

## 4

# Los riesgos de la mensajería instantánea

## INTRODUCCIÓN

La comunicación *on-line* a través de la mensajería instantánea ha evolucionado de modo exponencial en los últimos años. Programas o utilidades como el SMS, WhatsApp o el propio correo electrónico se han sofisticado en sus prestaciones. A la vez, siguen surgiendo otros programas de mensajería como Line, WeChat, Facebook Messenger, Viber, Hangouts, Snapchat, Kakao Talk, BBM, Spotbros, Chat On, QQ, Skype, Telegram... que están sustituyendo la comunicación "in vivo" por la comunicación interpersonal o grupal mediante las relaciones virtuales u *on-line* de manera instantánea.

Esta mensajería en forma de texto, datos, imágenes y videos tiene un grado de implantación universal extraordinario, hasta el punto que se está generando una mundialización de la comunicación por este procedimiento digital e Internet.

El grado de comunicabilidad que ha experimentado el contenido de los mensajes también ha supuesto un gran cambio y sofisticación. Los antiguos emoticones han pasado a denominarse emotis, gifs animados que expresan numerosas acciones, actitudes y emociones que el mensajero quiere transmitir al receptor de su mensaje. Estos "dibujitos" tienen la función comunicativa que poseen en la vida real o presencial, los componentes no verbales de la comunicación como son los gestos (patógrafos, deícticos, reguladores, autoadaptadores, sustitutivos, emblemáticos, etc.).

El envío del mensaje mediante los programas de mensajería citados alcanza a numerosos usuarios que forman parte del chat o grupo, lo cual permite la comunicación a gran escala y de modo instantáneo. Incluso, los programas permiten identificar cual

es la situación del interlocutor con respecto a la continuidad de la conversación (“...está escribiendo”) o, si el interlocutor ha leído el mensaje enviado (PP) con signos de verificación.

Los programas de mensajería instantánea y, en particular el WhatsApp, por ser el más utilizado en nuestro ámbito, constituyen poderosos recursos comunicativos. Sin embargo, el uso que cada persona hace del mismo determina que se puedan establecer niveles de adecuación versus de uso problemático o adictivo. En palabras de Fuentes, García y Aranda (2017): “...este medio, generador de dinámicas intergrupales paralelas al propio desarrollo no virtual, es una fuente socializadora en constante cambio. Los dos entornos de comunicación actual, el virtual y el presencial, son igualmente comunes y forman parte habitual de la vida cotidiana de las personas, especialmente entre los y las jóvenes, considerando que en estas edades ambas identidades no se oponen, sino que se complementan perfectamente (Rubio-Romero y Perlado, 2015)” (pág. 151).

En este tema se abordan las características de dicho uso.

## 1. EL USO DEL MÓVIL COMO HERRAMIENTA DE APRENDIZAJE

El uso que hacen los adolescentes y jóvenes del móvil o smartphone es un tema controvertido, puesto que presenta ventajas e inconvenientes. Esto es así, hasta el punto que se le ha asignado un gran valor didáctico por el acceso a la información y a la comunicación y, por contrapartida, en ciertos países europeos se ha prohibido el uso del mismo en los institutos, debido a los problemas del mal uso que puede realizarse (se incluirían aquí todos los riesgos enumerados y/o descritos en el tema 3).

Con respecto a las ventajas didácticas en el uso del móvil, el acceso a la información es un factor importante en una nueva concepción del desarrollo del aprendizaje en las aulas. El móvil, junto con otros dispositivos electrónicos son herramientas que permiten la comunicación digital y la producción multimedia de los trabajos del alumnado, lo cual supone un gran avance en el desarrollo de la creatividad, la imaginación y la calidad de presentación de los trabajos realizados. Sin embargo, y por lo que respecta al acceso a la información digital en la red, se precisa conocer y aplicar criterios de búsqueda y selección rigurosa de los contenidos objeto de aprendizaje. Debe recordarse que los dispositivos (móvil, tableta, ordenador) son medios facilitadores, pero no finalidades en sí mismos. La metodología de rastreo, de cribado de información, de extrapolación, generalización, síntesis y aplicación de la misma a la finalidad del aprendizaje, constituyen operaciones mentales que se deben aprender y que, el profesor o profesora, con su capacidad de innovación didáctica, debe propiciar y estimular.

Sobre el uso didáctico del WhatsApp se han realizado numerosos estudios en los últimos años; por ejemplo, Monguillot Hernando, M., González Arévalo, C. y Guitert Catasús, M. (2017), Díaz (2014), Padrón (2013), entre otros; los cuales han puesto de relieve sus ventajas tales como:

- Herramienta que facilita el trabajo colaborativo entre docentes.
- Fomenta la creación y construcción conjunta de conocimiento curricular.
- La construcción del conocimiento en grupo y mejora de la comunicación.
- Facilita la monitorización colaborativa de situaciones de aprendizaje.

Las tareas educativas de aprendizaje que forman parte de la didáctica de contenidos de aprendizaje son numerosas. Algunas de ellas son:

- Investigar en Internet.
- Compartir conocimientos.
- Crear mapas interactivos.
- Toma de apuntes con herramientas digitales.
- Modificar imágenes.
- Crear presentaciones.
- Generar murales electrónicos.
- ...

En el tema 1 del libro se pueden ver un amplio listado de "artefectos digitales" que pueden considerarse ventajosos desde la perspectiva del uso del móvil en el aula.

Con respecto a las desventajas o aspectos negativos del uso del teléfono móvil en los centros escolares, en nuestro país, cada centro establece las medidas al respecto en el "Reglamento de Régimen Interno". Recientemente, la Asamblea Nacional de Francia ha aprobado una normativa que prohíbe el uso de los teléfonos móviles, tabletas y relojes inteligentes con conexión a Internet. La prohibición se extiende a escuelas y algunos cursos de la Educación Secundaria. La medida no afecta al alumnado con discapacidad. La promulgación de esta normativa se fundamenta en que el uso de dichos dispositivos provoca *"numerosas disfunciones incompatibles con la mejora del ambiente escolar y que su restricción permitirá garantizar un entorno que favorezca la concentración y las interacciones sociales"*.

En cuanto a la adicción al móvil como una de sus desventajas, debería diferenciarse entre el propio dispositivo y la enorme cantidad de opciones que ofrece su conexión: videojuegos, mensajería, redes sociales... ¿A cuál de ellas se produce la adicción o uso problemático? ¿A una de ellas exclusivamente? ¿A varias? Si esto fuese así, deberíamos denominarle **multiadicciones** cuando el uso dependiente lo es de las numerosas posibilidades que ofrece el *smartphone*.

En la tabla 1 puede consultar estudios recientes que ponen de relieve el tipo de uso del móvil de adolescentes y jóvenes en nuestro país.

**TABLA 1. USOS Y ABUSOS DEL MÓVIL EN ADOLESCENTES Y JÓVENES.**

| INVESTIGACIONES  | RESULTADOS  |
|--|---|
| PROTÉGELES, 2005.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 38 % con dependencia del móvil.</li> </ul>   |
| Beranuy Fargues et al., 2006.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5,35 % de adolescentes y 5,26 % de jóvenes adictos al móvil.</li> </ul>  |
| Leung, 2007.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28,7 % de adicta al teléfono móvil</li> </ul>  |
| Instituto de Adicciones, 2008.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 8,5 % de los jóvenes plantea alguna problemática con el uso de los móviles.</li> <li>• El 0,4 % reconocen problemas de necesidad, preocupación o uso compulsivo.</li> </ul>   |
| Sánchez-Martínez et al., 2009.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 20 % cumplían criterios de dependencia del móvil.</li> <li>• 26,1 % de las mujeres y 13 % de los varones.</li> </ul>  |
| Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) y Orange España, (2010). | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las llamadas de voz (94,7 %), las llamadas perdidas (92,9 %) y los mensajes de texto (90,7 %) son las formas de comunicación que los menores españoles utilizan en mayor medida.</li> <li>• La música (71,4 %) y los juegos (51,6 %) son los servicios más demandados.</li> <li>• Spam o mensajes basura (recibidos por un 42,9 % de los niños),</li> <li>• Consumo excesivo (36 %) y las pérdidas económicas/fraude (29,2 %).</li> </ul>  |
| Turan, Polat, Karapirli, Uysal y Turan (2011).   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acoso a través del móvil.</li> </ul>   |
| Gaspar y Cuesta (2015).  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticamente todos los alumnos de la ESO tienen smartphone.</li> <li>• Su uso principal es para utilizar Whatsapp, las redes sociales o jugar a juegos en este caso a "Clash of clans".</li> <li>• Las redes sociales más empleadas son Instagram, Snapchat y Ask.</li> </ul> <p><b>USOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar fotos ligeras de ropa o subidas de tono. Este fenómeno conocido como sexting.</li> <li>• Utilizar WhatsApp para enviar fotos insultando a otra persona o Instagram para poner comentarios e insultos en las fotos.</li> </ul> |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casos aislados de autolesiones/escarificaciones (cortes o incisiones) en sus brazos al consultar webs que incitan a ello (heridas producidas con la punta del compás.</li> <li>• Uso de tercera persona para justificar comportamientos de riesgo. Expresiones tales como: "lo que los demás hacen", "lo que los demás piensan".</li> <li>• Empleo continuo a lo largo del día incluso en lugares donde les está prohibido hacerlo, como el colegio.</li> <li>• Los padres de los jóvenes les regañan porque argumentan que utilizan excesivamente el móvil. Además, emplean como castigo la restricción de su uso cuando sacan malas notas o suspenden.</li> <li>• Les importa mucho la "reputación on-line" referida a los comentarios, imágenes y alusiones que se hacen de cada persona en Internet.</li> </ul> <p><b>CONCLUSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usos abusivo y adictivo del móvil (<i>sexting</i> y <i>ciberbullying</i>).</li> <li>• Baja percepción del riesgo en adolescentes.</li> <li>• Gran importancia de la reputación <i>on-line</i>.</li> </ul> |
| Informe ONTSI (2016).          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El smartphone es utilizado por seis de cada diez individuos de 15 años o más</li> </ul>  |
| Del Barrio y Fernández (2017). | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 81 % de los encuestados tiene un smartphone.</li> <li>• El 11,95 % dispone de un móvil no inteligente.</li> <li>• El 66,85 % de quienes disponen de smartphone, trata de tener el móvil conectado siempre.</li> <li>• Exposición desregulada a las redes sociales.</li> </ul>   |
| McAfee (2017).                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 45 % de los estudiantes usa el móvil para conectarse a las redes sociales durante las horas de clase.</li> <li>• El 86 % de los estudiantes emplea el móvil o algún otro dispositivo conectado a Internet al menos una hora al día mientras está en clase.</li> <li>• El 47 % de los estudiantes afirma haber visto u oído que el móvil lo han empleado algunos compañeros para copiar en un examen.</li> <li>• El 21 % de los estudiantes admite haber copiado con el móvil.</li> <li>• El 24 % de los estudiantes accede a contenidos bloqueados o prohibidos.</li> </ul>   |

Del Barrio Fernández y Ruíz Fernández (2017).

- Un 18,01 % declara recibir entre 501 y 1.000 mensajes de este tipo a la semana, y pertenecen a varios grupos de WhatsApp.
- Un 15 % reciben menos de 60 mensajes semanales.
- Casi el 9 % entre 51 y 150 mensajes.
- Cerca del 16 % reciben entre 151 y 500 mensajes semanales.
- El 17,75 % que no parecen recibir este tipo de mensajes.
- Los porcentajes más altos que se consideran bastante o muy enganchados se dan en 3º y 4º de la ESO. La tendencia también parece que tiende a estabilizarse e incluso se aprecia un ligero retroceso al llegar a 1º de Bachillerato.
- El 56,5 % de los encuestados, manifiestan estar bastante o muy enganchados con esta aplicación.

## 2. CONCLUSIONES

---

- El uso del móvil se convierte en un comportamiento disfuncional (automatizado y sin autocontrol regulatorio del uso) que ocasiona dependencias.
- El uso abusivo del móvil tiene semejanzas conductuales con la adicción a otras sustancias, aunque no plena similitud.
- Autopercepción de considerarse adictos al móvil.
- Uso abusivo/adictivo del móvil como consecuencia de las "exigencias sociales" ("Todo el mundo utiliza el móvil").
- Baja autoestima.
- Los factores de personalidad: neuroticismo e introversión/extraversión son muy influyentes en el uso problemático del móvil.

## 3. LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA: VENTAJAS E INCONVENIENTES

---

Vinculado con el uso del *smartphone*, la mensajería instantánea es actualmente el medio por excelencia de la comunicación on-line. Programas como el WhatsApp (y otros muchos) han tomado la delantera en la comunicación digital.

### 3.1 VENTAJAS.

- Rapidez, inmediatez y eficiencia.
- Comunicación a larga distancia en tiempo real.

- Intervención de numerosos usuarios. Comunicación con varias personas a la vez a través de la creación de grupos.
- Uso corporativo para los negocios.
- Avisos/alertas inmediatas.
- Enviar adjunto archivos de audio, imágenes y video.
- Posibilidad de videoconferencias.
- Mayor apertura y diversidad en el establecimiento de relaciones interpersonales.
- Facilidad de uso de los programas.
- Comunicaciones de bajo coste económico.
- Movilidad del *smartphone*. La comunicación se puede producir en cualquier lugar donde exista cobertura de redes, incluso sin ellas.
- La utilización de otros dispositivos electrónicos como el ordenador y la tableta, en el caso de determinadas aplicaciones.
- Acceder a la información en tiempo real e ilimitado. Disponibilidad inmediata de la información.
- Forma parte importante de la red mundial de comunicación.
- Ahorro de tiempo.
- Personalización de los programas.
- Indicadores expresivos (emojis) que matizan el lenguaje textual.
- Envío de la geolocalización.
- Los componentes paralingüísticos (entonación, volumen, claridad...) de la voz son perceptibles en el audio, pero no en los mensajes de texto.
- Permite el envío de contenido multimedia.
- Los datos pueden editarse en un ordenador.

### 3.2 DESVENTAJAS.

- Plagios y suplantación de personalidad.
- Gran capacidad adictiva.
- Uso y deformación del lenguaje escrito: errores de exactitud, ortográficos y abuso de las abreviaturas).
- Nomofobia (dependencia y ansiedad por no estar comunicado).
- Se pueden enviar virus o malware.
- Se puede producir *ciberbullying*.
- Problemas de malentendidos en la interpretación de los mensajes.

- Estrés por contestar de forma inmediata a los mensajes.
- Deterioro de las relaciones cara a cara.
- Pérdida de horas de sueño por atención excesiva a la recepción y envío de mensajes.

## 4. LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA EN EL ÁMBITO ESCOLAR

El uso de la mensajería instantánea en el ámbito escolar es ya una realidad imparable. Tal y como indican “...este nuevo escenario no es coyuntural, sino que está llamado a prolongarse en el tiempo, produciendo numerosas modificaciones en las formas de pensar, procesar y entender la realidad en el alumnado (Prensky, 2010)”. (Citado por Fuentes, García y Aranda, 2017; pág. 149).

### 4.1 MENSAJERÍA EN EL CENTRO ESCOLAR.

La mensajería instantánea se ha convertido también en un medio de comunicación entre el profesorado de los centros. *WhatsApp*, además de emplearse para la comunicación interpersonal, se utiliza para finalidades didácticas como recurso de apoyo al proceso de enseñanza/aprendizaje. Andújar-Vaca, A. y Cruz-Martínez, M. S. (2017) refieren mejoras significativas en cuanto a la competencia oral en los alumnos del grupo en el que se implementó la actividad, siendo las negociaciones de significado el episodio relacionado con el lenguaje más común durante la interacción.

*WhatsApp* ha sido empleado también como herramienta didáctica por el profesorado para el seguimiento y tutorización de los TFG (Marín, 2016). Las conclusiones de sus estudios ponen de relieve la satisfacción expresada por los estudiantes que valoran positivamente el acompañamiento y la relación directa alumno-docente.

### 4.2 MENSAJERÍA ENTRE ALUMNOS.

Entre los estudiantes el modo de comunicarse más habitual es a través de la mensajería instantánea, habitualmente *WhatsApp*. Respecto de la bondad de dicho sistema de comunicación, son numerosas las investigaciones que reportan efectos positivos (Fuentes, García y Aranda, 2017; Valkenburg y Peer, 2011); Lin, 2012; Bouhnik y Deshen, 2014; entre otros). El principal efecto positivo es el aumento de la amistad entre los alumnos y/o fomento de las relaciones interpersonales.

Asimismo, Yeboah y Ewur (2014) y Bernal (2017) en la reciente revisión, ponen de relieve conclusiones de efectos positivos entre los estudiantes cuando se realiza un uso razonable, tales como:

- Mejora del rendimiento escolar.
- Comunicación más fácil y rápida.



- Intercambio de ideas.
- Aumento de la dependencia entre amigos.

También Fuentes, García y Aranda (2017) refieren alguna de sus bondades:

- Es una forma de comunicación que resulta cómoda y práctica.
- Es un espacio de experiencias compartidas.
- Permite iniciar o mantener relaciones interpersonales sobrepasando los límites que imponían el espacio y el tiempo.
- Permite el intercambio de conocimientos.

Por el contrario, también se han descrito **efectos negativos** del uso de esta mensajería entre los estudiantes. Estos mismos autores refieren efectos adversos tales como:

- Disminución en el rendimiento escolar.
- Interferencia en el tiempo dedicado al estudio.
- Tendencia a procrastinar (la procrastinación consiste en demorar o aplazar la realización de una tarea debido a la ansiedad o temor que implica su realización).
- Empeoramiento del lenguaje en los contenidos de gramática y de ortografía.
- Pérdida de la concentración durante las sesiones de clase.

Otros autores (Bernal, 2017), también informan de estudios en los que aparecen **efectos negativos** del uso intensivo de la mensajería instantánea, tales como:

- Aumento de la dependencia entre amigos.
- Aumento de los sentimientos de culpa si no se responde inmediatamente a los mensajes.
- Se propician los equívocos y malentendidos que pueden afectar negativamente a las relaciones sociales.
- Se pueden producir mensajes de acoso, amenazas y humillación.

Añadido a estos efectos negativos podemos mencionar los aportados por los estudios de Rubio-Moreno y Perlado (2015; citados por Fuentes, García y Aranda, 2017; pág. 151) cuando se hace un uso inadecuado:

- Banalidad en el contenido de las conversaciones.
- Alejamiento de las relaciones sociales más humanas.
- Conductas de abuso.
- Contenidos de texto fácilmente tergiversables.
- Comunicación fría.

Los resultados encontrados por Sánchez y Lázaro (2017) evidenciaron que no existe correlación positiva entre el uso abusivo o adicción al *WhatsApp* y la mejora de las habilidades sociales entre estudiantes.

En la población universitaria también se ha evaluado el efecto del uso abusivo del *WhatsApp*. Bernal (2017) señala las siguientes conclusiones:

Cuanto mayor es el uso problemático de Internet por parte de los estudiantes mayor es el impacto negativo del *WhatsApp*.

- Las mujeres son más propensas a sufrir impacto negativo debido al uso de *WhatsApp*.
- La vibración y el sonido fantasma produce los siguientes efectos:
  - a) Más abuso del móvil en quienes no lo experimentan.
  - b) Los estudiantes que perciben vibración y sonido fantasma muestran mayor uso problemático de *WhatsApp*.
- El abuso del móvil, el rasgo de personalidad de neuroticismo y el factor temperamental de impulsividad predicen el uso problemático de Internet.