

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN FAMILIAR DE CUATRO
ADOLESCENTES DE LA CIUDAD DE POPAYÁN QUE HACEN USO
INADECUADO DE INTERNET. ALGUNAS ESTRATEGIAS DESDE EL
TRABAJO SOCIAL**

LISA FERNANDA ARGOTE MEDINA



**FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN**
35 ANIVERSARIO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

POPAYÁN

2020

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN FAMILIAR DE CUATRO
ADOLESCENTES DE LA CIUDAD DE POPAYÁN QUE HACEN USO
INADECUADO DE INTERNET. ALGUNAS ESTRATEGIAS DESDE EL
TRABAJO SOCIAL**

LISA FERNANDA ARGOTE MEDINA

Trabajo de grado para optar al título de Trabajadora Social

Tutor:

RENED SIRI FAJARDO BOTINA

Magister

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

POPAYÁN

2020

Nota de Aceptación

El tutor y los jurados evaluadores del trabajo de grado denominado: **Fortalecimiento de la comunicación familiar de cuatro adolescentes de la ciudad de Popayán que hacen uso inadecuado de internet. algunas estrategias desde el trabajo social**, presentado por: **Lisa Fernando Argote Medina HURTADO**, una vez revisado el informe final y aprobado la sustentación del mismo, autorizan para que se realicen los trámites concernientes para optar el título profesional en **Trabajo Social**

Firma del Presidente del Jurado.

Firma del Jurado.

Firma del Jurado.

Popayán, febrero de 2020

Dedicatoria

Con amor a:

Fernando y Flor, mis padres

Agradecimientos

A Dios, quienes mi guía y compañía en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis propósitos.

A mis padres Fernando Argote y Flor Medina, por su apoyo incondicional. Porque con su amor, sacrificio, esfuerzo, dedicación y buen ejemplo, me ayudaron a lograr culminar mi carrera.

A mis hermanos, porque me han apoyado y acompañado en este proceso de formación profesional y por sus valiosos consejos.

A Juan Pablo, quien es mi pareja y me ha brindado un apoyo fundamental en este proceso de formación profesional.

A mi tutor de trabajo de grado Rened Fajardo, por haberme guiado, no solo en el proceso de investigación, sino por los buenos valores brindados durante mi carrera profesional.

A todos los docentes de la Fundación Universitaria de Popayán, que me han acompañado en este proceso académico, quienes me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos, hoy puedo culminar mi carrera universitaria.

Finalmente, a los adolescentes que me permitieron conocer de su situación personal y brindarme información para el desarrollo de este trabajo.

Tabla de contenido

Introducción	xii
1. Marco contextual	15
2. Antecedentes.....	16
2.1 Antecedentes internacionales	16
2.2 Antecedentes nacionales	22
2.3 Antecedentes locales	26
3. Problematización	28
3.1 Planteamiento del problema.....	28
3.2. Objetivos	30
3.2.1 Objetivo general	30
3.2.2 Objetivos específicos	30
4. Justificación	31
5. Marco teórico	33
5.1 La teoría sistémica como campo de análisis en el Trabajo Social	33
5.2. La familia.....	36
5.3 La comunicación familiar	39
5.3.1 De Doble vínculo.	39
5.3.2 Comunicación paradójica	40
5.3.3 Comunicación abierta.....	40
5.4 El papel de la internet y las Redes Sociales	40
5.5 Adicción a las Nuevas Tecnologías.....	42
5.5 Las redes sociales frente al desarrollo humano.....	43
6. Marco metodológico	45
6.1 Tipo de investigación.....	45

6.2 Método de investigación.....	45
6.4 Instrumentos para la recolección de datos	46
6.5 Muestra	46
7. Resultados.....	47
7.1. Caracterización de los adolescentes y el uso de internet	47
7.1.1 Aspectos generales.....	47
7.1.2 Caracterización del uso de internet	49
7.2. Algunas estrategias para fortalecer la comunicación familiar desde el Trabajo Social.....	57
8. Conclusiones	59
9. Recomendaciones	61
10. Referencias bibliográficas	63
11. Anexos	73

Listado de tablas

Tabla 1. Caracterización de adolescentes por edad	47
Tabla 2. Caracterización de adolescentes según estrato socio-económico	48
Tabla 3. Caracterización de los adolescentes por género.....	48
Tabla 4. Caracterización según nivel de escolaridad	49
Tabla 5. Frecuencia de uso de internet por semana	50
Tabla 6. Número de horas diarias de conexión a internet	50
Tabla 7. Existencia de control de padres frente al uso de internet	51
Tabla 8. Diálogo sobre ventajas y desventajas de usar internet	52
Tabla 9. Interés de los padres por el uso de internet	52
Tabla 10. Propósitos de usar internet	53
Tabla 11. Ocurrencia de problemas familiares debido al uso de internet	54
Tabla 16. Principales problemas causados por el uso de internet.....	54

Listado de gráficos

Gráfico 1. Caracterización de los adolescentes por edad	47
Gráfico 2. Caracterización de los adolescentes por estrato socio-económico ..	48
Gráfico 3. Caracterización de los adolescentes por género	48
Gráfico 4. Caracterización según nivel de escolaridad.....	49
Gráfico 5. Frecuencia semanal de uso de internet.....	50
Gráfico 6. Número de horas diarias de conexión a internet.....	51
Gráfico 7. Existencia de control de los padres sobre el uso de internet	51
Gráfico 8. Diálogo sobre ventajas y desventajas de usar internet	52
Gráfico 9. Interés de los padres por el uso de internet.....	53
Gráfico 9. Interés de los padres por el uso de internet.....	53
Gráfico 11. Ocurrencia de problemas familiares por el uso de internet	54
Gráfico 12. Principales problemas causados por el uso de internet	55

Listado de anexos

Anexo 1. Formulario de preguntas de la encuesta.....	74
Anexo 2. Momento de diligenciamiento de encuesta	76

Resumen

Este documento describe un proceso de investigación que tiene como objetivo fortalecer la comunicación familiar a partir de algunas estrategias enfocadas en el Trabajo Social sobre un grupo de adolescentes de la ciudad de Popayán. Es un trabajo enfocado en la teoría sistémica, que sigue una metodología con diseño mixto, para lo cual se vale de un formato de entrevista semiestructurada que incorpora preguntas para obtener datos de tipo numérico y otras de tipo cualitativo. En tal sentido, sigue un proceso de estudio de caso que muestra que existen problemas frente al cumplimiento de algunas pautas de comunicación familiar a través de las redes sociales que están disponibles en internet, sea porque los adolescentes tales normas o porque en algunos hogares aún no se han establecido. Por otra parte, el estudio refleja que las redes han influido notablemente en la pérdida de comunicación y cohesión familiar.

Palabras clave: Internet, redes sociales, comunicación familiar.

Abstract

This document describes a research process that aims to strengthen family communication based on some strategies focused on Social Work on a group of adolescents from the city of Popayán. It is a work focused on systemic theory, which follows a methodology with a mixed design, for which it uses a semi-structured interview format that incorporates questions to obtain numerical and other qualitative data. In this sense, it follows a case study process that shows that there are problems regarding compliance with some guidelines for family communication through social networks that are available on the internet, either because adolescents have such norms or because in some homes they have not yet have settled. On the other hand, the study reflects that networks have notably influenced the loss of communication and family cohesion.

Key words: Internet, social networks, family communication.

Introducción

Actualmente, internet como parte de las denominadas tecnologías de la información y la comunicación -TIC-, han permeado la sociedad en prácticamente todas las actividades que realizan los individuos y grupos significativos. Los adolescentes, desde luego no han estado aislados a estas tecnologías, al punto que en algunas familias han empezado a usarlos desde edades tempranas comprendidas entre los 8 y 10 años, dando paso a una dependencia principalmente por los juegos y posteriormente de las redes sociales. Estas dependencias de las TIC y del uso abusivo de los dispositivos móviles como de los computadores y los teléfonos inteligentes, ha derivado en problemas de comunicación familiar.

Con base en las anteriores consideraciones, esta es una investigación que busca fortalecer la comunicación familiar en los adolescentes objeto de estudio y para ello, se ha elaborado una propuesta centrada en el enfoque sistémico del Trabajo Social, ya que la familia es considerada el primer sistema, de modo que se logre una aproximación a un grupo de personas que a juzgar por los resultados obtenidos han hecho uso de internet desde hace aproximadamente tres años de forma inadecuada.

Después de mostrar una breve descripción del contexto, se muestran algunos antecedentes relacionados con el tema de internet y las redes sociales y su influencia en la familia, principalmente en los procesos de comunicación familiar. Para tal propósito, se describen ejercicios en los ámbitos internacional, nacional y local a partir de tres perspectivas: la Psicología, la Sociología y el Trabajo Social, siendo en esta última la que direcciona esta investigación.

Una vez revisados algunos antecedentes que contribuyen a orientar este ejercicio, se describe la problematización, que consiste en identificar algunos elementos que demuestran la existencia del uso de internet por parte de los adolescentes y que, apoyados en algunos datos en el plano nacional y local,

remite a que se aborde tal problemática. Así mismo, se establecen los objetivos que busca cumplir el estudio para identificar la naturaleza e impacto del uso de esta TIC sobre la población objeto de estudio.

También se describen algunas razones que argumentan el propósito de desarrollar esta investigación desde el punto de vista social, académico y familiar, sobre todo porque es un estudio que puede aportar elementos para ampliar el debate sobre el uso internet y su impacto sobre la familia.

Los referentes teóricos están centrados sobre la teoría sistémica, que es el enfoque del Trabajo Social al que se ha orientado el estudio, ya que trata de los procesos de comunicación familiar. En tal sentido, se establece un abordaje importante sobre el concepto de familia, las relaciones que al interior de esta suceden, principalmente aquellas relaciones de doble vínculo que se caracteriza por formas de mando, autoritarias y otras; la comunicación paradójica y la comunicación abierta. También hacen parte de este aparte del estudio, el tema de internet y las redes sociales, la adicción que ante la ausencia de protocolos puede ocurrir. También se describe el papel que desempeñan estas redes en el desarrollo humano de las personas.

Por su parte, el diseño metodológico responde a caracteres de tipo mixto apoyado en la técnica de la entrevista que se aplicó a cada uno de los adolescentes. Con ello se ha obtenido información que ha permitido caracterizar el uso de internet y las redes, así como posibles pautas de comunicación familiar.

Los resultados permiten entender que la mayoría de los adolescentes han hecho uso de internet, principalmente a partir de las redes sociales y desde una temprana edad, lo cual evidencia que al interior de algunas de sus familias hay carencia de pautas y protocolos de comunicación familiar y del uso de estas tecnologías. Así mismo, es destacable que el uso ha provocado problemas de convivencia, de atención, aislamiento en su entorno familiar y en su colegio, al punto que los adolescentes en algún momento cambiaron sus conductas.

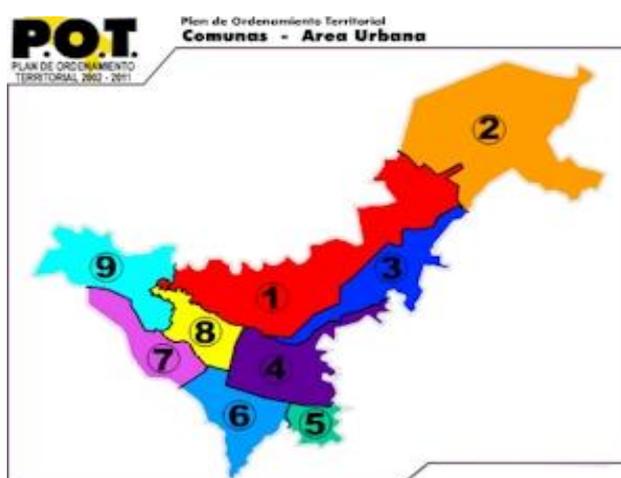
Finalmente, se establecen algunas conclusiones que permiten tener una idea general sobre los hallazgos conforme cada objetivo planteado y se formulan

recomendaciones teniendo en cuenta la teoría sistémica del Trabajo Social para mejorar el proceso de comunicación familiar y uso adecuado de las redes sociales.

1. Marco contextual

El estudio se llevó a cabo en una zona perteneciente a la comuna 8 de la ciudad de Popayán. Son cuatro hogares, de los cuales dos hacen parte del barrio Camilo Torres y dos del barrio José María Obando. Son hogares que pertenecen al estrato socio-económico 2, que, si bien no es de altos ingresos, cuentan con al menos los servicios públicos esenciales para las familias.

Figura 1. División del área urbana de Popayán por comunas



Fuente: POT Popayán (2013)

Figura 2. Ubicación de los barrios Camilo Torres y José María Obando



Fuente: [google.maps](https://www.google.com/maps) (2019)

2. Antecedentes

La problemática del uso de internet, principalmente debido al uso de las redes sociales es un tema ha despertado interés, especialmente a partir de la década de 2000, pues es el momento histórico en donde las nuevas tecnologías de la comunicación han cambiado la forma de mantener contacto entre personas. pero no solo han cambiado la forma de comunicarse, también han influido de forma negativa y se ha perdido el fin de las redes: comunicar; al punto que en el ámbito familiar quizá es en donde más se ha afectado. A continuación, se presenta una descripción sobre el problema de las redes sociales, principalmente en las relaciones de familia y el desempeño académico en escolares. Para ello, se muestran algunos antecedentes desde el trabajo social, la psicología y la sociología.

2.1 Antecedentes internacionales

Desde el Trabajo Social, el trabajo denominado “*menores y redes sociales*”, realizado por Bringué y Sádaba¹, es quizá un primer referente a tener en cuenta. Parte de teóricos como Leinhart y Madden², Naval y otros³, Lobe y Stakrud⁴ y Sánchez y Fernández⁵ que abordan el tema de las redes sociales, desde las teorías de la comunicación. Es una propuesta de tipo cuantitativo bajo la aplicación de encuesta conformada por 31 preguntas. Los resultados muestran que Tuenti se sitúa en primer lugar con un 60% de usuarios, seguida de

¹ BRINGUÉ, Xavier y SÁDABA, Charo. (2011). Menores y redes sociales. Madrid: Foro Generaciones Interactivas. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://docplayer.es/214627-Menores-y-redes-sociales.html>

² LEINHART, S. Social networks. A developing paradigm. New York: Academic Press. 1977

³ NAVAL, C., SÁDABA, C. y BRINGUÉ, X. Impacto de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en las relaciones sociales de los Jóvenes Navarros. Pamplona: Gobierno de Navarra, Instituto Navarro de Deporte y Juventud. 2003

⁴ LOBE, B. y STAKRUD, E. Evaluation of the Implementation of the Safer Social Networking Principles for the EU Part I: General Report. Luxembourg: European Commission under the Safer Internet Programme. 2010. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/eu_action/implementation_princip/in-dex_en.htm#final_report.

⁵ SÁNCHEZ, A. y FERNÁNDEZ, M. Generación 2.0. Hábitos de los adolescentes en el uso de las redes sociales. Madrid: Universidad Camilo José Cela. 2010

Facebook con un 21%, luego está Windows Live Spaces, 14%, y MySpace y Hi5, ambas con un 12%.

Cuando las niñas cumplen los 15 años son las que más están conectadas a la red—82%— y si los usuarios son varones este momento se retrasa hasta los 17 años. Para ambos sexos y a partir de los 18 años el interés por Tuenti decrece. En el caso de Facebook, la preferencia por esta red social es mayor entre los niños hasta los 12 años, edad en que las niñas los superan como usuarias; el punto máximo de penetración lo consigue en este público a los 16 años y, a partir de los 18 su popularidad decrece ligeramente entre niños y niñas. En conclusión, el uso de redes sociales aparece claramente vinculado a un mayor apoyo de la tecnología como herramienta para la realización de tareas escolares o para el estudio personal, pero también, están generando problemas de convivencia en las familias principalmente, se pierde la capacidad de interacción con las personas más cercanas.

Bajo el mismo campo del Trabajo Social, el estudio "*Las redes sociales en el Trabajo Social*", realizado por Chadi⁶, destaca la importancia de las redes sociales en el desarrollo de los seres humanos e invita a pensar las personas como seres que forjan su identidad y sus vínculos en los grupos en los que se interrelacionan. Para ello, se enfoca desde la teoría de sistemas de Minuchin⁷ y Fishman y Minuchin⁸. Algunos de los hallazgos más importantes muestran aportes originales y significativos al surgir de experiencias de intervención en las que las redes sociales forman parte del accionar profesional del trabajo social. Sin embargo, se considera que, aunque la autora se posiciona desde una epistemología sistémica, su marco teórico pudo ser mejor trabajado, puesto que en el texto se emplean nociones que corresponden al "lenguaje sistémico", pero que valdría la pena desarrollar y conectar de forma más precisa, tales como

⁶ CHADI, M. Las redes sociales en el trabajo social. Buenos Aires: Editorial Espacio. 2000

⁷ MINUCHIN, Salvador. (2004). Familias y terapia familiar. Barcelona: Editorial Gedisa.

⁸ FISHMAN, Hermann. y. MINUCHIN, Salvador. Técnicas de terapia familiar. Barcelona: Editorial Paidós. 2004

holístico, doble vínculo, homeostático, cambio uno y cambio dos, cibernética de segundo orden, entre otras.

La tesis doctoral de Gómez⁹, de tipo cualitativo y etnográfico, sustentada desde teóricos como Gotlieb¹⁰, Whittaker y Garabino¹¹ que tratan sobre la comunicación; así como Villalba¹², que aborda la exclusión social; lo mismo Mira y otros¹³, acerca del papel de las redes sociales, muestra que existe ausencia de apoyo como recurso y el aislamiento y rechazo de los niños y adolescentes y sus familias, y que en las redes sociales pueden contribuir a fomentar la comunicación y crear vías para la participación comunitaria desde la misma familia y desde la escuela. El autor concluye que desde el trabajo social es posible hacer seguimiento y análisis sobre problemáticas de los adolescentes y niños en los entornos familiares y escolares mediante el uso de las redes sociales y usándolas para detectar cuáles son los problemas que estas también pueden generar sobre esa población joven.

Desde la Psicología, Fernández¹⁴ realiza un estudio de tipo cualitativo caracterizado por la revisión documental de algunos referentes relacionados con las redes sociales en Internet como Luengo¹⁵; la adicción psicológica y los trastornos conductuales de Chopitea¹⁶ y Echeburúa y De Corral¹⁷, para

⁹ GÓMEZ, Rafael. Adolescencia y violencia desde el Trabajo Social: un estudio etnográfico. Tesis doctoral. Sevilla, España: Universidad Pablo de Olavide. 2015

¹⁰ GOTTLIEB, B. Social networks and social support (Vol. 4). Beverly Hills: Sage Publications. 1981

¹¹ WHITTAKER, J. y GARABINO, J. Social Support Networks. Informal helping in the human services. Hawthorn, New York: Aldine. 1983

¹² VILLALBA, C. La perspectiva ecológica en el Trabajo Social con infancia, adolescencia y familia. Revista Portularia, Vol. 4, Núm. 56. 2004

¹³ MIRA, R., CAMASELLE, J. y MARTÍNEZ, Z. Culture, environmental action and sustainability. In R. C. Mira, and J. Martinez, Culture, environmental, and sustainability. Hogrefe Publishing. 2003

¹⁴ FERNÁNDEZ, N. (2013). Trastornos de conducta y redes sociales en Internet. Revista Salud Mental, vol. 36, núm. 13, pp. 521-527. 2013

¹⁵ LUENGO, L. A. Adicción a Internet: conceptualización y propuesta de intervención. En Revista Profesional Española Terapia Cognitivo-Conductual, Número 2, pp. 22-52. 2004.

¹⁶ CHOPITEA L. Conducta anormal. En Psicología actual. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://psicotendencias.blogspot.mx/2008/06/conducta-anormal.html>

¹⁷ ECHEBURÚA, E. y DE CORRAL, P. Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales virtuales: un nuevo reto. En Revista Adicciones, vol. 22, núm. 2, pp. 91-95. 2010. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.adicciones.es/files/91-96%20editorial%20echeburua.pdf>

comprender el fenómeno de la persistencia de uso y sus posibles implicaciones da cuenta de elementos de tipo conceptual y ofrece algunas recomendaciones que apoyarán a los profesionales en el estudio del comportamiento humano para identificar y evitar o minimizar un potencial problema por el abuso de la actividad que implica pertenecer a dichas redes. El trabajo concluye que las redes sociales provocan trastornos de conducta y adicción a internet, provocan disfunciones en la comunicación familiar y generan alta dependencia de internet para la realización de tareas académicas.

El trabajo cualitativo de Torres¹⁸, enfocado en la psicología social y fundamentado a partir de Boyd¹⁹ y Winocur²⁰, quienes establecen lineamientos para entender el papel de las redes sociales en el ámbito comunitario y social, destaca que las redes se constituyen como medios de interacción humana mediados por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación –TIC- en los cuales los individuos han ido desarrollando la capacidad de compartir con el ajuste de los procesos sociales a la virtualidad. Concluye que las relaciones en la red virtual no se sujetan así a dimensiones espaciales o temporales propias de la realidad en el plano social comunitario, sin embargo, las relaciones construidas desde la virtualidad no dejan de ser reales en cuanto integran construcciones individuales y sociales por medio de intercambios simbólicos que superan el interés por la relación con otro u otros, pasando a inclinarse por la construcción de un colectivo. Y esto es de suma importancia, pues en los estudiantes confluyen relaciones sociales, comunitarias, educativas y personales que hacen que las redes sean un instrumento para fortalecerlas, sea con resultados positivos o negativos.

¹⁸ TORRES, K., ÁLVAREZ, L., GUTIÉRREZ, B. y ÁVILA, J. (2012). Redes sociales en el contexto virtual. En J. Ávila, Redes sociales y análisis de redes. Aplicaciones en el contexto comunitario y virtual. Barranquilla: Grupo de investigación Psicus, Corporación Universitaria Reformada. 2012. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/511130.pdf>

¹⁹ BOYD, D. The significance of social software. En T. Burg, BlogTalks reloaded. Norderstedt: Books on Demand. 2007

²⁰ WINOCUR, R. (2001). Redes virtuales y comunidades de internautas: nuevos núcleos de sociabilidad y reorganización de la esfera pública. Perfiles Latinoamericanos, núm 18, pp. 75- 92. 2001

También desde la Sociología puede referenciarse el trabajo de Aznar²¹, que aborda el tema de la familia, la sociedad y las redes de comunicación enfocado en el contexto de la sociedad contemporánea como época en los cambios han sido muy acelerados debido a las nuevas formas de comunicación que afectan a los modelos de vida de las personas y a sus valores y, que derivan en la formación de criterios y en la toma de decisiones. Es un estudio cualitativo que permiten entender la idea de ciudadanía y desarrollo humano, apoyada en autores como Morin²² y otros, Prigonine²³, Menchú Tum²⁴, Mayer²⁵, Giddens²⁶ y Pérez²⁷ donde la familia se aborda como escuela básica de formación ciudadana responsable, la sociedad como espacio de formación de personas, y el fenómeno de sociedad de roles a sociedad de redes. Algunas de las conclusiones más relevantes se refieren a que “los aspectos coyunturales dan lugar a incertidumbres e inseguridades ante las nuevas realidades sociales, la centralidad educativa extiende la mirada más allá de la educación formal hacia las cuestiones cívicas y la problemática de la convivencia en los espacios públicos” (p.335).

Soria²⁸, apoyada en autores como Castells²⁹, quien defiende la internet como herramienta didáctica y Langer³⁰, que trata sobre los aprendizajes colaborativos, lo mismo que Parra³¹, que analiza el papel de las redes sociales dentro de los

²¹ AZNAR, P. Familia, sociedad y redes de comunicación. Revista Bordón, vol. 59, núm. 2-3, pp. 335-352. 2008

²² MORIN, E., CIURANA, R. y MOTTA, R. Educar en la era planetaria. Editorial Gedisa. Barcelona. 2003.

²³ PRIGONINE, I. El fin de las certidumbres. Madrid: Taurus. 1997

²⁴ MENCHU TUM, R. El sueño de una sociedad intercultural. En F. Imbernon, Cinco ciudadanías para una nueva educación. Graó. Barcelona. 2002

²⁵ MAYER, M. Ciudadanos del barrio y del planeta. En F. Imbernon, Cinco ciudadanías para una nueva educación. Graó. Barcelona. 2002

²⁶ GIDDENS, D. Un mundo desbocado. Madrid: Taurus. 2000

²⁷ PÉREZ, J. Del bienestar a la justicia; aportaciones para una ciudadanía intercultural. Capítulo 6: Voluntariado y ciudadanía: solidaridad sin precio. Madrid: Trotta. 2007

²⁸ SORIA, M. Influencia del uso las redes sociales en estudiantes hispanohablantes en el tiempo de ocio y de estudio. Revista de Comunicación de la SEECI, vol. 17, núm. 31, pp. 34-51. 2013. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2013.31.34-51>

²⁹ CASTELLS, M. La Galaxia Internet. Plaza & Janés Editores. Barcelona. 2001.

³⁰ LANGER, M. Collaborative analysis of student work: improving teaching and learning. Alexandria: Association for Supervision and Curriculum Development. 2003

³¹ PARRA, E. (2010). Las redes sociales de Internet: también dentro de los hábitos de los estudiantes universitarios. En revista Anagramas, Rumbos y sentidos de la educación, núm. 17,

hábitos de los adolescentes, pone en evidencia que las redes sociales no gozan de la total confianza de los jóvenes, la mayor parte de los mismos realiza un uso continuado y permanente de Tuenti o Facebook. Llega a conclusiones de tipo cuantitativo como el que (91%) de los adolescentes las usa para estar en contacto con personas del entorno. Pero también existe un 39% de jóvenes que emplean las redes sociales para mejorar su aprendizaje. Un 33% de las respuestas dan cuenta que las redes han ayudado a aumentar el número de amistades. Existe un 47% que indica que sólo mantiene contacto con personas con las que se relaciona normalmente en su entorno, mientras que un escaso 1% manifiesta que solamente se comunica con gente desconocida.

Para finalizar en el ámbito internacional, vale la pena describirse un trabajo sobre las redes sociales que explora los diferentes aspectos de la (in)articulación entre la sociología del arte y el análisis de redes sociales. En este artículo, Azam y De Federico³², se apoyan en las teorías de Becker³³, Molina³⁴, Cardon y otros³⁵, Bott³⁶, De Nooy³⁷, Lozares³⁸, entre otros, que se enfocan en el estudio de las redes sociales como nuevas formas de interacción humana. Muestras que aun cuando las investigaciones fundadoras en el campo de la sociología del arte atribuyen un lugar central a las interacciones y relaciones entre los distintos actores que estructuran este “campo” o “mundo social”, las investigaciones que utilizan las herramientas del análisis de redes sociales son casi inexistentes. Las conclusiones giran en torno a que existe un contexto de interés creciente y

pp. 193-207. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=491549024008>

³² AZAM, M. y DE FEDERICO, A. (2014). Sociología del arte y análisis de redes sociales. *Redes. Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, vol. 25, núm. 2, pp. 1-22. 2014. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/html/931/93131317001/>

³³ BECKER, H.S. “Art as a collective action”. *American Sociological Review*, Volume 39, Issue 6. December 1974.

³⁴ MOLINA, José Luis (2007). “The Development of Social Network Analysis In the Spanish-Speaking World: A Spanish Chronicle”. *Social Networks*, Volume 29, Issue 2, pp. 324-329. 2007

³⁵ CARDON, Dominique y GRANJON, Fabien. “Social networks and cultural practices: A case study of young avid screenusers in France”. *Social Networks*, Volume 27, Issue 4, p. 301-315. 2005.

³⁶ BOTT, Elizabeth. *Family and Social Network*. Tavistock. London 1957

³⁷ DE NOOY, Wouter. “Una perspectiva institucional sobre la relación micromacro”. *REDES. Revista hispana para el análisis de redes sociales*. Volumen 3. 2002.

³⁸ LOZARES, Carlos. “La teoría de redes sociales”. *Papers, Revista de sociología*, Numero 48, pp. 103-126. 1995

generalizado por las redes sociales, los adolescentes se apropian del contenido digital, que en muchos casos no es conveniente para los fines académicos ni para propiciar adecuadamente la comunicación entre familias, comunidades u otros entornos, inclusive la escuela. que en las instituciones educativas las redes desempeñan un papel protagónico en los últimos años, pero al mismo tiempo acarrea inconvenientes como los de la comunicación disfuncional, principalmente en la escuela y en la familia.

2.2 Antecedentes nacionales

Para empezar con el campo del Trabajo Social, Torres y Zapata³⁹ que tiene como objetivo desarrollar brevemente los diferentes enfoques y perspectivas metodológicas sobre el trabajo en red, como producto de la investigación "*Las redes sociales orientadas a la familia en Bogotá como escenarios de intervención: una mirada desde Trabajo Social*". Es un estudio cualitativo y orientado desde la teoría sistémica de Minuchín⁴⁰. Como conclusión fundamental se establece que por medio de las redes sociales los aspectos familiares, los amigos y las relaciones comunitarias entre personas pueden ser más ágiles y permiten establecer sinergias de apoyo, pero que en muchos casos también dan lugar a disfuncionalidades en tanto se pierde el contacto personal, el vínculo tiende a debilitarse a falta de tal contacto.

También, Gaitán y otros⁴¹, tratan la dinámica familiar como resultado de las redes sociales virtuales en personas entre los 12 y 18 años del colegio Ateneo Integral Ana B de Flórez de Bogotá. Es un trabajo exploratorio, con metodología cualitativa que aborda a 20 estudiantes que hacen uso de las redes sociales virtuales. Los resultados ponen de manifiesto que las familias ante esta situación

³⁹ Torres, C., & Zapata, A. (2004). Las redes sociales detrás de su apariencia. Enfoques y perspectivas metodológicas. Revista Tendencias & Retos, núm. 9, pp. 45-62. núm. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4929412>

⁴⁰ MINUCHÍN, S. Op. Cit.

⁴¹ GAITAN, Andrea; GALVIS, Bethy; GARZÓN, Fanny y PERDOMO, Ingrid. Dinámica familiar generada por el uso de las redes sociales virtuales que hacen los jóvenes de 12-18 años del colegio "Ateneo Integral Ana B de Flórez, en la ciudad de Bogotá. Universidad de la Salle. Bogotá. 2011. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/13365/T62.11%20G129n.pdf?sequence=1>

han tenido que adaptarse a los procesos que ha traído este desarrollo tecnológico, los jóvenes perciben y usan la internet y a su vez las redes sociales virtuales; asumiéndolas como aquel espacio virtual propio de sus vidas cotidianas. A su vez instauran nuevos estilos de vida en la dinámica familiar e identidad de ser joven en una sociedad contemporánea. Los trabajos de Arias (1997) sobre el significado de la interacción virtual; de Castells⁴² sobre la internet; de Gallego⁴³, que aborda la comunicación familiar desde las perspectivas simbólicas y racionales; entre otros, son los referentes teóricos a los que acude el estudio.

En otro estudio, Ruíz⁴⁴, busca analizar el impacto de las redes sociales en los adolescentes de la ciudad de Cúcuta. Es un trabajo de tipo descriptivo bajo un enfoque mixto, en tanto requiere de datos cuantitativos como la encuesta y datos a partir de la observación y una entrevista semiestructurada. Este enfoque se complementa además con el análisis documental. Algunos referentes teóricos son la Fundación Pfizer de España, que en el año 2009 desarrolló el trabajo denominado "*La juventud y las Redes Sociales en internet*", Gaitán⁴⁵, cuyo tema trata sobre la dinámica familiar generada por el uso de las redes sociales virtuales de jóvenes bogotanos; también Almansa⁴⁶ sobre los usos que se le da actualmente a Facebook comparando el fenómeno entre dos ciudades, Bogotá y Andalucía, España. Los resultados muestran que existe adicción a las redes sociales, cerca del 60% de los adolescentes se conectan de 1 a 3 horas al día, un 23% de 4 a 6 horas, un 3% de 7 a 9 horas y un dato que asombra es que el 17% de los adolescentes pasan más de 9 horas diarias conectados.

⁴² CASTELLS, M. OP. Cit.

⁴³ GALLEGO, S. Comunicación familiar: un mundo de las construcciones simbólicas y relacionales. Editorial Universidad de Caldas. Manizales 2006.

⁴⁴ RUÍZ, J. Impacto de las redes sociales virtuales en estudiantes adolescentes de la ciudad de Cúcuta, Colombia. Año 2016. Revista Digital de Trabajo Social Caleidoscopio, núm. 6, pp. 30-46. 2016. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000601.pdf>

⁴⁵ GAITÁN, A., GALVIS, B., GARZÓN, F. y PERDOMO, I. Op. Cit.

⁴⁶ ALMANSA, A., FONSECA, O. y CASTILLO, A. Redes sociales y jóvenes. Uso de Facebook en la juventud colombiana y española. Revista Científica de Educomunicación, vol. 20, núm 40, pp. 127-135. 2013. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=40&articulo=40-2013-15>

En el ámbito de la psicología, Álvarez y Rodríguez⁴⁷ usando como referentes básicos a Orozco⁴⁸, Jones⁴⁹ y Serrano⁵⁰, que tratan el problema de las redes sociales en la comunicación familiar. Toman una muestra de doscientas familias del municipio de Rionegro, Antioquia; a las cuales se les aplicó una encuesta (padres e hijos), con un enfoque mixto, para captar la gran incidencia de la Internet en las nuevas configuraciones familiares, y se pudo determinar cuáles son los mayores obstáculos que se presentan a la hora de establecer vínculos cuando están mediados por la Internet. Concluyen que para la familia es urgente revisar continuamente cómo se están comunicando y qué retos se van presentando para adoptar las nuevas tecnologías sin que se sacrifique la relación y comunicación familiar. Es una investigación de tipo cuantitativa que permite determinar síntomas de adicción a las redes, problemas de interferencia en la comunicación familiar y empleo de un alto nivel de horas diarias de conexión a internet.

Ángel y Alzate⁵¹, analizan el papel de las redes sociales virtuales (RSV), como herramientas creadas para facilitar las relaciones sociales y el acceso a la información de manera ágil y colectiva. Tienen como referentes teóricos el estudio utiliza los planteamientos de Cornejo y Vásquez⁵², frente a las familias con base en la comunicación familiar por medio de redes sociales; García⁵³, sobre redes sociales y adolescencia; García del Castillo⁵⁴ que trabaja las

⁴⁷ ÁLVAREZ, Omar y RODRÍGUEZ, Elquis. El uso de la internet y su influencia en la comunicación familiar. En Revista Trilogía, núm. 7, pp. 81 – 101. 2012.

⁴⁸ OROZCO, G. La comunicación familiar. Revista Universidad Católica de Oriente, vol. 4, núm. 5, pp. 9-14. 2004

⁴⁹ JONES, S. Cibersociedad 2.0. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad. Cataluña: Editorial UOC. Barcelona. 2003

⁵⁰ SERRANO, A. y MARTÍNEZ, E. La brecha digital. Mitos y realidades. Departamento Editorial Universitaria de la Universidad Autónoma de Baja California. Mexicali. 2003. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf

⁵¹ ÁNGEL, Mary y ALZATE, Yoly. Relaciones familiares y sociales en adolescentes usuarios de redes sociales virtuales (RSV). En Revista Katharsis, núm. 20, pp. 79-99. 2015

⁵² CORNEJO, H. y VÁSQUEZ, I. Familia y Redes Sociales Virtuales. Katharsis, núm. 9. 2011. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: http://bajo.delasalle.edu.mx/delasalle/revistas/ktarsis/num%2007/maestros_familia.php

⁵³ GARCÍA, L. Redes sociales y adolescencia. Madrid: CEAPA. 2009.

⁵⁴ GARCÍA DEL CASTILLO, J. (2013). Adicciones tecnológicas. Revista Health and additions, 13(1), 5-14. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/729/0>

adiciones tecnológicas y Piñeros⁵⁵, sobre redes virtuales. Las principales conclusiones se refieren a que en el aspecto familiar mostraron que las RSV favorecen la comunicación con la familia lejana, pero aíslan la cercana; además se evidencian conflictos derivados del incumplimiento de normas, violación de privacidad y malentendidos. Por su parte, en lo social se encontró que las relaciones sociales virtuales son una extensión de las presenciales, pero existen conflictos en temas como comunicación, disminución de actividades sociales, invasión de privacidad, agresiones y rivalidades.

Gil y Buitrago⁵⁶, realizan un estudio sociológico de alto impacto que puede destacarse en el campo de la sociología y que corresponde al sentido que dan un grupo de habitantes del barrio Solferino de Manizales a las redes sociales, que parte del enfoque epistemológico y la utilización de la hermenéutica, sustentada en los aportes y planteamientos de Gadamer⁵⁷, Abello y otros⁵⁸, Bogdan⁵⁹, Chadi⁶⁰ y otros y de tipo cualitativo en tanto involucra la observación participativa y entrevistas a profundidad.

Concluye que redes sociales son entendidas como las relaciones establecidas entre diferentes actores sociales, o grupos institucionales, se pueden convertir en un mecanismo importante para buscar salidas ante las situaciones adversas, en donde los sujetos como colectivos al organizarse pueden visualizar de otra manera, las dificultades y problemas que se les presentan.

⁵⁵PIÑEROS, G. Historias reales de Redes virtuales. Editorial Grijalbo. Bogotá. 2013

⁵⁶GIL, A. y BUITRAGO, C. Sentidos frente a las redes sociales presentes en un grupo de habitantes del barrio Solferino de la Ciudad de Manizales (Tesis de Maestría). Centro de Estudios Avanzados de Niñez y Juventud -CINDE-. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia. 2010. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20130314063251/tanamariag.pdf>

⁵⁷GADAMER, G. Verdad y Método. Editorial Sígueme. Salamanca. 1992

⁵⁸ABELLO, R., MADARIAGA, C. y HOYOS, O. Redes sociales como mecanismo de supervivencia: un estudio de casos en sectores de extrema pobreza. En Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 29, núm. 1, pp. 115-137.1997.

⁵⁹BOGDAN, T. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Capítulo 4: La entrevista a profundidad. Editorial Paidós. Barcelona. 1993

⁶⁰CHADI, M. Op. Cit.

En el mismo campo sociológico, Roldán y otros⁶¹, busca identificar la estructura y funcionalidad de las redes sociales de apoyo que tienen las familias para la crianza de sus hijos en etapa escolar primaria, a través de la caracterización de las familias y de las redes que les brindan algún tipo de soporte. En el estudio participaron 24 personas, 7 niños y niñas, entre los 7 y 11 años; 7 padres, madres y/o cuidadores entre los 20 y 60 años; 3 docentes; 2 orientadores escolares del Colegio Pablo de Tarso IED y 5 representantes de las instituciones que prestan servicios sociales a la comunidad en la localidad de Bosa. Es una investigación de tipo cualitativo y se aplicó a la muestra poblacional una entrevista semiestructurada. Los resultados muestran que existe un alto desconocimiento por parte de las familias acerca de los beneficios que ofrecen las TIC, lo que impide que se generen interacciones, relaciones y una sinergia entre los nodos, es decir, la familia, el colegio y las instituciones que integran una red social de apoyo. Es un trabajo con base en los postulados de Martin⁶² sobre la sociología de la familia; Pineda⁶³ que relaciona la familia postmoderna, donde las redes sociales son claves; siempre que se utilicen de forma adecuada.

2.3 Antecedentes locales

En el ámbito local, Ruano⁶⁴ junto a otros coautores analizan algunas tipologías de usuarios tecnológicos (nativo, inmigrante, reflexivo y escéptico), resultantes de la aplicación de la técnica de análisis sociológico del sistema de discursos desde el enfoque cualitativo, sobre un corpus documental compuesto por grupos de discusión. Se elige una muestra de estudiantes universitarios de dos

⁶¹ ROLDÁN, L., AYALA, M., PÉREZ, D. y ROMERO, N. Redes sociales de apoyo a la crianza de los menores en etapa escolar primaria. Revista Científica General José María Córdova, vol. 14, núm. 18, pp. 73-95. 2016. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v14n18/v14n18a05.pdf>

⁶² MARTIN, E. Textos de Sociología de la Familia. Una relectura de los clásicos (Linton, Tonnies, Weber y Simmel). Editorial Rialp S.A. Bogotá. 1993

⁶³ PINEDA, J. Familia posmoderna popular, masculinidad y economía del cuidado. Latinoamericana de Estudios Familiares, núm. 2, pp. 51-78. 2010.

⁶⁴ RUANO, Luis; CONGOTE, Ernesto y TORRES, Andrés. Comunicación e interacción por el uso de dispositivos tecnológicos y redes sociales virtuales en estudiantes universitarios. En RISTI Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. No. 19. 2016, [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-98952016000300003&lng=pt&nrm=iso. ISSN 1646-9895. <http://dx.doi.org/10.17013/risti.19.15-31>.

programas académicos de la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Popayán, con los cuales se realizan cuatro grupos de discusión hasta lograr la saturación discursiva; la inclusión de los sujetos al interior de la tipología se logra tras la definición de cuatro categorías de análisis (percepción, tipo de uso, frecuencia de uso y nivel de construcción o redefinición de la identidad), que permiten situar discursivamente al sujeto, frente a las formas de comunicación e interacción mediadas por dispositivos tecnológicos (computadoras, celulares, tabletas electrónicas) y redes sociales virtuales (Facebook, Twitter, YouTube y WhatsApp), considerando el impacto generado en su vida académica y personal..

En cuanto al ámbito de la psicología, tras la revisión documental, no se encontraron antecedentes que aborden el problema de las redes sociales y su influencia en la familia o en las instituciones educativas, algo que se replica en cuanto a la sociología que también carece de estudios aplicados al escenario local.

3. Problemática

3.1 Planteamiento del problema

En Colombia, la penetración de las nuevas tecnologías de información y comunicación -TIC-, tales como Internet, telefonía celular y videoconsolas, ha experimentado un crecimiento sostenido durante la primera década del nuevo siglo. Los menores de edad, y sobre todo los adolescentes integran el grupo poblacional más dispuesto para adoptar con mayor naturalidad estas nuevas herramientas en su vida diaria. Frente al uso de las redes sociales y los video juegos en los adolescentes y jóvenes, se destaca que viene ocurriendo un acceso mayoritario de los menores al uso de las pantallas interactivas como computadoras, celulares, videojuegos y televisión, lo que ha generado preocupaciones en sus núcleos familiares y en los directivos y docentes de las instituciones educativas en donde se forman académicamente.

Como resultado de este tipo de prácticas, se observa cierta dependencia de los adolescentes por este tipo de dispositivos. El estudio de Arango⁶⁵, muestran que, en Colombia, aproximadamente el 53% de los jóvenes entre los 12 y 17 años utilizan la red social Facebook. Esto implica que la mayoría de los jóvenes colombianos dedican la mayor parte de su tiempo a realizar diferentes actividades de las redes sociales, tales como: subir fotos, comentar publicaciones, editar su perfil o simplemente a visitar el muro de algún amigo. Cerca del 65% usa WhatsApp como medio de interacción y entre un 25% Twitter. Además de las anteriores, los adolescentes prefieren Snapchat, por lo que cerca del 45% lo usan.

Hasta los indicadores anteriores no se vislumbran los problemas que han generado estas redes sociales al utilizarlas, y es muy difícil establecer cuál es el grado adecuado de uso. Sin embargo, algunos estudios como el de Macías y

⁶⁵ ARANGO, Germán. BRINGUÉ, Xavier y SÁDABA, Charo. La generación interactiva en Colombia: adolescentes frente a la Internet, el celular y los videojuegos. En Revista Anagramas, vol. 9, núm. 17, pp. 45-56. 2010. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3417208.pdf>

otros⁶⁶, ponen de manifiesto las alteraciones que la internet y sus redes sociales virtuales ha generado sobre las interacciones en las relaciones familiares, pues aquellos lazos que hacen que los miembros de la familia permanezcan unidos y con formas de comunicación adecuadas han sufrido serios quebrantos, por lo que ante las alteraciones, la comunicación ha sido cada vez menos posible, menos fluida y menos sincera, lo cual va en contravía del propósito de las TIC, que es agilizar y mejorar tal proceso.

Ante estas alteraciones, han cambiado las formas de actuación ante los conflictos familiares, para establecer las normas que regulan el sistema familiar, e inclusive en el ámbito escolar. Ahora, desde una consideración personal, el uso inadecuado de las redes sociales si puede generar dificultades en varios contextos, desde el familiar, el educativo y el social, vistos como sistemas en los cuales los adolescentes interactúan. Esta población que se encuentra en una etapa crucial de su vida presentan adicciones al uso de internet, las redes sociales que se valen de este medio, así como de los video juegos.

Teniendo en cuenta estas posibles conductas adictivas en los jóvenes, pueden usarse instrumentos que permitan entender cómo los adolescentes alteran su interacción familiar a partir de estar conectado al llegar a casa o al levantarse y ser lo último que se hace antes de acostarse, así como el reducir el tiempo de las actividades cotidianas como comer, dormir, estudiar y convivir con la familia generan grandes problemas y no es el tiempo que dedica al estar conectado a estas redes, sino el grado de interferencia que tenga en la vida cotidiana del sujeto. A partir de estas evidencias frente a alteraciones en el comportamiento de las personas y desde luego los adolescentes y que traen como consecuencia problemas para el sistema familiar y escolar puede darse la oportunidad para conocer esta problemática y dar respuesta a la pregunta a:

⁶⁶ MACÍAS, M., MARÍN, A. y CANTILLO, K. (2004). Relaciones familiares en familias desplazadas por la violencia ubicadas en "La Cangrejera". En revista Psicología desde el Caribe, pp. 91-124. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000178&pid=S1794-9998201500010000200005&lng=en

¿Cómo fortalecer la comunicación familiar de cuatro adolescentes de la ciudad de Popayán que hacen uso inadecuado de internet por medio de estrategias enfocadas en el Trabajo Social?

3.2. Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Fortalecer la comunicación familiar en cuatro adolescentes de la ciudad de Popayán que hacen uso inadecuado de internet por medio de estrategias enfocadas en el Trabajo Social.

3.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar a los cuatro adolescentes y sus familias de acuerdo al uso de internet y sus aplicaciones disponibles.
- Proponer desde un enfoque sistémico del Trabajo Social algunas estrategias encaminadas al fortalecimiento de la comunicación familiar de los adolescentes.

4. Justificación

Con la presente investigación se pretende conocer cómo se ve influenciada la comunicación familiar de los adolescentes que presentan conductas adictivas o de uso inadecuado de internet.

De la misma manera busca crear de manera indirecta alguna mejora en la comunicación familiar y concientización del uso de esta tecnología por parte de los jóvenes que presentan adicción a las mismas, ya que ésta se puede ver afectada dentro de la convivencia de sus familias y en los conflictos que pueden desarrollarse a partir del uso excesivo de los contenidos, principalmente de las redes sociales. Así mismo, al ser un problema actual que afecta a la mayoría de familias, esta investigación brindará elementos para que sea posible establecer estrategias de solución o de mejora de las conductas adictivas.

Es una propuesta que contribuirá significativamente con la identificación de problemas derivados del uso inadecuado de las redes sociales en la IETSM sede Manuela Beltrán, con lo cual puede hacerse visible el papel del Trabajador Social como profesional capaz de intervenir en los contextos familiares y escolares mediante la formulación de estrategias o recomendaciones tendientes.

Por otra parte, es importante señalar que este trabajo de grado nace gracias al interés por indagar cual es la nueva relación y transformación que hoy la familia tiene con la implementación y uso que los jóvenes hacen de las nuevas tecnologías, en especial lo relacionado con la internet. Se pretende lograr conocer las características que presenta la dinámica familia de cada sujeto de estudio en relación con el uso que los adolescentes dan a la internet, que para el presente trabajo no son vistas desde aquellas redes de apoyo o relaciones cara a cara; sino que se busca trascender en un tema contemporáneo y dar una nueva perspectiva desde lo que en Trabajo Social se ha entendido por redes, es decir, aquel espacio físico en donde interactúan y comparten dos o más personas, grupos o familias, que permiten la generación de espacios de ayuda y apoyo entre sus integrantes.

La familia constituye para el actuar profesional uno de los campos más significativos para su estudio como intervención, puesto que reconoce los cambios que en ella se presenta, ya sea por sus particularidades históricas, culturales y sociales; de allí que el tema de este trabajo de grado “estrategias que fortalecen la comunicación familiar de cuatro adolescentes de la ciudad de Popayán-cauca que presentan disfuncionalidad en la cohesión familiar debido al uso excesivo e inadecuado de la internet” permitirá identificar nuevas formas de relación, interacción y comunicación que se generan al interior de las familias con relación al uso que hacen los adolescentes al internet. Es por ello, que la investigación es relevante en la medida que al ser un tema contemporáneo y poco estudiado permite al Trabajo Social generar nuevos conocimientos y estrategias con relación a las familias y sus dinámicas, los adolescentes y el adecuado uso de las nuevas tecnologías

5. Marco teórico

La familia y el proceso de comunicación que actualmente se desarrolla mediante el uso de internet, son temas que son posibles de abordarse desde el campo del Trabajo Social. Y para ello, se establecen algunas aproximaciones teóricas sobre estos temas bajo el enfoque sistémico.

5.1 La teoría sistémica como campo de análisis en el Trabajo Social

Como campo de análisis en esta disciplina, puede observarse que la llamada Teoría General de Sistemas (TGS) que fue propuesta por el biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy a mediados del siglo veinte. Esta teoría propone una terminología y unos métodos de análisis que se han generalizado en todos los campos del conocimiento y están siendo usados extensamente por tecnólogos y por científicos de la Física, la Biología y las Ciencias Sociales. El vocabulario básico de la TGS, recogido de diversos campos científicos, incluye entre otros los siguientes conceptos: Sistemas y subsistemas, entradas (inputs) y salidas (outputs), cajas negras y realimentación (feed-back)⁶⁷.

Sistema es un conjunto organizado de elementos que interactúan entre sí o son interdependientes, formando un todo complejo, identificable y distinto. Por elementos de un sistema se entienden no solo sus componentes físicos sino las funciones que estos realizan. Algún conjunto de elementos de un sistema puede ser considerado un subsistema si mantienen una relación entre sí que los hace también un conjunto identificable y distinto. Los sistemas reciben del exterior entradas (inputs) en forma, por ejemplo, de información, o de recursos físicos, o de energía. Las entradas son sometidas a procesos de transformación como consecuencia de los cuales se obtienen unos resultados o salidas (outputs).

⁶⁷ PAREDES, Beatriz. Influencia del enfoque sistémico en el Trabajo Social. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. 2008. En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000309.pdf>

Se dice que hay realimentación o retroalimentación (feed-back): cuando parte de las salidas de un sistema vuelven a él en forma de entrada. La realimentación es necesaria para que cualquier sistema pueda ejercer control de sus propios procesos. Cuando de un subsistema se conocen solo las entradas y las salidas, pero no los procesos internos se dice que es una caja negra.

Teniendo en cuenta tales características, la familia hace parte de los campos de análisis de la teoría sistémica. Dentro del campo del Trabajo Social, el modelo sistémico es una forma de abordar estos entornos. De acuerdo con Feixas⁶⁸, el modelo sistémico nace al mismo tiempo que la terapia familiar y por ello su unidad de análisis es la familia. El modelo sistémico se basa en presupuestos metateóricos que se alejan de los tradicionales y se inspiran en la Teoría General de Sistemas, primero, y las teorías de la complejidad después.

En Minuchin⁶⁹, el modelo sistémico de intervención en Trabajo Social se concibe como un modelo especialmente conocido y reconocido en la actualidad. Aunque nos parezca relativamente actual, sus orígenes datan de los años treinta del siglo xx cuando Hangins, un sociólogo de la Smith Social Work School, introdujo ya en la profesión la teoría de los sistemas en la intervención profesional del Trabajo Social. Como suele decirse, recientemente parece observarse un creciente interés por el enfoque sistémico desde el Trabajo Social, debido a que aporta un referente teórico claro y una metodología que permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo Social actual. Igualmente, porque parece acoplarse a lo que muchos trabajadores sociales constatan en su práctica profesional, como es la no linealidad de los procesos y de los comportamientos sociales.

Además, propone un modelo de intervención que permite que diferentes métodos prácticos de intervención puedan ser integrados dentro del mismo

⁶⁸ FEIXAS, G. M., CAMPAÑA, V. y MONTESANO, A. El modelo sistémico en la intervención familiar. Universidad de Valencia. Valencia, España. 2016. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/b>

⁶⁹ MINUCHÍN, Salvador. Op. Cit.

marco. Según Viscarret⁷⁰, el modelo sistémico de Trabajo Social tiene en cuenta que lo propio del Trabajo Social no es ni lo psicológico, ni lo clínico, ni lo médico, ni lo terapéutico, sino que es lo social. El pensamiento sistémico ofrece una visión de las circularidades, de los cambios e interdependencias existentes entre la sociedad y la persona, que no ofrecen otros marcos de referencia utilizados por el Trabajo Social. El modelo evita explicaciones lineales y deterministas de causa-efecto sobre la conducta y los fenómenos sociales.

Desde esta perspectiva, el Trabajo Social sistémico no se considera los problemas sólo como atributos de las personas, sino que entiende los problemas humanos como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. La perspectiva sistémica pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales.

Para ello, el Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de la política social. Y en este ejercicio, uno de los objetivos acorde con este modelo es plantear algunas recomendaciones tendientes a fortalecer la comunicación de los adolescentes con sus familias.

El modelo supone que, de la misma manera que se entiende la familia como un sistema, se pueden entender las organizaciones (empresas, fundaciones, instituciones, etc.) como un sistema organizado⁷¹. Y de acuerdo con estas consideraciones, la familia como institución es susceptible de abordarse desde

⁷⁰ VISCARRET, JUAN JESÚS. Fundamentos del Trabajo Social: Modelos de intervención en Trabajo Social. Alianza Editorial. Madrid. 2009.

⁷¹ SELVINI, M., BOSCOLO, L. y PRATA, G. Hypothesizing-circularity-neutrality. Three guidelines for the conductor of the session. In Journal Fam Process, núm. 19, pp. 73-85. 1980.

los elementos sistémicos a fin de entender los procesos de uso de internet y comunicación de los adolescentes.

Al respecto, y en consecuencia con el entorno familiar, el papel del trabajador social puede ser muy activo, principalmente cuando es llamado como consultor o para realizar determinada tarea dentro de la organización, el modelo sistémico puede orientarlo en plantear su intervención de acuerdo con las pautas interaccionales que también se dan en estos sistemas tal como lo sugieren Selvini y otros coautores. Conforme a estos preceptos teóricos, este ejercicio de investigación recurre a la teoría sistémica con el propósito de mostrar la contribución del Trabajo Social frente a pautas de resolución de problemas familiares y de rendimiento académico como producto del uso de las redes sociales.

5.2. La familia

La familia va mucho más allá que una concepción que la sociedad tiene; es el primer recurso educativo en el que los sujetos inician la formación del ser, únicamente a través de esta institución, el ser humano puede llegar a obtener su íntegro desarrollo intelectual, psicológico y físico en un balance adecuado. Es del conocimiento de todos que la familia es un término destacado y usado universalmente, por lo tanto, no existe una sola definición del mismo. Se podría incluso pensar que existen tantas definiciones de esta palabra como familias hay en el mundo. Es claro que cada sujeto va a tener su propia noción de familia según el grupo familiar en el que se haya desarrollado.

Si se indaga sobre la definición de familia, se encontrará variadas explicaciones de la misma, cada autor varía en sus teorizaciones, según su profesión, línea teórica y por supuesto sus propias experiencias familiares. Por ejemplo, el grupo familiar está definido por Páez⁷²: “como una institución que está constituida por un grupo de personas entrelazadas en un sistema, cuyo vínculo se basa en relaciones de parentesco fundados en lazos biológicos y sociales, con funciones

⁷² Páez Morales, G. Sociología de la familia. Bogotá: USTA, (1984). Pág. 23

específicas para cada uno de sus miembros y con una función más o menos claramente determinada en un sistema social del cual es base y sin cuyas orientaciones, el sistema no podría funcionar”

A su vez podemos encontrar que **Satir**⁷³ concibe a la familia como: *“el lugar donde puede encontrarse el amor, la comprensión, el apoyo, la solidaridad, aun cuando todo lo demás haya fracasado, el lugar donde podemos recuperar el aliento y sacar nuevas energías para enfrentarnos mejor al mundo exterior”*.

Muñoz y Reyes⁷⁴, “la familia se puede definir como grupo social, en tanto se considera un conjunto de personas que se relacionan entre sí para el logro de ciertas metas y objetivos, comparten un hogar y cooperan económicamente”.

Minuchin y Fishman⁷⁵: “la familia es un grupo natural, que en curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción, las cuales rigen el funcionamiento de los miembros de la familia, definen sus gamas de conductas y facilitan sus relaciones recíprocas”.

Díaz⁷⁶ define a la familia; “como el territorio en el que se aprende de la experiencia, como un benévolo modelo en escala del mundo exterior y contexto determinante de las conductas normales y anormales del ser humano”.

Declaración Universal de los Derechos Humanos, refiere que: “la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.”⁷⁷

Ante esta variedad de estructuras y definiciones dadas por muchos autores; se definirá a la familia como un grupo de personas que no necesariamente deben estar relacionadas genéticamente, que interactúan en un mismo espacio para desempeñar funciones biológicas, psicológicas, sociales y culturales determinadas por la sociedad, dentro de este espacio los miembros del grupo

⁷³ Satir, Virginia. Relaciones humanas en el núcleo familiar. Ed. Pax – México, (1987). Pág. 22

⁷⁴ Muñoz, M. y Reyes, C.: La familia en Sudamérica. Santiago. Chile. Edit. SERNAM. (1992)

⁷⁵ Minuchin, Salvador y Fishman, H. Charles. Técnicas de terapia familiar. Paidós, (1984).Pág. 25

⁷⁶Díaz Usandivaras C.: Familia y minoridad en riesgo. Publicación interna de la cátedra

⁷⁷ «Artículo 16. 3». Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas (1948).

familiar se interrelacionan respondiendo a una obligación implícita o explícita de cuidado y protección económico-afectiva, con lo cual se influyen entre ellos, a la sociedad y ésta a su vez influye en el grupo familiar.

Estévez⁷⁸, definen a la familia como un sistema que debe funcionar adecuadamente y estar organizado para el beneficio de todos sus integrantes. La consideración de la familia como un sistema organizado y con un funcionamiento específico va a dar las claves para conocer distintos tipos de familia más o menos adaptativos, más o menos positivos para el desarrollo de los hijos. Cuando los autores se refieren a funcionamiento familiar es a un conjunto de elementos que caracterizan a cada familia y que explican las regularidades que se observan en la forma en que cada sistema familiar se comporta.

En tal sentido, Estévez, mencionan que desde la Teoría Sistémica como lo plantea Andolfi⁷⁹, se considera que la familia se asemeja a cualquier sistema biológico porque es "un conjunto organizado e interdependiente de unidades ligadas entre sí por reglas de comportamiento y por funciones dinámicas en constante interacción y en intercambio permanente con el exterior." (p.34). Por otra parte, Ferrer y Belart⁸⁰, definen a la familia como la unidad más pequeña de la sociedad, en la cual se transmite la cultura de generación en generación, haciendo esto que las tradiciones y costumbres de cada pueblo se mantengan por medio de la familia. Así mismo, definen la familia como un sistema en el cual los miembros del grupo están interrelacionados, y al mismo tiempo mantienen una influencia continua de unos sobre otros; por lo que la conducta de cada uno influye y, a la vez, está sujeta a la influencia de las demás creando una retroalimentación.

⁷⁸ ESTÉVEZ, E., JIMÉNEZ, T. y MUSITU, G. Relaciones entre padres e hijos adolescentes. Edicions Culturals Valencianes. España: Nau Llibres. 2007

⁷⁹ ANDOLFI, M. Terapia Familiar. Un enfoque interaccional, Barcelona, Paidós. 1993

⁸⁰ FERRER, M. y BELART, A. El ciclo de la vida: una visión sistémica de la familia. Tercera Edición. Editorial Desclée de Brouwer, S.A. Bilbao, España. 1999

5.3 La comunicación familiar

De acuerdo con Fairlie y Frisancho⁸¹, el concepto de familia parte de que es una entidad protectora, la cual para cumplir este propósito mantiene de manera conjunta dos tendencias: la del equilibrio y la del crecimiento, éstas están en constante afirmación y negación mutua. Así mismo, la familia para mantener su identidad cuenta con reglas y contrarreglas, esto permite su diversificación y crecimiento; como todo organismo sigue un proceso evolutivo entre la afirmación y el cambio.

Cuando en este proceso hay crisis, plantea a la familia el paso hacia una nueva etapa y propone nuevos valores. Dentro de la familia las relaciones son consideradas como las unidades que integran el sistema relacional familiar; siendo esto una sucesión de acciones donde participan dos o más miembros de la familia y son entendidas como rasgos destacables del comportamiento familiar, siendo éste distinto en cada una de las familias.

Entre los miembros de la familia, se da una red interactiva familiar que es distinta de una familia a otra. Dentro de esta red se pueden observar elementos psicomotrices, perceptivos, verbales, paraverbales, no verbales, afectivos, de aproximación, de distanciamiento, de desintegración y de desorganización. Esto abarca a dos de los miembros, a tres o a más, creando así subsistemas que se confrontan todo el tiempo. Las relaciones con énfasis en la comunicación que se dan dentro de la familia pueden ser:

5.3.1 De Doble vínculo.

Según Fairlie y Frisancho⁸², este término que fue propuesto por Bateson contiene implícitamente las siguientes condiciones:

- Una relación intensa entre las personas, siendo una de ellas la víctima.
- Un mandato primario negativo

⁸¹ FAIRLIE, A. y FRISANCHO, D. Teoría de las interacciones familiares. Revista de Investigación en Psicología, vol. 1, núm. 2, pp. 41 - 74. 1998.

⁸² FAIRLIE, A. y FRISANCHO, D. P. 36.

- Un mandato secundario que esté en conflicto con el primero, pero que esté de igual manera reforzado por castigos.
- Un tercer mandato que prohíba escapar a la víctima.
- La víctima aprende a percibir los patrones de doble vínculo, resultando la precipitación del pánico o la cólera

5.3.2 Comunicación paradójica

La comunicación paradójica es aquella que se llega a confundir por llevar mensajes contradictorios que se emiten en niveles distintos. Esto no quiere decir que sea la mentira o el engaño, sino que es aquella deducción correcta a partir de premisas congruentes. Se pueden reconocer tres tipos de paradojas: o Paradojas lógico-matemáticas o Definiciones paradójicas o Paradojas pragmáticas

5.3.3 Comunicación abierta

Luna, Laca y Cedillo⁸³, mencionan que la comunicación abierta es aquella en la cual hay empatía, escucha activa y autorrevelación dentro de los miembros de la familia, lo cual permite que haya una comunicación libre con intercambio de información y comprensión.

5.4 El papel de la internet y las Redes Sociales

Según Ross y Sigüenza⁸⁴, las redes sociales están definidas como la forma de interacción social, donde se le permite a la persona realizar una comunicación con amigos o incluso formar nuevas amistades; en estas redes sociales se pueden crear relaciones personales o profesionales, así como también el compartir información, interactuar y crear comunidades o grupos que tengan intereses similares. Dentro de las principales redes sociales que son utilizadas

⁸³ LUNA, A., LACA, F. y CEDILLO, L. Toma de decisiones, estilos de comunicación en el conflicto y comunicación familiar en adolescentes bachilleres. Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 17, no. 2, pp. 296 - 308. 2012

⁸⁴ ROSS, P. y SINGÜENZA, S. (2010). Las redes sociales: La problemática familiar. Investigación de la comunicación. Universidad del Valle de México. [En red] Disponible en: http://www.tlalpan.uvmnet.edu/ooid/download/Redes%20sociales%20la%20problem%C3%A1tica%20familiar_04_LX_COM_PIC_E.pdf

se pueden mencionar Facebook y Twitter; éstas han tenido un crecimiento significativo con el pasar de los años, pues cada vez más usuarios desean ingresar a ellas.

Sin embargo, las Redes Sociales no son únicamente espacios en los que relacionarse, conocer gente y subir fotos. Están desempeñando un papel tan significativo como el de la propia escuela en cuanto al desarrollo de la identidad del menor. Esta se desarrolla y define en relación a los demás. La comparación constante y el establecimiento de semejanzas y diferencias con los otros, juega un papel fundamental. Un adolescente ni tan siquiera sabría si es alto o bajo si no pudiera compararse con sus semejantes. No puede llegar a considerarse gracioso o serio si no existe esa relación. Y, por supuesto: su nivel de aceptación, integración y éxito en las relaciones personales se determina dentro del grupo.

Hasta ahora, comenzado ya el siglo XXI, el menor definía su identidad fundamentalmente en el entorno escolar. Es el lugar en el que los adolescentes se relacionan, y donde interiorizan si son exitosos en las relaciones o no. Es donde un menor descubre que es tímido. O donde descubre que es un líder, o que resulta muy divertido, o que es un “pringao”.

Esto ha hecho que las etiquetas y clasificaciones en la escuela hayan tenido un efecto demoledor entre no pocos niños y adolescentes. Algunos han tardado años en descubrir que no eran como pensaban, o como les habían hecho sentir compañeros del colegio. Porque cuando te dicen cientos de veces que eres de una manera determinada, puedes llegar a creértelo.

Algunos, cuando han llegado a la universidad, han descubierto que muchas de sus buenas características habían sido ahogadas o tapadas por otros, o no habían sido reconocidas. Cuando desde edad temprana una niña o un niño es clasificado y etiquetado de una manera determinada, puede tardar toda una vida en superarlo. Un cambio de colegio, el paso al instituto o la entrada en la universidad, pueden suponer un auténtico cambio de vida para un adolescente.

5.5 Adicción a las Nuevas Tecnologías

Algunos autores como Echeburúa y Corral⁸⁵, las nuevas tecnologías son facilitadores de la vida, pero al mismo tiempo pueden complicarla, pues pueden convertirse en un fin y no en un medio. Esto puede ser observado cuando hay una obsesión enfermiza por adquirir la última novedad tecnológica y esta ansia puede llegar a poner en segundo plano necesidades más poderosas. Asimismo, las redes sociales pueden llegar a atrapar a las personas, pues el mundo virtual contribuye a crear en ellas una falsa identidad y distanciarle o perder el contacto personal, así como distorsionar el mundo real.

La adicción es aquella afición patológica que genera dependencia y al mismo tiempo resta libertad al ser humano, al minimizar su campo de conciencia y restringir la amplitud de sus intereses. Tiene como principal característica la pérdida de control y la dependencia; esto puede llegar a interferir gravemente en la vida cotidiana, a nivel familiar, escolar, social o de salud de las personas afectadas. Se considera que una persona no adicta puede conectarse a Internet por la utilidad o el placer de la conducta en sí misma, mientras que una persona adicta lo hace buscando el alivio de algún malestar emocional como lo puede ser: aburrimiento, soledad, ira y nerviosismo.

La ciberadicción, como es denominada, se establece cuando el sujeto deja de verse con sus amigos y se instala frente a la pantalla, cuando presta más atención a éstas que a las personas que lo rodean, o cuando el sujeto no rinde de manera adecuada en sus estudios o actividades diarias. En todos los casos hay una interferencia negativa en la vida cotidiana. Como cualquier otro adicto estos sujetos experimentan un síndrome de abstinencia cuando no pueden llevar a cabo la actividad de ingresar a las redes sociales, caracterizado por un profundo malestar emocional, donde se puede observar un estado de ánimo disfórico, irritabilidad, insomnio e inquietud psicomotriz.

⁸⁵ ECHEBURÚA, E. y DE CORRAL, P. Op. Cit.

Cuando existe una dependencia los comportamientos adictivos se vuelven automáticos, emocionalmente activados y con poco control sobre el acierto o error de la decisión. La persona adicta aprecia los beneficios de la gratificación inmediata, pero no es capaz de mejorar en las posibles consecuencias negativas a largo plazo. Es por ello que el abuso de las redes sociales puede facilitar el aislamiento, el bajo rendimiento, el desinterés por otros temas, trastornos de conducta, el quebranto económico, el sedentarismo y la obesidad.

De acuerdo con lo anteriormente explicado, lo que caracteriza a la adicción a las redes sociales no es el tipo de conducta que se ve implicada, sino la forma de relación que el sujeto establece con ella. Así mismo, se debe tomar en cuenta que los sujetos con una personalidad vulnerable, con una cohesión familiar débil y con relaciones sociales pobres corren un gran riesgo de convertirse en un adicto, no solamente a las nuevas tecnologías, sino que también a otro tipo de adicciones a las que pueda estar expuesto.

5.5 Las redes sociales frente al desarrollo humano

Las redes sociales se refieren a ese tejido de formas de interacción de los seres humanos. En tal sentido, Gallego⁸⁶ plantea que desde el comienzo de la humanidad el hombre ha necesitado un orden social (el cual se produjo gracias a la interacción entre individuos) para su persistencia o continuidad en el tiempo, este orden le ha proporcionado diferentes canales para el intercambio de información y diversas vías para el canje de prestaciones, bienes, etc. Este proceso de intercambio ha ido evolucionando a lo largo de los tiempos hacia una forma de estructura más compleja, de ahí la aparición de las redes sociales con el resultado principal: la continuidad de los grupos humanos.

Naturalmente, el individuo se encuentra ligado a la humanidad es algo indiscutible, además de ser una de las características principales del ser

⁸⁶ GALLEGO, Sara, Redes Sociales y Desarrollo Humano. En Revista BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales. 2011, [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>> ISSN 1575-0825

humano, ya que no podemos vivir en aislamiento, necesitamos de los demás para cimentarnos y completarnos. Gracias a esta unión o vinculación en colectivos, grupos o redes hemos sobrevivido a lo largo del tiempo superando todo tipo de advenimientos, desde catástrofes naturales, hasta las guerras más duras. Las redes nos han ayudado a reconstruir, lo que otras redes permitieron destruir.

Los seres humanos se sienten influenciados y afectados por los hechos y las acciones ya sean de carácter individual, o colectivo del grupo de personas más cercano a ellos, es decir, el grupo primario sin quitarle valor a la influencia del grupo secundario, y por supuesto teniendo en cuenta el entorno. Esta situación a la que se enfrenta todo individuo desde su origen, ha restringido, limitado y condicionado el comportamiento. Los individuos tenemos la tendencia, por así decirlo, de imitar o copiar la conducta de aquellos con los que estamos en contacto directo. Sin duda son muchas cosas la que comunicamos y transmitimos de una persona a otra, desde tristeza, generosidad, rabia, empatía, etc. De ahí que podamos deducir que las redes sociales, donde nos movemos, son las encargadas de determinar nuestros resultados dentro y fuera de ellas.

Otro de los factores que influye directamente en el comportamiento del ser humano es la manera en que se organiza y estructura la red. Los individuos, que componen determinadas redes o grupos donde conectan con personas que ya conocían, no son nada creativos ni obtienen los beneficios esperados, pasa lo mismo con los grupos formados por personas que se desconocen totalmente. En cambio, en redes o grupos, donde algunas personas ya se conocían o existía algún tipo de contacto, y además se amplían con nuevos individuos, normalmente son muy creativos y obtienen beneficios. Ahora bien, siendo conscientes de cómo afectan las redes sociales a los individuos, debemos esforzarnos en cambiar nuestro pensamiento hacia lo grupal y universal. Debemos de entender el mundo como un cosmos en red y nuestras reflexiones han de tender hacia un razonamiento en red. Es necesario dejar espacio y abrir nuestras mentes ya que la actitud de una sola persona no sólo afecta a su círculo más cercano como puede ser la familia, los amigos, sus vecinos, actualmente puede llegar y de hecho ya se ha producido, a toda la red social humana.

6. Marco metodológico

6.1 Tipo de investigación

La propuesta está pensada bajo un diseño mixto, que durante los años 1960 a 1970, sin otorgarles el nombre de diseños mixtos, se propusieron una serie de estudios que mezclaron los enfoques cualitativos y cuantitativos, en áreas del conocimiento como la medicina criminalística. Al respecto, Sieber⁸⁷ sugirió la mezcla de estudios de caso con encuestas, creando así un nuevo estilo de investigación. Luego, Jick⁸⁸, introdujo los términos básicos de los diseños mixtos, al recurrir a técnicas e instrumentos proporcionados por paradigmas positivistas y naturalistas para la recolección de datos, dando un lugar prioritario a la triangulación de datos.

Posteriormente, en los años 80, se fortaleció ese tipo de opción metodológica y los planteamientos en investigación continuaron combinando los enfoques cuantitativo y cualitativo. También, en esos años, surgió el debate sobre la legitimidad de la investigación mixta y, como corolario, se amplió el concepto de triangulación llevándola más allá de la comparación entre cualitativo y cuantitativo, de modo que aparecieron diversos tipos de triangulación, entre los que es posible mencionar: teorías métodos e investigadores⁸⁹.

6.2 Método de investigación

Se utilizará el estudio de caso, que según Stake⁹⁰, tienen como característica básica que abordan de forma intensiva una unidad, ésta puede referirse a una persona, una familia, un grupo, una organización o una institución. Puede ser

⁸⁷ SIEBER, S. The integration of fieldwork and survey methods. *American Journal of Sociology*, Issue 73, pp. 1335-1359. 1973

⁸⁸ JICK, T. Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action. *Administrative Science Quarterly*, Issue 24, pp. 602-611. 1979

⁸⁹ PEREIRA, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 15(1), 15-29. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3683544.pdf>

⁹⁰ STAKE, R. Investigación con estudio de casos (Segunda Edición ed.). Madrid: Ediciones Morata. 1998. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>

algo simple o complejo, pero siempre una unidad; aunque en algunos estudios se incluyen varias unidades, cada una de ellas se aborda de forma individual. Siguiendo los planteamientos de Sieber, se combinará encuestas y entrevistas.

6.4 Instrumentos para la recolección de datos

El estudio acude a la entrevista semi estructurada que busca caracterizar a los adolescentes sobre el uso de internet. De acuerdo con Díaz⁹¹, es una charla o conversación que busca un fin específico, con claras diferencias al hecho habitual de entablar una conversación. En el ámbito de la investigación, es un instrumento técnico de gran utilidad para obtener los datos tendientes a satisfacer el objetivo propuesto. De igual manera, se considera como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”⁹². En la entrevista semi-estructurada, el grado de libertad para el entrevistado es relativamente estrecho, lo que permite sistematizar y analizar la información de una manera más sencilla⁹³. La encuesta está compuestas por 11 preguntas para los adolescentes (Anexo 1).

6.5 Muestra

Está constituida por cuatro adolescentes. Es una muestra de conveniencia, que por lo general se utiliza para hacer estudios específicos sobre las mismas muestras. También se denominan de juicio prudencial, o términos parecidos, cuando se estima y se razona que la muestra es representativa de una determinada población, como lo sugiere Morales⁹⁴.

⁹¹ DÍAZ, Laura, TORRUCO, Uri; MARTÍNEZ, Mildred y VARELA, Margarita. La entrevista, recurso flexible y dinámico. En Revista Investigación en Educación Médica. Vol. 2, Núm. 7, pp. 162-167. 2013. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

⁹² CANALES, M. Metodologías de la investigación social. LOM Ediciones. Santiago. pp. 163-165. 2006.

⁹³ SABINO, Carlos. El proceso de investigación. Bogotá: Editorial Panamericana. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

⁹⁴ MORALES, P. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? Universidad Pontificia Comillas. Madrid, España. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>

7. Resultados

Los resultados obtenidos tras el proceso de levantamiento de información con los adolescentes se describen en una serie de tablas y gráficos que dan cuenta de la naturaleza del problema de uso de internet. Luego se muestran algunas estrategias encaminadas a fortalecer el proceso de comunicación familiar.

7.1. Caracterización de los adolescentes y el uso de internet

Para caracterizar a los adolescentes, primero se han obtenido algunos resultados generales y luego aquellos del uso de internet y sus redes. Esto es:

7.1.1 Aspectos generales

Los resultados muestran que la mayoría de los jóvenes están en la adolescencia media, que es la comprendida entre los 14 y 17 años⁹⁵.

Tabla 1. Caracterización de adolescentes por edad

Edades	Número de adolescentes	Participación %
14 años	1	25%
15 años	3	75%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 1. Caracterización de los adolescentes por edad



Fuente: elaboración propia

⁹⁵ GÜEMES, M.; CEÑAL, M. e HIDALGO, M. Pubertad y adolescencia. En Revista Adolescere: Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia. Vol. V, Núm. 1, pp. 7-22. 2017. [En línea]. [21 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.adolescenciasema.org/ficheros/REVISTA%20ADOLESCERE/vol5num1-2017/07-22%20Pubertad%20y%20adolescencia.pdf>

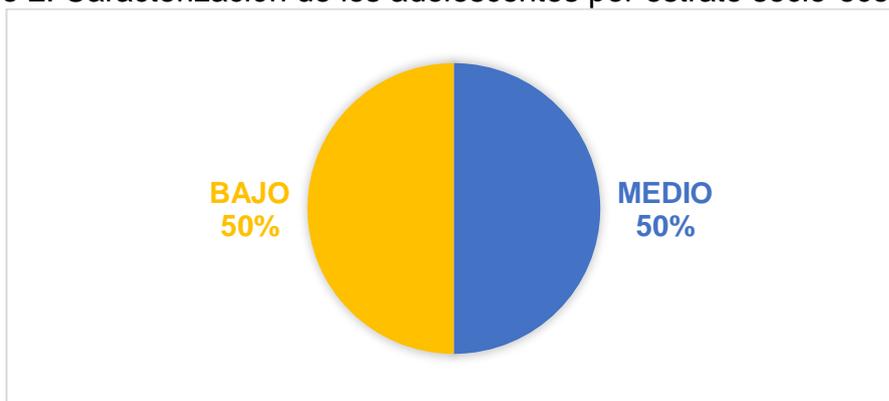
Así mismo, son adolescentes provenientes de familias pertenecientes a estratos bajo (1 y 2) y medio (3), distribuidos en partes iguales.

Tabla 2. Caracterización de adolescentes según estrato socio-económico

Estrato	Número de adolescentes	Participación %
Bajo	2	50%
Medio	2	50%
Total	16	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 2. Caracterización de los adolescentes por estrato socio-económico



Fuente: elaboración propia

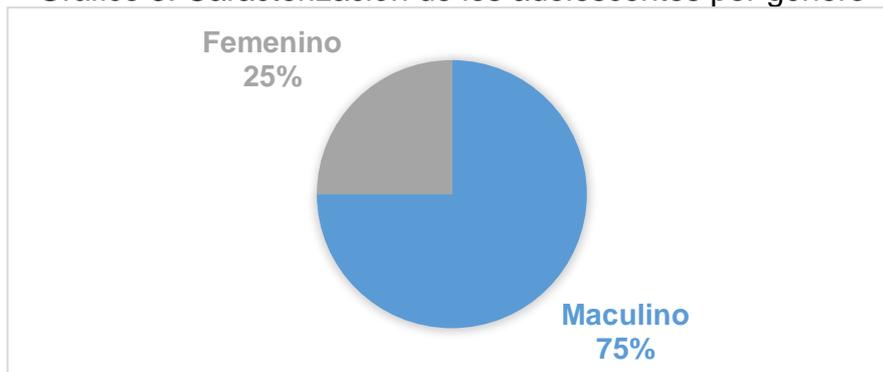
En cuanto a género, los adolescentes se clasifican en tres hombres (75%) y una mujer (25%).

Tabla 3. Caracterización de los adolescentes por género

Género	Número de adolescentes s	Participación %
Femenino	1	25%
Masculino	3	75%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 3. Caracterización de los adolescentes por género



Fuente: elaboración propia

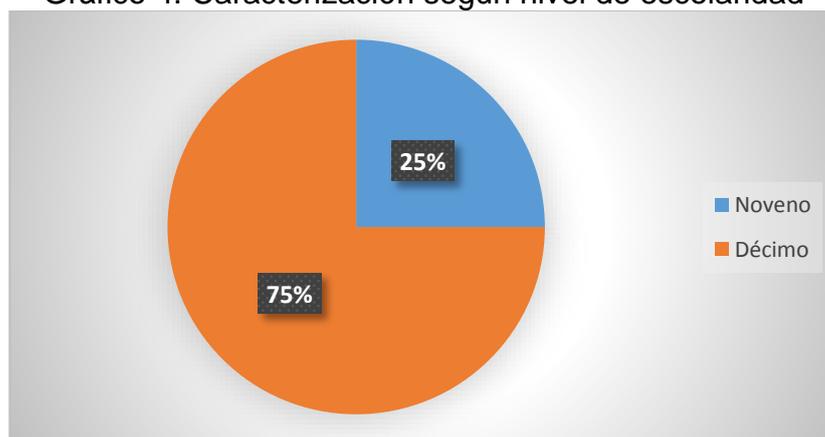
Desde el punto de vista de la escolaridad, todos se encuentran en bachillerato actualmente y activos, es decir, que no han desertado. Según la encuesta se encuentran en los grados 9 y décimo.

Tabla 4. Caracterización según nivel de escolaridad

Grado	Número de adolescentes	Participación %
Noveno	1	25%
Décimo	3	75%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 4. Caracterización según nivel de escolaridad



Fuente: elaboración propia

7.1.2 Caracterización del uso de internet

La información que se obtuvo sobre este ítem se refiere a datos de uso de internet, así como de la existencia o no de un protocolo de comunicación usando esta tecnología. Para ello se indaga sobre la tenencia de una cuenta(s) activa(s) en alguna de las plataformas de redes sociales virtuales. Así mismo, se muestra información sobre los propósitos de la cuenta con que disponen, la frecuencia diaria de uso medida en horas, la comprobación si estas redes facilitan el proceso de comunicación, los problemas que les hayan ocasionado y los cambios en las conductas de los adolescentes. Los resultados al respecto se muestran a continuación:

En primer lugar, se presenta el resultado sobre frecuencia de uso de internet, en cuanto a veces por semana y número de horas en cada vez que acceden a la

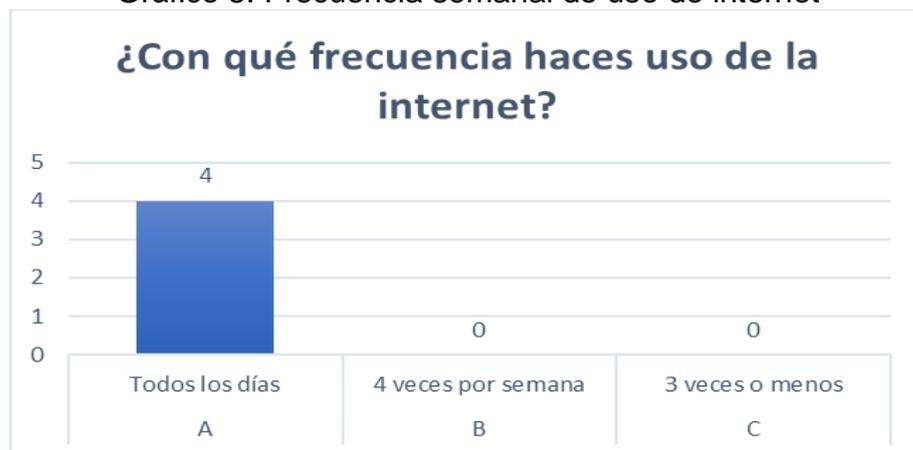
web. Los resultados muestran que los adolescentes se conectan permanentemente, es decir, todos los días de la semana.

Tabla 5. Frecuencia de uso de internet por semana

Respuesta	Número de adolescentes	Participación %
A. Todos los días	1	25%
B. 4 veces	3	75%
C. Tres veces		
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 5. Frecuencia semanal de uso de internet



Fuente: elaboración propia

Además de conectarse todos los días, la totalidad afirman que se conectan más de cuatro hora cada día, lo cual es un indicador de uso abusivo para este tipo de población según lo plantea Gallego⁹⁶. De acuerdo con este autor, el número de horas para una persona adolescente no debe exceder las dos, puesto que de lo contrario se está dando rienda suelta al uso inadecuado.

Tabla 6. Número de horas diarias de conexión a internet

Respuesta	Número de adolescentes	Participación %
0 – 2 horas	15	0%
2 – 4 horas	1	0%
4 o más		100%
Total	16	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

⁹⁶ GALLEGO. Op Cit.

Gráfico 6. Número de horas diarias de conexión a internet



Fuente: elaboración propia

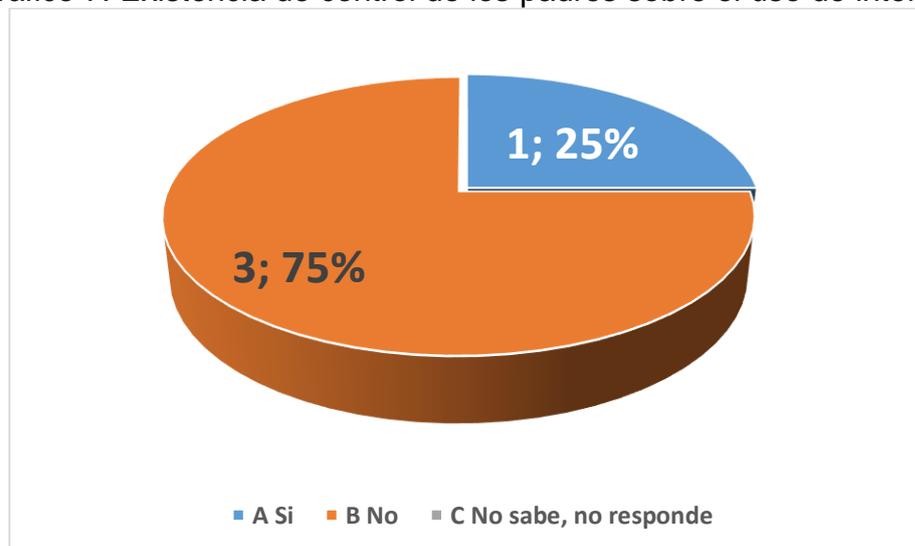
También se preguntó si existe control por parte de los padres en el uso de internet, ante lo cual el 75% de los adolescentes contestaron. Solo uno manifiesta que hace uso bajo la vigilancia de los mayores.

Tabla 7. Existencia de control de padres frente al uso de internet

Respuesta	Número de adolescentes	Participación %
A. Si	1	25%
B. No	3	75%
C. Ns/Nr	0	0%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 7. Existencia de control de los padres sobre el uso de internet



Fuente: elaboración propia

Puede destacarse, además, que el diálogo sobre las bondades y perjuicios de internet y sus aplicaciones, en la mitad de las familias se desarrolla, los otros dos hogares según los adolescentes no tratan este tipo de asuntos.

Tabla 8. Diálogo sobre ventajas y desventajas de usar internet

Respuesta	Número de adolescentes	Participación %
A. Si	1	25%
B. No	3	75%
C. Ns/Nr	0	0%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 8. Diálogo sobre ventajas y desventajas de usar internet



Fuente: elaboración propia

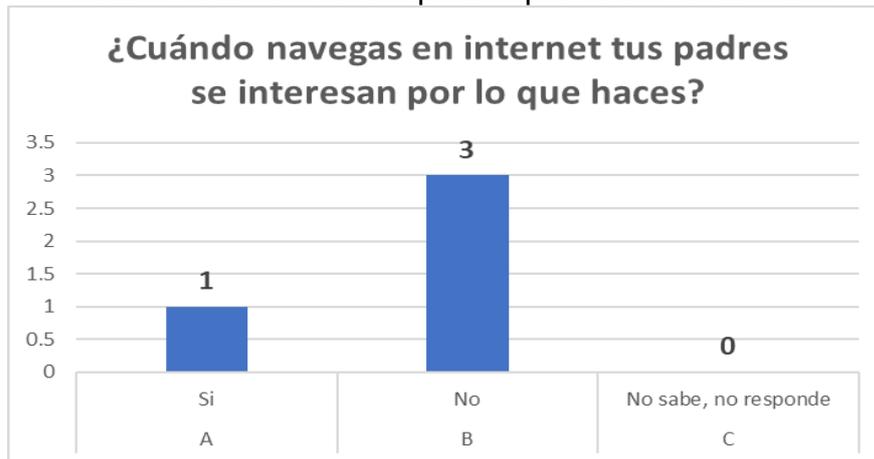
Solo en una de las familias existe interés de los padres por saber a qué páginas web ingresan, lo cual explica el por qué solo en una ocurre control. Esto es fundamental, debido a que así es posible identificar los riesgos a los que se exponen los jóvenes. De acuerdo con los planteamientos de Sánchez y Fernández, es necesario que los padres establezcan una relación de confianza con los adolescentes, de modo que no hagan uso a escondidas o bajo mentiras por temor a la reacción de los primeros al encontrar conductas inadecuadas.

Tabla 9. Interés de los padres por el uso de internet

Respuesta	Número de adolescentes	Participación %
D. Si	1	25%
E. No	3	75%
F. Ns/Nr	0	0%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 9. Interés de los padres por el uso de internet



Fuente: elaboración propia

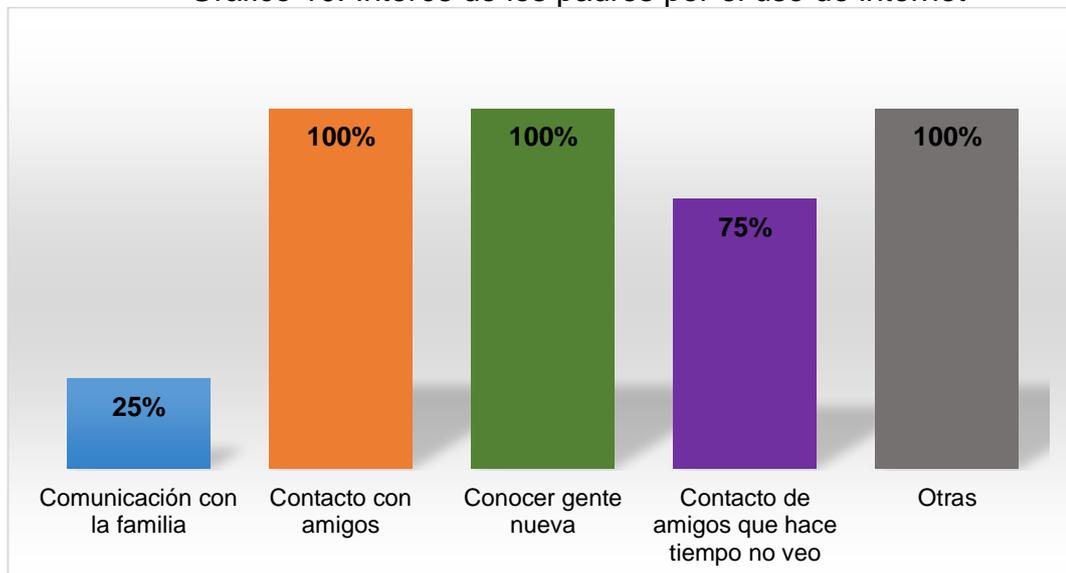
Una vez identificado el uso de internet por parte de los adolescentes, también se muestran resultados sobre la existencia de protocolos para la comunicación con este medio, así como de los principales propósitos por los que acuden al mismo.

Tabla 10. Propósitos de usar internet

Respuesta	Número de adolescentes	Participación %
Comunicación con la familia	1	25%
Contacto con amigos	4	100%
Conocer gente nueva	4	100%
Contacto de amigos que hace tiempo no veo	3	75%
Otras	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 10. Interés de los padres por el uso de internet



Fuente: elaboración propia

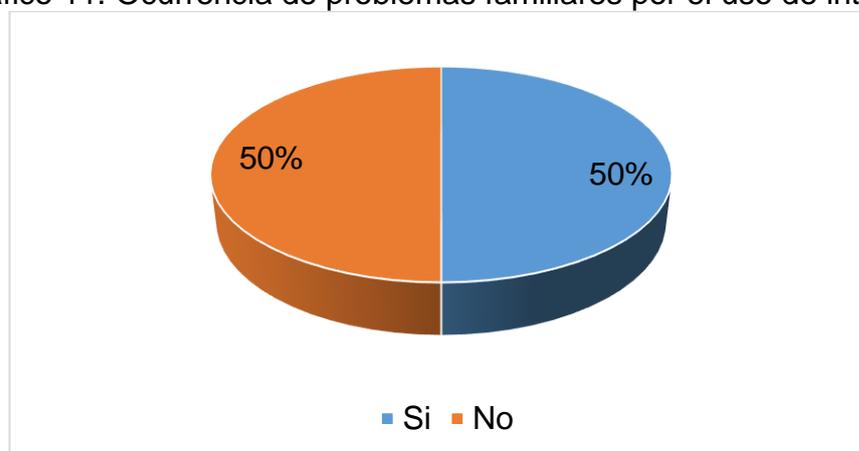
Los datos muestran que la comunicación familiar por medio de este medio no es el principal propósito según los adolescentes, pues solo para uno de ellos reviste importancia según los datos obtenidos. Luego, como quizá el uso de internet no siempre trae como consecuencia beneficios, se ha procedido a evaluar si han generado problemas sobre la convivencia familiar.

Tabla 11. Ocurrencia de problemas familiares debido al uso de internet

Respuesta	Número de adolescentes	Participación %
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 11. Ocurrencia de problemas familiares por el uso de internet



Fuente: elaboración propia

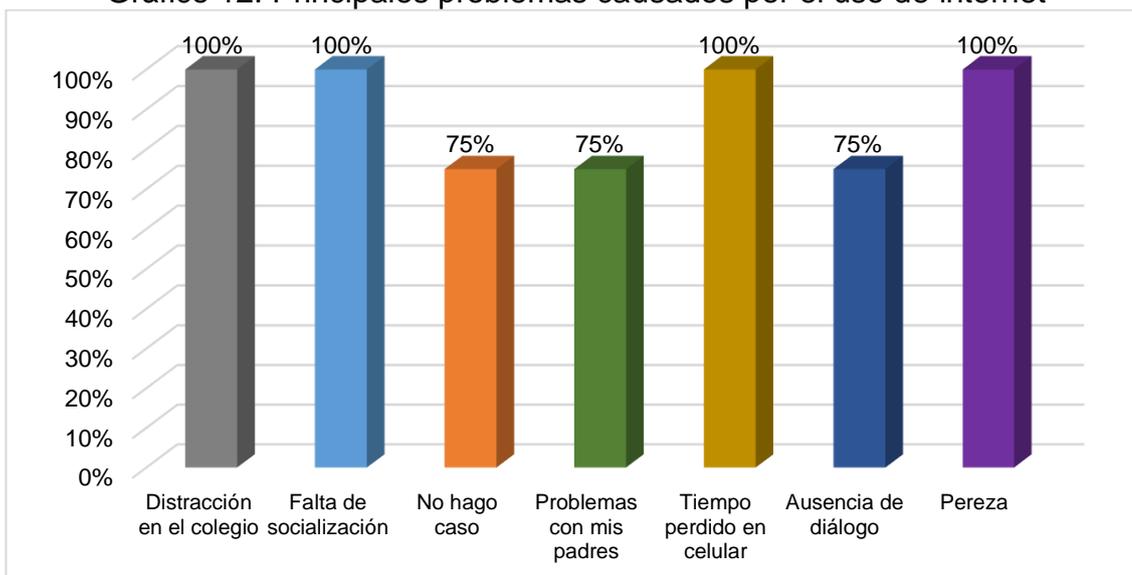
Por otra parte, se logró obtener resultados acerca de los principales problemas que ha ocasionado en los adolescentes y en su entorno familiar.

Tabla 12. Principales problemas causados por el uso de internet

Respuesta	Número de adolescentes	Participación %
Distracción en el colegio	4	0.375
Falta de socialización	4	0.375
No hago caso	4	0.25
Problemas con mis padres	4	0.25
Tiempo perdido en celular	4	0.125
Ausencia de diálogo	4	0.125
Pereza	4	0.125

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada a los adolescentes

Gráfico 12. Principales problemas causados por el uso de internet



Fuente: elaboración propia

Los problemas son múltiples, desde el hecho de sufrir distracciones en su colegio, hasta el de convertirse en personas que no socializan, pues se encierran en un mundo virtual que les cuesta salir o hacerse visibles para interactuar con el resto de las personas que están a su alrededor. Sin embargo, hay un adolescente que al menos no presenta tres de los otros problemas que se destacan, quizá porque es aquel al que los padres le revisan y controlan el acceso a la web y que además ha entablado una confianza con sus progenitores frente al manejo de este medio.

Tras la entrevista ha sido posible obtener una información abundante, que da cuenta entre otros aspectos de la edad desde la cual empezaron a utilizar las redes sociales, lo que permitirá tener una idea más clara a cerca de la edad adecuada para hacer uso de este tipo de TIC. Los resultados obtenidos, además, reflejan cómo los adolescentes mismos conciben el uso de tales tecnologías, las repercusiones sobre sus conductas en familia, en el colegio y con sus círculos de amistades. Ponen de manifiesto además las consecuencias que han traído para algunas de ella, donde destacan los beneficios, pero al mismo tiempo las consecuencias negativas, en tanto usarlas implican exponer en público no solo la imagen física, sino aquellos caracteres personales, inclusive íntimos que en

algunas señoritas han sido violentados desde el punto de vista de la seguridad y de publicar asuntos de tipo personal.

No solo es el uso de las redes sociales por los adolescentes y sus consecuencias en el ámbito familiar y escolar, también se evidencia cómo los padres y los docentes actúan en el propósito de regular y orientarlas hacia el uso adecuado de estas herramientas disponibles en la nueva sociedad de la información de la que trata McLuhan⁹⁷. El uso de las redes en principio tiene el propósito de propiciar la comunicación entre los miembros de la familia, por lo que estas nuevas tecnologías gozan del principio de buena fe en el ideario de cada persona como lo plantea Gómez⁹⁸. Sin embargo, el uso abusivo puede generar trastornos en el comportamiento de los adolescentes, creará en ellas algunas necesidades e impulsos por estar conectadas permanentemente.

Esto se traduce además en problemas para los padres, pues a pesar de estar en una etapa de la adolescencia media, es claro que en la actualidad los hijos permanecen cada vez más tiempo con la familia, es decir, se demoran más tiempo en independizarse⁹⁹, lo cual implica que ante posibles conductas adversas derivadas del uso de las redes y la disfuncionalidad de la comunicación familiar alargaría los problemas de convivencia en las familias. Para tener una aproximación sobre cómo perciben los adolescentes estos procesos y los problemas derivados del uso de las redes sociales, se han obtenido algunos resultados por medio de una entrevista a cuatro adolescentes. A continuación, se presentan los resultados más relevantes extractados de las respuestas:

⁹⁷ MCLUHAN, M. La Galaxia Gutenberg. Génesis del "Homo Typographicus". Barcelona: Planeta-DeAgostini S.A. 1985

⁹⁸ GÓMEZ, R. Op. Cit.

⁹⁹ MUSITU, G. y CAVA, J. Familia y educación. Ediciones Octaedro. Barcelona. 2001

7.2. Algunas estrategias para fortalecer la comunicación familiar desde el Trabajo Social

Las estrategias se centran desde aspectos inherentes al comportamiento humano que deben seguir especialmente los padres de familia:

- Establecer tiempos para el uso del dispositivo que permite la conexión a las redes sociales.
- Supervisar de vez en cuando los contenidos a los que accede el hijo. Obviamente, deberá existir la confianza para que los padres ingresen a la cuenta personal.
- Si se usa una computadora para acceder a las redes sociales (cuidado, también se hace por el teléfono celular), ésta deberá ubicarse en un lugar común de la casa y colocada de forma tal que sea posible supervisar visualmente lo que aparece en la pantalla.
- Promover la realización de actividades fuera de las redes sociales que encaucen o fortalezcan el aprendizaje, la actividad física o las relaciones sociales con gente de la misma edad. Importante será que dichas actividades se realicen en familia y, algo muy importante:
- Conocer, como padres, el funcionamiento y opciones que proveen las redes sociales. Esto permitirá tener mayor acercamiento con los hijos y, de alguna forma, manifestarles la comprensión de los alcances y límites de permanecer en activo en estas redes.

Además de las anteriores, es imprescindible que se articulen acciones acordadas entre padres y docentes, de modo que no haya lugar a desconocimiento de las normas y protocolos que se establezcan para el uso de las redes y de esta manera converger en un mismo lenguaje, en un mismo discurso. Esto facilita el seguimiento de los padres y con ello evitar las contradicciones entre progenitores y maestros al momento de aplicar los acuerdos pertinentes.

Fortalecer la escuela de padres, que, siendo un propósito del Ministerio de Educación Nacional, está orientado a mejorar la participación de la familia en el proceso de formación de los hijos. Por medio de este programa, es posible establecer no solo normas prohibitivas, sino estrategias mancomunadas dialogadas que pueden redundar en resultados efectivos para la convivencia familiar y escolar, para mejorar el proceso de comunicación y el uso adecuado de las redes para propiciar un mejor aprendizaje y desempeño académico.

8. Conclusiones

Este ha sido un estudio que con abundante información ha logrado presentar resultados que ha permitido caracterizar a los adolescentes frente al uso de internet y las redes sociales como herramientas para el proceso de comunicación, de modo que ha sido posible entender fallos en las pautas de crianza de los hijos, principalmente en lo relacionado con la ausencia de protocolos de comunicación familiar.

De acuerdo con los datos obtenidos por medio de la encuesta, algunos indicadores ponen en evidencia un cierto grado de disfuncionalidad comunicativa entre padres y los adolescentes, al punto que algunas solo se tratan ocasionalmente y deben cuidar sus palabras al momento de dirigirse a sus padres, lo que a su vez significa que el grado de confianza es bajo.

La mayoría de las redes sociales ofrecen una abundante gama de posibilidades, desde una herramienta de comunicación, de entretenimiento y de esparcimiento, hasta de formas delictivas para las que pueden facilitarse, como le sucedió a una de los adolescentes, donde es precisamente, estas últimas conductas las que generan problemas en los adolescentes. Al respecto, los jóvenes, que ya se encuentran en una edad de adolescencia media, presentan un grado de conciencia al identificar lo bueno y lo perjudicial de las redes, lo que da a entender que han sido objeto de orientaciones y de prevenciones, sin embargo, los testimonios propios de ellos, demuestran que en ocasiones hacen caso omiso a todos esos posibles impactos nocivos.

Los dispositivos móviles se han convertido en objetos que deben estar a la mano de los adolescentes, lo que ha creado en ellos una necesidad tan fuerte, que hasta en los momentos de tomar los alimentos están próximos y que prefieren atender cualquier notificación de inmediato. A esto y otros problemas, es lo que

Fernández¹⁰⁰ denomina como los trastornos de conducta ante el uso de las redes.

El estudio pone en tela de juicio el papel de los padres de familia, no solo en cuanto al control que puedan ejercer sobre sus hijos frente al uso de las redes y dispositivos móviles, sino por cuanto ellos mismos terminan propiciando desde muy temprana edad el uso de estas tecnologías sin siquiera establecer una formación familiar en valores y principios que contribuyan a fomentar el disfrute y el buen vivir en cada una de sus etapas de crecimiento personal.

Según la información recolectada, los adolescentes han presentado dificultades de atención y de integración a su núcleo familiar, lo mismo que a sus grupos de amigos y compañeros, lo cual es entendido como una alteración en la conducta como producto del uso de las redes, una consecuencia que es de esperarse según lo manifiesta Aznar¹⁰¹, puesto que los individuos en las redes virtuales crean un mundo también de naturaleza virtual, en donde las interacciones que predominan son a la distancia y dan la sensación de estar en una convivencia permanente y dependiente.

Conforme lo sugiere Aznar¹⁰², “no hay duda de que la sucesiva aparición de formas nuevas de comunicación ha representado una influencia importante en el desarrollo de los sujetos y de las instituciones; cada nuevo sistema de comunicación (escritura, imprenta, teléfono, radio, televisión, telefonía móvil, Internet) ha transformado el funcionamiento de los grupos sociales”, pero al mismo tiempo se pone en consideración algunas estrategias para acceder al aprendizaje, el conjunto de interacciones que tiene lugar entre los individuos y organizaciones o sistemas sociales, educativos y familiares.

¹⁰⁰ FERNÁNDEZ, Néstor. Op. Cit.

¹⁰¹ AZNAR, Pilar. Op. Cit.

¹⁰² *Ibíd.* P. 346.

9. Recomendaciones

Tras este proceso de investigación y desde la perspectiva del Trabajo Social, este trabajo debe contribuir a aquellas organizaciones direccionadoras de políticas sociales y educativas dirigidas a la familia, para que tengan en cuenta estos resultados para el diseño de acciones y programas encaminados a fortalecer la comunicación y las pautas de crianza. De esta forma, el estudio puede ayudar a “fortalecer, afianzar o diseñar redes sociales de apoyo que contribuyan de manera apropiada a la crianza de los niños y jóvenes¹⁰³”.

Teniendo en cuenta que este tipo de investigaciones son escasas en el entorno local, pero que han logrado adquirir gran interés en el escenario nacional e internacional, se espera que este estudio aporte elementos para estimular a otros investigadores, principalmente del Trabajo Social, a fin de profundizar en este tema en el contexto de Popayán y sobre los ámbitos familiar y educativo a realizar análisis similares en población adolescente, pues tienen la mayor exposición y disposición a formar redes sociales que requieren ser orientadas en función del desarrollo integral del joven.

La familia es el principal sistema en el que los niños y jóvenes adquieren los valores y principios para lograr una adecuada comunicación e interacción con sus semejantes y de cara a la era de la información, desde la perspectiva del Trabajo Social, es necesario encaminar acciones contundentes para apropiar las redes como recursos que pueden contribuir significativamente en la convivencia y aprovechamiento de las TIC para formar personas integrales, en donde la clave no es asumir prácticas prohibitivas.

Desde la perspectiva de las nuevas tecnologías de la comunicación, el uso de las redes sociales debe garantizar la promoción de valores cívicos a través del desarrollo de competencias ciudadanas, fundamentadas en una concepción del

¹⁰³ ROLDÁN, L.; AYALA, M.; PÉREZ, D.; ROMERO, N. OP. Cit. P. 90

aprendizaje en red desde procesos interactivos de participación en las prácticas culturales y en las actividades compartidas por las comunidades sociales u organizaciones de la sociedad civil, teniendo en cuenta que el desarrollo de competencias ciudadanas a través de las TIC precisa un acceso igualitario a la información globalizada, la creación de sistemas de participación en la red y una comunicación efectiva a través de las redes electrónicas, conforme lo sugieren Gros Salvat y Contreras ¹⁰⁴

¹⁰⁴ GROS SALVAT, B. y CONTRERAS, D. La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. Revista Iberoamericana de Educación, Núm. 42, pp. 103-126. 2006

10. Referencias bibliográficas

ABELLO, R., MADARIAGA, C. y HOYOS, O. Redes sociales como mecanismo de supervivencia: un estudio de casos en sectores de extrema pobreza. En Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 29, núm. 1, pp. 115-137.1997.

ACUÑA, N. y SOLAR, M. Trabajo Social Familiar. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile. 2002. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://danalarcon.com/wp-content/uploads/2015/01/Trabajo-social-familiar-por-aylwin.pdf>

ALMANSA, A., FONSECA, O. y CASTILLO, A. Redes sociales y jóvenes. Uso de Facebook en la juventud colombiana y española. Revista Científica de Educomunicación, vol. 20, núm 40, pp. 127-135. 2013. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=40&articulo=40-2013-15>

ÁLVAREZ, Omar y RODRÍGUEZ, Elquis. El uso de la internet y su influencia en la comunicación familiar. En Revista Trilogía, núm. 7, pp. 81 – 101. 2012.

ÁNGEL, Mary y ALZATE, Yoly. Relaciones familiares y sociales en adolescentes usuarios de redes sociales virtuales (RSV). En Revista Katharsis, núm. 20, pp. 79-99. 2015

ARANGO, Germán. BRINGUÉ, Xavier y SÁDABA, Charo. La generación interactiva en Colombia: adolescentes frente a la Internet, el celular y los videojuegos. En Revista Anagramas, vol. 9, núm. 17, pp. 45-56. 2010. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3417208.pdf>

ARIAS, Gabriela. La importancia de las reuniones familiares. En portal web VIX. 2018. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.vix.com/es/imj/familia/4981/la-importancia-de-las-reuniones-familiares>

AZAM, Martine. y DE FEDERICO, Ainhoa. (2014). Sociología del arte y análisis de redes sociales. *Redes. Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, vol. 25, núm. 2, pp. 1-22. 2014. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/html/931/93131317001/>

AZNAR, Pilar. Familia, sociedad y redes de comunicación. *Revista Bordón*, vol. 59, núm. 2-3, pp. 335-352. 2008

BECKER, H.S. "Art as a collective action". *American Sociological Review*, Volume 39, Issue 6. December. 1974.

BOGDAN, T. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Capítulo 4: La entrevista a profundidad. Editorial Paidós. Barcelona. 1993

BOTT, Elizabeth. *Family and Social Network*. Tavistock. London 1957

BOYD, D. The significance of social software. En T. Burg, *BlogTalks reloaded*. Norderstedt: Books on Demand. 2007

BRINGUÉ, Xavier y SÁDABA, Charo. (2011). Menores y redes sociales. Madrid: Foro Generaciones Interactivas. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://docplayer.es/214627-Menores-y-redes-sociales.html>

CALVO, Soraya y SAN FABIÁN, José. Redes Sociales y Socialización Afectiva de las Personas Jóvenes: Necesidades Docentes en Educación Secundaria Obligatoria. En revista REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, Vol. 16, Núm. 2, pp. 5-20. 2018. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://doi.org/10.15366/reice2018.16.2.001>

CANALES, M. Metodologías de la investigación social. LOM Ediciones. Santiago. pp. 163-165. 2006.

CARDON, Dominique y GRANJON, Fabien. "Social networks and cultural practices: A case study of young avid screenusers in France". *Social Networks*, Volume 27, Issue 4, p. 301-315. 2005.

CASTELLS, M. *La Galaxia Internet*. Plaza & Janés Editores. Barcelona. 2001.

CHADI, M. Las redes sociales en el trabajo social. Buenos Aires: Editorial Espacio. 2000

CHOPITEA L. Conducta anormal. En Psicología actual. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://psicotendencias.blogspot.mx/2008/06/conducta-anormal.html>

CORNEJO, H. y VÁSQUEZ, I. Familia y Redes Sociales Virtuales. Khatarsis, núm. 9. 2011. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: http://bajio.delasalle.edu.mx/delasalle/revistas/ktarsis/num%2007/maestros_familia.php

CRESPO, Julia. Bases para construir una comunicación positiva en la familia. En Revista de Investigación en Educación, vol. 9, núm. 2, pp. 91-98. 2011. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4731297.pdf>

DE NOOY, Wouter. “Una perspectiva institucional sobre la relación micromacro”. REDES. Revista hispana para el análisis de redes sociales. Volumen 3. 2002.

DÍAZ, Laura, TORRUCO, Uri; MARTÍNEZ, Mildred y VARELA, Margarita. La entrevista, recurso flexible y dinámico. En Revista Investigación en Educación Médica. Vol. 2, Núm. 7, pp. 162-167. 2013. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

ECHEBURÚA, E. y DE CORRAL, P. Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales virtuales: un nuevo reto. En Revista Adicciones, vol. 22, núm. 2, pp. 91-95. 2010. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://www.adicciones.es/files/91-96%20editorial%20echeburua.pdf>

ESTÉVEZ, E., JIMÉNEZ, T. y MUSITU, G. Relaciones entre padres e hijos adolescentes. Edicions Culturals Valencianes. España: Nau Llibres. 2007

FAIRLIE, A. y FRISANCHO, D. Teoría de las interacciones familiares. Revista de Investigación en Psicología, vol. 1, núm. 2, pp. 41 - 74. 1998.

FAYYAD, U., PIATETSKY-SHAPIRO, G., SMYTH, P. y UTHURUSAMY, R. Advanced knowledge and data mining. AAAI/MIT Press. Cambridge,

Massachusetts. 1996. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/220695151_Advanced_Data_Min

FEIXAS, G. M., CAMPAÑA, V. y MONTESANO, A. El modelo sistémico en la intervención familiar. Universidad de Valencia. Valencia, España. 2016. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/b>

FERNÁNDEZ, Néstor. (2013). Trastornos de conducta y redes sociales en Internet. *Revista Salud Mental*, vol. 36, núm. 13, pp. 521-527. 2013

FERRER, M. y BELART, A. El ciclo de la vida: una visión sistémica de la familia. Editorial Desclée de Brouwer, S.A. Bilbao, España. 1999

FISHMAN, Hermann. y. MINUCHIN, Salvador. Técnicas de terapia familiar. Barcelona: Editorial Paidós. 2004

GADAMER, G. Verdad y Método. Editorial Sígueme. Salamanca. 1992

GAETE, Verónica. Desarrollo psicosocial del adolescente. En *Revista Chilena de Pediatría*, Vol. 86, Núm. 6, pp. 436-443. 2015. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1016/j.rchipe.2015.07.005>

GAITAN, Andrea; GALVIS, Bethy; GARZÓN, Fanny y PERDOMO, Ingrid. Nuevos desafíos para Trabajo Social: jóvenes, familia y realidades virtuales. Dinámica familiar generada por el uso de las redes sociales virtuales que hacen los jóvenes de 12-18 años del colegio “Ateneo Integral Ana B de Flórez, en la ciudad de Bogotá. Universidad de la Salle. Bogotá. 2011. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/13365/T62.11%20G129n.pdf?sequence=1>

GALLEGO, S. Comunicación familiar: un mundo de las construcciones simbólicas y relacionales. Editorial Universidad de Caldas. Manizales 2006.

GARCÍA DEL CASTILLO, J. (2013). Adicciones tecnológicas. *Revista Health and aditions*, 13(1), 5-14. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/729/0>

- GARCÍA, L. Redes sociales y adolescencia. Madrid: CEAPA. 2009.
- GIDDENS, D. Un mundo desbocado. Madrid: Taurus. 2000
- GIL, A. y BUITRAGO, C. Sentidos frente a las redes sociales presentes en un grupo de habitantes del barrio Solferino de la Ciudad de Manizales (Tesis de Maestría). Centro de Estudios Avanzados de Niñez y Juventud -CINDE-. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia. 2010. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20130314063251/tanamariag.pdf>
- GÓMEZ, Rafael. Adolescencia y violencia desde el Trabajo Social: un estudio etnográfico. Tesis doctoral. Sevilla, España: Universidad Pablo de Olavide. 2015
- GOTTLIEB, B. Social networks and social support (Vol. 4). Beverly Hills: Sage Publications. 1981
- GROS SALVAT, B. y CONTRERAS, D. La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. Revista Iberoamericana de Educación, Núm. 42, pp. 103-126. 2006
- GÜEMES, M.; CEÑAL, M. e HIDALGO, M. Pubertad y adolescencia. En Revista *Adolescere: Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia*. Vol. V, Núm. 1, pp. 7-22. 2017. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.adolescenciasema.org/ficheros/REVISTA%20ADOLESCERE/vol5num1-2017/07-22%20Pubertad%20y%20adolescencia.pdf>
- JICK, T. Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action. *Administrative Science Quarterly*, Issue 24, pp. 602-611. 1979
- JONES, S. *Cibersociedad 2.0*. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad. Cataluña: Editorial UOC. Barcelona. 2003
- LANGER, M. Collaborative analysis of student work: improving teaching and learning. Alexandria: Association for Supervision and Curriculum Development. 2003

LEINHART, S. Social networks. A developing paradigm. New York: Academic Press. 1977

LOBE, B. y STAKRUD, E. Evaluation of the Implementation of the Safer Social Networking Principles for the EU Part I: General Report. Luxembourg: European Commission under the Safer Internet Programme. 2010. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/eu_action/implementation_princip/in-dex_en.htm#final_report.

LÓPEZ, P. Y FACHELLI, S. Metodología de la investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona. 2015. P. 5. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

LOZARES, Carlos. "La teoría de redes sociales". Papers, Revista de sociología, Numero 48, pp. 103-126. 1995

LUENGO, L. A. Adicción a Internet: conceptualización y propuesta de intervención. En Revista Profesional Española Terapia Cognitivo-Conductual, Número 2, pp. 22-52. 2004.

LUNA, David. La apropiación digital: ¿Para qué usan los colombianos la tecnología? En El Tiempo. 2016. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16759069>

MACÍAS, M., MARÍN, A. y CANTILLO, K. (2004). Relaciones familiares en familias desplazadas por la violencia ubicadas en "La Cangrejera". En revista Psicología desde el Caribe, pp. 91-124. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000178&pid=S1794-9998201500010000200005&lng=en

MARTIN, E. Textos de Sociología de la Familia. Una relectura de los clásicos (Linton, Tonnies, Weber y Simmel). Editorial Rialp S.A. Bogotá. 1993

MAYER, M. Ciudadanos del barrio y del planeta. En F. Imbernon, Cinco ciudadanías para una nueva educación. Graó. Barcelona. 2002

MCLUHAN, M. La Galaxia Gutenberg. Génesis del "Homo Typographicus". Barcelona: Planeta-DeAgostini S.A. 1985

MENCHU TUM, R. El sueño de una sociedad intercultural. En F. Imbernon, Cinco ciudadanías para una nueva educación. Graó. Barcelona. 2002

MINTIC. Colombia llegó a 9,89 millones de conexiones a internet de banda ancha en 2014. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-8597.html>

MINUCHIN, Salvador. (2004). Familias y terapia familiar. Barcelona: Editorial Gedisa.

MIRA, R., CAMASELLE, J. y MARTÍNEZ, Z. Culture, environmental action and sustainability. In R. C. Mira, and J. Martinez, Culture, environmental, and sustainability. Hogrefe Publishing. 2003

MOLINA, J. y GARCÍA, J. (2006). (2006). Técnicas de análisis de datos. Aplicaciones prácticas utilizando microsoft excel y weka. Universidad de Jaén. Jaén, Andalucía. 2006. P. 23. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: http://matema.ujaen.es/jnavas/web_recursos/archivos/weka%

MOLINA, José Luis (2007). "The Development of Social Network Analysis In theSpanish-SpeakingWorld: A Spanish Chronicle". Social Networks, Volume 29, Issue 2, pp. 324-329. 2007

MORALES, P. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? Universidad Pontificia Comillas. Madrid, España. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>

MUSITU, G. y CAVA, J. Familia y educación. Ediciones Octaedro. Barcelona. 2001

NAVAL, C., SÁDABA, C. y BRINGUÉ, X. Impacto de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en las relaciones sociales de los Jóvenes Navarros. Pamplona: Gobierno de Navarra, Instituto Navarro de Deporte y Juventud. 2003

ORIN, E., CIURANA, R. y MOTTA, R. Educar en la era planetaria. Editorial Gedisa. Barcelona. 2003.

OROZCO, G. La comunicación familiar. Revista Universidad Católica de Oriente, vol. 4, núm. 5, pp. 9-14. 2004

PARRA, E. (2010). Las redes sociales de Internet: también dentro de los hábitos de los estudiantes universitarios. En revista Anagramas, Rumbos y sentidos de la educación, núm. 17, pp. 193-207. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=491549024008>

PEREIRA, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. Revista Electrónica Educare, 15(1), 15-29. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3683544.pdf>

PAREDES, Beatriz. Influencia del enfoque sistémico en el Trabajo Social. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. 2008. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000309.pdf>

PÉREZ, J. Del bienestar a la justicia; aportaciones para una ciudadanía intercultural. Capítulo 6: Voluntariado y ciudadanía: solidaridad sin precio. Madrid: Trotta. 2007

PIATESKY-SHAPIRO, G. y FRAWLEY, W. Knowledge Discovery in Databases. AAA/MIT Press, Cambridge, Massachusetts 1991.

PINEDA, J. Familia posmoderna popular, masculinidad y economía del cuidado. Latinoamericana de Estudios Familiares, núm. 2, pp. 51-78. 2010.

PIÑEROS, G. Historias reales de Redes virtuales. Editorial Grijalbo. Bogotá. 2013

PRIGONINE, I. El fin de las certidumbres. Madrid: Taurus. 1997

REISSMAN, F. Redefining SelfHelp. Police and practice. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 1995

ROLDÁN, L., AYALA, M., PÉREZ, D. y ROMERO, N. Redes sociales de apoyo a la crianza de los menores en etapa escolar primaria. Revista Científica General José María Córdova, vol. 14, núm. 18, pp. 73-95. 2016. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v14n18/v14n18a05.pdf>

RUANO, Luis; CONGOTE, Ernesto y TORRES, Andrés. Comunicación e interacción por el uso de dispositivos tecnológicos y redes sociales virtuales en estudiantes universitarios. En RISTI Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. No. 19. 2016, [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-98952016000300003&lng=pt&nrm=iso. ISSN 1646-9895. <http://dx.doi.org/10.17013/risti.19.15-31>.

RUÍZ, J. Impacto de las redes sociales virtuales en estudiantes adolescentes de la ciudad de Cúcuta, Colombia. Año 2016. Revista Digital de Trabajo Social Caleidoscopio, núm. 6, pp. 30-46. 2016. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000601.pdf>

SÁNCHEZ, A. y FERNÁNDEZ, M. Generación 2.0. Hábitos de los adolescentes en el uso de las redes sociales. Madrid: Universidad Camilo José Cela. 2010

SELVINI, M., BOSCOLO, L. y PRATA, G. Hypothesizing-circularity-neutrality. Three guidelines for the conductor of the session. In Journal Fam Process, núm. 19, pp. 73-85. 1980.

SERRANO, A. y MARTÍNEZ, E. La brecha digital. Mitos y realidades. Departamento Editorial Universitaria de la Universidad Autónoma de Baja California. Mexicali. 2003. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf

SIEBER, S. The integration of fieldwork and survey methods. American Journal of Sociology, Issue 73, pp. 1335-1359. 1973

SORIA, M. Influencia del uso las redes sociales en estudiantes hispanohablantes en el tiempo de ocio y de estudio. *Revista de Comunicación de la SEECI*, vol. 17, núm. 31, pp. 34-51. 2013. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2013.31.34-51>

STAKE, R. *Investigación con estudio de casos (Segunda Edición ed.)*. Madrid: Ediciones Morata. 1998. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>

TORRES, C. y ZAPATA, A. (2004). Las redes sociales detrás de su apariencia. Enfoques y perspectivas metodológicas. *Revista Tendencias & Retos*, núm. 9, pp. 45-62. núm. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4929412>

TORRES, K., ÁLVAREZ, L., GUTIÉRREZ, B. y ÁVILA, J. (2012). Redes sociales en el contexto virtual. En J. Ávila, *Redes sociales y análisis de redes. Aplicaciones en el contexto comunitario y virtual*. Barranquilla: Grupo de investigación Psicus, Corporación Universitaria Reformada. 2012. [En línea]. [8 de julio de 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/libro/511130.pdf>

VILLALBA, C. La perspectiva ecológica en el Trabajo Social con infancia, adolescencia y familia. *Revista Portularia*, Vol. 4, Núm. 56. 2004

VISCARRET, JUAN JESÚS. *Fundamentos del Trabajo Social: Modelos de intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial. Madrid. 2009.

WHITTAKER, J. y GARABINO, J. *Social Support Networks. Informal helping in the human services*. Hawthorn, New York: Aldine. 1983

WINOCUR, R. (2001). Redes virtuales y comunidades de internautas: nuevos núcleos de sociabilidad y reorganización de la esfera pública. *Perfiles Latinoamericanos*, núm 18, pp. 75- 92. 2001

11.Anexos

Anexo 1. Formulario de preguntas de la encuesta

1. ASPECTOS GENERALES

Sexo: _____

Edad: _____

Estrato socio-económico: _____

2. INFORMACIÓN SOBRE PAUTAS DE COMUNICACIÓN FAMILIAR

2.1. ¿Con que frecuencia usas internet a la semana

Frecuencia semanal	No. adolescentes
D. Todos los días	
E. 4 veces	
F. Tres veces	

2.2. ¿Cuántas horas te conectas al día?

No. de horas	No. adolescentes
0 – 2 horas	
2 – 4 horas	
4 o más	

2.3. ¿Tus padres controlan tu acceso a internet?

Respuesta	No. adolescentes
D. Si	
E. No	
F. Ns/Nr	

2.4. ¿Existe diálogo sobre las ventajas y desventajas de usar internet?

Respuesta	No. adolescentes
G. Si	
H. No	
I. Ns/Nr	

2.5. ¿Existe interés de tus padres por lo que usas en internet?

Respuesta	No. adolescentes
J. Si	
K. No	
L. Ns/Nr	

2.6. ¿Qué propósitos tiene el hecho de usar internet?

Respuesta	Número de adolescentes
Comunicación con la familia	
Contacto con amigos	
Conocer gente nueva	
Contacto de amigos que hace tiempo no veo	
Otras	

2.7. ¿Has tenido problemas por el uso de internet con tu familia?

Respuesta	Número de adolescentes
Si	2
No	2

2.8. ¿Qué tipo problemas has tenido por el uso excesivo de internet?

Respuesta	Número de adolescentes
Distracción en el colegio	4
Falta de socialización	4
No hago caso	4
Problemas con mis padres	4
Tiempo perdido en celular	4
Ausencia de diálogo	4
Pereza	4

Muchas gracias

Anexo 2. Momento de diligenciamiento de encuesta



