

## **Anexos**

# Índice

ITEM	PÁGINA
1. Apartado Metodológico .....	2
2. Material de antecedentes de la problemática: Gráficos.....	9
3. Detalle de los Casos de Estudio.....	11
4. Pautas de Observación .....	36
5. Pautas de Entrevista .....	37
6. Cuestionario Encuesta .....	39
7. Transcripciones Entrevistas a Expertos .....	47

## Apartado Metodológico

Hemos presentamos a la familia como una unidad básica de consumo y una institución socializadora en cuyo seno se distribuyen los recursos de autoridad y asignación de forma diferencial entre los individuos. La familia realiza el trabajo de (junto con los medios de comunicación, la religión, la escuela, las asociaciones políticas, etc.) transmitir valores, normas creencias, conocimientos y símbolos, que pasarán a conformar el acopio cultural de un pueblo, contribuyendo a la reproducción de la cultura y la sociedad.

Este papel socializador de la familia se muestra especialmente relevante hasta que los hijos se inician en la etapa juvenil, periodo a partir del cual éstos desplazan su principal ámbito de relación y referencia de la familia al grupo de pares. Este ha sido el motivo por el que nos hemos decidido a situar nuestro universo de estudio en las familias con hijos en edades adolescentes de 8vo y 7mo año de la Enseñanza Básica, coincidiendo con la etapa de transición de la niñez a la juventud. Nuestra aproximación de las relaciones entre TIC y familia, supone una apuesta por un enfoque teórico integrado entre estructura y agencia, que nos lleva a presentar a la familia como el punto de partida y el resultado de las prácticas de los agentes en relación con estas tecnologías.

El enfoque utilizado en esta investigación considera a los individuos como seres racionales que poseen un potencial de acción no determinado por la estructura social en la que se enmarcan sus prácticas. Optar por este enfoque implica considerar no sólo los elementos estructurales que limitan la capacidad de acción, sino también las acciones de los hombres que a lo largo del tiempo reproducen y transforman estas estructuras sociales, haciendo uso de los recursos que las mismas les proporcionan. El aspecto de la *agencia*<sup>1</sup> se vuelve necesario de examinar en este estudio, en cuanto nos revela cómo los sujetos y las familias, situados en diferentes posiciones sociales<sup>2</sup>, interpretan *subjetivamente* la naturaleza y funciones de la familia, el papel que se otorga a los diferentes miembros de la familia en virtud de la edad y sexo, la relevancia de las tecnologías de la información y comunicación en la sociedad y los efectos de éstas sobre las familia. En adición a lo anterior, entendemos que la familia<sup>3</sup> condiciona las oportunidades de vida, las experiencias y los comportamientos de sus miembros en lo que respecta a sus relaciones con las TIC. Por tanto, el esfuerzo consiste en acceder a la percepción que los individuos tienen de las cosas, pero tratando de eliminar lo anecdótico, e intentando llegar a lo que de discurso social<sup>4</sup> tienen detrás.

Dicho esto, se nos presenta la notable dificultad metodológica de acceder de forma simultánea a estas dos dimensiones de la realidad social. La única forma de hacerlo, en nuestra opción, es construir una metodología que conjugue la *explicación* y la *comprensión*. Para ello articularemos una combinación de métodos y técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas<sup>5</sup>. Las *técnicas cuantitativas* nos proveerán información acerca de los elementos estructurales, tanto materiales como culturales, que constriñen las prácticas (en este caso, el uso de las TIC en la familia). Las *técnicas cualitativas* nos darán acceso a una visión comprensiva de los sucesos (en nuestro caso de las relaciones que se establecen en la familia en torno al uso de tecnologías). Considerando que el objetivo de esta investigación apunta a elevar categorías respecto a *evaluaciones, percepciones y motivaciones* que describan un fenómeno social, no se buscó generar representatividad estadística de los datos. En adición a lo anterior el análisis de estos datos no es, además, estadístico y por tanto se trata de un estudio no probabilístico. Asumimos que el “foco de la investigación no

---

<sup>1</sup> Este concepto se entiende con los supuestos de la *teoría de la estructuración* (Giddens, 1995) donde se acepta un punto de partida hermenéutico en tanto se reconoce que para describir actividades humanas hace falta estar familiarizado con las formas de vida en que esas actividades se expresan.

<sup>2</sup> Según diferencias de ingresos, de ocupación, de nivel educacional, etc.

<sup>3</sup> Como una institución social básica de la estructura social, que cumple funciones concretas y que se ve atravesada por diversas formas de desigualdad delimitando os recursos materiales y culturales para sus miembros.

<sup>4</sup> Al referirnos al discurso social lo situamos en relación con las estructuras sociales, políticas y culturales de su producción. Tal relación da lugar a un tipo de significación diferente al de las unidades de significación gramaticales, las cuales son decodificables con la ayuda de un diccionario. La diferencia entre éstas y una unidad de significación discursiva consiste en que su decodificación no se opera por medios gramaticales sino por procedimientos de recuperación de la información semántica con que operan los hablantes.

<sup>5</sup> En este trabajo se defiende la complementariedad de ambas formas de acercamiento a la realidad social.

refiere a lo que las cosas ‘son’, sino a su configuración discursiva desde los observadores” (Arnold, 2002:22) que fueron observados para realizar esta investigación.

Lo esencial de este esfuerzo es conocer cómo los miembros de la familias absorben y procesan los efectos que tienen las TIC en su dinámica familiar, cómo observan, describen y comunican sus experiencias, buscando determinar “el sentido de cosas y eventos tal como son comprendidas” (Arnold, 2002:22).

### ***Objetivos de la Investigación***

---

Considerando lo anterior, hemos planteado el siguiente objetivo general y sus consiguientes objetivos específicos.

#### **Obj. General**

- *Describir los efectos de la brecha digital entre padres e hijos en sus dinámicas familiares, identificando aspectos generales<sup>6</sup> que afloran como beneficiosos (ganancias) y/o conflictivos (malestares).*

#### **Obj. Específicos**

*Detallar los distintos “tipos de uso” de las TIC en niños y adultos. (Diferenciando por edad y sexo).*

- *Registrar las principales transformaciones que se observan en las dinámicas familiares a partir de la introducción de las TIC.*
- *Identificar conflictos generados al interior de la familia asociados específicamente al uso de TIC.*
- *Identificar los beneficios que se perciben asociados al uso de las TIC (comparando niños v/s adultos).*

Nuestro estudio se propuso descubrir los *modelos de incorporación* y prácticas que se generan en torno a las tecnologías de la información y la comunicación en las familias. Nos interesaba conocer el alcance y ritmo de incorporación de estas tecnologías en el ámbito de los hogares y entre las prácticas cotidianas de los miembros que los integran. Desde un punto de vista más comprensivo, nuestra atención se ha dirigido al conocimiento del tipo de comportamientos y estrategias que despliegan las familias en la inserción de las TIC en sus vidas cotidianas, así como de los obstáculos y conflictos a los que tienen que enfrentarse en este proceso. Se trata de generar una descripción de las formas en los que padres e hijos integran estos bienes y servicios tecnológicos en sus prácticas y rutinas cotidianas, condicionados por diferentes factores sociales y culturales, examinando las actividades y discursos que los adultos desarrollan para mediar la relación que los jóvenes mantienen con estos artefactos.

### ***Técnicas de recolección de la información y selección de la muestra***

---

El **universo** de nuestra investigación lo componen la totalidad de jóvenes (y sus familias) que despliegan pautas de uso intensivo de las TIC. Nuestra **muestra** fue seleccionada tras la aplicación de un cuestionario<sup>7</sup> a apoderados y jóvenes de tres establecimientos educacionales. La **unidad de análisis** lo componen las familias en su conjunto considerando a todos los miembros del grupo familiar, en especial los adolescentes.

La selección de los establecimientos se efectuó con el anhelo de diferenciar socioeconómicamente a la muestra, por ello escogimos un establecimiento de perfil ABC1 y dos donde la composición del estudiantado fluctuaba entre C2 y C3<sup>8</sup>. Una vez elegidas las unidades educativas, se aplicó la encuesta a alumnos y apoderados de 7mo y 8vo básico. Revisando los resultados de este instrumento se seleccionaron dos casos por establecimiento que cumplieran con los siguientes requisitos:

- Jóvenes con un alto conocimiento y uso de las TIC.
- Apoderados con un conocimiento y uso medio y/o bajo de las TIC.
- Factibilidad de ser incorporados al estudio<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> Tanto prácticos como simbólicos.

<sup>7</sup> Ver Anexo N°6

<sup>8</sup> Esta selección se hizo con la asistencia de profesionales de la Corporación Municipal de Educación de la comuna de Peñalolén.

<sup>9</sup> Un cuarto factor que tomamos en consideración fue el contar con distintos tipos de composición familiar (monoparentales, biparentales, con ausencia de los padres, etc.).

La metodología utilizada es de índole cualitativa correspondiente a una investigación exploratoria, para obtener la información que permita responder a los objetivos planteados se incorporaron 4 tipos de acercamiento metodológico:

- Una primera forma de obtener información son las **fuentes secundarias de información**, entre ellas se cuentan los estudios realizadas en la temática y descritos más adelante<sup>10</sup>, además de otros no citados. Lo central de este recurso es el material de datos cuantitativos que provee, con ellos se puede dar curso a la caracterización de la situación nacional y a su análisis comparativo con la de los países vecinos por ejemplo. Por otra parte el análisis de datos secundarios de encuestas nos proporciona información acerca de la evolución y alcance de la extensión de las TIC en los hogares del país.
- Las entrevistas a informantes clave (**entrevistas a expertos**) posibilitaron un acercamiento al tema que nos ubica en los tópicos a los que se les ha prestado mayor atención, así como da luces de los aspectos que han merecido menor interés entre los estudiosos especializados. Los expertos han sido seleccionados de la siguiente forma:

Entrevistado	Cantidad de Entrevistas
Experto del ámbito de las Ciencias Sociales	1 entrevistas
Experto del área Tecnología y Comunicaciones	1 entrevistas

- Ahora bien, en relación a la unidad de análisis propia de la presente investigación (las familias), se trabajó con la metodología de **análisis de casos**. Se tomaron seis casos que nos permitieron a indagar en las materias de interés para este estudio. Antes de seleccionar a una familia se aplicó un **cuestionario** tanto a los hijos como a los padres, en él se preguntó respecto a los usos generales de las TIC (especialmente en frecuencia e intensidad de uso). El punto era poder cerciorarnos de contar con los casos requeridos (en primera instancia tres de cada *usuario tipo* según nuestra tipología de usuarios presentada a continuación y descrita más adelante).

#### **Tipología de Usuarios de TIC**

---

	-	Intensidad del uso	+
Ignorantes		Parvedad Digital	
Conocedores			
Consumidores			Medio Camino
Conectores			Elite digital
Creadores			

Por otra parte, y antes de pasar al siguiente instrumento de recolección de información utilizado, cabe señalar que la posición de la familia en la estructura social<sup>11</sup>, media la relación de los sujetos con las TIC en el hogar, teniendo esto en consideración, la selección de las familias se realizó por de los liceos a los que asisten los hijos. Utilizando la base de datos de la Corporación Municipal de Educación de la comuna de Peñalolén, nos propusimos incluir a tres establecimientos educacionales que presentaran características

<sup>10</sup> Índice de Generación Digital, 2008; Encuesta Nacional de Televisión, Consejo Nacional de Televisión; Estudio Podcast Consumo de Medios Online (CMO).

<sup>11</sup> Así como la que ocupan sus miembros dentro de la estructura familiar

diversas en cuanto a los niveles socioeconómicos de sus estudiantes<sup>12</sup>. La relación entre la aplicación de los cuestionarios (encuestas) y las entrevistas es la siguiente:

ESTABLECIMIENTO	ENCUESTAS A APODERADOS	ENCUESTAS A ALUMNOS	FAMILIAS SELECCIONADAS PARA ENTREVISTAS Y OBSERVACIÓN DIRECTA
“Colegio Antupirén” asociado a gse ABC1	2 cursos por establecimiento (7mo y 8vo)	2 cursos por establecimiento (7mo y 8vo)	2 (Representando a los tres tipos de usuario de tecnologías).
“Liceo Hermidas Fabres” asociado a gse C2	2 cursos por establecimiento (7mo A y 7mo B)	2 cursos por establecimiento (7mo y 8vo)	2 (Representando a los tres tipos de usuario de tecnologías)
“Centro Educacional Erasmo Escala” asociado a gse C3	2 cursos por establecimiento (7mo y 8vo)	2 cursos por establecimiento (7mo y 8vo)	2 (Representando a los tres tipos de usuario de tecnologías).

4. Seleccionadas las familias a analizar, el siguiente paso fue indagar en la forma en que la familia como un todo se relacionaba con el uso de las TIC. Para luego abocarnos a la tarea de conocer las dinámicas familiares de cada caso, buscando conectar este aspecto con el tipo de usuario en cuestión. El modo de operar aquí fue ir realizando **entrevistas en profundidad** a través de las cuales accedimos a una visión comprensiva de los procesos de construcción de las relaciones entre tecnología y familia. Este tipo de técnica cualitativa permite aproximarse a los mecanismos a través de los que las familias (especialmente los padres), dan sentido y coherencia a sus prácticas, desarrollando diversas estrategias de incorporación y mediación del uso de las TIC en su entorno doméstico.

Asimismo esta técnica de recolección de datos permite reconocer los *conflictos* y *tensiones* que se viven en estos procesos, así como las posibles inconsistencias en los argumentos de unos y otros. El esfuerzo estuvo en analizar las motivaciones que llevan a los sujetos a adquirir tecnologías, poniendo ojo a la posición relativa que ocupa la familia en la escala social, relacionando con ello las actitudes, creencias, y valores que orientan las conductas. La construcción de la pauta de entrevistas tiene en consideración cuatro importantes preguntas planteadas por uno de los primeros investigadores en el tema Marshall McLuhan (1962) quien posiciona a las tecnologías en relación con los otros artefactos y aspectos del hogar, y gradúa la valoración que tienen de éstos los usuarios. Paralelamente, se buscó indagar respecto de los efectos *prácticos* y *simbólicos* que se desprenden de la presencia de estas tecnologías en el espacio doméstico. Las preguntas planteadas por McLuhan son las siguientes:

- ¿Qué genera, crea o posibilita?
- ¿Qué preserva o aumenta?
- ¿Qué recupera o revaloriza?
- ¿Qué reemplaza o deja obsoleto?

Las entrevistas en profundidad, se reparten entre entrevistas individuales a los padres y a los hijos, además de entrevistas grupales a todos los miembros de la familia. El acercamiento a las familias debe considerar el hecho de que la **edad** y el **género** son variables fundamentales en la organización de las relaciones familiares, especialmente en la distribución de las responsabilidades, privilegios y expectativas y/o normas de comportamiento asociadas a cada posición o rol.

<sup>12</sup> Lo ideal sería guiarnos por la escala de grupos socioeconómicos: ABC1 – C2 – C3 – D – E.

### ***Apreciaciones en relación a la definición de la muestra***

---

El presente estudio se concentra en el uso de dos tipos de TIC: Internet y Teléfonos Celulares. Se escogen éstos por ser los más masivamente distribuidos en nuestra sociedad y por presentar un escalonado aumento en los hogares de las familias de todos los grupos socioeconómicos. En relación a los criterios con los que se construye la muestra, es posible delimitar cuatro grandes variables:

- i. **Edad**; tal como se ha planteado a lo largo de este documento, esta variable constituye un discriminador primordial en los diferentes tipos de uso de las TIC.
- ii. **NSE<sup>13</sup>**; esta variable siempre será de importancia al tratarse de una sociedad tan desigual en términos de distribución del ingreso como la nuestra. Si bien es cierto que el tema del acceso se ha ido equiparando rápidamente en los últimos años, en los estudios que sostienen los antecedentes de este trabajo se alcanza a percibir variaciones en relación a la valoración que se tiene de las TIC entre los distintos grupos socioeconómicos.
- iii. **Tipo e intensidad de uso de las TIC**; siguiendo con lo planteado por la Pew Internet & American Life Project<sup>14</sup>, la idea es identificar distintos tipos de uso, y contar en la muestra con ejemplos de los tres grandes grupos que hemos construido. De modo de que se pueda evaluar la importancia de la composición familiar en la penetración que tienen las TIC en el ambiente doméstico para los distintos tipos de usuarios.
- iv. **Sexo**; la importancia de esta variable es ineludible. Aun cuando los datos que presentaremos no dan cuenta de una diferencia clave en el uso de las TIC entre hombre y mujeres (o entre niños y niñas), es posible hablar de diversos modos en que se usan las TIC según se trate de hombres o de mujeres. En el presente proyecto se procuró contar con un grupo equitativo en cuanto a hombres y mujeres (especialmente en el caso de los adolescentes).

### ***Criterios de selección de los establecimientos y de las personas participantes***

---

#### *De las Escuelas*

Dado que una variable de interés para la presente investigación es el nivel socioeconómico de las familias se optó por buscar establecimientos que representaran un alumno tipo, perteneciente a un determinado grupo de la escala nacional. Por términos prácticos trabajamos con la Corporación Municipal de Educación de Peñalolén, sostenedora de los establecimientos municipalizados de la comuna, en consideración de las características de nuestro estudio el profesional encargado del área de educación de dicha Corporación nos recomendó tres establecimientos:

1. Centro Educacional Eramo Escala: breve descripción;
2. Liceo Hermidas Fabres;
3. Colegio Antupirén.

El objetivo estaba en lograr incorporar un espectro amplio en términos socioeconómicos. La opción de incluir escuelas municipalidades y particular pagadas respondía a este propósito. Sumado a ello, se consideró decisivo que la escuela contara con un laboratorio de computación, para así garantizar que los niños tuvieran al menos un medio de acceso a esta tecnología.

#### *De los Actores*

Para seleccionar las familias se aplicó una encuesta en dos cursos (7mo y 8vo año básico) de cada establecimiento, en total manejamos un total de 110 encuestados, entre padres y apoderados y estudiantes de los tres establecimientos ya señalados. La aplicación de este instrumento tenía por finalidad la construcción de un índice que nos permitiera conocer el rango de conocimiento y apresto ante las TIC tanto en padres como en los jóvenes. En base a este índice seleccionamos los casos para analizar, se optó por

---

<sup>13</sup> Nivel Socioeconómico.

<sup>14</sup> Typology of Information and Communication Technology Users <http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2007/PIP ICT Typology.pdf.pdf> extraído en mayo del 2010

estudiar a los jóvenes con más alto conocimiento en las TIC, mayor intensidad e interfaz de uso, es decir sujetos que se encontraran claramente dentro de lo que hemos llamado la elite digital.

Los resultados del índice y el proceso de su construcción se encuentran en otro apartado, así como el cuestionario que dio forma a la encuesta<sup>15</sup>. Se trabajó con seis familias (dos de cada uno de los establecimientos educacionales seleccionados) la metodología utilizada se acomodó a la realidad de cada uno de estas familias. En las que fue posible se realizaron primeramente entrevistas grupales a la totalidad de los miembros, para luego pasar a entrevistas en profundidad con cada uno de los niños y adultos. Finalmente se aplicó un cuestionario de diferenciales semánticos a los miembros de las familias que participaron mayormente en la investigación buscando incluir en cada caso a un adulto y un niño al menos. En este estudio se ubica a la familia como una unidad básica de consumo y una institución socializadora donde se da la coordinación de actividades de acuerdo a la escala de valores y los pesos de autoridad al interior de la familia. Este papel socializador de la familia<sup>16</sup> se muestra particularmente relevante hasta el momento en que los hijos pasan a la juventud. En la etapa juvenil, los niños pasan su principal ámbito de relación y referencia del grupo familiar al grupo de pares. Consideramos importante acceder a familias con hijos en esta etapa de transición (de la niñez a la juventud). En lo que respecta al papel socializador de los padres, quienes tienen un deber en relación al control del uso que hacen sus hijos de las TIC, la orientación en estas materias corresponde a parte de la educación general que inculcan en sus hijos, la importancia de trabajar con adolescentes es que (en teoría) durante esas edades aún se observa una gran influencia de los tutores sobre las creencias y actitudes que mantienen los niños en relación a las TIC.

### ***Lineamientos del análisis de la información***

---

Una vez producida la información, se lleva a cabo su análisis a través de la técnica de análisis de contenido. Este análisis, se basa en rescatar los elementos de los relatos que se enuncian entendiéndolos como unidades de significado que permitan llegar a formular categorías emergentes. El análisis de contenido es una técnica de investigación para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto (Krippendorff cit. en Hernández, 1998), se realiza a partir del contenido del texto escrito, pero se debe resaltar que cuando se habla del contenido de un texto, se está aludiendo también a algo con lo cual el texto funciona como instrumento y que está más allá del mismo. Desde este punto de vista, se entiende que el contenido de un texto no es algo que está localizado dentro del texto en cuanto tal, sino fuera de él, en un plano distinto en relación con el cual ese texto define y revela su sentido (Navarro y Díaz cit. en Delgado J., 1998. p. 179). Respecto de la unidad de análisis, ésta será escogida de manera intencional, eligiéndose de acuerdo al grado en que se ajustan a los objetivos de la investigación.

Para el Análisis de Contenido del fenómeno en estudio, donde se presta atención a los relatos de las familias y sus individuos como vehículos de significado que emergen en la relación, hemos estructurado un proceso de análisis guiándonos por un modelo general que ofrece la metodología cualitativa éste modelo implica tres grandes momentos: un primer análisis exploratorio, un segundo momento de descripción, y un tercer y último momento de interpretación (Tesh, 1987 cit. en Serrano, G., 1994. p. 105). Es de considerar que todo proceso cualitativo "(...) se puede entender como un continuum que admite gran flexibilidad en el diseño de las distintas fases que lo configuran, entre las que se da una retroacción, de modo que cada una de ellas se construye sobre la información de las otras" (Latorre, A. y col., 1996. p. 204).

#### ***Momento exploratorio-descriptivo***

Este proceso comienza con una lectura de las primeras entrevistas, lo que permite retroalimentar el proceso de construcción de la segunda ronda de entrevistas y así, sucesivamente. De esta forma, se puede afinar el instrumento, reducir la información y reconocer temáticas emergentes.

---

<sup>15</sup> Anexos N°6. Es preciso apuntar que los resultados de esta encuesta no están contenidos a cabalidad en este documento, pues exceden

<sup>16</sup> Papel que comparte con los medios de comunicación, la religión, la escuela, las asociaciones políticas, los grupos de pares, etc. en la transmisión de valores, normas, creencias, conocimientos y símbolos que van a pasar a formar parte del acervo cultural de una sociedad.



### *Momento descriptivo*

Durante esta etapa del análisis se examinaron todas las posibles categorías emergentes en términos de oposición con la finalidad de ir construyendo ciertas recurrencias en los relatos ofrecidos por cada familia, estableciéndose los primeros reordenamientos interpretativos para cada una de las familias. Y a la vez construir el cuestionario de diferenciales semánticos que más tarde fue aplicado a cada una de las familias, el cual permitió apreciar la variabilidad de significados encontrados, y que posteriormente fue de gran utilidad en el informe de cada uno de los casos, y en el despliegue de las relaciones entre ellos.

### *Momento interpretativo*

Durante esta etapa, se realizaron procesos interpretativos con cada una de las familias, integrando, relacionando y estableciendo conexiones entre las temáticas que surgen desde el marco conceptual.

### ***Unidad de estudio: Adolescentes***

---

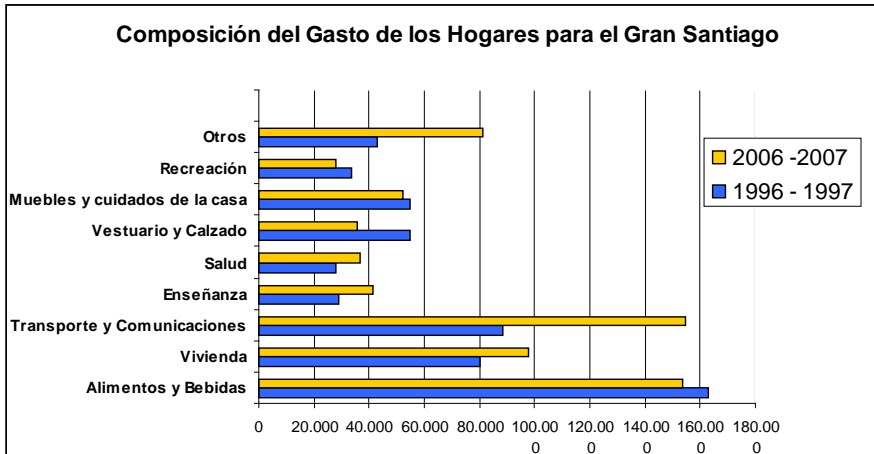
Tal como ha sido descrito en nuestra estrategia metodológica, nuestra unidad de estudio son las familias, pero los actores principales a partir de los cuales identificamos los casos son los adolescentes. De aquí que sea importante incorporar una breve definición de este concepto. La adolescencia suele definirse como aquel proceso por el que pasan todos los individuos en el cual se asienta una identidad relativamente estable, la adolescencia es un campo de múltiples negociaciones de las disposiciones subjetivas personales y los marcos sociales. Tanto la UNICEF como la OMS delimitan este proceso entre los diez y los diecinueve años (UNICEF, 2002; OMS, 2008).

Dejando de lado los desencuentros entre distintas definiciones, lo cierto es que todos los adolescentes transitan desde las identidades y los caracteres adquiridos en el espacio relativamente cerrado y personalizado de la familia, hacia el espacio más abierto e impersonal de las relaciones sociales que organizan la vida de individuos autónomos. La imagen de sí adquirida en el primer espacio debe ser puesta en juego en el segundo para emerger de ahí con una definición de sí mismos que les sea satisfactoria por un lado, y al mismo tiempo compatible con los compromisos, derechos y deberes que define la vida social en la que se encuentran inmersos. No se trata de un proceso de negociación entre la adaptación de sus preferencias subjetivas a las reglas de la sociedad. En el proceso de formación de la identidad (que siempre es referencial, es decir: una práctica con otros), los adolescentes elaboran una imagen del mundo desde la cual pueden relacionarse con los demás, esta elaboración se hace en base a los recursos que les ofrece la sociedad, las instituciones y la cultura en su conjunto. El resultado de esta producción puede hacer que la relación con los demás, así como la construcción de su identidad, sea más fácil o más difícil.

Con todo, la adolescencia es un tiempo de mucha intensidad y conflicto. Los deseos de autonomía personal se encuentran y chocan con la necesaria dependencia social. La búsqueda de autenticidad se enfrenta con los roles preestablecidos por la sociedad, y en el esfuerzo por 'ser sí mismos' en sociedad se someten a revisión y a una redefinición crítica casi la totalidad de los elementos en juego. En este espacio caen bajo revisión las identidades adquiridas en la familia, y con ello la figura de los padres y las madres, lo que se recibe en el colegio o liceo, y con ello sus contenidos y sus maestros, las imágenes del país, de su historia y de su presente, y con ello las instituciones y sus autoridades. En suma, se trata de un periodo efervescente en el cual los jóvenes ven transformados sus roles o buscan transformarlos. La observación de este proceso en las familias seleccionadas nutrió profundamente el análisis a presentar en este estudio, pues nos ayudó a ligar aspectos propios de la configuración de las familias, las características de lo que ofrecen las TIC, y los referentes sociales presentes en estos ámbitos.

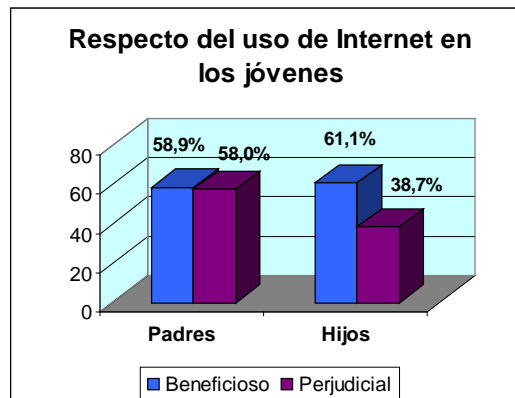
## Material de antecedentes a la problemática: Gráficos

Gráfico 1. Composición del Gasto de los Hogares.



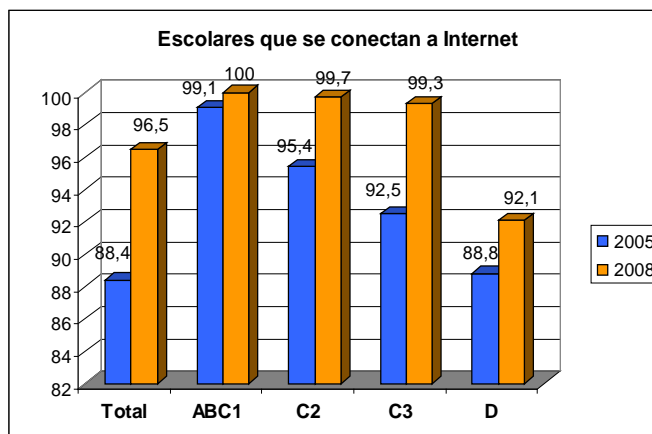
FUENTE: Encuesta de Presupuestos Familiares INE. 2007

Gráfico 2. Percepción del uso de internet en los jóvenes



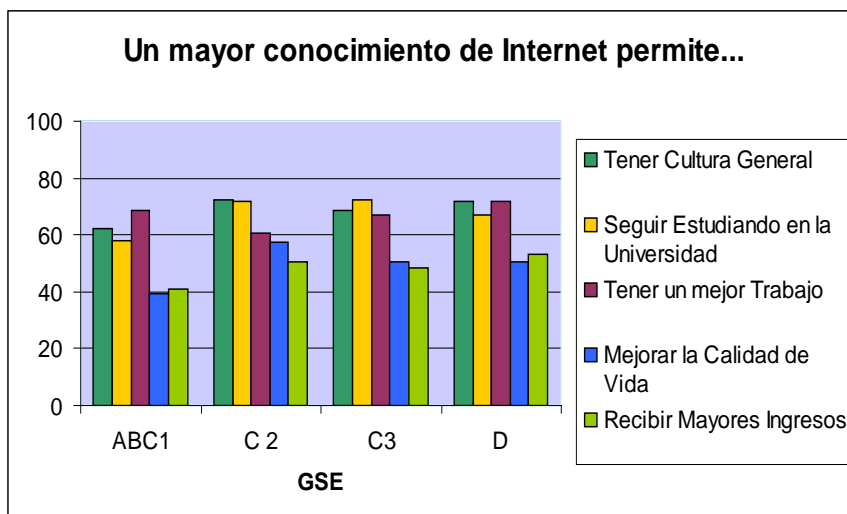
FUENTE: Estudio Índice Generación Digital (IGD). Fundación Chile. 2008

Gráfico 3. Porcentaje de Escolares que se conectan a internet. Comparación 2005/2008.



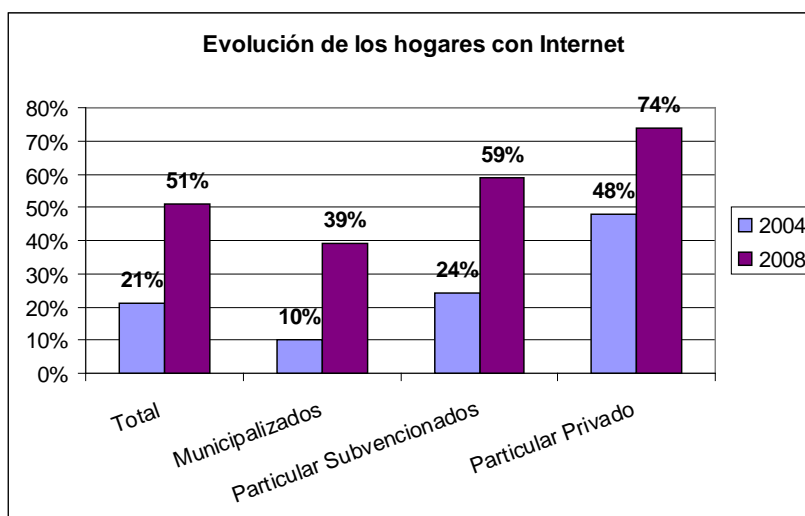
FUENTE: Estudio Índice Generación Digital (IGD). Fundación Chile. 2008

**Gráfico 4. Proyecciones del conocimiento de las TIC según NSE.**



FUENTE: Estudio Índice Generación Digital (IGD). Fundación Chile. 2008

**Gráfico 5. Hogares con conexión a internet según tipo gestión de los establecimientos.**



FUENTE: Estudio Índice Generación Digital (IGD). Fundación Chile. 2008

## Detalle de los Casos de Estudio

En lo que sigue nos avocaremos a la exposición de cada uno de los seis casos ubicados bajo análisis en el presente estudio. Para cada caso se describirá cómo se realizó el contacto con la familia, se dará un detalle de lo que consistió cada visita, se presentará cada conformación familiar con una breve descripción de cada uno de los miembros, y se detallarán los datos disponibles respecto de cada uno de los subsistemas que conforman al sistema familiar bajo escrutinio.

Posteriormente se ofrecerán observaciones asociadas a los puntos más relevantes del caso, naturalmente, en los temas que nos interesan: la naturaleza de la comunicación en la dinámica familiar, la conformación de reglas, los roles que juega cada miembro del grupo en la dinámica del sistema, la relación que sostienen con las TIC, la forma en que el joven o la joven desarrolla sus referentes más importantes, y finalmente una acercamiento al efecto que se observa del uso de las TIC en la dinámica familiar.

### CASO 1: CAMILO

- Descripción contacto:

La primera persona a la que se contactó en esta familia fue a la tía de Camilo (hermana de la madre), ella también forma parte del hogar de Camilo y fue crucial para realizar la primera visita a la familia. Dentro de los jóvenes del curso de Camilo que habían obtenido los más altos puntajes en cuanto al conocimiento de las TIC según nuestro cuestionario, aceptamos la recomendación del profesional docente de apoyo quien nos recomendó que tomáramos la familia de Camilo.

- Detalle de cada visita:

**Visita 1:** Entrevista grupal (a todos los miembros del grupo familiar).

**Visita 2:** Entrevista en profundidad a mamá de Camilo, entrevista a tía de Camilo.

**Visita 3:** Entrevista en profundidad a Camilo.

**Visita 4:** Entrevista en profundidad a Camilo, Entrevista a Mamá y hermana de Camilo.

**Visita 5:** Entrevista grupal a todos los miembros de la familia.

- Conformación de la familia:

El grupo familiar de este caso se compone por 5 personas. Camilo (C en adelante), su madre, su tía (hermana de la madre), la hermana menor de C y el hermano menor de C. El detalle es el siguiente.

Individuo / Relación de Parentesco	Edad	Contacto
Camilo (C)	14	X
Mamá de C	45	X
Tía materna de C	40	X
Hermana menor de C	9	X
Hermano menor de C	7	X

Como se presentó anteriormente entendemos que la familia en términos de sistema contiene en su interior distintos subsistemas. De aquí que a continuación se describa el detalle de lo que se pudo observar para cada uno de ellos:

### SISTEMA FAMILIAR

<b>SUBSISTEMAS INDIVIDUALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Camilo: Joven de 14 años, es retraído y aparenta una edad mucho menor. Ha repetido un año escolar (5 básico) y es un tema que le causa vergüenza. Costó bastante entablar una conversación fluida con él, en las entrevistas grupales tendía a mantenerse al margen, y recién en la tercera visita accede a una entrevista individual, en la cual se pudo notar que era un niño bastante más complejo y maduro de lo que se podía observar en la dinámica familiar grupal. Señala no tener muchos amigos, y parece no lamentarlo, en general se muestra temeroso frente a su barrio, la escuela, y diferentes aspectos de la vida fuera de la casa. Esto nos hace pensar que ha sufrido alguna experiencia o conoce de algún caso de violencia o agresiones por parte de extraños. Su alto dominio de las TIC no es algo que lo haga sentirse especialmente orgulloso, lo entiende como una habilidad cualquiera, aunque valora su potencial para permitirle buscar un mejor trabajo llegado el momento. Reconoce pasar muchas horas frente al computador, y prefiere el ambiente protegido de su hogar antes que mejorar su vida social fuera de éste.</li>   <li>▪ Madre de C: mujer de carácter fuerte, tiene claras sus posiciones y no tiene problemas en expresarlas. Accede de forma entusiasta a las entrevistas, busca reflejar cada punto que señala con episodios de su propia vida por lo que suele tomar como ejemplos sus propias experiencias. Tiene gran confianza en sí misma, y defiende sus creencias justificándolas con la experiencia de lo que 'le ha tocado vivir'.</li>   <li>▪ Tía de C: mujer adulta, también de carácter fuerte, aunque algo más dubitativa ante sus posiciones, demuestra algo más de reflexión y vacilación a la hora de responder a los temas planteados. Se toma las preguntas con gran seriedad, y por lo general busca encontrar puntos comunes con el resto. Se expresa con claridad y constantemente invita al resto a hacer lo mismo.</li>   <li>▪ Hermana de C: niña de 9 años, muy despierta e inteligente. Conversadora, demuestra manejar muy buen lenguaje para su edad, expresa sin problemas sus opiniones las cuales suelen estar en conflicto con las de su madre. No tiene problemas en declararse abiertamente en contra de lo señalado por otros.</li>   <li>▪ Hermano de C: niño de 7 años, es retraído como Camilo, muy apegado a su madre.</li> </ul>
<b>SUBSISTEMA CONYUGAL</b>	<p>El padre de C dejó el grupo familiar al nacer el hermano menor (hace 7 años), la mamá de C no ha vuelto a encontrar pareja y ahora vive con su hermana, con quien mantienen una relación que se asemeja a la de los cónyuges (comparten los gastos de la casa y la responsabilidades asociadas al cuidado de los niños, e incluso comparten una habitación).</p> <p>A partir de lo que se pudo extraer de las observaciones, no existe un sistema conyugal diferenciado al interior de la familia, las dos mujeres constituyen ambas el rol de jefe familiar, y no se observó una instancia de ellas aparte de los espacios comunes de la familia.</p>

SUBSISTEMA PARENTAL	<p>Para los niños (nos referimos a C y su hermana, pues el hermano menor tiene solo 7 años) las dos adultas del hogar representan autoridad y las reglas establecidas son claras. No señalan tener conflictos al respecto.</p> <p>No existe una clara diferenciación entre quién ejerce el rol de madre y quién no entre los dos mujeres de la casa. Parece ser que entre ambas se dividen esa labor, y hay ocasiones en que es una la que da los permisos y ocasiones en que es la otra.</p> <p>La hermana de C es el único miembro del grupo familiar que señala tener reparos con las reglas del hogar, también manifiesta que existen preferencias hacia C e incluso en más de una oportunidad señaló que consideraba a su madre y a su tía como 'machistas'. Estas quejas no son tomadas en serio por el resto del grupo, ni tampoco por la niña quien reconoce que de todos modos hay ocasiones en que sus madres tiene razón y acepta de algún u otro modo que la jerarquía entre los hermanos tiene más que ver con la edad que con el sexo.</p>
SUBSISTEMA FRATERNO	<p>C señala querer mucho a sus hermanos, y estar consciente de que todo lo él hace, ellos lo imitan. Por tanto procura ser un buen ejemplo. Dice sentir <i>miedo</i> por lo que pueda pasarle a su hermana cuando crezca, y le gustaría que <i>"para cuando la Priscila crezca, ya no estemos viviendo aquí"</i>. El barrio le parece más una amenaza para su hermana pequeña que para él. En general fue posible apreciar que la relación entre los tres hermanos es cercana, especialmente entre los dos varones.</p>

A partir de lo que se pudo observar, esta familia se conforma a partir de una madre y sus tres hijos, quienes recientemente se trasladaron desde otra sector de la comuna a vivir a la casa de la hermana de la madre (y tía de los niños) debido a razones económicas. Pese al reciente cambio de casa, la tía era una figura muy presente con anterioridad, señalan que se veían todo el tiempo, se repartían el cuidado de los niños, se ayudaban con los gastos familiares, y otras cosas, por lo que este grupo compuesto por 5 individuos ya existía como tal antes de que se reunieran bajo un mismo techo.

En general todos los integrantes del grupo perciben como positivo este cambio de hogar, y señalan aspectos tanto en lo personal como en lo colectivo donde se aprecian mejoras desde su llegada a esta casa, cosa que ocurrió hace un año y medio. En cuanto a la relación entre los miembros ésta se nota fluida, C dice relacionarse de buena forma con sus dos mamás como él las llama.

*Con mi mamá y con mi mami Pita me llevo bien, siempre me entienden.*

Esta cercanía y buena relación se confirma al hablar con las dos mujeres, ambas señalan que C es un 'niño bueno', en quien ellas confían pues él 'les cuenta todo'. La relación con los niños menores es más obtusa, las madres señalan tener conflictos especialmente con la hermana de C quien estaría entrando en una 'edad complicada'. Al preguntarle a ella al respecto, manifiesta algo de celos por la cercanía que tiene su hermano mayor con su madre y su tía. Según su opinión no se da esto de indiferenciar a su tía y su madre, ella les dice por el nombre y a ninguna de las dos le dice mamá. El hermano pequeño de C interfiere de forma muy tangencial en la dinámica familiar. Con estos pequeños datos podemos dibujar la dinámica de la siguiente forma: C como *seguidor*, a la madre de C y la tía materna de C como *iniciadores*, a la hermana de C como *opositora* y al pequeño hermano de C como *espectador*. El hecho de que la figura de opositor lo ocupe la hermana menor de C hace que la dinámica actual de la familia sea relativamente tranquila, pero de no cambiar las cosas lo más probable es que en unos años se torne más conflictiva, considerando que al volverse mayor la hermana contará con más y mejores argumentos para confrontarse ante lo que considera injusto, equivocado, etc. Pasando a otro tema, e incluyendo los conceptos de *Familia aglutinada* versus *Familia desligada* ya presentados en el segundo capítulo, podemos decir que para este caso la etiqueta que mejor queda es la primera. Las dos adultas señalan conocer todo lo referente a sus hijos, y al parecer no hay espacios validados para los secretos o las distancias entre los miembros. En la relación con las TIC esto se hace evidente puesto que el único computador del hogar se encuentra en el living-comedor un lugar sin privacidad.

En adición a lo anterior, otra característica que nos hace pensar en una familia aglutinada es lo difuso de las reglas. Pese a que todos los miembros dicen conocer las reglas bajo las cuales funciona la familia, y en general están todos de acuerdo en que éstas se encuentran claras, al momento de consultar por los horarios de uso de las TIC, o los permisos para salir o el horario de llegada a la casa aparentemente el sistema funciona de manera variable, y no en todos los casos se opta por la misma norma. Esto es fuertemente señalado por la hermana de C y reconocido por las dos adultas de la casa.

En cuanto a las tareas del hogar también se observa baja diferenciación en relación a los distintos subsistemas; en numerosas ocasiones a la hermana de C le toca cuidar a su hermano menor, por lo que no desarrolla con él una relación tan de hermanos, de hecho en medio de la entrevista la niña se preocupaba de preguntarle cosas a su hermano menor y lo trataba como si estuviera a su cuidado. Esto nos muestra que los límites entre los distintos subsistemas no están claros.

La relación que establece Camilo con su familia y el ambiente de su hogar se parece a la idea de un refugio. Para él afuera está 'lo malo', 'el peligro', 'los problemas', y el espacio del hogar lo describe como un espacio de resguardo y refugio.

*Aquí es donde mejor me siento, no me gusta salir mucho / No salgo mucho... no tengo mucho amigos, porque soy nuevo pero también porque son malos aquí / Hay muchos que ya no van a la escuela, y no trabajan tampoco / Me da miedo la calle de abajo de ésta, siempre hay unos locos más grandes y son hartos, algunos son de mi edad, pero no son mis amigos / Mis mamás se han preocupado de darnos lo mejor a nosotros/ Mi mamá es como mi amiga, mi mejor amiga.*

La íntima cercanía de C con sus 'dos mamás' nos habla de una falta de conexiones con sus pares, donde esta falta de sociabilidad afecta varios aspectos de su vida. Su forma de hablar, sus expresiones y modos, también se condicen con los de un joven retraído, que construye su mundo en la calidez de su hogar pero no expande esto al exterior generando una visión de mundo en polaridades, donde hay buenos y malos, y ciertamente más malos que buenos. En suma, los referentes más importantes en la vida de este joven son su madre y su tía, a quienes describe como mujeres 'hechas y derechas', señala sentir orgullo por ellas, y también dice que le parece importante lo que han hecho por su familia. En cambio, a la hora de hablar de su padre responde secamente que no tiene papá.

La relación del grupo familiar con las tecnologías de la información y comunicación, a excepción de C, es bastante precaria. Dentro de nuestra tipología todos a excepción de C serían *mirones*, es decir son conocedores de las TIC (celulares e internet) conocen sus plataformas y dispositivos pero no las usan salvo raras ocasiones. En cambio C es un conocedor y usuario experto de las TIC (de hecho por ello fue seleccionado para entrar como caso en el presente estudio), todo lo cual lo convierte en un *nativo* según nuestra tipología, pues para él las TIC han existido siempre y no entiende su vida sin ellas.

*En el facebook tengo amigos, pero no son en verdad mis amigos, lo que pasa es que me meto ahí para jugar/ Cuando llego a la casa y no hay internet me pongo triste así... de verdad me da pena, porque significa que no tengo nada que hacer en la tarde/ Las personas que se pasan todo el día en internet, encuentro que está mal, yo lo uso hartito... pero no todo el día. / Ninguno de mis amigos del colegio sabe cómo programar, yo no más... y aprendí solo / internet es bueno, o sea... hay cosas malas, pero así... hay gente mala también.*

Lo importante de internet para C es que le permite ocupar su tiempo libre, más que un espacio para conectarse con otras personas lo entiende y lo usa como un espacio de desarrollo personal. Relacionándolo con su visión de mundo y la relación que desarrolla con su familia, se puede afirmar que para C internet es *otro refugio*, como también lo es el espacio familiar, se trata de espacios cuyos recursos utiliza para evitar

salir a los peligros de 'la calle' y ocupar su tiempo en algo que considera como productivo y útil para más adelante.

Por su parte, la madre y la tía de C tienen una relación distante con el computador y el celular. Pese a que ambas tienen teléfono celular, ninguna de las dos ha tenido un acercamiento real a estas tecnologías (utilizan el aparato solo para llamadas telefónicas, no conocen la forma de recibir o enviar mensajes y mucho menos conectarse a internet), no obstante aquello, consideran que son herramientas útiles y son del grupo de padres y apoderados que visualizan internet a futuro como una herramienta laboral.

Asimismo, no demuestran tener temores reales con lo que pueda ocasionar su uso. Sí declaran establecer horarios claros en los que se puede usar o no el computador, pero esto no se vincula con el hecho de situar en el computador algún tipo de amenaza, sino que se relaciona con las reglas generales de la casa, dentro de las cuales el uso del computador se restringe a los mismos horarios de ver televisión, o salir a jugar al patio de la casa.

Pese a que desconocen gran parte de las actividades que su hijo y sobrino realiza en el computador señalan no tener inconvenientes con estas tecnologías, las entienden como parte de 'estos tiempos' y no se explayan mucho en las consecuencias no deseadas de su uso.

Como comentario general, es posible agregar que la disposición doméstica del computador en el hogar de esta familia y el ordenamiento general de la casa nos habla de una composición totalmente volcada hacia los espacios comunes. Los dos hermanos varones comparten habitación y la pieza de la hermana C es pequeña y funciona como pieza de planchado también, contiene muy pocas cosas, la habitación de C y su hermano también está muy poco acomodada a ellos (no tiene ni afiches en las paredes ni nada que haga pensar que es la habitación de un joven de 14 años), la habitación de las dos adultas de la casa también es muy austera, mientras que el espacio común está equipado y es acogedor, contiene varios muebles y dibujos de los niños pegados en una especie de diario mural. El rincón donde se ubica el computador también es usado como escritorio para hacer las tareas y en ocasiones para comer. Se nota que los miembros de esta familia pasan gran parte del día en este lugar.

Con todo, no es fácil señalar si para esta hogar las TIC funcionan más como un *conector* o como un *distanciante* entre las relaciones familiares. Más bien, señalaríamos que no ocurre ninguno de los dos casos. No se observan instancias en que se traspase información o conocimiento de C a su madre o a su tía, pero tampoco se aprecia un distanciamiento provocado por la inclusión de la pauta de uso altamente intensa desplegada por el joven.

---

## CASO 2 ROMINA

- Descripción contacto

El primer contacto se hizo con la mamá de Romina (R de ahora en adelante) que nos fue recomendada por la profesora jefe. Dado que la madre de R tiene una muy buena relación con la docente, no tuvo ningún problema en acceder a la primera entrevista. Debido a que el grupo familiar es bastante extenso (8 individuos), las entrevistas grupales fueron poco fructíferas y se optó por proceder de forma individual a partir de la segunda visita. En consecuencia a los horarios del trabajo de papa de R sólo se le pudo entrevistar durante la primera visita.

- Detalle visitas

**Visita 1:** Entrevista grupal: Mamá R, Papá R, Romina, Abuela de R, Hermanos mayores de R.

**Visita 2:** Entrevista en Profundidad a Romina, Entrevista en Profundidad a Hermana mayor, Entrevista a Mamá y Abuela de R.

**Visita 3:** Entrevista en Profundidad a Romina, Entrevista en Profundidad a Mamá de R.



**Visita 3:** Entrevista grupal a los miembros de la familia (5 en total) con las excepciones del Papá de R, el Sobrino de R, y el Primo menor de R.

- Detalle de la conformación de la familia:

Este grupo familiar es el más extenso de la presente investigación, se compone de ocho individuos; Romina, los padres de Romina (R), los dos hermanos de R, la abuela de R, el sobrino de R, y el primo menor de R. A continuación se presenta el detalle de la composición etaria de los miembros del grupo familiar.

Individuo / Relación de Parentesco	Edad	Contacto
Romina (R)	13	X
Mamá de R	47	X
Papá de R	50	
Hermano mayor de R	17	X
Hermana mayor de R	19	X
Sobrino de R (hijo de la hermana mayor de R)	2	X
Abuela materna de R	67	X
Primo menor de R	11	X

Las relaciones entre los individuos de esta familia es compleja, especialmente porque el espacio del hogar es bastante pequeño para albergar a tantas personas y los hijos mayores comienzan a demandar cada vez más autonomía. La especificación de cada subsistema se presenta a continuación.

SISTEMA FAMILIAR	
SUBSISTEMAS INDIVIDUALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Romina es una joven extrovertida, conversadora y que expresa sus opiniones sin tapujos. Imita mucho a su madre en la forma de hablar y de vestirse, de moverse, etc. además comparten el mismo humor. En la entrevista grupal se mostró colaboradora, aunque a veces daba la impresión de responder a las preguntas buscando la aprobación de sus padres. En la entrevista individual presentó puntos de desencuentro con sus padres que no hizo explícitos en las instancias de conversación grupales. En general se expresa con claridad, y aunque habla mucho y muy rápido, es posible extraer fácilmente su opinión respecto a los distintos temas planteados.</li> <li>▪ La madre de R es feriante, y se ha desempeñado en esta labor desde que era una adolescente y trabajaba ayudando a sus papás, es una mujer de muy buen humor y disposición, aunque a veces tiende a caer mucho en la ironía. Se ríe constantemente de sus desgracias y busca siempre ver el lado divertido a las cosas aun cuando esto sea una tarea difícil. En las entrevistas demostró tomar las preguntas y temas con seriedad, se tomaba un buen tiempo para contestar, y volvía a los temas que consideraba habían quedado inconclusos. En las instancias grupales, en ocasiones fue posible identificar en ella un anhelo por llegar a un acuerdo entre los miembros de la familia ante los temas propuestos, interpelando directamente a quienes tenían opiniones que eran motivo de desencuentros. Esto llevaba a veces a que, quienes opinaban distinto a ella terminaran por guardarse su impresión.</li> <li>▪ El padre de R es un hombre bastante reservado, muy escueto al hablar, pero cuando lo hace expone su punto de vista de forma clara y en tono terminante. Tiene una camioneta y trabaja comprando y vendiendo frutas, verduras, y hortalizas y repartiendo pedidos a lo largo de toda la zona sur y oriente de Santiago. Nos fue posible apreciar que goza de gran respeto en el grupo familiar. Durante la investigación logramos compartir sólo una vez con él por lo que no fue posible obtener una idea acabada de sus opiniones, lo que conocemos de él tiene más relación con cómo lo observa el resto del grupo familiar.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La abuela materna de R llegó a vivir con ellos hace unos meses (antes vivía en el extranjero con otro de sus hijos) y es muy reservada, habla lo justo y necesario. En todo momento durante las entrevistas presentó una actitud de desconfianza y temor ante lo que se iba a ser con la información que ella proveía. En la entrevista grupal tendía a desaprobando lo que los otros señalaban con gestos, pero cuando se le preguntaba su opinión optaba por posiciones intermedias, conciliadoras.</li> <li>▪ La hermana mayor de R es madre de un pequeño de dos años que también vive en el hogar. Ella no terminó cuarto medio y trabaja de nana ‘puertas afuera’ en una casa de la comuna. En general participó de muy buena gana en las entrevistas, mostrándose dispuesta a tocar temas que otros no estuvieron dispuestos a tocar. En la entrevista individual demostró tener ciertos ámbitos de desencuentro con la dinámica y el funcionamiento de su familia, señaló sentirse con deseos de dejar el hogar, pero imposibilitada por el factor económico. Pese a ello no guarda un resentimiento evidente ante ninguno de los miembros del hogar.</li> <li>▪ El hermano mayor de R es un joven de gran presencia en el hogar, toma un rol parental en muchos casos tanto con R como con el primo menor de R. Está terminando su enseñanza media, es un buen alumno y pretende continuar sus estudios en un instituto profesional cursando una carrera técnica. En la entrevista grupal era él que primero tomaba la palabra, aunque al igual que R en ocasiones parecía estar buscando aprobación y legitimidad, más que la expresión de sus ideas.</li> <li>▪ Primo de R, es un joven muy retraído. Su madre murió al dar a luz a su hermano menor y él vive con esta familia hace un par de años, luego de haber pasado dos años en un centro del SENAME. Costó mucho obtener su opinión en la entrevista grupal y se excusó de tener que estudiar a la hora de solicitarle una entrevista individual. En general hablaba con dificultad y no parecía interesado en expresar sus opiniones ante el resto.</li> </ul>
SUBSISTEMA CONYUGAL	<p>El funcionamiento de este subsistema no se pudo observar, el padre estuvo ausente en todas las visitas que se hizo a este hogar, exceptuando la primera.</p> <p>Pero a partir de lo que se pudo conversar con la mamá de R, la relación con su marido es algo distante, y se ve sobrepasada por los deberes familiares. Pocas y raras veces hacen algo ‘juntos los dos’. Aunque esto no parece ser problemático para ellos, lo asumen como algo natural.</p>
SUBSISTEMA PARENTAL	<p>Para los niños la que pone las reglas es la madre, aunque hay ocasiones (cuando el problema ‘pasa a mayores’) en que es el padre quien decide. Pero para todas las cosas cotidianas es la mamá quien se relaciona con los niños, quien se preocupa de alimentarlos, cuidarlos, enseñarles, retarlos, corregirles, etc., y los niños la identifican claramente en ese rol. Por otra parte en ocasiones, y en especial en lo que tiene que ver con las relaciones con los espacios externos al hogar, el hermano mayor de R juega un rol parecido al de un padre para los hermanos menores. Todos demostraron acatar sus sentencias sin problemas ni reparos.</p>
SUBSISTEMA FRATERO	<p>La relación entre los hermanos es algo problemática y según R en ocasiones llega a ser violenta. Hay una especie de jerarquía entre los hermanos asociada a la edad. La hermana mayor de R goza de mayores privilegios en cuanto a los permisos y la mesada, el segundo hermano tiene autorización para usar el computador por más tiempo que R. Asimismo, el celular de R es el antiguo celular de su hermana mayor, mientras que al hermano del medio (hermano mayor de R) le compraron uno nuevo. Este tipo de diferencias es notado por todos y produce resquemor entre los hermanos, especialmente para R, en cambio para la madre son cosas naturales de todas las familias.</p>

La comunicación en la familia es fluida, todos los miembros (quizá con la excepción del primo de R) expresan sus opiniones con claridad, se validan unos a otros y en general demuestran interés por lo que el otro tiene para decir. Reconocen tener un espacio definido para plantear los problemas<sup>17</sup>.

No obstante en general la comunicación de las reglas se da de forma abierta y fluida, los jóvenes de la casa reclaman ciertas incoherencias entre los preceptos que fundan la base del sistema de reglas familiar. En este punto se hace mención de ciertas diferencias en torno a los permisos y los castigos, según los hermanos mayores los padres se han ido “ablandando” con los años, de modo que lo que era inaceptable anteriormente hoy comienza a ser permitido. Curiosamente, este cambio es observado como problemático por los jóvenes y reclaman mayor apego a lo que eran las reglas hace unos años.

En cuanto a los roles de los miembros, en este caso resulta sumamente difícil identificarlos pues nos parece que los roles no se han cristalizado en cada individuo de una forma tan fuerte como se observa en los otros casos. Aquí cada miembro de la familia cumple distintos roles según la ocasión, esta permeabilidad de los roles nos parece que apoya las dificultades propias de este grupo familiar que debe hacer frente al impedimento económico, turnándose en las tareas del hogar, y el cuidado de los niños. Pese a ello podríamos decir que el único rol relativamente evidente es el de la madre de R como *iniciadora*, ella es quien toma la iniciativa a la hora de realizar una acción en conjunto, todos los otros miembros de la familia la describen como la piedra angular del grupo familiar, sin la cual este grupo ya no sería una familia. Eso sí, en ocasiones es percibida como ‘poco comprensiva’ dado que impone sus opiniones y las tareas a los otros sin permitir un cuestionamiento a sus designios, con todo, sus consideraciones cuentan con una abrumadora validez dentro del grupo familiar.

El hermano mayor de R, bien podría ser un segundo *iniciador*, el hecho de que su padre no esté muy presente en el día, hace que él tome un rol protector con sus hermanos menores, señala explícitamente que considera que éstos están bajo su responsabilidad. Asimismo, el hermano de R también podríamos encasillarlo como un *opositor* en tanto muchas veces demuestra tener desencuentros con lo que establece su madre, y busca siempre nuevas alternativas. Por ello lo dejamos como en los dos tipos de rol dentro de la dinámica familiar. La hermana mayor de R también se ubica en un rol *opositor* si nos basamos en lo conversado en la entrevista individual donde manifestó grandes reparos ante lo propuesto por su madre y hermano, no obstante, y dentro de lo que pudimos observar en la dinámica familiar ella tendía a guardar su opinión en los momentos de resolución de conflictos, lo que nos hace pensar que correspondería también señalarla como *seguidora*, y por lo general se halla en acuerdo con su hermano más que con su madre.

La abuela materna de R se establece claramente como *seguidora* (de la madre de R) si bien cuidaba sus intervenciones, salvo contadas excepciones siempre buscaba reafirmar lo planteado por su hija. En ella se observa una marcada intención de evadir el conflicto. Ubicamos a R también como *seguidora* pues pese a que en ocasiones se oponía a los planteamientos de su madre o su hermano, pesa más en ella una actitud conciliadora que busca llegar a un acuerdo, o una solución. Las opiniones por las que toma partido son fundamentalmente las expresadas por su madre. El primo y el padre de R serían ambos *espectadores* de esta dinámica, ambos observan lo que ocurren sin intervenir, manteniéndose ausentes (en términos literales en el caso del padre) de las disputas llevadas a cabo por el grupo en el hogar.

Por otra parte, esta familia nos parece se ubica más cerca de lo que constituye una *familia aglutinada* pues pese a manejar bien el tema de las reglas, los límites de cada subsistema familiar son difusos, y muchas veces distintos actores ocupan distintos roles al interior de la dinámica familiar. Asimismo, y dadas las características físicas del espacio del hogar, no existe realmente privacidad para ninguno de sus miembros. Ante ello, se observa un reclamo deliberado de los hijos por mayor autonomía y posibilidad de tener su propio espacio dentro del hogar. El hecho de que se trate de una familia extendida (se incorpora dentro del

---

<sup>17</sup> Este espacio es en la mesa, después de la comida de la noche. Durante una de las visitas tuvimos la oportunidad de presenciar uno de estos momentos y la madre de R y el hermano de R fueron claros en demandar que nadie se retirara de la mesa hasta no aclarar el tema planteado.

grupo familiar a la abuela materna, al hijo de una de las hijas y a un primo materno) vuelve aún más brumosos los límites dentro del sistema.

En cuanto a la relación con las TIC, la única persona que domina estas tecnologías es R, para ella son una herramienta que la ayuda a desempeñarse en los distintos mundos sociales en los que participa. Como señalábamos más arriba, R es una joven muy activa, participa en distintas actividades extra programáticas en su escuela, y además en actividades de su barrio. Para ella, su celular e internet son una forma de conectar y ordenar sus distintos espacios de realización personal.

*Me meto casi siempre para revisar mi fotolog, el facebook y también para ponerme de acuerdo con mis amigos en el Chat / Sin internet no podría organizar todas las cosas en las que estoy metida, me ayuda a ordenarme también / La idea mía es tratar de no cerrarme con nadie, no me gusta tener un grupo de amigos no más, o sino después te dejan sola, en el colegio a veces te dejan sola, o uno queda sola, entonces ahí es bueno tener otros amigos donde irse...*

Dentro de la tipología de visiones de mundo, R calza más con un tipo de identificación compuesta. Su característica de ser mutifacética le permite (y ella así lo ha buscado) tener múltiples referentes, al preguntarle respecto a las personas más influyentes en su vida R destaca individuos procedentes de los distintos espacios en los que se desenvuelve: la escuela, la familia, el mundo de los amigos, el barrio, el grupo de la iglesia, su equipo de básquetbol, etc. Por ello es posible afirmar que R posee referentes fuertes, que son horizontales a ella (no los observa como autoridades, no son jerárquicos), y que son múltiples (pues provienen de distintos espacios, generales (pues tienen que ver con el rol que cumple determinada persona, sin generar una personalización ni un vínculo cercano con ninguno de estos referentes). Una excepción de lo anterior se configura en el caso de la relación de R con su madre, quien claramente constituye un referente personalizado y de importancia para la joven. No obstante aquello, compiten y cohabitan con el referente materno otros referentes (sus entrenadores de básquetbol, sus amigos, el cura de su iglesia, un adulto que también participa en la iglesia, sus de profesores, entre otros) que son igual relevantes para R.

Otro elemento importante en R<sup>18</sup> lo constituyen sus amplias expectativas de futuro, a pesar de las dificultades económicas de su familia de las que ella está plenamente consciente, se propone llegar a la Universidad, seguir desempeñándose como deportista, quiere conocer el mundo, conocer otras personas, etc. Tiene una amplia gama de intereses y busca esforzarse por responder a cada uno de ellos.

*Creo que sería una buena deportista, si se pudiera yo ando bien, podría llegar lejos. /Quiero entrar a la Universidad, sería la primera! Además que sé que con un cupo deportivo demás que puedo entrar, porque tan tan tan bien así no me va! / Encuentro súper importante el trabajo que hacemos en el grupo de la capilla... además encuentro que lo hago bien, soy buena con la gente./ Lo mejor, que más me gustaría: encontrar un trabajo que tuviera que viajar / Tengo amigos en hartas partes, y siempre armamos cosas, siempre estamos pensando cosas, somos creativos así/ Armamos la página del equipo ponemos las fechas de los partidos, la tabla, los links de la asociación, la gente que se mete es del básquet entonces ahí conocemos gente./ Para el otro año puede que me toque ir a jugar a Valdivia, eso sería bacán, lo que pasa es que soy muy chica todavía, después seguro que me toca ir a jugar a otros lados.*

En cuanto al uso de las TIC propiamente tal, R se nos presenta de forma clara como un usuario *nativo* de las TIC integrante de lo que hemos llamado la *elite digital*, sus hermanos varían entre un nivel de *participantes* o *inmigrantes digitales* (el hermano mayor de R) a *conocedores* o *mirones* (la hermana mayor).

---

<sup>18</sup> Y que se relaciona con la tipología planteada en el Informe PNUD (2009)

La madre, el padre y la abuela de R se declaran totalmente fuera del mundo de internet y el celular, en ambos casos o no las utilizan o sí lo hacen pero se basan en conocimientos mínimos, esto los ubicaría como *refugiados*, o *ignorantes digitales*. Por su parte el primo de R declara utilizar bastante el internet pero no demuestra mayor interés en él, de igual modo dado su conocimiento y aptitudes declaradas lo ubicamos como *participante o inmigrante digital*.

De todos los miembros del hogar es probable que finalmente sea el sobrino de R a quien corresponda llamarlo con más seguridad un *nativo digital* pues, pese a tener tan sólo 2 años, sabe lo que es y ha utilizado un celular, ya juega en internet, e incluso R le ha abierto una cuenta en facebook. Considerando la dinámica de esta familia (es decir lo que la familia ha llegado a ritualizar como su práctica permanente), el uso de internet tiene un efecto que podemos calificar *conectivo* entre sus miembros. R nos señala que muchas veces ha tenido que asesorar a sus padres en el uso del celular, a mandar mensajes, a leerlos, a cambiar el sonido del ring, a configurar los elementos del aparato, a eliminar servicios que no han solicitado, etc. Asimismo nos cuenta que ella le abrió una cuenta de correo electrónico a su padre, quien la utiliza para recibir documentos importantes, y contactos de trabajo, asimismo R ha capacitado a su padre para que pueda utilizar la página del Servicio de Impuestos Internos (SII) luego de lo cual el padre de R ya no tiene que ir a hacer largas colas al centro para los trámites. Por todo aquello R se siente orgullosa de haber apoyado a sus padres en su acercamiento hacia las TIC.

Por otra parte, cuando se les pregunta respecto de los conflictos que han traído consigo las TIC al hogar, se declaran aspectos relacionados con los horarios de su uso y coordinaciones entre la familia derivados de este horario. En la casa hay un solo computador que comparten todos y, aunque es opinión generalizada que es R quien pasa más tiempo utilizándolo, deben organizarse para que se posibilite un uso compartido. En cuanto a celulares, todos los miembros del hogar tienen uno (con excepción del niño de 2 años) y su uso no ha generado conflictos en el hogar.

Consideramos que para este caso las TIC significan un elemento conectivo entre los miembros del hogar, esto se condice con los aspectos positivos vislumbrados por los mismos entrevistados quienes señalan que el hecho de que R sepa tanto de estos temas les da 'seguridad' y acuden a ella ante distinto tipo de problemas para así intentar hacer uso de sus conocimientos. Asimismo se observó un nutrido traspaso de conocimientos desde R hacia distintos miembros de su hogar, entrega que es altamente valorada y por la que R ostenta respeto y admiración dentro del grupo familiar.

---

### CASO 3 MARCELO

- Descripción contacto

El contacto con esta familia se hizo a través de Marcelo (M en lo que sigue) de forma directa. La par docente del Liceo nos recomendó a la familia de M debido a que ella conocía su alto conocimiento en materia de TIC, cosa que se vio confirmada en los resultados de nuestra encuesta. Por intermedio de M nos contactamos con sus abuelos quienes se mostraron dispuestos a participar de la investigación. A partir de la primera visita hubo gran disposición a colaborar por parte de todos los miembros y en especial por parte de los abuelos, quienes tomaron las instancias de conversación y entrevista grupal de la investigación como una oportunidad para mejorar las relaciones al interior del grupo familiar (así lo señalaron de forma explícita).

- Detalle visitas

**Visita 1:** Entrevista grupal Abuelos, Marcelo y Hermana de M.

**Visita 2:** Entrevista en Profundidad a Marcelo, Entrevista en Profundidad a Hermana de M.

**Visita 3:** Entrevista en Profundidad a Abuela, Entrevista en Profundidad a Abuelo.

**Visita 4:** Entrevista grupal a todo el grupo familiar.

- Detalle de la conformación de la familia:

Individuo / Relación de Parentesco	Edad	Contacto
Marcelo (M)	13	X
Abuelo de M	60	X
Abuela de M	53	X
Hermana mayor de M	15	X

Los dos hermanos viven en la casa de sus abuelos hace aproximadamente 10 meses, momento en que su madre se fue a trabajar fuera de Santiago. El origen del grupo familiar a analizar es bastante reciente, se sabe que para el momento de la observación los individuos integrantes del sistema estaban en pleno proceso de adaptación a esta nueva situación, de aquí que gran parte de las conversaciones con cada uno de ellos, y las discusiones que se dieron, tomaron como tema central el análisis, la observación y evaluación de la nueva configuración familiar. El detalle de la composición del sistema familiar se explica en la siguiente tabla:

SISTEMA FAMILIAR	
SUBSISTEMAS INDIVIDUALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marcelo (M) tiene 13 años, y es un joven algo retraído que dice tener mayor desenvoltura ‘en el chat’ que en la vida real. Tiene problemas para expresar sus opiniones, no desarrolla completamente sus puntos de vista, es esquivo, por lo que es preciso presionar e insistir levemente para llegar al fondo de lo que quiere decir. Está abiertamente muy preocupado por su imagen, su aspecto es un elemento crucial, y en general es posible afirmar que le interesa mucho lo que los otros opinan de él. Suele mostrarse condescendiente con sus abuelos, pero si se le pregunta claramente, en numerosas ocasiones opina de forma opuesta a ellos.</li> <li>▪ Hermana de mayor de M, tiene 15 años y es una joven atenta y conversadora. Se muestra entusiasta con el estudio y es el miembro de la familia que colabora más activamente con la investigación. Presenta sus opiniones con soltura y naturalidad, de la misma forma señala los reparos o desacuerdos con los otros miembros del hogar. Pese a estar muy centrada en sí misma (y al igual que M lo expresa especialmente en el cuidado y la preocupación que le da a su imagen) parece ser una observadora constante de la dinámica de su familia, e incluso parece disfrutar mientras conversa y comenta sobre ello.</li> <li>▪ El Abuelo de M es un hombre tranquilo, ha trabajado toda su vida en una fábrica y ahora se encuentra jubilado. En general se muestra preocupado por sus nietos, y expresa especial inquietud respecto a las diferencias existentes entre ellos, y él y su señora. Durante la entrevista individual expresó en más de una oportunidad ‘no hablar el mismo idioma’ que ellos, ‘estar fuera de su mundo’, o ‘quedar apartado’. Tiene buena relación con ambos, aunque reconoce no saber lo que piensan de él, y asegura que no lo observan como una figura de autoridad, cosa que lamenta profundamente.</li> <li>▪ La Abuela de M es una mujer bastante joven para tener nietos adolescentes. Observa que existe cierta distancia entre ellos (los abuelos) y los niños. Reconoce no ser una mujer muy cálida, cosa que los niños le recuerdan de cuando en cuando, de hecho admite que ‘le cuesta’ acercarse a ellos, y que lo mismo le ocurría con sus hijos. Recalca que su labor de madre ya acabó, pues sus hijos están grandes, y que la situación actual (que los dos hijos de su hija mayor estén viviendo con ella) es un arreglo meramente temporal, aunque a que inicialmente se planteó como una cosa de un par de meses y ya van más de diez. Rechaza intensamente los modos en que ‘estos niños’ se visten y la forma en que expresan sus gustos musicales, y estéticos. En general se observa una gran distancia que en distintos ámbitos separan a la abuela de los adolescentes.</li> </ul>

SUBSISTEMA CONYUGAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los abuelos de M tienen una vida de pareja que se compone de bastantes espacios para compartir, salen a menudo, frecuentan un club de tango en el centro, y tienen parejas de amigos con quienes se visitan. Además ella pertenece a un Centro de Madres que organiza viajes periódicamente y el abuelo siempre la acompaña. Al preguntarle a ambos por separado, se tiene que los dos señalan estar contentos y satisfechos con su relación, con su matrimonio, y también están de acuerdo en que la llegada de sus nietos ha venido a romper un poco con esta apacibilidad de la que gozaban hasta hace poco (los niños llegaron hace algo más de 10 meses a vivir allí). Por otra parte, es posible apuntar que como subsistema este espacio está absolutamente delimitado y diferenciado del sistema familiar general, tienen sus propios espacios físicos, salen los dos solos muy seguido, tienen horarios distintos a los de los jóvenes, etc.</li> </ul>
SUBSISTEMA PARENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los abuelos de Marcelo ejercen el rol de padres, pero de una forma bastante lejana, al conversar con ellos es posible notar que no conocen los intereses ni gustos de su nietos, y pese a tener buenas intenciones no se relacionan con ellos realmente. La madre trabaja en la IV región desde el año pasado y tampoco ejerce un rol muy activo para con los niños en el diario vivir. El padre nunca ha estado presente, y aunque lo ven unas tres veces al año, los dos jóvenes señalan con claridad no ver en él ningún tipo de referente o autoridad, más bien señalan que su responsabilidad con ellos se limita al aspecto económico, y no tienen problemas con ello. En general fue posible apreciar que estos dos hermanos tienden a cuidarse el uno al otro, y que mantienen las reglas y horarios del hogar sólo en la medida en que le parece necesario. Es decir, manejan la situación a su antojo lo cual no es ningún secreto para los abuelos.</li> </ul>
SUBSISTEMA FRATERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Como señalábamos más arriba, estos hermanos son muy unidos, aunque reconocen pelear ‘como todos los hermanos’; les resulta importante el cuidarse el uno al otro y ejercer un cierto tipo de control sobre el otro. M señala conocer los horarios de su hermana y cuidar con quien anda, vigilar que no se meta en problemas, etc. Asimismo la hermana de M nos cuenta que a veces busca pasar tiempo con su hermano pues considera que ‘pasa mucho tiempo solo y eso no está bien’. También se fija en qué cosas hace en el computador y le pide que la acompañe donde sus amigos sólo para que no se quede solo. Ambos tienen claro que son responsables del otro y no lo entienden como una carga sino más bien como una especie de competencia por quien hace mejor su labor de ser el ‘mejor hermano’.</li> </ul>

Como se puede apreciar este grupo familiar como sistema es bastante reciente, no obstante aquello fue posible notar ciertos comportamientos y reglas ya estaban ritualizados al interior del grupo. Podemos señalar que estos cuatro individuos se manejan más bien en dos grupos (el los abuelos por un lado, y el de los adolescentes por el otro), los cuales pese a observarse constantemente entre sí, no interactúan realmente. Es por ello que resulta muy difícil identificar en este caso roles del tipo que nos hemos propuesto dentro de la dinámica familiar para los otros casos.

A modo de ejercicio, podemos señalar que todos son espectadores de la dinámica del otro grupo, y que las féminas (la abuela y la hermana de M) son las *iniciadoras* en cada uno de los dos grupos identificados, siendo los varones (M y su abuelo) los *seguidores* en cada caso. Por otra parte resulta evidente que este grupo familiar se encuentra mucho más cercano a un tipo de familia desligado, donde los límites entre los subsistemas están muy claros (tan claros que resulta dificultoso hablar de un sistema familiar en general), y donde los roles no se mezclan ni varían.

*Quando hablo con mi abuelo nunca sé qué es lo que me quiere decir!  
/ Él siempre dice ¿por qué me habla de esa forma? Y yo le estoy  
hablando normal!! / No nos llevamos ni bien ni mal, no nos llevamos*

*no más. / Mi hermana y yo ya sabemos lo que los jóvenes deberían o tienen que saber ¿me entiende? Pero mis abuelos creen que todavía somos cabros chicos, entonces nos dicen cosas ridículas, no entienden... es que son muy viejos y están como..., le tienen miedo a todo.*

La comunicación, a partir de lo que se pudo observar, es constante entre los miembros pese a que no es efectiva. Muchas veces se señaló, tal como se observa en la cita, que no se entendían claramente el uno al otro, las brecha generacional en este caso es brutal, y no se expresa solo a través del manejo de las TIC (aunque este es el lugar donde se expresa a cabalidad), sino en todo orden de cosas.

Pasando a otro tema, para M su mundo de influencia proviene absolutamente de sus experiencias y relaciones en internet. Él obtiene sus amigos, seguidores, sus ídolos y enemigos en la web. Esto lo expresa claramente y no le parece algo extraño, ni reprochable, ni se siente avergonzado de ello, al compararse con su hermana y los amigos no virtuales de ella (a quienes desprecia) recalca el hecho de que sus amigos, los del computador, son internacionales, conocen otras cosas, viven en otros lugares, son 'diferentes', etc. Lo cual le otorga valor a sus relaciones, no así las que podría entablar en el mundo cotidiano de la vida análoga.

*La Claudia cree que es toda bacán, pero sus amigos no tienen ni una onda. No cachan nada, están todo el día hablando del play, o en la plaza así, no me gusta cuando tengo que ir con ella, es que me aburro / Lo que pasa es que a mis compañeros los encuentro a todos tontos, en serio, a todos, no se salva ni uno. / No me interesa andar cambiando mi forma de ser para estar con la gente, para agradar así... mi hermana me dice a veces que no sea 'tan raro' / Los amigos de mi hermana son todos iguales, les gustan las mismas cosas, se visten igual, ven las mismas películas, juegan a los mismos juegos ¿me entiende? Y están todos enamorados de ella.*

De un modo particular, podríamos apuntar que así como en el primer caso C distinguía de forma dicotómica lo *bueno* de lo *malo* analogándolo al mundo *interior* (su casa) y el mundo *exterior* (su barrio, la escuela, etc.) respectivamente, M hace el mismo ejercicio, sólo que al revés. Esta vez, el *adentro* que condensa todo lo positivo y lo seguro es virtual, y el *afuera* se compone de su familia, su escuela, su barrio, etc. y condensa todo lo desdeñable. Esta actitud no nace de un temor (como es el caso de C) sino de una especie de soberbia, o altivez que lo hace rechazar con empeño todo aquello que provenga del lugar 'donde le tocó nacer', es por ello que abraza internet y sus posibilidades como un escape, y a la vez un refugio, de su vida no virtual con la que no tiene ninguna afinidad.

Los referentes de M son múltiples y se corresponden con sus intereses, los cuales explota a través de la web (la música, la ropa, las zapatillas, los cómics, los juegos de internet), a la vez se puede decir que son bastante débiles, en tanto van cambiando a medida que pasa el tiempo pues a medida que sus gustos y preferencias van variando, él va enfocando su mirada en distintas cosas, olvidando los referentes pasados y encontrando nuevos con los cuales reemplazarlos. Son referentes horizontales y generales puesto que no significan una autoridad ni le implican algún tipo de respeto o sumisión (en términos conductuales u otros), y decimos que son generales pues no se personifican en un sujeto, en ocasiones se trata de un creador de un blog, un escritor de un cómic, un grupo musical, o un grupo de baile, algún diseñador, etc. en todos los casos la fijación de M viene dada por un producto o una creación de estos individuos que funcionan como referentes o modelos a seguir, y no en personas en específico.

En este caso M no es el único que posee un dominio acabado de las TIC (tanto celular como internet) al igual que él, su hermana posee celular y se conecta a internet a través de él. Si bien ella no presenta mayor interés por las TIC al preguntarle por distintos tipos de aplicaciones y programas demuestra tener un conocimiento de una amplia gama de ellos, varios de los cuales usa regularmente. La intensidad en el uso es alta en los dos hermanos (se conectan desde sus celulares por lo que pueden hacerlo a toda hora y desde cualquier lugar), pero lo que los diferencia es la importancia que le dan a este uso, el significado que le



otorgan. Mientras la hermana de M señala que el internet y sus posibles utilidades y uso le sirven como *medio* para acceder a información provechosa, o conectarse con sus amigos y conocidos del mundo no virtual. Para M el uso de internet es *un fin en sí mismo* y no corresponde a la intermediación para algún otro propósito. Dado el conocimiento y dominio de las TIC de M y su hermana, como tipo de usuario ambos quedarían dentro del grupo de los *nativos*, y estarían siendo parte de lo que hemos denominado *elite digital*. Asimismo, nos parece que desde la óptica de las pautas de uso, los abuelos quedarían ubicados en categorías distintas. Por un lado está el abuelo, que conoce las TIC, tiene un celular y lo usa a partir de sus funciones básicas, se reconoce ignorante de las posibilidades de uso de este aparato, pero no se intimida por ello y tiene una idea de lo que internet ofrece a sus usuarios. Por otro lado, la abuela se niega tajantemente a usar celular, y no presenta ningún interés en acercarse al uso de internet, se niega rotundamente a capacitarse en ello, apelando a la inutilidad de este tipo de tecnologías en su vida. De aquí, según nuestra tipología de pautas de uso el abuelo sería un *inmigrante* o *mirón* (dependiendo de la TIC) mientras que la abuela sería *refugiada* en el mundo digital.

A partir de lo que se ha mencionado, queda claro que las TIC funcionan como un elemento *distanciante*, es decir forman o fortalecen las brechas existentes entre los abuelos y los dos adolescentes. E incluso, para este caso podríamos apuntar que las TIC vienen a ser el medio de expresión por excelencia del quiebre generacional entre los jóvenes y los adultos que los tienen a su cargo, es más representan una fuente constante de conflicto e incomprensión.

#### CASO 4 ESTEBAN

- Descripción contacto

Llegamos a Esteban (en lo que sigue E) a través de la recomendación de la para docente, quien nos señaló que E era uno de los mejores alumnos y en materia de TIC uno de los más avanzados. Esto último se confirmó en los resultados de nuestra encuesta. Al mencionarle los objetivos y características del estudio el joven se mostró abierto a participar y nos contactó con su madre quien tuvo algunos reparos al principio, pero más adelante se mostró muy favorable a colaborar con la investigación y dispuesta a ayudar en lo que fuera necesario.

- Detalle visitas:

**Visita 1:** Entrevista en Profundidad a Mamá de Esteban, Entrevista en Profundidad Esteban.

**Visita 2:** Entrevista grupal a toda el grupo familiar.

**Visita 3:** Entrevista en Profundidad a papá de Esteban. Entrevista en Profundidad a Hermano de Esteban. Entrevista en Profundidad a Esteban.

**Visita 4:** Entrevista en profundidad a Esteban. Entrevista grupal a todo los miembros de la familia.

Conformación de la familia:

Individuo / Relación de Parentesco	Edad	Contacto
Esteban (E)	13	X
Mamá de E	40	X
Papá de E	47	X
Hermano mayor de E	19	X

#### SISTEMA FAMILIAR

<b>SUBSISTEMAS INDIVIDUALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esteban, es un joven con una personalidad amigable, no tiene reparos en decir lo que piensa, y está totalmente convencido de tener la razón la mayoría de las veces. Se expresa con claridad, y busca ejemplificar lo que dice una gran cantidad de veces con el fin de dejar absolutamente claro su punto de vista. Señala tener su propia 'onda', y no se identifica con ninguna de las tribus urbanas, pero sí declara tener su 'onda' particular. Cuida mucho su imagen y es molestado por ello al interior de la familia. En general se observa que es un joven muy independiente, que resuelve sus problemas sin acudir a terceros, este aspecto es muy valorado por su familia y por él mismo.</li>   <li>▪ Hermano mayor de E, es un joven algo más reservado que E, se muestra esquivo en las entrevistas, busca siempre contestar con lo mínimo, y no desarrolla con claridad sus ideas. Va en primer año de la universidad, y salió hace dos años de cuarto medio. En el aspecto académico es E el que destaca, por lo que el hermano de E demuestra sentir algo de celos. En general, declara tener buena relación con el resto de los miembros de su grupo familiar, cosa que se comprueba en la observación de la dinámica familiar.</li>   <li>▪ La madre de E, es una mujer joven, extrovertida y que accede con agrado a las entrevistas y demás dinámicas de la investigación. Participa activamente en las entrevistas grupales, en ocasiones demasiado, buscando responder por los otros miembros del grupo familiar y en cierta medida acaparando la palabra. Declara tener variados intereses, no trabaja fuera del hogar pero realiza numerosas actividades que la mantienen ocupada (gimnasia, clases de jardinería y bordado, cursos de estética, entre otros).</li>   <li>▪ El padre de E es un hombre muy poco comunicativo, fue difícil entablar conversación con él, durante la entrevista individual se mostró reacio a expresar sus opiniones personales, desconfiaba de los usos del estudio y fue posible notar que incluso estaba algo molesto por nuestra presencia en su hogar, así como por el entusiasmo de su esposa por participar en la investigación. Trabaja en una inmobiliaria y declara estar muy poco tiempo en casa, esto lo identifica como algo normal de nuestra época por lo que no le es problemático. En las entrevistas grupales fue posible apreciar que para el resto de la familia el padre no significa una figura de autoridad ni les provoca gran respeto, a la hora de expresar sus puntos no era escuchado con real atención y si sus opiniones diferían al resto no eran consideradas, incluso en ocasiones no esperaban escuchar su opinión para decir que todos estaban de acuerdo con tal apreciación, o que nadie consideraba tal cosa.</li> </ul>
<b>SUBSISTEMA CONYUGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Padres de E son una pareja que se complementa en muchos aspectos, la vitalidad y efervescencia de la madre de E es compensada con el carácter pausado y reservado del padre de E, la madre solía no dejar en claro sus puntos de vista prestándose para acomodar sus opiniones de cuando en cuando, esto contrasta con lo tajante de las afirmaciones del padre de E quien solía trazar un límite bastante claro entre aquello con lo que estaba de acuerdo y las cosas que le molestaban o le parecían inapropiadas. Como pareja señalan tener variados espacios en los que comparten, no obstante esto contrasta con la opinión que tienen sus hijos para quienes la relación entre sus padres es fría y distante.</li> </ul>

SUBSISTEMA PARENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En conjunto, los padres de E ostentan de una importante cuota de autoridad al interior del núcleo familiar. Lo que ellos dicen es regla y por lo general se acata. Ahora bien muchas veces estas reglas, por el hecho de ser impuestas no poseen legitimidad entre los hijos, si bien algunas de ellas se obedecen (más por evitar el conflicto que por creer en ellas) hay algunas que no les parecen apropiadas y ante las cuales se relevan. Los temas que generan conflicto tienen que ver que los horarios de salida, los grupos de amigos, el consumo de alcohol, entre otras cosas. Para E y el hermano de E los padres se encuentran totalmente descontextualizados, y ‘no saben’ de lo que hablan, al parecer para ellos sus padres se han quedado atrás y su opinión no es validada en lo más mínimo. De aquí desprendemos el hecho de que tanto para E como para su hermano, sus padres, y en especial su madre, no significa un referente de importancia, el padre un poco más, pero en ambos progenitores hay ciertos temas en los que los hijos reconocen ‘saber mucho más’ por lo que las opiniones de sus padres las entienden como provenientes del desconocimiento y el temor.</li> </ul>
SUBSISTEMA FRATERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los hermanos mantienen una muy buena relación, ambos califican de buena forma su relación con el otro, y esto se reafirmó en la observación de sus dinámicas al interior del hogar. Si bien se llevan por solo dos años están acostumbrados a vivir cada uno por su cuenta, desde niños cada uno ha tenido su propia pieza, poseen grupos de amigos distintos, sus intereses y aptitudes también son distintas, y aunque se manifiestan cariño y preocupación, mantienen las buenas distancias. Pese a ello, se aprecia algo de rivalidad a la hora de conversar el tema de los logros y méritos académicos, el hermano de E considera que E es sobrevalorado y que le ha tocado todo ‘más fácil’. Por su parte E señala que su hermano le tiene celos por ser más inteligente, esto lo señalan ambos en tono de broma, pero repetidamente, tanto así que nos hace pensar que existe una parte de verdad en el fondo. Con respecto a sus padres, estos hermanos funcionan como bloque, a la hora de conseguir un permiso, y al defenderse el uno al otro no dudan en generar alianzas y oponerse unidos ante sus padres.</li> </ul>

No obstante la comunicación en este grupo familiar es constante y fluida, hay bastante restricción en cuanto al tipo de interacciones que se generan. Los rituales familiares son fijos e impuestos, haciendo pensar que las relaciones y conversaciones que se establecen estuvieran ‘pautadas’, por ejemplo siempre se espera que llegue el padre de E para cenar, un hijo ayuda a su madre a servir la comida y otro a levantar la mesa, se come siempre con la televisión encendida en el mismo canal, sentados todos en los mismos puestos cada vez, y sin conversar más allá de lo mínimo durante la comida.

Dentro de la dinámica familiar de este grupo se observa una tenencia a la evasión del conflicto, tanto así que hay temas que se subvaloran o derechamente no se tratan. En general cuando los jóvenes no están de acuerdo con lo que señalan sus padres, se miran de forma cómplice pero no discuten, más tarde al ser consultados por qué no discuten los aspectos en los que no hay acuerdo, señalan que prefieren dejar las cosas como están y no generar problemas. Al parecer las cosas funcionan bastante bien o les acomoda que se mantengan en este equilibrio inestable. La madre de E tiende a idealizar sus relaciones, señala que todo está muy bien, más que bien, que está todo perfecto. Al consultarle respecto a los temas conflictivos, les resta importancia, hace bromas, contesta otra cosa o derechamente no contesta. El padre de E es más certero al decir que cada cual puede tener su opinión pero que en su casa las cosas se hacen como él lo indica.

Respecto a lo anterior vale decir que tanto para E como para su hermano, el padre no es un fuerte referente, esto ellos lo manifiestan plenamente en las entrevistas, señalan que no quieren ser como él, que les parece que es muy estricto y escrupuloso en su forma de ser, que es temeroso y por eso es autoritario, que no los conoce realmente ni a sus amigos, que tiene pocos intereses y que es una persona ‘fome’. Pese a ello respetan sus puntos de vista aunque los consideran ‘anticuados’, en definitiva podemos decir el padre

de E no representa un fuerte referente para sus hijos, aunque quizás sí en un sentido negativo, personificando aquello que ellos no quieren ser o no quieren imitar.

*Mi papá no tiene idea de la vida, de pasarlo bien. Sólo sabe de trabajar, está bien, pero yo no quiero eso, yo no, no me interesa. / Es muy enojón, porque todo le importa... o sea las cosas tontas le importan, sus reglas, sus cosas, pero lo importante o mis cosas importantes no le importan, no las conoce y no le importan. / No compartimos mucho, es mi papá no más, no es un amigo. Tampoco conoce a mis amigos. / Es como que tiene rabia, a veces me tiene rabia de que sé más que él, de que me funcionan las cosas mejor que a él, igual me da pena eso.*

En cuanto a la madre de E la relación con sus hijos es más bien lejana. Ella trata de darles en el gusto pero separa claramente su vida y sus intereses de los de los adolescentes, no participa en sus vidas y para los jóvenes su madre es muy normal pero no la toman en cuenta a la hora de tomar decisiones importantes o enfrentarse a algún problema (como sí lo hacen con el padre). En ocasiones, durante algunas entrevistas grupales parecía que la madre de E buscaba 'quedar bien' con sus hijos, y por ello dice estar de acuerdo con cosas que en las entrevistas individuales había señalado estar en contra. Los hijos la ven con cariño y respeto, pero no la incorporan como un referente de importancia, al parecer el mundo de sus amigos funciona más como referente que la figura de alguno de sus padres.

*Mi mamá tiene sus cosas, ella es buena onda pero no cacha.../ Es que yo creo que ella cuando chica fue muy buena, así, muy tranquila, entonces no cacha que las cosas que hacemos son normales pos, que somos de hecho buenos también, ella cree que todo es malo, que todo es peligroso, pero no sabe y a veces es mejor no contarle. / Nunca hemos hablado así (como amigos), sería raro creo. Igual la quiero, claro, obvio, pero no pos, no es mi amiga así... no.*

Resulta relativamente sencillo ubicar a este sistema familiar dentro de la categoría de un sistema familiar *desligado*, donde los límites entre cada subsistema están claramente descritos y no se traspasan, de hecho se resguardan y funcionan de forma independiente. Las distancias son valoradas como algo positivo, el que cada uno tenga su espacio. Esto último se observa también en cómo los miembros del grupo familiar ocupan su espacio doméstico, el espacio común del living-comedor es un espacio pulcro, frío, donde cada cosa está estrictamente en su lugar, cuando los jóvenes se ubican ahí se les nota algo incómodos, se puede apreciar que no pasan mucho tiempo en ese lugar, en cambio los espacios de cada uno (la habitación de E, la de su hermano y la de sus padres) están ampliamente decoradas y embellecidas con sus propios gustos e intereses, estos espacios cálidos y acogedores contrastan con la frialdad del espacio compartido.

Acerca de la disposición de las reglas, es evidente que quien es el encargado de mantenerlas y comunicarlas constantemente es el padre. Como decíamos más arriba, pese a que en apariencia este rol de autoridad es respetado por los hijos, al conversar acerca de ello es posible apreciar que muchas veces esto se hace así para evitar confrontaciones, y que en relación a ciertos temas en específico (el uso de drogas y alcohol, la relación con sus amigos, el sexo, el uso de internet) la legitimidad del padre no es tal.

Ahora bien, para referirnos a la distinción de roles dentro del hogar, este caso resulta particularmente confuso, pues no se observa un claro *iniciador*, ni un claro *opositor*. No obstante podríamos señalar que dado que en él recae la fuerza de las reglas, y él manifiesta poner la voz de orden en su grupo familiar el padre de E podría considerarse como un *iniciador*, pese a ello en muchos casos parece ocupar más bien el rol de *espectador* pues no participa de las conversaciones o discusiones, en las entrevistas grupales se mostró distante y, a menos de ser provocado o interpelado directamente, no interviene ni se interesa. Los hijos por su parte estarán más cerca de un rol *opositor* en tanto ambos no presentan problemas al demostrarse en contra de ciertas cosas, expresan su opinión y eligen cuando sumergirse en una discusión y

cuando alejarse y mantener la distancia para ahorrarse el mal rato. Por su parte, la madre de E es claramente más cercana a un rol de *seguidor*, siempre encuentra acuerdo con la posición del padre cuando éste presenta algún punto de vista, busca cambiar los conceptos o matices de la conversación para encontrar consensos o acuerdos hace uso de artimañas para evitar los temas conflictivos.

Pasando a otro tema, los referentes de importancia para E se encuentran en su grupo de amigos, y en algunas figuras importantes en su unidad educativa. No halla ni en su padre ni en su madre una figura de autoridad, de hecho se refiere a ellos como si fueran pares, de igual a igual, esto vale también para el hermano de E. Asimismo, la dinámica de la familia permite que los roles al interior del grupo muten de momento a momento, en ocasiones es el hermano de E quien impone el orden, en ocasiones es la madre, y a veces el padre. Hay ocasiones en que E es quien reta a su hermano, o quien resuelve problemas entre su madre y su hermano. Asimismo, la madre se dispone a poner algunas reglas pero éstas no suelen ser respetadas, en ese ámbito el padre tiene algo de mejor suerte pues sus normas y límites al menos son considerados para ser repactados o transgredidos.

La relación de los miembros de este hogar con las TIC en general es bastante distante. Para todos, la afición de E por internet y los artefactos tecnológicos es algo 'raro' y propio de su carácter '*perno*' o '*nerd*'. El hermano de E conoce y utiliza las TIC pero con una pauta de uso mucho menos intensa que su hermano menor, es por ello que pese a ser un *nativo* digital no pertenece a lo que hemos denominado la *elite digital*. Asimismo la madre de E no presenta ningún tipo de interés ni tampoco le atribuye real utilidad a las TIC, más allá del televisor no le resultan atractivas. El conocimiento que tiene sobre ellas es mínimo, o bajo el mínimo, y su uso es reducido al mail y en el celular reconoce no saber mandar mensajes. Por todo ello consideramos que se encuentra cercana a la figura del *refugiado*. A su vez, el padre de E conoce y maneja las TIC a un nivel mayor que su mujer, pero no presenta mayor fascinación por ellas. Por su trabajo domina un amplio rango de programas y aplicaciones pero no les da un uso distinto al del contexto laboral, de hecho parece relacionar totalmente todo lo referente a las TIC con las herramientas laborales y se muestra esquivo y algo desafiado de las posibilidades de entretención y divertimento que encuentran en las TIC sus hijos y muchos otros jóvenes.

Dicho esto, vale decir que en este caso las TIC vienen a profundizar ciertas distancias presentes dentro del grupo familiar, es decir, están fomentando brechas que separa a los padres de sus hijos. Tanto así que en ocasión el uso de las TIC se utiliza como ejemplo de los 'mundos distintos' en que conviven ambas generaciones.

*Cuando me ve mucho rato en el computador cree que siempre estoy jugando, no entiende que a veces uno está buscando cosas, o poniéndose de acuerdo, o haciendo tareas incluso. No sabe, no cacha, y no me cree. / El tema del computador es complicado, son muchas horas las que pasa ahí, muchas horas. Yo le digo que salga de la pieza que comparta con nosotros, pero no, dale que el computador, dale que el computador, este niño es enfermante! (Mama de E) / Tengo problemas con ellos (sus papás) cuando no entienden que es algo importante para mí, cuando junto algo de plata y quiero que me ayuden a comprarle algo al tarro (al computador) ellos no entienden, y creen que es para puro jugar, creen que es para perder el tiempo, eso creen. / Mi mamá no cacha nada, y se las da... no cacha nada, a veces no sabe ni qué estoy haciendo pero me reta, va y corta la luz.*

Ante situación de quiebre comunicacional resulta difícil que se den dinámicas virtuosas de aprendizaje y de transmisión de conocimiento desde E hacia sus padres. Es por ello que el efecto observable de las TIC en la dinámica familiar de este caso es más bien distanciante, pero queda la duda si no es tan solo que

explicita una distancia anterior, una brecha que se expresa en el uso y la comprensión distinta de las tecnologías pero que estaría aun si E no fuera un joven avezado en la materia.

Las adultos no valoran el conocimiento de su hijo, en cambio, para E su conocimiento y apresto sobre las TIC es una de las cosas que lo hace una persona 'especial', está al centro de sus intereses y de los elementos que lo identifican como persona. Señala que tiene amigos que comparten estos gustos y es algo determinante a la hora de encontrar afinidad con extraños. Si bien en muchos sentidos E es un adolescente común y corriente, él se siente muy distinto y 'único', dentro de esta 'onda' especial y que lo distingue del resto el tema de las TICs está muy presente, por lo que la lejanía de sus progenitores sobre el tema acrecienta la lejanía en general que se observa entre las dos generaciones, pues en el caso del hermano de E se aprecia algo similar en relación a su afición a los deportes (los padres no participan de ella, no la potencian, al contrario consideran que es una pérdida de tiempo, etc.).

---

### CASO 5 CAROL

- Descripción contacto:

Para los casos de este establecimiento (Colegio Antupirén), el contacto se hizo directamente con las familias. Con la familia de Carol (en adelante C) se contactó en primer lugar a la madre de C, quien una vez enterada de los propósitos del estudio aceptó participar poniendo algunas restricciones tales como el horario y naturaleza de las visitas, los contenidos de las entrevistas, entre otras. En general la relación con la familia fue buena y se alcanzaron a hacer tres visitas antes de que se fueran a unas vacaciones familiares fuera del país programas anterioridad.

- Detalle visitas:

**Visita 1:** Entrevista grupal a todo el grupo familiar.

**Visita 2:** Entrevista en Profundidad a Carol, Entrevista en Profundidad a la Mamá de C, Entrevista grupal a toda la familia.

**Visita 3:** Entrevista en Profundidad al Papá de C, Entrevista en Profundidad al hermano mayor de C.

- Número de personas en el hogar: 4

Individuo / Relación de Parentesco	Edad	Contacto
Carol (C)	13	X
Mamá de C	40	X
Hermano menor de C	11	X
Hermano menor de C	8	X

<b>SISTEMA FAMILIAR</b>
-------------------------

SUBSISTEMAS INDIVIDUALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carol es una joven reservada, cuesta convencerla para que dé cuenta de sus opiniones y cuando lo hace se muestra algo insegura, preguntándose repetidamente si lo que opina ‘estará bien’. Le importa especialmente lo estético a la hora de juzgar a las personas y las cosas que la rodean. Reconoce dominar temas que la mayoría de sus pares no manejan (en esto internet y las TIC es solo uno de esos ‘temas’). Se siente muy diferente al resto, y busca diferenciarse constantemente, tanto de sus pares como de su grupo familiar. Le molesta mucho que le digan qué hacer, por lo que el tema de las reglas es fuente de conflicto para ella en el ambiente familiar.</li> <li>▪ Mamá de C, se mostró desde un inicio dispuesta a colaborar con el estudio, y pese a no contar con mucha disponibilidad de tiempo buscaba la forma coordinar su horario para que pudiésemos realizar las visitas. Aunque posee un carácter fuerte, da pruebas de saber escuchar a los otros, incluso cuando manifiestan una opinión distinta a la suya. Como madre se preocupa por sus hijos (de hecho tomó la intervención de la presente investigación como una oportunidad para hacer ‘terapia de familia’, en sus propias palabras), conocía sus intereses, a sus amigos, aunque a partir de lo observado vemos que no demuestra abiertamente este interés a sus hijos. Al contrario, su manera de relacionarse con ellos es más bien fría.</li> <li>▪ El hermano de C es un niño algo tímido, le cuesta enormemente darse a entender, expresar opiniones o sentimientos. Siente rechazo por parte de su hermana mayor, y dice odiar a <i>todas las mujeres</i>. En las entrevistas grupales se mantenía algo al margen, pero esto también puede entenderse por su corta edad (11).</li> <li>▪ El hermano menor de C es un niño muy discreto, aun cuando se trata de un niño muy pequeño (8) en todas las visitas apenas se le escuchó decir palabra. Más que tímido sería más acertado decir que es reservado, pues a la hora de ser interpelado directamente respondía con claridad, y sin nerviosismo.</li> </ul>
SUBSISTEMA CONYUGAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La madre de C se separó del padre de sus hijos hace 6 años y mantiene una relación sumamente distante con su ex marido, señala incluso que hace casi un año que no se ven y pueden pasar meses en que no hablan por teléfono ni una sola vez. Él se ocupa de mandar el dinero acordado para los niños, y en ir a recogerlos cuando así lo han pactado. Si bien reconoce haber tenido parejas más o menos estables en los últimos años, señala que nunca ha invitado una a la casa, y nunca les ha presentado a sus hijos.</li> </ul>
SUBSISTEMA PARENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La relación parental de los niños se limita a la relación con la madre, quien busca instalarse como una figura de autoridad. Pudimos apreciar que parte de su estrategia está en imponer respeto mediante una relación algo distante y fría con los niños. En las entrevistas individuales ella misma reconoció ser ‘poco cariñosa’ como madre, cosa que le traía problemas especialmente con el menor de los niños. Ante esto, explicaba su conducta diciendo que de otro modo ‘la situación se le iba de las manos’, o que los niños ‘la sobrepasaban’. Para los hijos varones su madre efectivamente es una figura de autoridad, pero para C no lo es tanto. Si bien en la mayoría de las cosas está de acuerdo con su madre, muchas veces busca recoger el argumento opuesto solo para provocarla, cosa que reconoció abiertamente. Esto nos habla de una relación tensa, y en donde ambas buscan desafiarse la una a la otra para probar algo así como <i>quien es la más fuerte</i>.</li> </ul>

- Los hermanos mantienen una relación bastante conflictiva, es posible observar que entre los dos menores hay una lucha constante por acceder a la atención de su madre. Por su parte C se desentiende totalmente de sus hermanos, incluso fue posible notar que cuando habla de ellos no lo hace con especial cariño, sino que más bien con algo de disgusto. Más de una vez declaró 'no poder creer que *estos* fueran sus hermanos'. Por su parte ellos ven en C todo lo raro de las 'mujeres' y no parecen interesarse mayormente en establecer una relación más estrecha con ella. Pese a ello le guardan gran respeto y reconocen que es 'seca' en los temas tecnológicos, y en ocasiones sacan provecho de ello, presumiendo ante sus compañeros que su hermana puede hacer tal o cual cosa, desbloquear tal o cual programa, sacar el 'crack' de tal o cual videojuego, etc.

La comunicación en esta familia es problemática, entre la madre de C y C suelen haber malentendidos, promesas incumplidas y/o no reconocidas, acuerdos que no se respetan y en los que ambas entendieron cosas distintas, etc. En general todos los miembros de la familia reconocen un cierto clima de desconfianza y confusión al interior de la familia, se destaca el hecho de que la madre siempre dice cosas que después no hace, o que les prohíbe algo y luego se le olvida.

*Mi mamá no se acuerda de lo que dice. / Le encanta andar cambiando las cosas, quedamos en algo... y no, resulta que ahora se le ocurrió esto otro, y no avisa! / Ya nunca la creo, no le creo no más. Me da lata. / Es raro, como que no lo hace a propósito, pero lo hace.*

Incorporando los roles propuestos para la dinámica familiar, en este caso correspondería ubicar a la madre claramente en el rol de *iniciadora*, de igual modo sin dificultad es posible igualar a C en un rol de *opositora* ante la figura de su madre. En el caso de los hermanos de C diríamos que son *seguidores*, pues actúan siguiendo los designios de su madre, y aunque a veces se ubiquen en una posición crítica finalmente siempre consensuan que la posición de su mamá es la adecuada y la apoyan.

Por otra parte, el sistema familiar es más bien desligado, las instancias compartidas son escasas, y la relación entre los miembros distante, los límites entre los subsistemas son rígidos generando tensión cuando alguien intenta sobrepasarlos. Por esto es fácil apuntar a este caso como el de una familia *desligada* que resguarda celosamente los espacios privados, lo anterior se puede apreciar por la disposición de la casa, la sala de estar, el comedor y el living, son espacios sin vida muy ordenados que casi no se ocupan; las habitaciones (y cada miembro del hogar tiene su propia habitación) reflejan aspectos de cada una de las personalidades de quién las habita y están equipadas con todas las comodidades y elementos del diario vivir que no se encuentran para nada en los espacios comunes. En cada habitación hay un computador, un televisor y algún equipo para escuchar música (equipo de música, radio, reproductor de mp4 o mp3), objetos personales y decorativos, artículos para la lectura, elementos todos que nos hacen pensar que es allí donde pasan la mayor parte de su tiempo cada miembro de la familia.

El tema de las reglas en el hogar es complejo porque como ya decíamos, quien asume el rol de la autoridad (la madre de C) declara opiniones diversas y suele contradecirse o arrepentirse de ciertas decisiones tomadas. Esto hace que sus hijos no la tomen muy en serio, que compitan entre ellos por quien logra torcer la regla ambigua hacia un lugar más inesperado sin salirse realmente de 'lo permitido', etc. en este juego, la disputa por el poder es entre los hermanos y nunca llegan realmente a cuestionar a la madre. Postulamos que en unos años más cuando los hermanos de C lleguen a la adolescencia y vayan alcanzando mayores cuotas de poder dentro de la familia, probablemente la situación no se mantendrá así.

La relación entre la madre de C y sus hijos es más bien distante, hay una clara intención de la madre de instituirse como una figura de autoridad, lo cual es conseguido sólo en parte, como ya apuntábamos, C le opone bastante resistencia y en ocasiones desacata decidida y deliberadamente lo estipulado como regla. A este respecto, a partir de nuestra observación (que es de considerar como breve) fue posible identificar un



problema asociado a la naturaleza de las reglas impuestas por la madre de C; se trata de reglas que, en primer lugar no son coherentes entre sí y que sumado a ello, en ocasiones son pasadas por alto sin problemas.

Esta flexibilidad en algunas oportunidades, pero severidad en otras confunde a los jóvenes y les hace pensar que los dictámenes son antojadizos y por ello menos legítimos. Entre los hermanos de C no se apreciaron verdaderos problemas, pero con C sí que los había. Lo anterior guarda relación con la dificultad de C a la hora de explicar la relación con su madre, si bien es cierto que la identifica como un referente, y reconoce que quien determina el orden de las cosas en la casa es su madre. También se siente muy contrariada a la hora de defender sus posiciones y asegura que su madre nunca escucha lo que ella tiene para decir. Asimismo, señala no obtener la atención necesaria, pues su madre está siempre ocupada y nunca disponible para ayudarla.

*Noooo, no es mi amiga! O sea qué pena que tú mamá sea tu amiga! / La última vez que le conté algo lo entendió todo mal, igual es que mi mamá es así, está como loca, no se puede hablar con ella. / Pucha supongo que me gustaría poder contar con ella para algunas cosas, pero es que no nos llevamos bien, y ella no tiene tiempo, entonces...en verdad me da lo mismo.*

La madre de C domina bastante el tema de las TIC, ella señala haber fomentado en C el interés por el tema de las tecnologías y la computación, le parece que es algo sano en lo que su hija puede volcar su inteligencia. Pese a lo que podríamos esperar, esta cercanía en términos de conocimientos y dominio del tema no reúne a C con su madre, al contrario, hace que se desafíen la una a la otra y especialmente que C desestime los avances de su madre en la materia. Al parecer C desea con todas sus fuerzas diferenciarse de su madre por lo que no le hace gracia tener algo en común con ella. Esto no es visto así por la madre de C, quien apela constantemente al factor edad para explicar el comportamiento de su hija, asegurando que su relación algo distante va a ir mejorando con el tiempo una vez que la joven supere la etapa de la adolescencia.

De este modo el impacto apreciable de las TIC en su relación es singular pues por un lado, ambas comparten gran admiración mutua (la madre de C y C) por el manejo y la soltura con que se desarrollan en el mundo digital., pero ninguna lo reconoce abiertamente, la joven ve que el conocimiento y manejo de su madre en las TIC es algo proviene de su mundo laboral, aspecto que desprecia absolutamente por ser el 'culpable' de mantenerla tan alejada del hogar y de sus hermanos menores. La madre de C señala sentirse confiada en el uso que C hace de las TIC y se siente orgullosa de haberle traspasado este gusto o afición a su hija. Resulta paradójico que si bien este es el único caso en que madre e hija tienen un nivel de dominio similar respecto a las TIC, esto no propicie un efecto conectivo entre ambas. Al contrario, diríamos que las TIC funcionan como un elemento *distanciante* pues acentúan la privacidad de los miembros del hogar, cada uno de ellos tiene su computador portátil, y las dinámicas compartidas (la hora de hacer las tareas, la sobre mesa) convierten al living o al comedor en una especie de ciber café.

---

## CASO 6 PABLO

### ▪ Descripción contacto

El contacto para este caso se hizo directamente con Pablo (P en adelante), una vez identificado su pauta de uso de las TIC a través de la aplicación de nuestro cuestionario, a la salida del colegio le consultamos si le interesaba formar parte del estudio y él nos contactó con su mamá para que coordináramos la primera visita.

### ▪ Detalle visitas

**Visita 1:** Entrevista grupal a la familia.

**Visita 2:** Entrevista en Profundidad a Pablo. Entrevista grupal a todos los miembros de la familia.

**Visita 3:** Entrevista en Profundidad a mamá de Pablo, Entrevista en Profundidad a papá de Pablo. Entrevista grupal a la familia.

- Conformación de la familia:

Individuo / Relación de Parentesco	Edad	Contacto
Pablo (P)	13	X
Mamá de P	37	X
Papá de P	45	X
Hermano menor de P	9	X

SISTEMA FAMILIAR	
SUBSISTEMAS INDIVIDUALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pablo es un joven muy despierto, le gusta el deporte y realiza variadas actividades en el espacio escolar, no obstante aquello, es muy tímido y confiesa tener serios problemas a la hora de relacionarse con las personas. Pese a que le gusta salir y compartir con sus pares en variadas ocasiones señaló que el lugar en el que siente más a gusto es en el espacio del hogar. Tiene muchos amigos, pero ninguno cercano, cuando está en grupo dice que se siente seguro y confiado, pero realmente desconfía de sus compañeros por las burlas y bromas que suelen hacerse entre ellos, de modo que no desarrolla una amistad cercana con ninguno de ellos. En las entrevistas individuales expresa sus opiniones sin problemas, pero en las instancias grupales se resta y hay que convidarlo expresamente para que realice aportes a la conversación.</li> <li>▪ El hermano menor de P es un niño inteligente, gran admirador de su hermano mayor y lo imita en todo.</li> <li>▪ La mamá de P es una mujer fuerte, tiene un carácter bastante dominante lo cual deja su huella en la dinámica familiar. Tiene variados intereses pero valora especialmente aquellos que le permiten salir del espacio de la casa y del típico 'rol de madre' en sus palabras. Se la puede clasificar como una profesional exitosa en tanto su trabajo ocupa un lugar muy importante dentro de su vida, así como de sus relatos y descripciones de sí misma.</li> <li>▪ El papá de P es un hombre más bien retraído, costó bastante hacer contacto con él. Se desempeña laboralmente en el extranjero y la fecha de nuestras visitas coincidió con un periodo de vacaciones que él se tomó para visitar a su familia. En la entrevista individual demostró no estar al tanto de lo que ocurría con sus hijos y su familia (no estaba seguro en qué curso iban los niños, no conocía a ninguno de sus amigos, y demostró sorpresa al enterarse de que P era especialmente conocedor de las TIC, etc.).</li> </ul>
SUBSISTEMA CONYUGAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si bien los papás de P señalan que son una pareja, el hecho que el Papá trabaje en el extranjero vuelve la dinámica conyugal bastante particular. En conversaciones con ambos padres por separado, cada uno manifestó poner de su parte para que la relación funcione, aunque reconociendo que es evidente que no conforman un matrimonio normal. Ahora bien, ambos apuntaban que nunca lo habían sido, incluso antes de la salida del padre de P al exterior. En las oportunidades en que estaban juntos, los cónyuges se trataban de forma extremadamente cordial, pero sin un atisbo de cariño o cercanía, y al ser preguntados el uno por el otro respondían con cortesía y estima, pero sin verdadero interés. A partir de todo aquello es posible afirmar sin problemas que la relación que mantienen es meramente estética, y como ambos los destacaron 'por el bien de los niños'.</li> </ul>

SUBSISTEMA PARENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde el inicio del contacto fue posible apreciar que el rol de autoridad en la casa lo ejerce la mamá de P, quien impone un régimen bastante estricto. Los dos pupilos reconocen con bastante claridad la posición de autoridad de su madre y en general respetan las reglas y límites impuestos en la dinámica familiar. La relación con ella no obstante es bastante lejana, P señaló a su madre casi en el último lugar a la hora de elegir alguien a quien contar un secreto o un problema. Si bien el tema de los roles está bastante claro, el apoyo y la cercanía propia del ambiente familiar no es entregado por la madre de P. La relación de los niños con el padre de P también es bastante distante, aprecian mucho los regalos y mimos que su padre les hace cuando está 'de visita' pero no ven en él una figura de apoyo ni un personaje cercano en quien confiar. En ciertos temas les resulta eso sí, más cercano que su madre. En conjunto ambos padres no conforman realmente un sistema parental, el rol de padre y madre lo lleva la madre de P y el papá es más bien un agente algo externo a la dinámica familiar.</li> </ul>
SUBSISTEMA FRATERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instancias entre los dos hermanos son muy fructíferas, comparten mucho. Ambos reconocen estos espacios como valiosos dentro de su diario vivir, se cuidan mutuamente, salen a jugar, P le enseña cosas a su hermano, se van y vuelven juntos del colegio, P acompaña a su hermano a la mayoría de sus actividades y viceversa. Los dos niños forman una especie de alianza que en ocasiones se opone a las reglas algo estrictas (pero vagas) de su madre. Entre los dos se defienden y buscan estrategias para lograr sus pequeñas metas (ir a alguna actividad en la tarde de un día de semana, comprar cierta marca de yogurt o de helado, etc.). En lo relativo a las TIC P le muestra a su hermano cómo hacer cosas que un niño de su edad (7 años) tardaría varios años en aprender, por ello el hermano menor de P valora y admira tremendamente a P. Resulta asombroso cómo P es tremendamente maternal con su hermano, función que la madre de P no cumple con ninguno de sus hijos.</li> </ul>

La comunicación en esta familia es bastante discontinua, de los casos observados se trata de uno de los grupos familiares que de peor forma se comunica internamente. Los silencios son abrumantes, apenas se hablan entre sí y cuando lo hacen la forma de hablar entre ellos es muy distante, señalando apenas lo justo y necesario. Asimismo la dinámica familiar se ve cortada, tensa y algo falsa, durante nuestras visitas se sientan a la mesa y comen todos juntos, pero más tarde en la conversación con la madre de P comprobamos que esto nunca ocurre normalmente, por lo general cada cual se prepara su bandeja de comida que la nana deja lista para ser servida, y cada cual come en su pieza, o donde mejor lo estime. Ejemplos como éste nos hacen pensar que muchas de las dinámicas observadas (ver las noticias todos juntos, hacer un pequeño sobremesa, sentarse a cenar todos en el comedor) son elementos ficticios de la dinámica familiar.

Al incorporar la noción de los roles con los que hemos revisado cada uno de los casos, vemos que para esta familia resulta bastante evidente que el rol que toma la madre de P es de *iniciadora*, toda decisión de importancia viene de ella, rol que le asienta totalmente. Ahora, resulta difícil encasillar a P y su hermano, pues claramente no son seguidores, en tanto no apoyan ni actúan necesariamente en dirección de lo que su madre proyecta, pero tampoco se oponen, lo que también los excluye de ser *opositores*. Siguiendo esta idea, señalamos entonces que el rol al que más se acercan es al de *observadores*. A partir de lo señalado más arriba, demás está decir que el padre de P calza perfecto con el rol de *observador*.

En general este grupo familiar posee rasgos más *desligados* que aglutinantes pues cada subsistema funciona de forma autónoma sin casi relacionarse con los otros, profundizando en ello podemos agregar que en las entrevistas con los hermanos quedó en evidencia que viven en una especie de mundo paralelo al de 'los adultos', desde donde exploran y generan sus vivencias. No obstante lo anterior, la personalidad de la madre de P la vuelve interesante a sus hijos, quienes ven en ella un modelo de cómo deben ser las mujeres adultas. Con todo, los niños no ven en su madre a una figura cercana, y a la hora de presentarse algún problema la madre no es considerada como un posible aliado. De hecho para buscar apoyo tanto P como su

hermano nombran a otros miembros de la familia, tías o abuela y otros adultos relevantes del colegio, antes que a la madre. No obstante aquello, su mamá sí configura un referente claro del mundo adulto, la ven como representante de lo que es ser responsable y disciplinada, pero a la vez divertida y libre para hacer lo que quiera.

Los referentes más fuertes de P están asociados a las actividades extra-programáticas que realiza en el colegio (el entrenador de natación, sus compañeros de equipo, el profesor de música, los amigos con los que tiene una banda de música, etc.), en un segundo lugar después de todos ellos se encuentra su mamá y algunas otras personas del mundo familiar. La madre de P valora enormemente el conocimiento de su hijo en las TIC, lo considera positivamente, lo entiende como una herramienta para el mundo adulto, y sabe que el gusto de P por las tecnologías es parte de su personalidad y no sólo un gusto pasajero, o parte de una moda. Ella misma no es ajena completamente al uso de las TIC, su nivel de conocimiento es con creces superior a muchos de los padres y madres del presente estudio, no obstante su percepción es que ella es totalmente extranjera al uso de las nuevas tecnologías, incluso fue P quien le tuvo que enseñar a usar el *blackberry* que le entregaron en la empresa.

Resulta complejo señalar si para este caso las TIC funcionan como un factor conectivo o distanciante entre padres e hijos, lo más concreto sería decir que no cumple ninguna de las dos funciones. La madre de P entiende de TIC y no las ve como un elemento que le *quita* tiempo al estudio, o a otra actividad más provechosa (como es el caso de la mayoría de los padres y madres), lo cual ayuda a que no se generen conflictos al interior de la familia debido al extensivo e intensivo uso de las TIC por parte de P, y es que gran parte de la dinámica familiar se sustenta en la evasión del conflicto, o ciertamente la evasión de cualquier tema conflictivo que obligue a generar un encuentro, una conversación, una instancia que ubique a los miembros del hogar (en especial a P y su madre, o P y su padre) en otra situación que no sea la de la conversación casual, simple y superficial.

Ahora bien, si consideramos la relación entre los dos hermanos vemos que se han generado dinámicas altamente virtuosas en las que el hermano mayor traspasa conocimientos y habilidades a su hermano más pequeño, comparten tiempo y fortalecen sus vínculos por medio de las TIC. De este modo, en términos generales para este caso ubicamos el efecto de las TIC en una posición más *conectiva* que distanciante.

## Pauta de Observación

La siguiente pauta fue rellanada para cada uno de los seis casos incorporados al estudio. Dado que no se contaba con registro fotográfico el objetivo de la pauta era ayudar a registrar las principales características del espacio doméstico que nos ayudaran a comprender el contexto en que se daba cada dinámica familiar. Además incluye algunos aspectos de equipamiento tecnológico lo cual también nos da luces respecto a qué lugar ocupan las TIC al interior del grupo familiar.

<b><i>Número de miembros que conforman el grupo familiar</i></b>	-
<b><i>Número de miembros que en promedio habitan diariamente el hogar</i></b>	-
<b><i>Número de espacios comunes en el hogar</i></b>	- - - -
<b><i>Número de espacios privados (habitaciones)</i></b>	- - - -
<b><i>Cantidad de personas al interior del hogar que comparten habitación privada</i></b>	-
<b><i>Características generales de los espacios comunes</i></b>	- - - - -
<b><i>Características generales de los espacios privados</i></b>	- - - - -
<b><i>Número de computadores disponibles en el hogar</i></b>	-
<b><i>Número de computadores con conexión a internet</i></b>	-
<b><i>Lugar donde se emplaza/n el/los computador/es</i></b>	- - - -
<b><i>Número de celulares disponibles en el hogar</i></b>	-
<b><i>Número de otras tecnologías (tablet, agenda electrónica, iphone, ipad, ipod, etc.)</i></b>	- - -

## Pautas de Entrevistas

Concepto	Dimensión	Variable	Indicador
<b>Familia</b>	<b>Dinámica Familiar</b>  <i>Intencionalidad y reacción</i> en el actuar de la familia.	<p>Aspectos que se consideran como centrales para la mantención de la familia (morfostáticos).</p> <p>Aspectos que se consideran perjudiciales o entorpecedores para la mantención de la familia (morfofenéticos).</p> <p>Elementos que se tomen como reglas de comportamiento.</p> <p>Noción con que se maneja la división entre niños y adultos.</p> <p>Tradiciones, aspectos ritualizados del grupo familiar.</p>	<p>¿Cuáles son los conceptos centrales que ustedes consideran deben estar presentes para el buen funcionamiento de la vida familiar?</p> <p>¿Qué elementos ven como nocivos?</p> <p>¿Se manejan con ciertas reglas que se deben cumplir?</p> <p>¿De qué tipo son estas reglas?</p> <p>¿Cuál es la participación de los niños en la vida de los adultos?</p> <p>¿Hay temas que estén vetados para ellos? ¿Cuáles? ¿Por qué? ¿Qué cosas hacen siempre como familia? ¿Cómo pasan un día domingo normal juntos? ¿Qué hechos los unen como familia?</p>
	<b>Tipo de familia</b> (Estructura familiar)	<p>Situación de los padres (Casados/separados/viudo/ padres solteros).</p> <p>Cantidad de núcleos familiares en un mismo hogar.</p> <p>Persona jefe de hogar (madre-padre-abuelo/a, etc.)</p> <p>Persona responsable del cuidado de los niños.</p> <p>Nivel de independencia de los niños respecto a las a sus propias actividades.</p> <p>Relación entre los miembros del grupo.</p>	<p>¿Cuál es la situación de los padres?</p> <p>¿Quiénes viven en la casa?</p> <p>¿Quién es la persona que recibe mayor remuneración en el hogar?</p> <p>¿Es esa persona el jefe de hogar?</p> <p>¿Quién se encarga del cuidado de los niños?</p> <p>¿Los niños se van solos a colegio?</p> <p>¿Hacen sus tareas solos?</p> <p>¿Van a casa de amigos o familiares solos?</p> <p>¿Cómo se llevan los miembros de la familia? ¿Quiénes son los que más frecuentemente se encuentran en peleas o discusiones? ¿Cuáles son los temas que detonan estas peleas?</p>

<b>Tecnologías</b>	<p><b>Valoración práctica de su uso.</b></p> <p>Busca verificar la relación práctica entre los cambios observados en las familias y la introducción de las TIC, para responder a los objetivos específicos 2 y 3.</p>	<p>Amplitud hacia nuevos horizontes.</p> <p>Reforzamiento de ciertas conductas, aspectos.</p> <p>Revalorización de antiguas acepciones.</p> <p>Reemplazo y liquidación de determinadas prácticas.</p>	<p>¿Qué generan, crean o posibilitan?</p> <p>¿Qué preservan o aumentan?</p> <p>¿Qué recuperan o revalorizan?</p> <p>¿Qué reemplazan o dejan obsoleto?</p>
	<p><b>Valoración Simbólica del uso de las TIC.</b></p> <p>Busca verificar la relación simbólica entre los cambios observados en las familias y la introducción de las TIC, para responder en parte a los objetivos específicos 2 y 3.</p>	<p>Razones que justifican el uso.</p> <p>Importancia en relación al tiempo de convivencia dentro de la familia.</p> <p>Importancia respecto al presupuesto familiar.</p> <p>Aportes que las TIC hacen al desarrollo de la familia.</p> <p>Aportes que las TIC hacen al desarrollo personal.</p>	<p>¿Por qué se interesa en el uso de las TIC?</p> <p>¿Cuán importante es dentro de la vida familiar?</p> <p>¿Qué valor le da al gasto en TIC? ¿Estaría dispuesto a gastar más? ¿Por qué?</p> <p>¿Qué elementos dentro del grupo se ven facilitados con el uso de las TIC?</p> <p>¿Qué elementos aportan las TIC al desarrollo de la vida en familia?</p> <p>¿Qué elementos aportan las TIC al crecimiento personal de cada uno de los miembros de la familia?</p>
	<p><b>Nivel de uso de las TIC</b></p> <p>Asociado al objetivo específico N°1 que busca describir los distintos tipos de uso de las TIC en niños y adultos.</p>	<p>Tipo de actividades que se realizan por medio de las TIC.</p> <p>Intensidad de uso, frecuencia con que se utilizan las TIC</p> <p>Interfaz de uso</p>	<p>¿Cuáles son las actividades que ud. más realiza con el celular/ a través de Internet? ¿Con qué frecuencia utiliza estos medios?</p> <p>¿Se conecta a Internet a través de su computador/teléfono u otro medio?</p>
<b>Brechas digitales</b>	<p>Diferencias según la edad de los usuarios</p>	<p>Diferencias en el conocimiento y manejo de las TIC al interior de las familias.</p> <p>Diferencias en el conocimiento y manejo de las TIC en otros espacios (Escuela: Profesor-Alumno).</p>	<p>¿Hay distinciones en el uso que hacen los mayores a lo que hacen los niños con las TIC?</p> <p>¿Esto genera algún tipo de problema? ¿Cuál? ¿Se observan este tipo de diferencias en otros ámbitos, como la escuela por ejemplo?</p>
	<p>Diferencias por otro tipo de factores</p>	<p>Diferencia en el conocimiento y manejo de las TIC entre pares.</p> <p>Diferencias por problemas de acceso (Nse).</p> <p>Diferencias por problemas de interés.</p> <p>Diferencias por el tipo de uso que se les da a las TIC.</p>	<p>¿Entre tus amigos hay diferencias en relación al conocimiento acerca de las TIC? ¿Esto genera algún tipo de problema? ¿Cuál? ¿Consideras que hay diferencias en el acceso a este tipo de tecnologías? ¿Consideras que esto tiene que ver con el nivel con que manejas estas tecnologías?</p> <p>¿Observas diferencias en el tipo de uso que les das a las TIC respecto de lo que tus pares hacen? ¿Y respecto a tus mayores/menores?</p>

## Cuestionario Encuesta

### ENCUESTA SOBRE EQUIPAMIENTO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

#### A. ÍTEM DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA:

1. Año de Nacimiento: dd/mm/aaaa	2. Sexo	3. Comuna en la que residía su madre cuando ud. nació
/ /	a. Masculino b. Femenino	_____

4. Estado Civil	5. Nivel Educacional	6. Categoría Ocupacional	7. Rama de Actividad
a. Soltero b. Casado c. Separado d. Viudo e. Conviviente	a. Educación Media Humanista b. Educación Media Técnica c. Educación Superior Técnica d. Educación Superior Profesional e. Educación de Posgrado (Magíster, Doctorado)	a. Ocupado (Tiene trabajo) → pasa a la pregunta número 7 de este ítem. b. Desocupado (buscando trabajo) → pasa al siguiente ítem c. Inactivo (no busca trabajo) → pasa al siguiente ítem.	a. Patrón o empleador b. Trabajador por cuenta propia c. Empleado u obrero del Sector Público. d. Empleado u obrero del Sector Privado. e. Servicio doméstico f. Familiar no remunerado g. Fuerzas Armadas y del orden.

#### B. ÍTEM IDENTIFICACIÓN DE LA FAMILIA:

1. Número de miembros el hogar	2. Ingreso promedio familiar al mes	3. Comuna de residencia actual
a. 2 b. 3 c. 4 d. 5 e. 6 f. 7 g. 8 h. 9 i. 10 j. Más de 10	a. menos de 250.000 CLP b. entre 250.000 y 500.000 CLP c. entre 500.000 y 750.000 CLP d. entre 750.000 y 1.000.000 CLP e. entre 1.000.000 y 1.500.000 CLP f. entre 1.500.000 y 2.000.000 CLP g. más de 2.000.000 CLP	a. Peñalolén b. Las Condes c. La Reina d. Ñuñoa e. Macul f. La Florida g. Vitacura h. Providencia i. Santiago Centro j. Estación Central k. Puente Alto l. Otra comuna ¿Cuál?  _____

#### C. ÍTEM. EQUIPAMIENTO DEL HOGAR. PRINCIPALES PRODUCTOS DE TIC.

I. En su hogar, dispone de los equipos que se mencionan a continuación. Mencione también cuántos.

a.

Televisión	SI	NO (Pase a la pregunta b)	Cuántos:
------------	----	------------------------------	----------



a.1. Tipo de señal, indique con una X el tipo servicio que recibe en su hogar:

1. Abierta (Canales nacionales, sin televisión por cable)	
2. Por Cable	
3. Vía Satélite	

b.

Computador	SI	NO (Pase a la pregunta c.)	¿Cuántos?:
------------	----	-------------------------------	------------

b. 1. Tipo de aparato, indique con una X si posee el artefacto y a continuación indique la cantidad.

1. Computador PC (fijo)	SI	NO	¿Cuántos?:
2. Portátil (Notebook)	SI	NO	¿Cuántos?:
3. Agenda Electrónica (PDA / pocket PC)	SI	NO	¿Cuántos?:

¿Dispone de alguno de estos otros aparatos?

c. Fax	SI	NO	¿Cuántos?:	
d. Reproductor de Video	SI	NO	¿Cuántos?:	
e. Reproductor de DVD	SI	NO	¿Cuántos?:	
f. Equipo de música de alta fidelidad o laserdisk	SI	NO	¿Cuántos?:	
g. Reproductor de mp3 o mp4	SI	NO	¿Cuántos?:	
h. Radiocassette, transistores	SI	NO	¿Cuántos?:	
i. Teléfono Móvil	SI	NO	¿Cuántos?:	¿Con acceso a Internet? a. Sí                      b. No.

#### D. ÍTEM PERCEPCIÓN DE LA PRESENCIA DE LAS TIC EN LA CASA.

I. ¿Cuántos computadores PC (fijos) hay en su hogar?

Uno; ¿En qué lugar de la casa se encuentra situado?	a) En un espacio común (Comedor, Pieza del computado o estudio) b) Dormitorio padres c) Dormitorio hijos
Dos; ¿El segundo, en qué lugar de la casa se encuentra situado?	a) En un espacio común (Comedor, Pieza del computado o estudio) b) Dormitorio padres c) Dormitorio hijos
Tres; ¿El tercero, en qué lugar de la casa se encuentra situado?	a) En un espacio común (Comedor, Pieza del computado o estudio) b) Dormitorio padres c) Dormitorio hijos
Cuatro; ¿El cuarto, en qué lugar de la casa se encuentra situado?	a) En un espacio común (Comedor, Pieza del computador o estudio) b) Dormitorio padres c) Dormitorio hijos
Cinco o más; ¿El quinto, en qué lugar de la casa se encuentra situado?	a) En un espacio común (Comedor, Pieza del computado o estudio) b) Dormitorio padres c) Dormitorio hijos

#### E. ÍTEM: TELEFONÍA MÓVIL.

1) ¿Utiliza usted un celular? (Puede ser suyo en propiedad, compartido o perteneciente a otra persona o a una empresa).

SI

NO → pase al siguiente ítem

2) ¿El celular que utiliza es...?

a. De su propiedad (o de su familia, sus padres, su marido, etc.)

b. Perteneciente a otra persona

c. Facilitado por una empresa

1) ¿El celular que utiliza dispone de acceso a internet?

SI

NO

2) ¿Podría decirme aproximadamente cuánto dinero ha gastado en llamadas de teléfono móvil en el último mes?

---

3) En los últimos 3 meses ¿Para cuáles de las siguientes actividades ha utilizado el teléfono móvil?

a. Envío de fotografías o videoclips

b. Subir fotografías o videoclips desde el celular a una página web

c. Recepción de servicios de información

d. Navegar por Internet

e. Leer su correo electrónico

f. Descargar o ver programas de Tv o video

g. Pagar bienes o servicios

h. Navegación personal para encontrar lugares o direcciones (GPS), uso de servicios de señalización de lugares.

i. Otras actividades

#### F. ÍTEM: INTERNET / EQUIPAMIENTO

1) Dispone usted de acceso a Internet en su hogar

SI → ir a la pregunta N° 3 de este ítem.

NO

2) ¿Por qué motivos no dispone de acceso a Internet en su hogar? → Después de responder esta pregunta pase al siguiente ítem

a. Porque tiene acceso desde otro lugar (trabajo, cibercafé, centro de estudios, etc.)

b. No quiere, no necesita

c. La conexión cuesta demasiado caro

d. Otros motivos (especificar) \_\_\_\_\_

3) ¿Cuál es la forma de conexión a Internet en su hogar?

a. Línea telefónica convencional

b. Internet banda ancha

c. Acceso mediante teléfono móvil

d. Otras formas de conexión (Especificar) \_\_\_\_\_

4) ¿Cuál es el equipo que utiliza para conectarse a Internet en su hogar? (Conteste más de una alternativa si es el caso)

- a. PC
- b. Computador portátil
- c. Agenda Electrónica
- d. Televisión
- e. Teléfono móvil
- f. Otras formas de conexión (Especificar) \_\_\_\_\_

**G. ÍTEM: INTERNET / USO**

1) ¿Usted o algún otro miembro del hogar ha usado Internet en los últimos 3 meses?

- Si → ¿Quiénes? \_\_\_\_\_
- No → ¿Por qué motivo? \_\_\_\_\_ → pase al siguiente ítem.

2) ¿Podría detallarme desde qué lugar y con qué frecuencia ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses? Marque con una x en las casillas correspondientes a su caso.

Lugar / Frecuencia	Diariamente	Todas las semanas, pero no diariamente	Al menos una vez al mes	No todos los meses	No sabe / No recuerda
1. Hogar					
2. Lugar de Trabajo					
3. Lugar de estudio					
4. Cibercafé					
5. Otros Lugares					

3) ¿Ha utilizado alguno de los siguientes dispositivos móviles para acceder a Internet?

a. Teléfono móvil de banda ancha vía UMTS, 3G	SÍ	NO
b. Otro teléfono móvil (GPRS, WAP)	SÍ	NO
c. Ordenador de mano (agenda electrónica o similar, PDA, pocket PC, palmtop)	SÍ	NO
d. Ordenador portátil a través de una conexión sin cables (wireless) fuera de la vivienda habitual o centro de trabajo	SÍ	NO
e. Otros dispositivos	SÍ	NO
f. ¿Cuáles? _____	SÍ	NO

4) ¿Cuánto tiempo a la semana le dedica al uso de Internet?

- a. Menos de 1 hora
- b. Entre 1 hora y 5
- c. Entre 5 horas y 10
- d. Entre 10 horas y 20
- e. Entre 20 horas y 50
- f. Más de 50 horas
- g. No sabe / No responde

5) ¿Qué servicios de Internet ha usado en los últimos 3 meses? (Sin incluir actividades laborales, solamente actividades realizadas para su uso privado).

- Comunicaciones
  - a. Uso de Correo Electrónico

- b. Chats - Mensajería instantánea
  - c. Fotologs
  - d. Facebook
  - e. Teléfono a través de Internet
  - f. Lectura de Blogs
  - g. Creación o mantenimiento de su propio blog
- Contenidos Audiovisuales
    - a. Escuchar radio emitidas por Internet
    - b. Ver TV emitida por Internet
    - c. Buscar contenidos en Youtube
    - d. Descargar o escuchar música (sitios distintos a las radios por Internet)
    - e. Uso de servicios de Podcast para recibir automáticamente ficheros de audio o video
    - f. Descargar juegos de computadora o videojuegos
    - g. Jugar en red
    - h. Subir contenidos propios (texto - imágenes - fotos - videos - música) en una web para ser compartidos
    - i. Otros servicios audiovisuales
  - Ventas Inversiones
    - a. Banca electrónica y actividades financieras
    - b. Venta de bienes y servicios
  - Servicios on-line
    - a. Servicios de turismo
    - b. Medios de comunicación (lectura de diarios y revistas)
    - c. Servicios de educación y aprendizaje
    - d. Relación con organismos de la Administración
    - e. Búsqueda de información sobre bienes y servicios
    - f. Servicios de salud
  - Otros servicios (Especificar) \_\_\_\_\_
- 6) En promedio, ¿Con qué frecuencia ha descargado música y/o películas en los últimos tres meses?
- a. Diariamente
  - b. Todas las semanas
  - c. Al menos una vez al mes
  - d. No todos los meses
  - e. No sabe / No responde
- 7) ¿Qué servicios de Internet ha usado en su hogar en los últimos 3 meses por motivos de trabajo?
- a) No ha usado Internet por motivos de trabajo
  - b) Búsqueda de información relacionada con su trabajo o empresa
  - c) Búsqueda de trabajo. Envío de solicitudes de trabajo
  - d) Teletrabajo (recepción o envío de trabajos realizados en el hogar).
  - e) Otras actividades relacionadas con el trabajo (especificar)
- \_\_\_\_\_
- 8) ¿En qué medida o grado ha reemplazado con le uso de Internet algunas de las actividades tradicionales siguientes?

	Mucho	Poco	Nada
Lectura de noticias			

impresas			
Compra de Cds por la descarga de música			
Compra o renta de Vds.			
Oír la radio por el método tradicional			
Contactar personalmente con los servicios públicos y las administraciones			

9) Uso de servicios avanzados. En los últimos 3 meses ¿ha usado, por motivos particulares para alguna de las siguientes actividades de comunicación? Marque todas las alternativas que correspondan.

- a. Telefonar a través de Internet
- b. Videollamadas (a través de webcam) por Internet
- c. Envío de mensajes a chats, grupo de noticias o foros de discusión on-line
- d. Uso de mensajería instantánea (comunicación en tiempo real con otros a través de texto escrito, p.e. Messenger).
- e. Lectura de blogs
- f. Creación o mantenimiento del propio blog

#### H. ÍTEM INTERNET / CONOCIMIENTO

1) Indique si ha usado o ha escuchado nombrar (lo conoce) alguno de los siguientes programas y aplicaciones de la red.

Internet Explorer	Lo conoce	Lo ha usado
Mozilla FireFox	Lo conoce	Lo ha usado
Msn Live Messenger	Lo conoce	Lo ha usado
Facebook	Lo conoce	Lo ha usado
Fotolog	Lo conoce	Lo ha usado
Flickr	Lo conoce	Lo ha usado
ICQ	Lo conoce	Lo ha usado
Gmail	Lo conoce	Lo ha usado
Winamp	Lo conoce	Lo ha usado
Photoshop	Lo conoce	Lo ha usado
Adobe Reader	Lo conoce	Lo ha usado
Nero	Lo conoce	Lo ha usado
Skype	Lo conoce	Lo ha usado
Ares	Lo conoce	Lo ha usado
Myspace	Lo conoce	Lo ha usado
Wow	Lo conoce	Lo ha usado
Habbo	Lo conoce	Lo ha usado
Youtube	Lo conoce	Lo ha usado
Twitter	Lo conoce	Lo ha usado
Minijuegos	Lo conoce	Lo ha usado
Wikipedia	Lo conoce	Lo ha usado
Blogger	Lo conoce	Lo ha usado

#### I. ÍTEM INTERNET Y COMERCIO

1) ¿Ha comprado algún producto servicio a través de Internet en los últimos 12 meses?

SI

NO → pasar a la pregunta N° 4 de este ítem

2) ¿Cuándo fue la última vez que compró algún producto o servicio a través de Internet?

- a. En la última semana
- b. En el último mes
- c. Hace más de un mes y menos un año.
- d. Hace más de un año

3) ¿Qué tipo de productos o servicios compró o encargó a través de Internet en los últimos 12 meses? Marque todas las alternativas que correspondan.

- a. Productos de alimentación
- b. Bienes para el hogar (muebles, juguetes, electrodomésticos, etc.)
- c. Películas, música
- d. Libros, revistas, periódicos, material formativo on line
- e. Material deportivo
- f. Ropa
- g. Programas de Software (incluidos juegos de computador y videoconsolas)
- h. Equipo informático (computadores y accesorios)
- i. Equipamiento electrónico (cámaras fotográficas, de video)
- j. Compra de acciones, servicios financieros o de seguros
- k. Viajes o alojamiento de vacaciones
- l. Entradas para espectáculos (teatro, cine, conciertos)
- m. Loterías o apuestas
- n. Otros productos o servicios

#### J. ÍTEM PERCEPCIÓN GENERAL DE LAS TIC

1) ¿Por cuál de los siguientes medios se informa usted preferentemente? ¿Y en segundo lugar?

Medio información	1er Lugar	2do Lugar
Radio		
Televisión		
Internet		
Prensa Escrita, Diarios		
Otro (Especificar)		

2) A continuación señale hasta qué punto está usted de acuerdo con cada una de las siguientes frases. Donde 1 significa que usted está muy en desacuerdo y 5 que ésta muy de acuerdo con la afirmación.

	Muy en desacuerdo					Muy de acuerdo	NS/NR
	1	2	3	4	5		
<i>La ciencia y la tecnología son la máxima expresión de prosperidad en nuestra sociedad.</i>	1	2	3	4	5		
<i>La ciencia y la tecnología sirven, sobre todo, para resolver problemas.</i>	1	2	3	4	5		
<i>La tecnología resuelve problemas, pero también los crea nuevos peligros.</i>	1	2	3	4	5		
<i>La ciencia y la tecnología son la fuente de muchos de los males de nuestra sociedad.</i>	1	2	3	4	5		

- 3) Hablando de las tecnologías en general, a continuación se le presentan distintos conceptos. Señale con cuál/les de ellos considera que se asocian con la idea de Tecnología y sus implicancias. (Respuesta Múltiple)

a.	Progreso	b.	Bienestar	c.	Descontrol	d.	Información
e.	Deshumanización	f.	Globalización	g.	Entretenimiento	h.	Aventura
i.	Riqueza	j.	Desigualdad	k.	Eficacia	l.	Riesgos
m.	Participación	n.	Exclusividad	o.	Poder	p.	Dependencia

- 4) ¿Cuál cree usted que es la posición de Chile respecto del promedio de Latinoamérica en lo que concierne al desarrollo tecnológico?
- Chile está más adelantado
  - Chile está al mismo nivel
  - Chile está más retrasado
  - No sabe / No responde.
- 5) En general ¿Cuánto considera que sabe respecto a los avances en tecnología de la información? (Nuevos aparatos, nuevos tipos de conexiones a internet, televisión digital, etc.)
- Mucho
  - Suficiente
  - Poco
  - Nada
  - NS/NR
- 6) En general ¿Cuánto le interesa conocer respecto a los nuevos avances en tecnología de la información?
- Mucho
  - Ni mucho ni poco
  - Poco
  - Nada
  - NS/NR
- 7) De las siguientes aseveraciones hasta qué punto está usted de acuerdo con cada una de las siguientes frases. Donde 1 significa que usted está muy en desacuerdo y 5 que ésta muy de acuerdo con la afirmación.

	Muy en desacuerdo					Muy de acuerdo	NS/NR
<i>Considero que soy una persona moderna, me desarrollo en sintonía con las nuevas tecnologías.</i>	1	2	3	4	5		
<i>Creo que estoy a medio camino, me falta mucho por aprender en cuanto a las nuevas tecnologías.</i>	1	2	3	4	5		
<i>Me siento amenazado por las posibilidades que abren las nuevas tecnologías, en especial Internet.</i>	1	2	3	4	5		
<i>Considero que las nuevas tecnologías son un aporte en mi desarrollo personal.</i>	1	2	3	4	5		

**Muchas Gracias por su tiempo!!**

## Transcripciones Entrevistas a Expertos

ENTREVISTA A VÍCTOR MARTÍNEZ. PSICÓLOGO, DIRECTOR ALTERNO DE NOVASUR, CANAL EDUCATIVO DEL CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN. MIÉRCOLES 17 DE JUNIO 2009.

**Bueno, para partir Víctor, me gustaría preguntar por tu visión respecto a la diferencia en cuanto a equipamiento y nivel de uso de las TIC entre Chile y el resto de Latinoamérica, ¿qué opinas de eso, por qué se da esa diferenciación tan notoria?**

El tema de la diferencia de Chile y el resto de Latinoamérica, lo explico por la existencia de una política clara con respecto a eso, sobre todo con *Enlaces*. Hay una apuesta muy clara. Muy reconocida y validada, no solamente en LA y esta apuesta tiene que ver con entregar acceso a las nuevas tecnologías, sobre todo a los estudiantes. Tiene que ver con un tema de acceso. Ahora el tema del uso es otro... y *Enlaces*, se queda corto ahí. Sobretudo el uso educativo, pero como proyecto que facilita el acceso, ha tenido mucho éxito. Tiene que ver también yo diría con un concepto que, sí claro tiene que ver con lo de la sociedad de la información, que es la idea de *gobierno electrónico* que también es otra política. *Enlaces* es una parte importante del gobierno electrónico, con eso se ha avanzado bastante. Hasta tal punto que yo diría que la Integración Social, el viejo concepto de integración social, ahora tiene, se da en otro espacio, en otra superficie. Entonces ahora se está hablando de participación social a través de las nuevas tecnologías, y ese es un concepto relativamente nuevo. Sobre todo con la aparición de la web 2.0, que te da mucho más interactividad, más ancho de banda, más gente, y se abaratan los costos para que las personas puedan tener acceso a ellas. Ahora podemos decir que está al alcance por lo menos de los sectores medios, y a través de las escuelas y los lugares públicos. También esta política de infocentros comunitario, que está al alcance de todo el mundo..

**¿Y el tema de la participación social en qué términos lo estamos entendiendo?**

Establecemos una distinción entre: Integración social - inclusión social - inserción comunitaria. La integración social tiene que ver con el uso que hace el ciudadano de un servicio público, de la oferta pública. Que ahora corre por esta superficie; pagar impuesto tener acceso a información... Entonces esa conexión entre ciudadanía y oferta de servicios es lo que determinamos integración social. Y se ha avanzado bastante en eso, como que a la gente le entró el sistema en su disco duro el uso de esto. Y le facilita la vida, etc. se ha aprendido a valorar. Inclusión social tiene que ver con una participación más activa de la ciudadanía en relación a los asuntos públicos. Se trata que la gente ponga su voz, no solo utilice los servicios, sino que ponga su voz, su visión crítica sobre la sociedad. Esto se ha desarrollado de una manera increíble. Si tu buscas en las plataformas ciudadanas, los blogs... cómo las comunas se han empoderado de estas herramientas, para poner su voz en el espacio público. Uno de los primeros casos más notables, es el caso de Vitacura, en que el sitio se llama algo así como "defendamos a Vitacura", uno puede preguntarse, defenderlo de qué ya que lo tienen todo.. pero bueno el caso es que ellos estaban defendiendo un concepto de comuna, de una calidad de vida, porque tenía que ver una carretera. Y este tipo de blogs aparece después en Quilicura, La Florida, por diversos temas, pero que todos tienen que ver con la ciudad, con una cuestión ecológica,... a eso le denominamos nosotros inclusión social. que por supuesto no necesariamente va a ser compatible con el discurso del Estado, de hecho muchas veces lo confronta. Inserción comunitaria, le llamamos nosotros, mi especialidad es la psicología comunitaria para que tú sepas desde dónde estoy pensando y cómo. Inserción comunitaria tiene que ver con todo lo que te desarrolla facebook, redes, desarrollo de redes... igual que en el caso del gobierno electrónico se da sobre esta superficie digital. Yo diría que la inclusión y la integración social tienen que ver con la relación de ciudadano, del ciudadano con el Estado. la inserción comunitaria, tiene que ver con la relación entre los sujetos, los amigos, los compañeros, y eso ha tenido un desarrollo. Entonces podemos decir que lo que está ahí detrás es la participación social.

**Cambiando un poquito de tema, podrías armar como un "mono", de la familia hoy día.**



Nosotros tenemos un estudio, de tipo cualitativo. Está hecho bajo la modalidad de la investigación acción. No es propiamente investigación acción, porque es muy difícil, es imposible hacer esa cuestión. Pero está inspirado en esta metodología. Allí, los profesores son los que organizan producen y moderan, y participan en el análisis de grupos focales. Con el apoyo nuestro. Y el tema ahí, era la cultura de uso de la televisión, en la familia, en los hogares. Por su puesto que en los hogares de sus alumnos, de sus unidades educativas. Y ahí hay cosas, súper interesantes. Sorprendentes. Por ejemplo a mí me sorprendió lo siguiente. Estamos hablando de colegios, sobretodo municipalizados, sectores medios, pero el discurso es muy coherente. Muy homogéneo, y qué imagen resulta de la familia, es que la familia es la institución social más conectada con el mundo, más que la escuela, más que las empresas. La familia que normalmente es concebida como el espacio de la intimidad, de la privacidad.. qué se yo. Es la entidad más conectada con el mundo, a través de la televisión, a través de Internet. Crecientemente a través de Internet. Aparece que hay familia, y no solamente la familia de clase, éstas han cambiado su patrón. Hay familias que tienen siete aparatos de televisión en su casa, y la única parte en que no encontramos televisión en su casa es en el baño, y yo creo que no va a tardar. Televisión en los autos, en la cocina, por supuesto, la mamá cocina y ve la telenovela. Incluso, algunas personas dicen tener dos televisiones en un mismo espacio como es el comedor. Por qué. Claro porque los niños miran otra cosa. Los datos del concejo te dan también una referencia sobre eso. Al segmentarse la televisión, por cable sobretodo y por satélite (eso ha avanzado mucho en Chile pero estamos atrasados con respecto a otros países acá el cable tiene alrededor del 30 35 por ciento de penetración, Argentina tiene como el 60, pero vamos pa allá). Se segmenta la televisión, televisión para los niños, los abuelos, el papá, la mamá. Entonces todos quieren tener su televisión, para ver sus programas. Eso ha sido muy cuestionado, por mucha gente, porque dicen chuta entonces eso significa una ruptura en la dinámica familiar, en qué momento se encuentran como comunidad, en qué momento comparten. Bueno parece que la familia se las arregla bien con eso. Pero igual se introduce una dinámica nueva.. ahí en ese estudio tiramos algunas ideas... ¿Tú conoces los datos de consumo en la familia?

**No.**

Son como tres horas al día en los niños en la semana, y en el fin de semana eso se multiplica por dos. Mucho tiempo frente al aparato. Por qué te digo yo que el patrón de la clase alta cambia, porque ellos no le agregan más televisores, le agregan más computadores. Porque los cabros se están cambiando a eso. Yo tengo una hija de 12, se metió en las telenovelas, pegada viendo en la tele las telenovelas. Cuando de repente llegaba la hora de la telenovela y no se preocupaba: la veía después por Internet. Este es un fenómeno que te va a cambiar en las dinámicas familiares. Pronto no vamos a distinguir lo que es televisión de lo que es Internet, va a ser un solo aparato. Tú sabes que hay un escenario digital que se avecina en Chile. Es importante que tú lo sepas, ponte tú España ya está en eso, ellos están viviendo lo que llaman el apagón analógico, EEUU también. Y consiste en que los antiguos aparatos analógicos que tenemos hay que irlos cambiando por televisores digitales, las que te multiplican por diez la oferta, y te vinculan mucho más es mucho más interactiva. Y vincula mucho más a la comunicación por internet, es el mismo lenguaje. Vamos a tener una oferta increíble de canales de televisión. Por ejemplo, tienes cable en tu casa?

**Sí**

¿Tienes unos de esos aparatos digitales, de pantalla plana?.

**Sí, en la casa de mis papás.**

Eso es lo que va a tener la mayoría de la gente, y tú tienes ahí, canales de televisión, radios y también Internet. O sea lo tienes todo en un solo aparato. Eso va a llegar a las casas, si en la última encuesta, se constata que el consumo de televisión baja. Baja porque los cabros, sobretodo, se están metiendo más Internet. Eso especialmente en los sectores de clase alta. Eso es casi una lectura mundial. En Canadá los niños miran más Internet que televisión. Lo que ha generado un tremendo rollo a las empresas de televisión. Esto tiene efectos por todos lados, pero ya que estamos hablando de las familias, va a afectar sobre todo a las familias. Para empezar, en los estudios que vamos, la distinción entre televisión e Internet, tal vez ya no

sea pertinente. ¿Qué está pasando ahí? Ya el hecho de que esté tremendamente conectada con el mundo cambia muchas cosas. Los estudios que se han hecho en el Consejo han insinuado que los niños están desarrollando autonomía, a edades cada vez más tempranas. Antes en el lenguaje clásico se hablaba de infancia, adolescencia, ahora se establecen cada vez más diferencias entre tramos, se habla de los tweens, los tinner, y por supuesto que todo esto tiene que ver con el consumo de medios. Los más chiquitos a través de la televisión, no sólo reciben información, reciben una información que los niños antes no recibían. Cómo funciona la familia, cuál es la relación del papá y la mamá.. Eso antes eran compartimentos oscuros en la familia. Teníamos unos subsistemas clausurados, pero ahora los cabros tienen acceso a todo. Saben perfectamente lo que es una familia, lo que es un papá, lo que es una mamá, los problemas que tienen. Y eso tiene consecuencias en las conversaciones, los cabros te dicen, sacan el tema. Y los papas ante las preguntas de los niños, no están preparados. Eso es uno de los grandes temas que hemos encontrado, los papás están un poquito sobrepasados, están angustiados, no saben qué hacer. Los cabros ven películas para mayores, saben mucho más de la droga que los propios padres.

**¿Pero eso por el tema de la información a la que acceden? ¿Pero y el tema del manejo mismo de las tecnologías?**

Ah... bueno. Eso es otro tema. Yo te quería hacer mención a otra cosa, lo que yo te digo, tiene que ver con los modelos de identidad. Tiene que ver con los sistemas de mediación educativa, ya los personajes principales de mediación en la familia ya no son los padres, sino que son los personajes de la televisión. Entonces los cabros no aspiran a ser como el papá y la mamá, sino que como... David Beckam.. Brad Pitt, Angelina Jolie... y con esos modelos se van construyendo. Entonces los padres ahí qué hacen? Pierden control en la mediación. Uno puede decirle, hablen con sus hijos compartan con sus hijos. Pero eso es imposible porque imagínate...¿cuándo? No están! Entonces esos cambios en la dinámica familiar son los que yo considero más importantes. Eso en relación al consumo. A qué te referías tú con el tema del uso...?

**Es que estuve leyendo, el tema de los *nativos e inmigrantes*. Llevándolo a diferencias cognitivas, en términos de la capacidad de acceder a estos nuevos lenguajes digitales. ¿Tú crees pertinente esa aseveración?**

Sí, intuitivamente uno lo puede captar. El cabro chico es como si, no sé, como si genéticamente, manejara un... como si incorporase la lógica de modo natura. Yo lo veo con mi hija, y eso que mi hija ya está siendo sobrepasada por la otra generación. Saben cuál es la lógica de uso de estos aparatos.

**¿Y eso tendrá que ver con la exposición más temprana a este tipo de lenguajes?**

Claro, con la cultural, con la exposición más temprana. Y con los propio medios, si el propio medio se encarga de reproducirse, de mostrarse, de abrirse en su lógica de uso. Y todo queda ahí.. en el lado de los padres no, al contrario, son ellos los que le enseñan a los padres. Por eso se dice que esta es la primera, aunque ya vamos en la segunda, la primera generación en que se invierte el fenómeno de la socialización. Y que son los hijos los que le están enseñando a los padres. y eso es un gran cambio, claro.. en esta generación que queda en fase de transición. Después el padre, digamos nativo - digital, yo creo que para él va a ser más sencillo, van a estar en el mismo lenguaje, el mismo mundo. Pero no sé cómo ahí se va a construir comunión. Yo no lo niego, visto de la psicología comunitaria, si veo a todos conectados con mundos distintos ¿cómo se construye lo común en esa dinámica? ¿con sobre qué base? ¿Sobre qué elemento? Si en las conversaciones ya uno va a estar hablando de una cosa, y otro de otra. Entonces ya... es un cambio muy importante.

**Lo otro es el tema de las figuras de autoridad.. Siendo que los niños ya no tienen nada que aprender de sus padres.**

Exacto, hay unas encuestas que apuntan eso. En que los profesores, los alumnos dicen, los profesores están atrasadísimos, están out. Y yo creo que no dejan de tener razón. Se da ahí una distancia. Entonces todo eso,

le aserrucha el piso a muchas dimensiones legitimadores de una comunidad, si la comunidad educativa está construida sobre la base a un reconocimiento de autoridad (no sólo de poder sino de conocimiento). Ahora dicen, el profesor no sabe nada. Para saber, hay que estar conectado. Al respecto hay otro aspecto interesante, y es la expansión funcional que los medios están adquiriendo. Para todos, en el discurso, en la familia, está inscrito esto: los medios tienen que ver con entretención. Ese es el concepto, y por eso están en las casas, en la casa uno descansa.. etc. esto ha ido cambiando, pero si tú le preguntas a las gente por qué ve tele te van a seguir diciendo que para entretenerse, pero no es tan así. Ahora los cabros no sólo están entreteniéndose, también están aprendiendo, descubriendo cosas, hay programas que son realmente fabulosos, por ejemplo los programas sobre el universo que te dan en el Discovery Channel, programas sobre evolución... que están súper bien pautados. Ellos conservan la lógica de la televisión como narración, como relato que te agarra, con lo educativo, con lo cultural. Es una nueva dinámica de producir programas de televisión. Y tienes de todo, cocina, arte, música, arqueología... es decir una Universidad completa. Entonces cuando el cabro tiene acceso a eso, y cuando le hace pregunta a sus profesores, y el profesor le dice ¿qué es History Channel? Y hay muchos profesores que no lo incorporan, muchos se niegan. Nosotros tenemos un programa de televisión educativa que es Novasur. Ofrecemos televisión educativa a las escuelas, y está la resistencia en el principio... que más televisión pa los cabros, que en sus casas lo único que hacen es ver televisión! Y ahora en las escuelas más televisión! Que la televisión atenta contra el lenguaje, contra el desarrollo cognitivo, contra todo. Entonces claro, de repente se ubican en una posición confrontacional con los cabros. Todavía no entran en ese mundo, en esa nueva cultura.

**Acerca de eso le quería comentar. Que una de las críticas que se le hace a la idea de *nativos e inmigrantes* es que al construir teóricamente esta brecha, se estigmatiza más a esta generación como inmigrante, una especie de barrera infranqueable, que no se puede sobrepasar. Será tan así que los inmigrantes no podrían desarrollar...? Porque también encontré otro autor que dice más bien que el tema no es la edad, sino que es el tipo de uso.**

Tú dices como una estigmatización negativa..

**Claro, especialmente si se trata de los profesores, no resulta más dañino catalogarlos como de la generación pasada, y están perdidos... y que a nivel cognitivo no están capacitados para acceder de buena forma al lenguaje digital.**

Yo no sé en qué va a terminar todo esto, lo que sí sé, y en eso estamos nosotros, que hay una preocupación a nivel planetario sobre este tema. Y se están desarrollando cada vez más políticas de educación de medios. Nosotros vamos a tener un seminario en julio sobre este tema. Lo que queremos es que en Chile exista una planificación y una reflexión, que existan programas concretos, en que los niños. Todo el mundo, pero especialmente los niños, se les presente este tema de manera más reflexiva. Porque hasta ahora los cabros lo tienen naturalizado, es como respirar estar frente a la pantalla. Pero no conocen cómo eso se produce, quién lo hace, con qué intereses. Sobretudo el tema de la publicidad. Especialmente en Chile, donde no tenemos televisión pública (estoy hablando siempre desde la televisión), todo es privado. Entonces la publicidad.... La televisión lo que hace es vender audiencia, y los cabros enganchan muy bien con la publicidad, esto cada vez se desarrolla más, los tipos penetran cada vez más en la mentalidad infantil, y los niños encantados con el juego. Nosotros de repente en algunas observaciones, los niños ponte tú, están jugando, y hay un programa. Y pun llega la publicidad y pum! Ahí lo ven, y como a los niños les gusta repetir las cosas, nooo si la publicidad. Ahí hay psicológicos perversos que se han vendido a esta historia. Entonces hay toda una temática que es becarío que los niños la conozcan, que detrás de todo esto hay emperzas hay intereses, hay puntos de vistas, hay ideologías. Que no confundan la realidad con esto. Todo eso tiene que ver con educación de medios, que hagan una lectura crítica. Eso se quiere hacer ahora en las escuelas. Eso se quiere lograr, pero además de eso, una política que incentive la participación social a través de los medios. Que no solamente... no terminé recién lo que te iba a decir. Que no solamente esto sea concebido como entretención, sino también como herramienta de participación, como herramienta educativa. Es más para algunas familias, sobre todo en las mamás que se quedan solas en los hogares, la televisión es una

compañía. Ellos se levantan, y prenden la televisión, y solamente la apagan cuando se van a acostar. No es que estén mirando la televisión todo el tiempo, sino que está ahí, está ahí.

#### **Y ahí también se puede decir que ha reemplazado a la radio...**

Exacto. Pero hay muchas familias que te dicen, yo sé que la televisión es mala. Hay casi un consenso en decir que la televisión es mala, pero todos vemos. Las mamás dicen, yo sé que la televisión es mala, pero yo prefiero que mi niño esté ahí a que esté en la calle. Sobre todo en los sectores de más riesgo. La televisión ahí aparece como un factor protector. La televisión da para todo. Y la expansión de la funcionalidad de los medios... y que empieza a meterse muy fuertemente en la dinámica familiar misma, la televisión cumple función de nana, de educador, de profesor. E Internet es más complicado, porque el patrón de uso es más individual que la tele. Con Internet es más complicado, porque no sabes qué es lo que están haciendo, qué están mirando. Ahí sí que hay de todo, al ser más interactivo, se presta para cualquier cosa, el control es mucho más difícil. Y eso va aumentando en Chile, cada vez más los cabros se van metiendo, sobre todo con la llegada de banda ancha, que te permite acceder a contenidos audiovisuales, porque antes la Internet era súper fome, era puro texto. En cambio ahora, puedes ver videos, puedes subir tus propios videos, lo que te genera una dinámica que es interesantísimo como fenómenos de comunicación, pero que te permite cualquier cosa... yo diría que allí, si lo vemos de esa perspectiva, no sé si lo quieres llevar hasta allá. Hay un nuevo escenario valórico, tú ya no puedes decir, o impedir cierto contenido a un menor. No le puedes impedir que mire programas para adultos, y si tú dices, que en tu casa tu hijo no ve eso, es porque no sabes, porque no te das cuenta, o porque no quieres darte cuenta. Porque si tú vas y le preguntas a cualquier niño, si tienes cierta confianza, y le preguntas qué está viendo.. si ha visto ciertas cosas.. y han visto todo! Entonces, ya sea por Internet, o televisión. Y los propios padres contribuyen a eso, porque hacemos una fiesta, y los cabros para que no jodan los ponemos en una pieza con la televisión... esos son los momentos. Yo compré hace un año mi televisor, y explorando, de repente en dos o tres canales descubrí que había películas pornográficas, no eróticas, sexo explícito... entonces yo pensaba ¿cómo lo hacen? Claro, si es lo mismo que Internet, donde hay sitios que hacen y te cambian de contenidos, esto es lo mismo, se las ingenian para cambiar y poner.. me imagino que hay un control alguien se da cuenta y lo elimina lo baja. Entonces con todo esto, tu estructura valórica no puede ser la misma. El trabajo de mediación con los niños, va a tener que cambiar, no le vas a poder decir “eso no se ve”, cierto? Que es la gran... esto no es para los niños, eso ya no es posible.

#### **Eso mismo estuve leyendo... un psicólogo argentino que hablaba del fin del paradigma de “cada cosa a su edad”.**

Exacto. Eso es. Y estas cuestiones de que hay programas para adultos y programas para no sé qué... Es una formalidad, para dejar tranquilas a algunas instituciones.

#### **Otra cosa que quería preguntarte, pero ya nos salimos un poco del tema. Si vislumbras alguna diferencia tajante entre las naciones de la periferia y las naciones del centro, del primer mundo. ¿Hay diferencias considerables? En términos de tendencias... o vamos todos para donde mismo.**

Por el lado de la oferta, estamos en lo mismo. Es decir. La mayoría de los canales no se hacen en Chile. Dentro de poco con este escenario digital nosotros vamos a tener acceso a las televisiones de Arabia Saudita, de dónde quieras, Irán... etc. esa es como la videoteca universal. Entonces en ese nivel estamos como al mismo plano. Pero hay una segunda capa. Y eso es lo interesante, es un fenómeno que se ha dado en muchos países, y en Chile también. Cuando llegó el cable, se decía que la gente iba a ver puras cuestiones extranjeras y que Chile iba a perder identidad. Ese era el temor, pero no fue así, se dio el fenómeno inverso: la gente empezó a consumir más televisión nacional que antes. Sobre todo a partir de lo que se llama los horarios *prime time* a partir de las siete en adelante. Todo lo que era producción nacional subió. La televisión tiene una importancia fundamental en lo que es la construcción de las identidades nacionales, tú sabes que la televisión jugó un rol muy importante. Entonces esta es la segunda capa, como reacción a la llegada masiva de lo extranjero, lo que estimula la producción nacional en otros ámbitos, en el cine, la

música... Hay una cosa muy chilena, cas chauvinista, y a la gente le gusta mucho que les den las noticias así, esto sorprende mucho a los extranjeros. Dicen “el equipo de David Pizarro está jugando con...” todos sabes cuál es el equipo de David Pizarro y etc., y después te dicen, David Pizarro estuvo en la banca y no jugó.. es ridículo, te fijai?. En otro países jamás te presentan las noticias así, otro ejemplo, el avión que se cayó “cayó avión air france, no iba ni un chileno”. A la gente le gusta eso, aparecer desde ahí, de esa manera. Entonces se ha estimulado la producción nacional incluso la producción local, regional, con otro propósito además y esto tiene que ver con el mismo esquema de la inclusión social, que es posicionar su identidad en el espacio audiovisual. Lo que es un fenómeno interesante: la misma globalización está desarrollando lo local, incentiva las identidades nacionales y locales. En Chile también está eso, con más dificultades que otros países, porque otros países lo pueden hacer muy bien como Argentina, Brasil, Colombia.

### **¿Y por qué tenemos más problemas acá?**

Hay problemas económicos, es muy caro producir televisión en Chile. Por ejemplo, los programas culturales, éstos generalmente los producen las productoras privadas, y no ganan con eso, porque Chile tiene un mercado muy pequeño. Entonces los productos chilenos por lo general no venden, creo que las películas chilenas dan algo, se ven en otros lados, y eso, porque han caído, en una lógica del destape. Es como que viene descubriendo el garabato y el desnudo, entonces en todas las películas se ocupa hartito ese recurso... y eso ya pasó de moda. Y eso es consumo chileno, es muy difícil de vender afuera. Por eso los productores están tan complicados, porque no tienen un producto que les permita vender afuera... Entonces el Estado a través del Fondo del Consejo Nacional de Televisión, estructura la televisión, de programas nacionales. Entonces hace un aporte, un fondo concursable, un fondo que tiene bastante plata. La mayoría de esos programas son culturales, educativos, y algunos de ellos han tenido éxito internacional, por ejemplo 31 minutos, pero son casos muy particulares. Es un problema que tiene la producción nacional, donde el estado tiene que aportar donde los privados no quieren, porque no ganan. Esto no pasa en otros países, los programas nacionales se sustentan con su público, y la trayectoria también es más poderosa. Por ese tema se frena un poquitito este proceso, pero de todas maneras se da una cierta preferencia por los programas nacionales, no así en las películas. Ahí se equilibra esto de la invasión, el monopolio que se esperaba de lo extranjero. Y la gente pide más programación nacional, porque está ese temor de no verse en la televisión, de perderse. Aun cuando Chile ha sido siempre un país muy copión, de los años 60 en adelante en todo orden de cosas, se prefiere lo extranjero por sobre lo nacional, cosa que no pasó en otros países. En Argentina prefieren su propia música, su propio rock.

### **Lo que te quería preguntar, si me puedes decir ¿qué tipo de programas es el que ve toda la familia..? Donde se reúnen a ver todos juntos.**

Telenovelas, sobre todo las telenovelas. Porque con los monitos, es el papá más comprometido, que lo hace por estar con los niños, pero si estuviera solo vería otra cosa. A pesar de que la recomendación es que los niños vean con los padres, es ve televisión con tus hijos, como por el alcance de mediación educativa.

### **Lo otro que encontré, pero no sea si sea sólo un detalle o si lo podríamos considerar importante, en esta encuesta de índice de generación digital aparecía diferenciado por eso la respuesta a por qué utilizaban Internet. Y según esos datos, en c2 y c3 aparecía muy fuerte la opción de que si manejo Internet, si sé manejarlo en el tema, voy a tener un mejor trabajo. Podríamos decir que hay un consumo aspiracional? En términos de que si se manejan ciertas habilidades logro obtener una mejor posición social.**

Claro, por supuesto que sí. Ahí el concepto, yo diría que es el siguiente, fuera de todo contenido, es el lenguaje, el lenguaje digital y los códigos y prácticas nuevas. El teclado, el navegar, el acceder a la información rápidamente, por supuesto que tiene que ver con el tema de las pegs. ... qué sé yo. Y el discurso del gobierno también va por ese lado, aunque Enlaces no es tan sofisticado en estos términos... es un programa que está creado por ingenieros, a ellos les interesa el acceso, falta la parte de desarrollar el uso la adquisición de un lenguaje. Por eso se llama alfabetización, si no sabes eso, ni cómo manejarlo ni cómo usarlo. Estai fregao. Todo esto tiene que ver con el concepto de gobierno electrónico, de que los ciudadanos

se empoderen de esto, y manejen este lenguaje. Yo de verdad creo que tiene que ver con estructuras mentales distintas. Uno está pensando una cosa... y dónde puedo encontrar esto, y viene alguien y te dice, oye pero míralo por Internet.

**Jaja... Claro... Bueno, muchas gracias por tu tiempo. Eso sería.**

**ENTREVISTA A FELIPE GÁLVEZ. PSICÓLOGO ESPECIALISTA EN PSICOTERAPIA INDIVIDUAL DE PAREJAS Y FAMILIAS. MAGÍSTER ONTOEPISTEMOLOGÍA DE LA PRAXIS, COORDINADOR ACADÉMICO DEL PROGRAMA CAPS UNIVERSIDAD DE CHILE. VIERNES 21 DE AGOSTO 2009**

**En términos del paso de la modernidad a la pos-modernidad, si pudieras contarme, las transformaciones que tú ves, se han llevado a cabo en la familia...**

Ya, mira. Yo trabajo bastante desde modelos y entendimientos que son propios de una lógica posmoderna. Entendiéndola no como una etapa, como la etapa en la que estamos, sino que como una actitud. Una actitud hacia la modernidad que es la etapa en la que estamos.

**Ya.**

En ese sentido prefiero esa definición de Lyotard, en que la posmodernidad es un escepticismo hacia la modernidad. No una cosa después. Ahora, asumiendo que esa palabra es compleja, y para el tema de las familias. Dado que este tema posmoderno está muy relacionado con el tema tecnológico. Cómo las tecnologías se introducen en los espacios sociales y hacen modificar las relaciones sociales. Dentro de las relaciones sociales más significativas está la familia. Por lo tanto es una de las relaciones que más se ha modificado bastante con eso. Fíjate que es propio de la modernidad, la apertura a los espacios de convivencia de parejas no estando casadas. Y por lo tanto también, la apertura a la disolución de las parejas, cuando las parejas no andan bien, va un poco de la mano. El aumento en los divorcio está en alguna manera ligado al aumento en las convivencias. Estos aumentos hacen que tengas después muchas otras parejas que ya han sido parejas de otros antes, y que incluso han tenido hijos, y que por lo tanto han formado otras familias. Entonces tienes familias ensambladas, familias.. etc. a eso súmale las parejas homosexuales, las parejas donde ambos padres trabajan, las parejas donde sólo la madre trabaja. Puras formas que son propias de lo que se ha ido como permitiendo. Porque no es que esto no haya estado antes, sino cambios no los vería para nada como algo negativo. Ahora, qué es lo que cambia. Lo que cambia como lógica, es lo que nosotros, científicos sociales, entendemos por estructura familiar. Lo que nosotros entendemos por concepto familia. Luego, dentro hay algunas dinámicas que tienden a ser más o menos las mismas. Creo que nosotros que observamos a las familias, percibimos mucho más estos cambios que las propias familias. Salvo las abuelitas que dicen "ay los jóvenes ya no son como antes, ya no hay respeto por nada..! Los papás ya no son papás, como le permites eso a tus hijos, tienes que pegarle una buena palmada...etc." y todo ese tipo de cosas. Hay una visión que tiene que ver con cómo los tiempos han cambiado, pero los tiempos han hecho cambiar a una noción de estructura de familia ideal, a un patrón de comunicación ideal. Y esto tiene harto que ver con que los primeros de investigación sobre familias. Sobre todo desde la psiquiatría y desde la psicología (políticas gubernamentales estadounidense en su mayoría, para los años 60) que pusieron su atención en la familia como el núcleo de la sociedad. Y al hacer eso, se destinan muchos recursos para investigar a las familias, para saber cómo operar, para ver cómo podemos mantenerlas. Porque que se ha ido permitiendo más, se trata de cosas que antes estaban, pero que ahora también se dicen. Y otras que no estaban porque antes la gente no tenía la libertad de hacerlo. En ese sentido yo a estos necesitamos que este núcleo de la sociedad se mantenga y se mantenga bien, por qué, porque para EEUU que quiere un país gobernable, tener a núcleos claros e identificados, hace que el país sea más gobernable. Si tú tienes a parejas que se desaparecen, divorcio y todo eso, el estado de las familias hace que la población, la comunidad tenga menos orden y sea menos gobernable. Esta visión se anduvo plasmando, sobretudo aquí en Latinoamérica, en Europa quizás no tanto. De hecho si tú revisas los modelos de intervención familiar estadounidenses y latinoamericanos, son bien distintos a los modelos de intervención europeos. Y yo creo

que tiene hartito que ver con un concepto de familia guiado por una noción de orden y desorden. La familia francesa, la familia italiana, y la española, tienden a ser familias mucho más desordenadas, mucho más caóticas, en el buen sentido. Por qué te mencionaba eso, porque en esos años, cuando aparece esta política gubernamental, comienza a investigar mucho sobre las familias, lo que se estudia es lo que tienen las familias en común, los patrones de comunicación común, una dinámica común. Y aquella dinámica que hacía que fuese más sano. Y una de las cosas que se dijo fue que una familia funciona bien cuando mantiene su estructura. Cuando mantiene su organización, su dinámica. Cuando los papás cumplen su función de papás, cuando los hijos están en la posición de los hijos y no saltan a la posición de los papás. Cuando en una casa, las familias logran tener su espacio de desarrollo separado de otras familias. Que es también una lógica bien individualista, de defensa de lo privado. Esta cosa de ¿por qué hay cinco familias en una casa? No. Cada una con su espacio, aunque sea chiquitito pero es importante la privacidad. Vendiendo un poco la imagen de lo privado asociado a lo positivo, a lo individual, tener o propio tuyo... Como si lo privado fuese defendible a muerte. Todas esas ideas, yo creo que todavía están en el escenario del sentido común, al pensar qué es lo que es bueno para una familia. Por lo tanto, muchas veces, todas esas cosas que se quebraron con esta lógica posmoderna, donde aparecen todos esos tipos de familia de los que de hablaba antes. Lo que es distinto es lo que precisamente se decía antes: esto es lo que hace que una familia se mantenga. Lo que es distinto hoy, como por ejemplo, que una pareja se pueda separar después de tres años y aun teniendo dos hijos, romper con la lógica de antes que decía “no, un hijo necesita un papá y una mamá”, o “no, un hijo necesita reglas claras”.

#### **¿Y cuáles serían las cosas que ahora mantienen la familia, según esta nueva lógica...?**

Yo creo que lo que mantiene las familias es súper poco. Es un ideal de que la familia es una entidad muy importante en lo que es la transmisión de la cultura (valores) y un resguardo afectivo. Eso sigue presente, pero no creo que esté muy presente en las familias que las familias están hechas para enseñarle a los hijos cuál es la posición que tiene que ocupar en la sociedad, o el hecho de que los que mandan son éstos, y estos otros no mandan.... No sé si tú recuerdas, pero cuando yo era chico, me decían mucho “no te metas en la conversación de los grandes”, y no creo que haya sido propio solamente de mi familia. Y hoy en día, si alguien hace callar a un niño, con todo este tema de que los niños deben tener su voz, y todas esas cosas. Sería al revés sería “cómo se te ocurre hacer callar al niño, deja que el niño hable, deja que el niño se exprese”. Y el niño habla con los grandes, y dice lo que opina. Yo creo que eso es súper distinto. Yo creo que ese tipo de cosas no las mantienen las familias hoy en día. El problema es que para los operadores sociales, nosotros, por lo menos en el ámbito de la psicología, las conceptualizaciones de familia son conceptualizaciones que ya no son tan acorde a las familias que hoy hay. Entonces hay muchos conceptos, se han hecho investigaciones súper bonitas en las que ven cuáles son los conceptos claves presentes en la familia. Y los conceptos antes eran, estructura, jerarquía, límite, organización, dinámica, patrones. Y hoy en día son, unidad, afecto, cariño, cosas que son bien abstractas. Entonces estos modelos de intervención, se han tenido que renovar, actualizar, tanto en lo que es la terapia familiar, como lo que es la intervención familiar en los servicios públicos, que no son terapéuticas siempre, son también comunitarias. Por lo menos desde la psicología, esos son los desafíos ahora, abandonar los modelos de intervención antiguos, que se basaban en una conceptualización de familia antigua, y no llegar a nuevas conceptualizaciones, porque hacer eso, sería volver a encasillar. Pero sí tener algún tipo de modo de intervención, porque no podemos decir “ahora todo es familia” “ahora todo es intervención”, de todos modos el Estado tiene que ayudar, igual los programas tienen que funcionar, igual hay cosas que se tienen que defender, igual hay medidas de protección que hay que tomar. Ese relativismo en extremo, no sería la salvedad.

#### **Y en términos de aplicación, de intervención, cuando se habla de dinámicas familiares, se habla de algo en particular (el caso de una familia...), o de una especie de tipo ideal de cómo funcionaría la familia..**

No, por lo general cuando se habla de dinámica familiar se habla de lo que una familia ha logrado ritualizar como su práctica permanente. Entonces una dinámica, puede ser una dinámica muy violenta, que es descrita o por ellos mismos, o por alguien de afuera. Si hay algo que es generalizable a varias familias, más que una dinámica, yo diría que eso es un patrón cultural. Y un patrón cultural que está arraigado en un

pensamiento dominante, y es importante eso, porque no podemos discutir cómo cada uno de nosotros hace familia, como cada uno de nosotros es familia, y como cada uno de nosotros vive o siente su familia (fíjate que separé el tema de estar, hacer y sentir). Cómo cada uno hace familia, no es enteramente libre, igual está súper determinado por el propio contexto, del cual uno forma parte (o sea soy contexto para ti y tu eres contexto para mí), y por lo tanto de los grados de libertad que uno pueda tener ante ese discurso dominante. Ahora no todos los discursos dominantes son malos. Hay algunos que son súper entorpecedores, pero hay otro que son bastante facilitadores de la vida. Y cómo nosotros somos familia, depende de cómo nos relacionamos con estos discursos dominantes. Y hay papá que hoy en día crían a sus hijos, sin decirles “no”. Porque está como en el entredicho de que no hay que negarle tantas cosas a los niños y etc. Y otro que están todavía en la lógica (y no digo que sea necesariamente una lógica añeja ni mala, sino que me parece respetable) de que “una buena palmada, igual ayuda”. Entonces lo que está haciendo la familia, es tratar de ver cuáles son estas ideas de sentido común, estos discursos dominantes, que todavía sobreviven. Y son pocos. Entonces eso obliga a la familia inventarse un poco. Nosotros lo vemos súper concretamente en terapia. Llegan familias, un poco confundidas, porque no saben bien qué es lo que es mejor. Y pretenden que de aquí de la terapia salga (que además nosotros no trabajamos así) qué es lo que es mejor hacer con los hijos.

**¿Y esos criterios que guían ese tipo de decisiones, en las terapias de ahora, se pretende que salgan de la propia familia?**

No solamente. Una cosa es pretender que salga de ellos mismos, y ser como un facilitador de los procesos de ellos, etc. yo creo que tiene que ver con ayudarlos a inventarse también, más o menos autónomamente, o sea, tú participas también. Pero vas pretendiendo que lo hagan cada vez más solos, porque hay cosas que en las familias, dado que antes no era necesario pensarlas, actuarlas, porque estaba más o menos entredicho lo que tenían que pensar y actuarlas, y no todas las familias tienen el tiempo de hacerlo. Entonces lo que hacen en la familia, es pensar y actuar cosas que no están escritas. Antes era más fácil porque tú ibas y las encontrabas, estaban en los medios de comunicación, en las teleseries, estaba en tu propia familia de origen, en el colegio y hoy en día estas indicaciones no están. Entonces tenés que inventarlas, y para eso tenés que tener condiciones, de una cierta estabilidad emocional, por ejemplo si un miembro de la familia está mal, menos va a pensar en la dinámica, va a querer ayudar al que está mal.

**Se puede pensar la dinámica familiar en término de roles. Por ejemplo lo que yo tengo pensado hacer, es análisis de roles en la familia, tomar ciertos temas como los límites de horario, la distribución de responsabilidades... e indicar posiciones claves etc.**

Sí, es que ese tipo de análisis, es el clásico análisis estructural de las familias. Y ahí vas a encontrar harto material, sobre todo con un señor que se llama Minuchin. Pero Minuchin es el representante del análisis clásico de la familia, años 70 y 80. El problema es que este tipo de análisis es el que se está quedando un poco corto, entonces creo que tendrías que salirte un poco de esas teorizaciones tan clásica (control, límites, etc.), para entrar -es una sugerencia- en una idea que tenga más que ver, no con cómo la familia desarrolla una dinámica, sino que con cómo la familia intenciona su accionar o reacciona. Entonces ahí puedes ver diferencias en cuanto a cómo la familia hoy en día hace cosas por intención y las otras que hace son por reacción. Reacción a qué, a un sistema más amplio, a un ideario de cómo las cosas tienen que ser. O por ejemplo, el concepto de dinámica familiar. Tal vez puede ser el concepto que se deconstruya. En el sentido de que a lo mejor, analizando el concepto de dinámica familiar, te des cuenta de que hoy en día una familia no logra sostener una dinámica familiar. Y lo que tiene, más bien es un “ser familiar” voluble, cambiabile, muy acorde al contexto que se desenvuelve y que le exige en distintos lados distintas cosas. Y fíjate que la familia hoy en día, va donde los abuelitos y a lo mejor los abuelitos piensan una cosa, pero va al colegio y el colegio ya piensa otra y si participa de la iglesia, la iglesia sigue pensando ciertas cosas que eran muy de antes, y después van donde la familia del vecino y resulta que los vecinos son súper liberales y piensan otra. Entonces esa familia, que nosotros digamos, no tiene 5 dinámicas familiares distintas. Ya termina siendo anecdótico el concepto dinámica, no es una dinámica, porque no es un patrón repetitivo. Entonces ir reconstruyendo el concepto, que no es negarlo, sino que ir viendo como la familia se entiende a sí misma.



Creo que puede ser un gancho para llegar a cuales son las formas en las cuales la familia reacciona o intenciona...

**Y ¿qué tanto se relaciona la conceptualización de la familia desde la teoría sistémica, con esta flexibilización de los conceptos más rígidos de estructura familiar?**

Harto. Hay hartos trabajos de cómo ha ido de la mano la terapia familiar con el movimiento sistémico. No es lo mismo. Hay terapeutas o más bien psicólogos sistémicos pero que no traban con familias y hay terapeutas familiares que no son sistémicos. Lo sistémico es una aproximación paradigmática, más que teórica. Paradigmática en el sentido de que la unidad de análisis es la relación. Una mirada relacional es una mirada sistémica, luego a eso atiendo a ciertas teorías (que puede ser la teoría general de sistemas, del lenguaje que son las que más se ocupan hoy). Si la pregunta es ¿ha evolucionado la terapia familiar? ¿Ha evolucionado el enfoque sistémico? Sí ha evolucionado un montón, de hecho lo más que hay, sistémicos constructivistas, socioconstructivismo. Que son como la respuesta epistemológica a estos temas de posmodernidad. Pero yo diría que eso también ha significado que los actuales enfoques sistémicos, no tienen la necesidad de tener una conceptualización de familia central. De hecho si tu ves los programas de intervención social del Estado, por ejemplo para el trabajo con menores en situaciones de vulnerabilidad, o para jóvenes infractores de ley, o todo este tipo de intervenciones, el CONACE incluso. Son puras conceptualizaciones de familia, que son bien clásicas. En que se piensa a la familia como un ente protector, bla bla bla. Pero que ya no lo es tanto. O en el tema educativo... Ese es un problema que hay, creo yo. Pretender que una conceptualización de familia se mantenga. Y en vez de trabajar derechamente con una constitución de familia que te describa, descubrir en el sentido de que la tienes que inventar en el momento en que te relacionas con las familias. Por lo tanto más se trabaja con metodologías de producción que con metodologías de cambio.

**¿En qué consisten esas metodologías de producción?**

Que yo necesito intervenir para que aparezca la familia, no para que cambie. Las metodologías de producción, buscan generar reflexión o una idea, de cómo opera, de cómo somos. Porque tú lo haces con ellos, de para dónde vamos, cómo intencionamos, reaccionamos. En vez de lo que se hacía antes, donde yo tenía una concepción y luego hacía una intervención para normalizar a la familia.

**¿Y en general el aparato gubernamental, en su fase interventora, trabaja más con una metodología de cambio, más que de producción?**

Yo creo que todavía. Hay hartas intenciones de ir cambiando eso, pero depende de un cambio en término de políticas públicas que es lento.

**Por último, aprovechando que salió este tema. En general dentro de las políticas públicas ¿tú ves que se genere algún tipo de efecto visible, o es muy difícil evaluarlo en términos concretos?**

Hay buenas experiencias y malas experiencias, una buena experiencia es el cambio de tribunal de menores a un tribunal de familia. Que la existencia de un tribunal de familia para trabajar casos que tenían que ver con la judicialización de procesos donde había violencia, maltrato y otras cosas que tienen que ver con la familia. Ha permitido centralizar una intervención y tener posibilidades de tener una mayor interdisciplinaridad y de mayor agilidad en el proceso y de irse preguntando más cosas respecto a cómo es esta familia hoy. Creo que eso es un buen cambio, lento pero que ha sido muy bueno. Por otro lado, hay otros procesos que son más antiguos, que tienen que ver con que todavía hay muchas intervenciones que no siendo asistencialistas, sí son muy focalizadas, por lo que están muy centradas en el cambio de un individuo. Y ahí la concepción de que está la familia, ve a la familia sólo en una idea de "Ya, tú que eres familia, sí te vamos a considerar, y cómo te vamos a considerar: apoyas el cambio de él". Entonces, es como que sacaran a alguien de la familia y dijeran, ya tú ahora no eres familia eres un individuo que tiene problemas. Esas intervenciones no son

asistencialistas, pero son muy focalizadas y hacen perder la pregunta por la familia hoy. Yo creo todas las intervenciones que más pudieran tener sentido hoy, son aquellas que incorporan dentro de su intervención misma, el análisis de qué somos. Y ese producto del análisis, independiente de cuál sea, es generativo en sí mismo.

**¿Y eso no tiene que ver, con que se ensombrece un poco el resultado que se espera de una determinada intervención?**

No, para nada. Yo creo que todos los trabajos que tienen que ver con el Estado, y de las políticas públicas requieren sí o sí, algún tipo de comprobación, de medición de efectividad. Cumplir ciertas metas. Por lo que es preciso que tú tengas que vender un poquito tu idea, hacia el lado de, “bueno pero tengo que demostrar que...” “Algo tengo que evidenciar...” y eso evidentemente entorpece los procesos, pero es inevitable para un Estado porque si no, no tiene cómo analizar si seguir o no seguir haciendo las cosas.

**Y en general tú dirías que se está avanzando en este ámbito?**

Yo creo que sí, en los últimos años ha habido importantes experiencias en los distintos estamentos que trabajan con familias. Creo que el SENAME es un buen ejemplo de algunos cambios que se han tratado de hacer, en el sentido de que, si bien todavía tienen unas políticas que ellos mismos declaran en dificultad, han hecho un montón de renovaciones. Incluso llegando a pensar hoy en día, abandonar el concepto mismo de SENAME, y reformularse, porque se han dado cuenta que esa estructura desde hace algún tiempo que no se cuestionaba a sí misma. Eso yo lo podría llamar un avance, ahora, que sea suficiente, evidentemente no. Uno quiere que las cosas sean de otra forma. Pero creo que reconocer que ha habido ciertos avances, no significa abandonar la lucha porque las cosas sean distintas.

**Y ahora sí la última pregunta; ¿qué desafíos le ves tú a las ciencias sociales en este ámbito?**

Primero, la posibilidad de no abandonar la lógica de desarrollar modelos de intervención, sólo porque adscribimos a una epistemología de segundo orden, o a una epistemología donde la realidad se construye. Creo que no es lo mismo decir “No, es que la realidad no existe, sólo podemos acceder a construcciones de ella”, a decir “luego, no tenemos ningún método que crear”. Creo que ahí hay un error lógico, creo que se pueden crear métodos de intervención reflexivos, que aceptan eso, y que adscriben y que son consistentes con esta idea epistemológica, pero que dicen igual cómo proceder, y preparan. Que movilizan sobretodo, tanto al operador como al beneficiario. Otro gran desafío creo que es generalizar una praxis interdisciplinaria en temas de familia. Porque hay muchos temas que están circunscritos demasiado en ámbitos sociológicos, en trabajo social, y de la psicología, y de la psiquiatría. Y esa parcelación... bueno este es un desafío permanente de años, más que un desafío yo diría que es como el karma de la intervención. Y otro desafío importante, creo que tiene que ver con que haya una aceptación de, una legitimación, de la familia como una forma de generar también una sociedad. Y no al revés: una familia que se tiene que adecuar a una sociedad que está hecha. O sea, si nuestra sociedad tiene un tal porcentaje de parejas convivientes, un tal porcentaje de divorciados; entonces esa es nuestra sociedad, no es que ellos estén mal, ni desviados, respecto de lo que es la sociedad. Y eso pasa por a legitimación de ciertas prácticas, que no están todavía. En los colegios se sigue pensando que cuando los papás se separan, está mal. Y que siempre va a ser malo para los niños. Pero hay ocasiones en que no, y varias ocasiones en que no. Y varias ocasiones en que de hecho es lo mejor. Y entonces el niño en el colegio, muchas veces, no digo que todo los colegios sean así, pero muchas veces todavía, es tratado como “pucha hay que ayudarlo porque está mal, porque sus papás se separaron”. Y no es la reacción de ver y tratar de saber cómo lo está tomando, porque a lo mejor está súper bien ahora, qué bueno que pasó esto. Ese tipo de cosas tiene que ver con legitimar, en otros espacios, idearios de la familia que... y yo creo que depende de las ciencias sociales y no de otro lado. De las intervenciones depende.

**Ya pues, muchas gracias por tu tiempo Felipe.**