

## PERCEPCIÓN DE LOS PADRES Y/O TUTORES SOBRE EL USO DE REDES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN Y LA DINÁMICA FAMILIAR

Camila Fernanda Alvarado Bahamondes\*  
Niza Catari Martínez Alegría\*\*

**Fecha de recepción:** 20/11/2025

**Fecha de aprobación:** 18/12/2025

### RESUMEN

La presente investigación analiza las percepciones de padres, madres y tutores respecto al uso de redes sociales por parte de niños, niñas y adolescentes (NNA) de la Fundación Educere, en la comuna de Ñuñoa. Dado el creciente impacto de las tecnologías digitales en la vida cotidiana y en la dinámica familiar, se comprende cómo los adultos significan este fenómeno y de qué manera influye en la comunicación, el acompañamiento y el bienestar emocional de los NNA.

El estudio se desarrolla desde un enfoque cualitativo, con un diseño exploratorio-descriptivo y una perspectiva fenomenológica, utilizando entrevistas semiestructuradas para profundizar en experiencias, preocupaciones y estrategias familiares. Los resultados muestran tensiones entre vigilancia y autonomía, transformaciones en la comunicación intrafamiliar y desafíos relacionados con la vulnerabilidad digital

parental, así como la importancia de las redes de apoyo y del rol institucional. Los resultados evidencian que el uso de redes sociales puede fortalecer o dificultar los vínculos familiares según el acompañamiento adulto y las normas establecidas. Se concluye que el Trabajo Social debe continuar desarrollando estrategias situadas y críticas que orienten a las familias en el uso consciente, seguro y equilibrado de las tecnologías, promoviendo bienestar, protección y vínculos afectivos saludables en la era digital.

**Palabras claves:** Redes sociales, Familias, Trabajo Social, Percepción parental.

---

\* Estudiante en proceso de titulación de la carrera de Trabajo Social de la escuela de Derecho y Comunicación Social, de la Universidad Bernardo O'Higgins. [alvaradocamila@pregrado.ubo.cl](mailto:alvaradocamila@pregrado.ubo.cl), ORCID: [0009-0008-8408-178X](https://orcid.org/0009-0008-8408-178X)

\*\* Estudiante en proceso de titulación de la carrera de Trabajo Social de la escuela de Derecho y Comunicación Social, de la Universidad Bernardo O'Higgins. [nizav@pregrado.ubo.cl](mailto:nizav@pregrado.ubo.cl), ORCID: [0009-0003-9577-0971](https://orcid.org/0009-0003-9577-0971)

## **ABSTRACT**

This research explores how parents and legal guardians perceive the use of social media by children and adolescents from Fundación Educere, in the municipality of Ñuñoa. Given the growing influence of digital technologies on daily life and family dynamics, the study examines how adults make sense of this phenomenon and how it shapes communication, guidance, and the emotional well-being of young people. The study follows a qualitative approach with an exploratory–descriptive design and a phenomenological perspective, using semi-structured interviews to delve into family experiences, concerns, and strategies. The findings reveal tensions between parental supervision and youth autonomy, shifts in intrafamily communication, challenges related to parental digital vulnerability, and the relevance of support networks and institutional roles. Overall, the results show that social media use can either strengthen or strain family relationships, depending on the degree of adult guidance and the presence of clear norms. The study concludes that Social Work must continue developing situated and critical strategies to support families in fostering a conscious, safe, and balanced use of technologies, promoting well-being, protection, and healthy affective bonds in the digital age.

**Keywords:** Social networks, Families, Social work, Parental perception.

## **| Introducción**

El mundo digital se ha transformado en un espacio central para el desarrollo, socialización y comunicación de niñas, niños y adolescentes. Las redes sociales como Instagram, Tik Tok, YouTube y WhatsApp no solo forman parte de su vida cotidiana, sino que también moldean su manera de relacionarse, aprender, divertirse y construir identidad. En este contexto, las familias se enfrentan a desafíos que hace dos décadas no existían, especialmente en lo que respecta a la supervisión, acompañamiento y comunicación con hijos e hijas insertos en un entorno digital altamente dinámico.

Los padres, madres y tutores experimentan emociones diversas respecto al uso que los NNA hacen de las redes sociales. Por un lado, reconocen ventajas como la posibilidad de comunicarse rápidamente, organizar rutinas familiares o monitorear actividades escolares. Pero, por otro, surgen preocupaciones vinculadas a la exposición a riesgos como el ciberacoso, el contacto con desconocidos, la presencia de contenidos violentos o sexuales, el tiempo excesivo frente a pantallas y los cambios en la comunicación personal.

La Fundación Educere, ubicada en la comuna de Ñuñoa, constituye un espacio clave para comprender estas tensiones, puesto que trabaja directamente con familias inmersas en procesos de reinserción escolar y acompañamiento psicosocial. En este contexto, la alfabetización digital se convierte en un elemento fundamental que impacta tanto en la convivencia familiar como en el bienestar emocional de los NNA.

Esta investigación surge desde la inquietud por comprender cómo las redes sociales transforman la vida familiar y qué significado atribuyen los cuidadores a estas plataformas en su relación con los hijos. Como estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Bernardo O'Higgins, nos interesó conocer cuáles son las estrategias que emplean los adultos responsables para enfrentar el mundo digital, cuáles son los desafíos que viven diariamente y de qué manera estos procesos afectan la comunicación afectiva y la dinámica cotidiana del hogar.

Asimismo, este estudio busca aportar herramientas para la intervención profesional en contextos donde las tecnologías digitales juegan un rol determinante. Comprender la percepción parental permite desarrollar estrategias más efectivas, sensibles y contextualizadas a las necesidades actuales de las familias.

## **| Antecedentes generales**

El crecimiento acelerado del entorno digital ha transformado de manera profunda la vida de los niños, niñas y adolescentes (NNA), modificando sus formas de socialización, comunicación y construcción identitaria. En Chile, múltiples estudios recientes muestran que la incorporación temprana de los NNA a las redes sociales se ha convertido en un fenómeno extendido y de alto impacto en la dinámica familiar, lo que hace necesario comprender de qué manera las familias enfrentan este proceso y cómo los adultos responsables perciben el uso tecnológico dentro del hogar.

Uno de los primeros insumos relevantes es el Censo Digital VTR (SUBTEL, 2019), que exploró el comportamiento digital de 3.300 NNA entre 8 y 14 años en colegios de la Región Metropolitana. Según este estudio, 7 de cada 10 niños tienen celular propio a los 9 años, mientras que el 83% utiliza YouTube como la plataforma más frecuente, siguiendo WhatsApp e Instagram. Asimismo, un 20% tiene desconocidos como contactos en redes sociales y 8,7% ha sido víctima de violencia o bullying digital.



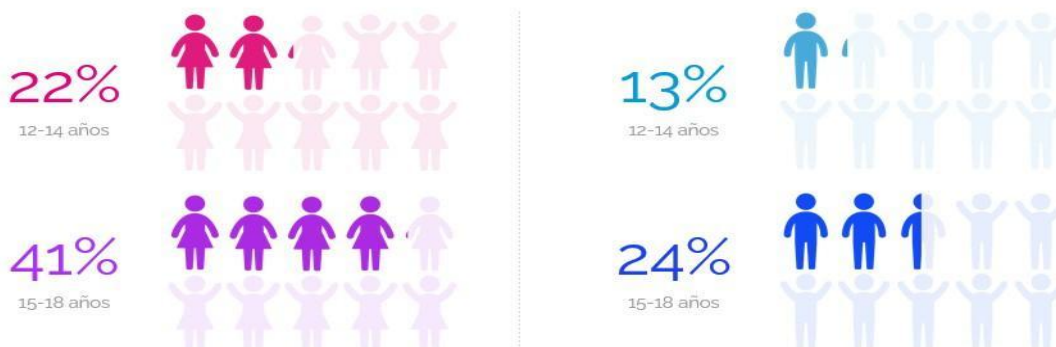
Fuente: Gráfico del Censo Digital VTR (2019)

Este gráfico evidencia la temprana autonomía digital de los NNA y la centralidad de redes sociales como YouTube e Instagram, reforzando la necesidad de comprender cómo los padres regulan y acompañan estas experiencias.

Complementando esto, el estudio “Violencia digital y experiencias de niñas, niños y adolescentes en Chile” (ONG Amaranta, ONU Mujeres y Fundación Datos Protegidos, 2020) profundiza en los riesgos asociados al entorno digital. Allí se reporta que el 22% de las niñas de 12 a 14 años ha vivido violencia digital, cifra que aumenta al 41% entre 15 y 18 años, mientras que en niños los porcentajes alcanzan 13% y 24%, respectivamente. Esta diferencia refleja que, aunque los riesgos afectan a todos los NNA, las adolescentes mujeres son quienes presentan mayores niveles de exposición a agresiones digitales.

## Experiencias de violencia

SÍ HAN VIVIDO VIOLENCIA DIGITAL

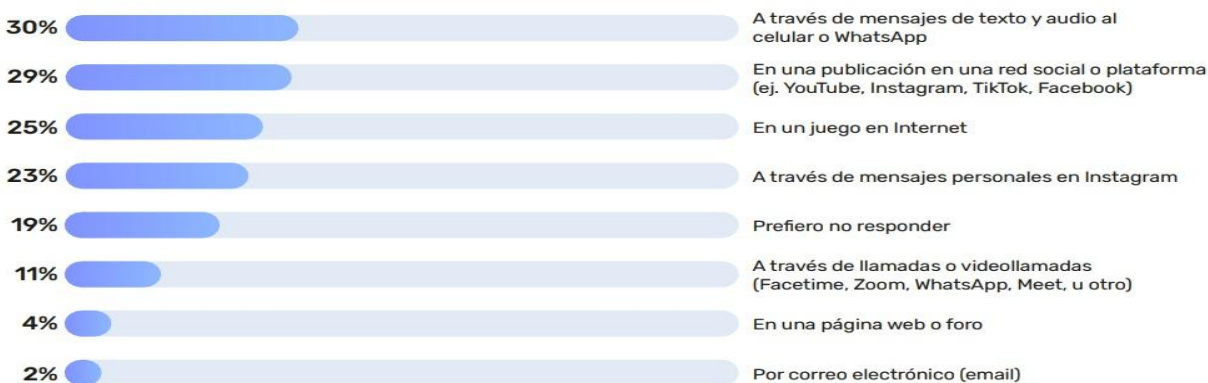


Fuente: Gráfico de exposición a violencia digital por género (ONG Amaranta, 2020)

Este gráfico permite visualizar las brechas de género en las experiencias digitales, sugiriendo la necesidad de un acompañamiento diferenciado según edad y género dentro de las familias.

Por otro lado, el estudio Kids Online Chile 2022 (Mineduc, CIAE, Centro UC y UNICEF) identifica los principales canales donde se producen episodios de trato ofensivo en línea. Los resultados muestran que el 30% recibe ofensas por mensajes de texto o WhatsApp, el 29% mediante publicaciones en redes sociales, y 25% a través de juegos en línea, seguido por Instagram (23%). Esto demuestra que las plataformas más usadas también son las más asociadas a experiencias negativas.

### GRÁFICO 17 Medio digital por el que reciben trato ofensivo (%)



Fuente: Kids Online Chile 2022 sobre trato ofensivo.

Esto refuerza la relevancia de estudiar cómo los padres perciben y enfrentan estos riesgos, pues los espacios digitales donde los NNA pasan más tiempo son también donde se concentran mayores amenazas.

## **| Justificación**

La expansión acelerada del mundo digital y su incorporación en la vida cotidiana de los NNA hace necesario abordar las experiencias familiares desde una perspectiva que reconozca tanto las oportunidades como los riesgos que implica este entorno. El uso prolongado y sin mediación de redes sociales no solo modifica hábitos de comunicación, sino también la forma en que los jóvenes construyen identidades, gestionan emociones y se relacionan con el entorno escolar y familiar. La literatura evidencia que el uso excesivo de tecnologías puede vincularse con conductas de riesgo, dificultades de atención, problemas de comunicación y síntomas asociados a estrés, soledad o depresión. Las investigaciones revisadas coinciden en que la exposición temprana y autónoma a las redes sociales genera experiencias que repercuten directamente en el desarrollo emocional y social, lo que vuelve fundamental considerar la percepción de los padres, madres y tutores como un elemento clave para comprender este fenómeno.

En este escenario, resulta imprescindible analizar cómo los adultos responsables interpretan sus roles frente al uso de redes sociales por parte de sus hijos, especialmente en un contexto donde muchos reconocen carecer de herramientas suficientes para enfrentar los riesgos emergentes. La supervisión, la comunicación y la capacidad de establecer normas adecuadas se vuelven dimensiones centrales que inciden en la manera en que los NNA gestionan conflictos digitales, enfrentan agresiones o logran construir una relación equilibrada con la tecnología. Además, la brecha generacional entre padres e hijos provoca que los primeros enfrenten sentimientos de inseguridad, incertidumbre o frustración en relación con las prácticas digitales contemporáneas, lo cual puede generar tensiones dentro de la dinámica familiar. Comprender estos elementos permite observar el fenómeno desde una mirada situada en las experiencias reales de las familias, reconociendo que el mundo digital no es un espacio neutral, sino uno que se configura a partir de desigualdades, vulnerabilidades y brechas de acompañamiento.

En consecuencia, abordar la percepción de los adultos sobre el uso de redes sociales en la comunicación y el vínculo familiar no sólo resulta pertinente, sino necesario para comprender las transformaciones socio-tecnológicas actuales. Las experiencias descritas por los distintos estudios demuestran que la interacción digital puede fortalecer o debilitar las relaciones familiares según la mediación, supervisión y disposición afectiva que exista entre los miembros del hogar. Esto vuelve fundamental estudiar cómo los padres interpretan sus prácticas digitales, cómo identifican riesgos, cómo acompañan las experiencias de sus hijos y cómo construyen sentidos en torno a la crianza en contextos altamente tecnologizados.

## **| Relevancia disciplinar**

Desde el campo del Trabajo Social, la comprensión de las dinámicas familiares mediadas por tecnologías se posiciona como un eje fundamental para el análisis e intervención en las problemáticas contemporáneas. El uso de redes sociales por parte de los NNA se vincula directamente con dimensiones como la comunicación intrafamiliar, la construcción del vínculo

afectivo y la capacidad de acompañamiento parental, todas ellas áreas en las cuales la disciplina posee un rol central.

Los adolescentes y jóvenes pasan gran parte de su tiempo de ocio conectados a través de dispositivos tecnológicos, especialmente los videojuegos y las redes sociales. Estas acciones han sustituido parcialmente las interacciones presenciales, provocando que actividades lúdicas tradicionales y los encuentros cara a cara cedan espacio a relaciones mediados por pantallas. (Isidro&Moreno,2018).

El uso excesivo de las redes sociales se ha derivado en comportamientos de riesgo y actitudes negativas que se manifiestan en la vida real, se ha documentado que el uso excesivo puede asociarse a agresividad, problemas de atención y memoria, dificultades de comunicación e incluso síntomas de soledad y depresión (Isidro&Moreno, 2018).

En este sentido, las políticas sociales y los programas de acompañamiento deben incorporar la alfabetización digital, la mediación tecnológica y el fortalecimiento del rol parental. Asimismo, las instituciones educativas y comunitarias deben generar espacios de participación y reflexión crítica sobre el uso de redes sociales, mientras el Trabajo Social cumple un rol mediador entre familias e instituciones, promoviendo intervenciones integrales que fortalezcan vínculos familiares saludables en el entorno digital.

Aylwin y Solar señalan que el Trabajo Social posee una relevancia disciplinar específica en el abordaje de las familias, al situarlas como una instancia clave de mediación entre el individuo y la sociedad, profundamente influida por las condiciones estructurales, económicas y políticas. Las autoras advierten que muchas de las problemáticas que emergen en la vida familiar no se originan exclusivamente en su dinámica interna, sino en la sobrecarga de funciones y en la insuficiencia de apoyos institucionales, por lo que el Trabajo Social debe evitar miradas responsabilizadoras y promover intervenciones que articulen lo familiar con las políticas sociales y el rol del Estado (Aylwin y Solar, 2002)

Finalmente, la relevancia disciplinar del Trabajo Social radica en su capacidad para interpretar críticamente cómo las tecnologías reconfiguran las dinámicas familiares, las prácticas de crianza y los vínculos afectivos. La intervención profesional no solo implica identificar riesgos, sino también promover usos saludables de las redes sociales, fortalecer la comunicación familiar y acompañar a los adultos responsables, convirtiendo este análisis en un insumo clave para el ejercicio profesional y el diseño de acciones orientadas al bienestar y la equidad familiar.

### **| Marco teórico**

Esta investigación cumple un rol fundamental, ya que orienta la comprensión del fenómeno estudiado y permite situarlo dentro del campo del conocimiento. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2014), el marco teórico ayuda a contextualizar el problema, clarificar sus conceptos principales y mostrar cómo estos se han abordado previamente. En

este estudio, resulta clave para entender cómo los padres, madres y/o tutores interpretan el uso de redes sociales por parte de sus hijos y cómo estas percepciones influyen en la comunicación y dinámica familiar.

Desde una perspectiva cualitativa, el marco teórico no solo organiza ideas, sino que permite interpretar las experiencias y significados que los participantes atribuyen a sus vivencias. Como señalan Hernández Sampieri y colaboradores, este debe justificar por qué se investiga el tema, qué se conoce sobre él y qué aspectos requieren mayor comprensión, especialmente cuando se trabajan subjetividades y relatos.

En el ámbito del Trabajo Social, retomamos los planteamientos de Teresa Matus (2017), quien plantea que la disciplina debe generar conocimiento situado y crítico frente a fenómenos sociales emergentes, como la creciente presencia de tecnologías en la vida cotidiana. Para Matus, la “sobrecarga de modernidad” genera tensiones y desafíos para las familias, ya que los cambios tecnológicos avanzan más rápido que las herramientas disponibles para acompañar estos procesos. En este sentido, el Trabajo Social tiene la tarea de interpretar estas nuevas realidades y proponer formas de intervención que respondan a las necesidades actuales de las personas.

La investigación se sustenta además en un enfoque fenomenológico, ya que busca comprender cómo los cuidadores viven y que significan el uso de redes sociales en sus hogares. La fenomenología permite acercarse a las experiencias desde la mirada de quienes las protagonizan, considerando emociones, preocupaciones, dudas y estrategias que activan en su rol parental. Este enfoque reconoce que la realidad es interpretada de maneras diversas según la historia y contexto de cada familia.

Este estudio se vincula directamente con el Trabajo Social porque aborda transformaciones que afectan las relaciones familiares y los procesos de crianza en un contexto digitalizado. Conocer cómo los adultos enfrentan el acompañamiento digital si cuentan con herramientas o si experimentan incertidumbre permite fortalecer estrategias de intervención que promuevan el bienestar y el uso seguro de redes sociales en niñas, niños y adolescentes.

La comunicación familiar digital se refiere a la manera en que las familias interactúan y se relacionan a través de redes sociales y dispositivos tecnológicos, incorporando plataformas como TikTok, Instagram, YouTube o WhatsApp en su vida cotidiana. Este tipo de comunicación ha transformado las dinámicas familiares, modificando el modo en que se expresan emociones, se organizan las rutinas y se establecen los vínculos entre cuidadores y niñas, niños y adolescentes. En muchos casos, las redes sociales permiten mantener una comunicación fluida, rápida y accesible, especialmente cuando existen distancias físicas o tiempos limitados dentro del hogar. Sin embargo, esta modalidad también puede generar tensiones cuando el uso de la tecnología interfiere con la convivencia directa.

La digitalización del hogar puede tener efectos tanto positivos como negativos. Por un lado, facilita la cercanía, la supervisión y la posibilidad de compartir intereses. Por otro lado, cuando no existe regulación o acompañamiento, la comunicación presencial comienza a disminuir, generando silencios, distracciones y distanciamiento emocional. Esto coincide con lo señalado por Ángel-Franco y Alzate-Marín (2015), quienes indican que las redes sociales virtuales pueden favorecer la comunicación con personas lejanas, pero también aislar a quienes comparten el mismo espacio físico, produciendo conflictos en la convivencia cuando no se cumplen las normas acordadas o cuando se invade la privacidad.

En esta categoría adquiere especial relevancia las normas familiares sobre el uso digital, entendida como el conjunto de reglas, límites y acuerdos que los cuidadores establecen para orientar el uso de tecnologías dentro del hogar. Estas normas pueden estar relacionadas con el tiempo permitido de uso, los tipos de contenido accesible o el nivel de supervisión que ejercen los adultos. El establecimiento de normas claras contribuye a fomentar un uso responsable y seguro de la tecnología, fortaleciendo la comunicación y el vínculo afectivo dentro de la familia.

Los estudios de Mamani y Maynaza (2022) aportan claves relevantes, ya que identifican que la presencia de estilos parentales democráticos basados en afecto, límites y diálogo favorece una comunicación fluida entre padres e hijos, lo que se refleja en un manejo más adecuado del uso digital. Estos autores también advierten que, cuando existe negligencia o abandono, se incrementan los riesgos asociados a la adicción a redes sociales y al contacto con situaciones de vulnerabilidad digital. Esto refuerza la importancia del rol parental en la regulación del uso tecnológico.

La comunicación familiar digital depende en gran medida de la presencia o ausencia de normas. Cuando estas son claras, consistentes y dialogadas, favorecen la convivencia y reducen los riesgos. En cambio, cuando las normas no existen o se aplican débilmente, surgen tensiones, pérdida de comunicación afectiva y riesgos asociados al uso sin supervisión. De este modo, la tecnología puede convertirse tanto en un puente como en una barrera dentro del hogar, dependiendo del acompañamiento adulto y de la manera en que cada familia gestiona el uso de redes sociales.

La percepción digital parental se refiere a la forma en que los cuidadores interpretan, valoran y sienten el uso que niñas, niños y adolescentes hacen de las tecnologías y redes sociales. Esta percepción incluye tanto los beneficios como los riesgos asociados a la vida digital, y está profundamente influida por el nivel de alfabetización digital de los adultos. Rivera-Vargas et al. (2024) señalan que muchas familias no cuentan con las competencias digitales necesarias ni comprenden completamente los riesgos que implica el uso de plataformas digitales, lo que puede generar inseguridad a la hora de acompañar o supervisar a sus hijos. Esta falta de herramientas influye directamente en cómo los cuidadores enfrentan la crianza en un entorno digitalizado.

La hiperconectividad familiar se entiende como el uso constante y prolongado de dispositivos, que difumina los límites entre la vida digital y la vida cotidiana. Durao et al. (2024) definen este fenómeno como un estado de conexión permanente que modifica las relaciones interpersonales, generando efectos emocionales y sociales como ansiedad, dispersión y dificultades para estar presentes en el “aquí y ahora”. Cuando este fenómeno se instala en el hogar, las dinámicas familiares se ven alteradas, ya que la atención se desplaza hacia las pantallas, reduciendo el tiempo de calidad compartido y dificultando la comunicación afectiva.

La percepción digital parental puede tomar distintos matices, algunos cuidadores adoptan posturas reguladoras, buscando equilibrar el uso digital con actividades presenciales y promoviendo hábitos saludables; otros normalizan el uso excesivo como algo propio de la época; y algunos experimentan malestar, enojo o angustia por la dificultad de establecer límites. Estas diferencias muestran que la percepción parental no es homogénea, sino que responde a experiencias, conocimientos y estilos de crianza diversos.

La percepción digital parental y la hiperconectividad familiar permiten comprender cómo los adultos enfrentan los cambios tecnológicos y sus efectos en la crianza y la convivencia, así también la manera en que los cuidadores interpretan y reaccionan frente al uso de redes sociales influye directamente en la dinámica del hogar, en la comunicación y en el bienestar emocional de niñas, niños y adolescentes.

### **| Marco metodológico**

La investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo con un diseño exploratorio con un alcance descriptivo, ya que busca comprender y describir las percepciones de padres, madres y/o tutores respecto al uso que hacen sus hijos e hijas de las redes sociales. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2014), los estudios exploratorios permiten aproximarse a fenómenos poco estudiados o abordados desde nuevas perspectivas, mientras que los estudios descriptivos buscan detallar características, experiencias y significados de una población o fenómeno determinado.

Asimismo, se utilizó un diseño de estudio de caso, centrado en la Fundación Educere, ubicada en la comuna de Ñuñoa. con el objetivo de comprender en profundidad las experiencias y significados de los participantes en su contexto social. Como técnica principal de recolección de información se emplearon entrevistas semiestructuradas, las cuales permitieron indagar en las percepciones, prácticas y significados asociados al uso de redes y su influencia en la comunicación y el vínculo familiar.

El proceso se garantiza mediante criterios de validez, consentimiento informado y el cierre de la recolección de datos al alcanzar la saturación teórica. Para resguardar pertinencia y claridad de los instrumentos, se contó con el juicio de expertos, aportado por Javiera Muñoz (trabajadora social de la Fundación Educere) y Carolina Guerra (socióloga), quienes proporcionaron observaciones críticas y complementarias. Además, se realizó una prueba piloto con profesionales de la institución, considerando su experiencia directa con la

comunidad. La población estuvo compuesta por 100 madres, padres y tutores legales de NNA entre 10 y 17 años, y la muestra fue no probabilística e intencionada, seleccionando a participantes dispuestos a compartir sus experiencias sobre el uso de redes sociales en el hogar y su impacto en los vínculos afectivos y la comunicación familiar.

## | Resultado y Análisis

### | Categoría: Comunicación familiar digital

La comunicación familiar digital se ha convertido en un eje central en la vida cotidiana de las familias, transformando las formas de interacción, de organización y de construcción del vínculo afectivo. Tal como plantea Arciniega-Carrión (2019), el uso del celular y del internet permite mantener una comunicación constante entre padres e hijos, incluso en contextos donde la presencia física no es permanente. Sin embargo, esta mediación tecnológica no es neutra, ya que su impacto depende de las prácticas familiares, de la mediación adulta y de las normas que regulan su uso.

### | Subcategoría: Comunicación intrafamiliar mediada por tecnología

Los relatos de los apoderados de la Fundación Educere muestran que las tecnologías digitales son valoradas como una herramienta que facilita el contacto, la supervisión y la coordinación cotidiana. En este sentido, algunos relatos destacan experiencias positivas asociadas al acompañamiento parental, especialmente cuando los hijos no se encuentran en el hogar. Una participante relata:

*En las situaciones que mejor me comunico con mis hijos es cuando salen a alguna parte o van a pasar el fin de semana con su papá, porque así sé si han comido, si hicieron sus tareas y estoy comunicada también con su papá y veo cuándo los trae.*

De manera similar, otra entrevistada señala:

*Me comunico con ellos por celular para saber cómo llegaron a la escuela, cómo va su día, si comieron, a qué hora salen de la escuela, y también para llamarlos a comer, porque si les hablo en persona muchas veces no me prestan atención, pero responden rápido por mensajes*

Estos relatos evidencian que la comunicación digital permite mantener una presencia parental activa, reforzando el cuidado y la organización familiar, especialmente en contextos de rutinas laborales extensas o familias con dinámicas de convivencia parcial.

No obstante, también emergen relatos que evidencian efectos negativos del uso de tecnologías en la comunicación familiar, particularmente en la disminución del diálogo presencial y el distanciamiento emocional. Una entrevistada expresa:

*Como mamá, siento que la comunicación con mis hijos ha bajado. Los pequeños casi no juegan y los mayores están siempre en redes sociales. Yo les pido que compartan más conmigo y con sus hermanos, pero a menudo se enojan o no me prestan atención. La tecnología ha reducido mucho la comunicación cara a cara.*

Otro relato señala:

*En mi caso soy mamá soltera y solo vivo con Sebastián, pero la verdad no tenemos mucha comunicación con mi hijo, hablamos poco, porque cuando yo llego del trabajo él ya está durmiendo y los fines de semana los pasa metido en el teléfono.*

Estos testimonios reflejan cómo el uso intensivo de dispositivos puede limitar los espacios de encuentro familiar, generando una sensación de desconexión y debilitamiento del vínculo afectivo.

Asimismo, se identifican experiencias que expresan una percepción ambivalente frente a la tecnología, reconociendo tanto sus beneficios como sus riesgos. Una entrevistada comenta:

*En cuanto a la escuela, me parece bueno porque sé cómo están y qué hacen, pero la relación conmigo ha cambiado. Antes mi hijo contaba su día y sus problemas; ahora se encierra en su cuarto y no habla con nadie. Los celulares permiten que estén en contacto conmigo, pero también han afectado mucho la relación familiar.*

Otro relato indica:

*Con las niñas es un tema porque se distraen mucho, la mayor pierde la noción del tiempo y se despreocupa de su entorno; en ese caso restringimos un poco el uso de las redes sociales, más que nada YouTube y TikTok, que son las que más influyen.*

Estos relatos muestran que la tecnología puede cumplir un rol funcional en ciertos ámbitos, como el escolar, pero al mismo tiempo generar transformaciones en la comunicación cotidiana y en la cercanía emocional dentro del hogar.

### **| Subcategoría: Transformación del vínculo afectivo familiar**

Los relatos positivos dan cuenta de nuevas formas de compartir momentos y mantener la cercanía emocional a través de medios digitales. Un entrevistado relata:

*Si, por ejemplo, antiguamente en los cumpleaños, navidad a uno le sacaban fotos por fuera y tú las veías una vez a las miles, ahora no, ahora estás en una fiesta y estas en el grupo de la familia sacas la foto y ahí la tienes guardada, en el momento, en ese caso es mucho más práctico.*

Otra participante añade:

*Sí, en mi caso las redes son mucho más cómodas como para ver las noticias, compartir momentos cuando estamos lejos igual no dependemos siempre de ellas las quitamos cuando salimos en familia o se intenta ocuparlas menos igual se ha cambiado un poco la dinámica a veces si están pegados en el teléfono, pero hemos ido cambiando eso.*

Estos relatos reflejan una apropiación adaptativa de la tecnología, donde lo digital se integra como complemento del vínculo familiar, sin reemplazar completamente la interacción presencial.

Por otro lado, los relatos negativos evidencian tensiones en la comunicación afectiva y frustraciones asociadas al uso de redes sociales. Un participante expresa:

*Si, por ejemplo la molestia de que les mando un mensaje y no responden, pasan los días y sigo sin la respuesta de la persona, entonces a veces igual influye de manera negativa en la comunicación, por parte de los niños igual pienso que la responsabilidad de que les hablen es por parte de ellos y no de las niñas, mis hijas igual a veces me piden llamar a ciertas personas, pero no se al momento, yo no puedo porque estoy ocupada o haciendo otras cosas pero el adulto es el responsable de saber del niño.*

Otra entrevistada señala:

*Si, la gente se enfoca ahora mucho más en ver videos o en los reels, cuando en realidad se podría estar hablando de cómo estuvo la semana o qué fue lo que hicieron en la semana.*

Estos relatos muestran cómo la atención centrada en los contenidos digitales puede desplazar espacios de conversación significativa, afectando la calidad del vínculo familiar.

Finalmente, en la subcategoría de normas familiares sobre el uso digital, los relatos evidencian que la existencia de límites y acuerdos claros contribuye a una convivencia más ordenada. Un participante relata:

*Si, ellos saben que cuando están en el colegio no pueden usar el celular, se los he dicho muchas veces, no es una regla escrita, pero tienen claro que si les quitan el celular yo no los iré a buscar, porque les he dicho que al colegio van a estudiar no ha estar hablando con sus amigos, pololas o pololos.*

Otra participante añade:

***Si ellos saben las cosas que pueden hacer o no, saben que no pueden hablar con extraños y menos juntarse con ellos, esto sobre todo para mis hijas.***

En contraste, otros relatos evidencian dificultades asociadas a la falta de regulación y al uso excesivo de dispositivos. Una entrevistada comenta:

***Para empezar, tengo 3 hijos, Martin, Martina y Josefa en mi caso el uso de los celulares y redes sociales ha sido fastidiado porque Martin es el que más pasa en el celular y no le da un uso bueno, mis otras dos hijas casi no usan el celular.***

Otro relato señala:

***Es un tema, porque hay veces donde se llega al punto en donde todos están con el teléfono y lo que es el que hacer del día a día o la comunicación entre nosotros a veces te lleva el teléfono, porque no se a veces no te das ni cuenta y terminas de almorzar en vez de estar con las niñas o con los demás están todos pegados en el teléfono y a veces me doy cuenta de eso, y es como “vamos soltando un poquito los teléfonos”.***

El análisis de los relatos permite comprender que la comunicación familiar digital se configura como un proceso tensionado entre cercanía y distanciamiento. La tecnología puede fortalecer la comunicación y el vínculo cuando se utiliza como herramienta de apoyo y coordinación, pero también puede debilitar la interacción afectiva cuando no existen límites ni espacios protegidos de encuentro presencial. El desafío para las familias de la Fundación Educere radica en integrar la tecnología de manera consciente, promoviendo el diálogo, la convivencia y el fortalecimiento del vínculo afectivo.

### **| Categoría: Vulnerabilidad digital parental**

La vulnerabilidad digital parental se refiere a las dificultades que enfrentan padres, madres y cuidadores para comprender, acompañar y orientar a los niños, niñas y adolescentes en el uso de tecnologías digitales. Esta vulnerabilidad no se relaciona únicamente con el desconocimiento técnico, sino también con aspectos emocionales como el miedo, la inseguridad, la brecha generacional y la sensación de pérdida de control frente a los riesgos del entorno digital, lo que impacta directamente en la comunicación familiar y en el ejercicio del rol de cuidado (Echeverri Gallo, 2022).

### **| Subcategoría: Redes de apoyo entre padres, escuela o comunidad para el acompañamiento digital**

Las redes de apoyo cumplen un rol relevante en la forma en que los padres enfrentan los desafíos del mundo digital. Estas instancias permiten compartir experiencias, disminuir la sensación de soledad y fortalecer el acompañamiento parental frente al uso de tecnologías en la vida familiar. Una entrevistada señala:

***Sí, podrían ser unos talleres igual como para conocer a los otros padres, quizás están en la misma situación y se pueda sentir como un acompañamiento por parte de ellos.***

Este relato evidencia la necesidad de espacios colectivos donde los padres puedan sentirse comprendidos y apoyados, reconociendo que las dificultades digitales no se viven de manera aislada, sino que son compartidas por otras familias.

Otra entrevistada expresa:

***Me gustaría que hicieran una aplicación en donde podamos aprender sobre las redes sociales nosotros como papás, porque los niños nacen con el celular y saben usarlos, nosotros somos de otra generación y nos cuesta un poco más aprender sobre esto.***

Aquí se refleja claramente la brecha generacional y la disposición de los padres a aprender, reconociendo sus limitaciones, pero también su interés por fortalecer su rol de acompañamiento digital.

En contraste, algunos relatos muestran una ausencia significativa de redes de apoyo.

Un entrevistado comenta:

***No, yo por mi lado no tengo muchos familiares, con la madre de Andrés estamos separados, ella no se hace muy presente en la vida de él y además vive lejos, y por así sea mis hermanos también, hace mucho tiempo que no los veo. Tampoco tengo muchos conocidos por aquí, porque del trabajo a la casa y de la casa al trabajo, y con quien más hablo es con Andrés.***

Este relato da cuenta de una crianza vivida en soledad, donde la falta de apoyo familiar y social incrementa la carga emocional del cuidador y profundiza su vulnerabilidad frente a las decisiones relacionadas con el mundo digital.

Otra entrevistada relata:

***Sí, a mis hijos les digo que me enseñen, pero ellos no me ayudan, me dicen que les da flojera enseñarle a alguien viejo.***

Este testimonio refleja tensiones intergeneracionales y una ruptura en la comunicación, lo que refuerza sentimientos de frustración e inseguridad en los padres.

También se identifican posturas intermedias. Una entrevistada señala:

*Sí hay, pero no tantas, me gustaría que fueran una vez al mes, para así tener opiniones distintas de lo que sabemos de este mundo que es tan complicado para lo que es nuestra generación.*

Este relato reconoce la existencia de apoyos, aunque insuficientes, lo que evidencia una demanda por mayor continuidad y profundidad en las instancias de acompañamiento.

Finalmente, otra entrevistada expresa:

*No, porque yo siento que lo puedo abordar de forma individual, yo puedo manejar a mi hija, controlar lo que ve y lo que no ve, entonces no veo necesario pedir ayuda, pero tal vez si me gustaría tener ayuda profesional ya sea como de algún psicólogo o algún psicoterapeuta de cualquier ámbito para que les expliquen a ellas más que nada, así como que venga de otra persona y no directamente de mí.*

Este relato muestra una percepción de autosuficiencia parental, aunque reconoce el valor del apoyo profesional como complemento al rol familiar.

#### **| Subcategoría: Riesgos y consecuencias psicológicas o emocionales del uso de las tecnologías en la familia**

Esta subcategoría aborda los temores y preocupaciones que los padres manifiestan respecto a los efectos emocionales y psicológicos del uso de tecnologías digitales. Los relatos evidencian miedo, angustia e incertidumbre frente a situaciones que los adultos sienten que no siempre pueden controlar.

Un entrevistado señala:

*Yo pienso que uno de los principales riesgos es que mis hijos hablen con personas que no conocen y que puedan aprovecharse de ellos.*

Otra entrevistada expresa:

*Uno de los riesgos más difíciles de cazar es cuando alguien se hace pasar por otra persona, a veces los niños creen que están hablando con un amigo o alguien de su edad, pero puede ser una persona que se está haciendo pasar por otra y los quiere engañar para cosas malas.*

Estos relatos reflejan el temor frente a los engaños y contactos con desconocidos, generando una constante preocupación en los padres y una sensación de vulnerabilidad emocional.

Asimismo, se manifiesta inquietud por el impacto en el ámbito escolar y en la autoestima de los niños. Una entrevistada comenta:

*Me preocupa que puedan descuidar sus estudios por estar tanto en el celular y también que comparen su vida con lo que ven en las redes, lo que le puede afectar la autoestima.*

Otra entrevistada relata:

*Ahora que Andrés está en el colegio me es difícil saber lo que está pasando ahí, no sé quizás le están haciendo burlas a través de las redes y yo no sé o que vayan subiendo fotos de él como en tono de burlas, no ve que ahora hay cuentas de esas como de cursos y ahí suben cada cosa y no sé si mi hijo estará por ahí, si no le gusta o se siente mal, por él es un niño muy sensible y cariñoso entonces todo le afecta, pero no sé si él me diría lo que está pasando, ya sea por vergüenza o algo así.*

Este relato evidencia una profunda angustia parental asociada al desconocimiento de lo que ocurre en los espacios digitales y escolares, así como el temor a que situaciones de burla o acoso no sean comunicadas.

Un entrevistado agrega:

*En el colegio hay veces que se hacen grupos de whatsapp tanto como en las clases, en los grupos a veces no te das cuenta si a veces sí a tu hijo lo están molestando, si él se siente seguro de llevar eso porque a veces están jugando a cualquier cosa y pasa que el juego ya cambia a ser una burla y ellos no se dan cuenta, entonces la idea es preocuparse por ese lado y que sepan lo que es bueno y lo que es malo, entonces si la están molestando o algo que sepa defenderse y que sepa avisar cuando pase porque no es positivo.*

Otra entrevistada señala:

*El bullying, porque los niños no saben tener la confianza de decirle a sus padres cuando un extraño te está hablando, tú también por miedo o por vergüenza de que los padres sepan que estás hablando con una persona ajena, hacer algo que no es debido.*

Estos relatos muestran cómo el miedo, la vergüenza y la falta de confianza dificultan la comunicación entre padres e hijos, aumentando el riesgo emocional y afectando el bienestar familiar.

### | Categoría: Percepción digital parental

La percepción digital parental comprende las creencias, pensamientos y sentimientos que tienen los padres y madres respecto al uso que sus hijos e hijas hacen de la tecnología, considerando tanto sus beneficios como los riesgos asociados, tales como la exposición a contenidos inapropiados, la vulneración de la privacidad, el ciberacoso y la adicción digital. Esta percepción también incluye la forma en que los adultos regulan, supervisan y median el uso de las tecnologías, a través de estrategias de apoyo y control orientadas a promover un uso responsable y protector.

Desde este enfoque, Rivera-Vargas et al. (2024) señalan que la relación de las familias con las tecnologías digitales depende en gran medida del nivel de alfabetización digital y del conocimiento que poseen sobre los riesgos asociados a estas plataformas, destacando que muchas familias no cuentan con las competencias necesarias para enfrentar adecuadamente estos desafíos.

### | Subcategoría: Conflictos digitales parentales

Los conflictos digitales parentales se refieren a las tensiones y desacuerdos que surgen entre padres e hijos a raíz del uso, control o regulación de la tecnología digital. Estas situaciones suelen manifestarse en discusiones relacionadas con los horarios de uso, la supervisión de contenidos, el acceso a redes sociales o las normas de convivencia digital dentro del hogar.

Un relato dice:

*Bueno con mi hijo una vez tuve un problema porque yo llegué a la casa y eran como las doce de la noche y al otro día Sebastián tenía que ir al colegio, le dije que apagara el celular, se alteró y me habló mal, ahí él estaba en una llamada con un amigo y yo creo que por eso alzo la voz y me trato mal.*

Otro relato dice:

*A lo hora de dormir siempre tenemos problemas nosotros ya cortamos con los teléfonos a las 10 de la noche con las niñas, pero las niñas todavía no captan que a esa hora ya no más celulares y ahí es donde empezamos con los llantos que se enojan y nos vamos a dormir todos medios enojados por la situación y eso pasaba antes casi todos los días ahora ya no porque lo estamos manejando mejor con mi esposo.*

Estos relatos evidencian cómo el establecimiento de límites en el uso de la tecnología puede generar conflictos emocionales y tensiones en la convivencia familiar, especialmente cuando los niños y niñas se resisten a las normas impuestas.

Una entrevistada señala:

*Una vez mi hija tuvo un problema con una compañera por redes sociales, porque había una confusión con un niño y mi hija comenzó a discutir con ella por el grupo de curso de whatsapp, eso generó que me llamara la directora del colegio para decirme la discusión que había y provocó problemas con mi hija.*

Este relato muestra que los conflictos digitales no solo impactan al interior de la familia, sino que también pueden extenderse al contexto escolar, generando consecuencias a nivel institucional y relacional.

A su vez, se identifican experiencias donde los padres optan por el diálogo como estrategia de resolución:

*Bueno yo lo solucione primero hablando con la ex pareja que tenía yo, terminamos la relación y me explico que todo había sido una confusión, también hable con la mujer que me había hablado por Facebook y al final nos pedimos disculpas por que había sido culpa de él no decir que tenía pareja.*

*Mi reacción es tranquila, siempre he sido muy pacífica para los conflictos, me gusta resolver las cosas hablando por que peleando o diciendo cosas feas no es agradable ni para mi ni para la otra persona que tenga el problema, por eso siempre trato de solucionar las cosas hablando.*

*Para evitar los problemas, lo hablamos con mi hijo para no tener esos problemas, establecemos los límites para ver lo de los celulares, igual para Andrés es muy cariñoso y no es un gran problema dejar el celular si no que para mí sí es un tema por lo del trabajo y esas cosas hay que darle más ojo.*

Estos testimonios reflejan prácticas parentales basadas en el diálogo, la reflexión y el establecimiento de acuerdos, lo que permite manejar los conflictos digitales de forma menos confrontacional y más formativa.

También se observan posturas más neutrales o pasivas frente a los conflictos digitales:

*Un problema que tuve fue una vez cuando todavía estaba con el papá de mis hijos, él una vez me reviso el celular y vio unas conversaciones con una amiga, eran conversaciones por Instagram que hablábamos de nuestros maridos, lo solucione hablando con él y explicando que así somos ella y yo, siempre los pelamos.*

*En realidad, en mi caso personal, yo no me hago problema si se genera algún conflicto trato de llevarlo de mejor manera y no agrandar el problema, soy medio pacifico en ese aspecto.*

Estos relatos muestran estrategias de afrontamiento centradas en evitar la confrontación, aunque sin una reflexión profunda o preventiva que permita anticiparse a futuros conflictos, lo que puede dejar sin resolver las causas de fondo.

### **| Subcategoría: Hiperconectividad familiar**

La hiperconectividad familiar se entiende como la conexión constante de los miembros de la familia a dispositivos tecnológicos y redes sociales, lo que impacta directamente en la convivencia y en la comunicación afectiva. Este fenómeno transforma las dinámicas familiares, pudiendo generar tanto beneficios como consecuencias negativas en el ámbito psicosocial (Duraó et al., 2024).

Los siguientes relatos muestran respuestas parentales positivas frente a situaciones de hiperconectividad:

*Yo actúo de manera pacífica, les digo a mis hijos que deben desconectarse un poquito de las pantallas y darles más atención a otras cosas, no me altero por este tipo de cosas, mientras hagan sus deberes.*

*Cuando veo eso trato de actuar con calma y le empiezo a decir no sé qué juguemos a algo como a los juegos de mesa y no sé si el día esta bonito podemos ir al parque que está cerca de la casa, una película a él le encanta pasar tiempo conmigo así que no es ningún problema cuando pasa esa situación, no es como de esos niños que se enoja cuando les quitan el celular, él es muy fácil para dejarlo.*

Estos relatos evidencian una mediación consciente y calmada, donde los padres promueven actividades alternativas que fortalecen el vínculo y el tiempo de calidad familiar.

En contraste, otros testimonios reflejan actitudes neutrales o de resignación frente a la hiperconectividad:

*Yo no actué de ninguna forma, los dejo que estén ahí nomás, ya me cansé de pelear con ellos por eso.*

*Yo actué normal, porque ya me acostumbré a que mis hijos estén todo el día en el celular, que no me pesquen y solo les interesa hablar con sus compañeros de colegio o amigos de aquí de donde vivimos.*

Estos relatos dan cuenta de una normalización del uso excesivo de la tecnología, donde la falta de intervención parental puede profundizar el distanciamiento emocional y la desconexión en la convivencia diaria.

Finalmente, se observa malestar y frustración en algunos padres:

*Me enoja, me molesta siento que la vida debería ser diferente como ocupar el patio libre, correr y estar afuera y tomar aire en vez de estar encerrados frente a una pantalla.*

Este relato refleja una percepción negativa de la hiperconectividad, asociada a sentimientos de frustración y a la sensación de pérdida de control sobre la crianza y la dinámica familiar.

## | Conclusiones

### | Política Social

La política social que desarrolla la Fundación Educere se sustenta en un enfoque de intervención integral, lo que significa que aborda simultáneamente dimensiones educativas, psicosociales y tecnológicas de la vida de niños, niñas y adolescentes (NNA). Este modelo reconoce que la reinserción escolar no puede entenderse como un proceso aislado, sino como un fenómeno profundamente interconectado con las condiciones emocionales, familiares y comunitarias que acompañan a los estudiantes. De este modo, Educere articula acciones que van desde el acompañamiento académico para la continuidad educativa hasta la contención emocional, la escucha activa y la formación digital dirigida a las familias. La política social busca fortalecer las herramientas de las familias para enfrentar los desafíos contemporáneos, especialmente aquellos vinculados al uso de tecnologías y redes sociales. Esta aproximación integral representa una respuesta pertinente a los cambios culturales y tecnológicos que afectan a los NNA y demuestra la relevancia de políticas sociales que se adapten al contexto socio-digital actual.

Los relatos de los apoderados muestran que perciben la intervención institucional como un apoyo constante que impacta positivamente en la motivación, la autoestima y la comunicación familiar. Las familias destacan que el acompañamiento de Educere les brinda una sensación de contención y respaldo, reduciendo la percepción de aislamiento frente a los desafíos escolares y digitales. La confianza que depositan en el programa refleja la capacidad que tiene la política social de convertirse en un agente protector que no solo actúa sobre el rendimiento escolar, sino que interviene en la calidad de los vínculos afectivos y la dinámica familiar. En este sentido, Educere es un actor clave en el fortalecimiento del bienestar emocional de los NNA, pues los apoderados relatan que sus hijos demuestran un mayor entusiasmo por asistir a clases, aumentan su responsabilidad académica y mejoran su comunicación dentro del hogar.

Dentro de este enfoque, los talleres sobre redes sociales y alfabetización digital ocupan un lugar central. Estos espacios educativos dirigidos especialmente a padres, madres y tutores han permitido disminuir la brecha digital existente entre generaciones, facilitando que los adultos comprendan mejor los entornos virtuales en los que se desenvuelven sus hijos. Los relatos familiares muestran que fortalecen la seguridad parental, mejoran la comunicación y

umentan la capacidad de supervisión responsable en el uso de las redes sociales. La política social implementada por Educere incorpora una dimensión contemporánea indispensable: la formación digital como herramienta para prevenir riesgos, promover vínculos y desarrollar competencias parentales adaptadas a la era digital. Esta estrategia evidencia que la alfabetización digital no es un complemento periférico, sino un componente esencial de las políticas sociales dirigidas a las familias en contextos de creciente digitalización.

Como resultado de estas acciones, la intervención de Educere fortalece tanto el vínculo familiar como la trayectoria escolar de los NNA. Los testimonios muestran que la participación en el programa ha generado mejoras en la responsabilidad académica, la convivencia en el hogar y la cohesión emocional entre cuidadores e hijos. La capacidad de la institución para integrar acompañamiento psicosocial, formación digital y apoyo educativo demuestra una visión coherente con los enfoques actuales de política social, los cuales reconocen la importancia de trabajar con las familias de manera situada y contextualizada. Asimismo, la experiencia recogida evidencia que cuando las familias se sienten acompañadas por una institución confiable, es más probable que los procesos de reinserción escolar sean sostenidos y significativos. En otras palabras, Educere no solo interviene sobre el desempeño escolar, sino que actúa directamente sobre los factores protectores que permiten que los NNA mantengan una trayectoria educativa estable y emocionalmente saludable.

Sin embargo, los relatos también muestran que persisten necesidades no resueltas, especialmente en materia de prevención de riesgos digitales y fortalecimiento emocional de las familias. Los apoderados expresan la necesidad de contar con más herramientas para identificar situaciones de peligro en línea, reconocer señales de acoso digital o grooming, y acompañar de mejor manera los cambios emocionales que enfrentan los NNA en entornos virtuales. Asimismo, requieren apoyo emocional para manejar la ansiedad, el estrés y las inseguridades que emergen del uso de tecnologías en el hogar. Esta demanda evidencia que, aunque Educere ha avanzado en la formación digital y el acompañamiento, la política social debe seguir ampliándose hacia estrategias más profundas de prevención, contención emocional y educación parental. De este modo, se reconoce que la intervención social no es estática, sino que debe adaptarse continuamente a los cambios sociotécnicos que afectan a las familias contemporáneas. Las conclusiones permiten afirmar que, para avanzar hacia una política social más robusta, es fundamental mantener y ampliar las estrategias preventivas, fortaleciendo la alfabetización digital crítica, el apoyo emocional y los espacios de formación continua para padres y tutores, garantizando así un acompañamiento integral, actualizado y sostenible para los NNA y sus familias.

### **| Comunicación Familiar Digital**

La comunicación familiar digital se ha transformado en un componente central de la vida cotidiana, modificando profundamente la manera en que las familias se organizan, expresan afecto y sostienen la convivencia. Las tecnologías actuales, especialmente los dispositivos móviles y las redes sociales, se han integrado como herramientas habituales que permiten

coordinar actividades, mantener el contacto constante y acortar distancias físicas. En este escenario, los mensajes instantáneos, fotografías compartidas y contenidos multimedia han pasado a ser expresiones cotidianas de cercanía, mostrando que las dinámicas comunicacionales familiares ya no dependen únicamente de la presencialidad. Este giro no solo responde a cambios tecnológicos, sino también a una reorganización de los tiempos familiares, las rutinas laborales y las demandas contemporáneas, que han hecho de la virtualidad un espacio legítimo de encuentro afectivo.

Sin embargo, esta misma transformación trae consigo tensiones que las familias deben gestionar. Si bien la tecnología facilita la coordinación diaria como saber si los hijos llegaron bien al colegio, informar horarios o resolver imprevistos también puede generar rupturas en la interacción afectiva cuando reemplaza el diálogo cara a cara. Las entrevistas evidencian que muchos cuidadores valoran la inmediatez y seguridad que brindan las redes sociales, pero a la vez reconocen que el uso excesivo de pantallas reduce la conversación presencial, dificulta el tiempo compartido y provoca episodios de desconexión emocional. Esta tensión entre cercanía virtual y distancia física refleja un desafío contemporáneo: encontrar un equilibrio que permita aprovechar los beneficios de la tecnología sin deteriorar la calidad del vínculo afectivo dentro del hogar.

El uso cotidiano de dispositivos también ha reconfigurado la expresión del afecto familiar. Mensajes breves, emojis, fotografías y videos se han convertido en nuevas formas de demostrar cariño, acompañamiento y preocupación. En muchos hogares, estos recursos fortalecen el vínculo emocional, especialmente cuando existen distancias geográficas, horarios laborales extensos o familias monoparentales. No obstante, los relatos también muestran que, cuando las pantallas comienzan a ocupar un lugar protagónico en momentos clave como las comidas, los espacios de ocio o las conversaciones íntimas la comunicación se vuelve superficial o limitada. De este modo, la tecnología aparece simultáneamente como un puente y como una barrera, dependiendo del nivel de presencia que tiene en la rutina familiar.

Un elemento determinante que emerge del análisis es la importancia de las normas familiares sobre el uso digital. Allí donde existen límites claros como restringir pantallas en las comidas, supervisar horarios o acompañar el uso de redes sociales se observa una convivencia más armónica y una comunicación más fluida. Por el contrario, la ausencia de reglas o la falta de acompañamiento adulto genera conflictos, distanciamiento e incluso dificultades para abordar riesgos digitales. Los cuidadores reconocen beneficios en la comunicación digital, pero también señalan que la falta de regulación provoca discusiones, desinterés por el diálogo presencial y desafíos emocionales en los niños, niñas y adolescentes.

Las familias identifican tanto oportunidades como riesgos en la comunicación digital. La tecnología, usada de manera equilibrada, fortalece la cercanía, facilita el diálogo cotidiano y permite sostener vínculos afectivos significativos. Sin embargo, cuando no existe mediación parental ni límites adecuados, aumenta la desconexión emocional y se debilita la convivencia.

Se vuelve fundamental que los hogares, junto con las instituciones educativas y comunitarias, promuevan prácticas digitales conscientes, afectivas y reguladas, que permitan mantener la cercanía, el diálogo y la conexión emocional en un contexto donde lo digital ya es parte estructural de la vida familiar.

### **| Vulnerabilidad Digital Parental**

La vulnerabilidad digital parental emerge como un fenómeno central en las dinámicas familiares contemporáneas, especialmente cuando los cuidadores no comprenden plenamente el funcionamiento del entorno digital ni cuentan con las herramientas necesarias para orientar de manera segura y acompañada a niños, niñas y adolescentes. Esta falta de conocimientos y competencias genera inseguridad, temor a equivocarse y una percepción de desventaja frente al dominio tecnológico que suelen tener los más jóvenes, lo que afecta directamente la comunicación cotidiana y dificulta la instauración de límites claros y coherentes en el uso de redes sociales y dispositivos.

En este contexto, las redes de apoyo incluyendo a la familia extendida, la escuela, instituciones comunitarias y programas como los ofrecidos por la Fundación Educere cumplen un rol fundamental al proporcionar información, contención y estrategias prácticas que fortalecen el rol parental y reducen la angustia asociada al acompañamiento digital. Cuando estas redes están presentes, los cuidadores pueden construir pautas educativas más consistentes, desarrollar mayor confianza en su capacidad para orientar y generar espacios de diálogo que promuevan el uso consciente y responsable de las tecnologías.

Por el contrario, en ausencia de apoyo institucional o comunitario, se incrementan los niveles de ansiedad parental, los conflictos intrafamiliares y la distancia emocional con los NNA, especialmente cuando la frustración o el desconocimiento bloquean la comunicación sobre riesgos, límites y modos de interacción online. Entender la vulnerabilidad digital como un problema relacional más que individual permite reconocer que acompañar en la era digital implica estar disponibles emocionalmente, aprender junto a los hijos y pedir ayuda cuando sea necesario, reconociendo el valor del aprendizaje compartido y del fortalecimiento de capacidades colectivas. Así, abordar esta vulnerabilidad es clave para promover vínculos familiares protectores y sostener procesos de crianza más equilibrados, dialogados y conscientes en un entorno tecnológico en permanente cambio.

### **| Conflictos Digitales Parentales**

Los conflictos digitales parentales emergen como una dimensión central dentro de las transformaciones contemporáneas de la crianza, donde la tecnología se convierte tanto en una herramienta de conexión como en un foco de tensiones cotidianas. Los cuidadores interpretan el mundo digital desde su propia experiencia diaria, reconociendo que las pantallas han modificado profundamente las dinámicas de comunicación, los tiempos compartidos y las formas de acompañamiento familiar. En esta lectura situada, los adultos observan cómo la presencia constante de dispositivos influye en los ritmos del hogar y en la disponibilidad

emocional, lo que los lleva a cuestionarse su rol y la manera en que pueden orientar a niños, niñas y adolescentes en un entorno acelerado, cambiante y altamente demandante.

Entre los conflictos más frecuentes se identifican aquellos vinculados al uso excesivo de dispositivos, la resistencia de los NNA a desconectarse y el incumplimiento de normas previamente establecidas. Estas tensiones no solo generan discusiones, sino también frustración, desgaste emocional y una sensación de pérdida de control por parte de los cuidadores. La presencia de reglas poco claras o inconsistentes acentúa estos desafíos, ya que los límites digitales requieren coherencia, comunicación abierta y corresponsabilidad entre los miembros del hogar. Cuando estos elementos no están presentes, el conflicto se vuelve más recurrente y afecta la convivencia familiar.

La brecha generacional, que amplifica sentimientos de inseguridad, temor y desconocimiento frente a los riesgos asociados al entorno digital, tales como la exposición a contenidos inapropiados, el ciberacoso, la desinformación o la pérdida de privacidad. Los adultos reconocen que, en muchas ocasiones, los hijos manejan las plataformas con mayor fluidez que ellos, lo que genera una sensación de desventaja y dificulta la supervisión efectiva. Este desfase no sólo evidencia una diferencia técnica, sino también cultural: la forma en que cada generación entiende la comunicación, el ocio y la socialización está mediada por su relación con la tecnología.

La hiperconectividad aparece como otro factor transversal que afecta a toda la familia, reduciendo el tiempo de calidad compartido y desplazando la interacción cara a cara. En varios hogares, los cuidadores advierten que las pantallas fragmentan la atención, dispersan el diálogo y dificultan la construcción de momentos significativos. Esta situación no es exclusiva de los NNA; muchos adultos reconocen que ellos mismos están altamente conectados, lo que los invita a reflexionar sobre sus propios hábitos digitales y la necesidad de modelar prácticas más responsables y equilibradas.

La percepción que los cuidadores tienen del mundo digital no es homogénea, sino que varía según sus experiencias previas, la edad de sus hijos y la aparición constante de nuevas plataformas. Esta diversidad de vivencias muestra que los conflictos digitales no deben ser entendidos como fallas parentales, sino como expresiones de una transición cultural que requiere acompañamiento, educación digital y espacios de diálogo intergeneracional. Comprender esta complejidad es esencial para avanzar hacia intervenciones que promuevan un uso consciente de la tecnología, fortalezcan la comunicación familiar y reduzcan las tensiones asociadas a la vida digital contemporánea.

## **| Referencias**

- Ángel-Franco, M. B., & Alzate-Marín, Y. E. (2015). Relaciones familiares y sociales en adolescentes usuarios de redes sociales virtuales (RSV). *Katharsis*, 20, 79–99. Institución Universitaria de Envigado.
- Arciniega-Carrión, A. C. (2019). Comunicación familiar y medios tecnológicos: Siglo XXI. *Polo del Conocimiento*, 4(8), 23–34.
- Aylwin, N., & Solar, M. O. (2002). *Trabajo social familiar*. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Durao, M., Etchezahar, E., Gómez Yepes, T., & Muller, M. (2024). *Hiperconectados. Los desafíos psicológicos de la era digital*.
- Echeverri Gallo, C. (2022). Trayectorias y avatares de las parentalidades contemporáneas a través de contextos digitales: una revisión sistemática. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 29(1), 106–132.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hidalgo Maynaza, V., & Carrillo Mamani, H. D. (2022). Manejo responsable de las nuevas tecnologías y de la comunicación con base en la evaluación de los estilos educativos parentales, redes sociales y el grooming en estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz. *Revista Compás Empresarial*, 13(35).
- Isidro, E., & Moreno, M. (2018). *Redes sociales, jóvenes y salud emocional: Entre la dependencia y la búsqueda de identidad*. Ediciones Morata.
- Matus, L. (2020). Familias y tecnologías: Entre la vigilancia y la autonomía. En *Trabajo social y familia: Nuevas perspectivas en la intervención* (pp. xx–xx). Editorial XYZ.
- Ministerio de Educación de Chile, Universidad de Chile & UNICEF. (2022). *Informe Final Kids Online Chile 2022: Acceso, uso, riesgos y oportunidades en internet para niños, niñas y adolescentes*. MINEDUC.
- ONG Amaranta. (2020). *Violencia digital y experiencias de niñas y adolescentes en Chile*.
- Rivera-Vargas, P., Miño-Puigcercós, R., & Morales-Olivares, R. (2024). *Percepción digital parental y acompañamiento familiar en la era tecnológica*. Octaedro.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. (2019, febrero 7). *Censo Digital: Estudio revela que 20% de los niños y jóvenes de Chile tiene a desconocidos como contactos en sus redes sociales*.