, platicas informativas en escuelas para advertir los delitos y peligros que pueden existir en Internet, y ciberalertas, sin embargo, para tener un campo de acción específico, es necesario el conocimiento de la realidad social, este campo de acción corresponde al Trabajador Social, ya que a través de su amplia experiencia en el conocimiento, identificación y diagnóstico de los fenómenos sociales puede contribuir a la investigación y estudio de los mismos, marcando pautas y dando pie a la creación de nuevas políticas públicas desde un enfoque social, que mejoren la manera en la que los mexicanos consumen la tecnología, y ser ciudadanos digitales éticos y responsables en el uso de las Redes Sociales digitales.

Generar información sobre el tema: Es fundamental que en la medida que se involucre el Trabajador Social con el fenómeno expuesto, se sistematice la experiencia, y con ello se generen datos que coadyuven a la intervención social, fomentando en un futuro la creación de políticas públicas enfocadas a la Ciudadanía Digital.

Bibliografía

- Actuar Asociación Civil, I. T.-F. (01 de 01 de 2018). *Manifiesto del ciudadano digital: Carta de los derechos de los ciudadanos en la sociedad del conocimiento*. Recuperado el 06 de marzo de 2018, de Manifiesto del ciudadano digital: Carta de los derechos de los ciudadanos en la sociedad del conocimiento: <http://www.madrimasd.org/cienciaysociedad/documentos/doc/ManifiestoCiudadanoDigital.pdf>
- ASTRA. (01 de 01 de 2019). *Concepto y Definición*. Recuperado el 24 de 08 de 2019, de Concepto y Definición: <https://conceptoydefinicion.com/relaciones-humanas/>
- BBVA, F. (16 de Diciembre de 2015). *Fundéu BBVA: Trolea y Troleo, con una sola ele, palabras correctas*. . Recuperado el 16 de marzo de 2019, de Fundéu BBVA: Trolea y Troleo, con una sola ele, palabras correctas. : <https://www.fundeu.es/recomendacion/trolea-troleo/>
- Bezerra, J. (01 de 01 de 2018). *Toda Materia: contenidos escolares*. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de Toda Materia: contenidos escolares: <https://www.todamateria.com/positivismo/>
- Borrull, A. S. (28 de 05 de 2019). *BBC*. Recuperado el 24 de 08 de 2019, de BBC: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48284329>
- CANIETI. (11 de 07 de 2017). *Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información*. Recuperado el 18 de 05 de 2019, de Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información: http://www.canieti.org/Comunicacion/noticias/vista/17-07-12/Prioritario_contar_con_una_Estrategia_Nacional_de_Ciberseguridad_CANIETI.aspx
- Cano Soriano, L. (24 de 08 de 2019). *INFORME 2018-2019 ENTS-UNAM*. Obtenido de INFORME 2018-2019 ENTS-UNAM: http://www.trabajosocial.unam.mx/directora/2019/INFORME_EXTENSO_2018_2019_ENTS-UNAM.pdf
- Caro, L. (01 de 01 de 2018). *Lifeder.com*. Recuperado el 14 de 09 de 2019, de <https://www.lifeder.com/positivismo/>
- CEPAL. (01 de Abril de 2005). *Repositorio CEPAL*. Recuperado el 23 de Octubre de 2017, de Repositorio CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1221/S0480609_es.pdf;jsessionid=8E7D75DA6FA24AA4AD103C381914862D?sequence=1
- Chicos.net. (2014). *Chicos.net: Ciudadanía Digital*. Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de Chicos.net: Ciudadanía Digital: <http://tecnologiasi.org/ciudadania-digital/>

- Chirinos, N. (01 de Julio-Diciembre de 2009). Características generacionales y los valores. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(4), 137. Recuperado el 08 de 24 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf>
- Comunicación, F. d. (22 de 08 de 2019). *Universidad de Palermo*. Obtenido de Universidad de Palermo: https://fido.palermo.edu/servicios_dyc//blog/docentes/trabajos/40830_154997.pdf
- CUAED, U. (15 de 08 de 2019). *Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia, CUAED, UNAM*. Obtenido de Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia, CUAED, UNAM: <https://web.cuaed.unam.mx/antecedentes/>
- Edu4me. (08 de Julio de 2016). *Edu4me México: Ciudadanía dogotal, educadores innovadores, con habilidades y competencias acordes al siglo XXI*. Recuperado el 07 de Marzo de 2018, de Edu4me México: Ciudadanía dogotal, educadores innovadores, con habilidades y competencias acordes al siglo XXI: <http://edu4.me/panel-ciudadania-digital-mexico/>
- Emprenderalia. (01 de enero de 2011). *Emprenderalia Magazine*. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de *Emprenderalia Magazine*: <https://www.emprenderalia.com/como-usar-linkedin-i/>
- ENTS. (01 de 01 de 2009). *¿Qué es el Trabajo Social?* Recuperado el 23 de Octubre de 2017, de *¿Qué es el Trabajo Social?*: <http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html>
- es.Twitter.com. (01 de enero de 2016). *es.Twitter.com: Microblogging*. Recuperado el 16 de marzo de 2018, de es.Twitter.com: *Microblogging*: <https://estwitter.com/microblogging/>
- Escalona, C. J. (15 de Noviembre de 2017). México avanza en desarrollo de TIC. *El Economista*, pág. 1. Recuperado el 03 de Mayo de 2018, de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Mexico-avanza-en-desarrollo-de-TIC-20171116-0014.html>
- Excelsior. (27 de junio de 2016). Un 88% de los mexicanos usa Internet para conectarse a las redes sociales. *Excelsior*, pág. 1. Recuperado el 31 de enero de 2019, de <https://www.excelsior.com.mx/nacional/2016/06/27/1101369>
- Fieser, J. (01 de Enero de 2015). *Internet Encyclopedia of Philosophy*. Recuperado el 14 de abril de 2018, de *Internet Encyclopedia of Philosophy*: <https://www.iep.utm.edu/ethics/>
- Find High School Alumni, Y. &. (01 de 01 de 1995). *Classmates.com*. Recuperado el 23 de Octubre de 2017, de *Classmates.com*: <https://www.classmates.com/>
- García, J. C. (02 de Octubre de 2004). *EDUTEKA: Herramientas de las TIC que contribuyen a formar para la ciudadanía*. Recuperado el 07 de Marzo de 2018, de EDUTEKA: Herramientas de las TIC que contribuyen a formar para la ciudadanía.: <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/FormacionCiudadana>
- Gobierno de España. (17 de 04 de 2012). *Observatorio Tecnológico*. Recuperado el 10 de Marzo de 2018, de Observatorio Tecnológico:

<http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/ca/internet/web-20/1043-redes-sociales?start=3>

González, B. (01 de 01 de 2017). *Diferencias entre Baby Boomers y las generaciones XYZ*. Recuperado el 2010 de Mayo de 2018, de Diferencias entre Baby Boomers y las generaciones XYZ: <http://begonagonzalez.com/generacionxyz/>

IMJUVE. (24 de 08 de 2017). *Instituto Mexicano de la Juventud*. Recuperado el 24 de 08 de 2019, de Instituto Mexicano de la Juventud: <https://www.gob.mx/imjuve/articulos/que-es-ser-joven?idiom=es>

INEGI. (29 de 01 de 2019). *El economista*. Recuperado el 24 de 08 de 2019, de El economista: <https://www.eleconomista.com.mx/politica/Jovenes-en-Mexico-en-numeros-20190129-0077.html>

Infoactivismo. (s.f.). *Infoactivismo*. Recuperado el 16 de Marzo de 2019, de Infoactivismo: <https://infoactivismo.org/que-es/>

Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2018). *Uso de las TIC y Actividades por Internet en México: Impacto de las características sociodemográficas de la población*. Instituto Federal de Telecomunicaciones. Ciudad de México: IFT. Recuperado el 10 de 08 de 2019, de <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/endutih2018.pdf>

Internality. (01 de Enero de 2007). Mapa Visual de la Web 2.0. España, España, España. Recuperado el 20 de julio de 2018, de <https://internality.com/web20/files/mapa-web-20-medium.png>

LinkedIn. (01 de Enero de 2016). *LinkedIn*. Recuperado el 16 de marzo de 2018, de LinkedIn: <https://about.linkedin.com/es-es>

López Obrador, A. (30 de 04 de 2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024: <https://lopezobrador.org.mx/wp-content/uploads/2019/05/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2019-2024.pdf>

Martínez Sánchez, M. (17 de 02 de 2016). Manuscrito no publicado. *Diseño e implementación del programa formación docente en el uso y apropiación de las TIC en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM*. Ciudad de México, México.

Martínez, M. E. (2014). *Formación docente para el diseño didáctico de situaciones de enseñanza con tecnologías de información y comunicación a través de herramientas web 2.0 una experiencia en a UNAM*. Ciudad de México.

Martínez, M., & García, S. (01 de Noviembre de 2012). *H@bitat Puma*. Recuperado el 25 de 08 de 2019, de <https://educatic.unam.mx/publicaciones/ponencias/ponencias1.html>

- Meza Cascante, L. (01 de 01 de 2001). *El paradigma positivista*. Recuperado el 14 de 09 de 2019, de El paradigma positivista: <http://funes.uniandes.edu.co/8120/1/pag1.html>
- Molina Benitez, H. (28 de 04 de 2014). *Slideshare*. Recuperado el 14 de 09 de 2019, de Slideshare: <https://es.slideshare.net/Hen24/escuela-positivista-34036481>
- Mosqueda, R. E. (Junio de 2017). Eumed.Net: El uso de las TIC, TAC, TEP, para desarrollar competencias empresariales y comunicativas en los estudiantes universitarios. *TECSISTECATL*(21). Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <http://www.eumed.net/rev/tecsistecat/n21/tic-tac-tep.html>
- Movistar, F. T. (01 de 01 de 2012). *Laboratorio de Ciudadanía Digital*. Recuperado el 12 de Junio de 2016, de Laboratorio de Ciudadanía Digital: <http://www.fundaciontelefonica.com.mx/educacion/laboratorio-de-ciudadania-digital/>
- Multiplicalia.com. (01 de 01 de 2017). *Multiplicalia.com: redes sociales más usadas en 2017*. Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de Multiplicalia.com: redes sociales más usadas en 2017: <https://www.multiplicalia.com/redes-sociales-mas-usadas-2017/>
- Natal, M. B. (2014). *Ciudadanía Digital*. Ciudad de México.
- Oxford. (s.f.). *Spanish Oxford Living Dictionaries*. Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de Spanish Oxford Living Dictionaries: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/internauta>
- Peña Nieto, E. (09 de 12 de 2013). *Nieto, Presidencia: Enrique Peña*. Obtenido de Nieto, Presidencia: Enrique Peña: <https://www.youtube.com/watch?v=IgtZG8SeGn0>
- Ponce Bustos, C. (03 de 05 de 2015). Características generacionales. *El Economista*, pág. 1. Recuperado el 14 de 09 de 2019, de <https://www.economista.com.mx/finanzaspersonales/Caracteristicas-generacionales-20150503-0093.html>
- Ponce, J. A. (27 de 11 de 2018). <http://www.diputados.gob.mx/>. Recuperado el 15 de 08 de 2019, de <http://www.diputados.gob.mx/>: http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2018/12/asun_3789285_20181204_1543337934.pdf
- realidadvirtual.com*. (2005-2010). Recuperado el 12 de marzo de 2019, de *realidadvirtual.com*: <http://www.realidadvirtual.com/que-es-la-realidad-virtual.htm>
- Robles, J. M. (2009). *Ciudadanía Digital: Una Instrucción a un nuevo concepto de ciudadano*. En J. M. Robles, *Ciudadanía Digital: Una Instrucción a un nuevo concepto de ciudadano*. (págs. 72-77). Barcelona.
- Roca, G. (01 de enero de 2016). *Microblogging: Estudio y análisis de las diferentes plataformas de Microblogging*. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de *Microblogging: Estudio y análisis de las diferentes plataformas de Microblogging*: <http://microblogging18.blogspot.com/2012/01/definicion.html>

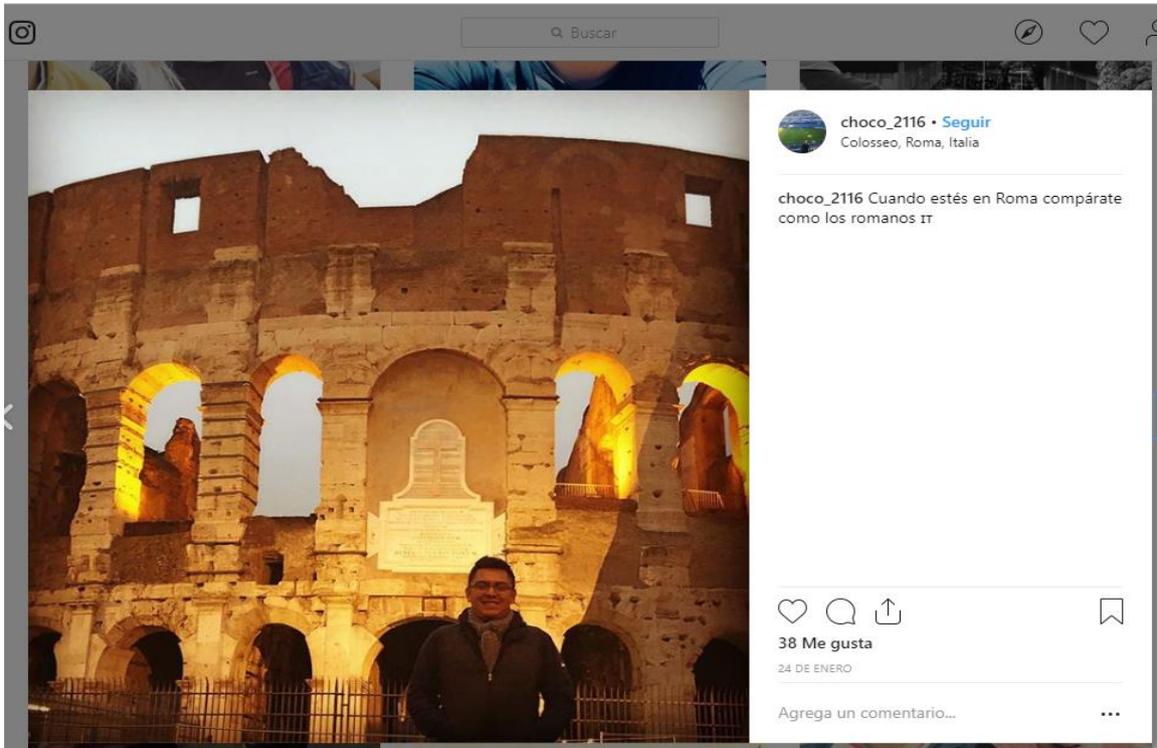
- Salazar, S. (2015). *¿Qué son las TACs?* Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de ¿Qué son las TACs?: <http://quesonlastacs.blogspot.com/>
- Sánchez, Y. (09 de 05 de 2016). *Redes Sociales*. Recuperado el 17 de 03 de 2018, de Redes Sociales: <http://redessocialestechnologias.blogspot.mx/2016/05/redes-sociales-facebook-concepto.html>
- Simple, E. (s.f.). *Simple.net*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de Simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/microblogging>
- social, M. t. (24 de 08 de 2019). *Blog de Trabajo Social*. Obtenido de Blog de Trabajo Social: <http://mitrabajoessocial.blogspot.com/2015/02/creacion-de-la-escuela-nacional-de.html>
- Sociales, F. I. (s.f.). *Federación Internacional de Trabajadores Sociales: Definición global de Trabajo social*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de Federación Internacional de Trabajadores Sociales: Definición global de Trabajo social: <https://www.ifsw.org/es/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- SOCIALTIC. (15 de Julio de 2013). *YOUTUBE: México, Ciudadanía Digital*. Recuperado el 07 de Marzo de 2018, de YOUTUBE: México, Ciudadanía Digital.: <https://www.youtube.com/watch?v=47R5U4BeJgA>
- SOCIALTIC. (01 de 01 de 2015). *SOCIALTIC: Tecnología para el cambio social*. Recuperado el 07 de Marzo de 2018, de SOCIALTIC: Tecnología para el cambio social.: <https://socialtic.org/quienes-somos/>
- Soriano, M. M. (s.f.). *Google Drive*. Recuperado el 03 de Marzo de 2019, de Google Drive: <http://maribelmadridso.blogspot.com/p/concepto-y-caracteristicas.html>
- Tecnológica, C. (23 de febrero de 2015). *Crianza Tecnológica viviendo la Ciudadanía Digital. Paso 4 empoderar*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2018, de Crianza Tecnológica viviendo la Ciudadanía Digital. Paso 4 empoderar.: <http://www.crianzatecnologica.org/paso/empoderar>
- Tello, N., & Ornelas, A. (01 de 01 de 2013). *Historia del Trabajo Social*. Recuperado el 24 de 08 de 2019, de Historia del Trabajo Social: <http://neliatello.com/docs/Historia-TS-en-Mexico.pdf>
- UNAM. (03 de febrero de 2009). Seguridad en los sitios de redes sociales. *Seguridad de la información(0)*. Recuperado el 19 de marzo de 2018, de <https://revista.seguridad.unam.mx/numero-0/seguridad-en-los-sitios-de-redes-sociales>
- UNAM. (01 de 01 de 2009-2013). *Inducción en TIC*. Recuperado el 12 de Junio de 2016, de Inducción en TIC: <https://inducccion.educatic.unam.mx/mod/book/view.php?id=964&chapterid=405>

UNAM. (01 de 01 de 2013). *Inducción Educativ*. Recuperado el 07 de Marzo de 2018, de Inducción Educativ:
<https://inducccion.educatic.unam.mx/mod/book/tool/print/index.php?id=964>

UNAM. (2018 de enero de 2018). México cuarto lugar a nivel mundial en uso de redes sociales. *Excelsior*. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de <https://www.excelsior.com.mx/hacker/2018/01/18/1214650>

Anexos

Anexo 1. Viajes del usuario.



Anexo 2. Ubicación del lugar en el que estudia y vive.



Anexo 3. Ubicación del lugar en el que estudia.

Mayra Daniela CG
(Aleinad Ü)

¿CONOCES A MAYRA?
Para ver lo que comparte con sus amigos, envíale una solicitud de amistad. [Agregar a amigos](#)

Información
Para ver lo que comparte con sus amigos, envíale una solicitud de amistad. [Agregar a amigos](#)

Información general

- Formación y empleo
- Lugares en los que vivió
- Información básica y de contacto
- Familia y relaciones
- Información sobre Mayra

No hay lugares de trabajo para mostrar [Mayriz_dann \(Instagram\)](#)
19 de agosto

Estudia en UNAM - Universidad Nacional Autónoma de México
Desde el 8 ago. 2016 hasta la fecha

No hay lugares para mostrar

Anexo 4. Ubicación de los lugares que visita incluso la ubicación exacta de su domicilio y el de su mejor amigo.

Ruth Arrijoa Viguera

Visitas

Lugares Recientes Ciudades visitadas

En Casa De Mi Mejor Amigo! Ciudad de México Lago de los Reyes Aztecas Luis Peniche Vallado

Escuela Nacional de Trabajo ... En mi casa pensando en ti:33 Ciudad Universitaria, UNAM En Mi Cuarto

Anexo 5. Uso de sustancias psicotrópicas.

Michell Villaseñor Serrano actualizó su foto de portada.
23 de febrero a las 18:25 · 🌐

Me enamoré, de ti... Jajajajaja 🔥🔥🔥

6 comentarios

Compartir

Alondra Paula Sacaaaaaaa 🤪
1 com

Anexo 6. Visibles los amigos que tiene guardados como familiares.

Información general

Formación y empleo

Lugares en los que vivió

Información básica y de contacto

Familia y relaciones

Información sobre Fernanda

Acontecimientos importantes

SITUACIÓN SENTIMENTAL

📍 Soltera

FAMILIARES

👤 Fernando Camarillo Romero
Padre

👤 Angy Loera
Sobrina

👤 Diego Martines Machorro
Primo

👤 Jesus Martinez
Primo

👤 Jo Daniela Mar
Prima

👤 Marianna Gonzalez
Prima

👤 Zoe Martines Machorro
Prima

Anexo 7 Instrumento elaborado a través de cuestionarios de Google.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE CIUDADANÍA DIGITAL

Objetivo de la investigación: Analizar el uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales a partir de los principios de la Ciudadanía Digital en jóvenes de 18 a 25 años, estudiantes de la Escuela Nacional de Trabajo Social del turno matutino y vespertino del tercer y quinto semestre del grupo 1312 y 1525, semestre académico 2019-1.

PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES

Sexo: Hombre () Mujer ()

Edad: _____

Turno: Matutino () Vespertino ()

Grupo: _____

Semestre:

- 1) 1°
- 2) 3°
- 3) 5°
- 4) 7°
- 5) 9°

SEGUNDA PARTE: CIUDADANÍA DIGITAL

1. ¿Conoces la Ciudadanía Digital?
 - a) Si
 - b) No
2. En caso afirmativo con respecto a la pregunta anterior escribe cuál es el concepto que tienes de Ciudadanía Digital (en caso de ser negativo, pasa a la siguiente pregunta).

3. ¿Sabes que regula la Ciudadanía Digital?
 - a) Si
 - b) No

4. Si tu respuesta anterior es afirmativa, describe qué la Ciudadanía Digital.

5. ¿Te consideras un Ciudadano Digital?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Tal vez
6. Describe ¿Por qué sí?, ¿Por qué no? o ¿Por qué tal vez? Te consideras un Ciudadano Digital.

7. ¿Identificas si existen derechos y obligaciones al utilizar las Redes Sociales digitales?
 - a) Si
 - b) No
8. Si tu respuesta anterior es afirmativa. Menciona por lo menos 2 derechos y 2 obligaciones, que se utilicen al usar Redes Sociales digitales.

Derechos:

1. _____
2. _____

Obligaciones:

1. _____
2. _____

9. Con respecto a la pregunta anterior, ¿Consideras que los derechos y obligaciones, son necesarios para utilizar las Redes Sociales digitales?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Por qué sí? o ¿Por qué no?, consideras que son necesarios los derechos y las obligaciones para utilizar las Redes Sociales digitales.

TERCERA PARTE: ÉTICA Y RESPONSABILIDAD EN LAS REDES SOCIALES DIGITALES

1. ¿Consideras que existen valores éticos al utilizar las Redes Sociales digitales?
- a) Si
 - b) No
2. Si tu respuesta es afirmativa, describe cuáles consideras.

3. Si tu respuesta es negativa describe por qué consideras que no existen valores éticos al utilizar Redes Sociales digitales.

4. ¿Consideras qué es importante el uso de valores éticos al usar las Redes Sociales digitales?

- a) Si
- b) No

5. ¿Por qué sí? o ¿Por qué no? consideras que es importante el uso de valores éticos al usar las Redes Sociales digitales.

6. ¿Para qué utilizas principalmente las Redes Sociales digitales?

7. ¿Cuál o cuáles son las Redes Sociales digitales que utilizas?

- Facebook*
- Twitter*
- Instagram*
- Linked In*
- Snapchat*

- Otra...

8. Por último y de manera opcional, ¿Me compartirías el usuario o alias que utilizas en tus Redes Sociales digitales?

- a) Si
- b) No

9. Espacio para el nombre de usuarios en Redes Sociales digitales.

Universidad Nacional Autónoma de México Escuela Nacional de Trabajo Social

El objetivo del cuestionario es: Identificar si los alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social, conocen cual es la función de la ciudadanía digital en las redes sociales, además identificar si hacen uso ético y responsable de las redes sociales que utilizan.

^{*}Obligatorio

Datos Generales

Sexo ^{*}

Mujer

Hombre

Edad ^{*}

Tu respuesta

Turno ^{*}

Matutino

Vespertino

Grupo ^{*}

Tu respuesta

Semestre ^{*}

Elige ▾

Ciudadanía Digital

¿Conoces qué es la Ciudadanía Digital? *

- Sí
- No

En caso afirmativo con respecto a la pregunta anterior, escribe cuál es el concepto que tienes de Ciudadanía Digital (en caso de ser negativo, pasa a la siguiente pregunta).

Tu respuesta

¿Sabes qué regula la Ciudadanía digital? *

- Sí
- No

Si tu respuesta anterior es afirmativa, describe qué regula la ciudadanía digital.

Tu respuesta

¿Te consideras un Ciudadano Digital? *

- Sí
- No
- Tal vez

Describe ¿Por qué sí?, ¿Por qué no? o ¿Por qué tal vez? Te consideras un Ciudadano Digital. *

Tu respuesta

¿Identificas si existen derechos y obligaciones al utilizar las redes sociales? *

- Sí
- No

Si tu respuesta anterior es afirmativa, Menciona por lo menos 2 derechos y 2 obligaciones, que se utilicen al usar redes sociales.

Tu respuesta

Con respecto a la pregunta anterior, ¿Consideras que los derechos y obligaciones, son necesarios para utilizar las redes sociales? *

- Sí
- No

¿Por qué sí? o ¿Por qué no?, consideras que son necesarios los derechos y las obligaciones para utilizar las redes sociales. *

Tu respuesta

ATRÁS

SIGUIENTE

¡nunca envías contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) · [Condiciones del servicio](#)

Google Formularios

Ética y Responsabilidad en las Redes Sociales

¿Consideras que existen valores éticos al utilizar las redes sociales? *

- Sí
- No

Si tu respuesta es afirmativa, describe cuáles consideras

Tu respuesta

Si tu respuesta es negativa describe por qué consideras que no existen valores éticos al utilizar redes sociales.

Tu respuesta

¿Consideras qué es importante el uso de valores éticos al usar las redes sociales? *

- Sí
- No

¿Por qué sí? o ¿Por qué no? consideras que es importante el uso de valores éticos al usar las redes sociales. *

Tu respuesta

¿Para qué utilizas principalmente las redes sociales? *

Tu respuesta

¿Cuál o cuáles son las redes sociales que utilizas? *

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Linked in
- Snapchat
- Otro: _____

Por último y de manera opcional, ¿Me compartirías el usuario o alias que utilizas en tus redes sociales? *

- Sí
- No

Espacio para el nombre de usuario en redes sociales

Tu respuesta

Anexo 8 Guía de observación elaborada a través de cuestionarios de Google.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Guía de observación en Redes Sociales digitales

Objetivo: Identificar si los jóvenes hacen uso ético y responsable de las Redes Sociales digitales, esto de acuerdo con sus perfiles en *Facebook*, *Instagram*, *Snapchat*, *Twitter* y *Linked In*.

Primera parte: Seguridad. Cómo visitante ¿Qué es público para mí? En Facebook		
Fotografías		
Ubicaciones		
Publicaciones en la biografía		
Información		
Amigos		
Ninguna		
Primera parte: Seguridad. Cómo visitante ¿Qué es público para mí? En Instagram		
Fotografías		
Ubicaciones		
Seguidores		
Personas que sigue		

Información		
Ninguna		
Primera parte: Seguridad. Cómo visitante ¿Qué es público para mí? En <i>Snapchat</i>		
Publicaciones en la historia		
Amigos		
Información		
Ninguna		
Primera parte: Seguridad. Cómo visitante ¿Qué es público para mí? En <i>Linked In</i>		
Contactos		
Experiencia		
Educación		
Aptitudes y validaciones		
Intereses		
Primera parte: Seguridad. Cómo visitante ¿Qué es público para mí? En <i>Twitter</i>		
Fotografías		
Información		
Tweets		
Siguiendo		
Seguidores		
Ninguna		

Segunda parte: Uso por tipo de Red Social.		
<i>Facebook</i>	Comunicación	
<i>Instagram</i>	Fotografía	
<i>Snapchat</i>	Fotografía	
<i>Linked In</i>	Negocios, búsqueda de empleo.	

Twitter	Noticias...		
----------------	-------------	--	--

Tercera parte: Normas comunitarias. De acuerdo con las publicaciones, se respetan los derechos y obligaciones que se proponen en cada red.			
<i>Facebook</i>	Contenido inaceptable.	Violencia y comportamiento delictivo.	
		Suicidio y autolesiones.	
		Desnudos y explotación sexual	
		Bullying	
		Lenguaje que incita al odio	
		Actividad sexual de adultos	
		Contenido cruel e insensible.	
		Respeto a la propiedad intelectual	
		Protección de menores	
		Respeto a terceras personas	
<i>Instagram</i>	Contenido inaceptable	Violencia y comportamiento delictivo.	
		Suicidio y autolesiones.	
		Desnudos y explotación sexual	
		Bullying	
		Lenguaje que incita al odio	
		Actividad sexual de adultos	
		Contenido cruel e insensible.	
		Respeto a la propiedad intelectual	
		Protección de menores	
		Respeto a terceras personas	
		Violencia y comportamiento delictivo.	

<i>Snapchat</i>	Contenido inaceptable	Suicidio y autolesiones.		
		Desnudos y explotación sexual		
		Bullying		
		Lenguaje que incita al odio		
		Actividad sexual de adultos		
		Contenido cruel e insensible.		
		Respeto a la propiedad intelectual		
		Protección de menores		
		Respeto a terceras personas		
		<i>LinkedIn</i>	Contenido inaceptable	Violencia y comportamiento delictivo.
Suicidio y autolesiones.				
Desnudos y explotación sexual				
Bullying				
Lenguaje que incita al odio				
Actividad sexual de adultos				
Contenido cruel e insensible.				
Respeto a la propiedad intelectual				
Protección de menores				
Respeto a terceras personas				
		Violencia y comportamiento delictivo.		
		Suicidio y autolesiones.		
		Desnudos y explotación sexual		
		Bullying		
		Lenguaje que incita al odio		

<i>Twitter</i>	Contenido inaceptable	Actividad sexual de adultos		
		Contenido cruel e insensible.		
		Respeto a la propiedad intelectual		
		Protección de menores		
		Respeto a terceras personas		

1. Seguridad

Red social en la que aparece

- Facebook
- Instagram
- Snapchat
- Linked in
- Twitter

En facebook puedo observar

- Fotografías
- Ubicaciones
- Publicaciones en la biografía
- Información
- Amigos
- Ninguno

En Instagram puedo ver las

- Fotografías
- Ubicaciones
- Seguidores
- Personas que sigue
- Información
- Ninguno

En Snapchat puedo ver

- Publicaciones en la historia
- Amigos
- Información
- Ninguno

Se encontró en Linked In

- Contactos
- Experiencia
- Educación
- Aptitudes y validaciones
- Intereses
- Ninguno

Se encontró en Twitter

- Fotografías
- Información
- Tweets
- Siguiendo
- Seguidores
- Ninguna

SIGUIENTE

Nunca envía contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar una infracción](#) y [Condiciones del servicio](#)

Google Formularios

2. Uso por tipo de red social

Facebook Comunicación

Sí

No

¿Qué se encontró?

Tu respuesta

Instagram Fotografía

Sí

No

¿que se encontro?

Tu respuesta

Snapchat Fotografía

Sí

No

¿qué se encontro?

Tu respuesta

Linked In Negocios, búsqueda de empleo

Sí

No

¿Qué se encontro?

Tu respuesta

Twitter Noticias...

Sí

No

¿Qué se encontro?

Tu respuesta

ATRÁS

SIGUIENTE

Nunca envías contraseñas a través de Formularios de Google

3. Tercera parte: Normas comunitarias.

Facebook Contenido inaceptable.

- Violencia y comportamiento delictivo.
- Suicidio y autolesiones.
- Desnudos y explotación sexual
- Bullying
- Lenguaje que incita al odio
- Actividad sexual de adultos
- Contenido cruel e insensible.
- Respeto a la propiedad intelectual
- Protección de menores
- Respeto a terceras personas

Instagram

- Violencia y comportamiento delictivo.
- Suicidio y autolesiones.
- Desnudos y explotación sexual
- Bullying
- Lenguaje que incita al odio
- Actividad sexual de adultos
- Contenido cruel e insensible.
- Respeto a la propiedad intelectual
- Protección de menores
- Respeto a terceras personas

Snapchat

- Violencia y comportamiento delictivo.
- Suicidio y autolesiones.
- Desnudos y explotación sexual
- Bullying
- Lenguaje que incita al odio
- Actividad sexual de adultos
- Contenido cruel e insensible.
- Respeto a la propiedad intelectual
- Protección de menores

Linked In

- Violencia y comportamiento delictivo.
- Suicidio y autolesiones.
- Desnudos y explotación sexual
- Bullying
- Lenguaje que incita al odio
- Actividad sexual de adultos
- Contenido cruel e insensible.
- Respeto a la propiedad intelectual
- Protección de menores
- Respeto a terceras personas

Twitter

- Violencia y comportamiento delictivo.
- Suicidio y autolesiones.
- Desnudos y explotación sexual
- Bullying
- Lenguaje que incita al odio
- Actividad sexual de adultos
- Contenido cruel e insensible.
- Respeto a la propiedad intelectual
- Protección de menores
- Respeto a terceras personas

ATRÁS

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inapropiado](#) y [Condiciones del servicio](#)

Google Formularios

Glosario

1. Google Drive

Es un producto que permite a los usuarios almacenar de forma centralizada todos sus archivos de Google Docs y sincronizar estos archivos en todos sus dispositivos.

Los archivos están disponibles desde el navegador web, el cliente de Google Drive y la Google Drive Mobile app.

Cada usuario cuenta con 15 gigabytes de espacio gratuito para almacenar sus archivos, ampliables mediante diferentes planes de pago. Es accesible a través del sitio web desde computadoras y dispone de aplicaciones para Android y iOS que permiten editar documentos y hojas de cálculo (Soriano, s.f.).

2. Ciudadanía Digital

Construcción de pautas de convivencia y de comportamiento cuando interactuamos en entornos virtuales (Chicos.net, 2014).

3. Ciudadano Digital

Es aquel individuo 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 (Natal, 2014).

4. Redes Sociales digitales

Espacios para compartir información de tipo personal y cultural a través de las cuales se fomenta el consumo masivo (Robles, 2009).

5. Microblogging

Manera de comunicación o sistema de publicación que se basa en el envío de mensajes cortos de texto, por lo general con una extensión máxima de 140 caracteres, por medio de herramientas creadas con esa misión (Simple, s.f.).

6. Omnipresencia

Capacidad de estar presente en todas partes al mismo tiempo.

7. Realidad Virtual

La realidad virtual es por lo general un mundo virtual generado por un ordenador (o sistemas informáticos) en el que el usuario tiene la sensación de estar en el interior de este mundo, y dependiendo del nivel de inmersión este puede

interactuar con este mundo y los objetos del mismo en un grado u otro (realidadvirtual.com, 2005-2010).

8. Internauta

Persona que utiliza los servicios de Internet u otra red informática (Oxford, s.f.).

9. Pasar el rato

Las personas jóvenes usan la red para pasar el rato con sus amigos. Es un componente natural y esencial de la socialización. No hay que tenerle miedo a este “perder el tiempo” en red.

10. Traveseando

Al darle vueltas a un concepto, problema o situación las personas jóvenes, solos o con pares, resuelven sus necesidades de información y aprendizaje. Las TIC se transforman en TAC, un medio para aprender.

11. Ingeniando

En el nivel más alto, se convierten en expertos de lo que los apasiona. Llegan las TEP y se da una verdadera participación ya que buscan compartir ese conocimiento especializado.

12. TAC

Tecnologías del Aprendizaje y Conocimiento, las cuales son empleadas como herramientas didácticas al servicio del aprendizaje (Salazar, 2015).

13. TEP

Tecnologías para el Empoderamiento y la Participación. Término empleado por Dolors Reig; ella describe que, en esta primera mitad del siglo XXI, “en educación se trata de educar en la sociedad aumentada”. En este sentido, propone pensar que, las personas evolucionan desde una “educación pasiva” hacia lo que se denomina “aprendizaje aumentado”, lo que significa “poner el foco” en el aprendizaje autónomo, y aprovechar la potencia de la web para formar nuevos individuos, conectados en forma permanente a la inteligencia colectiva (Mosqueda, 2017).

14. Trolelear

El sustantivo troll, adaptación de la voz noruega troll, ha dado lugar a las formas derivadas trolelear y troleo, empleadas en un principio en Internet para referirse a la acción y al efecto de intervenir en un foro digital con el objetivo de generar polémica, ofender y provocar de modo malintencionado a los demás usuarios, a

menudo enviando multitud de mensajes que pretenden captar la atención e impedir el intercambio o desarrollo habitual de dicho foro.

A partir de este primer uso, estas voces han ido extendiendo su significado, de modo que se aplican a múltiples contextos, no siempre digitales, con la idea sobre todo de “intervenir con ánimo de hacer fracasar algo”. Con este sentido, troleo puede alternar con otros verbos como reventar, boicotear, provocar (BBVA, 2015).

15. Infoactivismo

Infoactivismo, es transformar información en acción, es generar cambios sociales usando como herramienta principal la información (Infoactivismo, s.f.).

Tabla de contenido

Gráficas

Gráfica 1. Usuarios de Internet según equipo de conexión, 2018.....	9
Gráfica 2. Población de Internet, 2015 – 2018	17
Gráfica 3. Usuarios de Internet por tipo de uso, 2018	18
Gráfica 4. Usuarios de Internet en México 2006 – 2018	53
Gráfica 5. Actividades en línea	54
Gráfica 6. Redes Sociales utilizadas	55
Gráfica 7. Redes Sociales más usadas en México	56

Gráficas de los Resultados obtenidos del instrumento y la guía de observación

I. Datos Generales

Gráfica 8. Sexo	85
Gráfica 9. Semestre	85
Gráfica 10. Turno	86

II. Ciudadanía Digital

Gráfica 11. ¿Conoces qué es la Ciudadanía Digital?	86
Gráfica 12. En caso afirmativo con respecto a la pregunta anterior, escribe cuál es el concepto que tienes de Ciudadanía Digital	87
Gráfica 13. ¿Sabes qué regula la Ciudadanía Digital?	87
Gráfica 14. Te consideras un Ciudadano Digital	88
Gráfica 15. Por qué sí se considera un Ciudadano Digital	88
Gráfica 16. Por qué "Tal Vez" se considera un Ciudadano Digital	89
Gráfica 17. Por qué no se considera un Ciudadano Digital	89

Derechos y obligaciones al utilizar las Redes Sociales digitales

Gráfica 18. Derechos y obligaciones en las Redes Sociales digitales	90
Gráfica 19. Derechos	91
Gráfica 20. Obligaciones	92
Gráfica 21. ¿Consideras que los derechos y obligaciones son necesarios para utilizar las Redes Sociales digitales?	92
Gráfica 22. Consideras que son necesarios los derechos y las obligaciones para utilizar las Redes Sociales digitales. ¿Por qué sí?	93
Gráfica 23. Consideras que son necesarios los derechos y las obligaciones para utilizar las Redes Sociales digitales. ¿Por qué no?	93

III. Ética y responsabilidad en las Redes Sociales digitales

Gráfica 24. ¿Consideras que existen valores éticos al utilizar las Redes Sociales digitales?	94
Gráfica 25. Si tu respuesta es afirmativa, describe cuáles consideras.....	95
Gráfica 26. Si tu respuesta es negativa describe por qué consideras que no existen valores éticos al utilizar Redes Sociales digitales.....	96
Gráfica 27. ¿Consideras que es importante el uso de valores éticos al usar las Redes Sociales digitales?.....	96
Gráfica 28. Consideras que es importante el uso de valores éticos al usar las Redes Sociales digitales. ¿Por qué sí?	97

Las Redes Sociales digitales

Gráfica 29. Para qué utilizas principalmente las Redes Sociales digitales.....	98
Gráfica 30. ¿Cuáles son las Redes Sociales digitales que más utilizas?.....	99

Guía de Observación

Seguridad

Gráfica 31. Red Social en la que aparece	100
Gráfica 32. En Facebook puedo observar	101
Gráfica 33. En Instagram puedo observar	102
Gráfica 34. En Snapchat puedo observar	102
Gráfica 35. En Twitter puedo observar	103

Uso por tipo de Red Social

Gráfica 36. Facebook – Comunicación	103
Gráfica 37. Instagram – Fotografía	104
Gráfica 38. Snapchat – Fotografía	104
Gráfica 39. Twitter – Noticias	105

Normas comunitarias

Gráfica 40. Contenido inaceptable en Facebook	105
---	-----

Esquema

Acontecimientos de TIC en la UNAM	19
---	----

Líneas del tiempo

Historia de las Redes Sociales digitales	48
--	----

Infografías

Infografía 1. Generaciones Humanas	45
Infografía 2. La Web 2.0	50
Infografía 3. Facebook	57
Infografía 4. Instagram	58
Infografía 5. Snapchat	59
Infografía 6. LinkedIn	60
Infografía 7. Twitter	62

Mapas conceptuales

Mapa conceptual 1. Condiciones del servicio Facebook	69
Mapa conceptual 2. Condiciones del servicio Instagram	70
Mapa conceptual 3. Condiciones del servicio Snapchat	71
Mapa conceptual 4. Condiciones del servicio LinkedIn	72
Mapa conceptual 5. Condiciones del servicio Twitter	73

Cronograma

Cronograma del diseño y desarrollo de la investigación	78
--	----