



UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**



UNIVERSIDAD UCINF  
LABOR CONSTANTIAE TRIUMPHARE

UNIVERSIDAD UCINF  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  
CARRERA PSICOLOGÍA

**CAMBIOS EN LA COMUNICACIÓN  
FAMILIAR A PARTIR DE LA  
INTRODUCCIÓN DEL USO DE REDES  
SOCIALES Y TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN ENTRE PADRES E HIJOS  
ADOLESCENTES**

Seminario de Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología

**AUTORES:**                    **CATHERINA MORENO VALENZUELA**  
**PATRICIA VALERIA LAGOS PONCE**

**DOCENTE GUÍA:**    **NICOLÁS SCHONGUT GROLLMUS**

SANTIAGO, 04 DE ENERO DE 2018



UNIVERSIDAD UCINF  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  
CARRERA PSICOLOGÍA

**CAMBIOS EN LA COMUNICACIÓN FAMILIAR A  
PARTIR DE LA INTRODUCCIÓN DEL USO DE REDES  
SOCIALES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
ENTRE PADRES E HIJOS ADOLESCENTES**

Seminario de Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología

**AUTORES:**                    **CATHERINA MORENO VALENZUELA**  
**PATRICIA VALERIA LAGOS PONCE**

**DOCENTE GUÍA:**    **NICOLÁS SCHONGUT GROLLMUS**

**FIRMA**                    :                    \_\_\_\_\_

SANTIAGO, 04 DE ENERO DE 2018

**DEDICATORIA**

A mi Madre, mi ángel a quien amo profundamente y que sin su apoyo incondicional este  
sueño no habría sido posible.

Catherina Moreno.

---

A mi padre, a quien admiro y amo mucho.

Patricia Lagos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la energía suprema que lo anima todo, a todos y cada uno de los que han dejado huella en mi vida. A mi madre Juana Valenzuela Vásquez y mi hermano Germán Moreno Valenzuela. A todos mis profesores durante de toda la carrera y compañeros que marcaron diferencia. A mis amigos en especial a César Rodríguez quien siempre ha estado conmigo, a mi amiga Carolina Yáñez Peña, que ya no está entre nosotros pero que sin duda estará orgullosa en alguna estrella de este cosmos infinito, a mi tío Gustavo Vásquez Carrillo, quien me acompaña y guía mi camino desde algún lugar celestial. A Patricia Lagos mi compañera de tesis, gracias por la gran aventura.

Catherina Moreno Valenzuela.

---

Agradezco a mi padre Francisco Lagos Riquelme por darme la oportunidad de poder hacer todo esto. Sin su apoyo no podría haber vivido esta experiencia. Sin ti nada hubiese sido posible. Mereces mi respeto y amor incondicional, así como lo es el tuyo.

Agradezco también a mis profesores UCINF, y a todos aquellos que me han entregado sus conocimientos, alimentado mis ganas de pensar diferente. Y finalmente a mi compañera de tesina Catherina Moreno, a quien respeto mucho. Gracias por la dedicación.

Patricia Lagos Ponce.

**ÍNDICE**

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTOS .....	4
ÍNDICE .....	5
RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
1. PLANTEAMIENTOS BÁSICOS.....	11
1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.2 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS .....	15
1.2.1 Objetivo General .....	15
1.2.2 objetivos Específicos.....	15
2. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y EMPÍRICOS.....	16
2.1 Redes Sociales.....	16
2.2 Comunicación.....	16
2.3 Familia.....	19
2.4 Adolescentes.....	22
3. REFERENTES METODOLÓGICOS .....	24
3.1 Diseño De La Investigación.....	25
3.2 Selección De Muestra .....	26

3.3 Instrumento De Recolección De Datos .....	26
3.4 Estrategia De Análisis de Datos .....	27
3.5 Consideraciones Éticas.....	28
4.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	30
4.1 Categoría uno: <i>Conflicto entre padres e hijos</i> .....	30
4.1.1 Subcategoría uno: <i>Límites al uso de smartphones y redes sociales</i> .....	35
4.2 Categoría dos: <i>Tiempo de uso en las redes sociales</i> .....	37
4.2.1 Subcategoría dos: <i>Efectos nocivos en la convivencia familiar</i> .....	41
4.3 Categoría tres: <i>Beneficio del uso de las tics</i> .....	43
4.3.1 Subcategoría tres: <i>Sensación de seguridad en los padres</i> .....	48
5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	51
6. CONCLUSIONES .....	55
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	58
10. ANEXOS CONTENIDO (En archivo adjunto) .....	61
10.1 Consentimientos Informados .....	61
10.1.1 Consentimiento Informado Adultos.....	61
10.1.2 Consentimiento Informado Menores De Edad.....	61
10.2 Guion De Entrevista.....	61
10.3 Entrevistas .....	61
10.3.1 Entrevista 1.....	61
10.3.2 Entrevista 2.....	61
10.3.3 Entrevista 3.....	61

10.4 Tablas Matrices De Categorización Y Codificación.....	61
10.4.1 Tabla 1: Matriz De Resultados Entrevista 1 Familia 1 (Categorías) .....	61
10.4.2 Tabla 2: Matriz De Resultados Entrevista 2 Familia 2 (Categorías) .....	61
10.4.3 Tabla 3: Matriz De Resultados Entrevista 3 Familia 3 (Categorías) .....	61
10.4.4 Tabla 4: Matriz De Resultados Entrevista 1 Familia 1 (Subcategorías) .....	61
10.4.5 Tabla 5: Matriz De Resultados Entrevista 2 Familia 2 (Subcategorías) .....	61
10.4.6 Tabla 6: Matriz De Resultados Entrevista 3 Familia 3 (Subcategorías) .....	61

## **RESUMEN**

La presente investigación buscó como objetivo describir la relación existente entre, los cambios percibidos por las familias en la comunicación a partir de la introducción masiva del uso de redes sociales y tecnologías de la información entre padres e hijos adolescentes.

Siguiendo en consecuencia los objetivos de este estudio, el diseño de investigación utilizado fue de tipo cualitativo, apoyado en análisis temático. Usando la entrevista semiestructurada como método de recopilación de datos, y en donde la muestra fue obtenida con la participación de tres familias y con la presencia de adolescentes entre sus miembros.

Basado en lo anterior, se logró establecer y reconocer que existe una relación entre, los cambios comunicacionales familiares y el uso de redes sociales en adolescentes.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to describe the relationship between, the changes perceived by the families in the communication from the massive introduction and use of the social networks and information technologies (tics), between parents and adolescent children.

Following the objectives of this study, the research design used was qualitative, supported by the thematic analysis. Using the semi-structured interview as a method of data collection, and where the sample was obtained with the participation of three families and with the presence of adolescents among its members.

Based on the above, it was established and recognized that there is or exist a relationship between family communication changes and the use of social networks in adolescents.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo investigativo, busca describir y relacionar los cambios que se han producido en la comunicación de las familias Chilenas, con la incorporación del uso de redes sociales y tecnologías de la información entre padres e hijos adolescentes.

Al vincular estas dos dimensiones que mencionamos se describirán los hallazgos encontrados para luego ser interpretados en este estudio, ya que ambas se verían influenciadas, debido a que en la vida cotidiana los avances tecnológicos han influido en la comunicación.

El fenómeno tecnológico o de las tecnologías, que trae consigo la llegada de la internet, los smartphome y las redes sociales, ha llamado la atención de investigadores de todas las áreas científicas, por lo que el interés mayor de esta investigación es observar y conocer cómo y cuáles son los efectos a los que ha llegado y llegará el cambio masivo y mundial en la comunicación y convivencia de los seres humanos.

Desde la ciencia psicológica podremos interpretar las percepciones subjetivas de los miembros de las familias, debido a esta nueva realidad social instaurada, en la nueva forma de comunicarnos. Y además nos permite conocer el desarrollo biopsicosocial humano, lo cual nos faculta a hacer interpretaciones sobre las consecuencias de dicho fenómeno en los adolescentes y la familia.

Según algunos investigadores que han logrado demostrar que el uso smartphome y redes sociales puede llegar a ser influyente dentro de las relaciones interpersonales.

Por lo que desde la psicología es nuestra preocupación prevenir situaciones a nivel de la salud mental familiar integrando a todos los miembros. Ya que se observa que cada vez es más temprana la edad de inicio con el uso de tics por los niños, con un impacto a gran escala en adolescentes, siguiendo con los más jóvenes, pero sin dejar fuera a ninguna generación, ya que adultos y adultos mayores han sido también cautivados por las nuevas tecnologías informáticas.

Entonces, al comprender la relevancia teórica que puede tener ésta investigación, se intentará buscar y encontrar los antecedentes anteriormente mencionados.

En las cuales se tendrá como objetivo: describir los factores que inciden en la comunicación familiar y el uso de redes, identificar las percepciones de convergencias y las divergencias entre padres e hijos/as en los cambios de la comunicación producidas dentro del núcleo familiar a partir de las redes sociales y tecnologías de la información, y describir los cambios percibidos por la familia en su convivencia.

Y así interpretar como se produce esta relación. De acuerdo a esto se utilizará una metodología de investigación de tipo cualitativa, con el objetivo de describir la percepción que tienen las familias sobre esta realidad social en cuanto a lo estudiado.

## 1. PLANTEAMIENTOS BÁSICOS

Chile lidera el uso de smartphones en Latinoamérica, de acuerdo a un estudio publicado por IAB Trends empresa de marketing digital (2016), y realizado por EMarketer (2016) empresa de investigación digital, indica que Chile en la actualidad, es una de las naciones que más usa teléfonos inteligentes en Latinoamérica. En la investigación se expresa que este 2016 habrá 7,9 millones de usuarios smartphones, lo que se traduce en el 45 % de la población, y la mayor tasa de penetración en América Latina (EMarketer, en IAB Trends, 2016).

De acuerdo a una publicación del diario el mercurio, en el año 2014, indicaba que Chile está entre las naciones emergentes con mayor uso de internet y telefonía móvil, estudio del Pew Research Center indica que el 91% de la población nacional posee un teléfono celular, mientras que el 66% tiene acceso a una conexión de internet (Emol, 2014).

En febrero del año 2016, la subsecretaría de telecomunicaciones publicó un estudio encargado a Ipsos public affairs, estudio ejecutado en 2015 a nivel nacional con 3600 encuestas. Este estudio llamado “Séptima encuesta de acceso, usos y usuarios de internet”, arrojó resultados en donde se observa que la tendencia a aumentar la proporción de hogares con acceso a Internet se ha mantenido constante los últimos 3 años, llegando en 2015 a un total de 71,6% a nivel nacional, lo que significa un crecimiento de 5% desde la última medición de 2014. Este crecimiento se explica en general por el aumento de los accesos de tipo móvil y particularmente por el crecimiento sostenido de las conexiones vía smartphones, que han mostrado una penetración en 2015 cercana al 45% de los hogares que cuentan con Internet en el hogar. (p.4)

Estos artículos y estudios muestran evidencia empírica de que la llegada de las tecnologías de la información ha penetrado fuertemente en la sociedad chilena, ya no solo en el ámbito laboral y empresarial, sino que en los hogares y por ende en la familia.

Esta investigación se piensa con la finalidad de analizar el nacimiento de una relación estrecha entre el uso de las redes sociales y la comunicación familiar, que es importante mirar desde que se observa que la vida cotidiana cambió con la llegada y el uso de las “tic” (tecnologías, información y comunicación).

El impacto de estos dispositivos no ha sido plenamente apreciado, y va mucho más allá de las preocupaciones habituales sobre la limitación de la atención. La llegada del smartphone ha cambiado radicalmente cada aspecto de la vida de los adolescentes, de la naturaleza de sus interacciones sociales a su salud mental (Twenge, 2017).

Las Heras (2012) reveló que 47% de los niños chilenos menores de 10 años tiene un perfil en Facebook, un nivel de penetración similar al que arrojó el estudio EU Kids Online para los niños europeos. En la encuesta radiografía al Chile Digital 2.0, realizada por la consultora divergente en 2010.

Las Heras también afirma que Chile es el quinto país del mundo que más tiempo pasa en redes sociales, y el tercero con mayor penetración de Facebook, con un 90,7% (los dos primeros son Turquía y Filipinas). Un gran porcentaje de este grupo son niños y jóvenes que determinan sus relaciones interpersonales desde esta plataforma, sin mayor control parental y sin conciencia de los riesgos asociados al uso de esta tecnología.

Por otra parte Las Heras (2012), Afirma que estos usuarios jóvenes consumen 1 de cada 3 del total de minutos online, constituyéndose en el segmento de audiencia más comprometido con esta red social.

El ingreso de las tic en nuestro país ha permeado a cada integrante de la familia chilena. Quienes más interesados en la telefonía celular se observan son los niños y adolescentes, aunque los adultos y adultos mayores cada día sucumben más e ingresan al mundo tecnológico.

La necesidad de comunicación entre los miembros de la familia, ha cautivado sin duda, con las redes sociales. Las familias forman grupos en whatsapp para intercambiar mensajes, también grupos de padres en los colegios, grupos de amigos en los niños, grupos de los adultos mayores. Facebook e instagram no se quedan atrás, junto con twitter.

Podemos suponer que una importante cantidad de familias chilenas, tienen y mantienen conexión a internet, ya sea a través de equipos como laptops, tablets o smartphones. La mayoría de los miembros de estas familias pasa alguna cantidad de horas conectado a una o a más de una red social.

Podríamos presumir o desprender de estas evidencias empíricas que la comunicación familiar ha cambiado por la llegada y el uso de las redes sociales.

Se buscará, entonces, poder describir las dimensiones o formas de comunicación y las características del grupo familiar, a partir del uso de redes sociales.

La relación familiar ayuda al desarrollo de los modelos cognitivos internos y sus relaciones con los otros en niños, ayudando a la percepción de la disponibilidad de los demás y posteriormente a la capacidad de percibir apoyo, ya sea en padres o personas significativas. Aquellos adolescentes provenientes de familias con buena comunicación, vinculación emocional fuerte dentro de los miembros y considerable regocijo familiar, perciben mayor apoyo de sus relaciones personales significativa. (Murgui, en Cobos, 2005, p.108).

Estudios demuestran que la dificultad en la comunicación con los padres se asocia a la dificultad en múltiples ámbitos, como en la comunicación con amigos, mayor consumo de alcohol y tabaco y a malestares físicos y psicológicos. Es por esto que la falta de comunicación en el ambiente familiar, favorece a los adolescentes tener conductas de riesgo. (Máiquez, en Cobos, 2004, p.109).

El uso que se le da a las redes sociales es un tema que cobra gran relevancia en el ámbito de la familia, es necesario las acciones de la familia en cuanto a la regulación, al criterio de uso, junto con velar por los valores y normas o pautas saludables para los niños y adolescentes. Aunque no pueden quedar fuera los adultos a estas pautas de conciencia social, y el real alcance que puede tener el uso de internet y redes sociales en la salud física y mental. Por lo tanto, a partir de los antecedentes recopilados y expuestos anteriormente, la pregunta que atraviesa esta investigación es: ¿cómo ha cambiado la comunicación familiar entre padres e hijos adolescentes a partir de la introducción masiva de las redes sociales?.

## **1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo ha cambiado la comunicación familiar entre padres e hijos adolescentes a partir de la introducción masiva de las redes sociales y tecnologías de la información?

## **1.2 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Describir los cambios en la comunicación familiar entre padres e hijos adolescentes a partir del uso de redes sociales y tecnologías de la información.

### **1.2.2 objetivos Específicos**

Describir los factores que inciden en la comunicación familiar y el uso de redes.

Identificar las percepciones de convergencias y las divergencias entre padres e Hijos/as en los cambios de la comunicación producidas dentro del núcleo familiar a partir de las redes sociales y tecnologías de la información.

Describir los cambios percibidos por la familia en su convivencia a partir de la introducción del uso de las redes sociales y tecnologías de la información.

## **2. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y EMPÍRICOS**

### **2.1 Redes Sociales**

El término de red social se ha ido redefiniendo a partir de la popularización masiva del internet hoy en día, la que permite la conexión por medio de la comunicación y por tanto la socialización con los otros. Según el autor Marañón (2012):

El concepto de redes sociales como tal no nacen por medio de la llegada del internet, su origen es antiguo. Este concepto se refiere a una comunidad en la cual los sujetos se encuentran conectados de alguna forma, ya sea por medio de amigos, relaciones de trabajo, valores o ideas. Pese a esto, el término de red social hoy en día se refiere a la plataforma Web, en donde los sujetos se comunican entre sí. (p. 3)

Existe una distinción entre el concepto de redes sociales, ya que se puede aplicar a distintos términos, como los servicios de redes sociales que tienen una base tecnológica. “Las redes sociales son estructuras compuestas por personas u otras entidades humanas las cuales están conectadas por una o varias relaciones (...) No deben confundirse con los servicios de redes sociales que son aplicaciones que ponen en contacto las personas a través de Internet. Los servicios de redes sociales son la infraestructura tecnológica sobre la que se crean las relaciones y, por tanto, las redes sociales” (De Haro, 2010, p 204).

### **2.2 Comunicación**

La comunicación es una condición inherente a la vida humana, esencial y permanente, no es posible separarla de ésta por formar parte de su naturaleza; desde el inicio de su existencia, el ser humano participa en el complejo proceso de adquirir

las reglas de la comunicación y la construcción de un orden social, ignorando casi por completo en qué consiste ese conjunto de reglas, que viene a constituir un proceso de interacción, la comunicación es la base de la construcción de las relaciones humanas y por ende de las interacciones en la familia. La comunicación afecta a la conducta y éste es un aspecto pragmático (Watzlawick et al., 1991).

Etimológicamente, el termino comunicación nace del latín *communicare*, cuyo significado indica el “hacer partícipe a otro de lo que uno tiene”. Por lo que la comunicación conlleva una acción que es la de comunicar, es un proceso que incluye la presencia de ciertos elementos para que se produzca, conocidos son emisor, receptor, códigos y significados, es aquí en el área de la interpretación donde aparece la pragmática, cuyo interés es el modo como el contexto influye en la interpretación del significado, es decir el contexto sería el mediador de dichos códigos que otorgan significado, que serían las experiencias de vida de los involucrados. (RAE, 2017).

La teoría de la comunicación humana integra disciplinas y conocimientos desde diversas áreas, la cibernética, la antropología y la teoría general de sistemas, entregando un modelo o enfoque interaccional pragmático de la comunicación humana (Arango et al., 2016).

De acuerdo con Watzlawick et al., (1985) la comunicación humana está compuesta por tres áreas, la sintáctica, la semántica y la pragmática. La primera hace referencia a la transferencia del mensaje, la segunda se interesa en el significado o esencia del mensaje que se transfiere y la pragmática se centra en la afectación que la comunicación tiene sobre la conducta humana. Teniendo en cuenta esto, Watzlawick introduce los conceptos de: la caja negra (entradas y salidas), conciencia o inconsciencia (de los actos), presente versus pasado, efectos versus causas, la circularidad de las pautas de la comunicación, y la relatividad de lo “normal” y lo “anormal” los cuales sirven de antecesores de los axiomas (Watzlawick, en Arango et al., 2016, p. 41).

Los axiomas exploratorios de la comunicación expuestos por Watzlawick, en su teoría de la comunicación humana, se mencionan a continuación:

1.- La imposibilidad de no comunicar: toda conducta es comunicación, toda conducta lleva un mensaje y el intercambio de estos, será interacción con el otro. Esto movilizará la conducta de los participantes.

Según Watzlawick et al., (1991) “No hay no-conducta, o, para expresarlo de modo aún más simple, es imposible no comportarse. Ahora bien, si se acepta que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por muchos que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje” (p.29).

2.- Niveles de contenido y relaciones de la comunicación: El contenido del mensaje transmitido es interpretado por el receptor de acuerdo a la relación existente entre éste y el emisor. (Arango et al., 2016). “Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación” (Watzlawick et al., 1991 p.33)

3.- La puntuación de la secuencia de hechos: Una “característica básica de la comunicación, se refiere a la interacción –intercambio de mensajes- entre comunicantes” (Watzlawick et al., 1991 p.33).

Arango et al., (2016) lo explica de la siguiente manera:

La comunicación se da en un flujo bidireccional, donde se interactúa en una secuencia definida por el emisor y el receptor, y en ocasiones dicha estructura se ve mediada por la respuesta al comportamiento del otro, ampliando o modificando el ciclo comunicacional. (p.41).

4.- Comunicación digital y analógica: Arango et al., (2016) explica este axioma de la siguiente forma:

La comunicación digital y analógica se complementan, ya que el aspecto digital del mensaje se codifica en función de lo analógico. Lo digital hace referencia a la comunicación verbal, medible, y lo analógico a todo lo que incluye la comunicación no verbal (movimientos corporales, posturas, gestos, expresiones faciales, inflexión de la voz, secuencia, ritmo y la cadencia de las palabras) (p.42).

5.- Interacción simétrica y complementaria: De acuerdo con Arango et al., (2016) este axioma “busca una relación equitativa que permita una comodidad entre las partes, esta puede ser armonizada por un valor agregado. La comunicación puede ser simétrica cuando se mantienen las mismas condiciones en el emisor y el receptor. La comunicación complementaria está sujeta a la autoridad o jerarquía” (p.42). “Por lo tanto, la interacción simétrica se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la interacción complementaria está basada en un máximo de diferencia”. (Watzlawick, en Arango et al., 2016, p. 42).

### **2.3 Familia**

Según el modelo sistémico, la familia se puede comprender como “un organismo vivo, compuesto de distintas partes que ejercen interacciones recíprocas” (Eguiluz et al., 2003, p.1).

Según lo planteado por Eguiluz et al., (2003):

Podemos considerar a la familia como un sistema abierto, constituido por varias unidades ligadas entre sí por reglas de comportamiento. Cada parte del sistema se comporta como una unidad diferenciada, al mismo tiempo que influye es influida por otros que forman el sistema. (p.1).

Un sistema estaría compuesto por subsistemas, Eguiluz et al., (2003) plantea que “la familia es un sistema relacional que conecta al individuo con el grupo amplio, llamado sociedad” (p.1).

Para el autor Andolfi (1977), la familia es un sistema relacional, lo que implica verla como un todo orgánico “que supera y articula entre sí los diversos componentes individuales” (p.18) (Citado en Eguiluz et al., 2003, p.1 y 2).

De acuerdo con Freud (1921) y como explica en su psicología de las masas y análisis del yo, él menciona que:

La oposición entre psicología individual y psicología social o de las masas, que a primera vista quizá nos parezca muy sustancial, pierde buena parte de su nitidez si se la considera más a fondo. Es verdad que la psicología individual se ciñe; al ser humano singular y estudia los caminos por los cuales busca alcanzar la satisfacción de sus mociones pulsionales. Pero sólo rara vez, bajo determinadas condiciones de excepción, puede prescindir de los vínculos de este individuo con otros. En la vida anímica del individuo, el otro cuenta, con total regularidad, como modelo, como objeto, como auxiliar y como enemigo, y por eso desde el comienzo mismo la psicología individual es simultáneamente psicología social en este sentido más lato, pero enteramente legítimo. La relación del individuo con sus padres y hermanos, con su objeto de amor, con su maestro y con su médico, vale decir, todos los vínculos que han sido hasta ahora indagados preferentemente por el psicoanálisis, tienen derecho a reclamar que se los considere fenómenos sociales (p. 67).

Con esta apertura Freud, sienta las bases para una nueva psicología, que integra al otro, y podríamos decir que la relación con un otro adquiere la relevancia que siempre ha tenido para los seres humanos, únicos seres pertenecientes al reino animal que dependen desde el nacimiento de un “otro” para vivir y sobrevivir.

Esta investigación nos llevará a introducirnos en la temática sobre los grupos, desde la perspectiva de la identidad social analizando los procesos por los que el individuo se transforma y su comportamiento adquiere un carácter colectivo al compartir esta identidad determinada por el grupo, su grupo frente a otros grupos, mostrando la importancia de la dimensión intergrupala en el fenómeno de la familia. El estudio de los grupos en psicología social se inicia con una polémica relacionada con la existencia o no de entidades supra-individuales como la mente de grupo. (Huici, 2012).

El antecedente más importante es la obra de Le Bon (1895), *Psychologie des foules* Psicología de las Masas y donde describe al grupo como un “alma de las masas” un alma colectiva, y esta unidad, influirá de tal modo en el individuo, que su comportamiento, queda supeditado a lo irracional y emocional mediante mecanismos como la sugestión y el contagio.

Buscando la definición de familia desde la psicología, nacen las preguntas, sobre ¿Qué es la familia?, es un grupo, y ¿Qué es un grupo? .Según (Turner, (1984, p.93) en Huici et al., 2012, p.49), “Dos o más individuos que comparten una identificación social de ellos mismos o se perciben a sí mismos como miembros de una categoría social”.

De acuerdo con el autor Kurt Lewin (1948, p.184). , un grupo sería “Un todo dinámico basado en la interdependencia más que en la semejanza” (Citado en Huici et al., 2012, p.49)

Podemos comenzar a comprender que la institución familiar, es el primer grupo primario de pertenencia de todo ser humano.

## 2.4 Adolescentes

La adolescencia, como período del desarrollo del ser humano abarca por lo general el periodo comprendido de los 11 a 20 años, en el cual el sujeto alcanza la madurez biológica y sexual; y se busca alcanzar la madurez emocional y social. La adolescencia por lo tanto, sería una etapa de transición en el desarrollo del ser humano, un periodo entre la infancia y la adultez, donde se presentan importantes cambios, razón por la que es una etapa importante y compleja, debido a que estos cambios implican variadas dimensiones, la física, cognitiva, emocional, psicológica, sumado a los cambios psicosociales que se suman a la transformación (Papalia, 2009).

Es en este aspecto del ciclo vital adolescente, donde este estudio pretende describir y establecer el nivel de impacto que podrían producir en la maduración emocional y social y por ende en la psicológica, el uso de las redes sociales virtuales. Junto con conocer el estado de las relaciones familiares de estos adolescentes. Según, Weissmann (2005) quien intenta ampliar las perspectivas de observación de la adolescencia, afirma que:

Desde un punto de vista psicológico, la consideramos como una etapa de la vida humana que comienza con la pubertad y se prolonga durante el tiempo que demanda a cada joven la realización de ciertas tareas que le permiten alcanzar la autonomía y hacerse responsable de su propia vida. La forma que adquiere la realización de estas tareas está supeditada a las características de la poca en que al adolescente le toque vivir, amén de su particular situación familiar, de lugar, de género, de clase social. (p.1).

Con la llegada de internet, las redes sociales y los smartphones, es evidente que estos factores mencionados por el autor, se verán impactados en alguna medida, por lo que investigar “las relación” de los adolescentes en el ámbito familiar y de comportamiento social es relevante a este estudio.

Existe una variada conceptualización o definición para el término adolescencia; diferentes autores de distintas corrientes psicológicas han emitido importantes limitaciones al respecto. Se podría decir que hay un patrón común en esta etapa transversal a nivel social en las diferentes culturas del mundo.

Para Moreno y Del Barrio (2000) en la adolescencia afirma que:

Junto al desarrollo cognitivo, comienza con la adolescencia la configuración de un razonamiento social, teniendo como relevancia los procesos identitarios individuales, colectivos y sociales, los cuales aportan en la comprensión del nosotros mismos, las relaciones interpersonales, las instituciones y costumbres sociales; donde el razonamiento social del adolescente se vincula con el conocimiento del yo y los otros, la adquisición de las habilidades sociales, el conocimiento y aceptación/negación de los principios del orden social, y con la adquisición y el desarrollo moral y valórico de los adolescentes (Citado en Dávila, 2004, p.88).

Para Freud, de acuerdo a su teoría del desarrollo psicosexual, la adolescencia corresponde a la etapa del despertar sexual en el individuo y esta sexualidad pondría en juego su seguridad y alteraría por lo tanto su conducta, haciendo más difícil su adaptación. Freud no niega la importancia de los factores ambientales en cuanto a la moralidad y las aspiraciones propias de cada cultura, esto lo explica con la instauración del Superyó o conciencia moral, luego de la elaboración del complejo de Edipo.

Es así como nos encontramos con un Freud que con la “Psicología de las masas y análisis del yo” sienta las bases para una apertura al segundo paradigma desde el Psicoanálisis, el grupal, o institucional y actualmente el relacional.

### 3. REFERENTES METODOLÓGICOS

La presente investigación es de tipo cualitativo, ya que ésta metodología orienta a la producción de conocimiento sobre la realidad humana en su ambiente natural, sin la manipulación de las dimensiones, con la intención de interpretar o sacar sentido de los fenómenos según los significados que les otorgan las personas implicadas en tal contexto. (Jiménez, 1999).

Debido a que busca reconocer los diferentes tipos de experiencias, creencias, emociones, opiniones, significados, comportamientos, cultura, vivencias y perspectivas, a partir de la percepción subjetiva en aquellos participantes a los cuales se investigará, sobre tales fenómenos presentes en determinados contextos. Así como el funcionamiento de sistemas de interacción social. (Hernández Sampieri, 2003).

La investigación cualitativa se caracteriza por tener “relevancia específica para el estudio de las relaciones sociales, debido al hecho de la pluralización de los mundos vitales” (Flick, 2007, p.15).

Por tanto, lo que se busca en esta investigación es la descripción desde el ámbito subjetivo, sobre aquellos aspectos surgidos desde la experiencia vivida por los diferentes miembros que integran el núcleo familiar de forma particular, que revelara las características o propiedades de las comunicaciones. Esto quiere decir que apuntará a una comprensión de las distintas perspectivas entre los participantes y los atributos de la dinámica familiar y sus significados, que construyen la realidad de los sujetos que compongan el grupo particular.

La investigación cualitativa tiene rasgos esenciales, que son “la elección correcta de métodos y teorías apropiados, el reconocimiento y el análisis de perspectivas diferentes, las reflexiones de los investigadores sobre su investigación como parte del proceso de producción del conocimiento y la variedad de enfoques y métodos” (Flick, 2007, p. 18).

### **3.1 Diseño De La Investigación**

Esta investigación tiene un diseño descriptivo, es decir, se busca especificar, identificar en las propiedades, el conjunto y los elementos, las características y los perfiles ya sea de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Pretende únicamente recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las dimensiones a las que se refieren. (Hernández Sampieri, 2003).

Por otra parte, el diseño de esta investigación es no experimental, se traduce a que no hay manipulación deliberada de las dimensiones. Es decir, “no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (Hernández Sampieri, 2003. p.149). Entonces, se busca observar los fenómenos tal como se originan en su ambiente natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández Sampieri, 2003).

En este sentido la investigación corresponde a un diseño de corte transversal, ya que se recopilará información de las categorías estipuladas en solo una oportunidad, en un solo momento y en un único tiempo, con la finalidad de describir dimensiones o categorías que luego podrán ser analizadas y descritas en su impacto y relación bidireccional. (Hernández Sampieri, 2003).

El diseño es coherente con la pregunta y objetivos de la investigación, porque consiste en ubicar en una o diversas dimensiones a un grupo de personas o seres vivos y sus contextos, situaciones, fenómenos y así proporcionar su descripción. De modo que se inspecciona cómo influye una clase, tipo o forma de ser y estar. La información recopilada se catalogará como puramente descriptiva por la cualidad de representar con detalle el aspecto de un alguien o un algo por medio del lenguaje y la construcción de realidad de la comunicación que se establece a partir de la introducción de las nuevas tecnologías. (Hernandez Sampieri, 2003).

### **3.2 Selección De Muestra**

El criterio de selección de muestra en ésta investigación, obedece a la estrategia denominada estudio de caso, debido a que permite el analizar profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema. Por lo que, los participantes en este estudio, serán tres casos, comprendiéndose cada caso como una familia o unidad. (Hernández Sampieri, 2003).

Se invitará a participar a familias que cumplan con los siguientes criterios:

En los criterios de inclusión:

Qué los adolescentes tengan accesos a las redes sociales.

Qué padres tengan acceso a redes sociales.

Qué usen las redes para comunicarse entre ellos.

Qué todos los miembros de la familia usen redes sociales diariamente.

Qué usen servicios de mensajería tipo whatsapp, y redes sociales tipo Facebook.

En los criterios de exclusión:

Presencia de trastornos del lenguaje y/o la comunicación.

Presencia de algún tipo de deterioro cognitivo.

### **3.3 Instrumento De Recolección De Datos**

El instrumento de recolección de datos elegida en esta investigación es la entrevista semi-estructurada, aplicada a la familia en formato grupal, con la finalidad de orientar a las familias dentro del tema del estudio, para lograr conocer el punto de vista de cada integrante y comparar las diferentes perspectivas presentes en la unidad de análisis.

Esta técnica de recogida de datos, nos permite también observar las convergencias y contradicciones que aparezcan durante el proceso de interacción que genera la entrevista.

Este método, permite que los participantes narren sus experiencias, lo que lleva a capturar la descripción de la dinámica familiar y la participación y rol de cada miembro, conocer experiencias familiares de forma cronológica, dará cuenta de los cambios en la comunicación entre padres e hijos adolescentes, a partir de la introducción de las nuevas tecnologías y redes sociales. (Hernández Sampieri, 2003).

Según (Díaz-Bravo, 2013) “Se argumenta, que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles. La entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos”.

### **3.4 Estrategia De Análisis de Datos**

Para el propósito de esta investigación el método elegido es el “análisis de contenido temático” se utilizará para realizar el análisis de entrevistas en profundidad semi-estructuradas.

Se elige éste método donde las seis fases a través de las cuales se desarrolla el proceso del análisis de contenido temático con rigor científico (Braun y Clarke, 2006).

Permiten, familiarización con la información, generación de categorías o códigos iniciales, búsqueda de temas, revisión de temas, definición y denominación de temas y producción del informe final. El uso de este método por su capacidad nos abrirá puertas hacia un nuevo conocimiento en varios aspectos de la vida social actual.

Este método en un amplio sentido es una técnica de interpretación de todo contenido que se pueda percibir. Este punto, hace a esta técnica la elegida por cumplir con el objetivo descriptivo de la investigación, pero además amplía su función hacia la inferencia en el análisis cualitativo. (Andreu, 2001).

### 3.5 Consideraciones Éticas

Para esta investigación se han tomado en consideración aspectos éticos que permitan asegurar el bienestar y derechos de los participantes.

(Deslauriers, 2004) afirma que la principal responsabilidad del investigador son las personas que participan en su investigación, por lo que debe no solamente tomar en consideración su bienestar físico, social y psicológico, sino su derecho a la vida privada y a la dignidad, pero además debe hacer todo lo posible para que sus derechos sean protegidos. Si el investigador no puede satisfacer estas condiciones, estará advertido de no continuar su investigación.

Con base en esta premisa es que se entregará a los participantes dos consentimientos informados, en el primero se explica el objetivo de la investigación, y se asegura el resguardo de los datos personales y de toda la información que pueda recabarse durante las entrevistas y proceso del estudio. Este documento se usará como constancia para los participantes, de que su información será única y exclusivamente con fines académicos y de la investigación, asegurándose que una vez terminadas las transcripciones de los audios serán eliminados de sus fuentes.

El segundo consentimiento informado, se realizará explicando a los participantes que es debido al hecho de trabajar con familias en que está la presencia de adolescentes y niños menores de edad. En el caso de los adolescentes su firma será tomada como autorización de los padres o tutores, para su participación en la investigación, cumpliendo con los mismos resguardos explicitados anteriormente de confidencialidad y uso de la información.

En el caso de los participantes que se encuentren cursando el periodo de infancia, se realizará un asentimiento, es decir, será un consentimiento informado de forma oral por parte de los investigadores, haciendo uso de un lenguaje en donde ellos puedan

entender su participación en la investigación, y bajo estas condiciones se espera que declaren explícitamente su deseo de participación en la entrevista.

La implementación de ambos consentimientos informados se realiza con la finalidad de resguardar la información de los participantes otorgará la tranquilidad que necesita la familia con respecto a la protección de niños y adolescentes, donde es relevante las consideraciones en cada documento de no exponer la información recabada a terceros y que solo se usará para fines académicos y de investigación, donde lo que se busca es resguardar la información que nos brindan a través del anonimato. Los documentos se encuentran en el anexo final.

Importante es destacar que las entrevistas se realizarán en un lugar y un horario que la familia elija donde se sientan cómodos para hablar sobre el tema de la investigación y que se logre contar con la presencia al mismo tiempo de todos los integrantes que sea posible, esto será comentado al momento de la invitación a participar y fijar la entrevista.

Con respecto a la entrevista, se informará la importancia de contar con este medio para que la información no sufra transformaciones y se lo más fiel a la realidad posible, con el fin de lograr una transcripción de lo expresado por los participantes y que el audio será eliminado de los registros de esta investigación una vez realizada la transcripción del material.

#### **4.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

A continuación se presenta la descripción completa de cada categoría y subcategoría utilizada en el análisis temático, información obtenida por medio de la aplicación entrevistas semiestructuradas, la transcripción de la misma se encuentra en el capítulo de anexos, junto con el guión de la entrevista. Es importante mencionar que los nombres de los entrevistados se sustituyeron por una letra con la finalidad de mantener la confidencialidad de los relatos. Cada categoría engloba (temas o conceptos) que se destacan en las verbalizaciones de las entrevistas y que tienen semejanza entre las familias entrevistadas, situación que se mantiene en las subcategorías permitiendo profundizar en la subjetividad de los entrevistados. En este capítulo se describe y presentan algunos los relatos brindados por las familias entrevistadas en forma de citas y a continuación se presentan las tablas globales de categorización con el fin de clarificar la información antes brindada.

##### **4.1 Categoría uno: *Conflicto entre padres e hijos.***

Esta categoría abarca el tema sobre conflicto entre padres e hijos, y se define como: Situaciones que produzca conflictos, dificulte o existan divergencias en la comunicación dentro de toda la familia, es decir entre los padres y también entre padres e hijos, provocadas por el uso de smartphones y redes sociales en los adolescentes, y por diferentes opiniones que se tengan respecto a éstas.

La categoría se aplica cuando las personas señalan conflictos de comunicación o desacuerdos. Abarca todo tipo de conflictos desacuerdo o divergencias en la comunicación familiar.

A su vez, la categoría no se aplica cuando el conflicto no es generado por las redes sociales y el uso de smartphones.

En la primera entrevista que llamaremos (**entrevista 1, E:1**) se encuentra una tendencia a conflictos o divergencias en la comunicación entre padres e hijos debido al tipo de contenido al que acceden los hijos sin autorización y aprobación de los padres, provocando conflicto y vigilancia de los padres hacia los hijos.

*"Entonces, voy cachando lo que ellos ven, y cuando son cosas fuertes les digo: "oye mira lo que hablan acá", "como decir esto y esto otro", porque igual algunos se expresan... no son como tan sanitos tampoco, ahora son más fuerte las palabras que utilizan"*

Esta misma tendencia al conflicto en la comunicación podemos verla reflejada entre los padres y uno de sus hijos, siendo ésta hija una adolescente, de doce años de edad, la cual manifiesta que prefiere quedarse en casa antes que realizar cualquier salida familiar:

*"se queda todo el rato encerrada, si siempre cuando tratamos de salir para algún lado"*

Encontramos que este conflicto se produce cada vez que la familia intenta salir de la casa, con la finalidad de realizar, actividades o paseos en conjunto. La adolescente pone resistencia, a estas salidas fuera de casa debido a que no puede conectarse a internet, esto porque sus padres han acordado no pagar un celular con plan, para el uso personal de la niña. Esta divergencia en la comunicación provoca la molestia de los padres, en donde se le obliga a la adolescente a hacer lo que disponen:

*"se encierra más en sí, en la pieza. Pero si al Manuel le dan los monos tiene que salir igual, porque al fin y al cabo tiene que hacerle caso a los papás"*

En otras ocasiones los padres deciden descartar la posibilidad de salir, ya que la adolescente, se opone de forma descontrolada a la solicitud de los padres, estos para evitar conflictos acceden a la petición de la adolescente y postergan la salida familiar.

*"Entonces nosotros igual le decimos, le hacemos hincapié ya po salgamos pa algún lado, pero esta después nos aburre, y para no regodearle más, ya...ya ...ya... porque nos hace un show! La última vez que salimos, se puso a llorar que no, que no, que no... todo el rato"*

En la segunda entrevista que llamaremos (**entrevista 2, E:2**) se encuentra también una tendencia a conflictos o divergencias en la comunicación entre padres e hijos debido al tipo de contenido al que acceden los hijos sin autorización y aprobación de los padres, provocando conflicto y vigilancia de los padres hacía los hijos.

*"El se enojó ese día cuando le quite el Facebook, me dijo: aaah le das color, y yo le dije: calmadito, que yo soy la mamá y sé lo que hago en su Tablet, juega y métase a YouTube todo lo que quiera"*

Esta misma tendencia al conflicto en la comunicación podemos verla reflejada entre los padres y uno de sus hijos, siendo éste hijo un adolescente, de trece años de edad, el relato evidencia conflicto entre padres e hijo debido al tipo de contenido.

*Ah! Ya. Fue una medida de precaución o por algo especial que ocurrió?. Si, le llegaban esas cosas a los niños, de peleas eróticas y eso...*

El conflicto de comunicación en esta familia también lo encontramos en el matrimonio

*"No, nunca. El solamente me dice: tanto que mirai el teléfono, y yo le digo: yo sabré lo que hago con mi el teléfono, lo que hago es secreto es mío, nadie sabe lo que pasa, que tanto!.... revisalo po! No tengo nada que ocultar."*

En otras ocasiones los padres verbalizan conflicto con ellos mismos y con las precauciones que deben tomar con respecto a la regulación del acceso a los equipos donde los adultos tienen sus cuentas personales, por el tipo de contenido al que pueden acceder sus hijos, si logran traspasar las restricciones, claves de seguridad, etc.

*¿Y cómo cree que es el nivel de manejo que tiene con su celular ahora?*

*Con más cuidado.*

*¿Si? ¿Le ha pasado algún chascarro con el celular?*

*Si, yo le digo a él (hijo) que le ponga clave, pero la chica igual me la saca. Y yo estoy pendiente porque en el facebook muestran tantas cosas! cochinas!!!*

En ésta tercera entrevista que llamaremos (**entrevista 3, E:3**) se encuentra nuevamente una tendencia a los conflictos o divergencias en la comunicación entre padres e hijos debido al tipo de contenido al que acceden los hijos sin autorización y aprobación de los padres, provocando conflicto y vigilancia de los padres hacía los hijos.

*"Si me llevo meter a una página donde la vea ahí, le digo: Ato baja esa foto, porque pusiste esa foto, y me dice: ay! Pero que tiene, y le digo: pero si tu supieras lo que significa, no lo hariai, no lo hariai, pero tú no podí esperar que las cosas sucedan, ese es el tema".*

Esta misma tendencia al conflicto en la comunicación podemos verla reflejada entre la madre y sus hijas una de diecisiete años, presente en la sesión de entrevista y la otra mencionada de veintitrés, estudia fuera de Santiago. El conflicto de comunicación que verbaliza la madre lo presenta con ambas hijas.

*"Las reto porque no me contestan, la (hija) prefiere escribirme por WhatsApp en vez de llamarme. A mi hija grande le digo, oye que te cuesta contestar, y dice: "no es que no recibí la llamada", no, que te cuesta contestar, y si no llama tu ósea, si ves una llamada perdida devuelve el llamado".*

El conflicto de comunicación y las divergencias queda evidenciado en esta cita, por la vigilancia que la madre expone debe tener con respecto al contenido que su hija expone de su intimidad en las redes sociales.

*"Yo le digo a la Antonia, cual es la idea de que hay una competencia por ejemplo de quien se saca una foto más entretenida, o más regia, pero más regia de repente se les pasa la mano y se le ven las pechuga que están la mitad al aire, y los pedófilos te las agarran".*

La divergencia la encontramos visible y se puede observar en la respuesta que verbaliza la adolescente a su madre por el comentario anterior.

*"ósea sipo, obviamente que creo, con todas esas cosas que hay, de gente que se hace pasar por otra, cosas así, osea si existen pero... tampoco creo que, no se, por subir una foto mía me vayan a ocupar para cualquier cosa, ósea se puede dar obviamente pero tampoco no subo fotos así... como lo normal"*

En esta familia encontramos que tanto celulares y redes sociales son el medio más importante de comunicación y gestor de conflictos y divergencias comunicacionales al mismo nivel de importancia.

*"entonces tienes que rebuscartela porque si ya se lo dije en todo los idiomas: Antonia por favor no quiero fotos donde aparezcas solamente en sosten, porque si bien es cierto puede ser muy bonita la combinación que estai usando, pero yo la puedo encontrar bonita la otra persona no va a mirar eso".*

La madre verbaliza que busca diferentes formas de comunicar a su hija el mensaje de precaución o peligro al contenido de sus publicaciones en las redes sociales y a la vez de normas y límites y es donde se evidencia la divergencia con respecto a la recepción del mensaje por parte de la adolescente, en donde en sesión se descubre que la hija solo tiene a su madre como amiga en facebook y no en instragram, por lo que la madre no tiene acceso a la información que la adolescente pública.

*"Entonces, la Anto es llamativa, en el fondo para mi termina siendo una víctima así, una posible víctima y tu no vai a querer que tus hijos pasen por eso y las redes sociales te lo permiten, ahí es donde yo digo: ese costo es caro".*

#### **4.1.1 Subcategoría uno: Límites al uso de smartphones y redes sociales**

Esta subcategoría profundiza sobre el tema de el límite al uso de smartphones y redes sociales, y se define como: Situaciones en donde los padres intentan poner límites, normas o hacen actividad de vigilancia sobre el contenido de las publicaciones, la utilización de alguna red social o sobre el contenido que ven los adolescentes.

Esta subcategoría se aplica cuando los padres intentan poner límites, normas o reglas al contenido de las publicaciones de sus hijos, al contenido de la información como vídeos en los que navegan en la red u otra actividad relacionada con las redes sociales.

A su vez, ésta sub categoría no se aplica cuando padres e hijos logran acuerdo en las publicaciones y contenido visitado y queda evidencia en el relato.

En la primera entrevista (**entrevista 1, E:1**) se encuentra una tendencia a situaciones donde los padres intentan poner límites o normas y vigilancia sobre el contenido de las publicaciones, aplicando estrategias como que uno de los padres es el usuario de las cuentas de sus hijos en las tics, para controlar los contenidos.

*"yo les conecto esas aplicaciones a través de mi correo, entonces a mí me llegan todas las notificaciones de cuando se bajó un video nuevo, porque ellos están suscritos. Me llegan notificaciones a mi correo de no se po de este youtuber."*

Esta misma tendencia a intentar limitar o vigilar el uso y contenido de las tics podemos verla reflejada en las verbalizaciones de los entrevistados.

*"Entonces muestran casos de niñas que están con celulares y les pasan, no se po, que la estafan, los típico como pedófilos pueden ser, muchas cosas así. Entonces con Manuel hemos tomado la decisión, que en este caso, pueden tener su teléfono, pero no le tenemos la opción para que ellos aperturen una cuenta, a diferencia de algunos compañeros, como de la Fernanda, que si tienen Facebook, Instagram... nosotros por lo menos no, no hemos... no le hemos creado ninguna cuenta de eso".*

En la segunda entrevista (**entrevista 2, E:2**) se encuentra una tendencia a situaciones donde los padres intentan poner límites o normas y vigilancia, en esta familia ocurre un evento que impone sobre el adolescente la eliminación de Facebook, para controlar los contenidos que recibía el hijo.

*"tiene internet pero no tiene Facebook, se lo elimine (...) Hace como seis u ocho meses atrás se lo saque, por lo que pasaba en las redes sociales, que la ballena azul, peleas eróticas ahí se lo elimine".*

Esta misma tendencia a intentar limitar o vigilar el uso y contenido de las tics podemos verla reflejada en las verbalizaciones de los entrevistados.

*"Cuando va a jugar con los amigos se olvida del tablet... igual lo pesco yo me meto para ver que descarga y que no descarga".*

En la tercera entrevista (**entrevista 3, E:3**) se encuentra un mantenimiento en la tendencia a situaciones donde los padres intentan poner límites o normas y vigilancia, en esta familia ocurre un evento que impone sobre el adolescente la eliminación de Facebook, para controlar los contenidos que recibía el hijo.

*"si, le guste o no le guste yo tengo que ser amiga de ella, ya, ese es un tema así... para mi es una regla, porque yo siempre he dicho: dime con quién andas y te diré que eres o que haces, entonces yo tengo que ver de una u otra manera".*

Esta misma línea o estrategia a intentar limitar o vigilar el uso y contenido de las tics podemos verla reflejada en las verbalizaciones de los entrevistados.

*"desde el momento en que yo logro que me acepten como amiga, yo puedo ir viendo y controlando de alguna u otra manera".*

#### **4.2 Categoría dos: *Tiempo de uso en las redes sociales***

Esta categoría abarca el tema sobre el tiempo de uso en las redes sociales, y se define como: Situaciones que revelen el tiempo de utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes y padres, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o smartphones. Pudiendo ser elevado, disminuido o nulo según percepción de los padres y de los mismos adolescentes, y algunos casos dependiendo del contexto.

La categoría Se aplica cuando Situaciones que revelen el tiempo de utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes y padres, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o smartphones. Pudiendo ser elevado o disminuido según percepción de los padres y de los mismos adolescentes, y algunos casos dependiendo del contexto.

En la primera entrevista que llamaremos (**entrevista 1, E:1**) encontramos una tendencia en la percepción de los padres con respecto al tiempo de uso de las tics en sus hijos, evidenciando en los relatos que es una gran cantidad o importante cantidades del tiempo en un día hábil es decir académico o escolar, así como durante los fines de semana y en las noches y a su vez un desconocimiento del tiempo efectivo que sus hijos invierten en las tics.

*"yo creo que mínimo unas cuatro horas. No, harto, porque por ejemplo la Fernanda está pegada todo el día".*

Esta familia presenta una tendencia en las verbalizaciones que da evidencia de que los padres perciben que sus hijos invierten una gran cantidad de tiempo en celulares, tablet, computadoras para acceder a la red, el uso de las tics es una constante.

*"Los fines de semana, ya ahí están pegados, ya nada que hacer".*

*"tratamos de limitarlos pero a nosotros nunca nos pescan, para que les voy a mentir. Porque aparte a veces se quedan hasta las tantas se ponen a ver videos o juegan, como te decía siguen a sus youtubers, se ponen a mirar esos videos".*

Encontramos también que el tiempo de uso de las tics por parte de hijos, es percibido por los padres como tiempo para ellos y sus actividades personales.

*"Por eso igual me ha costado entre comillas como limitarle los tiempos para que ocupen el celular, el computador, es porque uno nos los ve. Además así no nos molestan, nos dejan más tranquilos".*

Por otra parte los padres verbalizan que su tiempo en las tics también es amplio y utilizado tanto en el área laboral, como personal y familiar.

*"Mira yo de hecho tengo la página de Whatsapp, en el computador de la pega, lo tengo conectado con el Whatsapp del computador. Entonces, yo no puedo tener el celular presencial en caja, porque yo trabajo en caja con público, entonces yo si lo tengo conectado a Whatsapp pero en el computador, como con Whatsapp web que se llama, entonces ahí lo tengo y me llegan las notificaciones, como no puedo tener celular".*

En la segunda familia entrevistada que llamaremos (**entrevista 2, E:2**) la tendencia a la percepción de un uso elevado de tiempo en las tics, se evidencia por los relatos en todos los integrantes de la familia.

*"Él está todo el día con su Tablet, todo el día"*

*"Si en el youtube se ve, le encanta a él, baja música, descarga juegos y se entretiene como se va a acostar, el fin de semana se acuesta y esta meta con el tablet... Yo, le digo, Michael ya... él: pero mamá... pero no le dejo hasta tan tarde si".*

Lo anterior ocurre con uno de los hijos pero en el siguiente relato se evidencia el tiempo que también utilizan los padres, de acuerdo a las verbalizaciones de la madre, ella percibe que invierte un tiempo importante en los medios sociales.

*"No, nunca. El solamente me dice: tanto que mirai el teléfono, y yo le digo: yo sabré lo que hago con mi el teléfono".*

Encontramos en otra ocasión que el uso de las tics ha ingresado a todas las generaciones, en éste caso observamos como la abuela de la familia ingresa con el servicio de mensajería whatsapp y los smartphome hace corto tiempo y su hija verbaliza que percibe de forma aumentada el tiempo que invierte su madre en éste medio.

*¿Y su mamá usa redes sociales?*

*El Whatsapp, yo le enseñe, y ahora no se despega. Ahora whatsapea con el marido, está todo el día pegada.*

*“¿Y desde hace cuánto tiempo que le enseño?”*

*Mi mamá lleva poco, lleva seis meses, cinco meses. Pero no se despega, si me llama y no le contesto me manda mensajes, le gusto”.*

En esta familia se observa que el tiempo de uso de las tics, abarca un nivel importante y se evidencia normalización de éste tiempo y uso en sus actividades de convivencia y rutina diaria.

*"En las tarde tomando once él está pegado con su tablet en la mesa ahí y ve los simpson tomando once sino no funciona".*

Con respecto a la familia en la entrevista tres en esta categoría que llamaremos **(entrevista 3, E:3)** también se encuentra tendencia a percibir un nivel aumentado de

tiempo en el uso de las tics, aquí destacan los smartphome y redes sociales. En el relato encontramos un diálogo de la madre con la hija, en donde evidencian la percepción de ambas con respecto al tiempo de uso de la adolescente de las tics.

*"¿Cuanto dormí?, ¿ocho horas?... Ya, el resto con el celular".*

*"Si, yo paso mucho en el telefono"*

*"En la ducha porque no puedo meterlo y... nada mas po, yo todo el día ando con el teléfono en la mano, yo me despierto y agarro el teléfono y me duermo y ya estoy en las últimas y estoy con el teléfono".*

En esta misma tendencia al nivel percibido por la familia como aumentado, manifiestan que incluso dentro de la casa, de una habitación a otra utilizan los smartphome y redes sociales para comunicar más que la conversación directa.

*"Pero si estaba en una pieza, ella acá, y estábamos hablando por redes, ya con eso saca la conclusión"*

La madre dentro de la sesión de entrevista devela que el tiempo de uso que ella misma le dedica al celular y las redes sociales lo percibe tan aumentado al punto de verbalizar que lo considera una adicción.

*"yo hoy en día me considero una adicta al celular, entre comillas porque estoy sin trabajo, que te meti en las redes, porque estoy metida en hartas cuestiones básicamente por un tema animalista y necesito estar viendo, de repente curioseando, de repente comprando".*

Sin embargo al continuar con la sesión explican que también hay un manejo del tiempo de uso de las tics, que es compartido con otras actividades de la vida diaria personal individual y familiar. La adolescente menciona que regulan el tiempo de uso de las tics, cuando está reunida con amigos de forma presencial.

*"Cuando nos juntamos, o cuando somos amigos, con mi grupo de amigo, cuando nos juntamos o cosas así, no estamos pegados en el teléfono, nos ponemos a conversar hacemos cualquier cuestión, salimos, vamos a comer, pero no estamos pegados en el celu".*

Por otra parte la madre también menciona en su relato que realizando otras actividades de su diario quehacer regula el tiempo que invierte en las tics.

*"yo en algún minuto que no tengo nada que hacer ¡claro! estoy con un teléfono al lado, pero si no estoy viendo a mis perros, estoy acompañando a mi mama, estoy regando el patio, estoy limpiando el jardín".*

#### **4.2.1 Subcategoría dos: Efectos nocivos en la convivencia familiar**

Esta subcategoría profundiza sobre el tema de los efectos nocivos en la convivencia familiar, y se define como: Situaciones que revela consecuencias negativas en la convivencia familiar, entre los padres y padres e hijos, debido a la utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o smartphones, según el relato de los padres.

Esta subcategoría se aplica cuando cualquier miembro de la familia revela, señala o se interpreta, que pasa muchas horas utilizando las tics, tanto hijos y padres como familiares cercanos al momento de compartir con la familia nuclear. Siendo un problema el tiempo de exposición impidiendo la convivencia familiar.

A su vez, ésta sub categoría no se aplica si adolescentes y padres concuerdan en el relato que el tiempo de uso o exposición es adecuado y no impide actividades normales en la convivencia.

En la primera entrevista (**entrevista 1, E:1**) encontramos evidencia en el relato de la madre que la convivencia de su familia se ha visto afectada, por el tiempo y la

necesidad de la hija adolescente de mantenerse conectada a internet y por el hecho de no contar con un plan el celular se niega a realizar actividades con su grupo familiar.

*"La última vez que salimos, se puso a llorar:" que no", "que no", "que no"... todo el rato" (...) "Y como yo no le tengo celular con plan! Es como donde tenga conexión".*

Con misma orientación encontramos en el relato la madre señala que el uso de las tics por parte de su hija adolescente se ha convertido en un problema impidiendo la convivencia familiar.

*"Entonces nosotros igual le decimos, le hacemos hincapié ya po salgamos pa algún lado, pero esta después nos aburre, y para no regodearle más, ya...ya ...ya... porque nos hace un show!"*

En la entrevista a la segunda familia (**entrevista 2, E:2**) encontramos evidencia en el relato de la madre que la convivencia de su familia se ha visto afectada, por el tiempo y la necesidad de la hija adolescente de mantenerse conectada a internet y por el hecho de no contar con un plan el celular se niega a realizar actividades con su grupo familiar.

*"La última vez que salimos, se puso a llorar:" que no", "que no", "que no"... todo el rato" (...) "Y como yo no le tengo celular con plan! Es como donde tenga conexión".*

Con misma orientación encontramos en el relato la madre señala que el uso de las tics por parte de su hija adolescente se ha convertido en un problema impidiendo la convivencia familiar.

*"Entonces nosotros igual le decimos, le hacemos hincapié ya po salgamos pa algún lado, pero esta después nos aburre, y para no regodearle más, ya...ya ...ya... porque nos hace un show!"*

En la entrevista a la tercera familia (**entrevista 3, E:3**) encontramos evidencia en el relato de la madre que la convivencia de su familia se ha visto afectada, por el tiempo y la necesidad de la hija adolescente de mantenerse conectada a internet, provocando molestia en ella según las citas a continuación.

*"Están, y créeme que eso sí que generan un grado de molestia. A mí, me he dado cuenta, que no pueden... siento que no puede ser, siento que en algo estamos fallando (...) El celular encima me está generando conflicto porque encuentro que es mucho".*

*"pero que estemos aquí y a la (hija) todavía se le enciende el celular y de repente como que no quiere la cosa, estamos conversando y ella contestando, tu dices: bueno, tan poco interés tiene de lo que yo estoy diciendo Es como cuando lo que pasa en la mesa, y que me resulta un poco molesto."*

En esta misma línea y continuando con en el relato de la madre señala que el uso de las tics muestra un efecto nocivo y se ha convertido en un problema impidiendo la convivencia familiar.

*"Entonces yo digo, nadie lo va a apagar, nadie va a decir: oye sabi que dejemos los celular ahí, sentémonos a conversar, no, te puedo asegurar que no, voy a terminar en pelea".*

#### **4.3 Categoría tres: *Beneficio del uso de las tics***

Esta categoría abarca el tema sobre *el beneficio del uso de las tics*, y se define como: Situaciones en las que el uso de las tecnologías como smartphone y las redes sociales a beneficiado la comunicación inmediata y permanente a la familia e hijos, y también en la comunicación y la interacción a larga distancia con familia extensa.

La categoría se aplica cuando las personas señalan, o se interprete, que el uso de smartphone y redes sociales a significado un beneficios para ellos y sus familias, al

acercarlos y mantenerlos conectados, ya sea con sus respectivas familias o su entorno social. Además también como uso de control por parte de los padres hacia los hijos, con la intención de protegerlos u otros beneficios como por ejemplo en el área laboral y académica.

No se aplica cuando el uso de las tecnologías producen conflictos en la comunicación a nivel familiar y problemas a nivel individual.

En la primera familia entrevistada para esta categoría (**entrevista 1, E:1**) encontramos que la familia interpreta que las tics han incorporado beneficios en sus vidas cuando en el relato mencionan que la tecnología a logrado mantenerlos conectados e informados a unos de los otros, especialmente visible en las verbalizaciones de los padres cuando el uso del celular logra acercarlos a sus hijos, en todo ámbito de eventos.

*"para la Fernanda más porque ella los llevaba al colegio, porque se le va a dejar la colación (...) ¿Cuánto falta para llevarte la comida? Y cosas así. Cosas pero puntuales".*

*"cualquier cosita que pasa yo me comunico, sino yo pego una llamadita y, no se po cosas así. Por lo menos a mí eso me salva bastante, el tema de WhatsApp para comunicarme, lo uso más que Facebook".*

Esta familia presenta una tendencia en el relato que evidencia que los beneficios del uso de las tics para ellos es una constante. Por una parte en el área del entretenimiento como lo muestran en esta cita de la entrevista.

*"Facebook si, para más que nada porque nos gusta como la repostería, las cosas así, y con la Fernanda le busco recetas, me suscribo como a canales de cocinas, cosas así. Entonces me llega la notificación de eso".*

Y por otra parte cuando la entrevistada relata que el uso de las tics los ha beneficiado en el acercamiento y mayor contacto con su familia de origen, es decir con

sus hermanos, así como también con familiares a lo largo de Chile que para ellos son importantes incluso con quienes se encuentran en el extranjero.

*"Nosotros somos seis hermanos. En el matrimonio de mi papá somos cuatro, y mi mamá tenía los dos mayores. Entonces, nosotros entre comilla igual nos comunicamos así por Whatsapp".*

*"Mira por lo menos nosotros hemos tenido más contacto con familiares que no veíamos hace tanto, o familiares que tenemos lejos, por ejemplo yo me comunico tanto con un primo que tenemos en Arica, casi siempre hablamos por Facebook con mi primo, y porque una vez viajamos para allá y como que ahora tenemos más comunicación, o nos mandamos saludos como te digo con mis tíos los que tienen".*

*"Hemos tenido contacto con una prima que vive en España igual. Hemos tenido mucha mejor comunicación con familiares que tenemos más lejos. Por lo menos a mí me ha facilitado las cosas".*

En la segunda familia entrevistada para ésta categoría (**entrevista 2, E:2**) la tendencia a la señalar o interpretar como beneficioso el uso de las tics queda evidenciado en los siguientes relatos.

*"Sí, que me ha ayudado la tecnología, para entretener a los niños y comunicarme con ellos todo el rato y mi mamá, ahora que se va al sur y con mis amigos, para el colegio... sobre todo en emergencias".*

*"Para mí mejoro porque yo he conocido muchas personas, de hasta aquí del colegio".*

De acuerdo a las verbalizaciones de la madre, ella señala el beneficio de las tics y los medios sociales debido a que le permite, relacionarse con amistades con familia y también con sus hijos, interpretando como una mejora en las comunicaciones interpersonales el haber ingresado al mundo tecnológico.

*"He encontrado amigas cuando estaba en la básica, cuando tenía como doce años, ¡hace cuantos años atrás! y la encontré ahora, ¡ahora!"*.

*Si. Y ella tiene... es mayor que mí, tiene casi cuarenta ella y tiene 12 hijos imagínese!. Eso lo supe por Facebook, sino no nunca la habría encontrado.*

Otro punto encontrado en el relato de la entrevistada es el beneficio que obtiene con el uso de las tics al tener contacto con la abuela de la familia y su hermano el tío de los niños con quien además pronto vivirán juntos en el mismo hogar.

*¿y con quien más se relacionan ustedes por estos medios...?*

*Con mi mamá!*

*"A mi hermano yo lo crie de pequeño desde que salió de la guatita de mi mamá, me dice mamá, hermana, ahora ya tiene 18. Entonces feliz po!*

*¿Y se comunica con él a través de estos medios?*

*Si, por whatsapp".*

Con respecto a la familia en la entrevista tres en esta categoría (**entrevista 3, E:3**) también se encuentra la misma tendencia a señalar como un beneficio el uso de las tics, connotando una gran importancia a la comunicación familiar en urgencias, en todo evento.

*"Mi celular no se apaga nunca ese es un detalle súper importante, yo jamás apago el celular, y aquí por lo menos, excepto cuando salgo a compartir con alguien porque creo que merece respeto, pero aquí no, porque si llega a pasar algo a mi mamá a la primera que van a llamar va ser a mí, entonces si lo tengo apagado voy a perder minutos importantes, como para llegar allá si es que ella realmente lo necesita de forma urgente. En ese sentido es un beneficio al cien por ciento ¿te fijas?"*.

En esta misma línea la entrevistada interpreta como beneficio en el uso de las tics, la comunicación familiar masiva, esta capacidad de algunos servicios de mensajería de enviar al mismo tiempo la misma información para varias personas.

*"el lunes pasado nosotros nos fuimos a la playa, desde el campo nos fuimos a viña que nos queda mucho más cerca, nos fuimos un día de playa, por lo tanto la (hija) entre todas las fotos que saco armo un grupo: grupo playa, eeh en navidad hemos tenido: grupo navidad, fiestas patrias: grupo fiestas patrias ¿te fijas?, en el fondo ahí entran todos los que estuvieron, los que están en la foto".*

En esta misma tendencia, la posibilidad de organizar eventos o mantener contacto con personas y asociaciones con los que la familia e hijos interactúan es señalado como un beneficio evidenciado en el siguiente relato.

*" Yo tengo en mi grupo de amigos, tengo un grupo y que ahí hablamos todo, y decimos: salgamos, ya! Salgamos, organicemos esto: ¿en qué casa? Y nos organizamos como por ahí"*

*"Mantengo el grupo del curso, que son todos y se hablan otras cuestiones, tenia (porque ya no lo ocupo) del centro de estudiante y algunos como eso, que decimos, que armamos no sé, vamos todos de vacaciones todos juntos, y ya, armamos un grupo y nos mandamos fotos y las cuestiones, pero eso..."*

Para la madre el beneficio de las redes sociales y mensajería whatsapp, queda evidenciado cuando refiere que sus hijas no contestan sus llamadas telefónicas, por lo que elige la comunicación por este medio teniendo mayor resultado.

*"Pero entonces yo estoy en las redes con ellas (...) básicamente necesito saber donde están, ya que no contestan telefónicamente, contéstenme por este sistema, por lo menos por Whatsapp".*

#### 4.3.1 Subcategoría tres: *Sensación de seguridad en los padres*

Esta subcategoría profundiza sobre el tema de la Sensación de seguridad en los padres y se define como: Situaciones en las que los padres sienten seguridad gracias al uso de las tecnologías (como smartphone) y las redes sociales porque pueden estar permanentemente comunicados con sus hijos, familiares o entorno escolar.

Esta subcategoría se aplica cuando los padres señalan, o si se logra interpretar que el uso de smartphone y redes sociales les otorga tranquilidad por mantenerlos comunicados con sus hijos en cualquier momento y posibilidad de protegerlos en cualquier evento.

Por otra parte no se aplica cuando el uso de las tecnologías provoca conflictos en la comunicación.

En la primera familia entrevistada (**entrevista 1, E:1**) encontramos evidencia en el relato de la madre que donde observa una sensación de seguridad al lograr estar comunicada con su familia y para ello prefiere más el servicio de mensajería de whatsapp.

*"cualquier cosita que pasa yo me comunico, sino yo pego una llamadita y, no se po cosas así y, no se po cosas así. Por lo menos a mí eso me salva bastante, el tema de Whatsapp para comunicarme, lo uso más que Facebook"*

Siguiendo esta misma línea encontramos en el relato la madre una situación puntual en que señala que el uso de smartphone provee de seguridad ante eventos como la emergencia o accidente de un hijo, permitiendo una rápida acción por parte de los padres al coordinarse con estos medios tecnológicos.

*"Una vez Vicente tuvo un accidente hace poquito en el colegio, y se pegó en la cabeza, y lo llame y le dije: "ya Manuel vente porque me llamaron del colegio que lo fuera a retirar,*

*porque tenía un chichón más menos grande”, entonces tenía que llevarlos de urgencia al hospital y la cuestión, y el Manuel corrió, como te digo es tan aprensivo vino, y... cosas así, por lo menos con el siempre intento de tener comunicación por teléfono”.*

En la segunda familia entrevistada (**entrevista 2, E:2**) encontramos evidencia en el relato de la madre donde se observa una sensación de seguridad al entregar un celular a su hijo adolescente pensando en situaciones de emergencia.

*“en el fondo si tiene teléfono va a ir poniéndole todo, igual le va a servir en caso de emergencia acá en el colegio”.*

Siguiendo esta misma línea en este nuevo relato encontramos a la madre en una pensando en situaciones donde contar smartphone y alguna tecnología provee seguridad ante eventos como la emergencia o la separación de algún familiar por distancia como cambios de ciudad como es el caso de su madre.

*“Si, que me ha ayudado la tecnología, para entretener a los niños y comunicarme con ellos todo el rato y mi mamá, ahora que se va al sur y con mis amigos, para el colegio... sobre todo en emergencias”.*

En la tercera familia entrevistada (**entrevista 3, E:3**) encontramos una sensación de seguridad en el relato de la madre donde señala que su celular no se apaga nunca para estar en permanente comunicación en caso de una emergencia familiar.

*“Mi celular no se apaga nunca ese es un detalle súper importante, yo jamás apago el celular, y aquí por lo menos, excepto cuando salgo a compartir con alguien porque creo que merece respeto, pero aquí no, porque si llega a pasar algo a mi mamá a la primera que van a llamar va ser a mí, entonces si lo tengo apagado voy a perder minutos importantes, como para llegar allá si es que ella realmente lo necesita de forma urgente. En ese sentido es un beneficio al cien por ciento ¿te fijas?”.*

Siguiendo esta inclinación en este nuevo relato encontramos dos verbalizaciones de la madre en una constante precaución ante las emergencias familiares, otorgando seguridad en su accionar.

*"y me puedo comunicar con la red que tengo que son dos vecinas que están siempre pendiente de ellas, entonces cualquier cosa ellas me van a encontrar".*

*"por un lado puede ser muy bueno porque si necesito comunicar algo dentro de mi círculo familiar, amigos, etc., tengo una llegada mucho más fácil".*

**NOTA: Para mayor detalle, las tablas con la Matriz de los resultados se encuentra en el capítulo de anexos, donde en formato Excel se puede observar las categorizaciones y codificaciones del análisis temático de las entrevistas.**

## 5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta investigación se trabajó los cambios en la comunicación familiar entre padres e hijos adolescentes a partir de la introducción masiva de las redes sociales y tecnologías de la información. Dicho tema se caracteriza por ser convencional y propio de la presente era tecnológica. La introducción masiva de las tic ha generado un movimiento a nivel mundial donde ha llamado la atención de los investigadores, indicando por ejemplo que en Chile lidera el uso de smartphones en Latinoamérica, de acuerdo a un estudio publicado por IAB Trends empresa de marketing digital (2016), y realizado por EMarketer (2016) empresa de investigación digital, indica que Chile en la actualidad, es una de las naciones que más usa teléfonos inteligentes en Latinoamérica. Se están realizando diversas investigaciones con el propósito de entender el fenómeno que está acarreado el uso masivo de smartphone y las redes sociales, y cómo afectará la comunicación en las familias especialmente en familias con adolescentes que lideran con su habilidad para el uso de tecnología, pero a la vez de suma vulnerabilidad y riesgo por el periodo del ciclo vital en el que se encuentran.

La finalidad, entonces es identificar las percepciones de convergencias y las divergencias entre padres e Hijos/as en los cambios de la comunicación producidas dentro del núcleo familiar, a partir de las redes sociales y tecnologías de la información. Describir los cambios percibidos por la familia en su convivencia a partir de la introducción del uso de las redes sociales y tecnologías de la información.

Para efectos de éste estudio se analizaron a través de la metodología de análisis temático tres temas o indicadores principales, cuyos resultados serán discutidos a continuación.

La primera categoría encontrada hace referencias a situaciones donde se producen conflictos, dificultades o divergencias en la comunicación dentro de toda la

familia, ya sea entre los padres o también entre padres e hijos adolescentes provocadas por el uso de smartphone y redes sociales.

Dentro de las familias que participaron en éste estudio, se pudo detectar que han aparecido conflictos en la forma de comunicación a partir de uso de smartphone y redes sociales, en el caso del primer encuentro, es decir la primer familia, se evidencia conflicto entre los padres y su hija adolescente de doce años, donde sus padres hacen mención que: *"se encierra más en sí, en la pieza. Pero si al papá le dan los monos tiene que salir igual, porque al fin y al cabo tiene que hacerle caso a los papás"*. Este comportamiento de la hija, no se comprendía, hasta que detallan que la hija no tiene plan de internet en el celular, y por tanto se niega a salir o a realizar actividades fuera de casa por perder este acceso. A medida que iba avanzando la entrevista se pudo apreciar que la madre se encontraba dentro de la semana casi ausente, debido a su horario laboral, lo cual existe una disminución previa en la comunicación con sus hijos y que es potencializada por el uso de las tecnologías de los hijos adolescentes.

Así mismo los sujetos entrevistados en la siguiente categoría sobre situaciones que revelen el tiempo de utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes y padres, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o smartphones. Pudiendo ser elevado o disminuido según percepción de los padres y de los mismos adolescentes, y algunos casos dependiendo del contexto. Dentro de las respuestas que se pudieron obtener los padres mencionan que desconocen cuántas horas efectivas pasan sus hijos conectados a las tics, pero siempre lo perciben como elevado de acuerdo a los siguiente relatos: *"No sé, pero muchas, está todo el día pegado ahí" . "¿Cuánto dormí?, ¿ocho horas?... Ya, el resto con el celular"*.

Otro elemento importante son las situaciones en donde los padres intentan poner límites, normas o hacen actividad de vigilancia sobre el contenido de las publicaciones, la utilización de alguna red social o sobre el contenido que ven los adolescentes.

Una norma o límite son acuerdos que se establecen los padres para para mantener un orden y para favorecer un desarrollo adecuado en el crecimiento de sus hijos y la armonía en la convivencia familiar.

En cuanto a los límites o normas que existen en las familias de los sujetos entrevistados en relación al uso de las tics y las redes sociales se pudo detectar que en la mayoría de las familias no se logra el objetivo quedando evidenciado en respuestas tales como: *"tiene internet pero no tiene Facebook, se lo elimine (...) Hace como seis u ocho meses atrás se lo saque, por lo que pasaba en las redes sociales, que la ballena azul, peleas eróticas ahí se lo elimine"*. El adolescente en cuestión al momento de la entrevista contaba con trece años de edad y facebook indica en sus cláusulas que es para mayores de 14 años y la cuenta había sido aperturada por una cuñada del el padre del niño, sin autorización de los padres.

Según Echeburúa, 2010, Hay algunos factores de riesgo específicos para el abuso de las redes sociales entre los jóvenes. Algunas señales de alarma se disparan antes de que una afición se convierta en una adicción. El concepto de "adicción a Internet" se ha propuesto como una explicación para comprender la pérdida de control y el uso dañino de esta tecnología. Los síntomas de la adicción a Internet son comparables a los manifestados en otras adicciones. Deben programarse estrategias preventivas tanto en el seno de la familia como en la escuela sobre la base de los factores de riesgo y de las características demográficas de los sujetos.



## 6. CONCLUSIONES

Considerando los objetivos y la pregunta de investigación del presente trabajo se concluye:

Qué la comunicación familiar puede verse afectada y esto se relaciona con el uso de las tecnologías (tics). Debido a que existe una tendencia a su utilización dedicando una gran cantidad de tiempo.

También se observa que existen divergencias y conflictos dentro de la comunicación familiar a partir del contenido personal publicado por los hijos a través de la red social.

Por otro lado, se detecta que existe un cambio conductual y comunicacional sobre algunos hábitos cotidianos en los adolescentes, debido a su permanente uso de las redes sociales, afectando las actividades familiares.

Se logró observar que los adolescentes no perciben los riesgos presentes en las publicaciones que realizan de su intimidad y que no tienen control sobre el contenido de ellas. Los padres a pesar de los grandes esfuerzos creativos y estrategias para vigilar el contenido de las publicaciones de sus hijos y a su vez del contenido de la información al que acceden en la red no logran en la mayoría de las ocasiones censurar el material adecuado al rango etario adolescente de sus hijos, ya que su principal preocupación revelan son por ejemplo, que sus hijos sean víctimas de pedófilos o estafas o contenido inapropiado para la etapa de desarrollo o ciclo vital en la que se encuentran.

Destaca un hallazgo en la convivencia familiar, donde se observa que ésta es afectada por el uso excesivo de los smartphone y el uso de las redes sociales, debido a que los adolescentes prefieren pasar el tiempo navegando en internet antes que realizar actividades con sus familias.

Se observa que los padres ponen normas o límites de carácter ambivalentes, es decir que después quebrantan para no ser molestados por sus hijos permitiendo comportamientos que les eviten tener que afrontar conflictos con estos.

Destaca un punto importante en la investigación que permite observar que también existe una percepción positiva en los cambios existentes en la comunicación dentro de las familias entrevistadas, argumentando que ahora es más fácil y rápido comunicarse con familiares y amigos a través de las redes sociales.

Con este estudio de nivel descriptivo se llega a las siguientes conclusiones: se considera necesario instaurar a nivel país talleres psicoeducativos para padres con hijos que tengan problemas relacionados con esta temática en donde puedan instruirlos sobre el uso de redes sociales y puedan dar orientación respecto a cómo proporcionar normas y límites a sus hijos, por medio de psicólogos o profesionales especialistas. Además es una necesidad a nivel país psicoeducar en los colegios desde la más pequeña infancia, logrando así solidez en la información que se quiere entregar, que son herramientas por ejemplo de autoregulación y cuidado personal en los medios virtuales y que deberá prontamente extenderse a los adultos mayores y a la ciudadanía Chilena.

Además se cree necesario una dotación mayor de profesionales psicólogos en consultorios, a nivel país, ya que se está evidenciando una necesidad mayor de estos expertos, los cuales deben estar capacitados para atender familias con el tipo de problema en la temática expuesta, y a nivel general. Es necesario invertir en investigación en esta área para determinar cuáles son las causas reales de estos problemas en los adolescentes, si existe relación con el uso de las tecnologías, y tomar las medidas apropiadas para educar a padres y a la población en general sobre los usos apropiados para mantener la salud mental.

Es evidente que existe un cambio en la comunicación. En la mesa de los chilenos donde antes existía conversación, interacción y risas, en la actualidad se escuchan risas solitarias y sonido de teclas, está presente un cuerpo pero el alma que lo animó está en la dimensión de lo virtual, lejos del contacto físico y las miradas cómplices.

A partir de este presente análisis nacen inquietudes respecto a cómo se manifestaran los nuevos cambios en la comunicación humana: ¿qué ocurrirá con nosotros?, ¿La comunicación dependerá de un aislamiento físico para sentirnos acompañados por alguien detrás de un monitor?, ¿Qué ocurrirá con nuestras habilidades sociales?, ¿Retocaremos nuestra imagen para poder tener contacto virtual con un otro?.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andréu Abela, J. (2000). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada. 20/05/2009, de Fundación Centro Estudios Andaluces, Universidad de Granada Sitio web: <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>

Arango, M. (2015). Los axiomas de la comunicación humana en paul watzlawick, janet beavin, don jackson y su relación con la terapia familiar sistémica. Revista Fundación Universitaria Luis Amigó, 3, 33-50.

Braun, V. and Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). pp. 77-101. ISSN 1478-0887 Available from: <http://eprints.uwe.ac.uk/11735>

Dávila, Oscar. (2004). Adolescencia y juventud: De las nociones a los abordajes.. CIDPA., N°21, 83-104.

De Haro, J. J (2010). Redes sociales en educación. Educar para la comunicación y la cooperación social, 27, 203-216.

Desaluriers, Jean-Pierre. (2004). Investigación cualitativa: guía práctica. Colombia: Editorial Papiro Pereira.

Díaz-Bravo, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. 3 de mayo de 2013, de Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México Sitio web: <http://riem.facmed.unam.mx/node/47>

Echeburúa, E. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. Palma de Mallorca, España: Sociedad Científica Española de Estudios sobre el Alcohol, el Alcoholismo y las otras Toxicomanías.

Eguiluz, L.. (2003). Dinámica de la familia: Un enfoque psicológico sistémico. México: Editorial Pax México.

eMarketer Report. (2016). Mobile Chile 2016: Updated Forecasts and Key Growth Trends. July 19, 2016, de eMarketer Sitio web: <https://www.emarketer.com/Report/Mobile-Chile-2016-Updated-Forecasts-Key-Growth-Trends/2001820>

Flick, U.. (2007). Introducción a la investigación cualitativa. Madrid, España: Morata.

Freud, S.. (2017). Psicología de las masas y análisis del yo. España: Amorrortu.

Gómez Cobos, E. (2008). Adolescencia y familia: revisión de la relación y la comunicación como factores de riesgo o protección. Revista intercontinental de psicología y educación, 10(2).

Gómez, K. & Marín, J. (2017). Impacto que generan las redes sociales en la conducta del adolescente y en sus relaciones interpersonales en Iberoamérica los últimos 10 años (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga, Colombia.

Hoyos, v., & Selene c. (2011). Análisis descriptivo del comportamiento suicida en adolescentes de 12 a 17 años atendidos en un centro especializado para adolescentes (tesis de pregrado). Universidad de sonora. México.

Hernández Sampieri. (2003). METODOLOGÍA de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Huici, C.; Molero, F.; Gómez, A. y Morales, J.F. . (2011). Psicología de los grupos. Madrid: Uned.

Iab.trends. (2016). Chile lidera el uso de smartphones en Latinomaérica con 7,9 millones de usuarios. 9 agosto, 2016, de Juan Pablo Majluf Sitio web: <https://iabtrends.cl/2016/08/09/chile-lidera-el-uso-de-smartphones-en-latinomaerica-con-7-9-millones-de-usuarios/>

Ipsos public affairs. (2016). Séptima Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet. Chile: The Social research and Corporate Reputation Specialists.

Jiménez, E.. (1996). Metodología de la investigación Cualitativa. Granada, España: Ediciones Aljibe.

Las Heras, J. (2012). La adicción de los adolescentes a Internet:¿La incipiente epidemia del siglo 21?. Claves de Políticas Públicas, 8.

Le Bon, Gustave. (2004). *Psicología de las masas*. Buenos Aires: Primera edición francesa: 1895.

López, Luis. (2013). *Psicología de las masa y análisis del Yo, Freud*. Ballesteros: FV Edition.

Lozano, Vicente, A (2014). *Teoría de teorías sobre la adolescencia*. Última década, 22 (40), 11-36.

Marañón, C. O. (2012). *Redes sociales y jóvenes: Una intimidad cuestionada en internet*. Aposta. *Revista de Ciencias Sociales*, (54), 1-16.

Papalia, Diane E. (2009). *Psicología del desarrollo* (11ª Ed.). Colombia: Mcgraw-hill / Interamericana De México. va el apellido primero

Pérez Olvera, M. (2006). *Desarrollo de los adolescentes III Identidad y relaciones sociales*. *Antologías de lectura*, 77-93.

Pew Research Center. (2014). *Smartphone*. 13 de Febrero de 2014, de Emol.com Sitio web:<http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2014/02/13/644734/chile-esta-entre-las-naciones-emergentes-con-mayor-uso-de-internet-y-telefonía-movil.html>

Suriá Martínez, R. (2012). *Redes sociales online y su utilización para mejorar las habilidades sociales en jóvenes con discapacidad*. *Escritos de Psicología (Internet)*, 5(3), 16-23.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002 [1998]). *Bases de la investigación cualitativa*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.

Taylor, S. y Bodgan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Argentina: Paidós.

Twenge, J. M. (2017). *Have Smartphones Destroyed a Generation?*. The Atlantic.

Watzlawick, Paul. (1985). *TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA*. España, Barcelona: Editorial Herder.

Weissmann, P. (2005). *Adolescencia, Educación y Cultura*. *Revista Ibero Americana*, 35/6.

## **10. ANEXOS CONTENIDO (En archivo adjunto)**

### **10.1 Consentimientos Informados**

#### **10.1.1 Consentimiento Informado Adultos**

#### **10.1.2 Consentimiento Informado Menores De Edad**

### **10.2 Guion De Entrevista**

### **10.3 Entrevistas**

#### **10.3.1 Entrevista 1**

#### **10.3.2 Entrevista 2**

#### **10.3.3 Entrevista 3**

### **10.4 Tablas Matrices De Categorización Y Codificación**

#### **10.4.1 Tabla 1: Matriz De Resultados Entrevista 1 Familia 1 (Categorías)**

#### **10.4.2 Tabla 2: Matriz De Resultados Entrevista 2 Familia 2 (Categorías)**

#### **10.4.3 Tabla 3: Matriz De Resultados Entrevista 3 Familia 3 (Categorías)**

#### **10.4.4 Tabla 4: Matriz De Resultados Entrevista 1 Familia 1 (Subcategorías)**

#### **10.4.5 Tabla 5: Matriz De Resultados Entrevista 2 Familia 2 (Subcategorías)**

#### **10.4.6 Tabla 6: Matriz De Resultados Entrevista 3 Familia 3 (Subcategorías)**



## ANEXOS

### **10. ANEXOS CONTENIDO**

#### **10.1 Consentimientos Informados**

10.1.1 Consentimiento Informado Adultos

10.1.2 Consentimiento Informado Menores De Edad

#### **10.2 Guión De Entrevista**

#### **10.3 Entrevistas**

10.3.1 Entrevista 1

10.3.2 Entrevista 2

10.3.3 Entrevista 3

#### **10.4 Tablas Matrices De Categorización Y Codificación**

10.4.1 Tabla 1: Matriz De Resultados Entrevista 1 Familia 1 (Categorías)

10.4.2 Tabla 2: Matriz De Resultados Entrevista 2 Familia 2 (Categorías)

10.4.3 Tabla 3: Matriz De Resultados Entrevista 3 Familia 3 (Categorías)

10.4.4 Tabla 4: Matriz De Resultados Entrevista 1 Familia 1 (Subcategorías)

10.4.5 Tabla 5: Matriz De Resultados Entrevista 2 Familia 2 (Subcategorías)

10.4.6 Tabla 6: Matriz De Resultados Entrevista 3 Familia 3 (Subcategorías)

## 10.1 Consentimientos Informados

### 10.1.1 Consentimiento Informado Adultos

#### *Consentimiento informado para participantes de esta investigación.*

Estimado/a \_\_\_\_\_,

Usted ha sido invitado(a) a participar en esta investigación, la cual se realiza en el marco de una tesina para optar la licenciatura en psicología en la universidad Gabriela Mistral y en la universidad Ucinf. La finalidad de esta investigación es poder conocer los cambios en la comunicación familiar entre padres e hijos adolescentes a partir de la introducción masiva de las redes sociales y tecnologías de la información, a través de las percepciones de cada uno de los miembros que componen el núcleo familiar.

Su participación consiste en solo un encuentro por medio de una entrevista grupal, en donde los participantes son los propios miembros que componen el grupo familiar. Esta entrevista tendrá una duración aproximada de 40 a 90 minutos en los cuales se conversará respecto de su propia vida familiar a partir del tema anteriormente descrito. El lugar y horario de este encuentro será establecido en conjunto con las familias, y el encuentro será grabado en su totalidad.

Este estudio no implicará algún otro compromiso para usted, más allá del tiempo que otorgue en la realización de la entrevista. Usted posee el derecho de terminar su participación si es que no se encuentra a gusto, pudiendo entonces retirarse en el momento que estime, sin consecuencia alguna por ello. El hecho de asistir y participar en esta investigación es completamente libre y voluntario.

La información que sea otorgada por usted y su familia será de carácter confidencial, resguardando la privacidad de cada uno de los miembros. Por lo tanto, se establecerá el anonimato

en la publicación de la información y el análisis de esta misma, como también frente a cualquier otra persona que no pertenezca a esta investigación. Se modificarán nombres y lugares, si esto es necesario. Solo tendrá acceso a este material el profesor guía de la tesina Nicolás Schongut Grollmus.

Su participación es de suma importancia para esta investigación, es por esto que en nombre del equipo de esta investigación: Catherina Moreno y Patricia Lagos, junto con el profesor guía Nicolás Schongut Grollmus, le agradecemos su participación.

- Si usted se encuentra con preguntas o inquietudes como participante de esta investigación, puede contactarse con:
  - Catherina Moreno, teléfono celular 09-59089462, e-mail [cvmorenov@gmail.com](mailto:cvmorenov@gmail.com)
  - Patricia Lagos, teléfono celular 09- 72041905, e-mail [plagos19@gmail.com](mailto:plagos19@gmail.com)
  - Nicolás SchongutGrollmus, e-mail [nicolas.schongut@ugm.cl](mailto:nicolas.schongut@ugm.cl)

*Muchas gracias.*

---

Nombre y firma del (la) participante

---

Catherina Moreno Valenzuela  
Investigador responsable.

---

Patricia Lagos Ponce - Investigador responsable.

### 10.1.2 Consentimiento Informado Menores De Edad

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN PARTICIPANTES MENORES DE EDAD

D./Dña. ...., Investigador/a Principal del Proyecto denominado [.....] **ha informado** a través de la documentación que se adjunta (Anexo) a:

D./Dña ..... R.U.T. ...., y

D./Dña ..... R.U.T....., en calidad de padres / tutores legales del / la menor de edad.

D. / Dña.....,R.U.T.....

La finalidad de esta investigación es poder conocer los cambios en la comunicación familiar entre padres e hijos adolescentes a partir de la introducción masiva de las redes sociales y tecnologías de la información, a través de las percepciones de cada uno de los miembros que componen el núcleo familiar.

Su participación consiste en un solo encuentro por medio de una entrevista grupal, en donde los participantes son los propios miembros que componen el grupo familiar. Esta entrevista tendrá una duración aproximada de 40 a 90 minutos en los cuales se conversará respecto de su propia vida familiar a partir del tema anteriormente descrito. El lugar y horario de este encuentro será establecido en conjunto con las familias, y el encuentro será grabado en su totalidad.

Este estudio no implicará algún otro compromiso para usted, más allá del tiempo que otorgue en la realización de la entrevista. Usted posee el derecho de terminar su participación si es que no se encuentra a gusto, pudiendo entonces retirarse en el momento que estime, sin consecuencia alguna por ello. El hecho de asistir y participar en esta investigación es completamente libre y voluntario.

La información que sea otorgada por usted y su familia será de carácter confidencial, resguardando la privacidad de cada uno de los miembros. Por lo tanto, se establecerá el anonimato en la publicación de la información y el análisis de esta misma, como también frente a cualquier otra

persona que no pertenezca a esta investigación. Se modificaran nombres y lugares, si esto es necesario. Solo tendrá acceso a este material el profesor guía de la tesina Nicolás Schongut Grollmus.

- Si usted se encuentra con preguntas o inquietudes como participante de esta investigación, puede contactarse con:
  - Catherina Moreno, teléfono celular 09-59089462, e-mail [cvmorenov@gmail.com](mailto:cvmorenov@gmail.com)
  - Patricia Lagos, teléfono celular 09- 72041905, e-mail [plagos19@gmail.com](mailto:plagos19@gmail.com)
  - Nicolás Schongut Grollmus, e-mail [nicolas.schongut@ugm.cl](mailto:nicolas.schongut@ugm.cl)

**OTORGA/N** su consentimiento para la participación del/la citado/a menor en la presente investigación:

Dn./Dña.....R.U.T. ....

padre / madre / tutor/a legal [marcar lo que proceda] del / la menor de edad.

Dn./Dña.....R.U.T.....

padre / madre / tutor/a legal [marcar lo que proceda] del / la menor de edad

Dn./Dña.....R.U.T.....

Investigador responsable.

Fdo. Dn. / Dña.....R.U.T.....

Investigador responsable.

*Muchas gracias.*

En ....., a . . . . de . . . . de 2.....

## 10.2 Guión De Entrevista

Secciones de la Entrevista	Detalles
Presentación e introducción	Solicitar a la familia que se presente. Explicarles el tema de investigación. Preguntar si hay dudas.
<b>Desarrollo Central</b>	<b>Guión de preguntas</b>
1.-	Cuéntenos hace cuanto tiempo que tienen o usan celulares?
2.-	Hace cuanto que usan celulares con internet?
3.-	Quién fue el primero de la familia en usar redes sociales?
4.-	Cuál fue la primera rrss que usaron?
5.-	Cómo fue que comenzaron a comunicarse a través de las tecnologías, por ejemplo Facebook o whatsapp?
6.-	Como es el nivel de manejo que cada uno tiene con el celular?  ¿Podrían señalarnos si han tenido algún problema con el uso de las redes sociales? (Cómo el dominio de esto afecta la comunicación de la relación familiar) (ejemplo errores en el envío de mensajes al desconocer cómo se usan el celular o alguna rrss)
7.-	Cómo lo resolvieron? Si lo lograron? Que consecuencias les trajo a la familia?
8.-	Son todos los miembros de su familia amigos en Facebook? Quienes califican? Quienes no?
9.-	Su familia tiene un grupo de Facebook o whatsapp?

10.-	Cómo se comunican en su familia, durante el día? Qué medios utilizan?
11.-	Es Ud. amigo de sus hijos en las redes sociales en que ellos participan? Cuales no?
12.-	Tienen como familia normas y reglas para sus hijos y el uso del celular y las redes sociales?
14.-	Cuanto tiempo creen uds. Que sus hijos pasan en el celular?
15.-	Como controlan con quién se relacionan sus hijos en redes sociales? Cuáles son las estrategias de privacidad que manejan?
16.-	Como la comunicación a través de teléfonos o redes ha cambiado la convivencia familiar? (como se tratan, pelean más o menos
17.-	Que temas se hablan en su familia por redes sociales y cuales en forma presencial?
18.-	Creen que los celulares y redes sociales han mejorado o empeorado su comunicación como familia?
<b>Preguntas de cierre o aclaraciones y Cierre</b>	Por parte de los entrevistadores. Hay algo que quisieran decirnos o que consideren importante y que no lo hayamos preguntado? Por parte de la familia. Se esperan preguntas?
<b>Agradecimientos</b>	Por parte de los entrevistadores.

## 10.3 Entrevistas

### 10.3.1 Entrevista 1

- Entrevistadora (Catherina): Bueno, la investigación es principalmente acerca de la comunicación de la familia, ese es nuestro foco, y lo complementamos con todo esto de las redes sociales y celulares, porque se ha visto que está influyendo en la familia, hay un montón de reportaje hay mucha gente investigando eso. Entonces queremos ver que ha pasado con la familia de ustedes, con la comunicación interna, externa, con los niños, todo... Entonces, armamos como unas pequeñas preguntas para tener un orden y tratar de obtener toda la información posible.
- Entrevistadora (Patricia): Claro, ahora nos vamos a presentar. Mi nombre es Patricia Lagos, tengo veinticinco años, estudio psicología en la universidad Gabriela Mistral.
- Entrevistadora (Catherina): Y Catherina Moreno, tengo cuarenta y cinco años, también estudié psicología y estoy haciendo la práctica, y gracias por la oportunidad para entrevistar a tu familia.
- Entrevistada (J): No, de nada, no hay problema. Espero que todo lo que les diga les sirva para su investigación.
- Entrevistadora (Catherina): Nosotros también esperamos que la devolución les aporte, y cualquier información que ustedes necesiten saber, si después ustedes de estas preguntas ves tu que los niños necesitan algo o tu misma, en la universidad contamos con un centro de atención a pacientes o cualquier otro tipo de orientación que tú necesitas también puedes contar con eso nosotros te orientamos en todo.
- Entrevistada (J): Aah ok, no hay problema.
- Entrevistadora (Catherina): Ya Pati, parte no más con las preguntas.

- Entrevistadora (Patricia): Pero primero necesito que se presenten.
- Entrevistada (J): Mi nombre es Jennifer Leiva. Mi familia consta de V S, mi hijo de diez años y F S mi hija de doce años, eemm...
- Entrevistadora (Catherina): Y tu esposo que está trabajando.
- Entrevistada (J): Y mi marido en este caso M S que está trabajando en este instante.
- Entrevistadora (Catherina): Bueno, esto es como una conversación, elaboramos las preguntas como para tener idea de las preguntas claves... Entonces, nos gustaría que nos contaran... ¿hace cuánto tiempo por ejemplo tienen celulares?
- Entrevistada (J): ya, ellos tienen... F ¿celular? ¿hace cuánto más o menos?
- Entrevistada (F): Dos mil catorce.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Del dos mil catorce?
- Entrevistada (F): No ¿dos mil quince?
- Entrevistado (V): Hace mucho tiempo atrás.
- Entrevistada (F): No po ¿fue antes que naciera M o después?
- Entrevistada (J): No, antes.
- Entrevistada (J): No, pero tenían Tablet igual.
- Entrevistadora (Catherina): Ya.
- Entrevistada (J): No sé si eso cuenta, entre comillas.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Qué edad tenía ella?

- Entrevistada (J): Ehh ¿F? (risas)
- Entrevistadora (Catherina): ¿Dos mil catorce o...?
- Entrevistada (F): Nueve.
- Entrevistadora (Catherina): Aah nueve años, ya, ahí empezó la tecnología a llamarte la atención.
- Entrevistada (F): Cuarto, tercero. No.
- Entrevistada (J): No, es que en realidad nosotros les compramos como en el dos mil trece, les regalamos sus primeras Tablet.
- Entrevistadora (Catherina): Ya.
- Entrevistada (F): A mí fue a la que más le duro, pero después se acabó el internet.
- Entrevistadora (Catherina): Ah ¿Y la Tablet venía con internet?
- Entrevistada (J): No, acá teníamos internet en la casa.
- Entrevistadora (Catherina): Aaaaah ya.
- Entrevistada (J): Entonces, fue lo primero que tuvimos, y el año siguiente les regalamos celulares.
- Entrevistadora (Catherina): Ahh ya.
- Entrevistada (J): Entre comillas porque al V no le duran nada, siempre los rompe. (risas)
- Entrevistadora (Catherina): ¿Los rompe? (risas)

- Entrevistado (V): Yo nunca los rompo.
- Entrevistada (J): Si, los dos, si se los regalamos para navidad del dos mil trece las Tablet, para la navidad del dos mil catorce les regalamos celulares a los chicos. No po el Vicente... a ver ¿tu tenías nueve?, ¿ocho, nueve? Entonces él tenía que tener siete para ocho, porque se llevan como por un año ocho meses.
- Entrevistadora (Patricia): Ahh ok.
- Entrevistadora (Catherina): ¡Qué interesante! ¿Qué es lo que los motivo a ustedes como papas...?
- Entrevistada (J): Mira, más que nada les compramos porque eran para que jugaran ellos.
- Entrevistadora (Catherina): Ahh ya ¿para los jueguitos que traen los aparatos?
- Entrevistada (J): Entre comilla para la Fernanda más porque ella los llevaba al colegio, porque se le va a dejar la colación.
- Entrevistadora (Catherina): Ahh ¿y se comunicaban?
- Entrevistada (J): Claro, ¿Cuánto falta para llevarte la comida? Y cosas así. Cosas pero puntuales.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Pero con llamadas?
- Entrevistada (J): Llamadas.
- Entrevistadora (Catherina): ¿No con redes sociales?
- Entrevistada (J): Mmm...

- Entrevistadora (Catherina): Y ¿Cuándo empezaron a usar redes sociales?, ¿usan alguna?
- Entrevistada (F): No, usan, WhatsApp.
- Entrevistada (J): Solamente la F usa WhatsApp.
- Entrevistado (V): Yo no uso nada.
- Entrevistadora (Patricia): Ya.
- Entrevistadora (Catherina): V ¿tampoco tiene ahora?
- Entrevistado (V): A mí no me gustan.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Y por qué no ha tenido?
- Entrevistada (J): Porque en realidad...
- Entrevistado (Vicente): A mí no me dejan.
- Entrevistada (J): Exacto. Nosotros como papás hemos decidido que ellos cuando sean más grande tengan la opción, no nosotros crearle ficticiamente una cuenta, porque igual como ustedes igual me explicaban, se ha visto mucho casos, historias por la televisión, por los programas que dan...
- Entrevistada (F): La rosa de Guadalupe.
- Entrevistada (J): Claro, a mi hija le gusta ver ese programa, y cuentan como muchas historias y vivencias del diario vivir, cosas equis. Entonces muestran casos de niñas que están con celulares y les pasan, no se po, que la estafan, los típico como pedófilos pueden ser, muchas cosas así. Entonces con M hemos tomado la decisión que en este caso pueden tener su teléfono, pero no le tenemos la opción para que ellos aperturen una cuenta. A diferencia de algunos compañeros, como de la F, que si tienen Facebook, Instagram... nosotros por lo

menos no, no hemos... no le hemos creado ninguna cuenta de eso. Por lo menos nosotros no estamos de acuerdo en ese aspecto, hasta que ellos sean más grande...

- Entrevistadora (Catherina): ¿La F no tiene ni Instagram, ni Facebook, ni ninguna red social? ¿solamente WhatsApp?
- Entrevistada (Jennifer): Solamente WhatsApp.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Para comunicarse con ustedes?
- Entrevistada (J): Exacto, o se comunica con su compañera de curso o sus grupos típicos. Pero no tiene ni Facebook, nada de eso, V... tampoco.
- Entrevistado (V): Porque a mí no me gusta.
- Entrevistadora (Catherina): Ahh ¿no te gusta?
- Entrevistada (J): No, si por eso más que nada le compramos para que tengan, para que no nos usen los celulares a nosotros aquí (risas)... pero ehh más que nada eso. Por lo menos cuenta de ese tipo nosotros...
- Entrevistadora (Catherina): Que importante que como pareja pudieron llegar a eso.
- Entrevistada (Jennifer): Si, estamos de acuerdo, bueno, el M igual...
- Entrevistadora (Catherina): A la conversación digo yo.
- Entrevistada (Jennifer): Exacto. No estamos como de acuerdo como le explicaba, por los casos que han habido, o se muestran por la tele, las cosas que pasan.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y cómo se lo explicaron a ellos? porque habrán algunos otros compañeros que... si tienen.

- Entrevistada (Jennifer): Si po si a veces igual (irreproducible)... Por lo menos la F no le atrae el fanatismo tampoco, es como súper aparte. Ahh yo le digo antisocial, porque comparte con pocos compañeros, por lo menos acá en la casa se queda mucho, es muy casera todavía, no le ha dado el bichito por salir.
- Entrevistada (F): No, es que no soy de salir. Cuando me dicen que tengo que salir yo digo que no, lo siento.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y qué hace aquí en la casa? ¿Por qué le gusta estar aquí?
- Entrevistada (F): Ehh veo videos. Algunas veces en internet en el celu.
- Entrevistada (Jennifer): Sigue a sus youtubers, que ellos ven eso, cosas así. Pero eso de hecho, esa, como no se po para tener la cuenta google, con mi correo electrónico, para que ellos bajen juegos. Porque eso no lo ocupan ellos, el correo nada. Por lo menos hasta el minuto nada de eso.
- Entrevistadora (Catherina): Y por ejemplo con la Fernanda ¿tienen algún WhatsApp familiar o se escriben en grupos?
- Entrevistada (J): No, la tengo por contacto y le envié cosas o viceversa.
- Entrevistada (F): Tareas.
- Entrevistadora (Catherina): ¿No han hecho grupo tú como familia con el papá, los tres digamos?
- Entrevistada (J): No, porque en realidad como la F no tiene internet en el colegio, ehh yo la llamo no más o pincha po. Pero el internet solamente lo tiene acá en la casa, no le he comprado un celular que tenga plan para que ella tenga así, porque WhatsApp si o si es con internet, entonces no le tenemos así. Solamente es en la casa donde lo ocupa, como te digo lo usa con sus compañeros, con trabajo, con tarea.

- Entrevistadora (Catherina): Y en tu familia, por ejemplo con tus hermanos? ¿Cuántos hermanos son...?
- Entrevistada (J): Nosotros somos seis hermanos. En el matrimonio de mi papá somos cuatro, y mi mamá tenía los dos mayores. Entonces, nosotros entre comilla igual nos comunicamos así por WhatsApp, pero nosotros tampoco tenemos un grupo de familia, no. En realidad yo lo único que tengo como grupo de WhatsApp es como el del trabajo, nada más. O tengo un grupo donde sale la Y con la L, la que conociste ese día, y otra es mi mamá, con las cuatros, pero son como casi los únicos, los demás son así individuales, a mi hermano le mando WhatsApp, son así.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y en tu familia usan otro tipo de red social? ¿Tú hermana, que vino recién...?
- Entrevistada (J): Ehh mira, súper poco, de hecho mis papas los celulares que tienen no son ni siquiera de los nuevos... antiguos.
- Entrevistada (F): Son súper del año de la roca.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Son básicos?
- Entrevistada (J): Básico, porque ellos son como súper... no nada, y que tengan el número grande para poder ver los números que puedan marcar (Risas).
- Entrevistado (V): ¿Puedo hablar?
- Entrevistada (F): ¡Cállate!
- Entrevistada (J): Pero si tengo varios tíos que, por ejemplo hermanos de mi mamá, que si usan redes sociales, te tienen Facebook, tienen WhatsApp, eh hablan por Facecam, entonces ellos como que si cachan, pero mis papas...

- Entrevistadora (Catherina): ¿Se manejan en la tecnología también?
- Entrevistada (J): Exacto.
- Entrevistadora (Catherina): Claro ¿Y a ti te gusta eso de la tecnología?
- Entrevistada (J): Mira yo en realidad tengo Facebook, tengo Instagram, pero lo uso casi nada lo que es Instagram, una a las mil lo ocupo y Facebook si, para más que nada porque nos gusta como la repostería, las cosas así, y con la F le busco recetas, me suscribo como a canales de cocinas, cosas así. Entonces me llega la notificación de eso.
- Entrevistada (F): V esta con el compu. (Entrevistado se va a jugar con el notebook al sillón)
- Entrevistada (J): Ahí se ponen a jugar en el computador, pero jugar, no lo usan entre comilla...
- Entrevistadora (Catherina): ¿No lo usan para redes sociales al menos?
- Entrevistada (J): No.
- Entrevistadora (Catherina): ¿y tu esposo también tiene alguna red social?
- Entrevistada (J): Sí, tiene Facebook y por WhatsApp, esas dos cosas ocupa él.
- Entrevistadora (Catherina): Ahh ¿Facebook más que nada? Facebook es más masivo en realidad.
- Entrevistada (Jennifer): Ehh claro, Facebook es más masivo para algunos, pero él lo usa como para mirar deporte, que igual tiene como suscripciones...
- Entrevistadora (Catherina): Y ¿ustedes son amigos en Facebook igual o no?
- Entrevistada (J): Sí. (Risas).

- Entrevistadora (Catherina): ¿Es que puede que no? o sea puede que lo use para otras cosas.
- Entrevistada (Jennifer): No, sí (Risas)... No, si tenemos varios amigo en común igual...
- Entrevistadora (Catherina): ¡Más laboral digamos!
- Entrevistada (Jennifer): No, si tenemos varios amigos en común.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Y esto le ha traído algún problema a ustedes como pareja?
- Entrevistada (J): ¿Tener redes sociales?
- Entrevistadora (Patricia): Ajám.
- Entrevistada (J): No, porque nosotros, al menos yo, no me encuentro para nada celosa, entonces nuestra relación entre comillas igual es como súper abierta, somos entre comillas súper unidos y a la vez súper liberales, porque no se po, siempre comparte con sus amigos que son como de las mismas casas de la cuadra. El día viernes se va con los amigos y yo salgo sola, literalmente porque a mí me gusta ir a bailar todavía, y a veces salgo a la disco con amigos, entonces yo salgo por mi lado... Nosotros nos complementamos súper bien. Sera contado con los dedos las veces que hemos discutido o peleado por algo, sinceramente, de los doce, trece años que llevamos, entonces... por lo menos esto a nosotros no nos ha causado...
- Entrevistadora (Catherina): ¿Llevan hartos juntos?
- Entrevistada (J): No, no hemos tenido problemas así como: “oh que se peleen y que se separen”, no para nada de eso por lo menos.
- Entrevistadora (Catherina): Y durante el día Jenny, o sea tú ¿”Whatsappeas”... con tu marido por ejemplo?

- Entrevistada (J): Mira yo de hecho tengo la página de WhatsApp, en el computador de la pega, lo tengo conectado con el WhatsApp del computador. Entonces, yo no puedo tener el celular presencial en caja, porque yo trabajo en caja con público, entonces yo si lo tengo conectado a WhatsApp pero en el computador, como con WhatsApp web que se llama. Entonces ahí lo tengo y me llegan las notificaciones, como no puedo tener celular, entonces, ahí lo tengo todo el día conectado, y el Facebook igual en realidad, pero eso casi nunca como le decía para ver recetas que pillo de repente o videos graciosos que salen de la nada.
- Entrevistadora (Catherina): O sea ¿el WhatsApp es útil en ese sentido para estar conectada con toda tu familia?
- Entrevistada (J): Exacto, porque cualquier cosita que pasa yo me comunico, sino yo pego una llamadita y, no se po cosas así. Por lo menos a mí eso me salva bastante, el tema de WhatsApp para comunicarme, lo uso más que Facebook.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y más que el llamado propiamente tal?
- Entrevistada (J): Y más que el llamado en realidad. El llamado es ya casi obsoleto por así decirlo porque casi todos usan WhatsApp...
- Entrevistadora (Catherina): ¿Encuentras tú?
- Entrevistada (J): Claro, porque por lo menos siempre me llaman bastante por WhatsApp...
- Entrevistadora (Catherina): ¡Ah! ¿Te llaman por WhatsApp?
- Entrevistada (J): Si po, igual se puede o por Facecam. Esas son las aplicaciones que entre comilla ocupo más, y el Facebook.
- Entrevistadora (Catherina): Emmm... ¿Ustedes tienen como familia, alguna norma, regla para su hijo con respecto al uso del teléfono, de los juegos, o lo que hacen con el celular?

- Entrevistada (J): Mira, tratamos, entre comillas tratamos de limitarlos pero a nosotros nunca nos pescan, para que les voy a mentir. Porque aparte a veces se quedan hasta las tantas se ponen a ver videos o juegan, como te decía siguen a sus youtubers, se ponen a mirar esos videos.
- Entrevistadora (Catherina): Entonces ¿las normas y las reglas no han funcionado?
- Entrevistada (J): Ya cuando el M por ejemplo, ya le tienen como más autoridad, porque el M se enoja y les dice: “ya no más, no”, ya, y ahí se acaba. Conmigo no pasa. (Risas)
- Entrevistadora (Catherina): Y ¿Cuánto tiempo crees tú que ellos pasan en el celular? así calculando una cantidad de tiempo?
- Entrevistada (J): Ah no sé, yo creo que mínimo unas cuatro horas. No, harto, porque por ejemplo la F está pegada todo el día.
- Entrevistada (F): Hasta cuando se me descarga y entonces lo vuelvo a cargar.
- Entrevistadora (Catherina): Por ejemplo en la mañana ¿A qué hora partes con el uso de celular?
- Entrevistada (F): No, es cuando llego.
- Entrevistadora (Catherina): Ah lo usas acá ¿después del colegio?
- Entrevistada (F): Sí.
- Entrevistadora (Catherina): Y... hay más menos...
- Entrevistada (J): Hasta que se acuesta (risas), hasta como las diez, once.
- Entrevistadora (Catherina): Hasta las diez, once ¿Y a qué hora llegas del colegio?

- Entrevistada (F): Algunas veces ehh, a ver de lunes a jueves llegó más menos a un cuarto para las cuatro, y los viernes llego como a las una veinte o y media, por ahí.
- Entrevistadora (Catherina): Ah ¿los viernes sale más tempranos?
- Entrevistada (J): Los fines de semana, ya ahí están pegados, ya nada que hacer.
- Entrevistadora (Catherina): ¿El fin de semana también le mantienen un horario para acostarse, para...?
- Entrevistada (J): Mira mi horario de trabajo, yo trabajo todos los días de la semana, tengo mis días de descanso, pero yo igual trabajo sábado y domingo. Entonces, y tengo turno por ejemplo de doce del día y salgo a las once de la noche, o en las mañanas entro a las seis y media y salgo a las tres y media...
- Entrevistadora (Catherina): ¿Entras a las seis y media de la mañana?
- Entrevistada (J): Si porque abrimos a las siete. Entonces por lo mismo igual el contacto a veces con los chiquillos no es mucho, tiene entre comilla más el M que yo, en los días libres ahí claro, los veo más. Pero igual no son tanto, yo trabajo siete por tres y después siete por cuatro.
- Entrevistadora (Catherina): Ya ¿ahí tiene unos días de descanso?
- Entrevistada (J): Si po, tres días libres y después cuatro días libres.
- Entrevistadora (Catherina): Y ¿Tu marido igual tiene un horario...?
- Entrevistada (J): No, él trabaja de lunes a sábado, de lunes a viernes fijo y el sábado a veces va a hacer hora extras hasta las cinco. Entonces después el domingo esta todo el día con ellos, por lo mismo como el sábado, ya, lo dejamos ser, el viernes igual los dejamos ser y el domingo le damos un tope, los limitamos.

- Entrevistadora (Catherina): Con esos horarios ¡claro!
- Entrevistada (J): Entonces, por lo mismo, pasan igual más con el papá. Por eso igual me ha costado entre comillas como limitarle los tiempos para que ocupen el celular, el computador, es porque uno no los ve. Además así no nos molestan, nos dejan más tranquilos.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Están entretenidos en algo? Emm ¿Ustedes manejan, o sea, una estrategia como para revisar que YouTube visitan?
- Entrevistada (J): Sí po, como te explicaba ehh yo les conecto esas aplicaciones a través de mi correo, entonces a mí me llegan todas las notificaciones de cuando se bajó un video nuevo, porque ellos están suscritos. Me llegan notificaciones a mi correo de no se po de este youtuber.
- Entrevistadora (Catherina): Mira, ¡qué buena estrategia!.
- Entrevistada (J): Entonces en ese aspecto no tengo problemas de abrirle la cuenta con el correo del papa a los niños. Por lo menos cuando se suscriben llegan al tiro las notificaciones al correo...
- Entrevistadora (Catherina): Entonces, ¿tu estas al pendiente de dónde visitan?
- Entrevistada (J): Exacto.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Cuándo haces revisiones?
- Entrevistada (J): Casi todos los días o días por medio ando revisando mi correo, y ahí voy cachando como te digo. Y son más de sus YouTube, o la F que mira harto anime, igual le gusta, o YouTube relacionado con eso, y ahí va viendo. Entonces, voy cachando lo que ellos ven, y cuando son cosas fuertes les digo: “oye mira lo que hablan acá”, “como decir esto y esto otro”, porque igual algunos se expresan... no son como tan sanitos tampoco, ahora son más fuerte las palabras que utilizan. Entonces en ese aspecto igual como que se los voy diciendo, y les voy sacando las suscripciones para que ya no le llegan muchas notificaciones

como de eso, y le digo: “oye ¿que estai viendo?”, pero igual a veces estoy al lado de ellos y se escucha porque tampoco lo escuchan despacio...

- Entrevistadora (Catherina): Oye que buena estrategia J, súper inteligente me gusto. Se las voy a replicar con mis pacientes.
- Entrevistadora (Patricia): Está buenísimo.
- Entrevistada (J): No, de verdad yo por eso les pongo, por lo mismo como ellos no tienen Facebook ni eso, por lo mismo porque nosotros no le dejamos tener, porque para nuestro parecer ellos no están aptos, son muy niños...
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y qué piensan cuando ya...? porque la F tiene ya doce, a los catorce se suponen que ya tienen autoridad para entrar a Facebook, o les permiten no es que los papas los autoricen pero, Facebook lo permite.
- Entrevistada (J): Ahh yo pensé que eran hasta los dieciochos.
- Entrevistadora (Catherina): No, a los catorce.
- Entrevistada (J): No se mira, si ellos, como te digo tienen al parecer y si quieren crear, uno igual va a estar al pendiente entre comillas, porque tampoco los vas a dejar tan liberal con las cosas que pasan ahora. Si, lo mismo que, claro se contacte con otros niños, después ella va a estar como en la edad del pavo o le empiecen a gustar los niños, entonces: “ahh me gusta este niño le voy a enviar una solicitud”, y de esas invitaciones falsas como les indicaba de los mismo pedófilos cosas así, que le pueda pasar algo...
- Entrevistadora (Catherina): Si es verdad, hasta a nosotros nos llegan mails “truchos”.
- Entrevistada (J): Si por eso, es como que entre comillas todavía estamos normal con Fernanda que aún no le gusta eso, pero si ya más adelante lo quieres hacer ya va a ser responsabilidad de ella y consentimiento de nosotros porque tampoco la vamos a dejar ser tan liberal, la cosa es protegerlos de las cosas que pasan ahora.

- Entrevistadora (Catherina): ¿Y esto igual lo han conversado con tu marido M?
- Entrevistada (J): Sí, por lo mismo como te digo, todas las cuentas van con mi correo.
- Entrevistadora (Catherina): Claro, porque hasta a nosotros nos llegan mails de estafas, como el phishing entre otros.
- Entrevistadora (Patricia): Si, y suplantan la identidad.
- Entrevistada (J): Yo trabajo en el área de banca y ha pasado mucho que llegan personas que le falsifican el carnet y suplantan a las personas, que les han robado el carnet en otra región y llegan acá, entonces es lo mismo. Por eso uno tiende a protegerlos más, uno nunca va a querer que les pase algo malo.
- Entrevistadora (Catherina): ¡Claro! Si, por supuesto.
- Entrevistada (J): Por eso en este caso nosotros no estamos en la opción de que ellos tengan esas cuentas, si quieren por WhatsApp ni un drama, a parte me se las claves y de repente les doy una ojeada. Una vez a las mil tampoco lo hago siempre.
- Entrevistadora (Catherina): si, porque es un tema de protección, no por meterse en las cosas de ellos.
- Entrevistada (J): Si po, tampoco voy a decir que lo hago siempre, una vez a las mil, una vez al mes le hecho por último un ojito. A parte que el teléfono de F está tan malo que no graba los nombres, salen solo los números de los contactos, pero no se lo hemos querido cambiar por uno más moderno, entonces lo mantiene no más por eso no lo protege ni con clave.
- Entrevistadora (Patricia): A parte que son menores de edad y como papás tienen la responsabilidad de protegerlos.

- Entrevistada (J): Exacto.
- Entrevistadora (Catherina): ¿J tú crees que la comunicación desde que ustedes usan teléfono o esto de las redes sociales o del WhatsApp principalmente, cambió en algo la convivencia de tu familia?
- Entrevistada (J): Mira, como te decía, la F es súper...
- Entrevistada (F): ¡Poco sociable!
- Entrevistadora (Catherina): ¿Poco sociable? La misma Fernanda lo dice... (Risas).
- Entrevistada (J): Si, se junta con dos o tres compañeros y se queda todo el rato encerrada, si siempre cuando tratamos de salir para algún lado: “no... ¡es que no me gusta!”, “ya vamos a la playa”, “no, porque me voy a quemar”, vamos a la piscina, “no, porque me voy a quemar”, “¡a ya!” no podemos salir a ningún lado y a ella le gusta quedarse acá encerrada, y yo le digo: “¡pero F! sale un rato”... cuando viene la amiga, la compañera que se junta que vive acá cerca en la otra cuadra, yo le digo: “ya... anda un rato, por último te vas a encerrar pero en otro lugar, sales de aquí” (Risas). La comunicación en sí, lo mismo no más, yo la veo igual, solo que “ésta”, se encierra más en sí, en la pieza. Pero si al M le dan los monos tiene que salir igual, porque al fin y al cabo tiene que hacerle caso a los papas.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Por ejemplo cuando están almorzando, cuando están cenando, cuando llegas tú del trabajo, están con los celulares con los computadores?
- Entrevistada (J): No, porque a mi mamá no le gusta, entonces igual tratamos de dejar los celulares, yo por lo menos lo dejo allí encima. En realidad yo cuando llego acá a la casa no pesco mucho mi celular, lo pescare en la noche de hecho cuando me voy a dormir, hay como que lo reviso, lo pesco un rato, me pongo a leer, pero durante el día, el lapso que yo estoy acá... no, aparte que estos me quitan el teléfono y se ponen a jugar, ósea yo no lo toma en cuenta, lo dejo por cualquier lado y ellos lo toman... pero en la mesa en sí no, nada de eso.

- Entrevistadora (Catherina): ¿Y Pueden o logran tener una rutina de familia, de comer por lo menos tomar once juntos?
- Entrevistada (J): Los horarios son complicados, cuando estamos claro,... pero la F pasa acostada todo el rato, así que esa casi nunca viene a sentarse a la mesa para tomar once... Llama a su abuelo y él siempre le va a dejar todo, parece empleado de ella, le va a dejar todo a la pieza... Tratamos de tomar once el rato que se puede, estar juntos, almorzar el fin de semana que me toca libre, los domingos sobre todo.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Entonces sería los domingo y almuerzos?
- Entrevistada (J): Claro, los domingos que a mí me toca libre, comemos todos juntos, tomamos once igual, casi todos juntos...
- Entrevistadora (Patricia): ¿Qué opinión tienen respecto de eso?
- Entrevistada (J): ¿De la poca comunicación?
- Entrevistadora (Patricia): ¡Sí!
- Entrevistada (Jennifer): Mira, esto igual, más que nada, por la cuestión del trabajo, es como... el M igual a veces me hace hincapié, de que no pasamos mucho juntos, por la pega, porque a veces a mí me toca un puro domingo libre al mes.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Un domingo libre?
- Entrevistada (J): Sí.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y él tiene libre?
- Entrevistada (J): ¡Todos los domingos! Entonces como que igual me dice, pucha justo cuando quiero salir tu no podis... ya, pero qué queri que haga si ese es mi trabajo... Le

encuentro la razón... pero antes tenía otros horarios que eran peores, ahí sí que no tenía vida entre comillas.

- Entrevistadora (Patricia): ¿Y el efecto con los niños?
- Entrevistada (J): ¿La comunicación con ellos? Más que nada con la F en realidad, porque con el V casi todo salimos con él, porque a él le gusta salir, no le gusta quedarse encerrado como ella, entonces nosotros igual le decimos, le hacemos hincapié ya po salgamos pa algún lado, pero esta después nos aburre, y para no regodearle más: “ya...ya ...ya...” ¡porque nos hace un show! La última vez que salimos, se puso a llorar: “que no, que no, que no...” todo el rato.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Ósea realmente no le gusta salir?
- Entrevistada (J): ¡No le gusta! ahí igual Fue, porque mi mamá la obligó, andaba amurrada para todos lados, porque no quería salir.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y algún lado que le guste salir a la F?
- Entrevistada (F): ¡Al mall porque allí hay wifi gratis!
- Entrevistadora (Patricia): ¿Ósea no es que su personalidad sea así? ¿Sino que es porque no puede estar conectada a internet?
- Entrevistada (J): ¡Claro! ¡Y como yo no le tengo celular con plan! Es como donde tenga conexión.
- Entrevistadora (Patricia): ¡Entonces por eso no sale!
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y qué miras en el celular?
- Entrevistada (F): ¡YouTube y algunas veces anime!

- Entrevistadora (Catherina): Ya... ¿esas dos cosas nomás?, ¿y que de anime?, ¿mi vecino totoro?
- Entrevistada (F): No, esa es una película que ya la vi.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Qué temas te han tocado hablar por WhatsApp, por redes sociales o...?
- Entrevistada (J): Ehh, ¿temas?
- Entrevistadora (Catherina): Temas clasificados ponte tú, por ejemplo esto lo hablo en persona, esto lo hablo por redes, o ¿todo se puede hablar por WhatsApp?...
- Entrevistada (J): No po, en algo así como preciso, yo prefiero llamar por teléfono, sobre todo en el trabajo cuando necesito faltar, o en un tema delicado de familia. Por ejemplo con mi papá que teníamos que estar llevándolo al médico, y en mi trabajo como que igual mis compañeros ya saben el problema que tiene, entonces yo aviso por teléfono. Porque igual a veces por WhatsApp uno pierde la señal allá, entonces no es muy asertivo. Entonces, yo prefiero que para esas cosas fuertes o más personales llamar, y avisar y consultar directamente a la persona, o si lo hago por mensajes pero directo con la persona, para no tener enredos porque a veces se mal entiende. No se po, como te digo yo tengo un grupo de WhatsApp con mis compañeras de trabajo y una vez se mal interpreto un comentario que dijo uno con otro, entonces como que empiezan y yo les digo ya yo ahí no me meto, me abstengo, no opino porque para entrar en...al final es como puros cahuines, y puras cosas así.
- Entrevistadora (Patricia): Ah! y a partir de esto tu cambiaste tu forma de comunicarte.
- Entrevistada (J): Ehh claro, porque como te digo dependiendo el tema, si es muy grave o algo así, que a veces se malinterpreta las cosas, en vez de decirle directamente a uno, si lo mandai por grupo a veces se puede mal interpretar. Con el del curso paso lo mismo.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Con el curso del colegio?

- Entrevistada (J): Si, en el curso de la F, con el grupo de WhatsApp sobre tema de bullying, que había mucho bullying en el curso. Yo sinceramente no tenía idea, a mí la Fernanda no me dice nada, entonces esta me dice: “Ah mamá a mí no me preguntí, yo no cacho nada porque yo me junto con dos compañeros y chao”, como en su burbuja, entonces yo no tenía idea, y ahí leyendo los mensajes que mandaban los papas y yo decía: “pero cuando paso esto que yo no sabía, que yo no sabía”, y claro uno queda como: “que oohh, fuerte”. En el curso de mi hijo igual paso lo mismo, pero igual creo que el niño igual se fue porque igual lo molestaban mucho. Al V igual le hicieron hartito bullying anteriormente, por su peso, por su estatura, por su porte, y sus compañeros igual típico que lo molestan, y yo le digo: “V no los pesqui, que no se po, que si lo molestan son como niños a mi parecer, son niños necesitados que no le prestan atención en sus casa y la manera más fácil de ellos es molestar al otro, para así sentirse superiores, entonces tu ignóralos no mas no le hagas nada”, porque el V igual lo molestaban y una vez llego a la instancia de empujar al otro compañero, entonces ahí suspendieron al V no al otro niño po. Entonces esa vez fue el papa de M a hablar con la Psicóloga del colegio, y el M es como súper tajante en ese aspecto con los niños, y sobre todo con el V que es más pegado a él, siempre ha sido más pegado a él que con la F. Entonces lo cuida caleta, lo cuidamos mucho en ese aspecto...
- Entrevistadora (Catherina): Chiquitito con diez añitos. Así es el mundo desgraciadamente, hay de todo...Y por ejemplo, con esto que nos estabas diciendo emm ¿te ha tocado tener que discutir algún tema álgido, de alto nivel, de alto calibre con tu marido o en redes sociales?
- Entrevistada (J): Ehh no sé, por ejemplo estamos viviendo lo que le está pasando a mi papá, a mi papa le pillaron un tumor en la cabeza. Entonces le está tapando el nervio óptico, menos mal que ahora lo llamaron porque estuvimos leseando varios meses y no lo llamaban nunca po, se hospitalizo como tres veces y lo mandaron después para la casa por lo mismo. Entonces nosotros esperamos que con esto le vaya bien po, pero ahora decidimos, porque más encima cada vez que yo lo llevaba, porque yo lo acompañaba las últimas veces a hospitalizarse, yo publicaba: “por fin en el hospital, esperando que lo operen y la cuestión” y al final lo de volvían para la casa. Entonces yo descarte definitivo no voy a publicar nada hasta que ya esté operado, porque cada vez que publico algo se funa. Así que no prefiero... ahora como que nos hemos reservado, nuestros primeros, familiares, nos consultan, nos dicen: “¿como esta?”, y le decimos: “no bien, esperando que lo llamen y la cuestión”. Pero

en general, en el tema de redes sociales como en Facebook, ya no hemos publicado nada de eso por lo mismo, digo: “ya, esta cuestión es como yeta, publico algo se le funa la operación, así que mejor no” (risas). Este tema lo hemos limitado bastante, en el trabajo lo hemos mantenido en secreto y mis compañeros me apoyan bastante, de no decir nada hasta que ya esté operado.

- Entrevistadora (Catherina): ¿Qué temas hablas por WhatsApp o por redes sociales con ellos por ejemplo?
- Entrevistada (J): El V no tiene nada de eso, pero con la Fernanda los temas siempre son por trabajos, de hecho la reto a veces sí porque me dice a última hora los materiales que les piden, pal otro día en la mañana, y esa cuestión a mí me enerva. Es como para informarnos de los trabajos, de las tareas y responsabilidades.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Nunca te ha tocado escribir un mensaje y enviárselo a la persona equivocada?
- Entrevistada (J): Ah sípo, la otra vez con unos compañeros que estábamos planeando una salida, que estaba de cumpleaños un compañero, y yo le preguntaba: “yaa para inscribirme en la lista y mandarle mis datos, y se los mande a mi hermano”
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y con tu pareja, con tu marido, nada que hayan tenido que solucionar por WhatsApp y no solucionarlo como se hacía antes?
- Entrevistada (J): No, porque con el siempre hablamos por teléfono, es al único que llamo a él o a mis papas así fijo. Porque enviarle WhatsApp es como en el aire porque a veces los WhatsApp ve tarde, o después de la pega, entonces yo prefiero llamarlo, lo llamo siempre que ocurre alguna emergencia. Una vez Vicente tuvo un accidente hace poquito en el colegio, y se pegó en la cabeza, y lo llame y le dije: “ya M vente porque me llamaron del colegio que lo fuera a retirar, porque tenía un chichón más menos grande”, entonces tenía que llevarlos de urgencia al hospital y la cuestión, y el M corrió, como te digo es tan aprensivo vino, y... cosas así, por lo menos con el siempre intento de tener comunicación por teléfono.

- Entrevistadora (Catherina): ¿tu mamá y tu papá también usan WhatsApp?
- Entrevistada (J): No, ellos no tienen nada de eso, no cachan. Mis tíos, los hermanos de mi mamá tienen Facebook, y se comunican. Ellos no cachan ni una, con suerte llaman.
- Entrevistadora (Catherina): Y desde que aparecieron los celulares en la vida de ustedes como familia y las redes sociales ¿crees tú que mejoró la comunicación o empeoró?
- Entrevistada (J): Mira por lo menos nosotros hemos tenido más contacto con familiares que no veíamos hace mucho, o familiares que tenemos lejos, por ejemplo yo me comunico mucho con un primo que tenemos en Arica, casi siempre hablamos por Facebook con mi primo, y porque una vez viajamos para allá y como que ahora tenemos más comunicación, o nos mandamos saludos como te digo con mis tíos los que tienen. Hemos tenido contacto con una prima que vive en España igual. Hemos tenido mucha mejor comunicación con familiares que tenemos más lejos. Por lo menos a mí me ha facilitado las cosas.
- Entrevistadora (Catherina): Hay algo que tú quieras decirnos a nosotras, preguntarnos, algo que no te hayamos nosotras preguntado a ti que tú consideres importante. O la F o el V, si ellos quisieran decir algo.
- Entrevistada (J): ¿Fernanda quieres agregar algo más tú respecto a las redes sociales?
- Entrevistada (F): No.
- Entrevistada (J): ¿V algo que agregar?
- Entrevistada (V): No.
- Entrevistadora (Patricia): Bueno vamos a cerrar esta entrevista, y te queremos agradecer por tu tiempo, por tu disposición.
- Entrevistada (J): No, por nada, si les podía ayudar ningún problema.

- Entrevistadora (Catherina): Por la confianza también.
- Entrevistada (J): No, no se preocupen, ni un problema.

### 10.3.2 Entrevista 2

- Entrevistadora (Catherina): Esta es una investigación que queremos hacer con las familias para evaluar la comunicación que hay entre ustedes y como ha influido el uso de celulares, redes sociales, internet. Lo que necesito saber por ejemplo si ustedes tienen celulares y si lo usan.
- Entrevistada (Sandra): Yo uso el mío, y él tiene Tablet.
- Entrevistadora (Catherina): Tiene Tablet ¿con internet o sin internet?
- Entrevistada (Sandra): No, sin internet, es para jugar y no tiene ninguna red social.
- Entrevistadora (Catherina): Ni acceso a internet tampoco entonces.
- Entrevistada (Sandra): No, tiene internet pero no tiene Facebook, se lo elimine.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Pero tenía?
- Entrevistada (Sandra): Si, pero se lo elimine.
- Entrevistadora (Catherina): Ya. ¿Y hace cuánto pasó eso?

- Entrevistada (Sandra): Hace como seis u ocho meses atrás se lo saque, por lo que pasaba en las redes sociales que la ballena azul, ahí se lo elimine.
- Entrevistadora (Catherina): Ah! Tomó esa precaución.
- Entrevistada (Sandra): Si, porque también se lo estaban haciendo a los niños, y dije: no po, como es, como yo lo encuentro a él, dije: no se lo voy a eliminar mejor.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Si? ¿Y tú recibiste algunos mensajes que dice tu mamá?
- Entrevistado (Michael): No, ni siquiera lo ocupe.
- Entrevistadora (Catherina): ¿pero no llegan mensajes así para ustedes?
- Entrevistada (Sandra): El celular lo uso yo no más.
- Entrevistadora (Catherina): Ah! Ya. ¿Quién fue primero en su familia usar por ejemplo celulares, internet...?
- Entrevistada: Yo.
- Entrevistadora (Catherina): Usted fue la primera, y usted tuvo tres hijas más además del?
- Entrevistada (Sandra): Él y sus hermanitas.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y él es mayor?
- Entrevistada (Sandra): Él es el mayor.

- Entrevistadora (Catherina): Ah ya. Y ¿Qué fue lo primero que usted uso como red social?
- Entrevistada (Sandra): El WhatsApp, primero WhatsApp y después me metí a Facebook.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y cómo llego a usar los teléfonos?
- Entrevistada (Sandra): ¿Cómo tía?
- Entrevistadora (Catherina): Porque antes uno los usaba para llamar no más.
- Entrevistada: Me enseñó una amiga!
- Entrevistadora (Catherina): ¿Si? Ahí empezó... ¿y hace cuánto tiempo más o menos?
- Entrevistada (Sandra): Llevo como un año ya yo, o más de un año.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y tiene Facebook?
- Entrevistada (Sandra): Si, tengo Facebook y tengo WhatsApp.
- Entrevistadora (Catherina): Facebook y WhatsApp no más, ¿Y YouTube en internet?
- Entrevistada (Sandra): No, no me meto mucho.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y él tiene trece?
- Entrevistada (Sandra): Trece.

- Entrevistadora (Catherina): Y sus otras chiquititas ¿cuánto tienen?
- Entrevistada (Sandra): Tiene ocho y una de siete. La chica me pesca el celular.
- Entrevistado (Michael): Ocupa el Notebook.
- Entrevistada (Sandra): Ocupa el Notebook, claro. Estoy pendiente de lo que baja o lo que no baja, porque a ella le gusta escuchar zumba, pone sus parlante y su internet y baila a allá. Pero estoy pendiente de lo que está haciendo sí.
- Entrevistadora (Catherina): Perfecto. ¿y con quien más se relacionan ustedes así como...?
- Entrevistada (Sandra): ¿Con mi mamá?
- Entrevistadora (Catherina): ¿Vive usted con su mamá?
- Entrevistada (Sandra): No, mi mamá vive en Quilicura.
- Entrevistadora (Catherina): Ósea ustedes están solitos en la casa donde están, ¿y se van a compartir la casa con la mama?
- Entrevistada (Sandra): No, nos vamos solos a vivir allá, con mi hermano de dieciocho, a mi mamá se la llevaran a otro lado.
- Entrevistadora (Catherina): Ah! Ósea su familia, las personas que viven usted, son su hermano, y sus tres niños.
- Entrevistada (Sandra): Y mi marido.

- Entrevistadora (Catherina): Y su marido ¿y qué edad tiene él?
- Entrevistada (Sandra): treinta y cuatro, no, treinta y cinco.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Cómo se llama?
- Entrevistada (Sandra): Víctor.
- Entrevistadora (Catherina): Ósea como que agrandan la familia?.
- Entrevistada (Sandra): En vez de cinco, vamos a hacer seis. (risas)
- Entrevistadora (Catherina): Claro, ¿y todo bien en eso?
- Entrevistada (Sandra): Si, él está feliz igual.
- Entrevistadora (Catherina): Sandra ¿Cómo es el nivel de manejo que tiene con su celular ahora?
- Entrevistada (Sandra): Con más cuidado.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Si? ¿Le ha pasado un chascarro con el celular?
- Entrevistada (Sandra): Si, yo le digo a él (hijo) que le ponga clave, pero la chica igual me la saca.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Cuándo Michael entró a internet tuvo consecuencias dentro de la comunicación entre ustedes, en la convivencia...?

- Entrevistada (Sandra): No, si él se enojó ese día cuando le quite el Facebook, me dijo: aaah le das color, y yo le dije: calmadito, que yo soy la mamá y sé lo que hago en su Tablet, juega y métase a YouTube todo lo que quiera...En las tarde tomando once él está pegado viendo los Simpson en su Tablet. Él está todo el día con su Tablet, todo el día.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Cuántas horas cree que Michael esta hay en internet?
- Entrevistada (Sandra): El Michael llega a la casa a la una y media, está hasta las cuatro hasta que se aburre y parte a jugar, también puede estar todo el día. Cuando se va a jugar con los amigos igual me meto y veo que descarga.
- Entrevistadora (Catherina): ¿y tiene internet personal en el Tablet?
- Entrevistada (Sandra): No, mi vecina me convida.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Cuándo empezó a usar Michael Facebook?
- Entrevistado (Michael): ¿Cuándo me metí? Lo tuve un puro día porque me lo borro altiro.
- Entrevistadora (Catherina): Nunca tuviste la oportunidad de hacer un mensaje...
- Entrevistada (Sandra): No, a sus compañeros los tengo yo aquí en mi celular.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y WhatsApp nunca él ha logrado ocupar?
- Entrevistada (Sandra): No.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Usted cómo se comunica, por ejemplo con su esposo?

- Entrevistada (Sandra): Antes peleábamos hartito con mi marido, cualquier cosa discutimos, pero cuando me fui de la casa como que todo cambio.
  - Entrevistadora (Catherina): Ah ya!
  - Entrevistada (Sandra): Si po, si yo volví hace poquito no más, llevo hace como hace un mes ya que volví.
  - Entrevistadora (Catherina): ¿Y para donde se fue?
  - Entrevistada (Sandra): Para Quilicura.
  - Entrevistadora (Catherina): ¿Y cuánto lleva de casada?
  - Entrevistada (Sandra): Trece años y tanto. Claro, la edad del Michael, trece años. No más, el Michael tenía un año cuando lo conocí.
  - Entrevistadora (Catherina): ¿Y tuvieron problemas de qué tipo?
- Entrevistada (Sandra): No, es que él es muy bueno pa la calle, salía mucho con sus amistades.
- Entrevistadora (Catherina): Ah ya. Y por ejemplo usted Sandra ¿Son amigos en Facebook con su pareja?
  - Entrevistada (Sandra): Si, pero no nos comunicamos por Facebook.
  - Entrevistadora (Catherina): ¿No se publican cosas? ¿Ni por WhatsApp tampoco?

- Entrevistada (Sandra): No, con mis amigas no mas. Yo soy la que más usa el Facebook y el WhatsApp.
- Entrevistadora (Catherina): Y de su familia ¿Con quién tiene comunicación?
- Entrevistada (Sandra): Con mi mamá y con mi hermano.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Es usted y su hermano no más?
- Entrevistada (Sandra): Tengo más hermanos, pero con el que me comunico más es con el de dieciocho.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y los demás son más grandes?
- Entrevistada (Sandra): No, yo soy la mayor. Pero con mi otro hermano que vive en serena yo no me comunico con él, me llevo mal con él. Mi otra hermana vive en Osorno, y tampoco hablo con ella. Quien más está apegado a mi es mi hermano de dieciocho.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y su mamá usa redes sociales?
- Entrevistada (Sandra): El WhatsApp, yo le enseñe, y ahora no se despega.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y desde hace cuánto tiempo que le enseñó?
- Entrevistada (Sandra): Mi mamá lleva poco, lleva seis meses, cinco meses. Pero no se despega, si me llama y no le contesto me manda mensajes.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Quién le abrió el Facebook a Michael?

- Entrevistada (Sandra): La pareja de mi cuñado, ella abrió el Facebook. Pero lo borramos al tiro después.
- Entrevistadora (Catherina): Con sus otras hijas ¿Cómo piensa que va a ser el ingreso con ellas la tecnología?
- Entrevistada (Sandra): La más chica lo va a dar vuelta.
- Entrevistadora (Catherina): Porque va a tener celular el ¿y qué va a pasar con las demás chiquillas?
- Entrevistada (Sandra): Es que va a tener tablet si Dios quiere.
- Entrevistadora (Catherina): ¿No piensa todavía comprarle celular?
- Entrevistada (Sandra): No, como a los catorces quince años.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Han tenido alguna pelea, algún problema, algo que alguna vez hayan tenido que discutir con su pareja por internet o por WhatsApp porque no han podido llamarse por ejemplo?
- Entrevistada (Sandra): No, nunca. El solamente me dice: tanto que mirai el teléfono, y yo le digo: el teléfono es mío, nadie sabe lo que pasa. No tengo nada que ocultar.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y qué le gusta ver al navegar por internet?
- Entrevistada (Sandra): Me meto al WhatsApp con las chiquillas po, o en el WhatsApp en el curso de las niñas, a mi hija las invitan a su casa. He encontrado amigas cuando estaba en la básica, cuando tenía como doce años, ¡hace cuantos años atrás! y la encontré ahora, ¡ahora!

- Entrevistadora (Catherina): ¿En serio? ¿Por el Facebook?
- Entrevistada (Sandra): Si. Y ella tiene... es mayor que mí, tiene casi cuarenta ella.
- Entrevistadora (Catherina): Cuando empezaron a usar celulares, redes sociales, tanto usted con su pareja con sus hijos, porque esto partió hace poco las redes sociales, ¿mejoro o empeoro la comunicación?
- Entrevistada (Sandra): No, para mi mejoro porque yo he conocido muchas personas, de hasta aquí del colegio.
- Entrevistadora (Catherina): Y a ellos ¿Le ha influido cree usted de forma negativa?
- Entrevistada (Sandra): A mí me sirva más el teléfono, pero yo le pongo más ojo a ellos. A él sí que lo cuido.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y por qué cree Michael, qué lo cuida tanto la mamá?
- Entrevistada (Sandra): Es que lo tuve mamá soltera yo, y fue mi primera guagua entonces ¡uy yo pa el, yo cuido a mi guagüita!
- Entrevistadora (Catherina): ¿Quisiera preguntarme algo respecto a las preguntas que yo le hice?
- Entrevistada (Sandra): No tía.
- Entrevistadora (Catherina): Ya, entonces yo creo que eso sería por ahora. Muchas gracias por su tiempo y a Michael.

### 10.3.3 Entrevista 3

- Entrevistadora (Patricia): Me gustaría que se presentaran.
- Entrevistada (Jaqueline): Mi nombre es Jaqueline Guerrero, yo soy la mamá de Antonia reyes, ella tiene diecisiete años y yo voy a ser la tutora para que pueda responder para ustedes.
- Entrevistada (Antonia): Me llamo Antonia Reyes y tengo diecisiete años.
- Entrevistadora (Patricia): Yo me llamo Patricia Lagos, tengo veinticinco años, y estoy en cuarto de psicología, y...eso.
- Entrevistadora (Catherina): Yo Catherina Moreno, bueno amiga de Cesar, ya algo conozco a la Anto, tengo cuarenta y cinco, y estoy en mi último año de psicología haciendo mi práctica. Y me gustaría comenzar preguntándoles ¿Hace cuánto tiempo por ejemplo ustedes recuerdan que tienen celulares? Y ¿Hace cuánto tiempo celulares con toda esta tecnología nueva? porque hubo un tiempo que todos teníamos celulares con solo llamado o mensaje de texto.
- Entrevistada (Jaqueline): A ver yo tengo celular hace veinte años, porque la Ale tenía tres cuando nos fuimos a Entel, entonces somos clientes muy antiguo de Entel. Mira yo me acuerdo perfecto porque estaban los launcher, que son las almejas que le llamaban, los slider que los levantas, y los otros que eran normales como el típico Nokia, que era el que la llevaba. Así que veinte años. Y dentro de los inteligentes y diría que desde que salieron, porque lo primero que haces es cambiarlo.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Cómo en el año 2000, 99 o 2000?

- Entrevistada (Jaqueline): Yo creo que en el 2000 partieron los inteligentes. Los tengo desde que se cambiaron.
- Entrevistador (Patricia): ¿Y su hija?
- Entrevistada (Jaqueline): La Antonia tiene celular desde...
- Entrevistada (Antonia): Desde hace mucho tiempo, desde que era muy chica igual.
- Entrevistada (Jaqueline): Como desde los siete años, ocho años ella tenía.
- Entrevistada (Antonia): Hace diez años entonces.
- Entrevistada (Jaqueline): Si, como diez años y la Ale igual.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y partió con los inteligentes ya en esa época?
- Entrevistada (Jaqueline): No, eran semiinteligentes, eran para llamar y mensaje de texto.
- Entrevistadora (Catherina): Ya, y los inteligentes fue un proceso de aprendizaje igual.
- Entrevistada (Jaqueline): Si.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Le costó mucho?
- Entrevistada (Jaqueline): No, no, no porque cuando tú manejas el internet, manejas computación, lo único que haces es trasladarlo al celular. Lo que si el cambio lo sentí porque los primeros celulares no eran touch ¿se acuerdan?, entonces hay como que de repente se te quedaban pegao pero ese era un tema del mismo equipo, que si lo cargabas mucho, que si

tenías muchas fotos se te iba a saturar, pero no. Yo creo que me costó más entender los touch, porque no tenía la delicadeza que hoy, solamente es tacto, eso.

- Entrevistadora (Catherina): Y a la Anto no po...
- Entrevistada (Antonia): No, yo no po, me acostumbro al tiro, los cambios se me hacen súper fáciles.
- Entrevistada (Jaqueline): Pero yo les tengo un ejemplo muy claro que es mi mamá, mi mamá también tiene teléfono desde que yo saque el primer celular. En el campo antes solamente era la red fija, no sé si ustedes se acuerdan que para optar a un teléfono de red fija era casi como postularse ¿se acuerdan?, entonces cuando llegaron los celulares, le dije: mamá cero posibilidad, se cambiaron de casa, cero posibilidad de que llegara a tener la posibilidad de un celular, ósea de un teléfono red fija, manténganse con un celular, le pase el típico celular el Nokia. Entonces, mi mamá hace dos años les hicimos un cambio de teléfono ¿Anto o no?, ¿Un año?
- Entrevistada (Antonia): Como un año.
- Entrevistada (Jaqueline): Como un año, te estoy hablando de una persona de setenta y seis años.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Ha... y esto touch, inteligente y todo?
- Entrevistada (Jaqueline): Y mi mamá con plan, con todo lo que tiene en su teléfono, no navega, no usa WhatsApp, no, no, ella no pudo. Pero yo si he visto a otras personas que si pueden, que si lo hacen, quizás con un poco menos de edad, pero no sé si es porque tienen a alguien cerca, porque con los niños ellos aprenden pero al estar sola yo creo que eso la limitó.

- Entrevistadora (Catherina): Y el primero en usarlo en la familia entonces fue usted Jaqueline ¿no?
- Entrevistada (Jaqueline): Fue Rodrigo quien se compró el primer celular en esta familia, fue pa! Rodrigo.
- Entrevistadora (Catherina): Ha! ya ¿y eso también fue hace como veinte años atrás?
- Entrevistada (Jaqueline): Claro, de hecho creo que fueron antes, era cuando tu llamabai y tu pagabai por llamar, y tenían una batería grande que era una cuestión así cuadrada con una antena rígida. Era así!... y uno así tuvo primero.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y él cómo llegó a adquirir ese teléfono?
- Entrevistada (Jaqueline): Porque trabaja en el canal y necesitaba que lo llamaran, entonces se nos apareció la necesidad que si lo necesitaban urgente, nosotros no teníamos teléfono red fija.
- Entrevistadora (Catherina): Y con respecto a las redes sociales ¿quién fue el primero que empezó con las redes sociales en la familia de ustedes? Porque igual había que conocer, no sé, Facebook me parece que es más antiguo que WhatsApp.
- Entrevistada (Jaqueline): Mira yo creo que fue relativamente simultaneo, de ellas, la Ale y ella, y después me sume yo, y bueno con Rodrigo yo creo que muy parecido, como no vivimos con él, yo creo que muy similar también. Pero partió ella, partió la Ale.
- Entrevistadora (Catherina): Si, con... que sería primero en esa época ¿el Facebook parece?
- Entrevistada (Antonia): El Messenger.

- Entrevistada (Jaqueline): ¿Y el nivel de manejo con el celular, el aprendizaje se lo dieron... ósea las profes fueron ellas para ustedes?
- Entrevistada (Antonia): Si, yo creo que últimamente sí.
- Entrevistada (Jaqueline): Sí, porque de repente hay cosas como que todavía no se, las entiendo... pero sí...
- Entrevistadora (Catherina): Y eso de imágenes, fotos que fueron apareciendo, videos, van requiriendo también una expertis, y eso lo logran ustedes con la práctica o otros se los informan...
- Entrevistada (Antonia): Si, yo creo que ella es más como... ósea obviamente uno tiene igual como un círculo de amigo y uno está: oye! mira sabi que podi hacer esto y yo creo que desde ahí, como que de eso uno lo traspasa.
- Entrevistadora (Catherina): Ha! Ya... información que se traspasa.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Y cuál es su opinión respecto a las redes sociales?
- Entrevistada (Jaqueline): Mira así como son muy útiles, yo creo que también pueden llegar a ser muy dañina. A ver, la pareja que yo tengo ahora es un computin, le digo yo, frustrado, porque arma, desarma computadores... Y él siempre me explicaba, me decía mira: le gente no sabe que existe un internet que es como negra...
- Entrevistadora (Patricia): ¿La Deep web?
- Entrevistada (Jaqueline): Claro, donde te vas a encontrar con una cantidad de cosas que no te la vas a imaginar nunca, y es muy fácil caer ahí, y ustedes lo han visto el robo de imagen cuando... entonces, como tan tonta mandai a arreglar el celular y no sacai esas fotos que teni

ahí comprometedoras, y saliste y te volviste mundialmente conocida, porque me dicen aunque te aseguren con términos legales que ha sido borrado, aunque Facebook te aseguren que han sido borrado en nuestros registros, no hay forma. Entonces, por eso te digo, por un lado puede ser muy bueno porque si necesito comunicar algo dentro de mi círculo familiar, amigos, etc., tengo una llegada mucho más fácil, pero por el otro tengo hartos riesgos, sobre todo en esta edad. Yo le digo a la Antonia, cual es la idea de que hay una competencia por ejemplo de quien se saca una foto más entretenida, o más regia, pero más regia de repente se les pasa la mano y se le ven las pechuga que están la mitad al aire, y los pedófilos te las agarran. Entonces, esas cosas existen, ellos las desconocen. Entonces, las redes sociales te pueden ayudar mucho pero también te pueden perjudicar, el tema está en quien pone los límites y quien le explica a la gente de esta generación que existen porque no te creen, no te creen. Yo continuamente estoy, si me llevo meter a una página donde la vea ahí, le digo: Ato baja esa foto, porque pusiste esa foto, y me dice: ay! Pero que tiene, y le digo: pero si tu supieras lo que significa, no lo hariai, no lo hariai, pero tú no podí esperar que las cosas sucedan, ese es el tema. Entonces, en ese sentido créeme que le tengo mucho respeto al tema.

- Entrevistadora (Patricia): ¿Y la Anto que opina?
- Entrevistada (Antonia): Emm...ósea sipo, obviamente que creo, con todas esas cosas que hay, de gente que se hace pasar por otra, cosas así, ósea si existen pero... tampoco creo que no se por subir una foto mía me vayan a ocupar para cualquier cosa, ósea se puede dar obviamente pero tampoco no subo fotos así... como lo normal.
- Entrevistada (Jaqueline): Normal para ellos, pero tienen que pensar que no todas las mentes, no todas las personas que están en el sistema, tienen la mente limpia y sana, para decir: no, la chica es súper buena gente, la niña es sana lo hizo porque le gusto la polera que está usando, no. Van a decir: mira las pechugas que tienen, comuniquémonos con ella, hagamos un perfil, digámosle que somos amigos que no sé qué no sé cuánto y pidámosle otras fotos, y así parten.
- Entrevistadora (Patricia): Ahora, igual es normal que ella piense que es normal, porque ella se crió en esto.

- Entrevistada (Jaqueline): Claro, y yo creo que también es normal, porque si tú lo miras de otra manera, esta famosa red que es por debajo que es como la oculta, que es como el mercado negro, esta gente la desconoce o no quiere aceptarla, entonces tú dices: cómo van a vender perros de raza en el mercado negro... Entonces, en ese sentido tú te das cuenta de que claro, son nativos todo lo que tú quieras pero pecan de ingenuo.
- Entrevistadora (Catherina): Con respecto al tema que estábamos hablando antes, cuando empezaron las redes sociales ¿Han tenido ustedes algún problema, algún chascarro, algún error de envío de mensajes?
- Entrevistada (Jaqueline): No, yo no.
- Entrevistada (Antonia): Yo sí, típico como que uno está hablando con alguien y le manda el pantallazo a la amiga: mira lo que me dijo, y se lo manda a la misma persona. Y uno le dice: no es que me equivoque, es que mi teléfono está malo, y así...
- Entrevistadora (Catherina): Anto ¿cuáles son tus redes?
- Entrevistada (Antonia): Yo tengo Instagram, no me muevo solamente por Facebook y WhatsApp. En Instagram tengo hartos seguidores y cosas así, entonces hay gente que no conozco y que me habla no más y yo igual les hablo, pero no tengo así una relación de amistad, sino es como: hola, ¿Cómo estai? Bien ¿y tú?. Entonces, yo tengo en Facebook y en WhatsApp, hablo con personas que no necesariamente conozco pero hasta ahí no más.
- Entrevistadora (Patricia): ¿Y han tenido problema ustedes dos por este tema de comunicación?
- Entrevistada (Jaqueline): Las reto porque no me contestan, la Anto prefiere escribirme por WhatsApp en vez de llamarme. A mi hija grande le digo, oye que te cuesta contestar, y dice:

“no es que no recibí la llamada”, no, que te cuesta contestar, y si no llama tu osea, si ves una llamada perdida devuelve el llamado. Y yo creo que no más que ese conflicto.

- Entrevistadora (Catherina): Y en el tema que nos mencionabas hace poco de cuando estaban o cuando hay una reunión, un almuerzo, una once, ¿los celulares están ahí tomando once con uno?
- Entrevistada (Jaqueline): Están, y créeme que eso sí que generan un grado de molestia. A mí me he dado cuenta, que no pueden... siento que no puede ser, siento que en algo estamos fallando. Lo mismo cuando vamos a un restaurant y te fijai que estamos todos comiendo y le digo: para que me invitaste a comer si estai con el celular en la mano, te fijas, yo creo que he empezado a aprender como ahora, que por ejemplo que si yo salgo y me junto con alguien yo apago el celular, ya, la que me llamo se esperara, se saltara la llamada, veré si le respondo, la llamo después, pero lo apago, creo que es un mínimo de respeto. El celular encima me está generando conflicto porque encuentro que es mucho.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y en tu generación Anto como es... como lo viven eso?
- Entrevistada (Antonia): Cuando nos juntamos?, o cuando somos amigos con mi grupo de amigo?, cuando nos juntamos o cosas así, no estamos pegados en el teléfono, nos ponemos a conversar hacemos cualquier cuestión, salimos, vamos a comer, pero no estamos pegaos en el celu. Pero por ejemplo en el colegio que estamos todos aburridos ahí si estamos todos metidos.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Ustedes son amigos como familia en Facebook o tienen grupo de WhatsApp de familia o grupo de...?
- Entrevistada (Jaqueline): si, le guste o no le guste yo tengo que ser amiga de ella, ya, ese es un tema así... para mi es una regla, porque yo siempre he dicho: dime con quién andas y te diré que eres o qué haces, entonces yo tengo que ver de una u otra manera, a lo mejor no estoy en todas las redes pero soy de WhatsApp, somos de Facebook. Ellas tienen a su papá,

yo no lo he incluido porque no lo he incluido nunca a tu papá, tengo cero rollo con incluirlo ósea no es tema, con Rodrigo tenemos muy buena relación.

- Entrevistadora (Catherina): ¿Y se comunican más por WhatsApp que por Facebook, como familia?
- Entrevistada (Jaqueline): Es que por Facebook son las publicaciones...
- Entrevistada (Antonia): Mi mami tiene una obsesión por etiquetar por videos, y por WhatsApp claro es más como para hablar.
- Entrevistada (Jaqueline): Y grupos se hacen, por ejemplo el lunes pasado nosotros nos fuimos a la playa, desde el campo nos fuimos a viña que nos queda mucho más cerca, nos fuimos un día de playa por lo tanto la Ato entre todas las fotos que saco armo un grupo: grupo playa, eeh en navidad hemos tenido: grupo navidad, fiestas patrias: grupo fiestas patrias ¿te fijas?, en el fondo hay entran todos los que estuvieron, los que están en la foto y esos grupos así como nacen se disuelven, después ya no los mantienes, ósea te quedaste con las fotos, pero comienzan a decir yo me salgo del grupo y llega un minuto en que el grupo eliminado.
- Entrevistadora (Catherina): ¿Y ustedes cómo funcionan en el nivel tuyo Ato, como en grupo, familias?
- Entrevistada (Antonia): Yo tengo en mi grupo de amigos, tengo un grupo y que ahí hablamos todo, y decimos: salgamos, ya! Salgamos, organicemos esto: ¿en qué casa? Y nos organizamos como por ahí. Mantengo el grupo del curso, que son todos y se hablan otras cuestiones, tenia (porque ya no lo ocupo) del centro de estudiante y algunos como eso, que decimos, que armamos no sé, vamos todos de vacaciones todos juntos, y ya, armamos un grupo y nos mandamos fotos y las cuestiones, pero eso...

- Entrevistada (Jaqueline): Pero nacen y se mueren esos grupos, grupos familiares ellas en sí yo creo que no tienen, porque esta familia es súper chica, ellas son las mayores, y por parte suponte tú por la señora de César, las mayores son ellas, después vienen los de la gorda y vienen la del Andy, pero son chiquititos, entonces ellas no podrían armar un grupo familiar con sus primos, porque el mayor tiene... ¿Cuánto tiene el mayor el Cristóbal? Nueve años, entonces ahí no se da. Y por mi lado, no tienen primos, si no tengo hermanos, entonces es como... no. Se ve más que están metidas en el grupo familiar de los tíos, ósea el Andy, la gorda, el César puede estar, ahí encajan ellas.
- Entrevistadora (Catherina): Muy buena la conversación con ustedes realmente!
- Entrevistadora (Patricia): Yo creo que ya estamos listas!
- Entrevistadora (Catherina): Cumplieron con todas nuestras expectativas. Les agradecemos mucho. ¿No sé si ustedes quieren aportarnos algo? ¿Decirnos algo que nosotros no les hayamos preguntado? ¿O algo que quieran contarnos nomás?
- Entrevistada (Jaqueline): Bueno Chicas espero que les haya ayudado!.
- Entrevistadora (Catherina): Si montones!

## 10.4 Tablas Matrices De Categorización Y Codificación

10.4.1 Tabla 1: Matriz De Resultados Entrevista 1 Familia 1 (Categorías)

**TABLA 1: Matriz de resultados ENTREVISTA 1 FAMILIA 1 (CATEGORÍAS)**

CÓDIGO	CONPAHI	CÓDIGO	TIEUSRED	CÓDIGO	BENUSTIC
CATEGORÍA 1		CATEGORÍA 2		CATEGORÍA 3	
DEFINICIÓN BREVE	<b>Conflicto entre padres e hijos</b>	DEFINICIÓN BREVE	<b>Tiempo de uso en las redes sociales</b>	DEFINICIÓN BREVE	<b>Beneficio del uso de las tics</b>
DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones que produzca conflictos, dificulte o existan divergencias en la comunicación dentro de toda la familia, es decir entre los padres y también entre padres e hijos, provocadas por el uso de Smartphone y redes sociales en los adolescentes, y por diferentes opiniones que se tengan respecto a estas.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones que revelen el tiempo de utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes y padres, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o smartphones. Pudiendo ser elevado, disminuido o nulo según percepción de los padres y de los mismos adolescentes, y algunos casos dependiendo del contexto.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones en las que el uso de las tecnologías como Smartphone y las redes sociales a beneficiado la comunicación inmediata y permanente a la familia e hijos, y también en la comunicación y la interacción a larga distancia con familia extensa.

CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando las personas señalan conflictos de comunicación o desacuerdos. Abarca todo tipo de conflictos desacuerdo o divergencias en la comunicación familiar.	CUÁNDO SE USA	Situaciones que revelen el tiempo de utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes y padres, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o smartphones. Pudiendo ser elevado o disminuido según percepción de los padres y de los mismos adolescentes, y algunos casos dependiendo del contexto.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando las personas señalan, o se interprete, que el uso de Smartphone y redes sociales ha significado un beneficios para ellos y sus familias, al acercarlos y mantenerlos conectados, ya sea con sus respectivas familias o su entorno social. Además también como uso de control por parte de los padres hacia los hijos, con la intención de protegerlos u otros beneficios como por ejemplo en el área laboral y académica.
CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el conflicto no es generado por las redes sociales y el uso de smartphones.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica si adolescentes y padres concuerdan en el relato que el tiempo de uso o exposición es adecuado y no impide actividades normales en la convivencia.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el uso de las tecnologías producen conflictos en la comunicación a nivel familiar y problemas a nivel individual.
Cita 1	"Entonces, voy cachando lo que ellos ven, y cuando son cosas fuertes les digo: "oye mira lo que hablan acá", "como decir esto y esto otro", porque igual algunos se expresan... no son como tan sanitos tampoco, ahora son más fuerte las palabras que utilizan"	Cita 1	"yo creo que mínimo unas cuatro horas. No, harto, porque por ejemplo la F está pegada todo el día"	Cita 1	"más que nada les compramos porque eran para que jugaran ellos"

Cita 2	"se encierra más en sí, en la pieza. Pero si al Manuel le dan los monos tiene que salir igual, porque al fin y al cabo tiene que hacerle caso a los papás"	Cita 2	"Algunas veces ehh, a ver de lunes a jueves llegó más menos a un cuarto para las cuatro, y los viernes llego como a la una veinte o y media, por ahí (...) "Hasta que se acuesta, hasta como las diez, once"	Cita 2	"para la F más porque ella los llevaba al colegio, porque se le va a dejar la colación (...) ¿Cuánto falta para llevarte la comida? Y cosas así. Cosas pero puntuales"
Cita 3	"Entonces nosotros igual le decimos, le hacemos hincapié ya po salgamos pa algún lado, pero esta después nos aburre, y para no regodearle más, ya...ya ...ya... porque nos hace un show! La última vez que salimos, se puso a llorar que no, que no, que no... todo el rato"	Cita 3	"Los fines de semana, ya ahí están pegados, ya nada que hacer"	Cita 3	"Solamente es en la casa donde lo ocupa, como te digo lo usa con sus compañeros, con trabajo, con tarea"
Cita 4	"no podemos salir a ningún lado y a ella le gusta quedarse acá encerrada, y yo le digo pero F! sale un rato..."	cita 4	"tratamos de limitarlos pero a nosotros nunca nos pescan, para que les voy a mentir. Porque aparte a veces se quedan hasta las tantas se ponen a ver videos o juegan, como te decía siguen a sus youtubers, se ponen a mirar esos videos"	Cita 4	"Facebook sí, para más que nada porque nos gusta como la repostería, las cosas así, y con la F le busco recetas, me suscribo como a canales de cocinas, cosas así. Entonces me llega la notificación de eso"
Cita 5	¡No le gusta! ahí igual Fue, porque mi mamá la obligó, andaba amurrada para todos lados, porque no quería salir.	Cita 5	"Por eso igual me ha costado entre comillas como limitarle los tiempos para que ocupen el celular, el computador, es porque uno no los ve. Además así no nos molestan, nos dejan más tranquilos"	Cita 5	"cualquier cosita que pasa yo me comunico, sino yo pego una llamadita y, no se po cosas así. Por lo menos a mí eso me salva bastante, el tema de WhatsApp para comunicarme, lo uso más que Facebook"

Cita 6	<p>"Ya cuando, el M por ejemplo ya le tienen como más autoridad, porque el Manuel se enoja y les dice: "ya no más, no", ya, y ahí se acaba. Conmigo no pasa"</p>	Cita 6	<p>"Entonces después el domingo esta todo el día con ellos, por lo mismo como el sábado, ya, lo dejamos ser, el viernes igual los dejamos ser y el domingo le damos un tope, los limitamos"</p>	Cita 6	<p>"Mira por lo menos nosotros hemos tenido más contacto con familiares que no veíamos hace mucho, o familiares que tenemos lejos, por ejemplo yo me comunico mucho con un primo que tenemos en Arica, casi siempre hablamos por Facebook con mi primo, y porque una vez viajamos para allá y como que ahora tenemos más comunicación, o nos mandamos saludos como te digo con mis tíos los que tienen"</p>
Cita 7	<p>" yo prefiero que para esas cosas fuertes o más personales llamar, y avisar y consultar directamente a la persona, o si lo hago por mensajes pero directo con la persona, para no tener enredos porque a veces se mal entiende"</p>	Cita 7	<p>"Mira yo de hecho tengo la página de WhatsApp, en el computador de la pega, lo tengo conectado con el WhatsApp del computador. Entonces, yo no puedo tener el celular presencial en caja, porque yo trabajo en caja con público, entonces yo si lo tengo conectado a WhatsApp pero en el computador, como con WhatsApp web que se llama, entonces ahí lo tengo y me llegan las notificaciones, como no puedo tener celular"</p>	Cita 7	<p>"Hemos tenido contacto con una prima que vive en España igual. Hemos tenido mucha mejor comunicación con familiares que tenemos más lejos. Por lo menos a mí me ha facilitado las cosas"</p>

Cita 8	"porque como te digo dependiendo el tema, si es muy grave o algo así, que a veces se malinterpreta las cosas, en vez de decirle directamente a uno, si lo mandai por grupo a veces se puede mal interpretar"	Cita 8	"Entonces, ahí lo tengo todo el día conectado, y el Facebook igual en realidad, pero eso casi nunca como le decía para ver recetas que pillo de repente o videos graciosos que salen de la nada"	Cita 8	"Nosotros somos seis hermanos. En el matrimonio de mi papá somos cuatro, y mi mamá tenia los dos mayores. Entonces, nosotros entre comilla igual nos comunicamos así por WhatsApp"
Cita 9	"tratamos de limitarlos pero a nosotros nunca nos pescan, para que les voy a mentir. Porque aparte a veces se quedan hasta las tantas se ponen a ver videos o juegan, como te decía siguen a sus youtubers, se ponen a mirar esos videos"	Cita 9	"yo cuando llego acá a la casa no pesco mucho mi celular (...) no, aparte que estos me quitan el teléfono y se ponen a jugar"	Cita 9	"entonces yo prefiero llamarlo, lo llamo siempre que ocurre alguna emergencia"
Cita 10	"Por eso igual me ha costado entre comillas como limitarle los tiempos para que ocupen el celular, el computador, es porque uno nos los ve. Además así no nos molestan, nos dejan más tranquilos"	Cita 10	"En la noche de hecho cuando me voy a dormir ahí como que lo reviso, lo pesco un rato, me pongo a leer"	Cita 10	"El V no tiene nada de eso, pero con la Fernanda los temas siempre son por trabajos (...) Es como para informarnos de los trabajos, de las tareas y responsabilidades"

## 10.4.2 Tabla 2: Matriz De Resultados Entrevista 2 Familia 2 (Categorías)

**TABLA 2: Matriz de resultados ENTREVISTA 2 FAMILIA 2 (CATEGORÍAS)**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CONPAHI</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>TIEUSRED</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>BENUSTIC</b>
CATEGORÍA 1		CATEGORÍA 2		CATEGORÍA 3	
DEFINICIÓN BREVE	<b>Conflicto entre padres e hijos</b>	DEFINICIÓN BREVE	<b>Tiempo de uso en las redes sociales</b>	DEFINICIÓN BREVE	<b>Beneficio del uso de las tics</b>
DEFINICIÓN COMPLETA	<b>Situaciones que produzca conflictos, dificulte o existan divergencias en la comunicación dentro de toda la familia, es decir entre los padres y también entre padres e hijos, provocadas por el uso de Smartphone y redes sociales en los adolescentes, y por diferentes opiniones que se tengan respecto a estas.</b>	DEFINICIÓN COMPLETA	<b>Situaciones que revelen el tiempo de utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes y padres, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o smartphones. Pudiendo ser elevado, disminuido o nulo según percepción de los padres y de los mismos adolescentes, y algunos casos dependiendo del contexto.</b>	DEFINICIÓN COMPLETA	<b>Situaciones en las que el uso de las tecnologías como Smartphone y las redes sociales a beneficiado la comunicación inmediata y permanente a la familia e hijos, y también en la comunicación y la interacción a larga distancia con familia extensa.</b>

CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando las personas señalan conflictos de comunicación o desacuerdos. Abarca todo tipo de conflictos desacuerdo o divergencias en la comunicación familiar.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando los padres y adolescentes revelan que pasan muchas horas conectados, poco tiempo, todo el día o no utilizan red social. Se incluyen hasta altas horas de la noche y fines de semana. Según percepción de los padres y los adolescentes.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando las personas señalan, o se interprete, que el uso de Smartphone y redes sociales ha significado un beneficios para ellos y sus familias, al acercarlos y mantenerlos conectados, ya sea con sus respectivas familias o su entorno social. Además también como uso de control por parte de los padres hacia los hijos, con la intención de protegerlos u otros beneficios como por ejemplo en el área laboral y académica.
CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el conflicto no es generado por las redes sociales y el uso de smartphones.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica si adolescentes y padres concuerdan en el relato que el tiempo de uso o exposición es adecuado y no impide actividades normales en la convivencia.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el uso de las tecnologías producen conflictos en la comunicación a nivel familiar y problemas a nivel individual.
Cita 1	"Él se enojó ese día cuando le quite el Facebook, me dijo: aaah le das color, y yo le dije: calmadito, que yo soy la mamá y sé lo que hago en su Tablet, juega y métase a YouTube todo lo que quiera"	Cita 1	"Él está todo el día con su Tablet, todo el día"	Cita 1	"He encontrado amigas cuando estaba en la básica, cuando tenía como doce años, ¡hace cuantos años atrás! y la encontré ahora, ¡ahora!"

Cita 2	<p>"No, nunca. Él solamente me dice: tanto que mirai el teléfono, y yo le digo: yo sabré lo que hago con mi el teléfono, lo que hago es secreto es mío, nadie sabe lo que pasa, que tanto!.... revisalo po! No tengo nada que ocultar."</p>	Cita 2	<p>"Él (hijo) llega a la casa a la una y media, está hasta las cuatro hasta que se aburre y parte a jugar, también puede estar todo el día"</p>	Cita 2	<p>"Para mi mejoro porque yo he conocido muchas personas, de hasta aquí del colegio"</p>
Cita 3	<p>¿Cuándo empezó a usar (hijo) Facebook? ¿Nunca me metí? Lo tuve un puro día, porque me lo borro altiro. Nunca, nunca con los compañeros, no tuviste la oportunidad de hacer un mensaje... No me dejó.</p>	Cita 3	<p>"Si en el YouTube se ve, le encanta a él, baja música, descarga juegos y se entretiene como se va a acostar, el fin de semana se acuesta y esta meta con el Tablet... Yo, le digo, Michael ya... él: pero mamá... pero no le dejo hasta tan tarde si"</p>	Cita 3	<p>"Si, que me ha ayudado la tecnología, para entretener a los niños y comunicarme con ellos todo el rato y mi mamá, ahora que se va al sur y con mis amigos, para el colegio... sobre todo en emergencias".</p>
Cita 4	<p>¿Y WhatsApp nunca él (hijo) ha logrado ocupar? No. Pero me gustaría tener para hablar, contigo, pa la mami, con mi tío. ¿Y tiene celular él? No, pero al viejo pascuero le pidio el celular. No existe el viejo pascuero, ustedes nos compran los regalos. Haaa ya, se los compro yo.</p>	Cita 4	<p>"No sé, pero muchas, está todo el día pegado ahí"</p>	Cita 4	<p>Claro, van a poder estar más comunicados. Y con sus otras hijas</p>

Cita 5	¿Quién le abrió el Facebook a (su hijo)? La pareja de mi cuñado, ella abrió el Facebook. Pero lo borramos al tiro después.	Cita 5	"en YouTube se puede descargar lo que uno quiera, pero al él le gusta ver los Simpson, él sin sus Simpson el no funciona, está pegado, no funciona si no los ve"	Cita 5	Sí. Y ella tiene... es mayor que mí, tiene casi cuarenta ella y tiene 12 hijos imagínese!. Eso lo supe por Facebook, sino no nunca la habría encontrado.
Cita 6	Ah! Ya. Fue una medida de precaución o por algo especial que ocurrió? Sí, le llegaban esas cosas a los niños, de peleas eróticas y eso...	Cita 6	¿Y su mamá usa redes sociales? El WhatsApp, yo le enseño, y ahora no se despega. ahora whatsapea con el marido, está todo el día pegada.	Cita 6	¿y con quien más se relacionan ustedes por estos medios...? Con mi mamá!
Cita 7	"Hace como seis u ocho meses atrás se lo saque, por lo que pasaba en las redes sociales, que la ballena azul, peleas eróticas ahí se lo elimine."	Cita 7	¿Y desde hace cuánto tiempo que le enseño? Mi mamá lleva poco, lleva seis meses, cinco meses. Pero no se despega, si me llama y no le contesto me manda mensajes, le gusto.	Cita 7	A mi hermano yo lo crie de pequeño desde que salió de la guatita de mi mamá, me dice mamá, hermana, ahora ya tiene 18. Entonces feliz po! ¿Y se comunica con él a través de estos medios? Sí, por WhatsApp
Cita 8	"No, ni siquiera lo ocupe. Sí, andaban cosas así, entre los compañeros, peleas eróticas. ¿Pero recibieron mensajes así para ustedes? No, yo no... unos cabros."''''	Cita 8	"En las tarde tomando once él está pegado con su Tablet en la mesa ahí y ve los Simpson tomando once sino no funciona "	Cita 8	"a sus compañeros los tengo yo aquí en mi celular."

Cita 9	<p>¿Y cómo cree que es el nivel de manejo que tiene con su celular ahora?          Con más cuidado.          ¿Sí? ¿Le ha pasado algún chascarro con el celular?          Sí, yo le digo a él (hijo) que le ponga clave, pero la chica igual me la saca. Y yo estoy pendiente porque en el Facebook muestran tantas cosas! cochinas!!!</p>	Cita 9	<p>"No, nunca. El solamente me dice: tanto que mirai el teléfono, y yo le digo: yo sabré lo que hago con mi el teléfono"</p>	Cita 9	<p>Pero me gustaría tener para hablar, contigo, pa la mami, con mi tío.</p>
Cita 10	<p>"En las tarde tomando once él está pegado con su Tablet en la mesa ahí y ve los Simpson tomando once sino no funciona "</p>	Cita 10	<p>"Yo soy la que más usa el Facebook y el WhatsApp"</p>	Cita 10	<p>¿Y en qué le gusta ver al navegar en internet o en el celular?          Me meto al WhatsApp con las chiquillas po, o en el WhatsApp en el curso de las niñas</p>

## 10.4.3 Tabla 3: Matriz De Resultados Entrevista 3 Familia 3 (Categorías)

**TABLA 3: Matriz de resultados ENTREVISTA 3 FAMILIA 3 (CATEGORÍAS)**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CONPAHI</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>TIEUSRED</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>BENUSTIC</b>
CATEGORÍA 1		CATEGORÍA 2		CATEGORÍA 3	
DEFINICIÓN BREVE	<b>Conflicto entre padres e hijos</b>	DEFINICIÓN BREVE	<b>Tiempo de uso en las redes sociales</b>	DEFINICIÓN BREVE	<b>Beneficio del uso de las tics</b>
DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones que produzca conflictos, dificulte o existan divergencias en la comunicación dentro de toda la familia, es decir entre los padres y también entre padres e hijos, provocadas por el uso de Smartphone y redes sociales en los adolescentes, y por diferentes opiniones que se tengan respecto a estas.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones que revelen el tiempo de utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes y padres, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o smartphones. Pudiendo ser elevado, disminuido o nulo según percepción de los padres y de los mismos adolescentes, y algunos casos dependiendo del contexto.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones en las que el uso de las tecnologías como Smartphone y las redes sociales a beneficiado la comunicación inmediata y permanente a la familia e hijos, y también en la comunicación y la interacción a larga distancia con familia extensa.
CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando las personas señalan conflictos de comunicación o desacuerdos. Abarca todo tipo de conflictos desacuerdo o divergencias en la comunicación familiar.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando los padres y adolescentes revelan que pasan muchas horas conectados, poco tiempo, todo el día o no utilizan red social. Se incluyen hasta altas horas de la noche y fines de semana. Según percepción de los padres y los adolescentes.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando las personas señalan, o se interprete, que el uso de Smartphone y redes sociales ha significado un beneficio para ellos y sus familias, al acercarlos y mantenerlos conectados, ya sea con sus respectivas familias o su entorno social. Además también como uso de control por parte de los padres hacia los hijos, con la intención de protegerlos u otros beneficios como por ejemplo en el área laboral y académica.

CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el conflicto no es generado por las redes sociales y el uso de smartphones.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica si adolescentes y padres concuerdan en el relato que el tiempo de uso o exposición es adecuado y no impide actividades normales en la convivencia.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el uso de las tecnologías producen conflictos en la comunicación a nivel familiar y problemas a nivel individual.
Cita 1	"Si me llevo meter a una página donde la vea ahí, le digo: A baja esa foto, porque pusiste esa foto, y me dice: ay! Pero que tiene, y le digo: pero si tú supieras lo que significa, no lo hariai, no lo hariai, pero tú no podí esperar que las cosas sucedan, ese es el tema"	Cita 1	"¿Cuánto dormí?, ¿ocho horas?... Ya, el resto con el celular"	Cita 1	"por un lado puede ser muy bueno porque si necesito comunicar algo dentro de mi círculo familiar, amigos, etc., tengo una llegada mucho más fácil"
Cita 2	"Las reto porque no me contestan, la A prefiere escribirme por WhatsApp en vez de llamarme. A mi hija grande le digo, oye que te cuesta contestar, y dice: "no es que no recibí la llamada", no, que te cuesta contestar, y si no llama tu ósea, si ves una llamada perdida devuelve el llamado".	Cita 2	"Si, yo paso mucho en el teléfono"	Cita 2	"Fue R quien se compró el primer celular en esta familia, porque trabaja en el canal y necesitaba que lo llamaran, entonces se nos apareció la necesidad que si lo necesitaban urgente, nosotros no teníamos teléfono red fija"
Cita 3	"Yo me acuerdo que cuando era más chica, yo subía puras fotos, así como ridícula porque antes habían poses así bastantes ridículas, entonces yo las subía y me decía: no, bórralas,	Cita 3	" En la ducha porque no puedo meterlo y... nada más po, yo todo el día ando con el teléfono en la mano, yo me despierto y agarro el teléfono y me duermo y ya estoy en las últimas y estoy con el teléfono"	Cita 3	"Mi celular no se apaga nunca ese es un detalle súper importante, yo jamás apago el celular, y aquí por lo menos, excepto cuando salgo a compartir con alguien porque creo que merece respeto, pero aquí no, porque si llega a pasar

	bórralas, y me terminaba aburriendo tanto que las borraba"				algo a mi mama a la primera que van a llamar va ser a mí, entonces si lo tengo apagado voy a perder minutos importantes, como para llegar allá si es que ella realmente lo necesita de forma urgente. En ese sentido es un beneficio al cien por ciento ¿te fijas?"
Cita 4	"Yo le digo a la A, cual es la idea de que hay una competencia por ejemplo de quien se saca una foto más entretenida, o más regia, pero más regia de repente se les pasa la mano y se le ven las pechuga que están la mitad al aire, y los pedófilos te las agarran"	Cita 4	"Pero si estaba en una pieza, ella acá, y estábamos hablando por redes, ya con eso saca la conclusión"	Cita 4	"te beneficia el hecho de estar en la China y te comunicai hoy día ¿cierto?, vas a saber dónde está la persona"
Cita 5	"ósea sipo, obviamente que creo, con todas esas cosas que hay, de gente que se hace pasar por otra, cosas así, ósea si existen pero... tampoco creo que, no sé, por subir una foto mía me vayan a ocupar para cualquier cosa, ósea se puede dar obviamente pero tampoco no subo fotos así... como lo normal"	Cita 5	"ellos entran a la ducha y el teléfono tiene que estar en el baño, yo entro jamás al baño con el teléfono"	Cita 5	"Pero en el otro lado, de que me beneficio sí, creo que realmente he... a lo mejor el beneficio es más alto que el costo. porque por ejemplo yo me puedo comunicar con mi mamá"
Cita 6	"Normal para ellos, pero tienen que pensar que no todas las mentes, no todas las personas que están en el sistema, tienen la	Cita 6	"yo hoy en día me considero una adicta al celular, entre comillas porque estoy sin trabajo, que te metí en las redes, porque estoy	Cita 6	" y me puedo comunicar con la red que tengo que son dos vecinas que están siempre pendiente de ellas, entonces cualquier cosa ellas me van a

	<p>mente limpia y sana, para decir: no, la chica es súper buena gente, la niña es sana lo hizo porque le gusto la polera que está usando, no. Van a decir: mira las pechugas que tienen, comunicuémonos con ella, hagamos un perfil, digámosle que somos amigos que no sé qué no sé cuánto y pidámosle otras fotos, y así parten"</p>		<p>metida en hartas cuestiones básicamente por un tema animalista y necesito estar viendo, de repente curioseando, de repente comprando"</p>		<p>encontrar"</p>
Cita 7	<p>"entonces tienes que buscarla porque si ya se lo dije en todo los idiomas: A por favor no quiero fotos donde aparezcas solamente en sostén, porque si bien es cierto puede ser muy bonita la combinación que estai usando, pero yo la puedo encontrar bonita la otra persona no va a mirar eso"</p>	Cita 7	<p>"Pero por ejemplo en el colegio que estamos todos aburridos, ahí si estamos todos metidos, y es como: oh escuchamos música, o mira este video, estamos como mucho más así"</p>	Cita 7	<p>"Pero entonces yo estoy en las redes con ellas (...) básicamente necesito saber dónde están, ya que no contestan telefónicamente, contésteme por este sistema, por lo menos por WhatsApp"</p>
Cita 8	<p>Cuando las dos estamos, A le digo yo: te estoy hablando ;mírame!, ay! pero si estoy escuchando, mírame.</p>	Cita 8	<p>"Cuando nos juntamos, o cuando somos amigos, con mi grupo de amigo, cuando nos juntamos o cosas así, no estamos pegados en el teléfono, nos ponemos a conversar hacemos cualquier cuestión, salimos, vamos a comer, pero no estamos pegaos en el celu"</p>	Cita 8	<p>"el lunes pasado nosotros nos fuimos a la playa, desde el campo nos fuimos a viña que nos queda mucho más cerca, nos fuimos un día de playa, por lo tanto la A entre todas las fotos que saco armo un grupo: grupo playa, eeh en navidad hemos tenido: grupo navidad, fiestas patrias: grupo fiestas patrias ¿te fijas?, en el fondo ahí entran todos los que estuvieron, los que</p>

				están en la foto"	
Cita 9	"Entonces, la A es llamativa, en el fondo para mí termina siendo una víctima así, una posible víctima y tú no vas a querer que tus hijos pasen por eso y las redes sociales te lo permiten, ahí es donde yo digo: ese costo es caro"	Cita 9	"pero cuando estamos juntos como amigos no, a no ser que de repente claro lleguen y digan: mira ve esto, y ya, lo justo y necesario, pero no es como que nos juntemos y estar metidos y no hablarse con ninguno"	Cita 9	" Yo tengo en mi grupo de amigos, tengo un grupo y que ahí hablamos todo, y decimos: salgamos, ya! Salgamos, organicemos esto: ¿en qué casa? Y nos organizamos como por ahí"
Cita 10	"Entonces, las redes sociales te pueden ayudar mucho pero también te pueden perjudicar, el tema está en quien pone los límites y quien le explica a la gente de esta generación que existen porque no te creen, no te creen"	Cita 10	"yo en algún minuto que no tengo nada que hacer ¡claro! estoy con un teléfono al lado, pero si no estoy viendo a mis perros, estoy acompañando a mi mamá, estoy regando el patio, estoy limpiando el jardín"	Cita 10	"Mantengo el grupo del curso, que son todos y se hablan otras cuestiones, tenía (porque ya no lo ocupó) del centro de estudiante y algunos como eso, que decimos, que armamos no sé, vamos todos de vacaciones todos juntos, y ya, armamos un grupo y nos mandamos fotos y las cuestiones, pero eso..."

## 10.4.4 Tabla 4: Matriz De Resultados Entrevista 1 Familia 1 (Subcategorías)

**TABLA 4: Matriz de resultados ENTREVISTA 1 FAMILIA 1 (SUBCATEGORÍAS)**

CÓDIGO	NORESO	CÓDIGO	EFNOCONFA	CÓDIGO	SENSEPA
SUB-CATEGORÍA 1		SUB-CATEGORÍA 2		SUB-CATEGORÍA 3	
DEFINICIÓN BREVE	Límites al uso de Smartphone y redes sociales	DEFINICIÓN BREVE	Efectos nocivos en la convivencia familiar	DEFINICIÓN BREVE	Sensación de seguridad en los padres
DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones en donde los padres intentan poner límites, normas o hacen actividad de vigilancia sobre el contenido de las publicaciones, la utilización de alguna red social o sobre el contenido que ven los adolescentes.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones que revela consecuencias negativas en la convivencia familiar entre los padres y padres e hijos, debido a la utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o Smartphone, según el relato de los padres.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones en las que los padres sienten seguridad gracias al uso de las tecnologías como smartphone y las redes sociales porque pueden estar permanentemente comunicados con sus hijos, familiares o entorno escolar.
CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando los padres intentan poner límites, normas o reglas al contenido de las publicaciones de sus hijos, al contenido de la información cómo videos en los que navegan en la red u otra actividad relacionada con las redes sociales.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando cualquier miembro de la familia revela, señala o se interpreta, que pasa muchas horas utilizando las tics, tanto hijos y padres como familiares cercanos al momento de compartir con la familia nuclear. Siendo un problema el tiempo de exposición impidiendo la convivencia familiar.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando los padres señalan, o si se logra interpretar que el uso de Smartphone y redes sociales les otorga tranquilidad por mantenerlos comunicados con sus hijos en cualquier momento y posibilidad de protegerlos en cualquier evento.

CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando padres e hijos logran acuerdo en las publicaciones y contenido visitado y queda evidencia en el relato.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica si adolescentes y padres concuerdan en el relato que el tiempo de uso o exposición es adecuado y no impide actividades normales en la convivencia.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el uso de las tecnologías provoca conflictos en la comunicación.
CITA 1	"yo les conecto esas aplicaciones a través de mi correo, entonces a mí me llegan todas las notificaciones de cuando se bajó un video nuevo, porque ellos están suscritos. Me llegan notificaciones a mi correo de no se po de este YouTube."	Cita 1	"no podemos salir a ningún lado y a ella le gusta quedarse acá encerrada, y yo le digo pero F! sale un rato... cuando viene la amiga, la compañera que se junta que vive acá cerca en la otra cuadra, yo le digo ya... anda un rato, por último te vas a encerrar pero en otro lugar, sales de aquí"	Cita 1	"cualquier cosita que pasa yo me comunico, sino yo pego una llamadita y, no se po cosas así y, no se po cosas así. Por lo menos a mí eso me salva bastante, el tema de WhatsApp para comunicarme, lo uso más que Facebook"
CITA 2	"Casi todos los días o días por medio ando revisando mi correo, y ahí voy cachando como te digo. Y son más de sus YouTube, o la F que mira harto anime, igual le gusta, o YouTube relacionado con eso, y ahí va viendo"	Cita 2	"la F pasa acostada todo el rato, así que esa casi nunca viene a sentarse a la mesa para tomar once... Llama a su abuelo y él siempre le va a dejar todo, parece empleado de ella, le va a dejar todo a la pieza... Tratamos de tomar once el rato que se puede estar juntos"	Cita 2	"En el curso de la F, con el grupo de WhatsApp sobre tema de bullying, que había mucho bullying en el curso. Yo sinceramente no tenía idea, a mí la Fernanda no me dice nada, entonces esta me dice: "Ah mamá a mí no me preguntí, yo no cacho nada porque yo me junto con dos compañeros y chao", como en su burbuja, entonces yo no tenía idea, y ahí leyendo los mensajes que mandaban los papas"

Cita 3	<p>Si, estamos de acuerdo, bueno, el M igual (...) No estamos como de acuerdo como le explicaba, por los casos que han habido, o se muestran por la tele, las cosas que pasan.</p>	Cita 3	<p>"La última vez que salimos, se puso a llorar:" que no", "que no", "que no"... todo el rato" (...) "Y como yo no le tengo celular con plan! Es como donde tenga conexión"</p>	Cita 3	<p>"Una vez Vicente tuvo un accidente hace poquito en el colegio, y se pegó en la cabeza, y lo llame y le dije: "ya M vente porque me llamaron del colegio que lo fuera a retirar, porque tenía un chichón más menos grande", entonces tenía que llevarlos de urgencia al hospital y la cuestión, y el Manuel corrió, como te digo es tan aprensivo vino, y... cosas así, por lo menos con el siempre intento de tener comunicación por teléfono"</p>
Cita 4	<p>"Entonces en ese aspecto igual como que se los voy diciendo, y les voy sacando las suscripciones para que ya no le llegan muchas notificaciones como de eso, y le digo: "oye ¿que estai viendo?, pero igual a veces estoy al lado de ellos y se escucha porque tampoco lo escuchan despacio..."</p>	Cita 4	<p>"tratamos de limitarlos pero a nosotros nunca nos pescan, para que les voy a mentir. Porque aparte a veces se quedan hasta las tantas se ponen a ver videos o juegan, como te decía siguen a sus youtubers, se ponen a mirar esos videos"</p>	Cita 4	<p>"El V no tiene nada de eso, pero con la Fernanda los temas siempre son por trabajos (...) Es como para informarnos de los trabajos, de las tareas y responsabilidades"</p>

Cita 5	<p>"Nosotros como papás hemos decidido que ellos cuando sean más grande tengan la opción, no nosotros crearle ficticiamente una cuenta porque, igual como ustedes igual me explicaban, se ha visto mucho casos, historias por la televisión, por los programas que dan..."</p>	Cita 5	<p>"se encierra más en sí, en la pieza. Pero si al M le dan los monos tiene que salir igual, porque al fin y al cabo tiene que hacerle caso a los papás"</p>	Cita 5	<p>"cualquier cosita que pasa yo me comunico, sino yo pego una llamadita y, no se po cosas así. Por lo menos a mí eso me salva bastante, el tema de WhatsApp para comunicarme, lo uso más que Facebook"</p>
Cita 6	<p>"Entonces muestran casos de niñas que están con celulares y les pasan, no se po, que la estafan, los típico como pedófilos pueden ser, muchas cosas así. Entonces con M hemos tomado la decisión, que en este caso, pueden tener su teléfono, pero no le tenemos la opción para que ellos aperturen una cuenta, a diferencia de algunos compañeros, como de la Fernanda, que si tienen Facebook, Instagram... nosotros por lo menos no, no hemos... no le hemos creado ninguna cuenta de eso"</p>	Cita 6	<p>"Por eso igual me ha costado entre comillas como limitarle los tiempos para que ocupen el celular, el computador, es porque uno nos los ve. Además así no nos molestan, nos dejan más tranquilos"</p>	Cita 6	<p>"para la F más porque ella los llevaba al colegio, porque se le va a dejar la colación (...) ¿Cuánto falta para llevarte la comida? Y cosas así. Cosas pero puntuales"</p>

Cita 7	"Por eso en este caso nosotros no estamos en la opción de que ellos tengan esas cuentas, si quieren por WhatsApp ni un drama, a parte me se las claves y de repente les doy una ojeada. Una vez a las mil tampoco lo hago siempre"	Cita 7	"Entonces nosotros igual le decimos, le hacemos hincapié ya po salgamos pa algún lado, pero esta después nos aburre, y para no regodearle más, ya...ya ...ya... porque nos hace un show! La última vez que salimos, se puso a llorar que no, que no, que no... todo el rato"	Cita 7	"Hemos tenido contacto con una prima que vive en España igual. Hemos tenido mucha mejor comunicación con familiares que tenemos más lejos. Por lo menos a mí me ha facilitado las cosas"
Cita 8	"No, porque a mi mamá no le gusta, entonces igual tratamos de dejar los celulares, yo por lo menos lo dejo allí encima (...) en la mesa en sí no, nada de eso"	Cita 8	¡No le gusta! ahí igual Fue, porque mi mamá la obligó, andaba amurrada para todos lados, porque no quería salir.	Cita 8	"Mira por lo menos nosotros hemos tenido más contacto con familiares que no veíamos hace harto, o familiares que tenemos lejos, por ejemplo yo me comunico harto con un primo que tenemos en Arica, casi siempre hablamos por Facebook con mi primo, y porque una vez viajamos para allá y como que ahora tenemos más comunicación, o nos mandamos saludos como te digo con mis tíos los que tienen"
Cita 9	"No se mira, si ellos, como te digo tienen al parecer y si quieren crear, uno igual va a estar al pendiente entre comillas, porque tampoco los vas a dejar tan liberal con las cosas que pasan ahora"	Cita 9	"Ya cuando, el M por ejemplo ya le tienen como más autoridad, porque el Manuel se enoja y les dice: "ya no más, no", ya, y ahí se acaba. Conmigo no pasa"	Cita 9	"entonces yo prefiero llamarlo, lo llamo siempre que ocurre alguna emergencia"

Cita 10

"Si po, tampoco voy a decir que lo hago siempre, una vez a las mil, una vez al mes le hecho por último un ojito"

Cita 10

"Por eso igual me ha costado entre comillas como limitarle los tiempos para que ocupen el celular, el computador, es porque uno nos los ve. Además así no nos molestan, nos dejan más tranquilos"

Cita 10

"El V no tiene nada de eso, pero con la Fernanda los temas siempre son por trabajos (...) Es como para informarnos de los trabajos, de las tareas y responsabilidades"

## 10.4.5 Tabla 5: Matriz De Resultados Entrevista 2 Familia 2 (Subcategorías)

**TABLA 5: Matriz de resultados ENTREVISTA 2 FAMILIA 2 (SUBCATEGORÍAS)**

CÓDIGO	NORESO	CÓDIGO	EFNOCONFA	CÓDIGO	SENSEPA
SUB-CATEGORÍA 1		SUB-CATEGORÍA 2		SUB-CATEGORÍA 3	
DEFINICIÓN BREVE	Límites al uso de Smartphone y redes sociales	DEFINICIÓN BREVE	Efectos nocivos en la convivencia familiar	DEFINICIÓN BREVE	Sensación de seguridad en los padres
DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones en donde los padres intentan poner límites, normas o hacen actividad de vigilancia sobre el contenido de las publicaciones, la utilización de alguna red social o sobre el contenido que ven los adolescentes.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones que revela consecuencias negativas en la convivencia familiar entre los padres y padres e hijos, debido a la utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o Smartphone, según el relato de los padres.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones en las que los padres sienten seguridad gracias al uso de las tecnologías como smartphone y las redes sociales porque pueden estar permanentemente comunicados con sus hijos, familiares o entorno escolar.
CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando los padres intentan poner límites, normas o reglas al contenido de las publicaciones de sus hijos, al contenido de la información cómo videos en los que navegan en la red u otra actividad relacionada con las redes sociales.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando cualquier miembro de la familia revela, señala o se interpreta, que pasa muchas horas utilizando las tics, tanto hijos y padres como familiares cercanos al momento de compartir con la familia nuclear. Siendo un problema el tiempo de exposición impidiendo la convivencia familiar.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando los padres señalan, o si se logra interpretar que el uso de smartphone y redes sociales les otorga tranquilidad por mantenerlos comunicados con sus hijos en cualquier momento y posibilidad de protegerlos en cualquier evento.

CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando padres he hijos logran acuerdo en las publicaciones y contenido visitado y queda evidencia en el relato.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica si adolescentes y padres concuerdan en el relato que el tiempo de uso o exposición es adecuado y no impide actividades normales en la convivencia.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el uso de las tecnologías provocan conflictos en la comunicación.
CITA 1	"tiene internet pero no tiene Facebook, se lo elimine (...) Hace como seis u ocho meses atrás se lo saque, por lo que pasaba en las redes sociales, que la ballena azul, peleas eróticas ahí se lo elimine"	Cita 1	"En las tarde tomando once, él está pegado con su Tablet en la mesa ahí y ve los Simpson tomando once, sino no funciona"	Cita 1	"a sus compañeros los tengo yo aquí en mi celular"
CITA 2	" porque también se lo estaban haciendo a los niños, y dije: no po, como es, como yo lo encuentro a él, dije: no se lo voy a eliminar mejor"	Cita 2	"el fin de semana se acuesta y esta meta con el Tablet... Yo, le digo, Michael ya... él: pero mamá... pero no le dejo hasta tan tarde si"	Cita 2	"Me meto al WhatsApp con las chiquillas po, o en el WhatsApp en el curso de las niñas"
Cita 3	"Ocupa el Notebook, claro. Estoy pendiente de lo que baja o lo que no baja, porque a ella le gusta escuchar zumba, pone sus parlante y su internet y baila a allá. Pero estoy pendiente de lo que está haciendo sí"	Cita 3	"en YouTube se puede descargar lo que uno quiera, pero al él le gusta ver los Simpson, él sin sus Simpson el no funciona, está pegado, no funciona si no los ve"	Cita 3	"en el fondo si tiene teléfono va a ir poniéndole todo, igual le va a servir en caso de emergencia acá en el colegio"
Cita 4	" Cuando se va a jugar con los amigos igual me meto y veo que descarga"	cita 4	"Si en el YouTube se ve, le encanta a él, baja música, descarga juegos y se entretiene como se va a acostar"	Cita 4	"Si, que me ha ayudado la tecnología, para entretener a los niños y comunicarme con ellos todo el rato y mi mamá, ahora que se va al sur y con mis amigos, para el colegio... sobre todo en emergencias".

Cita 5	" Cuando va a jugar con los amigos se olvida del tablet... igual lo pesco yo me meto para ver que descarga y que no descarga"	Cita 5	"El solamente me dice: tanto que mirai el teléfono, y yo le digo: yo sabré lo que hago con mi el teléfono, lo que hago es secreto es mío, nadie sabe lo que pasa, que tanto!.... revisalo po! No tengo nada que ocultar. "	Cita 5	¿Y en qué le gusta ver al navegar en internet o en el celular? (...) o en el WhatsApp en el curso de las niñas
Cita 6	"No, como a los catorce quince años. Antes no, estarían puro molestando llamando a mi marido al trabajo, a mi mamá, no..."	Cita 6	"Él se enojó ese día cuando le quite el Facebook, me dijo: aaah le das color, y yo le dije: calmadito, que yo soy la mamá y sé lo que hago en su Tablet, juega y métase a YouTube todo lo que quiera"	Cita 6	"en el fondo si tiene teléfono va a ir poniéndole todo (...) para él y su hermana, que se sienten mal, o cualquier cosa me va a poder estar llamando"
Cita 7	"El se enojó ese día cuando le quite el Facebook, me dijo: aaah le das color, y yo le dije: calmadito, que yo soy la mamá y sé lo que hago en su Tablet, juega y métase a YouTube todo lo que quiera"	Cita 7		Cita 7	A mi hermano yo lo crie de pequeño desde que salió de la guatita de mi mamá, me dice mamá, hermana, ahora ya tiene 18. Entonces feliz po! ¿Y se comunica con él a través de estos medios? Si, por WhatsApp
Cita 8	Si, yo le digo a él (hijo) que le ponga clave, pero la chica igual me la saca. Y yo estoy pendiente porque en el facebook muestran tantas cosas! cochinas!!!	Cita 8		Cita 8	¿Y en qué le gusta ver al navegar en internet o en el celular? Me meto al WhatsApp con las chiquillas po, o en el WhatsApp en el curso de las niñas

Cita 9	<p>"Si en el youtube se ve, le encanta a él, baja musica, descarga juegos y se entretiene como se va a acostar, el fin de semana se acuesta y esta meta con el tablet... Yo, le digo, Michael ya... él: pero mamá... pero no le dejo hasta tan tarde si"</p>	Cita 9		Cita 9	
Cita 10	<p>¿Nunca?, ¿nunca con los compañeros, no tuviste la oportunidad de hacer un mensaje...? No me dejó.</p>	Cita 10		Cita 10	

## 10.4.6 Tabla 6: Matriz De Resultados Entrevista 3 Familia 3 (Subcategorías)

**TABLA 6: Matriz de resultados ENTREVISTA 3 FAMILIA 3 (SUBCATEGORÍAS)**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NORESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>EFNOCONFA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SENSEPA</b>
SUB-CATEGORÍA 1		SUB-CATEGORÍA 2		SUB-CATEGORÍA 3	
DEFINICIÓN BREVE	Límites al uso de Smartphone y redes sociales	DEFINICIÓN BREVE	Efectos nocivos en la convivencia familiar	DEFINICIÓN BREVE	Sensación de seguridad en los padres
DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones en donde los padres intentan poner límites, normas o hacen actividad de vigilancia sobre el contenido de las publicaciones, la utilización de alguna red social o sobre el contenido que ven los adolescentes.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones que revela consecuencias negativas en la convivencia familiar entre los padres y padres e hijos, debido a la utilización de las redes sociales o servicios de mensajería por parte de los adolescentes, en cualquier medio tecnológico, ya sea notebook o Smartphone, según el relato de los padres.	DEFINICIÓN COMPLETA	Situaciones en las que los padres sienten seguridad gracias al uso de las tecnologías como smartphone y las redes sociales porque pueden estar permanentemente comunicados con sus hijos, familiares o entorno escolar.
CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando los padres intentan poner límites, normas o reglas al contenido de las publicaciones de sus hijos, al contenido de la información cómo videos en los que navegan en la red u otra actividad relacionada con las redes sociales.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando cualquier miembro de la familia revela, señala o se interpreta, que pasa muchas horas utilizando las tics, tanto hijos y padres como familiares cercanos al momento de compartir con la familia nuclear. Siendo un problema el tiempo de exposición impidiendo la convivencia familiar.	CUÁNDO SE USA	Se aplica cuando los padres señalan, o si se logra interpretar que el uso de smartphone y redes sociales les otorga tranquilidad por mantenerlos comunicados con sus hijos en cualquier momento y posibilidad de protegerlos en cualquier evento.

CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando padres he hijos logran acuerdo en las publicaciones y contenido visitado y queda evidencia en el relato.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica si adolescentes y padres concuerdan en el relato que el tiempo de uso o exposición es adecuado y no impide actividades normales en la convivencia.	CUÁNDO NO SE USA	No se aplica cuando el uso de las tecnologías provocan conflictos en la comunicación.
CITA 1	"Yo continuamente estoy, si me llego meter a una página donde la vea ahí, le digo: A baja esa foto, porque pusiste esa foto, y me dice: ay! Pero que tiene"	Cita 1	"Están, y créeme que eso sí que generan un grado de molestia. A mí, me he dado cuenta, que no pueden... siento que no puede ser, siento que en algo estamos fallando (...) El celular encima me está generando conflicto porque encuentro que es mucho"	Cita 1	"Pero entonces yo estoy en las redes con ellas (...) básicamente necesito saber dónde están, ya que no contestan telefónicamente, contéstenme por este sistema, por lo menos por WhatsApp"
CITA 2	Sí, le guste o no le guste yo tengo que ser amiga de ella, ya, ese es un tema así... para mi es una regla, porque yo siempre he dicho: "dime con quién andas y te diré que eres o qué haces", entonces yo tengo que ver de una u otra manera, a lo mejor no estoy en todas las redes pero somos de WhatsApp, somos de Facebook.	Cita 2	"antes tú te sentabas en una mesa grande con artos primos o hermanos, todos tenían un tema y habían dos moderadores (papa y mama), hoy día yo creo que ni eso se da, porque tú agarrai tu tazón, tu sándwich, tu celular y te vai a la cama ¿te fijas? entonces, en ese lado yo creo que si te perjudica, no se a que tal grado, no te sabría decir"	Cita 2	"Mi celular no se apaga nunca ese es un detalle súper importante, yo jamás apago el celular, y aquí por lo menos, excepto cuando salgo a compartir con alguien porque creo que merece respeto, pero aquí no, porque si llega a pasar algo a mi mama a la primera que van a llamar va ser a mi, entonces si lo tengo apagado voy a perder minutos importantes, como para llegar allá si es que ella realmente lo necesita de forma urgente. En ese sentido es un beneficio al cien por ciento ¿te fijas? "

Cita 3	“Desde el momento en que yo logro que me acepten como amiga, yo puedo ir viendo y controlando de alguna u otra manera entre paréntesis, porque mira aunque no lo creas”	Cita 3	"Lo que si hoy en día se nota mucho más este aparatito en la mesa, y no solamente en esta, yo creo que en toda"	Cita 3	" y me puedo comunicar con la red que tengo que son dos vecinas que están siempre pendiente de ellas, entonces cualquier cosa ellas me van a encontrar"
Cita 4	“yo no soy amiga de ella en Instagram pero tengo otras personas que si son amigas y son las que me dan el bocinazo: “fíjate en la foto tanto tanto de la A”	cita 4	"pero que estemos aquí y a la A todavía se le enciende el celular y de repente como que no quiere la cosa, estamos conversando y ella contestando, tu dices: bueno, tan poco interés tiene de lo que yo estoy diciendo Es como cuando lo que pasa en la mesa, y que me resulta un poco molesto."	Cita 4	"por un lado puede ser muy bueno porque si necesito comunicar algo dentro de mi círculo familiar, amigos, etc., tengo una llegada mucho más fácil"
Cita 5	Entonces si no logro cambiarle el chip hablando, tengo que buscarla de otra manera y viendo que parte de su círculo yo puedo invadir para poder llegar al mismo lugar...	Cita 5	" Si necesitai algo urgente, es como cuando te mandan al supermercado y te queri comunicar para decirle: oye cual llevó, este o este, y nadie te contesta, te genera molestia o ¿no?, si me estas pidiendo algo contesta, necesito consultarte"	Cita 5	

Cita 6	<p><b>"Las reto porque no me contestan, la A prefiere escribirme por WhatsApp en vez de llamarme"</b></p>	Cita 6	<p><b>"Y de repente yo estoy en el campo y ellas están acá, y la A me habla y me habla por WhatsApp, que le cuesta llamarme. Yo opto por mandarle audios: que te pasa no sé qué no se cuánto, pero de repente: oye, ¡oye po!, yo en algún minuto que no tengo nada que hacer ¡claro! estoy con un teléfono al lado, pero si no estoy viendo a mis perros, estoy acompañando a mi mamá, estoy regando el patio, estoy limpiando el jardín, no andai con el teléfono aquí como andan ellos, ellos entran a la ducha y el teléfono tiene que estar en el baño"</b></p>	Cita 6	
Cita 7	<p><b>"A mi hija grande le digo, oye que te cuesta contestar, y dice: "no es que no recibí la llamada", no, que te cuesta contestar, y si no llama tu ósea, si ves una llamada perdida devuelve el llamado"</b></p>	Cita 7	<p><b>"Lo mismo cuando vamos a un restaurant y te fijai que estamos todos comiendo y le digo: para que la invitaste a comer si estai con el celular en la mano, te fijas"</b></p>	Cita 7	

Cita 8	"Yo me acuerdo que cuando era más chica, yo subía puras fotos, así como ridícula porque antes habían poses así bastantes ridículas, entonces yo las subía y me decía: no, bórralas, bórralas, y me terminaba aburriendo tanto que las borraba"	Cita 8	"Yo hoy día por ejemplo en un rato más, aquí en la tarde va a estar de cumpleaños la más grande y aquí van a ver ¿cuántos? unas seis personas, siete personas y te puedo asegurar que ningunas de las siete va a apagar el celular"	Cita 8	
Cita 9	"Si me llevo meter a una página donde la vea ahí, le digo: Ato baja esa foto, porque pusiste esa foto, y me dice: ay! Pero que tiene, y le digo: pero si tú supieras lo que significa, no lo hariai, no lo hariai, pero tú no podí esperar que las cosas sucedan, ese es el tema"	Cita 9	"Entonces yo digo, nadie lo va a apagar, nadie va a decir: oye sabe que dejemos los celular ahí, sentémonos a conversar, no, te puedo asegurar que no, voy a terminar en pelea"	Cita 9	
Cita 10	"entonces tienes que re buscártela porque si ya se lo dije en todo los idiomas: A por favor no quiero fotos donde aparezcas solamente en sostén, porque si bien es cierto puede ser muy bonita la combinación que estai usando, pero yo la puedo encontrar bonita la otra persona no va a mirar eso"	Cita 10		Cita 10	