



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

**HACIA UNA CARACTERIZACIÓN LINGÜÍSTICA Y SOCIAL
DEL USO DE *WHATSAPP***

TESIS QUE PRESENTA

Paloma del Carmen Prieto Terrones

PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRÍA EN INVESTIGACIONES SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

TUTORES

**Mtra. Norma Medina Mayagoitia
Dra. Blanca Elena Sanz Martín
Dra. Rebeca Barriga Villanueva**

Aguascalientes, Ags., noviembre de 2018



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

Aprobado por CEU en su sesión de 1 de agosto de 2016
Of. Sg 1588/2016

ASUNTO: VOTO APROBATORIO

Mtra. María Zapopan Tejeda Caldera
Decana del Centro de Ciencias Sociales y Humanidades


PRESENTE

Por medio del presente como Tutor designado de la estudiante **PALOMA DEL CARMEN PRIETO TERRONES** con ID 116152 quien realizó la tesis titulada: **HACIA UNA CARACTERIZACIÓN LINGÜÍSTICA Y SOCIAL DEL USO DE WHATSAPP**, y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia, me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que ella pueda proceder a imprimirla, y así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

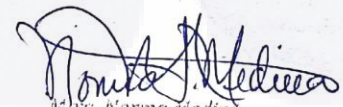
Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"Se Lumen Proferre"


Aguascalientes, Ags., a 21 de noviembre de 2018.


Dra. Blayca Elena Sanz
Marín

Tutor de tesis


Mtra. Norma Medina
Mayagoitia

Tutor de tesis


Dra. Rebeca Barriga
Villanueva

Tutor externo



c.c.p.- Interesado
c.c.p.- Secretaría Técnica del Programa de Posgrado

20 Código: DI-040200-55
Revisión: 00
Emisión: 29/08/16



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES
Y HUMANIDADES

Asunto: Conclusión de Tesis
Oficio CCS y H N°. 922

DRA. MARÍA DEL CARMEN MARTÍNEZ SERNA
DIRECTORA GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS
P R E S E N T E.

Por medio del presente me permito comunicarle a usted que el documento final de la tesis titulado: "Reglamento de Docencia en el artículo 173, le informo que se autoriza el Tema de Tesis: "HACIA UNA CARACTERIZACIÓN LINGÜÍSTICA Y SOCIAL DEL USO DE WHATSAPP", de la LIC. PALOMA DEL CARMEN PRIETO TERRONES con ID. 116152 egresada de la Maestría en Investigaciones Sociales y Humanísticas, respeta las normas y lineamientos establecidos institucionalmente para su elaboración y su autor cuenta con el voto aprobatorio de su tutor y comité tutorial.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E
"SE LUMEN PROFERRE"

Aguascalientes, Ags., 27 de Noviembre del 2018

MTRA. MARÍA ZAPOPAN TEJEDA CALDERA
DECANA

c.c.p. Dra. María Eugenia Patiño López. Secretaria Técnica del Posgrado
c.c.p. Dr. Francisco Javier Pedroza Cabrera. Secretario de Investigación y Posgrado del CCS y H.
c.c.p. Mtra. Imelda Jiménez García. Jefa del Depto. De Control Escolar
c.c.p. Lic. Paloma del Carmen Prieto Terrones. Egresada del Posgrado
c.c.p. Archivo



Propuesta artículo >



Paloma Prieto
para revistaIyc >

9:23 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

Buenos días. Adjunto la propuesta para artículo.
Agradezco me confirmen de recibido.
Quedo atenta.

Datos de autor:
LLH Paloma del Carmen Prieto Terrones
Correo: palomabanks26@gmail.com
Celular: 4498988200

Posibles evaluadoras del artículo:
Dra. Cristina Eslava Heredia (Departamento de Letras de la Universidad Autónoma de Aguascalientes)
Mtra. Ana Luisa Topete Ceballos (Departamento de Letras de la Universidad Autónoma de Aguascalientes)
Dra. María Rebeca Padilla de la Torre (Departamento de Comunicación de la Universidad Autónoma de Aguascalientes)

Saludos

4 archivos adjuntos



Four document thumbnails are shown:

- ArtículoPaloma27... (PDF)
- ArtículoPaloma27... (Word)
- CurriculumVitae_P... (PDF)
- Tabla1Gradiente.d... (Word)

← Responder ➡ Reenviar

Acuse de recepción, revista Iyc UAA > Recibidos x



Revista Iyc UAA
para mí, blancasanz27, besanz >

14:38 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

Muchas gracias por el envío del artículo, comenzaremos el proceso. Le informo que por la alta cantidad de artículos que recibimos los dictámenes tardan aproximadamente 6 meses. Esperamos no haya ningún inconveniente con el tiempo.

Saludos y bendecido día!!!

Nota: con respecto a los posibles evaluadores deben ser externos a la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

On 27/11/2018 09:23 a. m., Paloma Prieto wrote:

Buenos días. Adjunto la propuesta para artículo.
Agradezco me confirmen de recibido.
Quedo atenta.

Datos de autor:
LLH Paloma del Carmen Prieto Terrones
Correo: palomabanks26@gmail.com
Celular: 4498988200

Posibles evaluadoras del artículo:
Dra. Cristina Eslava Heredia (Departamento de Letras de la Universidad Autónoma de Aguascalientes)
Mtra. Ana Luisa Topete Ceballos (Departamento de Letras de la Universidad Autónoma de Aguascalientes)
Dra. María Rebeca Padilla de la Torre (Departamento de Comunicación de la Universidad Autónoma de Aguascalientes)

Saludos

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por la beca otorgada durante la realización del posgrado, pues fue un gran motivante y apoyo para mí durante este periodo. Por supuesto, agradezco a la Universidad Autónoma de Aguascalientes, por ser mi casa de estudios y mi hogar número dos; y al rector en curso, el Dr. en C. Francisco Javier Avelar González. Agradezco también al Colegio de México, el cual nos brindó apoyo para realizar la tutoría en línea en todo momento. Al Dr. Bernardo Enrique Pérez Álvarez y a la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo por su apoyo durante la estancia de investigación que realicé durante este período.

A mis tutoras, la Mtra. Norma Medina Mayagoitia, por su profesionalismo, su seguimiento y su retroalimentación continua para llevar a cabo esta investigación; a la Dra. Blanca Elena Sanz Martín, por su pasión por la lingüística y su entusiasmo constante; y por último, pero no menos importante, a la Dra. Rebeca Barriga Villanueva, por su siempre amable palmada en la espalda y su apoyo incondicional, a pesar de las circunstancias, para llevar a cabo esta tesis. A las tres, gracias por estructurar mis desordenadas ideas.

Agradezco también a mis compañeros de la maestría. Sobre todo, a mi querida amiga Estefanía Díaz. Gracias por estar, por abrazarme y animarme cuando no veía cómo hacerlo. A mis amigas, Cynthia Anaí Armas Hernández y Alejandra Fabiola Zapata Gloria, por recordarme que la lingüística descriptiva es lo mejor, aunque el prescriptivismo ponga el pan en la mesa. A Tribal Alabardas, por ser mi escape.

Agradezco, por supuesto, a mi familia por su apoyo incondicional. A mi mamá y mi papá, Ma. del Carmen Terrones y Jorge Prieto Macías, que me tranquilizaban y me ayudaban a encontrar paz en este camino difícil: gracias por ser mi porra oficial en cada seminario. A mi hermano, Jorge Prieto Terrones, por ser cariñoso y, a la vez, severo y agudo: por ver lo que nadie más veía. Y a mi esposo, Jeshua Emmanuel Reyes Santamaría, por ser mi descanso, mi pañuelo de lágrimas, mi semáforo y por recordarme que hay más cosas en la vida.

Gracias, por supuesto, a todas las personas que aceptaron que yo accediera a sus conversaciones por *WhatsApp*, pues sin su colaboración y confianza esto no habría sido posible.

Gracias por todo esto y más.

DEDICATORIAS

Para Dios, que hace que yo pueda con todo.



ÍNDICE

ÍNDICE DE CUADROS	3
ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
Introducción	7
CAPÍTULO I. Estado del arte	9
Ciberlengua como objeto de estudio.....	9
<i>Estudios sobre ortografía y rasgos visuales o gráficos</i>	<i>9</i>
<i>Estudios sobre el desenvolvimiento de los usuarios a través del uso de la ciberlengua</i>	<i>10</i>
<i>Estudios desde la lingüística</i>	<i>11</i>
WhatsApp como objeto de estudio.....	12
Otros estudios sobre la ciberlengua y WhatsApp.....	13
Vacíos de información	13
CAPÍTULO II: Planteamiento del problema	22
Antecedentes	22
Justificación	24
Objetivo general	26
Preguntas de investigación	26
CAPÍTULO III: Fundamentación teórica	27
Marco conceptual.....	27
<i>Ciberlengua</i>	<i>27</i>
<i>Actitudes y creencias lingüísticas</i>	<i>29</i>
Marco contextual.....	29
<i>Historia de WhatsApp</i>	<i>30</i>
Marco teórico.....	31
<i>Historia de la mensajería instantánea</i>	<i>32</i>
<i>WhatsApp.....</i>	<i>33</i>
<i>La norma lingüística: mecanismo para uniformar.....</i>	<i>35</i>
<i>La relación entre la escritura y la oralidad</i>	<i>37</i>
<i>La ciberlengua: híbrido entre la escritura y la oralidad.....</i>	<i>39</i>
<i>La lingüística sistémico-funcional y los parámetros del registro</i>	<i>44</i>
<i>La sociolingüística</i>	<i>48</i>

Marco empírico	48
CAPÍTULO IV: Diseño metodológico	55
Características del estudio.....	55
Características de los grupos de <i>WhatsApp</i>	56
Categorías de análisis.....	58
Unidades de análisis	60
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	60
<i>Las entrevistas.</i>	62
Estrategias de aplicación	63
Cuestiones éticas.....	63
CAPÍTULO V: Resultados y discusión	65
Campo	65
<i>Superestructura conversacional</i>	66
<i>Superestructura expositiva</i>	77
<i>Superestructura instruccional</i>	85
Tenor	89
<i>Relaciones simétricas familiares</i>	90
<i>Relaciones simétricas formales</i>	92
Modo.....	94
Lo transversal en los tres grupos	98
<i>La oralidad y la escritura: más allá de la ortografía</i>	98
<i>El uso de emoticones</i>	100
<i>Las permisiones en WhatsApp</i>	101
Actitudes y creencias en torno a la ciberlengua en <i>WhatsApp</i>	103
<i>Estandarización</i>	103
<i>Vitalidad</i>	114
<i>Oralidad y escritura: más allá de la ortografía</i>	117
CAPÍTULO VI: Conclusiones	124
BIBLIOGRAFÍA	129
ANEXOS	146

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Tendencias de estudios hacia la ciberlengua y hacia <i>WhatsApp</i>	15
Cuadro 2. Gradiente de distancia e inmediatez comunicativa.....	50
Cuadro 3. Categorías de análisis para el corpus de <i>WhatsApp</i>	60
Cuadro 4. Categorías de análisis para las actitudes y creencias derivadas de las entrevistas.....	61
Cuadro 5. Comportamiento de las tres dimensiones.....	99



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aplicaciones de mensajería instantánea en el mundo.....36



RESUMEN

A continuación, se presentarán los resultados de la tesis elaborada de 2016 a 2018 en el programa de la Maestría en Investigaciones Sociales y Humanísticas de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. El objetivo del trabajo fue caracterizar la ciberlengua utilizada en tres grupos conversacionales de *WhatsApp*: un grupo de amigos (contexto informal), uno de compañeros de clase (contexto intermedio), y otro laboral (contexto formal), con base en las categorías de la lingüística sistémico-funcional, a partir de las creencias y actitudes lingüísticas de los participantes. Se trata de un estudio cualitativo, exploratorio y no experimental que se realizó en tres momentos: el primero consistió en conformar el corpus lingüístico con el historial de conversaciones de tres grupos de *WhatsApp*. El análisis de estos grupos fue a partir de las dimensiones de su contexto comunicativo, las relaciones que establecían los colaboradores entre ellos, y el papel que le daban a la lengua en su comunicación. El segundo, aplicar entrevistas a los administradores de cada grupo, con base en sus actitudes y creencias sobre su comunicación en *WhatsApp*. El tercero, la comparación tanto del análisis lingüístico como de las respuestas de las entrevistas. A partir de los resultados, se presenta un listado de características de *WhatsApp* desde una perspectiva lingüística, y se reflexiona sobre la aceptación de esta manifestación de la escritura en la virtualidad, sin estigmatizar al usuario y al tipo de comunicación que sucede, por ejemplo, en *WhatsApp*, puesto que es un testimonio más de las capacidades y estrategias comunicativas del ser humano.

Palabras clave: *WhatsApp*, ciberlengua, lingüística sistémico-funcional

ABSTRACT

This paper shows the results for the thesis made from 2016 to 2018 in the program of the master's degree in Social and Humanistic Research in the Autonomous University of Aguascalientes. The objective was to characterize the cyberlanguage used in three WhatsApp's conversational groups: a friend's group (informal context), a classmate's group (medium context) and a work group (formal context). This was based in the systemic-functional linguistic categories starting from the linguistic attitudes and beliefs of the participants. This is a non-experimental, qualitative and exploratory study that was executed in three steps: the first consisted in forming the linguistic corpus with the conversation history of three WhatsApp's groups. The analysis of this groups was from the dimensions of their communicative context, the relationships that their collaborators established and the roll that they gave to the language in their communication. The second was to interview each group administrators, regarding their attitudes and beliefs about their communication on WhatsApp. The third was the comparison of the linguistic analysis as well as the interviewer's answers. From the results a list of WhatsApp characteristics is shown from the linguistic perspective, and a reflection is done on accepting this type of writing manifestation in the virtuality and not to stigmatize neither the user nor the type of communication that happens, i.e. on WhatsApp, since it is another testimony of the communicative capabilities and strategies of the human being.

Keywords: WhatsApp, virtual ciberlanguage. systemic-functional linguistics

Introducción

Los sistemas de mensajería instantánea como *WhatsApp* se han convertido en una herramienta esencial en el día a día de casi cualquier persona que utilice un *smartphone*. Sin embargo, la ciberlengua, nombre del tipo de producción lingüística que se usa en *WhatsApp*, ha sido considerada como un potencial desvirtuador de la lengua escrita que, aunado a la falta de competencia comunicativa en la escritura en México, ha provocado que se tienda a desprestigiar tanto a la ciberlengua como a *WhatsApp*. Sin embargo, la comunicación no se ve frenada a pesar del aparente descuido ortográfico que se percibe.

Es debido a esta aparente contradicción que la presente investigación surge; el objetivo principal de ésta fue hacer una caracterización lingüística y social del uso de *WhatsApp*, a través de las categorías de análisis de la lingüística sistémico funcional y de las actitudes y creencias lingüísticas de los usuarios hacia la ciberlengua.

La investigación se divide en los siguientes seis capítulos:

En el primer capítulo se presenta un estado de la cuestión general de las áreas, enfoques y metodologías que se han utilizado para aproximarse a la ciberlengua y a *WhatsApp*. A partir de este panorama se identifican los vacíos y áreas de oportunidad que se sugieren o que se señalan en otras investigaciones.

El segundo capítulo se dedica al planteamiento del problema a través de la explicación de la relación entre situaciones lingüísticas y problemáticas sociales, pues el manejo de la lengua, en cualquier contexto, puede ser un parámetro para que una persona sea aceptada o no en su entorno social. En este mismo capítulo se justifica la investigación y se plantean tanto el objetivo como las preguntas que funcionaron como guía.

El tercer capítulo corresponde a los referentes teóricos, donde se contextualiza al lector sobre *WhatsApp*, su historia y su estado actual; después, se establecen los conceptos centrales de la investigación, que son el de ciberlengua y el de creencias y actitudes lingüísticas; en el siguiente apartado, se discute de manera teórica sobre *WhatsApp* y sus antecedentes, como el chat, el *Messenger* y los SMS; se consideraron, a su vez, discusiones sobre la norma lingüística, la relación entre oralidad y escritura y la hibridación de ambas como un rasgo de la ciberlengua; también se recuperan discusiones sobre la competencia comunicativa, las actitudes y las creencias lingüísticas, y sobre la lingüística sistémico

funcional, que es la teoría más importante para este trabajo, así como sobre los parámetros del registro, y algunos puntos sobre la sociolingüística. Como se observa, un estudio de este tipo exige múltiples perspectivas y, por ende, es un estudio interdisciplinario donde conviven estudios sobre la comunicación y el lenguaje. El apartado teórico termina con algunas menciones hacia estudios similares que se identificaron y cómo éstos ayudaron a estructurar esta investigación.

El cuarto capítulo es el metodológico, en el cual se describen las características principales del estudio, las dificultades metodológicas, así como la caracterización de los tres grupos de *WhatsApp* que se estudiaron y las razones para su inclusión, teniendo como referencia, en todo momento, los aspectos teóricos explicados en el capítulo tres. Se atiende, además, tanto el proceso de recolección de datos para conformar el corpus lingüístico, como el proceder del análisis, el cual tuvo como referencias las tres categorías de la lingüística sistémico funcional: superestructura textual (campo), fórmulas de tratamiento nominal (tenor) y ortografía (modo). También se explican cuáles son las unidades de análisis y se desglosan tanto sus categorías como las preguntas que sirvieron para profundizar en torno a las creencias y actitudes lingüísticas.

El quinto capítulo es el dedicado a los resultados y a la discusión. Se muestran los principales hallazgos, se relacionan y se comparan entre ellos, además de que se analizan a partir de lo reportado en la teoría y en relación con ciertos supuestos de los que partía este trabajo.

Para finalizar, se encuentran las conclusiones en el sexto capítulo. Es en este apartado donde se encontrarán los aportes más relevantes de la investigación, así como sus alcances y sus limitaciones y nuevas rutas que se plantean para futuras investigaciones. El campo de estudio es amplio, y es menester realizar investigaciones con cruces de distintas áreas del conocimiento.

CAPÍTULO I. Estado del arte

A continuación, se presenta el estado del arte sobre las investigaciones que se han identificado hasta el momento para señalar los vacíos de información en torno a ambos objetos de estudio, y para puntualizar el que esta investigación atiende. Los estudios que se enuncian pertenecen a un período de tiempo corto debido a la novedad de los temas: se consideran, pues, estudios desde el año 2000 hasta 2017. No sólo se mencionan trabajos que discuten sobre *WhatsApp*, sino también los que ahondan sobre otros medios de comunicación virtuales o sistemas de mensajería instantánea, como el chat, el *Messenger* y los SMS.

Todos los artículos y tesis recabados se localizaron en línea, tanto en repositorios de tesis como en bases de datos, por ejemplo, *EBSCO*, *CLACSO*, *Dialnet*, *Directory of Open Access Journals*, *Scopus* y en *Google Académico*. Las palabras clave para ubicarlos fueron ‘ciberlengua’, ‘ciberlenguaje’, ‘*WhatsApp*’ y ‘lingüística’. También se identificaron otras referencias con base en los materiales consultados.

El estado de la cuestión se estructura en tres apartados: el primero comprende los estudios que se han realizado en torno a la ciberlengua. Es en éste en donde se encuentra el grueso de los estudios, pues se recopilaron los de carácter pragmático y los que se acercan más a una sistematización lingüística. En el segundo, se habla de *WhatsApp* como objeto de estudio, y desde qué perspectivas se han estudiado. Por último, en el tercer apartado se recopilan estudios que fueron realizados más para la aplicación de la ciberlengua y de *WhatsApp* como herramienta, sobre todo en la enseñanza.

Ciberlengua como objeto de estudio

Estudios sobre ortografía y rasgos visuales o gráficos

Se identificaron algunos artículos de investigadores que plantearon como objetivo describir la ciberlengua en plataformas virtuales como foros de consulta o de dudas, *Facebook*, *Twitter* y los chats. Los diversos autores analizaron sus modificaciones ortográficas y visuales con el propósito de describir las características de la ciberlengua, las cuales son producidas por la mezcla entre la oralidad y la escritura característica de los usuarios de la ciberlengua (Morala, 2001; Galán, 2007; Giammateo y Albano, 2009; Betancourt, 2010; Holgado y Recio, 2013). Otros artículos se han interesado no sólo en los

aspectos descriptivos de la ciberlengua, sino que han analizado el supuesto riesgo que este código híbrido puede significar para la lengua escrita a raíz de dichas modificaciones (Pietrosemoli y Domínguez, 2001).

Otros estudios describen estas modificaciones ortográficas desde distintos niveles de análisis de la lengua, como los estudios morfológicos y fonológicos (Iglesias y Filardo, 2007; Llisterri, 2002; Berlanga y Martínez, 2010).

Este tipo de estudios han ayudado a tener una primera impresión de la ciberlengua, pues se han interesado por cuestiones descriptivas como las modificaciones ortográficas que suceden por aspectos fonológicos o morfológicos, la característica más visual de esta producción lingüística. Sin embargo, este nivel descriptivo, si bien es fundamental tenerlo en cuenta, es necesario profundizar más en estas producciones lingüísticas para responder por qué suceden estas modificaciones.

Estudios sobre el desenvolvimiento de los usuarios a través del uso de la ciberlengua

En primera instancia, los aspectos ortográficos y visuales de la ciberlengua se han estudiado como indicadores de la agencia del usuario y como una muestra de competencia comunicativa, pues ésta crea un entorno comunicativo parecido al presencial que se tiene cara a cara. Este tipo de estudios son los que han atendido la parte de la pragmática lingüística de la ciberlengua (Moralá, 2001; Simón, 2011; Araújo y Melo, 2003; Yus, 2004; Palazzo, 2005, 2009; Mariottini, 2006; Morán, 2008; Sanmartín, 2009; Sarmiento y Vilches, 2009; Berlanga y Martínez, 2010; Cho, 2010; Gómez, 2012; Cantamutto, 2013; Vanegas, 2014; López, 2015; Rodríguez González, 2015; Sampietro, 2016; Martín, 2016; Christiansen, 2017).

Estos autores comenzaron a analizar lo visual en términos de su función según el contexto. A pesar de que la pragmática se guía por aspectos lingüísticos, es interesante destacar que, salvo los trabajos de Yus (2004, 2017), la mayoría de los estudios iniciales, como ya se mencionó con anterioridad, atendieron la parte descriptiva de la ciberlengua utilizada en sistemas de mensajería como los SMS, el chat, el mail, el *Messenger* de *Facebook*, entre otras producciones lingüísticas de la virtualidad. Sin embargo, la ciberlengua en *WhatsApp* ha sido objeto de interés reciente.

Estudios desde la lingüística

Este tipo de trabajos parten del carácter híbrido de la ciberlengua. La mayoría de los autores que se interesan por esto son los que consideran que los usuarios tienen diversas competencias comunicativas, y las han estudiado para observar cómo se codifican en la escritura, por ejemplo, las emociones, las acciones y los sonidos que suceden en la oralidad (Pietrosemoli y Domínguez, 2001; Llisterri, 2002; Araújo y Melo, 2003; Giammatteo y Albano, 2009; Betti, 2012; Holgado y Recio, 2013; Vanegas, 2014; López, 2015).

También se ubican estudios sobre el desenvolvimiento lingüístico de los usuarios, y se interesan en la influencia del contexto social para una comunicación efectiva (Morala, 2001; Pietrosemoli y Domínguez, 2001; Araújo y Melo, 2003; Yus, 2004; Palazzo, 2005; Galán, 2007; Morán, 2008; Sanmartín, 2009; Cho, 2010; Rodríguez González, 2015). Lo anterior ayuda a entender el proceso comunicativo completo que sucede en la virtualidad. Incluso, se han hecho trabajos donde se comparan las plataformas para profundizar aún más en estas diferencias contextuales, por ejemplo, entre SMS y *WhatsApp* (Shanmugapriya y Veerakumar, 2016). En este tipo de estudios se delimita que el uso de *WhatsApp* es mucho más parecido a las características del habla que las demás plataformas para conversar en línea u otros sistemas de mensajería instantánea.

Dentro de las principales ramas de la lingüística que se han interesado en la ciberlengua, se encuentra el análisis conversacional y la sociolingüística (Araújo y Melo, 2003; Morán, 2008; Sanmartín, 2009; Gómez Yúfera, 2012; Martín, 2016). Ahora, desde la sociolingüística, se ha partido de un supuesto que es casi una constante en los estudios, con el dato de que la ciberlengua es más y mejor empleada por la juventud (Betancourt, 2010; Cantamutto, 2011; Cantamutto, 2013; Cantamutto, 2014; Pérez Sabater, 2015; Martín, 2016;).

Los principales intereses lingüísticos han sido los funcionales, pues se han estudiado las funciones comunicativas que cumple la ciberlengua, y se ha tratado de contestar cuáles son los propósitos comunicativos de los usuarios y cómo los logran; es decir, se ha analizado la relación entre discurso y contexto en la ciberlengua desde la perspectiva de la funcionalidad (Morán, 2008; Gómez Yúfera, 2012). Se ha opinado, también, que es

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

importante emplear varios campos de estudio que trabajen de manera conjunta para su análisis, como el análisis conversacional, la sociología, la sociolingüística, la pragmática, entre otros (Rodríguez, 2004; Cantamutto, 2014).

***WhatsApp* como objeto de estudio**

Se ha identificado como necesaria la investigación en torno a los usos que la sociedad hace de sistemas de mensajería instantánea, en general, y de *WhatsApp*, en particular pues, sobre todo éste, ha significado una revolución para la forma de comunicarse y de relacionarse entre las personas.

WhatsApp despierta el interés de diversas áreas. Por ejemplo, en la ciencia médica se han estudiado las potencialidades comunicativas de *WhatsApp* para emplearlo como una herramienta que facilite la labor de los médicos, desde el entorno educativo hasta la toma de decisiones clínicas o de diagnóstico (Wani, Rabah y AlFadil, Dewanjee y Najmi, 2013; Nair, Mudunuri, Ganapathy y Kulkami, 2016; Loo, Koh, Pong y Nor, 2016; Lira et al., 2017; Wajekar, 2017; Ganasegeran, Renganathan, Rashid y Al-Dubai, 2017).

En psicología, la atención ha sido enfocada en los efectos de este sistema de mensajería instantánea en la salud mental de los usuarios. Desde esta visión, se han encontrado repercusiones negativas, como que *WhatsApp* provoca una especie de adicción y que crea, también, ansiedad (Wegmann y Brand, 2016; Faye et al, 2016; Díaz de Mera y Lázaro, 2017; Tresáncoras, García-Oliva y Piqueras, 2017). También se ha encontrado una aplicación directa en esta ciencia, pues se ha explotado *WhatsApp* como una herramienta terapéutica, debido a la inmediatez y a la confianza que se puede establecer en *WhatsApp*, características que ayudan a los psicólogos para asistir en procesos terapéuticos (Hemdj y Daley, 2017; Cheung et al, 2017).

El área de las ciencias sociales tampoco se ha quedado atrás, pues se han estudiado las nuevas estrategias comunicativas que desarrollan las personas para desenvolverse de manera cotidiana en el medio virtual, así como las dinámicas en las relaciones sociales que se originan de aquéllas y de las nuevas construcciones de identidades (Fuentes-Gutiérrez, García, y López; 2017; Thelwall y Vis, 2017).

Otros estudios sobre la ciberlengua y *WhatsApp*

Se ha estudiado la ciberlengua y *WhatsApp* desde el área educativa. Los autores parten de las características lúdicas y amenas de *WhatsApp* por una parte, y por otra, desde las posibilidades de manejo del contexto que puede aportar al usuario, y proponen estrategias para explotarlo (Araújo y Melo, 2003; Pérez, 2003; Padilla, D. et al., 2008; Palazzo, 2009; Berlanga y Martínez, 2010; Vásquez, 2010; Simón, 2011; Larrea, 2012; Bouhnik y Deshen, 2014; Morató, 2014; Mistar y Embi, 2016; Gill, Nowson y Oberlander, 2006; Gálvez, 2015; Cantamutto y Arias, 2016; Justina, 2016; Andújar y Cruz, 2017; Izquierdo et al., 2017; Krubu, Zinn y Hart, 2017; Sonlleba, Torrego y Martínez-Scott, 2017; Wong et al., 2017).

Incluso se ha estudiado *WhatsApp* desde su posible aplicación en desastres naturales y en situaciones donde peligra la vida. En el estudio de Simon, Goldberg, Leykin y Adini (2016) se enfoca la atención en el uso de *WhatsApp* durante un secuestro, es decir, el uso de *WhatsApp* ante una eventualidad delicada. Éste sería otro camino que explorar, si se tienen en cuenta los recientes acontecimientos, por ejemplo, el sismo que se reportó en la Ciudad de México en septiembre de 2017, donde el uso de *WhatsApp* demostró ser útil y eficiente en el rescate de algunas personas.

Vacíos de información

Al revisar estas investigaciones, se pueden identificar las tendencias que predominan entre los investigadores de la ciberlengua y de *WhatsApp* a nivel mundial, como se esquematiza a continuación:

Cuadro 1.

Tendencias de estudios hacia la ciberlengua y hacia *WhatsApp*

Autor, año y país donde se hizo la investigación	País en que fue publicado	Temáticas o áreas de interés
<i>WhatsApp</i>		
Aharony <i>et al</i> (2016)	Israel	Propone al uso de <i>WhatsApp</i> como una herramienta de soporte entre los miembros de la familia
Andújar y Cruz (2017)	España	<i>WhatsApp</i> como herramienta para desarrollar habilidades orales en una segunda lengua
Bouhnik <i>et al</i> (2014)	Israel	El uso del grupo de <i>WhatsApp</i> como estrategia de comunicación entre alumnos y maestros
Calero y Vigara (2014)	España	<i>WhatsApp</i> en comparación con Messenger y SMS
Celaya, Chacón y Urrutia (2015)	España	Cuestionan si <i>WhatsApp</i> y las nuevas tecnologías hacen a la sociedad más humana.
Cheung, Chan, Wang, Li, Lam (2017)	Hong Kong	<i>WhatsApp</i> como apoyo para los grupos que previene la recaída de fumadores
Church y Oliveira (2013)	España	Estudiar <i>WhatsApp</i> comparándolo con SMS a la luz de lo que perciben los usuarios
Díaz de Mera y Lázaro (2017)	España	Desarrollo de habilidades sociales y adicción a <i>WhatsApp</i>
Faye, Gawande, Tadke, Kirpekar, Bhave (2016)	India	Adicción de <i>WhatsApp</i> y su relación con el desorden de personalidad
Fuentes Gutiérrez, García Domingo y López (2017)	España	Grupos de <i>WhatsApp</i> como estrategia para analizar cómo se comunican los estudiantes universitarios
Ganasegeran <i>et al</i> (2017)	Malasia	Percepción del beneficio del uso de <i>WhatsApp</i> en la práctica clínica
Izquierdo <i>et al</i> (2017)	México	El empleo de la tecnología en la práctica pedagógica cotidiana de los profesores de inglés
Jiménez (2014)	España	Analiza el papel que el sistema de mensajería instantánea <i>WhatsApp</i> desempeña como mediador en las relaciones de intimidad familiar
Justina <i>et al</i> (2016)	India	Identificar si el uso de redes sociales como <i>WhatsApp</i> mejora las habilidades de aprendizaje del inglés en estudiantes de pregrado

Kankane <i>et al</i> (2016)	India	Evaluaron el uso de <i>WhatsApp</i> como un método de comunicación confiable, rápido, accesible y económico entre neurocirujanos
Krubu <i>et al</i> (2017)	Nigeria	El uso de <i>WhatsApp</i> como herramienta que facilita la búsqueda de información en estudiantes de pregrado.
Loo JL <i>et al</i> (2016)	Malasia	Uso de <i>WhatsApp</i> como apoyo en el aprendizaje de la psiquiatría
Martín (2016)	España	Estrategias comunicativas y discursivas empleadas en <i>WhatsApp</i> que funcionan como anclajes semánticos para cohesionar el discurso conversacional
Mistar I <i>et al</i> (2016)	Malasia	El uso de <i>WhatsApp</i> como herramienta rápida y sencilla de comunicación en estudiantes de la lengua inglesa, que facilita su aprendizaje
Montag <i>et al</i> (2015)	Alemania	Estudian cómo las variables de edad, sexo, personalidad y nivel educativo influyen en el uso de <i>WhatsApp</i>
Morató (2014)	España	Utilizar las posibilidades que ofrece <i>WhatsApp</i> para consolidar y revisar los contenidos lingüísticos estudiados en la clase de E/LE
Pascoe <i>et al</i> (2010)	Inglaterra	Herramienta digital que proporciona novedosas rutas de producción de conocimiento, comunicación y expresión creativa.
Pérez Sabater (2015)	España	<i>WhatsApp</i> como herramienta para el aumento de la competencia de los estudiantes de posgrado en estudios del discurso, dada la profusión actual de las tecnologías de comunicación móvil.
Pérez (2003)	España	Nuevas formas de comunicación (SMS) con unas características lingüísticas también nuevas, de forma que los contenidos gramaticales, funcionales y culturales que queramos transmitir serán mejor recibidos por el alumno.
Rubio <i>et al</i> (2015)	España	Comprender el éxito del fenómeno <i>WhatsApp</i> entre los jóvenes universitarios, explorando las claves de su conquista, así como las actitudes que genera su utilización en comparación con otros sistemas de comunicación virtual habituales.
Sampietro (2016)	España	Analizan un corpus de mensajes de <i>WhatsApp</i> en castellano que contenían emoticones.
Shanmugapriya S <i>et al</i> (2016)	India	Conocer el perfil socioeconómico de los usuarios de <i>WhatsApp</i> y analizar la frecuencia de usuarios (<i>WhatsApp</i> y SMS)
Simon (2016)	Israel	Autoridades como la policía israelí, bomberos y rescate, y servicios médicos de emergencia, usan, en la actualidad <i>WhatsApp</i> como un canal de comunicación formal para difundir notificaciones y actualizaciones a su personal a nivel local, regional y nacional
Sonlleba <i>et al</i> (2005)	España	La inserción de las TIC en el aula y su enorme influencia en la vida de los estudiantes, en los últimos años, invita a

		reflexionar sobre las huellas tecnológicas que han marcado su experiencia académica y personal
Thelwall <i>et al</i> (2017)	Reino Unido	Este documento evalúa las diferencias de sexo en los patrones de uso de cinco sitios de redes sociales: <i>Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat</i> y <i>WhatsApp</i> .
Trensácoras (2017)	España	Este artículo trata sobre la relación entre el uso problemático de <i>WhatsApp</i> y las características de personalidad y de ansiedad en adolescentes
Vela Delfa y Cantamutto (2016)	España	La naturaleza íntima de las interacciones digitales obliga al analista de discurso a diseñar protocolos complejos para la recogida de datos. El artículo aborda la técnica de participante observador para el estudio de los grupos de <i>WhatsApp</i>
Wajekar (2017)	Arabia Saudita	Uso de <i>WhatsApp</i> como medio para compartir la evaluación preanestésica entre anesthesiólogos
Wani <i>et al</i> (2013)	Arabia Saudita	La eficacia del teléfono inteligente y su aplicación <i>WhatsApp</i> como método de comunicación entre el personal de cirugía plástica y reconstructiva en un centro de atención de salud de tercer nivel
Wegmann (2016)	Alemania	Parten de que hay un creciente número de individuos con poco control sobre el uso de las aplicaciones de comunicación en línea que conduce a diversas consecuencias negativas en la vida fuera de línea. Esto podría ser referido a como Trastorno de la Comunicación en Internet (ICD)
Wong (2017)	Singapur	Se presenta una discusión acerca de cómo la noción de aprendizaje discontinuo puede orientar a los creadores de materiales, docentes y estudiantes en la sinergia de todas las características del aprendizaje de lenguas
Yus (2017)	España	Explorar algunas de las restricciones y efectos no proposicionales que juegan un papel en la relevancia final de las interacciones de <i>WhatsApp</i> y la mensajería instantánea móvil

Ciberlengua

Araujo y Melo (2003)	Portugal	Análisis de las interacciones en la cibercomunicación, la teoría de los actos del habla y de las funciones del lenguaje, el concepto de secuencia conversacional, el funcionamiento de los códigos no verbales y paraverbales y el papel de las relaciones interpersonales en la interacción
Berlanga y Martínez (2010)	España	Análisis de contenido del lenguaje empleado por Facebook en su interfaz y por los usuarios de esta red
Betancourt (2010)	Bogotá	Se destaca el uso innovador del ciberlenguaje que deja de lado el aspecto normativo de la gramática y saca a flote la creatividad de los usuarios, en el ambiente académico universitario

Betti (2012)	España	SMS, estos mensajes, limitados a 160 caracteres, domina un registro típico del lenguaje oral y los contenidos reflejan los temas más importantes para los adolescentes de todos los tiempos: el amor, la amistad y los saludos afectuosos, entre otros (pero los adultos que los utilizan escriben también mensajes de trabajo o se mandan otro tipo de informaciones), dando nuevo valor a la escritura
Cantamutto (2013)	Argentina	Reconocimiento de las prácticas de escritura de los SMS como una nueva mirada en el aula que acerquen la tecnología a los más jóvenes como un instrumento de trabajo útil para la comunicación
Cantamutto (2015)	Argentina	Análisis de fenómenos lingüísticos emergentes en el nivel pragmático-discursivo de las interacciones por SMS en el español bonaerense dentro del grupo etario de los jóvenes
Cantamutto (2014)	Argentina	Analiza fenómenos de variación observados en distintos niveles de lengua (fónicos y ortográficos, morfosintácticos, léxico-semántico, pragmático-discursivos) que conjugan, en la comunicación por SMS, el estilo electrónico (Vela Delfa, 2005) y operan en la construcción y negociación de identidad en la comunicación contemporánea
Cantamutto (2016)	Argentina	A partir de la implementación de test de hábitos sociales, indagamos acerca del uso y la percepción de los hablantes en relación con la escritura digital a través de teléfonos móviles
Ceruti E (2016)	Italia	Medir las competencias, creencias y actitudes hacia la integración del componente lúdico y el uso colaborativo de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en el proceso enseñanza-aprendizaje en un colegio de Madrid de uso intensificado de herramientas tecnológicas
Cho (2010)	Australia	Este estudio analizó las características lingüísticas del correo electrónico y los memorandos escritos en un lugar de trabajo académico, universitario en Australia
Christiansen (2017)	Estados Unidos de América	El objetivo de este artículo fue explorar cómo la oralidad influye en la escritura en los espacios digitales de los miembros de una red social de bilingües mexicanos
Christiansen (2017)	Estados Unidos de América	Ofrece varias ideas para motivar a los profesionales de la enseñanza del inglés a aprovechar la popularidad de los mensajes de texto y el uso del lenguaje en Internet para integrar los mensajes de texto en su plan de estudios, más allá de incluirlos como simples experimentos y ensayos de clase que solo se hacen una sola vez
Covarrubias (2008)	Estados Unidos de América	Describir las características del discurso juvenil en español en los Estados Unidos tal como se presenta en los medios de comunicación electrónicos y cotejarlas con las conclusiones de la crítica especializada
Ferreiro (2006)	Chile	Los cambios recientes en las tecnologías de la escritura son acelerados. Cada uno de ellos suscita ciertos comportamientos del escritor o impone condiciones específicas de producción

Galán (2007)	México	Se plantean varias cuestiones en torno al lenguaje a través del teléfono móvil, por su modalidad de mensajes cortos (SMS) que parece romper el equilibrio ya de por sí inestable entre lenguaje hablado y lenguaje escrito
Galán (2009)	España	Señalar algunas de las peculiaridades lingüísticotextuales, técnicas y funcionales de estas nuevas formas de expresión que están modificando las formas de pensamiento tanto desde el punto de vista de emisión como de recepción
Giammatteo (2009)	Argentina	Indagan acerca de la evolución de la lengua a través de las características del ciberlenguaje presentes en uno de los géneros textuales que se están desarrollando en la actualidad en la web: los fotologs
Giammatteo (2012)	Argentina	De la vida cotidiana a la comunicación cibernética: busca proporcionar herramientas para vincular los aspectos teóricos de la disciplina con cuestiones prácticas relacionadas con el uso del lenguaje
Gill (2006)	Francia	Analizaron si la estructura del factor lingüístico en el correo electrónico es similar en los weblogs, y cómo estas estructuras se comparan con los hallazgos anteriores para lenguaje escrito no mediado por computadora
Gómez (2012),	España	Analiza los propósitos comunicativos que persiguen los participantes en los foros didácticos y propone normas de uso adecuado de un foro didáctico. Plantear propuestas de mejora de la utilización de los foros digitales en entornos académicos
González Cáceres (2012)	México	Investiga la probabilidad de que los alumnos de bachillerato y licenciatura utilicen marcas de la lengua tecleada (SMS y chats) en sus escritos académicos
Holgado (2013)	España	Sugieren que el lenguaje de chat está más próximo al lenguaje oral que al lenguaje escrito prototípico. Este análisis puede ser concebido como una nueva contribución a los estudios sobre ciberlengua
Hutt (2012)	Costa Rica	Las redes sociales se han consolidado como herramientas de comunicación dentro de la sociedad, a través de las cuales, tanto individuos como empresas, han logrado proyectar, informar, compartir y difundir información con públicos o grupos específicos
Iglesias (2007)	España	Acercamiento a la realidad lingüística de los chats en lengua francesa para demostrar la enorme creatividad lingüística en el mundo cibernauta
Larrea (2012)	España	Si en las comunicaciones habituales la sociedad se vale de soportes digitales para satisfacer sus necesidades comunicativas, deberíamos aprovechar su valor didáctico en la enseñanza de la lengua, si queremos que los alumnos vivan integrados en la sociedad
Llisterri (2002)	España	Pone de manifiesto que las grafías empleadas en los chats reflejan abundantes rasgos que responden a características propias de la lengua hablada coloquial

López (2015)	México	Se explora la relación entre la expresión de los afectos o de la afectividad por medios digitales y los vínculos sociales
Mancera (2013)	España	Espera contribuir a actualizar conceptos fundamentales de la sintaxis coloquial del español en relación con las situaciones y usos propios del entorno digital
Mariottini (2006)	Italia	Estudio de las estrategias de cortesía y descortesía empleadas por los usuarios en las conversaciones en chat en dos comunidades virtuales, española e italiana
Morala (2001)	España	Hace un recorrido por el catálogo de recursos gráficos que con más frecuencia se utilizan en medios digitales y cuyo uso le confiere ese aspecto tan peculiar a la lengua que encontramos en Internet
Morán (2008)	España	Profundiza el estudio de los intercambios en las salas de chats de dos cursos y se emplean para ello conceptos provenientes del "Análisis conversacional" desarrollado por Sacks, Schegloff y Jefferson, y la "Teoría de la cortesía" desarrollada por Brown y Levinson
Palazzo (2005)	Argentina	Determinar en qué grado los participantes de las conversaciones llamadas virtuales utilizan estrategias de cortesía en el marco de la interacción, en un medio en el que la pertenencia a una comunidad "real" y otra electrónica, entran en relación
Palazzo (2009)	Argentina	Propone una categoría de análisis del uso del lenguaje en el Ciberespacio, a la que denomino <i>ciberdiscurso juvenil</i>
Pérez (2012)	México	Analiza desde una mirada amplia a este nuevo objeto cultural que llamamos Internet así como las actividades que concentra este instrumento
Pietrosemoli (2001)	Colombia	Presenta un análisis preliminar de textos producidos en la modalidad de "chateo" y los rasgos que hacen de estos textos oralidad y cuáles hacen de ellos escritura
Rodríguez (2004)	Colombia	El trabajo con hipertextos nos acerca al reto de dotar de una forma adecuada a los contenidos hipertextuales. La navegación, interactividad, escritura, lectura, generación, integración, representación y diseño hipertextual constituyen problemas técnicos abiertos a las prácticas lingüísticas
Rodríguez González (2015)	México	Analizar la apropiación que jóvenes y adultos hacen del ciberlenguaje como una forma de identidad, a través de las prácticas mediáticas que realizan en la comunicación digital interactiva mediante los mensajes cortos de telefonía móvil, la red social Facebook y el correo electrónico, con el objetivo de comprender las diferencias y el papel de este lenguaje entre estos grupos de edades
Sanmartín (2009)	España	Analiza la distancia existente entre las formas tradicionales de comunicación escrita y los nuevos géneros que irrumpen en Internet: desde los foros a las redes sociales
Sarmiento (2009)	España	Analizar la calidad de las nuevas formas de expresión (mensajes SMS, chats, blogs) que llegan a través de los

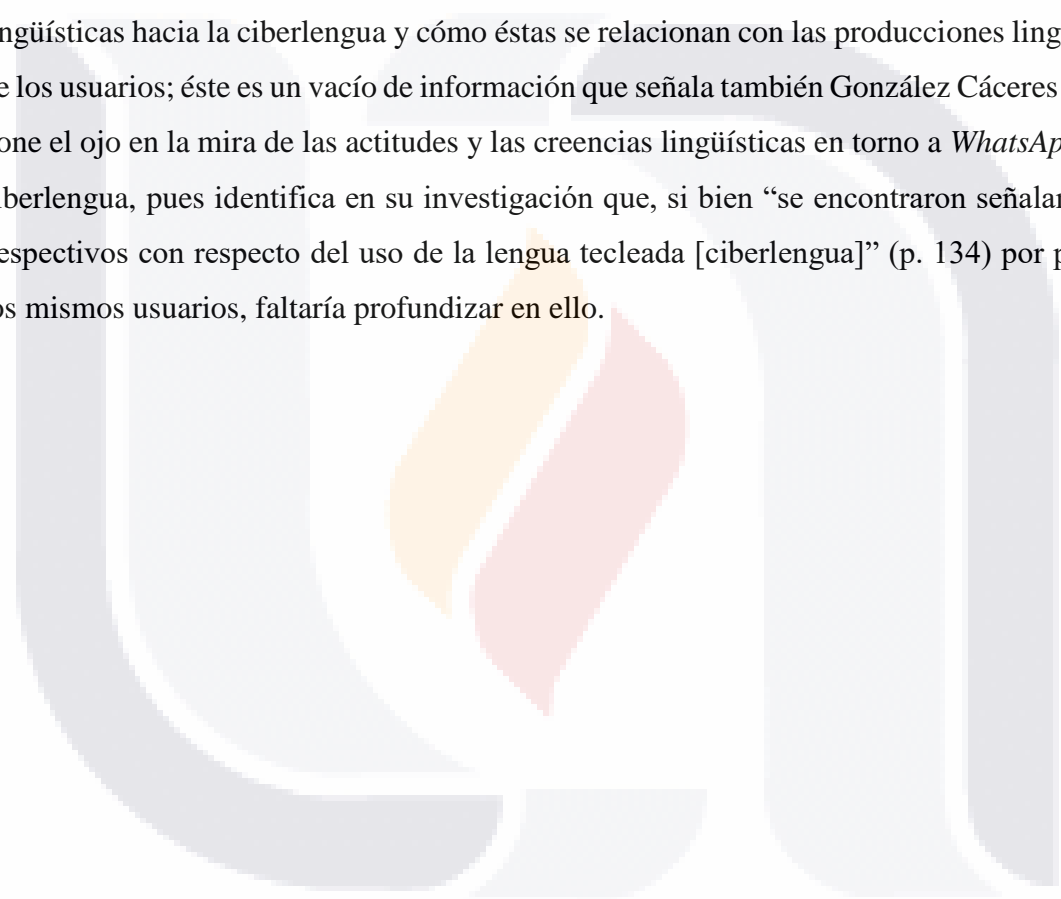
		medios digitales para valorar nuestro patrimonio lingüístico y preservarlo si fuera necesario
Shepherd (1998)	Canadá	La combinación de la computadora e Internet ha dado lugar a la aparición del cibergénero que se caracteriza por contenido, forma y funcionalidad
Simón (2011)	España	Se está generando un nuevo lenguaje en el que no importa la gramática, la ortografía, la puntuación ni la sintaxis. Las únicas reglas importantes consisten en ser rápidos, breves, precisos
Torres (2008)	Venezuela	Estudio de campo sobre la realidad sociocultural de la escritura por medio de la mensajería de texto en estudiantes adolescentes sordos a partir del enfoque cualitativo-interpretativo
Vanegas (2014)	Colombia	Estudio cualitativo de tipo interpretativo, que tiene como objetivo analizar la escritura de los jóvenes en las redes sociales <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> , su relación con el lenguaje juvenil y la escritura escolar
Vaqueiro (2012)	España	El uso de las redes sociales, en su mayoría empleadas por la juventud, está generando un nuevo lenguaje. Este lenguaje no solo lo emplearán los jóvenes, sino también aquellos que quieran pasarse por estos o quieran mimetizarse y, de esta manera, ejercerá su influjo en muy amplios sectores de edad. De ahí la conveniencia de estudiar el lenguaje en las redes sociales
Yus F (2004)	España	La comunicación mediante esta red está basada, hoy en día, en el intercambio masivo de mensajes en forma de texto, pero con una clara vocación oral, lo que convierte esta variedad interactiva en un interesante híbrido entre la estabilidad y rigidez del soporte escrito, por un lado, y la espontaneidad y cualidad efímera del habla, por otro

Nota: elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, son pocos los estudios realizados en México. Por una parte, *WhatsApp* es un objeto de estudio apenas abordado en este país, puesto que la única investigación identificada hasta el momento sólo lo aborda como herramienta de apoyo para la enseñanza del inglés. Por otra parte, y lo que cabe destacar, la ciberlengua se ha estudiado desde la primicia de que puede ser un factor de detrimento de la lengua escrita, y no desde el interés por entender su propio comportamiento. Sólo hay una investigación que atiende la ciberlengua desde una categoría lingüística.

Las investigaciones revisadas han abarcado todo tipo de estudios y enfoques. En específico, desde la lingüística se ubican estudios que parten de un nivel descriptivo hasta llegar a una aplicación de enseñanza de lenguas, donde se recuperan los hallazgos de los

estudios lingüísticos, como la importancia del contexto para la producción lingüística. Se encuentran investigaciones que abordan la pragmática, la mayoría interdisciplinarios debido al carácter multicausal del fenómeno, como indica Vaqueiro (2012). Sin embargo, si bien se han ubicado trabajos más cercanos al que se propone (Cantamutto, 2014; Jiménez, 2014; Martín, 2016; Christiansen, 2017), los cuales servirán como modelos a seguir y que se desglosarán más adelante, no son la mayoría y, a pesar de la cercanía de éstos, no se han identificado hasta el momento estudios que atiendan la relación entre las actitudes y creencias lingüísticas hacia la ciberlengua y cómo éstas se relacionan con las producciones lingüísticas de los usuarios; éste es un vacío de información que señala también González Cáceres (2012), pone el ojo en la mira de las actitudes y las creencias lingüísticas en torno a *WhatsApp* y a la ciberlengua, pues identifica en su investigación que, si bien “se encontraron señalamientos despectivos con respecto del uso de la lengua teclada [ciberlengua]” (p. 134) por parte de los mismos usuarios, faltaría profundizar en ello.



CAPÍTULO II: Planteamiento del problema

Antecedentes

A lo largo de la historia de la humanidad se han presentado innovaciones tecnológicas para facilitar la comunicación, lo cual implica nuevos modos de relacionarse (Rodríguez Pascual, 2006) y, por lo tanto, nuevos modos de escribir. Internet, en general, como medio de comunicación ha desdibujado muchas fronteras que antaño eran claras (Pérez, 2012). Esto se observa, en particular, cuando la comunidad lingüística que emplea sistemas de comunicación que funcionan a través de Internet, como *WhatsApp*, utiliza un código híbrido entre la oralidad y la escritura (Christiansen, 2017).

WhatsApp es un sistema de mensajería instantánea de gran penetración en la sociedad, que ha demostrado ser una herramienta de comunicación eficaz y que satisface las necesidades comunicativas de diferentes tipos de usuarios. Sin embargo, a pesar de su éxito y cifras que confirman su presencia mundial, la ciberlengua, nombre del híbrido entre escritura y oralidad usado para comunicarse por esta vía, se percibe de manera negativa y reprobatoria pues muestra ciertas anomalías en la producción lingüística en comparación con lo que establece la norma lingüística; se percibe cierto descuido en la escritura y esto es suficiente para que algunos hablantes y algunos académicos muestren una actitud negativa ante la ciberlengua en general, y ante *WhatsApp* en particular, debido a la creencia de que ésta representa una posible amenaza para la lengua.

Es por lo anterior que se considera necesario estudiar la ciberlengua y *WhatsApp* desde una perspectiva social y lingüística. La escritura, más allá de estimarse como algo privativo de lo correcto, de altos sectores sociales y académicos, debe replantearse como “algo accesible y [que] puede ser significativa. Es decir, que existen muchas buenas razones para escribir en la vida práctica” (Pontecorvo, 2002, pp. 113-114). Hay, además, diferentes manifestaciones de la escritura porque existen diversos recursos para hacerlo y los usuarios los manipulan según sus competencias y necesidades comunicativas para poder desenvolverse en su contexto social.

Desde el punto de vista lingüístico, un tema que despierta interés es la relación entre la oralidad y la escritura, y se entiende que ambas son manifestaciones de la lengua que tienen sus propias lógicas. La distinción entre éstas por parte del hablante o escritor son cualidades

que se aprecian y se fomentan incluso en la educación básica. Sin embargo, la ciberlengua en *WhatsApp* se comporta, como ya se anunció, de una manera híbrida, lo cual provoca dos posturas entre los hablantes, sean estos especialistas en la lengua o no:

Por un lado, los apocalípticos denuncian que tecnologías como el “*chat*”, el “*sms*” o el Messenger [y, se agregaría, *WhatsApp*], fomentan el uso de un lenguaje a primera vista incorrecto ortográficamente y de gran pobreza de vocabulario. Se preocupan por el avance de una generación que pueda carecer de las básicas estrategias comunicativas necesarias para su actividad profesional y social. Por el otro, hay autores que, por el contrario, descartan que las actitudes que ante el lenguaje presentan las nuevas generaciones supongan desconocimiento y reconocen en ellas un uso deliberadamente informal, a la vez que económico y creativo (Berlenga y Martínez, 2010, p. 51).

Esta disertación aún no puede ser resuelta en su totalidad. Se podrían tener, más bien, algunas explicaciones de estas creencias. La primera, la que denominan como “apocalíptica” es la visión prescriptiva de la ciberlengua, y la segunda, la visión descriptiva. En la primera, que parte de la norma lingüística, pueden influir aspectos de control social y de determinaciones institucionales que serían referente para el rechazo o aceptación de algunos usos lingüísticos. Además, se fundamenta también en la creencia de que la escritura siempre ha tenido que ver con la imagen o historia de un pueblo (Blanche, 2002), y “la actitud purista ante la lengua tiene su origen en la tendencia natural hacia la nostalgia, incentivada por presiones sociales que defienden que lo anterior es siempre mucho más correcto” (Pérez Sabater, 2015, p. 115). En la segunda, se estarían contemplando más los rasgos de la situación comunicativa en donde se encuentra el usuario, elemento esencial para entender la lengua y la comunicación, (Halliday, 1982). Lo importante de la cita anterior es rescatar que el estigma o incluso la discriminación se pueden originar a partir del manejo de la lengua en todas sus manifestaciones, y la ciberlengua no se escapa de ello.

Para que un sistema de comunicación permanezca, la comunidad lingüística decide realizar ajustes para que evolucione y, en ese proceso, pueda llegar a ser más funcional. Esta evolución no se traduce en una modificación al sistema (Crystal, 2010), porque el fenómeno de cambio lingüístico es un proceso mucho menos inmediato (Company, 2003), sino que el

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

sistema, por agencia del usuario, se adapta para que funcione en ciertas condiciones y con ciertas reglas de manera eficiente, es decir, para que el hablante pueda desempeñarse atendiendo a sus necesidades, y a los requisitos tanto contextuales como lingüísticos.

Hay que prestar especial atención a este código híbrido, puesto que se puede percibir que contraviene lo que llamamos norma lingüística, que es una convención social sobre el uso deseable de la lengua y que se aplica, sobre todo, en la valoración de la escritura. Esta convención se establece como la lengua estándar, cuyo alcance comunicativo es más amplio, y se relaciona con la educación formal (Moreno, 2003; Rojas, 2003; Simón, 2011). Se sabe que en México

siempre se ha escrito y hablado de una supuesta crisis de la lengua española. Desde tiempo inmemorial las personas más o menos leídas, siempre minoría, se quejan con amargura de la incapacidad de los demás para hablar y escribir *bien* la lengua española. (Moreno, 2003, p. 70).

Esta demanda social del uso adecuado de la lengua española sigue vigente e incluye tanto a las redes sociales como a los sistemas de mensajería instantánea, en donde los usuarios emplean la ciberlengua. Ese ‘escribir bien’ es el referente, pues existe una tendencia a considerar la lengua escrita más pura que la oral. Por lo tanto, el uso de la ciberlengua que se utiliza en *WhatsApp*, puede generar una actitud de rechazo o considerarse como una violación a la norma y, más allá de discutir sobre la lengua, se discute sobre la educación y formación de los usuarios. En la práctica, la lengua es algo más fluido que lo que se estipula en las gramáticas, pues es una herramienta para un fin: la comunicación (Luckmann, 1984); sin embargo, la opinión general es más rígida, pues se estima la lengua como algo inamovible y que, en la medida en que el hablante lo conserve así, será considerada como una persona más educada, con mayor grado académico o rango social.

Justificación

Esta investigación no se limita sólo a atender cuestiones formales y pragmáticas que suceden en las conversaciones de *WhatsApp*, sino que, en sintonía con los estudios y con lo que se argumenta en párrafos anteriores, además se pone atención a las características de los usuarios, pues las producciones lingüísticas responden a situaciones y necesidades propias entre dos personas ó entre uno ó más grupos que requieren comunicarse.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

El vacío de información que hasta el momento se registra es que, por lo menos en México y en Aguascalientes, no se han hecho suficientes estudios de la ciberlengua en *WhatsApp* desde la lingüística y no se encuentra alguno relacionado con la lingüística sistémico-funcional; tampoco se ha hecho una caracterización del comportamiento de los usuarios dentro de esta plataforma de comunicación, entendiendo comportamiento como los modos de hacer: quiénes la usan, para qué la usan, cómo la usan, entre otras cuestiones. Hace falta, pues, discutir más esta temática a la luz de la opinión de los propios usuarios sobre este sistema de mensajería instantánea y del código que emplean ahí.

Torres (2008) asegura que este código híbrido es algo que, en el siglo XXI, debe explotarse aún más en el estudio lingüístico; además, “*WhatsApp* nos interesa como lingüistas por haberse convertido en un testimonio, uno más, ‘de la capacidad de adaptación y colonización de la competencia comunicativa humana en cualquier medio’” (Blanco, 2002, p. 79, citado por Calero y Vigar, 2014, p. 114).

Este trabajo ayudará al área de estudio de la comunicación, puesto que se estudia la comunicación virtual en sí en un sistema de mensajería instantánea poco explorado y que se usa por muchas personas. La cifra de internautas en México, para 2017, era de 71.5 millones de personas. Se reporta este mismo año cierta dependencia a medios tecnológicos, pues el 47% de la población internauta manifiesta que no puede realizar sus actividades cotidianas si no cuenta con un dispositivo móvil; el 92% de la población considera que Internet es necesario para la vida cotidiana. Además, el 81% de los usuarios emplean los *smartphones* para hacer uso de Internet, y los usan, sobre todo, para comunicarse con sus contactos (AMIPCI, 2017; *Interactive Advertising Bureau*, 2016). Estos son indicadores para concluir que, en efecto, existe una comunidad virtual (Pérez, 2012), que es también una comunidad lingüística, la cual es activa en la adecuación del sistema comunicativo. La comunicación virtual ha incrementado: desde su creación en 2009 hasta 2018, se registran mil millones de personas que usan este sistema de mensajería instantánea, y se usa en más de 180 países, según cifras que reporta el mismo portal de *WhatsApp*. Es importante destacar que “jamás ha estado tan al alcance de nuestra mano iniciar nuevas relaciones sociales y mantenerlas, incluso mediando miles de kilómetros de distancia” (Calero y Vigar, 2014, p. 113).

El impacto social de este trabajo es que, como señalan Krubu, Zinn y Hart (2017), una de las habilidades requeridas en el siglo XXI es la alfabetización en el medio digital, es

decir, saber recibir y producir textos adecuados para la virtualidad. La ciberlengua y su manejo sería una de esas herramientas que es necesario conocer y manejar con habilidad, teniendo en cuenta sus características. Por lo tanto, esta investigación puede aportar información de utilidad para que las organizaciones educativas promuevan que estas herramientas sean empleadas de forma correcta y adecuada.

La comunicación es la base de los demás procesos sociales, por lo que caracterizar la ciberlengua utilizada en *WhatsApp* puede permitir que los desarrolladores de éste o de otros sistemas de mensajería instantánea perciban cuál es el uso prioritario de éstos y así disponer de herramientas que mejoren la comunicación virtual. También servirá esta investigación para revalorar la ciberlengua por su riqueza lingüística, pues es una manifestación de la creatividad humana para comunicarse a pesar de cualquier barrera, como puede ser la espacial; lo anterior con el fin de estimar la lengua como una herramienta que, según el contexto, tomará una u otra forma por decisión del hablante.

Objetivo general

Caracterizar *WhatsApp* a partir del análisis de la ciberlengua utilizada por tres grupos conversacionales y de las creencias y actitudes lingüísticas de sus participantes.

Preguntas de investigación

¿Qué aspectos sociales caracterizan la producción lingüística en estos grupos de *WhatsApp*?

¿Cuáles son las actitudes y creencias que hay en torno a la producción lingüística en estos grupos de *WhatsApp*?

¿Qué clase de relación existe entre la producción lingüística con las actitudes y creencias de los colaboradores de estos grupos de *WhatsApp*?

CAPÍTULO III: Fundamentación teórica

En este capítulo se explican los contextos, las nociones, las teorías y los estudios que enmarcan la investigación. El objetivo es hacer una revisión profunda sobre los puntos mencionados.

Marco conceptual

En el siguiente apartado, se discutirán las definiciones que han propuesto varios autores para llegar a la formulación y elección de conceptos centrales para este trabajo.

Ciberlengua

Su denominación varía en la literatura. Martín (2016) la distingue como “discurso escrito oralizado iconizado”; Araújo y Melo (2003) prefieren emplear el término de registro “escritoral”, mientras que Galán (2007) opta por “palabra oralizada” u “oralidad escrita”, o bien “ciberhabla”; o “netñol”, “webñol”, para hacer el traslado del español a la virtualidad, o hipertexto (Rodríguez, 2004).

Esta irregularidad en la nomenclatura se debe a la misma hibridación a la que alude su comportamiento, además de que es una nueva producción lingüística. Para esta investigación, se opta por denominarla como ciberlengua, al igual que lo hicieron Holgado y Recio (2013), puesto que, según Saussure (1916):

Tomado en su totalidad, el lenguaje es multiforme y heteróclito, a caballo de varios dominios, a la vez físico, fisiológico y psíquico, pertenece además al ámbito individual y al ámbito social; no se deja clasificar en ninguna categoría de los hechos humanos, porque no se sabe como [*sic.*] sacar su unidad. La lengua, por el contrario, es un todo en sí y un principio de clasificación (p. 35).

El lenguaje es más abstracto, es la capacidad que se manifiesta a través de la lengua, que “es la parte social del lenguaje, exterior al individuo, que por sí solo no puede ni crearla ni modificarla; sólo existe en virtud de una especie de contrato establecido entre los miembros de la comunidad” (Saussure, 1916, p. 41). Beristáin (1985) también hace énfasis en este aspecto social de la lengua:

En efecto, la sociedad y el individuo se determinan mutuamente en la lengua y por medio de ella. La lengua es una realización del lenguaje que consiste en la facultad de simbolizar, es decir, de representar lo real por un signo y de comprender ese signo como representante de lo real (p. 127).

Interesa, sobre todo, ahondar sobre el uso social de la lengua en el contexto virtual. Las denominaciones que se enlistaron no dan cuenta de este carácter importante, pues sólo se enfocan en distinguirla a partir de su hibridación. Sin embargo, se considera que la ciberlengua es más que un híbrido: es un uso social del lenguaje en un soporte virtual, y se ubica esta producción lingüística, para esta investigación, en *WhatsApp*.

Berlanga y Martínez (2010), empleando el término ciberlenguaje, lo definen como una jerga empleada en los *chats* y los mensajes de texto, los cuales se caracterizan por las abreviaciones novedosas y por el uso de emojis o emoticones para hacer énfasis en algún sentimiento. Encuentran que se emplean “neologismos, expresiones que indican vaguedad, comodines tópicos o frases hechas, palabras sin concluir, etc. Abundan las digresiones, los cambios de temas, las repeticiones y redundancias [...]” (p. 57). También, la ciberlengua se caracteriza por

la ausencia de corrección [y, además,] se registran todo tipo de anomalías: malas separaciones entre palabras, ausencia de diacríticos, deficiente organización del espacio, incluso errores de ortografía. Todas estas anomalías pueden aparecer en mensajes enviados por personas con altos niveles de alfabetización que jamás se permitirían tales licencias en una carta en papel (Ferreiro, 2006, p. 2).

Esta cita es importante porque permite reflexionar sobre el medio como un factor determinante para que se elija un tipo de producción lingüística sobre otra. Además, menciona como una variable el nivel de alfabetización de las personas; según el autor, entre mayor grado de formación académica tengan los usuarios, menos susceptibles serán sus escritos de poseer esas anomalías a las que se refiere. Esto se debe discutir en el apartado de escritura y oralidad, pero se puede adelantar aquí que ambos son procesos que varían por características incluso personales de cada hablante, y no se podría hablar de una manera determinante que entre mayor nivel de alfabetización se tenga, mejor será su manejo lingüístico.

Araújo y Melo (2003) también encuentra que la ciberlengua responde al afán de realizar una escritura fonética, pues emplea recursos que ayudan a que la interacción y la comunicación de emociones se presenten de manera más sencilla. “Estas características del código, junto con la utilización de extranjerismos y neologismos como facilitadores de la intercomunicación, evidencian la construcción y el empleo de marcadores de una cultura compartida [...]” (sin página). No sólo se está ante un código que propicia una interacción más cercana a la oralidad, sino que se comienza a crear una cultura virtual.

Actitudes y creencias lingüísticas

Ambos conceptos son fundamentales tanto para el cambio lingüístico como para el uso social de la lengua. La creencia lingüística es el componente cognitivo de una actitud lingüística (Darío, 2012), es por lo anterior que es una de las preocupaciones de la sociolingüística, pues se ha discutido si una actitud lingüística se presenta “hacia fenómenos lingüísticos específicos o si se trata más bien de una valoración de los usuarios de un determinado grupo social” (López, 2004, p. 286, citado por Christiansen, 2014, p. 270).

Además, “las actitudes lingüísticas se concretan en un comportamiento individual, pero debemos buscar su origen en factores sociales (Fernández Paz, 2001, parafraseado por Janés, 2006, pp. 118-119). El comportamiento individual al que se refiere la cita se trata de las creencias lingüísticas, pues son éstas la parte interna o lo que ayuda a predecir las actitudes de los hablantes. Por lo tanto, para este estudio, las creencias lingüísticas serán el componente cognitivo e interno que poseen los hablantes acerca de la lengua, el cual no es perceptible y debe ser recuperado a través de la entrevista de los hablantes; mismo procedimiento se debe hacer para recuperar las actitudes puesto que el corpus lingüístico a analizar no permite recuperarlas. En este trabajo, las actitudes serán recuperadas de esta manera puesto que no se pondrán ejemplos que provoquen actitudes y que se puedan recuperar tal cual. Esto también se relaciona con la postura mentalista para el análisis de ambos conceptos, la cual se explicará más adelante.

Marco contextual

En este apartado se hablará de *WhatsApp*, su historia, quiénes lo crearon y con qué fines, para ubicar al lector en el contexto de este sistema de mensajería instantánea.

Historia de WhatsApp

Este sistema de mensajería instantánea surge en California. Sus creadores son Jan Koum y Brian Acton, dos programadores que coincidieron cuando ambos trabajaban en las oficinas de *Yahoo*. Es decir, ambos tienen un trasfondo informático; sin embargo, al crear *WhatsApp* en 2009, comenzaron una nueva etapa para la comunicación. Este sistema de mensajería instantánea fue pensado para venderse como proyecto a *Facebook*, como una opción para comunicarse dentro de esta red social. Sin embargo, el proyecto tomó un rumbo distinto y siguió de manera independiente, aunque *Facebook* lo adquirió, en efecto, años después. A pesar de esto, *WhatsApp* sigue siendo independiente del *Facebook* en cuanto a propósitos comunicativos y en cuanto a la interfaz entre ambas aplicaciones (Sitio oficial de *WhatsApp*, 2017).

Su nombre proviene de la expresión inglesa *What's up?* que quiere decir ¿Qué pasa? y también es un juego entre *up* y *app*, cuya pronunciación es similar. Es un sistema de mensajería instantánea que permite mandar mensajes de manera gratuita mientras se tenga conexión *WiFi*, o bien, un plan de telefonía móvil o con prepago.

Jan Koum destaca la importancia de la comunicación en sí misma, gratuita y sencilla, y, a pesar de que surge como una alternativa a los SMS, sigue el sistema de estos, pues la comunicación se establece a través del número de celular, es decir, los contactos tienen carácter privado y personalizado. Cuenta con cifrado de extremo a extremo, unocandado que sólo pueden abrir el emisor y el receptor del mensaje, de tal forma que *WhatsApp* se convierte en una herramienta para guardar y mantener secreta cualquier tipo de información que se comparta. El sistema de mensajería instantánea no presenta anuncios ni juegos, puesto que el creador opina que no hay que “mercantilizarlo”, sino que lo importante es atraer a los usuarios.

Además de permitir una comunicación a través de mensajes de texto, el usuario puede compartir documentos, tener conversaciones grupales, mandar mensajes de voz, hacer video llamadas y llamadas telefónicas, además de enviar imágenes y la ubicación del usuario. Tiene la función de guardar el historial de conversaciones y éste puede guardarse como un documento y puede ser compartido. También puede usarse en la computadora a través de un código QR, el cual enlaza el *smartphone* con la computadora.

En el año de 2017, el sitio oficial de *WhatsApp* reportó que existían 1.2 millones de usuarios activos a nivel mundial. Es usado por más de 180 países. Sudáfrica es el país que más lo usa, seguido de Malasia, India y México. En la actualidad, se mandan cada día 15 millones de mensajes (*Sitio oficial de WhatsApp*). En el mundo, *WhatsApp* se vería distribuido de la siguiente manera:

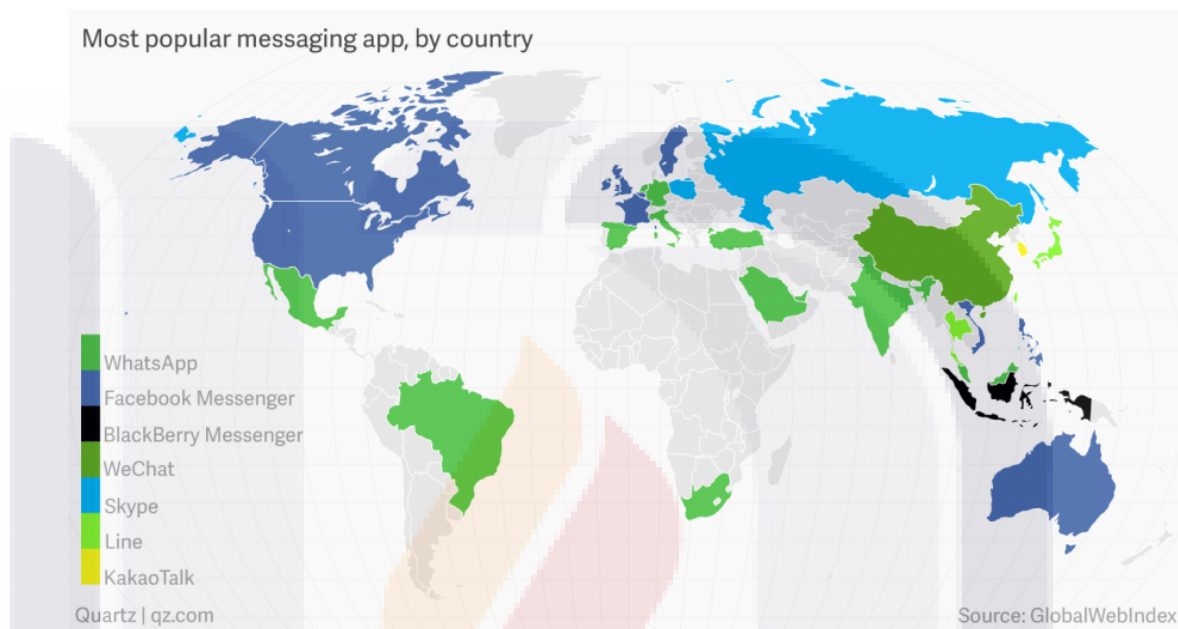


Figura 1. Aplicaciones de mensajería instantánea en el mundo (Zamora, 2015).

Como se observa en la figura 1, *WhatsApp* es la aplicación de mensajería instantánea más utilizada en el mundo. Su amplia difusión es debida a ciertas características propias de la herramienta: es amigable para el usuario, tiene fácil acceso y uso, y permite conservar la seguridad del contenido que se comparte a través de este sistema de mensajería instantánea.

Marco teórico

En el siguiente apartado, se hablará sobre las teorías que guiarán el estudio. Las teorías comparten el fundamento de que el contexto y las cuestiones sociales repercuten en la lengua y en el hablante y, por ende, entre éste y cualquier otra manifestación lingüística, como lo es la ciberlengua.

Historia de la mensajería instantánea

De *WhatsApp* se puede decir que su propio nombre hace alusión a su función comunicativa (Calero y Vigar, 2014; Página oficial de *WhatsApp*), es decir, alude al saludo, elemento inicial de la conversación prototípica. Para hablar de *WhatsApp* se describirán, primero, los aspectos específicos de los medios de comunicación anteriores a éste. Estos antecesores son el *chat*, llamado como cliente de mensajería instantánea, el *Messenger* y el SMS.

Las salas de *chat* de distintos sitios, casi siempre temáticos, están hechas para un fin comunicativo específico, el socializador (Palazzo, 2009; Sanmartín, 2009). La conversación se presenta a través de la discusión de un tema establecido, ya sea por los usuarios o por el tema del que se trate la sala de *chat*. En el *chat*, los usuarios pueden ingresar y salir cuando les apetezca, pasando desapercibidos y sin que haya ningún intermediario. Por lo general, el anonimato se convierte en la principal estrategia para llevar a cabo las interacciones (Sanmartín, 2009; Pietrosevoli y Domínguez, 2001).

ICQ fue el primer software de mensajería instantánea, lanzado en noviembre de 1996 por la empresa *Mirabilis*; a causa de su gran popularidad la empresa fue comprada en 1998 por AOL (*American On Line*) a pesar de que dicha empresa ya contaba con su propio servicio de mensajería: AIM (*AOL Instant Messaging*). Al notar la creciente popularidad de dicha plataforma, la empresa Microsoft decidió crear su propio servicio de mensajería instantánea llamado *MSN Messenger* en 1999, un antecedente importante para la historia de *WhatsApp*.

El programa *MSN Messenger* fue un cliente de mensajería instantánea, hoy en día discontinuado. Este software fue diseñado para los sistemas operativos Windows, aunque después se lanzaría una versión para Mac OS. Después del año 2006, *MSN Messenger* cambió de nombre a *Windows Live Messenger* para ser parte de la incorporación de la plataforma de servicios web denominada 'Windows Live'.

La primera versión de *MSN Messenger Service* fue lanzada el 22 de julio de 1999. En un inicio sólo se podían enviar mensajes de texto sin formato. En estas primeras versiones del software, la intención de Microsoft era apoyarse en el servicio AIM, ya existente para esa fecha. La empresa AOL bloqueó el acceso de *MSN Messenger* a sus servidores casi de inmediato por lo que Microsoft tuvo que optar por utilizar su propio servicio de cuentas. Fue hasta la versión 2.0 lanzado en noviembre de 1999 que se incluyó la opción para personalizar

la apariencia de la ventana *de chat*. En la versión 3.0 (mayo del 2000) se habilitó la capacidad de transferencia de archivos, así como las primeras capacidades de llamadas VoIP (Voice over IP) a teléfonos. No fue hasta la versión 4.6 de octubre de 2001 que se implementó una mejora significativa en la interfaz de usuario, la capacidad de agrupar contactos, así como el apoyo de conversaciones por voz. A partir de esta versión fue que cambió su nombre de *MSN Messenger Service* a *MSN Messenger*.

Además de ser una plataforma en la cual se realizaría el intercambio de mensajes de texto, *MSN Messenger* contó con una serie de características que lo diferenciaban con la competencia, que lo convirtieron en la opción predilecta para la mayoría de los usuarios que buscaban un servicio de mensajería; algunas características no enlistadas son:

- Intercambio de emoticonos, emoticonos animados (GIF), escritura de mano (imagen) e intercambio de archivos.

Éstas se fueron añadiendo en posteriores actualizaciones de *software*, con el tiempo también se habilitaron funciones como conversaciones de video, así como el control remoto del ordenador.

A partir del 13 de diciembre de 2005 *MSN Messenger* se convirtió en *Windows Live Messenger*, el cual estuvo actualizándose hasta el año 2012, el cual fue discontinuado debido a la pérdida de usuarios provocada por la llegada de otros servicios de mensajería instantánea como *Facebook Messenger* (que en ese entonces era conocido como *Facebook Chat*) y *WhatsApp* (Trigo, s.f.; Canabal, 2014; EcoRed, 2018).

WhatsApp

De acuerdo con las características de los medios digitales que apunta Scolari (2008), *WhatsApp* posee las características de ser un medio digitalizado; es una plataforma de comunicación que se hace de muchos-a-muchos, es decir, no es bidireccional como los medios de comunicación tradicionales, aunque puede darse el caso de que sí suceda la comunicación bidireccional cuando son conversaciones entre dos personas. Posee hipertextos, donde los textos ya no tienen que ser secuenciales, sino que pueden llevar a otros enlaces; por último, se presenta la interactividad entre los usuarios. Como toda red social, posee las características de ser un medio para la interacción entre las personas, las cuales

aprovechan la ventaja de que no se necesita estar en el mismo lugar donde se emiten o se reciben los mensajes. Además, tiene otra ventaja: es una aplicación que responde a la inmediatez que se necesita en los tiempos actuales (Pantoja, 2011).

WhatsApp es un sistema de mensajería instantánea donde se vuelve propicio tener una expresión más amplia, resultado de su bajo costo y gran accesibilidad; es la opción más económica de comunicación a distancia, y acceder al *WhatsApp* es cada vez más sencillo, pues ya son menos los lugares que no cuentan con Internet inalámbrico, o bien son menos los usuarios que no cuentan con un plan de telefonía móvil o un teléfono capaz de soportar la aplicación.

Según la clasificación de Hütt (2012), *WhatsApp* se colocaría dentro de las redes sociales de tipo generalista, las cuales se hacen a través de la generación de contactos para comunicarse entre ellos.

WhatsApp comparte con el *chat* y el SMS el mismo propósito: la socialización y la comunicación, es decir, el deseo de conversar. Así como el *chat*, *WhatsApp* posee una comunicación muy cercana a la sincronía (Sanmartín, 2009). Sin embargo, en comparación con el *chat*, pero más parecido al *Messenger*, el anonimato en los grupos de *WhatsApp* no es algo común. *WhatsApp* tiene un carácter privado, el conocimiento de las personas con las que se interactúa es de suma importancia ya que éstas pueden acceder a información personal, como el número de teléfono y nombre del usuario. Lo que sí sucede, tanto en el *chat* como en *WhatsApp*, es que se pueden conocer rasgos de los demás, pues “un usuario del chat [o de *WhatsApp*] puede hacer conjeturas respecto a las características de su interlocutor fundamentándose en los rasgos formales del código que éste usa” (Pietrosemoli y Domínguez, 2001, p. 51).

En las conversaciones grupales de *WhatsApp* es necesaria la participación de otra persona para agregar a otro participante, que sea ya bien el mismo administrador o bien otro miembro del grupo. Es decir, la inclusión o exclusión del grupo tiene que ver con cuestiones contextuales, tales como la pertinencia de la participación de esa persona en la conversación, la cercanía y el rol que juega en la conversación.

Cuando se escribe en *WhatsApp* se está ante una “práctica sociocultural determinada”, como lo señalan Cantamutto y Arias (2016). No se está ante un registro escrito, ni tampoco ante una completa manifestación de oralidad. Es decir, la mayoría del contenido

comunicativo que se comparte tanto en redes sociales como en sistemas de mensajería instantánea se encuentra por escrito y se tratan de aplicar las mismas reglas de un ámbito a otro, lo cual produce un código híbrido. Lo anterior se debe no sólo al contexto en el que sucede esta nueva codificación, sino que se debe a un fenómeno natural de la lengua, que es economizar los recursos (Hidalgo, 2014); es decir, “estamos ante un proceso simplificador de la lengua [española] que no consiste sino en explotar hasta el máximo nivel un conocido principio lingüístico, la ley del menor esfuerzo: comunicar rápido y bien, utilizando un mínimo de energía física y mental” (Sarmiento y Vilches, 2009, p. 6), por lo que el antinormatismo, como encuentran en los *chats* Iglesias y Filardo (2007), también es una característica de *WhatsApp*.

Martín (2016) describe *WhatsApp* como asincrónico, y también lo describe según las pautas del registro informal, y señala que éste varía según el contexto comunicativo y no se podría afirmar que la informalidad es lo que impera en *WhatsApp*.

La norma lingüística: mecanismo para uniformar

Como se señaló en párrafos anteriores, es importante mencionar la norma lingüística puesto que ésta se relaciona, sobre todo, con la lengua escrita y es una de las bases más fuerte de la postura “apocalíptica”.

Antes que nada, hay que partir desde una esfera filosófica para entender la necesidad de poseer una lengua ideal, precisa, que no necesite de innovación porque, se piensa, es perfecta y se puede decir cualquier cosa con ella (Martín Butragueño, 2003). Es importante señalar esto, pues si bien el estudio es lingüístico y comunicativo, las creencias lingüísticas y algunas actitudes, por ende, están fundamentadas en estas ideas, las cuales se fundamentan

en ciertos supuestos que deberían rechazarse [...]: que el patrón con el que habría que medir la adecuación de un lenguaje es su capacidad para servir a las necesidades de la ciencia; que no es posible garantizar la inteligibilidad de una expresión a menos que se haya proporcionado una explicación o un análisis de significado; y que [estos deben] adoptar la forma de una definición precisa, [equivalente al proceso de la lógica]. (Grice, 1991, p. 512).

Lo anterior es una falsa creencia que ya se ha discutido en la lingüística (Hockett, 1979). La lengua no funciona en un solo contexto comunicativo ni para un tipo de discurso,

como el científico; tampoco existe tal cosa como la equivalencia, lo cual significaría que hay un solo significado para cada palabra. La prueba está en las variaciones que existen dentro de la lengua.

Atisbos de este pensamiento se encuentran en la norma lingüística, tema central para la lingüística en general, para la sociolingüística en particular, porque es la norma la que se toma como referencia, el estándar, para explicar cualquier fenómeno lingüístico (Oesterreicher, 2002). La “norma lingüística hispánica ideal” que propone Lope (2003) se crea a partir de lo que es tanto aceptable como válido para todos los hablantes nativos de una lengua. La norma funciona como institución (Rojas, 2003) que unifica a una comunidad lingüística, y que “se transmite a través de prácticas sociales varias en la forma de acciones y discursos normativos” (Berger y Luckman, 1979, sin página, citado por Rojas, 2003).

En la práctica, el hablante se esfuerza, en algunos contextos, por seguir y promover la norma a través del seguimiento y acatamiento de las reglas ortográficas y gramaticales. Sin embargo, también se presentan situaciones contrarias a este principio, es decir, cuando algo en la norma no es aceptado por el hablante, lo elimina o, en su defecto, trata de desprestigiarlo. Por ejemplo, en la actualidad, la norma lingüística dice que el artículo masculino plural *los* abarca ambos géneros gramaticales; sin embargo, bajo las creencias y actitudes tanto lingüísticas como sociales, se resignifica como exclusión del género femenino (Bosque, 2012). En este caso, la norma no es bien recibida. Esto llama la atención, pues la norma lingüística es también una norma social que ya no se toma al pie de la letra e, incluso, los hablantes mismos cuestionan su aplicación.

Así, se tiene la norma diafásica (p.e., lo que es válido en un artículo científico no lo es en un artículo de difusión), norma diastrática (p.e., la diferencia entre el habla del ambiente rural y el urbano), la norma diacrónica (p.e., se refiere a lo que antes era correcto, por ejemplo, ‘vuesa merced’), y la norma geográfica (p.e., las diferencias entre el habla de Yucatán y la de Monterrey) (Lope, 2003). En otras palabras, la norma se relaciona mucho con lo que es correcto o no para el hablante en relación con el contexto en el que se encuentra, lo cual implica ubicación tanto espacial como temporal, incluso cultural y política, pues la norma se modifica con el paso del tiempo, aunque el sistema se mantenga (Penas, 2005). “En ese sentido se torna difícil tomar decisiones al respecto, ya que en cada contexto la norma es distinta y corregir supone cambiar el código o no permitir que exista la comunicación”

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

(Montes de Oca, 2003, p. 166). Es decir, no se pueden aplicar los criterios de la norma ideal, que es, de hecho, una variación en sí misma (Oesterreicher, 2002), en lo que sucede en cada norma en particular.

Tampoco la norma es un conocimiento completamente consciente de los hablantes, pues parten de una adquisición de la lengua, no de un aprendizaje de ésta:

Quien adquiere una lengua no puede, en muchas ocasiones, explicar la corrección o incorrección de su propia actuación, porque sólo la intuye; en cambio, quien aprende participa en un proceso en el que toma las decisiones para ir guiando la asimilación y puede explicitar las reglas que utiliza en su actuación (Flores, 2014, p. 45).

Cada registro, por ende, también posee una norma, que es en su mayoría general y permanente para toda la comunidad, y a través de la cual se instauran y promueven reglas para comunicarse (Van Dijk, 1996).

La norma lingüística es un protocolo social muy parecido al protocolo de estar bien vestido. Se vuelve más severo en la escritura, y su manejo prescriptivo es una manera de demostrar la pertinencia a un grupo muy reducido y de élite (Castillo, 2005; Kalman, 2003; Hidalgo, 2014). Incluso, seguir la norma lingüística o no es una decisión de los hablantes, la cual se relaciona con su propósito comunicativo y con el contexto en donde se encuentren.

Para el propósito de este trabajo, es importante considerar la norma lingüística como una base para ciertas creencias y actitudes lingüísticas.

La relación entre la escritura y la oralidad

En la historia del ser humano, se ha encontrado que “como civilización y como individuos somos primordialmente orales; nuestro fluir de conciencia es una cadena de sonidos permanente; nadie piensa en letras: filogenética y ontogenéticamente hemos sido más orales que escriturales” (Gómez-Contreras, 2015, p. 45).

Como se mencionó, la norma la hacen tanto los hablantes, con su uso rutinario de la lengua, como la gramática prescriptiva, la cual cristaliza ese uso. Los mismos procesos de establecimiento de parámetros aplican tanto para el código oral como para el código escrito de la lengua, pues “según en qué registro de formalidad [distancia o inmediatez comunicativa] se den, el habla y la escritura presentarán variaciones estructurales

importantes” (Rodino y Ross, 1985, p. 30). En la lingüística popular, como denomina González Cáceres (2012) a la opinión de los hablantes,

se ha asociado a lo oral como incompleto, no normativo, perteneciente a lo más erróneo, mientras que lo escrito sería lo contrario. Dicha proposición como polos opuestos implica la desvalorización de aquello que, a su vez, no respeta la norma establecida, por lo cual algunos teóricos [...] se dieron a la tarea de demostrar que esto no es así (p. 54).

La escritura es “quizá la habilidad lingüística más compleja, porque exige el uso instrumental del resto de destrezas durante el proceso de composición, [es decir], leer, dialogar, interpretar, planificar, revisar” (Cassany, 1999, p. 39; Serafini, 1989). Incluso es interesante señalar que, cuando el hablante aprende a escribir, en su “tránsito de la oralidad a la escritura [...], cuando aprende las reglas de funcionamiento de la escritura, toma conciencia de lo que sabe hacer, de la lengua misma, de lo que hace con el lenguaje cuando habla” (Peza, Rodríguez, Urizueta, Rubio, 2014, p. 122).

Para Flores (2014), la escritura y la oralidad se diferencian, en gran medida, por el contexto en el que suceden. Siguiendo el modelo ya conocido de Jakobson (1963), en la oralidad siempre está presente un receptor materializado, con el cual el emisor puede interactuar y la propia emisión puede ser corregida, discutida y afirmada. Por el contrario, en el proceso de la escritura se posee un receptor abstracto, pues el escritor imagina quién puede leer su producto y, además, la escritura necesita de un esfuerzo mental mayor que el de la oralidad (Spirkin, 1966, citado por Flores, 2014). Tanto la oralidad como la escritura son procesos que se aprenden de manera gradual y, en la mayoría de los casos, de manera institucionalizada.

El proceso de la escritura es aún más complejo que el mero hecho de saber escribir. El escritor debe adaptarse a ciertos parámetros estilísticos, de forma que le permitan no sólo plasmar el mensaje sino hacerlo de una manera adecuada y neutra, que otros puedan leerlo sin problemas. En cuanto al proceso de la lengua oral, éste se muestra de forma natural e inconsciente (Flores, Mendoza y Corrales, 2012).

Por una parte, “la característica más alejada de las interacciones orales es la ausencia de información extralingüística o paralingüística. La comunicación oral precisa de este tipo de informaciones [...]” (Rodríguez González, 2015, p. 22). Por otra parte, la escritura es un

proceso en donde se deben contemplar muchos aspectos para llevarla a cabo con éxito. Bañales (2010), a partir de autores como Chanquoy (2001), Castelló (2002), y Walters, Hunter y Giddens (2007), enumera y explica los conocimientos que se implican y que confluyen en el proceso de escritura: el conocimiento del tema sobre el que se escribirá; los conocimientos lingüísticos sobre la lengua en la cual producirá el texto; aunado a este tipo de conocimientos, se encuentran los que respectan al género y a los elementos retóricos; en los primeros, el escritor debe conocer qué tipo de texto escribirá para acatar formatos o convenciones de ese género en específico; en los segundos, se encuentran los que se refieren a la finalidad del texto y las diversas estrategias de argumentación para que dicha finalidad sea alcanzada; también debe conocer el público lector o la comunidad discursiva, pues sobre el texto hay ciertas expectativas y aspectos que los lectores considerarán necesarios; otro conocimiento es el del mismo proceso de escritura, es decir, saber qué pasos hay que seguir (planear, esquematizar, revisar, etc); y, por último, debe haber conocimientos metacognitivos, es decir, el desarrollo de habilidades para unir todos los conocimientos de manera estratégica. Cassany (2012) agregaría que, además, el escritor debe pensar en las consecuencias que su texto “provoca en la imagen pública de alguien que sus compatriotas lean lo que escribió” (s. p.).

Sin embargo, en término lingüísticos, todas estas características son difíciles de plasmar en los textos si se siguen los manuales de estilo. Lerner (2001) encuentra que los libros que se emplean como manuales de ambos códigos omiten la importancia del contexto, pues estos tendrán sentido hasta que se usen en un lugar y momento determinado, con la situación que se presente y las personas que participen en ella. Es decir, se olvida de la inclusión de la lengua en la sociedad.

La ciberlengua: híbrido entre la escritura y la oralidad

Se relaciona más a la escritura con la norma. Es por lo anterior que la ciberlengua, que es un híbrido entre escritura y oralidad, resulte un problema tanto para caracterizarla como para estudiarla. Al ser compuesto de texto, puede ser analizado desde el análisis lingüístico, por poseer aspectos no convencionales y que no se habían presentado hasta que

aparecieron tecnologías como el *chat*, el *Messenger*, los SMS o *WhatsApp* (Calero y Vigara, 2014).

La ciberlengua se encuentra en el cibergénero, categoría propuesta por Shepherd y Watters (1998). Ellos describen que los géneros no son estáticos y que evolucionan, lo cual permite la creación de otros que dependen, en gran medida, de los nuevos dispositivos o herramientas tecnológicas. Los cibergéneros surgen de dos maneras: pueden ser una extensión de otros géneros ya existentes o pueden ser innovaciones *nmh*, que tendrían la particularidad de existir sólo en un contexto, es decir, en el virtual. La ciberlengua se coloca dentro de esta clasificación innovadora debido tanto a la permisividad lingüística como por el contexto socializador en donde surge. “Caracterizamos a los cibergéneros por la triada ‘contenido, forma, funcionalidad’, donde la funcionalidad se refiere a las capacidades que el nuevo medio proporciona” (Shepherd y Watters, 1998, p. 3). Esta caracterización del cibergénero, como lo es la ciberlengua, permite visualizar la importancia de la funcionalidad.

Morala (2001) encuentra que hay un claro deslinde del registro académico formal en la ciberlengua, resultado de la necesaria rapidez para poder transmitir una idea o sentimiento de manera sencilla. Entre los fenómenos que le llaman la atención, están el uso de las mayúsculas como indicador de que el usuario está gritando, las aféresis constantes y su contraparte, las repeticiones. En general, el listado que proporciona responde a la rapidez, a la brevedad y eficiencia de la transmisión del mensaje, y al traslado de elementos orales al escrito, y sus aspectos más relevantes son: competencia / adecuación, el concepto de comunidad y aspectos de la escritura. Este discurso implica además un proceso de adaptación lingüística y comunicativa, definida por Palazzo (2009) como: “el lenguaje adaptado a los usos y funciones del ciberespacio, con su terminología y formas gramaticales particulares orientadas a representar más cabalmente una situación vivida” (Cantamutto y Arias, 2016, p. 160).

La ciberlengua se suele ubicar como un código propio de la juventud (Betti, 2006; Cantamutto, 2014). Sin embargo, se considera que esta característica es ya, se podría decir, un lugar común cuando se habla de la ciberlengua, pues ésta no es privativa de este sector social, como también lo corrobora Rodríguez González (2015) en su investigación, donde encuentra que también los adultos, aunque sigan otro proceso, también la emplean de forma exitosa. Por una parte, se relaciona la juventud con la ciberlengua porque este grupo social

elabora soluciones creativas para solventar la falta de contacto físico y para crear identidad entre ellos mismos cuando se está en el contexto comunicativo de la virtualidad (Covarrubias, 2008; Betti, 2012; Vanegas, 2014; Rodríguez González, 2015); esa capacidad para resolver problemas según la situación comunicativa es el centro de estudio de la lingüística sistémico-funcional, teoría que se explicará más adelante. Pero, por otra, debido a que se acostumbra a relacionar a la juventud con revolución o cambio, quizá sea otro detonante para reprobar esta manifestación lingüística, por considerarla, tal vez, transgresora de la norma, pero no por analizarla desde su descripción lingüística, sino por el tipo de hablantes que la usa.

La ciberlengua es una mezcla de códigos (Betancourt, 2010) que se da a través de textos “con una clara vocación oral, lo que convierte esta variedad interactiva en un interesante híbrido entre la estabilidad y rigidez del soporte escrito, por un lado, y la espontaneidad y cualidad efímera del habla, por otro” (Yus, 2004, p. 6), aunque también existe la opinión de que se recarga más del lado de la oralidad por ser un discurso no planificado (Pérez, 2012; Holgado y Recio, 2013). Aunque esta discusión sigue abierta, se apoya la idea de que su carácter oral o escrito depende más del contexto, de la intención, del tema que se trate, incluso de las personas que se estén comunicando en ese momento. Es decir que también el hablante decide, según estos rasgos contextuales y comunicativos, cuándo aproximarse más a un registro escrito, y cuándo más al oral.

Ahora, se explica que las actitudes y las creencias lingüísticas siempre se han estudiado desde dos grandes perspectivas: la mentalista y la conductista. Para esta investigación, la perspectiva que se elige es la mentalista por considerarse la que más encaja también con lo establecido con la lingüística sistémico funcional, que es el conocimiento a través de experiencias o situaciones comunicativas que, por lo tanto, se almacenan en el bagaje situacional y comunicativo del hablante, por nombrarlo de alguna forma. Por lo tanto, esto también va conformando sus creencias, las cuales se reflejan en sus actitudes tanto en la producción como en la recepción de las producciones lingüísticas. Como se observa, esta perspectiva también tiene una desventaja metodológica puesto que, al contrario de la conductista que es donde la actitud se observa a través de instrumentos que incitan a los hablantes a mostrarla, la perspectiva mentalista establece que esto no puede ser observable y que, por lo tanto, para recabar este tipo de datos es necesario realizar entrevistas que

promuevan la interacción, para que el hablante pueda verbalizar las actitudes y creencias lingüísticas (Janés, 2006; González Martínez, 2008; Montoya, 2013).

Estos conceptos son esenciales pues la norma lingüística está fundamentada, en gran medida, por las creencias y las actitudes que muestran los hablantes hacia su sistema de comunicación verbal. Estas creencias y actitudes varían entre los mismos hablantes y tienen como base cuestiones sociales, culturales, políticas, religiosas; son evaluaciones hacia el sistema comunicativo, hacia los demás hablantes y hacia el hablante mismo que hace estas evaluaciones (Martín Butragueño, 2013) y, además, son constructos sociales que tienen como base la experiencia personal (Castillo Hernández, 2006).

Otro aspecto importante de las creencias es que éstas pueden estar motivadas o no por hechos (Moreno, 1998). Esto indica que los hablantes son selectivos con su sistema, por lo que este concepto ayuda a apoyar la idea de que los hablantes son conscientes de su lengua, aunque esto no quiere decir que sus actitudes serán igual de conscientes, porque éstas se fundamentan, en ocasiones, en el cuidado de la imagen que dan a los demás y son, además, una muestra de subjetividad por parte de los hablantes. De ahí la dificultad en su aprehensión metodológica.

“El conocimiento de las actitudes lingüísticas de los hablantes resulta fundamental para comprender cómo a través del lenguaje se crean y reproducen ideologías e identidades, individuales o grupales, y cómo se forjan y perpetúan prejuicios sociales mediante este instrumento comunicativo” (Darío, 2012, p. 70). Según Fishman (1995), las actitudes pueden ser:

- Estandarización: se refiere a la promoción de la variedad prescriptiva de la lengua, la cual es usada por profesores, escritores, entre otras autoridades, es decir, la usa cualquier persona que use la lengua de manera consciente y con profesionalismo.
- Autonomía: sucede cuando el hablante establece diferencias entre lenguas. Algo que refuerza la autonomía de una lengua es contar con un diccionario de esa variación.
- Historicidad: tiene que ver con el valor de identidad y de tradición que una lengua puede significar para un pueblo.

- Vitalidad: se traduce en que, a mayor posición social de los hablantes, y a mayor clase social, una lengua tendrá más historicidad, autonomía y estandarización. En ese gradiente, entre menos grado social tengan los hablantes de una lengua, a menor cantidad de estos, es muy probable que ésta desaparezca.

Como se observa, todos estos juicios de valor parten de aspectos sociales y no lingüísticos. Para esta investigación sólo se toman en cuenta las actitudes tanto de la estandarización como de la vitalidad, puesto que el objeto de estudio no está acotado a una identidad o nación, y tampoco se pretende que en las entrevistas se hable de aspectos a partir de términos de diccionario o de obras importantes realizadas con la ciberlengua. Es decir, para el objeto de estudio no se consideran pertinentes emplear ni la autonomía ni la historicidad.

Es gracias a las creencias y actitudes lingüísticas que se explica mejor la relación entre aspectos sociales y lingüísticos, los cuales no se deben entender como una conjunción sino como una inclusión recíproca. “La actitud lingüística es una manifestación de la actitud social de los individuos distinguida por centrarse y referirse específicamente tanto a la lengua como al uso que de ella se hace en sociedad” (Moreno, 1998, p. 179). Tanto las creencias como las actitudes lingüísticas son el producto de un proceso tanto de identificación del otro como de autorreflexión y “las palabras se convierten fácilmente en símbolos sociales [pues] trascienden su naturaleza de signos lingüísticos y se convierten en representaciones de concepciones, valores y tabúes sociales, a las que se les atribuyen desde propiedades mágicas hasta funciones morales o ideológicas” (Lara, 2006, p. 213).

Algunas variables que enumera Christiansen (2012) que se deben considerar tanto determinantes para manifestar cierta actitud o tener cierta creencia, así como para considerarlas en el análisis de éstas, son el sexo, la edad, la clase social, y la movilidad social, entre otras. Algunas de estas variables serán contempladas para el análisis de las creencias y actitudes lingüísticas en esta investigación

La lingüística sistémico-funcional y los parámetros del registro

La lingüística sistémico-funcional toma en cuenta la lengua en uso, es decir, a partir de su función en la actividad social de los hablantes. La lengua, pues, “varía de acuerdo con el tipo de situación” (Halliday, 1982, p. 46; Eggins y Martin, 2000). El contexto se vuelve importante para esta teoría, pues condiciona al hablante y determina su producción lingüística. Esta elección es el reflejo de una necesidad y de una función comunicativa, por lo que la lengua es un instrumento que las personas usan para desenvolverse de forma adecuada en su entorno social. El hablante es, ante todo, un ser social que produce textos a la luz de su contexto. El contexto se vuelve una abstracción y daría pistas al lingüista para anticipar, incluso desde una perspectiva probabilística, los posibles significados lingüísticos (Montecino, 2004; Martínez-Lirola, 2007; Herrero, 2012) o, en palabras de Halliday (1982), el principal autor de esta teoría:

adoptamos un criterio funcional de la lengua, en el sentido de que nos interesa lo que la lengua puede hacer o, mejor dicho, lo que el hablante, niño o adulto, puede hacer con ella; y de que tratamos de explicar la naturaleza de la lengua, su organización interna y su conformación en términos de las funciones que ha desarrollado para servir (p. 27).

La lengua, entonces, se explica en torno al uso que se le da en la situación comunicativa. Las personas no hablan para conservar el sistema lingüístico, sino que hablan para hacer o decir algo, con sus implicaciones e intenciones (Lukmann, 1984).

Las principales macro dimensiones que estudia la lingüística sistémico funcional son el contexto de situación y el contexto cultural o social. Halliday (1982) propone que el contexto social se identifica gracias a las metafunciones del lenguaje (Ciapuscio, 2005). La primera es que con él se pueda resumir y glosar las experiencias del hablante; la segunda, que se puedan hacer vínculos como los de la lógica; y la tercera, tiene que ser capaz de reflejar la colaboración del hablante en la situación comunicativa en la que se encuentre. El lenguaje, en su manifestación social, la lengua, debe realizar todo eso de manera simultánea, “de una manera en que se vincule todo lo que se dice, tanto con lo que se ha dicho antes como con el ‘contexto de situación’” (Halliday, 1982, p. 34).

Esta investigación se enfoca en el contexto de situación, pues se desglosa en dimensiones que permiten observar rasgos del contexto plasmadas en la lengua. El contexto

de situación es una situación tipo, y tiene tres dimensiones: el campo, el tenor y el modo (Martínez-Lirola, 2007). Sin embargo, y como señala Montecino (2004), esas dimensiones se materializan a través de la lengua.

El campo se identifica a través de la situación en la que se encuentra el hablante en el momento en el que se comunica. En otras palabras, es lo que sucede y lo que hacen los hablantes (Montecino, 2004; Martínez-Lirola, 2007). La dimensión de tenor se ubicaría en las relaciones que se establecen entre los participantes, así como sus roles y la pertinencia de los participantes en ese momento de comunicación (Martínez-Lirola, 2007). Y, por último, la dimensión de modo se observa en la función o el papel que los hablantes esperan que desempeñe la lengua al utilizar ciertos recursos y organizarlos para esa situación en específico, al igual que el medio por el cual se está llevando a cabo (Montecino, 2004; Martínez-Lirola, 2007; Herrero, 2012).

Se eligen categorías donde se pueden observar las tres dimensiones de campo, tenor y modo. Para campo se elegirá atender la superestructura textual, la cual se define como “un esquema abstracto, que existe independiente del contenido, al cual se adapta el texto” (Ilich y Morales, 2004, p. 334). Es decir, es la forma que adopta el texto y, por lo tanto, hay tipología de superestructuras. Lo que se espera encontrar es qué tipo de superestructura prevalece en cada grupo, de manera que esto permita rescatar qué tan formal o informal es la interacción.

La superestructura conversacional se caracteriza por estar en una situación comunicativa que pide que los participantes respeten y se ajusten a turnos de palabra (Ilich y Morales, 2004); la conversación coloquial, como lo denomina Briz (2010), tiene como características que se trata de una situación cara-a-cara, con una comunicación inmediata y donde la toma de turno no tiene un orden específico, sino que fluye de una manera dinámica; el intercambio de turnos de palabra es constante y, además, se construye el tema de la comunicación de manera colectiva.

La superestructura expositiva se caracteriza por la presentación de algún tema, situación, persona o animal, ya sea informando sobre él, refiriéndose a él, o explicándolo (Ilich y Morales, 2004). Para llegar a estos procesos, la estructura general es la que propone Adam (1990, citado por Álvarez Angulo, 1996): fase de pregunta o de problema, que se identifica con las preguntas ¿por qué? o ¿cómo?; en segundo lugar, la fase resolutive, donde se contesta

o se da resolución; y, por último, la fase de conclusión, donde se concluye el problema y se evalúa.

La superestructura instruccional se define como la superestructura que está conformada de manera lineal y temporal porque, con ella, se esquematizan indicaciones o pasos a seguir, por lo que se espera que el lector modifique o haga algo a raíz de la instrucción (Ilich y Morales, 2004).

Para el tenor, se observarán las formas de tratamiento, que son “recursos lingüísticos con que nos referimos a la segunda persona, sin que tengan por fin primordial comunicar ideas sino más bien indicar, señalar al interlocutor, darle su lugar en el discurso” (Castellano, 2012, p. 124). Una de estas maneras de referirse a la segunda persona es a través de las fórmulas nominales de tratamiento, que son títulos (ya sean ocupacionales, honoríficos, entre otros), o nombres de pila, incluso sobrenombres. El uso de uno o de otro determina qué tipo de relación se establece entre los participantes (Medina Morales, 2002).

Las fórmulas de tratamiento nominales no sólo sirven como vocativo, sino que dejan entrever “las estrategias comunicativas que emplean los hablantes de acuerdo al tipo de relaciones que establecen entre sí” (Castellano, 2012, p.124); además, son indicadores de la cortesía, que se define como “un comportamiento humano que está orientado a hacer sentir bien al interlocutor y, además, a que el emisor se sienta bien al generar una expresión cordial” (Smith, 2014, p. 35). Las relaciones pueden ser simétricas, donde puede predominar la familiaridad o la formalidad, y asimétricas, es decir, donde la jerarquía y las cuestiones de poder son más definidas.

Y, por último, para el modo se atenderá la ortografía y tres rasgos: la puntuación, la acentuación y las grafías, debido a que son sobre los que más se ha discutido en la bibliografía sobre el tema de la ciberlengua. A partir de identificar estos tres aspectos de la ortografía, se quiere rescatar si ésta es o no relevante para la comunicación en *WhatsApp*.

Ya se definió el concepto de competencia comunicativa y de creencias y actitudes lingüísticas. Estos tres conceptos ayudan a abordar la parte individual del usuario o del hablante. Como otros autores que se apuntaron en el estado del arte, se cree que el usuario conoce su sistema y lo manipula según sus necesidades comunicativas (Lara, 2006). Éstas se relacionan con el contexto y éste, a su vez, se relaciona con las experiencias situacionales que ha tenido el hablante en su vida y mediante las cuales definen su competencia

comunicativa para desenvolverse con los demás. En fin, es un proceso bidireccional y continuo, donde el individuo identifica rasgos externos e internos, y los intercambia para obtener una comunicación exitosa.

Los tres conceptos, el de competencia comunicativa, el de creencias y el de actitudes lingüísticas, se relacionan con la dimensión de tenor, pues “en el tenor está implicado el significado interpersonal del lenguaje [y se observa en] la actitud (la expresión de cómo nos sentimos respecto a las cosas [y forman parte de] la realidad social de los hablantes con quienes interactuamos” (Herrero, 2012, p. 15). Incluso, también complementaría la dimensión de modo pues, como señala Martínez-Lirola (2007), el modo debe rescatarse también a partir de lo que esperan los hablantes que haga la lengua por ellos y cómo les sirve ésta para sus necesidades comunicativas.

Ahora, el campo, el tenor y el modo, unidos, dan como resultado diferentes registros, los cuales tienen parámetros para clasificarlos. Koch y Oesterreicher (1985) proponen un gradiente, cuyos rangos son mayor distancia comunicativa y mayor inmediatez comunicativa o, en otras palabras, es un gradiente entre la formalidad y la informalidad del uso de la lengua, que se traduce en qué tanto se aleja o se acerca a la norma que, como se dijo, es el referente (Oesterreicher, 2002):

Cuadro 2.

Gradiente de distancia e inmediatez comunicativa

Extremo de distancia comunicativa	Extremo de inmediatez comunicativa
Comunicación privada	Comunicación pública
Interlocutor íntimo	Interlocutor desconocido
Emotividad fuerte	Emotividad débil
Anclaje accional y situacional	Desconexión accional y situacional
Anclaje referencial dentro la situación	Desconexión referencial de la situación
Copresencia espacio-temporal	Separación espacio-temporal
Cooperación comunicativa intensa	Cooperación comunicativa mínima
Diálogo	Monólogo
Comunicación espontánea	Comunicación preparada
Libertad temática	Fijación temática

Nota: Elaboración propia con base en Pérez Álvarez, 2015.

Debido a que se compararán los comportamientos discursivos y lingüísticos entre los grupos de *WhatsApp* a analizar, este gradiente es necesario debido a que otorga las herramientas para la diferenciación entre contextos y se explica, a través de ella, a qué se deben (Eggins y Martin, 2000).

La sociolingüística

La sociolingüística tradicional es una rama de la lingüística que estudia la lengua considerando variables sociales para explicarla. Es decir, se relaciona el comportamiento de la lengua con edad, sexo, situación socioeconómica, región, nacionalidad, entre otras variables sociales. De esta manera, puede dar explicaciones sobre el habla de ciertas comunidades, las llamadas comunidades de habla, y las “convenciones que sus miembros comparten en relación con la variedad que usan [lo cual] se llama ‘competencia comunicativa’. Las dos nociones son fundamentales para comprender los modos en que los grupos sociales organizan sus repertorios lingüísticos” (Romaine, 1996, p. 39). La sociolingüística es, pues, “el estudio de quién habla (o escribe), a quién, cuándo, dónde, cómo y por qué” (Kearney, 1984), y está consciente de que la gramática y el sistema social y cultural no están separados (Gumperz, 1988).

Hay una discusión en torno a esta rama lingüística pues, según William Labov (1963, citado por González Cáceres, 2012), no podría haber ninguna teoría o pensamiento lingüístico si no se considerara a la lengua en el contexto social, pues ésta funciona de manera social. Esta investigación apoya la idea de que la lengua y el hecho lingüístico es social y que no puede haber otra manera de concebirlo. De hecho, el cambio lingüístico sucede, además de otras razones, debido a factores sociales, los cuales también están cambiando (Luckmann, 1984).

Marco empírico

A continuación, se reseñan las investigaciones que han partido de aspectos muy parecidos a lo que se realizó en este trabajo.

- a. Pérez Sabater (2015), publicó que la emergencia de nuevos dispositivos tecnológicos, como los teléfonos inteligentes, desde finales del siglo pasado ha producido que cada vez más personas los utilicen de diferentes formas en términos

de frecuencia y propósitos. El uso de medios de comunicación móviles ha sido uno de los fenómenos de mayor impacto en el mundo. Reconoce, además, que hay una percepción internacional referente a que las computadoras y los dispositivos móviles afectan de manera negativa el lenguaje que se utiliza en el día a día. Las peculiaridades del uso del lenguaje en este nuevo medio de comunicación representan una oportunidad para desarrollar líneas de investigación en este campo, que contribuyan al análisis de las variaciones del lenguaje, como parece suceder con la utilización de abreviaturas, acrónimos, combinación de palabras y signos de puntuación. En los últimos años se ha incrementado el interés por el estudio lingüístico de la comunicación que se sucede en línea; autores como Androutsopoulos (2011), citado por Sabater, enfatiza la función importante de las variaciones del lenguaje en los estudios de discursos digitales, en particular su contribución a la tendencia del uso de un “lenguaje social”. Estudios previos sobre CMC han enfatizado las interacciones del lenguaje escrito en los medios digitales como chats, mensajes con el *Short Message Service* (SMS) e *Instant Messaging* (IM). Se menciona que las características que han sido estudiadas son: el uso de emoticones, lexicalización de vocales, errores ortográficos y de puntuación, ortografía fonética abreviaturas, acrónimos, uso de contracciones, transmisión en una sola palabra, uso de palabras en otros lenguaje, mensajes cortos, palabras cortas y oraciones cortas. El objetivo principal del trabajo de Pérez Sabater fue proporcionar a los jóvenes investigadores las herramientas apropiadas para estudiar los nuevos patrones de la comunicación digital; se analizaron patrones lingüísticos y tipográficos de los mensajes escritos en *WhatsApp* utilizando un software, *WordSmith*. Se seleccionó *WhatsApp* debido a que es la plataforma más popular y de mayor crecimiento entre los usuarios. El análisis comprendió cuatro dominios o niveles del lenguaje: estructura, significado, interacciones y contexto social. La muestra fue obtenida por conveniencia, y con un número igual de hombres y mujeres. Se conformaron dos grupos, en el primero fue constituido por adolescentes de 12 a 17 años; el segundo, por participantes con un promedio de edad de 25 años. Se les pidió que interactuaran en su grupo respectivo, en diferentes idiomas (catalán, inglés y español). De cada grupo, se ocultó nombre y

datos de los participantes. Se partió de la hipótesis de que en el grupo de los adolescentes se observarían mayores variaciones del lenguaje que el grupo de adultos. El programa *WordSmith* analizó un total de 41,000 palabras. De los resultados destaca que el grupo de adolescentes utilizó mensajes con oraciones más cortas en comparación con el grupo de jóvenes adultos, resultado de acuerdo con lo que se había propuesto en la hipótesis. Encontraron también que, a pesar de que *WhatsApp* no limita el número de palabras que se utiliza por mensaje, el número de palabras por mensaje fue corto en los dos grupos analizados. En cuanto a las diferencias entre los grupos al utilizar diferentes idiomas, encontraron que cuando escribían en inglés había preferencia por oraciones más cortas que cuando escribían en español o en catalán. Los textos en español, sobre todo en el grupo de los adolescentes, mostraron preferencia de la lexicalización sobre el uso de los emoticones, por ejemplo, para expresar risa se prefirió ajajajajajaj. En ambos grupos se observaron la ausencia del uso de acentuación. Las variaciones intencionales de la ortografía se observaron en el grupo de adolescentes y fueron más usadas que en el grupo de adultos.

Los resultados obtenidos no son concluyentes debido a la muestra pequeña de los grupos estudiados y porque el diseño del proyecto no fue aleatorizado. Sin embargo, es una referencia para esta investigación puesto que es una caracterización lingüística de *WhatsApp* como tal, lo cual aporta indicios para saber qué se dijo ya sobre este sistema de mensajería instantánea.

b. El siguiente estudio es el de López (2015). En este estudio realizado en México, la autora parte de la premisa de que el internet se ha posicionado como preferencia entre las personas que buscan comunicarse por escrito con otras, ya sea formal o informal, debido a diferentes razones, como la inmediatez, la facilidad y su alcance. Sin embargo, su uso conduce a una reducción de la expresividad simbólica. La persona que suele usar los medios de comunicación escrita en tiempo real tiene que considerar si contestar de manera formal o informal, escribir poco y decir mucho, o considerar qué opciones utilizar para acercarse a la frescura que existe en una conversación cara a cara. Para subsanarlo,

se utilizan varios recursos para que los mensajes muestren emociones, a través de emoticones, uso de abreviaturas y modificación en la escritura de las palabras con la intención se acercarse más a la oralidad. Existe, además, otro recurso denominado *acotación icónica*, que se representa entre asteriscos. Esta tesis trata de mostrar cuál es el alcance de este elemento en un mensaje digital con algunas características sintácticas y semánticas. El objetivo de esta tesis fue analizar las acotaciones icónicas como formas de aportar información a la comunicación por internet, en especial a las conversaciones establecidas por *MSN Messenger*: entender su uso y su importancia en las conversaciones virtuales, así como su función lúdica en los mensajes. En el corpus, analizó 220 conversaciones realizadas por mensajería instantánea de usuarios que conocieran y utilizaran las acotaciones icónicas; fueron 24 participantes, la mayoría estudiantes de nivel medio superior o superior, 10 mujeres de 17 a 26 años y 14 hombres de 15 a 27 años; 13 mexicanos, el resto de diferentes nacionalidades todos hablantes de español como lengua materna. Para el manejo de los historiales de conversación, la autora utilizó una ficha para identificarla, denominó *datos de conversación* a la información ubicada en el cuadro superior de cada historial y denominó *signos de apoyo* a los emoticones escritos y emoticones interpretados; a los signos de interrogación entre paréntesis (como marca de sarcasmo) y el uso de puntos suspensivos. La hipótesis menciona que por medio de los análisis realizados se pretende demostrar que el uso de acotaciones icónicas en la comunicación por internet responde a la necesidad de aportar información extralingüística considerada necesaria por parte de los interlocutores dado que entre ellos no existe contacto físico ni visual. La autora hace la descripción sintáctica de las acotaciones icónicas, también sobre el tipo de construcción sintáctica que tienen, además observa si se trata de una frase o de una oración y el análisis verbal. Además, enfoca algunos rasgos semánticos y pragmáticos de las acotaciones icónicas, con una propuesta para categorizar los verbos que aparecen en estas construcciones. Entre los principales resultados obtenidos en este trabajo, la autora menciona que la mayoría de las acotaciones icónicas fueron oraciones, de las cuales predominaron las simples, es decir, construcciones sujetas a las reglas

de economía en el *chateo*: a menor cantidad de palabras y menor complejidad sintáctica del mensaje, mayor velocidad en el envío de una respuesta. Encontró que el uso de la tercera persona es una de las características más importantes de las acotaciones icónicas; sin embargo, en el corpus fueron localizadas algunas escritas en primera persona. Además, fue poco común encontrar construcciones en las que el emisor mencionara su nombre o *nick* para aclarar que se trata del sujeto del verbo. El 75% de los complementos circunstanciales incluidos en las acotaciones fueron de lugar y de modo, lo cual puede indicar que la presencia de elementos relacionados con el contexto físico fue importante. Debido a que el 68% de las acotaciones icónicas se encontraron en líneas independientes y no al final de un mensaje, se puede decir que las acotaciones son unidades independientes. En cuanto a los verbos utilizados en estas construcciones sintácticas se observó que están relacionados con el movimiento y con la ubicación espacial de los participantes, lo que indica que son importantes en la predicación de actividades desarrolladas en un espacio. Del 53% de las acotaciones empleadas para enunciar actos en espacios virtuales, el 25% fue considerado de uso lúdico y la mayoría de los enunciados de los destinatarios no demostraron una actitud clara ante las acotaciones de sus emisores. Por último, la autora considera que la investigación no ofrece datos suficientes para confirmar que no siempre puede sustituirse una acotación icónica por una frase u oración sin que se pierda el sentido original de su empleo, el grado de intensidad de la acción o su realización. Queda un pendiente para estudios futuros.

- c. El último artículo que se reseñará es de Cantamutto (2014), investigadora especializada en las producciones lingüísticas vía telefonía móvil. Esta investigación se realizó en Buenos Aires, Argentina, en el 2014. Este artículo forma parte de una investigación más amplia de esta autora, donde observa la producción de SMS desde la sociolingüística y el análisis del discurso. En este fragmento, ella aterriza sobre aspectos pragmlingüísticos con el fin de caracterizar a profundidad lo que sucede en las producciones lingüísticas de SMS. Propone como hipótesis que las elecciones lingüísticas de los usuarios parten de tres razones: los recursos del propio celular, las cuestiones identitarias y el contexto

en donde suceden dichas producciones lingüísticas. La autora señala que se ha estudiado mucho de apropiación y de construcciones de identidad, que es necesario realizar investigaciones más detalladas de lo que sucede tanto a nivel lingüístico como a nivel social. Su fundamentación teórica es considerar el contexto, tanto el de comunicación como el sociocultural, la competencia comunicativa, la tecnológica, la economía lingüística y los rasgos que ya se tienen en la teoría sobre el estilo electrónico. Para realizar lo anterior, la autora elaboró un corpus llamado SMS-CEBo que incluye más de 3,700 SMS de vida privada, donde participaban jóvenes y adultos interactuando. Además, se realizaron 250 tests de hábitos sociales para ahondar sobre las percepciones hacia la cortesía. Apunta que lo que aportaron los hablantes sólo debe ser tomado como información orientativa puesto que son percepciones no espontáneas, que no suceden en contexto real. Tomó en cuenta para su análisis tanto las variables sociodemográficas como contextuales, es decir, la edad, el sexo y el grado académico. A partir de lo anterior, Cantamutto realizó una caracterización del SMS. Lo esquematiza a partir de cuatro rasgos: la rapidez, economía y brevedad; la expresividad; la claridad; y la claridad y la expresividad. Encuentra, por ejemplo, que los usuarios empleaban reducciones, elipsis, anáforas, catáforas, onomatopeyas, uso de vocativos, de las mayúsculas como intensificadores retóricos, préstamos léxicos; también uso de deícticos, marcadores discursivos, aspectos de sintaxis y de puntuación. En cuanto a las percepciones, recuperó que para los hablantes es más importante contemplar el contexto de situación, es decir, la relación entre los hablantes que participan en el SMS más que la cortesía y la norma lingüística.

Para concluir con el marco empírico, destacamos lo que señala esta última autora: “De este modo, podremos avanzar en la identificación de los recursos y estrategias que son propias de una plataforma de interacción más ligada a lo asincrónico hacia otra cercana al polo de la sincronía (como *WhatsApp*, por ejemplo)” (2014, p. 321).

WhatsApp y la ciberlengua representan, pues, dos retos: por una parte, el tema de las complicaciones metodológicas debido a que son objetos de estudio privados y de difícil

acceso; por otra, los trabajos que se realizan todavía son exploratorios, como la presente investigación, que está estudiando un fenómeno muy cercano en el tiempo y que mientras se estudia éste también se modifica.



CAPÍTULO IV: Diseño metodológico

En este capítulo se exponen las características principales que tuvo el estudio en cuanto a su tipología. Se presentan, además, cómo se conformó el corpus, esencial para el análisis, cómo se caracterizaron los tres grupos de *WhatsApp*, las categorías de análisis que se eligieron, las técnicas e instrumentos que se usaron para recuperar la información y las estrategias de aplicación de aquéllas.

Características del estudio

Según la tipología de estudios de Landeau (2007), los estudios se pueden clasificar por su naturaleza, su finalidad y su carácter. Este estudio, por su naturaleza, fue clasificado como cualitativo, puesto que se profundizó en el análisis lingüístico de tres grupos de *WhatsApp* y en la perspectiva de quienes administran dichos grupos sobre la ciberlengua que se usa en este sistema de mensajería instantánea. La sensibilidad de la investigación cualitativa permitió considerar a los individuos y lo que opinaron sobre la ciberlengua y *WhatsApp*.

Según su finalidad, fue un estudio puro o básico, es decir, su intención principal fue ampliar y mejorar el conocimiento (Tam, Vera y Oliveros, 2008), en este caso, sobre la ciberlengua y *WhatsApp*, puesto que se consideró, a partir del estado del arte, que aún faltaban aspectos que estudiar y profundizar de estos objetos de estudio, puesto que se clasificaron como fenómenos recientes y sobre los cuales apenas se ha explorado en los últimos años. Y, según su carácter, fue un estudio no experimental y descriptivo, puesto que se observó y reflexionó sobre el desenvolvimiento natural de los colaboradores¹ en *WhatsApp* y, además, el análisis de las conversaciones.

Además, se trató de un estudio comparativo, puesto que se hizo el contraste entre los tres grupos de *WhatsApp*, a saber: entre ellos mismos, entre éstos con las entrevistas que se aplicaron a los administradores de cada grupo, y entre las mismas entrevistas. Con la comparación, se buscaron semejanzas y diferencias entre los contextos comunicativos, y

¹ Se les denomina colaboradores a las personas que, de manera voluntaria, decidieron participar en esta investigación al proporcionar el historial de conversaciones de su grupo. En lingüística es necesario especificar que los sujetos de estudio o los hablantes son participantes activos en el proceso del estudio de la lengua, visión que se comparte en esta investigación.

entre las categorías de análisis; es decir, es lo que permitió triangular la información. Se siguieron las etapas establecidas que describen Fuentes-Romer y Rodríguez-Fernández (2009): primero se describió, en un segundo momento se interpretó y, en un tercer momento, se compararon los datos.

El paradigma fue hermenéutico (Bauman, 2002; Giménez, 2007), puesto que se buscó interpretar y comprender el comportamiento de la ciberlengua, así como las actitudes y creencias lingüísticas de los colaboradores. Se partió de que “lo social comprende y se rige a través de la contextualización de sus matices en un ámbito determinado por variaciones como la tradición, la historia, la formación, el sentido común, la capacidad de juicio y el gusto” (Londoño y Castañeda, 2010, p. 251), y de lo anterior se atendió sobre todo la capacidad de juicio y al gusto, puesto que de estas variaciones parten tanto las producciones lingüísticas como las creencias y actitudes lingüísticas sobre ellas. Es decir, el objeto de estudio tuvo que situarse en su contexto, en este caso, el uso de *WhatsApp* y las competencias comunicativas que los usuarios emplearon se estimaron desde un enfoque integral, y se consideró, ante todo, que se trataba de un fenómeno multicausal. En este estudio, el paradigma hermenéutico ayudó puesto que se hicieron interpretaciones a partir de los datos que se rescataron de las conversaciones. Se tuvo en cuenta tanto el contexto en donde se encontraban los participantes en sus conversaciones de *WhatsApp*, así como el de las personas entrevistadas.

Características de los grupos de *WhatsApp*

Se eligieron tres grupos de *WhatsApp* puesto que la escala que se siguió fue el gradiente entre la distancia e inmediatez comunicativa (Pérez Álvarez, 2015, p. 156). A partir de éste, se ubicaron tres puntos del gradiente. El criterio principal para hacer esta separación fue la relación establecida entre los participantes:

- Mayor distancia comunicativa: se caracteriza por ser más formal en la comunicación y con una relación más alejada entre los participantes. Para la investigación, se eligió un grupo laboral puesto que, en éste, la relación entre los participantes es, según la clasificación, no familiar ni amistosa, sino que la relación se formó a través de una institución, de una actividad laboral y, además, se puede decir que tienen menos emociones involucradas en sus conversaciones.

- Intermedio: en la clasificación, se caracteriza por ser el de mayor dificultad en su comportamiento, puesto que los participantes pueden desarrollar algún tipo de afecto, pero sin llegar a forjar lazos. Pueden ser los grupos que se forman a partir de estar en contacto por algún tipo de actividad, por ejemplo, académica. Es por lo anterior que se eligió para este punto un grupo de compañeros de clase.
- Menor distancia comunicativa: este punto es en donde se encuentran los lazos familiares o de amistad; es decir, son relaciones personales forjadas y alimentadas por cuestiones emocionales fuertes y cimentadas por el tiempo y las circunstancias. En este caso, se eligió un grupo de amigos.

El grupo laboral, el de mayor distancia comunicativa, estuvo compuesto por 12 profesores (5 mujeres y 7 hombres) del área de ciencias de la salud de una institución pública de educación superior del estado de Aguascalientes. El rango de edad oscilaba entre los 45 y 75 años. Dos profesores contaban con doctorado, siete con maestría, y tres con especialidad.

Los temas que abordaban fueron:

- Avisos/recordatorios/indicaciones
- Preguntas sobre reuniones
- Cadenas²/ videos/ imágenes y reflexiones
- Felicitaciones

El grupo de compañeros de clase, lo conformaron 18 estudiantes de maestría, 4 hombres y 14 mujeres, de una institución pública de educación superior del estado de Aguascalientes. Las edades de los colaboradores de este grupo eran desde los 24 a los 34 años. Los temas recurrentes dentro de sus conversaciones fueron:

- Presentación de cada uno de los participantes en el grupo
- Felicitaciones
- Beca federal para sus estudios
- Concertar reuniones

² Las llamadas cadenas son historias, chistes o noticias que se comparten entre los usuarios a través de la copia íntegra de éstas. Se comparten entre los contactos de manera masiva, por lo que se vuelven “virales”, es decir, que se comparte mucho entre muchos.

- Escuela/trámites/tareas o cualquier otra situación que implique el quehacer académico
- Acuerdos sobre *coffe-break*

El grupo de amigos estuvo compuesto por dos hombres (33 y 39 años, uno con maestría y otro con doctorado) y una mujer (34 años, con licenciatura). Los temas de los cuales conversaban fueron los siguientes:

- Información sobre la ubicación de los participantes
- Información sobre la situación de los participantes
- Chistes y bromas
- Concertar reuniones

Categorías de análisis

A partir de la teoría de Halliday (1982) y a partir de la esquematización de Rose (2014) sobre el campo, el tenor y el modo, se establecieron las siguientes categorías de análisis para el corpus de *WhatsApp* que se observan en el siguiente cuadro.

Cuadro 3

Categorías de análisis para el corpus de WhatsApp

Dimensiones	Categorías de análisis	Descripción
Campo	Superestructura del texto: <ul style="list-style-type: none"> • Conversacional • Expositiva • Instruccional 	Se refiere a la organización del contenido del texto, en este caso, es la organización prototípica de la conversación, de la exposición y de las instrucciones.
Tenor	Formas nominales de tratamiento: <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones simétricas familiares • Relaciones simétricas formales 	Las formas nominales de tratamiento se refieren a la manera en la que los participantes establecen el tipo de relación que tienen a través de los vocativos que utilizan para dirigirse entre ellos. A partir de éstas se establecen las relaciones personales.
Modo	Ortografía	Se refiere a aspectos de puntuación, acentuación y grafías que corresponden a la norma en el código escrito.

Fuente: Elaboración propia a partir de Halliday (1982) y Rose (2014)

Para las entrevistas, las categorías se desprendieron de tres de los cuatro tipos de actitudes con sus respectivas creencias que las subyacen que explica Fishman (1995), aunadas a otras cuestiones que surgieron debido al análisis del corpus de *WhatsApp*, como se observa en el cuadro 4 (ver anexo 2 para la guía de entrevista completa):

Cuadro 4

Categorías de análisis para las actitudes y creencias derivadas de las entrevistas

Actitud lingüística	Características de las preguntas para arrojar las creencias que respaldan la actitud
Estandarización: La lengua tiene un tratamiento social que ha llegado a establecerse con su propia norma. Puede ser que ya sea usada por novelistas, profesores y escritores, y que se convierta en el uso al que hay que aspirar.	Con esta sección se quiso profundizar sobre la concepción que tienen los administradores de cada grupo sobre WhatsApp y la ciberlengua. Las preguntas aludían a la necesidad de <i>WhatsApp</i> para su grupo en específico, si en <i>WhatsApp</i> influían aspectos sociales para la escritura, si encontraban algún tipo de traslape en otros tipos de escritura, las ventajas, desventajas, si consideraban que la comunicación había cambiado entre los miembros del grupo.
Vitalidad: La lengua se estabiliza, se difunde y se sigue desarrollando (puede ocurrir lo contrario).	Las preguntas giraron en torno a si las administradoras consideraban que la ciberlengua en <i>WhatsApp</i> era funcional para todos los contextos comunicativos o si percibían desventajas, dificultades o si observaban limitaciones en su uso.
Oralidad y escritura: más allá de la ortografía	Las preguntas sirvieron para rescatar de manera más clara la creencia hacia la ciberlengua en sí misma, comparándola con la escritura y la oralidad, para que el administrador valorara tanto su producción como los mensajes que recibía en el grupo.

Fuente: Elaboración propia a partir de Fishman (1995)

Se decidió no contemplar ni la actitud de historicidad ni la de autonomía, pues se consideró que éstas respondían más a situaciones de bilingüismo, donde los hablantes crean símbolos culturales y políticos de lenguas o variaciones. En este caso, no es que sean dos

lenguas las que están en competencia, sino que se trata de la combinación de oralidad y escritura que conjunta la ciberlengua.

Unidades de análisis

En el corpus de *WhatsApp*, las unidades de análisis fueron los temas conversacionales de cada uno de los tres grupos. Estos temas permitieron abordar de manera más sencilla las categorías de análisis, puesto que se observaron sus recurrencias, incluso diferencias de producción lingüística respecto de otros temas conversacionales.

En cuanto a las entrevistas, las unidades de análisis fueron las propias respuestas de los administradores de cada grupo, las cuales eran las creencias y actitudes en torno a *WhatsApp* y a la ciberlengua que usaban en sus respectivos grupos.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

En una primera instancia, se realizó un análisis lingüístico aplicado a las conversaciones de *WhatsApp*. La técnica de recolección de información para el análisis lingüístico fue la conformación de un corpus a través de la solicitud de historiales de los tres grupos ya descritos. Se hizo un corte temporal debido a la disparidad significativa en la extensión del historial de conversaciones, pues cuando se solicitaron los grupos no se contaba con que estos podían variar en el tiempo en el que habían interactuado. Esto que no se previó provocó que el grupo de amigos compartiera un historial de 4 meses, el de compañeros de clase de un año, y el grupo laboral de 9 meses. Debido a que el grupo de amigos era el de menor extensión, se decidió tomarlo como referencia de extensión para hacer los cortes en los otros dos grupos: se decidió unificar todo a 4 meses de interacción, en específico, los 4 primeros meses de interacción. Para el grupo de amigos, es decir, la referencia, el período abarca del 22 de junio al 9 de octubre de 2017; el grupo de compañeros de clase, del 12 de septiembre de 2016 al 12 de enero de 2017; el grupo laboral, del 25 de febrero al 24 de junio de 2017.

Las conversaciones se recuperaron a partir de la invitación a formar parte de la investigación a personas que se conocían previo a este proceso, y se les preguntó si tenían grupos de *WhatsApp* que encajaran con los que se tenían considerados para realizar el trabajo. Una vez que la persona aceptaba el empleo del historial de su respectivo grupo, se

comunicaba con este y pedía la autorización formal de cada uno de los integrantes, incluido el administrador, en caso de que la primera persona identificada no lo fuera. Dicha autorización se hizo a través de un documento que se compartió con el mismo colaborador que se ubicó en un primer momento de cada grupo. Cada colaborador “puerta”, por llamarlo de esta forma, compartió dicho documento en su grupo y, después de tener la debida autorización, los mismos colaboradores facilitaron el historial de conversaciones (para consultar la carta de consentimiento informado, ver anexo 1). Cabe destacar que una dificultad metodológica fue obtener el acceso a dichas conversaciones, ya sea por olvido de los participantes en la confirmación del acceso a sus grupos, o por la rotunda negativa a compartir el contenido del grupo.

De acuerdo con lo anterior, se recopilaron tres grupos de *WhatsApp*, provenientes de personas que, en el momento de la aplicación, habitaban la ciudad de Aguascalientes. Según el gradiente entre distancia e inmediatez comunicativa que establecen Koch y Oesterreicher (1985), quedaron conformadas tres agrupaciones: un grupo laboral para el registro formal, un grupo de compañeros de clase para el intermedio, y un grupo de amigos para el informal, como se detalló con anterioridad. El número de integrantes en el grupo no fue un criterio de selección, sino el contexto en donde se encontraban estos. Es por lo anterior que hay disparidad en el número de integrantes, así como entre las características de sexo, edad y ocupación.

El corpus de *WhatsApp*, debido a su carácter digital, fue copiado tal cual como se guardó en el historial de conversación de los colaboradores y así se colocan en los ejemplos. Se omiten nombres de lugares, así como de direcciones, números de teléfono y los nombres de los colaboradores. En su lugar, se optó por colocar a cada integrante con los siguientes códigos:

- Para grupo laboral: se eligió la letra “L” de ‘laboral’, más un número para diferenciar a los participantes.
- Para grupo de amigos: se eligió la letra “A” de ‘amigos’, más un número para diferenciar a los participantes.
- Para grupo de compañeros de clase: se eligió la letra “C” de ‘compañeros’, más un número para diferenciar a los participantes.

Quedaron incluidos, de manera aproximada, 3,425 mensajes. En el grupo de amigos, se enviaron alrededor de 719 mensajes, los cuales se reparten entre las 55 interacciones que hubo entre ellos durante los 4 meses. Se dedicaron 17 interacciones para concertar reuniones; 14, para solicitar o compartir información de cada uno de los participantes; y 24 interacciones fueron para establecer juegos o bromas entre los colaboradores.

En el grupo de compañeros de clase se envió un estimado de 1,656 mensajes, los cuales se reparten entre 118 interacciones. Se dedicó una interacción para la presentación de los compañeros, 3 para felicitaciones, 3 para hablar sobre la beca federal; 16 para discutir sobre reuniones, 76 sobre dudas escolares y 19 sobre el *coffe-break*.

En el grupo laboral, se enviaron alrededor de 1050 mensajes, repartidos entre 85 interacciones. 56 interacciones se dedicaron para avisar o recordar sobre eventos o reuniones; 13 fueron sobre preguntas de las mismas reuniones, 14 fueron cadenas o reflexiones y 2 fueron para felicitaciones.

Cabe destacar que no se tomaron en cuenta ningún tipo de archivo compartido entre los colaboradores, como videos, imágenes, documentos y enlaces, puesto que lo que interesaba era observar las producciones textuales.

Las entrevistas.

Debido a que la entrevista, en un estudio cualitativo, es una técnica que permite obtener y comparar información sobre opiniones, creencias y percepciones, entre otros aspectos (Vargas, 2012), en esta investigación fue útil para identificar las actitudes y creencias lingüísticas que giraban en torno a la ciberlengua usada en *WhatsApp*. El tipo de entrevista que se empleó en este estudio fue la semiestructurada, y se traslitaron con escritura ortográfica.

Para elegir el número de entrevistas a aplicar, se consideraron a los participantes de los tres grupos de *WhatsApp* como una comunidad de habla. Por lo tanto, se eligió sólo a una persona por grupo, teniendo como resultado tres entrevistas. La persona que se seleccionó fue el administrador de los grupos, puesto que éste podía tener un panorama general de las conversaciones del grupo; puede, además, promoverlas u orientarlas.

Los resultados no pudieron ser generalizados debido a que el corpus lingüístico no fue una muestra representativa, así como tampoco lo fue el número de entrevistas que se aplicaron.

Estrategias de aplicación

Para el análisis del corpus, se optó por la clasificación de la información en torno a temas conversacionales, los cuales se señalaron con colores en un documento de *Word*. Esto permitió que, en el documento, se pudiera apreciar qué temas eran más recurrentes y cuáles no lo eran. Se eligieron los temas más repetidos en cada grupo como los primeros a analizar, aunque, al final, se recuperó todo el corpus para el análisis completo.

Se estudiaron dos niveles de análisis. El fonológico se limitó a estudiar grafías que representaban sonidos (escritura fonética). El nivel de análisis más importante fue el pragmático, pues es donde se observaron los turnos de habla, las estrategias de cortesía, las fórmulas de tratamiento nominales, la forma del texto, tanto las palabras elegidas como la estructura superficial, en función de la utilidad comunicativa, y la transición temática.

Las entrevistas se aplicaron de manera presencial y se grabaron en formato .mp3. Las entrevistas se transcribieron con las pautas ortográficas, puesto que lo que se recuperó fue el contenido de sus respuestas y no los aspectos fonológicos, fonéticos o de prosodia. Las preguntas que ayudaron a rescatar esta información se formularon para que los administradores de cada grupo pudieran juzgar tanto la producción lingüística de los demás participantes como la propia. Sin embargo, y como anunciaban diversos estudios de actitudes y creencias lingüísticas, durante las entrevistas a los administradores de cada grupo, se observa que las preguntas eran respondidas cuidando y reforzando la finalidad del grupo. Esto representa un incentivo para futuras investigaciones de creencias y actitudes lingüísticas, todo un reto para la sociolingüística.

Cuestiones éticas

La recopilación de los datos no fue sencilla. Como Vela y Cantamutto (2016) detallan según sus experiencias en la investigación tanto de SMS como de *WhatsApp*, acceder a conversaciones privadas y conformar un corpus amplio es difícil debido al carácter íntimo y

personal que tienen estos medios de comunicación. Para sortear ciertas desventajas metodológicas (las cuales representan la principal razón por la cual el trabajo en torno a *WhatsApp* avanza estancándose en cada paso), las autoras proponen el método de la observación participante, que es cuando “el investigador opta por observar un grupo cerrado, creado entre personas por ciertos lazos personales, entre los que se incluye el investigador” (p. 12);

estos grupos, constituidos como espacios cerrados que suelen ser gestionados por su creador, nos vuelven a colocar frente a la solución de una disyuntiva: elegir la observación de un grupo en el que el investigador estuviera integrado previamente o acceder a un grupo con el único objetivo de llevar a cabo la observación y recogida de datos (p. 14).

El grupo en donde se encuentra esta situación en específico es el de compañeros de clase, puesto quien realiza la presente investigación pertenecía a dicho grupo desde antes de iniciar el estudio. Es por este rasgo también que se justifica que nada de lo emitido antes de esta investigación fue cuidado o premeditado. Las participaciones en los tres grupos se hicieron sin manipulación alguna, con naturalidad, puesto que no sabían que iban a ser leídas y analizadas con fines de investigación.

CAPÍTULO V: Resultados y discusión

El objetivo del siguiente capítulo es presentar los resultados que se obtuvieron con base en la metodología empleada, así como con el objetivo de investigación. La estrategia de análisis de los resultados fue la caracterización lingüística de algunos fragmentos representativos de los tres grupos de *WhatsApp*, a la luz de las dimensiones de campo, tenor y modo. Además, esta caracterización se complementó con el análisis de las actitudes y creencias lingüísticas de los colaboradores, con el fin de triangular la información.

El capítulo se estructuró de acuerdo con las dimensiones de la lingüística sistémico funcional. En la sección que se dedicó al campo, se desglosó cómo se comportan las superestructuras encontradas, que son la conversacional, la expositiva y la instruccional. La sección de tenor se dedicó para el análisis de la relación que se establece entre los colaboradores de cada grupo, por lo que se esquematizó en relaciones simétricas familiares y relaciones simétricas formales. La sección de modo atendió a la revisión del comportamiento ortográfico en los grupos de *WhatsApp*.

También se consideró una sección sobre la transversalidad en los tres grupos de *WhatsApp*. En esta parte se discutió sobre el uso de emoticones, sobre la importancia de la ortografía para el desenvolvimiento de la conversación, y sobre la comunicación permisiva en *WhatsApp*.

Como lo observará el lector, en unos ejemplos se pueden rescatar aspectos de otra categoría de análisis; sin embargo, se optará por elegir diversos ejemplos para alimentar tanto la evidencia como el argumento de la investigación, aunque en algunas ocasiones se repetirán ejemplos, pero no por falta de éstos, sino porque se consideran pertinentes y rescatables.

Campo

Definir las posibles superestructuras de *WhatsApp* permitió recuperar la dimensión de campo puesto que, si lo que se pretendía era identificar si el contexto de los usuarios era formal o no, entonces, entre más cercana fuera la superestructura a una superestructura tipo de carácter escritural, más formal sería su contexto y, por lo tanto, su interacción. Es decir, la manera en la que ordenan sus intervenciones dio cuenta de la formalidad de la interacción. Considerando lo anterior, las superestructuras que se ubicaron en el uso de *WhatsApp*, en

específico en los grupos de *WhatsApp* que participaron en el estudio, fueron las siguientes. Cabe destacar que estas superestructuras se traslaparon en algunos casos, como se verá en los ejemplos.

Superestructura conversacional

Para el grupo de amigos, la superestructura conversacional fue la prototípica, y se observó una “conversación no preparada, con fines interpersonales, informal, que tiene lugar en un marco de interacción familiar [se refiere el autor a cercanía emocional fuerte, pero utiliza familiar por ser el adjetivo que más se apega a esta descripción, no porque las interacciones familiares sean privativas de la familia], entre iguales (sociales o funcionales) que comparten experiencias comunes y en la que se habla de temas cotidianos” (Briz, 2010, p. 33). Obsérvese en el ejemplo (1) cómo A1 comenzó la interacción al informar de su paradero y, al mismo tiempo, hizo partícipes a los otros dos usuarios de su situación:

(1) **Del grupo de amigos** (conversación del 08.08.17)

A1: Llegué 8:59 a [nombre de banco]... A qué hora creen que seré atendido para abrir mi cuenta? Hagan apuestas

A2: 9:27

A1: 😞

A3: Sales del banco a las 9:45

A1: 🙄

A2: Por qué chingados quieres abrir una cuenta de [nombre de banco], por cierto?

A1: Jaja es el único banco que se cómo se hacen transferencias internacionales

A1: 🤖♂

A1: (información adicional: tenía varios días con los intestinos "bloqueados". Así que hoy en la mañana temprano tomé un enorme plato de papaya... Y ya empezó a hacer efecto).

A1: 🤖

A1: Esto hace más dramática mi espera

A3: 🙄

A3: qué miedo!

A2: Jajaja en cuál sucursal estás?

A1: [nombre de avenida]

A2: Ah, un poco lejos de mi casa entonces

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

El inicio de la interacción de A1 promovió que la conversación se desarrollara y se creara una especie de juego entre los colaboradores. Se advierte que su conversación fue espontánea y dinámica a pesar de que no fuera tan sincrónica la interacción, pues se observó que se tardaban desde segundos a minutos en responder. Cabe destacar que, al incluir la información entre paréntesis sobre su estado, se creó una intimidad más grande, pues se compartió un tema privado. El uso que hizo A1 del paréntesis, en este caso, funcionó para compensar un tono de voz más bajo, y simuló su pensamiento en ese momento, por lo que lo privado se hizo público en el grupo de *WhatsApp*.

La espontaneidad en la conversación también se puede notar en el uso de emoticones, los cuales funcionaron como elementos paralingüísticos para expresar algún sentimiento. Obsérvese que A1 usó un emoticón por cada respuesta, los cuales reflejan el sentimiento de éste por la pérdida de tiempo en el banco. Los emoticones, en estos ejemplos, no se usaron de una manera prototípica, es decir, su valor semántico tuvo que ser entendido en el contexto en el que se estaban empleando.

Los inicios de las interacciones no fueron los prototípicos, es decir, no se presentaron fórmulas de saludo tradicionales por cada intervención nueva. A pesar de que los colaboradores no se encontraban en el mismo espacio ni tiempo, éstos crearon herramientas para simularlos, por ejemplo, cuando A1 hizo referencia al lugar en donde estaba, y al utilizar el verbo *llegué* con complementos circunstanciales de tiempo y de lugar. Esta fórmula creó deixis espacial y temporal, común en la conversación cara a cara. La deixis señala aspectos del contexto de una interacción comunicativa (Diccionario de términos clave de ELE, 2018). Mancera y Pano (2013), mencionan la necesidad de la conexión constante que, debido a la frecuencia de uso, la presencialidad también se crea poco a poco y es por lo que se presenta la deixis.

Este grupo, ubicado en el de la inmediatez, simuló mucho más la comunicación cara a cara. La ciberlengua, como afirmó Crystal (2010), tiene más recursos para mostrar sentimientos, en general, es más expresiva, lo cual se observó en el grupo de amigos, donde diversos recursos, como los emoticones y los paréntesis, en este caso, ayudaron a que los colaboradores tuvieran una comunicación más precisa.

También la competencia comunicativa se observó en el manejo del contexto que comparten los colaboradores, algo que también se necesita en una dinámica conversacional.

Cuando A2 manifiesta que A1 se encuentra lejos de su casa, tuvo una implicación pragmática para la conversación pues, de alguna manera, A2 propuso una solución para la condición de A1, que fue ir a su casa. Lo anterior también indicó el grado de intimidad de los colaboradores del grupo pues, si bien se divierten con lo que A1 acaba de decir, también consideran que podría necesitar ayuda.

En algunas ocasiones, debido a la naturaleza del nuevo tema o de la conversación iniciada, se encontró que era necesario que los colaboradores usaran saludos, aunque la manera en la que los utilizaron sirvió para llamar la atención de los demás. En el caso del grupo de amigos, estos saludos coloquiales se emplearon cuando estaban concertando reuniones, como se observa en el ejemplo (2):

(2) **Del grupo de amigos** (conversación del 7.8.17)

A2: Qué onda?

A2: Vamos a cenar?

A1: Sí

A2: Un poco temprano? 😊

A1: Tipo?

A2: 7:30?

A2: Para que me pueda bañar y acostar para las 9 jaja

A1: Ok

A1: Es lunes

A2: En el [nombre de restaurante]?

A1: tiene que ser el [nombre de restaurante]

A2: 🍷

A1: Sí

A1: Pasas por mí

A2: Sí

A1: No sirve el timbre

A3: Ok

A3: Apenas vamos

A2: Llegamos

A1: Bajo

En el ejemplo (2) sucedió algo parecido a lo mencionado en el ejemplo (1), y se creó una vez más la deixis temporal, puesto que los tres colaboradores en el ejemplo (2) aportaron

información sincrónica sobre su estado o situación, e indicaron sus acciones en el momento en el que las estaban experimentando. Lo anterior se justificó por la información que A1 dio en el ejemplo (2) cuando se refirió a la situación del timbre.

En los ejemplos (3)-(6) también se observó la manera en la que los saludos funcionaron para acordar reuniones en el grupo de amigos:

- (3) **Del grupo de amigos** (conversación del 8.8.17)
A2: Cenamos esta noche?
- (4) **Del grupo de amigos** (conversación del 12.8.17)
A3: Qué hacen?
A3: Quieren ir al [nombre de museo]?
- (5) **Del grupo de amigos** (conversación de 22.8.17)
A3: Quieren cenar?
A3: Tipo 7
- (6) **Del grupo de amigos** (conversación de 23.8.17)
A2: 🍷 esta noche?
A2: 😊
A2: O al menos cenamos?

Los colaboradores en el grupo de amigos solían formular preguntas cuando trataban de concertar reuniones. Las preguntas giraban en torno a la actividad que estaban haciendo los demás, o si apetecían cambiar los planes que tenían en un principio para poder compartir tiempo juntos, casi siempre para el momento de la cena.

En general, la conversación en el grupo de amigos surgió de manera no forzada y más libre, pues compartían de forma espontánea tanto información personal como el deseo de verse para cenar. El contexto era coloquial, y el desenvolvimiento de los colaboradores del grupo de amigos no necesitó emplear otro tipo de superestructuras más cercanas a lo escrito, pues la conversación sucedió como si los colaboradores estuvieran cara a cara. Por lo tanto, la superestructura conversacional ayudó a simular una comunicación presencial. La conversación, además, se hizo cooperativa y cada uno de los colaboradores aportó un comentario que permitió la dinámica continua de la interacción.

En el ejemplo (7) se observó un desenvolvimiento libre y relajado en las enunciaciones de los colaboradores, y se recurre una vez más al juego como un recurso para la interacción:

(7) **Del grupo de amigos** (conversación de 9.9.17)

A1: Acabo de toparme con [nombre propio] y [apellido] en el centro... En el carro de [apellido]

A1: El agua tiende a su nivel

A2: 😏

A1: Y ayer en la noche me topé al asistente [nombre propio].... Muy abrazado con mi alumna [nombre propio]

A1: Y también me topé a [nombre propio] y a su novio...y encontraron a alguien, creo que era [nombre propio]. Aquí en la esquina de mi casa

A2: Sí, vi a [nombre propio] y [nombre propio] también

A2: Todavía no sé ha ido el innombrable?

A1: Pues creo que se iba hoy

A1: Todavía estaré a tiempo de ir a despedirme?

A1: Jaja

A1: 🙄♂

A2: ❤️

A3: No, hay que averiguar a qué hora sale su vuelo y llegamos todos corriendo al aeropuerto justo cuando esté a punto de abordar...

A3: Luego te acercas a él y le dices: Ya te superé. Porque a mí me toma 15 minutos olvidar a cualquier persona

A2: Jajajaja

A2: Pero va en carro al DF

A3: Por eso, vamos al D.F.

En el ejemplo (7) se observó deixis espacial, cuando A1 hizo referencia a su casa y utilizó el pronombre de lugar *aquí*. También, hubo un elemento más de la superestructura conversacional, que fue la expresión lexicalizada³ *el agua tiende a su nivel*, que empleó A1. La información que compartieron los colaboradores, además, hizo alusión a conocimientos anteriores, como situaciones o nombres de personas, que los otros colaboradores conocían,

³ Las expresiones lexicalizadas son aquellas cuyos constituyentes no pueden ser separados unos de otros, y el significado de la expresión debe ser analizado como una unidad y no como la suma de los morfemas que lo componen (Diccionario de términos clave de ELE, 2018).

como cuando mencionó A2 al *innombrable*, la situación de partida de éste y la aparente incomodidad que esta persona representaba para el grupo.

El chisme fue un aspecto esencial para la conversación, como defiende Pietrosemoli (2009) y, como tal, también apareció de manera espontánea. Cuando se compartió un chisme, el hablante pudo establecer barreras entre los que son el centro de la conversación y las personas del grupo a las que compartió el mensaje. Por ejemplo:

(8) **Del grupo de amigos** (conversación de 23.9.17)

A1: Me dice el jardinero que A2 y [nombre propio] quieren comprar una casa al lado de donde él vive 😊

A1: 😊😊😊😊

A1: Qué ya la fueron a ver. De lo que se entera uno.

A3: O sea

A3: Tipo?

A1: Pues ya ves. Me estoy enterando

A1: Ya sabes que A2 tiene sus agendas secretas. Con [nombre propio], con [nombre propio] y así

A3: O sea, cariño. Esto es verdad?

A1: 😊

Se ubicó otra vez el juego entre los colaboradores como esencial para su interacción y su relación. En este caso, A1 dio información sobre A2 para evidenciarlo y hacer mofa sobre él. Esto sucedió cuando manifestó el desconocimiento e indignación que esta falta de información le provocó; sin embargo, no fue descortés su participación, sino más bien lúdica. Otro ejemplo muy evidente de la necesidad tanto del juego como del chisme para este grupo en específico fue el (9):

(9) **Del grupo de amigos** (conversación de 23.9.17)

A1: Me refiero a los videos

A1: Ay yo creo que los de ayer ya valieron

A3: :/

A3: Pues nada más está esa foto y otra como de un shampoo

A3: Por qué? De qué eran los videos?

A2: Ya para qué usaron la botella de shampoo?

A2: Queremos chismes

El grupo de amigos fue el único donde se ubicó el chisme como algo detonante de la conversación y, a pesar de que la superestructura narrativa también se presentó en esta marca conversacional, la narración no es la superestructura que imperó, porque fue determinada por la conversacional.

En general, se observó que, en el grupo de amigos, el inicio de las conversaciones no se indicaba con una estructura convencional de saludo, y tampoco existe una para cierre entre un tema y otro, sino que, de hecho, daba la impresión de que la conversación continua, sin inicio ni fin, pues todo el historial fue una conversación en sí misma. A pesar de que pasaron horas o días después de la última interacción, no se sintió la interrupción en ningún momento. En el ejemplo 10 se colocaron datos de la temporalidad y se señalaron en negritas para observar lo anterior:

- (10) **Del grupo de amigos** (conversación de 9.9.17)
 16:10:52: A3: Por cierto, ya voy de regreso a Ags
16:10:57: A3: 😊
14:07:28: A1: Hay un gato dentro de mi departamento
 14:07:30: A1: ☺

Estas ausencias de cierres e inicios no prototípicos son indicadores de que *WhatsApp* permitió otra dinámica de comunicación. Los colaboradores no dieron señales ni de la distancia física ni la temporal que tuvieron por medio de *WhatsApp*. Aunque, cabe mencionar, sí hubo marcas que indicaron un cambio de tema, ya sean éstas hechas de manera muy abrupta como en el ejemplo (10), o como cuando lo hacen de manera más marcada al emplear preguntas para iniciar la interacción.

También en el ejemplo anterior se observó cómo la respuesta de los mensajes no se realizaba. Esto sucedió en varias ocasiones. Lo que dice A3 y lo que dice A1 no tuvo consecuencia; sin embargo, no fue algo problemático para la interacción. Lo mismo sucedió en el ejemplo (11):

- (11) **Del grupo de amigos** (conversación de 8.10.17)
 A2: Alguien quiere un trago?

A3: Ay, no. Siento que este fin de semana tomé demasiado
 A3: ya fue [nombre propio]?
 A1: Obviamente
 A1: Jaja

Cuando A3 manifestó que había tomado mucho el fin de semana, no hubo respuesta de ninguno de los otros colaboradores del grupo. Son estas ausencias de respuesta lo que también dio la apariencia de que los colaboradores se encontraban en el mismo espacio y tiempo en el momento en el que emitieron estos mensajes. Tampoco se descartó la situación de que los colaboradores no hayan podido contestar en el momento, o que sólo no desearon hacerlo.

Como se dijo, también el grupo de compañeros de clase utilizó esta superestructura en algunas ocasiones. Obsérvese el ejemplo 12:

- (12) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación de 22.9.16)
 C6: Pero si pagan les dan constancia de asistencia, que genera créditos
 C12: Pero esos creditos nunca sirven para nada 😞
 C3: Es que no es como que a huevo
 C3: Pero lo más seguro es que la maestra de meto lo tome en cuenta
 C3: Como asistencia y esas cosas

La superestructura conversacional también se presentó con otros elementos, como el léxico. C3 utilizó léxico coloquial en los ejemplos; como señala Briz (2010), se identificó a través de marcas sociolectales, como el uso de expresiones metafóricas como *a huevo*, el uso de apócopos como *meto*, y el uso típico del pro-sustantivo *esas cosas*. Todas éstas fueron marcas de una situación coloquial en una conversación. Además, se complementó con el emoticón que usa C12, el cual aportó otro indicio de simulación de una comunicación presencial.

Situación semejante sucedió en el ejemplo (13):

- (13) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación de 23.8.16)
 C6: Tienes el correo?
 C6: Gracias
 C6: Qué bueno que son nocturnos como yo jeje
 C12: ashis, yo tengo otro

- C12: jajajaj
- C6: Jajaaja
- C6: Cuál es el otro
- C6: Digo mejor que le llegue a todos jaja

C12 empleó otra expresión de intensificador de actitud, el cual es también una de las formas acortadas de la locución *jah, la chingada!, ashis*. Además, nótese la escritura fonética en esta expresión, puesto que se tomó en cuenta como un solo morfema, con una pronunciación más suave y relajada al optar por la consonante postalveolar fricativa sorda, en lugar de la consonante postalveolar africada sorda. También hay variación en la manera en la que se escribió la risa, *jeje, jaja, jajajaja, jajaaja*. Se identificó una diferencia semántica entre ellas, como encontró también Pérez Sabater (2015); además, es importante decir que son convencionalismos adoptados en distintas formas de la ciberlengua. Quien decide esto es el hablante; tanto C6 como C12 eligieron la forma que más se adaptó para ellos. Esto también fue importante en la conversación pues, como señala Bolaños (2010), la risa, dependiendo de su posición, “se considera una forma de colaborar en la dinámica, ya que cumple con el objetivo de regular la conversación al servir de indicador de toma o finalización de turno, de dar apoyo o pedirlo” (p. 23). En el caso de la ciberlengua, también la extensión y el tipo de vocal que se elige es un indicador semántico del tono en el que debe interpretarse.

Otro ejemplo de superestructura conversacional en el grupo de compañeros de clase se observó en el caso (14). Se presentó el léxico con expresiones metafóricas, elemento e indicador de la conversación, en el eje temático de la organización del *coffe break*:

(14) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación de 21.10.16)

- C1: Que fácil traicionan a su planeta 🤝❤️
- C12: Podemos guardar los vasos
- C12: Y te los llevas de vajilla
- C12: 😊
- C12: Yo si los re uso
- C12: 😊
- C1: 🙄
- C12: Que grosera 😞

C1: Me dejé llevar

La discusión giró en torno a qué tipo de vasos llevar, si de plástico o unicel. En el ejemplo (14), C1 utiliza la expresión metafórica *me dejé llevar*; además, a lo largo de la conversación se utilizaron varios emoticones, que funcionaron como complemento paralingüístico. Se estableció una interacción de juego, parecida a la que sucedió en el grupo de amigos, cuando C12 en (14) empleó el sarcasmo como un recurso para reaccionar ante la exigencia de C1 sobre el cuidado del planeta. C1 utilizó un insulto a través de un emoticón. *WhatsApp* tiene la opción del uso de distintos insultos en emoticón, lo cual también predispone a que *WhatsApp* sea usado en mayor medida para una práctica conversacional.

No es la única superestructura que se pudo encontrar en los otros grupos. En el ejemplo (15) sucedió un contraste entre superestructuras en la interacción pues, por una parte, primero fue argumentativa y conversacional:

(15) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación de 22.9.16)

C16: Por otra parte me dijo que ahorita hay dinero.suficiente para ir a congresos que los aprovechemos antes de que sea la fecha limite

C16: Porque no es seguro que todo el año halla recurso.. asi que a que buscar algo, comentarle a los tutores y no dejar ir la oportunidad

C15: Ooohhhh pues si. A aprovechar

C15: Gracias!

En el ejemplo, C16 explicó a través de una superestructura expositiva (que se describirá más adelante) la situación en cuanto a aspectos administrativos que interesaban al grupo. C15 empleó una superestructura conversacional al contestar con una marca de oralidad, característico de la ciberlengua, que fue la repetición de caracteres en la onomatopeya *Ooohhhh*, donde la cantidad de *h* indica el tiempo que dura la expresión y, a su vez, la intención con la que debe ser interpretada. En este caso, tuvo un carácter resolutivo y condescendiente a la información compartida por C16.

En el ejemplo (16) también se encontró otro caso de onomatopeyas:

(16) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación de 30.9.16)

C8: Eiiii no tenemos clase dos días! Esta semana es el congreso o eso?

C13: El congreso es a partir del 12 de octubre

C8: Gracias!

C1: Osh [apellido] nos interrumpió el mega puente

En el ejemplo (16), C8 escribió la onomatopeya *Eiiii*, y se identificó el mismo fenómeno que en el ejemplo (15): la repetición de caracteres para que se lea como una expresión oral. También se utilizó el pro-sustantivo *eso*, así como otra onomatopeya cuando C1 expresó *Osh*, onomatopeya que indica fastidio o desagrado por la situación. El ejemplo (17) presentó también rasgos de oralidad:

(17) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 4.10.16)

C3: Chavos las cartas para el subsidio están con la Dra [nombre propio], dijo que si por algo salía se las deja a [nombre propio] para que las recojan y ya nomas que se las firme su tutorsssss

C4: Gracias 😊

En el ejemplo (17) ocurrió otra marca de oralidad cuando C3 escribió el grafema *s* en repetidas ocasiones, lo cual representó el uso de la alveolar fricativa sorda de manera continua. Esto es común de la ciberlengua, como ya se ha tipificado (Giammatteo y Albano, 2012) en el español coloquial de México de la clase social media-alta.

En algunas ocasiones, los colaboradores acompañaron los mensajes con emoticones, los cuales también se ubicaron como una muestra de la competencia comunicativa para simular la comunicación presencial, en cuanto a la gesticulación de emociones, como han encontrado ya otros autores (Llisterri, 2002; Araújo y Melo, 2003; Berlanga y Martínez, 2010). La novedad se encontró en que, en estos ejemplos, se observó cómo, también a través de las superestructuras, se proporcionaron datos para la creación de un “aquí y ahora” virtual.

Por lo tanto, y en contraste, mientras que la superestructura conversacional se presentó en el grupo de amigos por la espontaneidad de sus interacciones, su dinamismo y su cooperación; en el grupo de compañeros de clase, se presentó por marcas propias del español coloquial que sucedían en las conversaciones. Cabe destacar que esta superestructura no sucedió en el grupo laboral, puesto que la relación establecida entre los participantes no involucraba lazos emocionales.

Superestructura expositiva

La siguiente superestructura que se identificó fue la expositiva, ubicada de manera más predominante en el grupo de compañeros de clase, debido a que es en donde se formularon más preguntas y, por lo tanto, las respuestas exigían explicaciones, enumeraciones, entre otras producciones lingüísticas donde los hablantes tenían que exponer.

En este caso, el tema que se conformó de esta manera fue el de situaciones académicas. Las conversaciones giraron en torno a este tema fueron iniciadas a partir de preguntas que, en su mayoría, eran retroalimentadas por los colaboradores. La superestructura en este grupo demostró una de las ventajas de *WhatsApp* que ya había identificado Rubio (2015) sobre cómo facilita el día a día, en este caso, la resolución de problemas.

La manera en la que se organizó la información en este tipo de superestructura siguió una rutina y, por lo tanto, se pudo clasificar como una superestructura prototípica expositiva: un saludo, la fase de pregunta, la fase resolutive y la fase de conclusión. Se observó en el ejemplo (18):

- (18) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 15.10.16)
- C4: Buenos días 😊 alguien puede decirme si el siguiente reporte de [apellido] es para el martes? 😞
- C13: No, porque vamos a seguir con la semiología
- C15: Es hasta el martes de la próxima semana
- C4: Aaaaah qué bien 😊 gracias 😊
- C15: O sea de este martes en 8... No sé como escribirlo 😊😊😊
- C8: Porque no es para el jueves? Serán otras dos sesiones de semiótica?
- C15: Si
- C8: Súper bien! Gracias!
- C15: Por nada. :)

En el ejemplo (18), el saludo se mostró con la forma prototípica *Buenos días* acompañada de un emoticón alegre. En la fase de pregunta, en el mismo ejemplo, utilizó el pronombre indefinido *alguien*, una característica del grupo de compañeros de clase, pues las preguntas acostumbraban a ser abiertas y no dirigidas a ningún participante en específico. El

uso del verbo *poder* en las estructuras de petición fue de esta manera porque “se apela a la capacidad de actuación que tiene el interlocutor. El hablante siente las posibles molestias que puede originar en el oyente y hace una llamada a la habilidad o destreza del mismo” (Alba de Diego, 1994, p. 421). Y se añadía un grado más de cortesía cuando los colaboradores utilizaban la estructura de la siguiente manera: *poder* en presente + imperfecto + condicional, como señala este autor como lo usa de manera similar C4 en *puede* + *decir*. La fase de resolución se creó a partir de las respuestas de dos colaboradores y, al mismo tiempo, se resolvió un malentendido. La fase de conclusión sucedió cuando tanto C4 como C8 agradecieron la aclaración del problema.

El ejemplo (18) fue uno prototípico de la superestructura expositiva; sin embargo, en algunas ocasiones, se añadió una fase más, que se denominó fase de justificación, donde los colaboradores expusieron las razones por las cuales necesitaban la resolución de los problemas que plantearon, o bien, anticiparon algún tipo de incomodidad que su problema pudiera traer a sus compañeros, lo cual también se logró al emplear el condicional. Se observó en los ejemplos (19) - (22):

(19) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 23.9.16)

C15: Chic@s buenos días. Aprovechándome de ustedes 😊 podrían avisarle al profe [apellido] que estoy en las conferencias de [nombre propio]... Me dijo mi tutora que tenía que venir

En el ejemplo (19), la fase de justificación se formuló a partir de que C15 identificó una especie de abuso hacia sus compañeros al pedirle la resolución de un problema particular. Tanto en el ejemplo (18) como en el ejemplo (19) se utilizaron perífrasis verbales hipotéticas con la fórmula ‘poder’ + verbo en infinitivo, la cual denota inseguridad por parte del hablante. Al agregar la fase de justificación, se añadió una estrategia pragmática de atenuación para formular la pregunta de la manera más respetuosa posible. En el ejemplo (20) sucedió algo similar, pero con otra fórmula:

(20) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 15.10.16)

C15: Muchachos buenas tardes. Disculpen para mañana es sólo llevar la compu??

C4: Sí, y materiales ya sea digitales o impresos para sacar citas
C15: Gracias!

C15 utilizó *disculpen* como una muestra de competencia comunicativa para acentuar el grado de cortesía en (20)a. Al parecer, a lo largo del historial de conversación del grupo de compañeros de clase, la norma general fue justificar la interacción porque podían ser preguntas que denotaban descontextualización por los compañeros que preguntaban, debido a la interrupción que estas conversaciones pudieran demostrar en el horario extra escolar. También se observó esto de una manera más directa, cuando en el ejemplo (21), C1 manifiesta que la interacción en un domingo, en este caso, se tomó como incómoda y que se salía de la norma de interacción del grupo:

(21) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 2.10.16)

C1: Hola! ... sorry por interrumpir su domingo. Además de la hoja q nos dió el lunes; que otra tarea hay q entregar con [nombre propio] mañana?

Esta necesidad de la fase de justificación se observó en varios ejemplos. La inclusión de ésta pudo deberse al punto medio en donde se encontraba el grupo en cuanto a la distancia y a la inmediatez comunicativa. En relación con la superestructura expositiva, ésta necesitó de la intervención como un argumento o una razón de peso para resolver el problema pronto.

Un indicador más del tipo de relación que establecieron los colaboradores del grupo de compañeros de clase fue cuando, en sus respuestas, es decir, en la fase de resolución, se utilizaron estrategias de atenuación cuando se trataban de preguntas que podían comprometer a los colaboradores en una actividad, como se observó en el ejemplo (22):

(22) *Del grupo de compañeros de clase* (conversación del 22.9.16)

C5: Chicos, ya se inscribieron al seminario de investigación? Saben si es obligatorio?

C9: Me parece que sí es obligatorio :v

C15: Se supone que acabo de hacerlo... No nos dijeron directamente pero yo entendí que es obligatorio

C8: Que es obligatorio y a partir de mañana cuesta 70 pesos más de lo normal

C8: Alguien presenta mañana TOEFL?

C3: Exactamente no dijeron directamente pero por lo menos la clase de metodología se va a cambiar por la asistencia al congreso así que al parecer si lo es

Debido a que C5 planteó una supuesta obligatoriedad en (22) y, por lo tanto, un compromiso que, de ser así, deberían adoptar todos, las respuestas de los compañeros se atenuaron al utilizar la propia experiencia como ejemplo de situación, algo usual en el español coloquial (Briz, 2010), pues recurrieron a la primera persona con verbos opinativos como *me parece*, *yo entendí* y *se supone que*, incluso con adverbios de negación y de modo en *no dijeron directamente*, más la oración adversativa con la conjunción *pero* y la estructura que antecede a una rectificación de lo dicho, *por lo menos*.

En el ejemplo (23) se observó una vez más la facilidad con la que se resolvieron las dudas en el grupo de compañeros de clase. Además, en este ejemplo ahora lo conversacional irrumpió en lo expositivo:

(23) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 5.12.16)

C3: Oigan lo de [nombre propio] cuando se entrega y donde? Y que chingados es el reporte personal que tenemos que entregar en físico? Jajajaja

C7: Jajaja

C7: Son comentarios sobre lo q aprendiste durante el curso y los retos. Además de darte una calificación (0-100) fundamentada

C3: Va va, 100 por el esfuerzo jajaja

C3: Pero donde se entrega o qué show? Porque es en físico pero ya no la vamos a ver o si?

C7: Se entrega en su cubículo, edificio 13

C7: Nos merecemos un 200 ajajaja

C3: Okas ya están, muchas gracias, cuando es la fecha límite?

C7: Hoy

En el ejemplo anterior, C3 comenzó la superestructura expositiva con un léxico más propio de la superestructura de la conversación, al utilizar léxico coloquial como el insulto *chingados*, lo cual disminuyó el grado de formalidad que se vio en los otros ejemplos. C3 también usó repeticiones, como en *va va*, o la expresión metafórica *qué show* y se observaron a su vez elementos de humor, como el superlativo *nos merecemos un 200* que usa C7.

Como se mencionó, no es necesario que todas las partes de la superestructura expositiva existan. En algunas ocasiones no se presentó la fase resolutive, pero no por ello el problema planteado por el colaborador no se resolvía, como se observa en el ejemplo (24):

(24) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 30.10.16)

C16: Chicos alguien tomo foto del orden del protocolo que debemos seguir segun [nombre propio].. lo que nos puso en diapositiva, que me lo puedan pasar 😊

C1: No lo subió a la plataforma?

C16: Solo subio lo de variables y categorías

C16: Ya la encuentre, disculpen 😊

C16 formuló el problema, pero ninguno de los demás colaboradores lo resolvió, aunque C1 propuso una posible solución; sin embargo, C16 manifestó minutos después que el problema lo resolvió. Esto fue significativo puesto que reveló una importancia tanto a la interacción que comenzó como a la atención que le podían estar dedicando los demás colaboradores a su problema. Una vez más, se observó la justificación y, en este caso, una disculpa. Un indicador de esto fue el uso del emoticón que expresa vergüenza o disculpas.

Existen diversas maneras donde se observó la fase de pregunta, como en el ejemplo (25):

(25) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 1.11.16)

C12: Chavos

C12: Alguien de casualidad tendrá la referencia del texto de [apellido]?

C12: Plis

C2: <Archivo omitido>

C2: Es el número 3

C12: Gracias 😊

Para mitigar la posible molestia que implicó la pregunta, C12 empleó la frase preposicional *de casualidad*, una estructura que apeló más a la suerte que a la voluntad o capacidad de los demás colaboradores. Además, utilizó otra estrategia, que es el uso del anglicismo *please*, con escritura fonética, *plis*.

El planteamiento de un problema funcionó como pretexto para que otro colaborador también planteara otro a su vez, como se observó en el ejemplo (26):

- (26) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 1.11.16)
 C3: La clase de [apellido] si es en el polivalente? O en el 5b?
 C5: De 11 a 2?
 C9: Polivalente
 C9: Yo creo de 11 a 1 no?
 C3: Gracias, pues hay que ver qué tantas horas aguantamos jajaja

C3 planteó una pregunta sobre ubicación y C5 planteó una de manera continua sobre el horario de dicha actividad. Sin que C5 tuviera que formular la pregunta completa, los colaboradores captaron a lo que se refería. Gracias a que se ubicó la referencia sobre lo que se estaba hablando, ayudó a que la pregunta se entendiera en términos de lo que se escribió con anterioridad. En una plática cara a cara, tal vez, C5 tendría que haber planteado su pregunta con un conector, como *¿y es de 11 a 2?*, pero la ciberlengua permitió esta elisión.

A veces, el orden de las fases varió, y se colocó primero la de justificación para después situar la de pregunta. El cambio del orden no resultó problemático para la interacción, como se observó en el ejemplo (27):

- (27) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 3.11.16)
 C2: Hola, oigan me habló el gerente que iba a dar la cata de café mañana que no va a poder por causas de fuerza mayor
 C2: Pero que si todavía quieren la siguiente semana si puede, les gustaría que ahora sí fuera el viernes 11?
 C11: Me parece bien
 C3: Yo no tengo ningún problema
 C1: A favor 🙌
 C7: De acuerdo

Otra estrategia para aumentar aún más tanto la cortesía como la garantía de respuesta se observó en el ejemplo (28):

- (28) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 15.11.16)
 C3: Chavos! Alguien buena onda que mande foto de la hojita del ADA de [nombre propio] porfa? 🙌🙌🙌
 C7: <Archivo omitido>
 C2: <Archivo omitido>
 C3: Gracias!!
 C7: De nada 😊

C3 utilizó el enunciado fraseológico *buena onda* para referirse a la persona que pudiera resolver su problema. Añadió, pues, una condición para la persona que decidiera dar resolución.

Los siguientes ejemplos son repeticiones de la misma superestructura, donde se observaron las mismas fases:

- (29) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 9.11.16)
 C15: Muchach@s disculpen. Alguien podría pasarme el programa de seminario de investigación?
 C5: <Archivo omitido>
 C5: <Archivo omitido>
 C5: <Archivo omitido>
 C5: <Archivo omitido>
 C15: Gracias!!!! 😊 😊 😊
 C5: 😊
- (30) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 14.11.16)
 C8: Buenos días! Saben si hoy habrá café?
 C13: 😊
 C1: Si
 C1: Todos los lunes y los viernes hay café
 C8: Vale, gracias :)
- (31) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 17.11.16)
 C15: C4. Llevo agua para el café mañana??
 C4: Pues sobró un garrafoncito completo de los que llevaste C15
 C15 Ah ok. Pues con ese. Gracias 😊
- (32) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 21.11.16)
 C11: Hay tarea de [apellido] para mañana??
 C17: Si el ultimo reporte
 C15: Si
 C15: La unidad Xv
- (33) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 22.11.16)
 C14: Oigan todas las pizzas van a ser de pepperoni ??!
 C12: Sibwe
 C12: Si we
 C12: Correee
- (34) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 23.11.16)

- C9: Oigan, a alguien le interesa adoptar un gatito? 🐱
- C9: Bueno, si saben de alguien o les interesa, me dicen pls UuUr
- C3: Jajajaja sí C9 tienes fotitos?
- (35) Del grupo de compañeros de clase (conversación del 23.11.16)
- C1: Oigan... definimos una fecha para la posada?
- C15: Si 😊
- C1: Es el 2 de diciembre? ...ya sé que no es momento pero ando apartando días para la casa
- C9: mejor después del seminario, no? Jeje
- C9: tal vez el 10?
- C4: yo también pienso que después del seminario 😊
- C9: aaah nooo, se va C3 D: ya me acordé
- C15: Si eso.
- C4: cierto
- C15: Los que se van. En que fechas se van??
- C1: Pude ser el jueves 8 si quieren
- C1: No sé cuándo se van
- C1: O el miércoles
- C15: El jueves
- C7: Yo me voy el 11
- C5: Jueves o viernes
- C5: Sin problemas
- C19: Me voy el 9, el 8 me parece bien
- C12: Si cualquier dia despues del seminario que aun no se vayan
- C1: Pues yo puedo poner el lugar el 7 o el 8 ...mañana echamos votación
- C1: Y si quieren el 9 psss yo los alcanzo jajaja
- C3: El 8 a mí también me parece bien

Lo que se destacó de esta gran presencia de la superestructura expositiva y su repetición constante fue que los colaboradores identificaron esta codificación como una manera efectiva para plantear sus inquietudes académicas de una manera cortés, rápida y sencilla, aunque también funcionó para cuestiones personales y sociales. Es interesante cómo esta superestructura expositiva cayó, en algunas ocasiones, en la conversacional, sin que sobrepasara la barrera de lo formal.

El tipo de comunicación de la superestructura expositiva fue concreta y sin divagaciones. Todos los problemas planteados a lo largo del historial del grupo de

compañeros de clase fueron resueltas o atendidas, por lo que la función comunicativa de resolución de problemas cumplió con el propósito del grupo.

Superestructura instruccional

Esta superestructura fue característica del grupo laboral, aunque se presentó también, en menor medida, en el grupo de compañeros de clase. En el de grupo de amigos este tipo de superestructura no se presentó puesto que no hay un trasfondo institucional tan marcado, además de que el propósito de la creación de cada grupo también da pistas de por qué no aparece en el de amigos. Esto sucedió en el grupo laboral debido a que los colaboradores pertenecen a la organización de las decisiones de un centro académico, por lo que fue necesaria su participación en el entorno presencial y, además, un desenvolvimiento adecuado a lo que requirió un contexto institucional. De esta manera, el grupo laboral fue muy similar a una agenda de carácter público, donde los mensajes fueron notificaciones o recordatorios compartidos por la administradora del grupo en su mayoría. Estos mensajes presentaron una estructura epistolar o telegráfica, con todas las partes: remitente, saludo, mensaje, despedida. Se observa en el ejemplo (36) cómo el mensaje está escrito en un solo párrafo, y cómo cada parte está separada por un punto:

(36) **Del grupo laboral** (conversación del 11.8.17)

L1: Compañeros de la Comisión. Si alguien requiere la grabación de la sesión del día de ayer sobre el presupuesto. Por favor envíen a alguien al Depto. SP. para pasarelas. No se las envíe por correo, porque es muy denso el archivo. Aclaro: esta un poco borrosa y tiene volumen bajo. Ok

Esta estructura fue constante a lo largo del historial de conversación del grupo laboral. Las instrucciones pudieron codificarse de distintas maneras, como en el ejemplo (37), donde el mensaje estuvo compuesto por otros. Por lo tanto, se fragmentó cada que el colaborador daba un *enter*:

(37) **Del grupo laboral** (conversación del 16.8.17)

L2: Buenas tardes!!

L2: Mañana reunión en el edificio 54 para concluir la captura del presupuesto 2018

L2: De 8 a 12 hrs

L2: Favor de confirmar asistencia. Gracias

Algo que sucedió en el grupo laboral fue que, entre más tenían que ver los mensajes con toma de decisiones, su escritura era más cuidada y reservada, con mucho más grado de cortesía. El límite entre lo privado y lo público en *WhatsApp* no fue claro en comparación con las otras superestructuras pues, a pesar de que se consideró como un medio de comunicación privado, se volvió público al estar interactuando con tantos colaboradores a la vez, lo cual exigió que los colaboradores estuvieran atentos a sus desempeños comunicativos. Coffey y Atkinson (2003) reflexionaban sobre esto con el desempeño oral en las narrativas, pero aplicó también en este análisis, puesto que los colaboradores del grupo laboral cuidaron y procuraron emplear superestructuras tipo, como la instruccional, desde una forma epistolar, lo cual les permitió adecuarse más a los requisitos de éstas. Funcionó como un tablero de avisos, y a diferencia de los otros grupos donde hubo más interacción, en el laboral fue una persona la que se encargó de enviar las notificaciones, fue más una comunicación de uno a muchos por la función que tuvo de enviar los avisos a través de *WhatsApp*.

Según Bauman (1996, citado por Coffey y Atkinson, 2003), el desempeño es el resultado de una “presuposición de responsabilidad con un público para un despliegue de habilidad comunicativa, resaltando la manera como se realiza la comunicación, por encima y más allá del contexto referencial” (p.3). En este caso, importó el mensaje que los colaboradores del grupo laboral emitieron; sin embargo, la manera en la que estuvieron codificados tuvo rasgos de la escritura, como la planeación, lo cual fue un indicador de la importancia que los colaboradores imprimieron en su escritura. Por lo tanto, *WhatsApp* se consideró como un medio escrito para este grupo; incluso se agregaron notas al final del mensaje, y se tuvo preferencia por mensajes completos que fragmentados. Obsérvese esta estructura completa en el ejemplo (38):

(38) **Del grupo laboral** (conversación del 11.8.17)

L1: Compañeros. Olvide comentarles en Comisión Ejecutiva que a partir de la Jornada de Salud del domingo pasado ([ubicación]) les mencionamos a los pacientes acudir a la [centro de atención médica pública de institución de educación superior]

para su atención con la posibilidad de la exención del pago de la consulta. Nota: El Decano mencionó esta posibilidad. Y el Dr [nombre propio] lo registro. Gracias

Se observó que algunos colaboradores del grupo laboral consideraron *WhatsApp* como una extensión no del *chat* o del SMS, sino del correo electrónico al optar por utilizar superestructuras más escriturales, como la del género epistolar y el telegrama. Según Decker (1998, citado por Pérez Sabater, 2015), el correo electrónico fue percibido como una herramienta para escribir cartas o recados de una manera más sencilla. Es posible que los colaboradores de este grupo percibieron, a su vez, que *WhatsApp* era una manera fácil de comunicar mensajes importantes, pues se trasladó la bandeja de entrada de los correos electrónicos por mensajes de texto.

En comparación con los otros dos grupos, se observó que, en el caso del grupo laboral, *WhatsApp* también funcionó como un medio idóneo para la organización de un equipo de trabajo, donde la superestructura prototípica pudo ser atendida también por un sistema de mensajería instantánea como *WhatsApp*, el cual permitió hacer este tipo de superestructuras que se podrían encontrar en correos electrónicos pero muy escasos en SMS o en chats. *WhatsApp* dio la herramienta de llevar el control de las actividades de una manera rápida y eficiente. Cabe destacar que, en este caso, la superestructura instruccional fue escritural. No se ubicaron marcas de oralidad o de un código coloquial, sino todo lo contrario. Los mensajes fueron cuidados y planeados, pero esta planeación o cuidado sólo sucedió en la superestructura, pero no en aspectos ortográficos, que ya se discutirán más adelante.

Fenómenos semejantes se ubicaron en el grupo de compañeros de clase, pues también funcionaron como agenda o recordatorio. La estructura instruccional, en este caso, no se presentó como en un formato epistolar muy formal. Eran, de hecho, mensajes más cortos, como se observa en los ejemplos (39) – (41):

- (39) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 3.10.16)
C1: Oigan mañana va a haber café auspiciado por el doctor [apellido]. .. quien guste puede traer sus ingredientes favoritos para combinar y/o alguna galleta para compartir jaja
C1: La única restricción para acceder al café gratis es: trae taza o thermo NO UNICEL
- (40) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 3.11.16)

- C1: Mañana hay café. .. recuerden llevar su taza beibis ☹️
- (41) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 15.11.16)
 C1: Amiguitos... recuerden que mañana habrá café
 C1: los que faltan de dar su cooperación de \$20 se las encargo mucho para poder organizar lo de la próxima semana

En este caso, la instrucción no fue tan directa como sí sucedió en el grupo laboral. C1 utilizó una fórmula de invitación u oferta para disponer del café cuando empleó *quien guste*; sin embargo, esta oferta tiene una condicionalidad que C1 determinó, y la coloca en mayúsculas en el ejemplo (39). El uso de las mayúsculas es un recurso para resaltar alguna información que, de estar en un contexto presencial, se haría a través del tono. En el ejemplo (40), C1 empleó el énfasis con el uso del emoticón de la taza, lo cual también pudo ser una superestructura argumentativa, con una función persuasiva para que se respetara lo que en ocasiones anteriores había pedido C1, como fue el no usar vasos de unicef.

En (41) incluso se condicionó a los demás colaboradores para que tomaran en cuenta la instrucción, pues de ello dependía el desenvolvimiento del *coffe break*. Además, utilizó como estrategia de persuasión el uso del *yo* o la deixis personal, y esto también es característico de la superestructura conversacional (Briz, 2010). Es por este tipo de casos que se insistió en que, si bien hay una superestructura que predomina en cada grupo, éstas se traslapan y en ocasiones se usa una que sirve a la otra. Lo anterior depende, claro, de la función comunicativa. Además, hay que hacer un apunte: la instrucción en el grupo de compañeros de clase funcionó, pero en un contexto de horizontalidad, es decir, no hubo una jerarquía marcada entre los participantes del grupo, sin embargo, en el del laboral sí hubo una persona encargada de que el grupo funcionara o que coordinara a los demás.

También hubo recordatorios de otros tipos, los cuales siguen perteneciendo a la superestructura instruccional porque indican que se debe apartar tiempo para actividades ya establecidas con anterioridad por el grupo, como sucedió en el ejemplo (42):

- (42) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 11.11.16)
 C2: Hola, les comento que hoy vienen de Starbucks a darnos una pequeña cata después de la clase, anoche me confirmaron 😊

Incluso en el ejemplo (42) sucedió otra estrategia de atenuación porque el mensaje dio a entender que el aviso se estaba dando momentos antes a lo que anunció C2, por lo cual empleó el emoticón de la cara mostrando los dientes que, como se vio en ejemplos pasados, representa pena o disculpa por parte del colaborador.

Los colaboradores emplearon distintos recursos para cumplir sus propósitos comunicativos cuando se trataba de dar instrucciones. Un ejemplo importante sobre la competencia de los colaboradores al usar la ciberlengua en *WhatsApp* fue el ejemplo (43):

- (43) Del grupo de compañeros de clase (conversación del 22.11.16)
 C1: Hola Buenos días ! Recuerden que habrá café☕ toda la semana por las tardes :) lleven su taza o thermo #TodosVsUnicel ❤️

Lo interesante de este ejemplo fue el uso de un *hashtag* para concluir la idea. El *hashtag* es indicado por el signo # y es bastante usado en la red social *Twitter* y, más reciente, en *Facebook*, *YouTube*, *Instagram*, *Tumblr*, entre otros. Esta herramienta tiene la función de “enriquecer el contenido de un *tuit*” (Mancera y Pano, 2013), aunque, en este caso, tuvo la función de enriquecer el contenido de la enunciación. Es decir, es posible que se hagan traslados de un código de escritura, que es a la vez un código de comportamiento, de una red social a un sistema de mensajería instantánea como *WhatsApp*. Esto es una marca de la competencia comunicativa que pueden tener los hablantes en la virtualidad, puesto que éstos decidieron cómo manipular su competencia lingüística para elegir cuál es la mejor opción según sus propósitos comunicativos.

Tenor

Yus (2004) encontró se debe considerar el rol de los participantes, la cercanía entre ellos y la pertinencia de su inclusión en la conversación. Los colaboradores de los grupos de *WhatsApp* consideraron qué normas sociales están en juego en su interacción, y esto influye en qué estrategias empleen para interactuar, como algunos rasgos de cortesía, un tema ya estudiado en el chat (Yus, 2004; Mariottini, 2006), en los SMS Cantamutto, 2014), y en grupos de *WhatsApp* (Martín, 2016). Si bien Martín (2016) ya había anunciado en su investigación sobre el papel que juegan las formas nominales de tratamiento (término de

Medina, 2002) como una estrategia de apertura de conversación, en este caso se reflexionará sobre éstas como estrategias comunicativas que indican qué tipo de relación se establece entre los colaboradores, es decir, como indicadores de deixis social (Paz, 2001).

Relaciones simétricas familiares

Los ejemplos más representativos se encontraron en el grupo de amigos, donde la confianza entre los colaboradores, como ya se ha dicho, fue mucho más grande que la establecida entre los colaboradores de los otros dos grupos. Los colaboradores del grupo establecieron estas relaciones que indicaban un alto grado de cercanía, como se observó en el siguiente ejemplo, donde el uso de las formas de tratamiento nominales es irónico. Se emplearon títulos que, en lugar de realzar la imagen del interlocutor, en realidad, se denigra y se hace burla de éste. Este comportamiento es válido en este grupo, no se diría que se está ante descortesía, sino que fue una muestra de confianza entre los colaboradores. Se observa en el ejemplo (44):

- (44) **Del grupo de amigos** (conversación del 20.09.17)
- A2: Ya no voy a tomar cuando tú estés cerca
- A3: Jajajajajaja
- A1: La señorita moral y orden
- A1: No vuelvo a tomar
- A3: Jajajaja
- A2: 👮♀
- A1: Madame La pólíce

La deixis social en este caso fue informal, puesto que las posibles ofensas funcionaron como maneras de juego entre los colaboradores, sin ofensas y sin malentendidos, esto propiciado por el trato y la convivencia constante entre los colaboradores. Se presentó tanto un mayor grado de proximidad como un mayor grado de intimidad (Paz, 2001), y esto se pudo observar por el uso de la segunda persona cuando A2 se refiere a A3. Algo similar sucedió con el ejemplo (45), donde se usó una forma de tratamiento nominal de la misma manera irónica:

(45) **Del grupo de amigos** (conversación del 8.8.17)

A1: Pues no, A2, fallaste

A3: Cariño, ya perdiste

Cabe destacar que otra manera en la que se pudo afirmar que las relaciones en este grupo fueron simétricas familiares, fue por la falta de fórmulas de tratamiento externas a un uso humorístico. Es decir, para empezar un nuevo tema de conversación, los colaboradores no empleaban vocativos ni fórmulas de tratamiento. Sólo compartían la información, sabiendo que era para los tres colaboradores, que era de su interés y que era pertinente para su relación. Se pudo hablar de un conocimiento significativo entre los colaboradores del grupo de amigos. *WhatsApp* constituyó como un instrumento de comunicación para ellos, donde sólo se reafirmó y promovió la relación ya establecida con anterioridad. Este resultado es parecido al que encontró Jiménez (2014) en los grupos familiares que analizó. Puesto que en esta investigación se concluyó que *WhatsApp* sólo fue una herramienta para mantener una comunicación más inmediata, pero que la relación entre los participantes no incrementó ni se hicieron lazos más fuertes.

Otra marca de relación simétrica familiar fue el uso de insultos para significar sorpresa, duda o falta de entendimiento. En el ejemplo (47), A2 utilizó *chingados* como un intensificador de la duda y fue, a su vez, un indicador de la confianza y de la relación de cercanía que establecieron los colaboradores del grupo de amigos, pues reflejó conocimiento de situaciones anteriores que, al parecer, no coincidían con la decisión que planteó A1. Además, el uso de *chingados*, a pesar de que fue un insulto directo y vulgar, la función no fue otra más que expresar desconcierto:

(46) **Del grupo de amigos** (conversación del 8.8.17)

A2: Por qué chingados quieres abrir una cuenta de [nombre de banco], por cierto?

A1: Jaja es el único banco que se cómo se hacen transferencias internacionales

Las relaciones simétricas familiares también se fundamentaron en compartir aspectos privados de una manera abierta, como pensamientos, miedos, aspiraciones, etcétera. Obsérvese cómo sucedió esto en el ejemplo (48):

- (47) **Del grupo de amigos** (conversación del 11.8.17)
- A2: [nombre de banco] acaba de bloquear mi tarjeta otra vez
- A2: Odio este puto país
- A3: Ay, estaba en reunión
- A3: Hubiera ganado
- A3: Por que bloquearon tu tarjeta?
- A2: Quién sabe
- A2: Ya lo hicieron dos veces después el asalto y antes de las vacaciones también
- A2: Son unos pinches idiotas
- A2: No quiero [nombre de banco] pero el [instituto de investigaciones] sólo puede pagar en ese banco
- A2: Estoy harto de todas las mamadas de este país

El ejemplo (48) también destacó por el uso que A2 hace del grupo. Es un ejemplo interesante, puesto que el colaborador, en una especie de monólogo, compartió un pensamiento privado con el único propósito de dar a conocer su inconformidad. Esto también es un indicador de una relación simétrica familiar, tanto por lo privado del tema, como por la confianza que mostró A2 de compartirlo.

Relaciones simétricas formales

Este tipo de relaciones se encontraron en los otros dos grupos, que fueron el de compañeros de clase y el grupo laboral. Las formas de tratamiento nominales, en el grupo laboral, fueron incluso apelativas a miembros específicos del grupo en algunas ocasiones, sobre todo, cuando se trataba de peticiones o cuando se agradecía.

También se encuentran formas de tratamiento nominales que implicaban camaradería y una relación más cercana, en cuanto a que todos se ubicaban con un propósito en común, como lo era, en estos casos, el desenvolvimiento adecuado de una institución como sucedió en el ejemplo (48), o la situación de estar juntos en un mismo camino académico, como apareció en el ejemplo (49):

- (48) **Del grupo laboral** (conversación del 11.8.17)
L6: Compañeros de la Comisión. Si alguien requiere la grabación de la sesión del día de ayer sobre el presupuesto. Por favor envíen a alguien al Depto. SP. para pasarelas. No se las envíe por correo, porque es muy denso el archivo. Aclaro: esta un poco borrosa y tiene volumen bajo. Ok
- (49) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 5.12.16)
C15: Compañeros buena suerte! Que les vaya muy bien en sus exposiciones!! 😊

En otras ocasiones, se acompañaban las fórmulas de tratamiento nominales con adjetivos, lo cual promovía y mantenía la relación entre los colaboradores, que seguía siendo cortés y cuidada, sobre todo porque se trataban de peticiones y de recordatorios, los cuales eran constantes y se pretendía mitigar la posible incomodidad de la insistencia en los mismos, como sucedió en el ejemplo (50):

- (50) **Del grupo laboral** (conversación del 14.8.17)
L2: Estimados Jefes, en espera de su información para el equipo que se comprará por PFCE

Habría que añadir que, además, en las fórmulas de tratamiento nominales del grupo de compañeros de clase se acostumbraba a escribir con grafías que empleaban los colaboradores para abarcar ambos sexos, aspectos que no se observaban en los ejemplos del grupo laboral, y se especula que sucede porque las notificaciones en el grupo laboral fueron más personalizadas y dirigidas. Se observó lo anterior tanto en el ejemplo (51) como en el (52):

- (51) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 23.10.16)
C15: Chic@s buenas tardes!, hay tarea para mañana con [nombre propio]??
- (52) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 25.10.16)
C11: Compañerxs que opinan de adelantar horas con [nombre propio]??, una hora el lunes y otra el martes para que no se extienda tanto y poder tener el viernes libre

Estos ejemplos anteriores destacaban por la atención que algunos colaboradores ponían en incluir tanto a hombres como a mujeres en su enunciación, y empleaban el llamado lenguaje incluyente en su modalidad escrita, con el uso de *x* y @. Esto proviene de manuales

de estilo dedicados a la escritura (véase, por ejemplo, Lara Icaza, 2014) y, por economía lingüística, se empleaban estas formas y no la repetición que se suele escuchar en la oralidad, como *compañeros* y *compañeras*.

Esta similitud entre el grupo de compañeros de clase y el grupo laboral se debió al nivel de institucionalización en el que se encontraban (Martínez-Lirola, 2007), un factor que determinó la relación que mantenían los colaboradores y la manera de referirse entre éstos. Todas estas formas de tratamiento constituyen, a su vez, en saludos. El saludo es una práctica social, “es un reconocimiento de nuestro interlocutor; es una demostración de que para nosotros existe, que sale de la nómina de personas que vemos al cabo de un día” (García Wiedemann y Moya, 1994, p.399). Por lo tanto, sucede que los saludos tanto en el grupo laboral como en el de compañeros de clase simularon un encuentro cara a cara. Caso contrario sucede con el grupo de amigos, donde no es necesario para su desenvolvimiento en *WhatsApp* un saludo cada que se hace una intervención. En contraste, el grupo de amigos creó deixis temporal y espacial a través de otros recursos, como la ausencia de saludos, mientras que el grupo laboral y el grupo de compañeros de clase indicaron deixis social cuando formulan saludos, pues simularon un encuentro presencial.

Modo

Debido a que existe esa discusión de la que se hablaba al inicio de esta investigación, sobre la postura negativa hacia *WhatsApp* y hacia la ciberlengua, fue pertinente atender el aspecto gráfico, el de acentuación y el de puntuación para observar si el descuido en estos aspectos, dificultaban o no la comunicación.

Para hacer un poco la comparación, se contó el estimado del número de errores ortográficos que se presentaron en cada grupo en las primeras cinco páginas para poder apuntar tendencias y considerar los mismos criterios. En el grupo de amigos, hubo 12; en el de compañeros, 54; en el laboral, 34. La mayoría de los errores fueron de acentuación y puntuación.

En general, en los tres grupos, se observó poca importancia hacia estos aspectos. Se pasaron inadvertidos y, de hecho, nadie corregía al otro cuando éste se equivocaba. Era más frecuente que el mismo que produjo el error se corrigiera a sí mismo y, aun así, los ejemplos fueron escasos. A continuación, se muestran más ejemplos de cómo la ortografía, en los

rasgos que se quiere hacer énfasis, no fue fundamental para la comunicación, pues a veces se respetaba y a veces no, sin un criterio rescatable. No interfiere que el contexto sea más informal o más formal para la elección de una escritura según los criterios gramaticales, como se observó en el ejemplo (53):

(53) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 9.1.17)

C15: Oigan. Disculpen mi ignorancia. Alguien sabe como se le hace para cargar las materias? La optativa se pone después de decir que si acepto o cómo?

En el ejemplo (53), C15 elige unos signos de puntuación que representaron las pausas en las que quiso hacer énfasis, por lo tanto, las colocó donde percibió que iría una pausa en la oralidad, y sustituyó comas por puntos. Cuando C15 colocó el adverbio interrogativo en una misma enunciación, en un primer momento lo coloca sin acento, y en su segunda aparición, sí lo coloca. Se podría decir que C15 es consciente de la norma en cuanto a la acentuación y, sin embargo, decidió omitirlo, lo cual se puede explicar por la velocidad con la que fue escrito el mensaje. No se ubicó una total atención hacia requisitos de puntuación ni de acentuación, pero tampoco fue una omisión completa de éstos. El adverbio de afirmación tampoco se acentuó, y lo que indicó C15 no está colocado entre comillas.

Lo que llama la atención, en general en los ejemplos presentados, no son las omisiones ortográficas, sino que es la fluidez en la comunicación que no se ve interrumpida. No se encontró algún ejemplo donde sucediera lo contrario. A este tipo de grafías se les denomina como heterografías, es decir, que son omisiones o desviaciones ortográficas meditadas e intencionadas, como las caracterizan Mancera y Pano (2013). Las autoras no lo mencionan, pero en este sentido, se puede hablar de competencia comunicativa en acción por parte tanto del emisor del mensaje como del receptor de éste. Por una parte, el primero escribió y se comunica desde una simulación de la oralidad al señalar pausas con puntos y, por otra, el segundo contesta de una manera esperada, sin manifestación de dificultad en entender el mensaje.

Sobre todo, habría que hacer hincapié en que, por lo menos en estos tres grupos, la diferencia de contexto no provocó un mayor o un menor apego a la norma lingüística, a pesar de que se esperaba lo contrario; es decir, se esperaba que el grupo laboral fuera el que se

apegara de manera más importante a la norma lingüística, pero se observa que esto no fue así en su totalidad. Esto tampoco quiere decir que al utilizar *WhatsApp* los usuarios se hayan olvidado de la norma lingüística por completo, más bien que la manipularon y que decidieron si la seguían o no. En el grupo laboral se observaron elipsis, es decir, omisiones de estructuras gramaticales necesarias para que una oración tuviera sentido, las cuales dificultarían más la comprensión del mensaje y, sin embargo, sigue funcionando, como en el ejemplo (54):

- (54) **Del grupo laboral** (conversación del 16.11.17)
- L4: Envío algunas fotos solicitas por Dr [apellido L9] de estudiantes de medicina explorando pacientes 😊
- L4: <imagen omitida>
- L4: Faltaría editar para que no vea la cara a la paciente
- L8: <Video omitido>
- L9: No es prudente estas fotos no se solicitaron nunca. Gracias
- L4: Solicitó fotos para cuando presentará al centro o entendí mal ?
- L9: Se mal entendio
- L4: Ups!
- L4: Perdón
- L9: Favor retirarlas gracias

El ejemplo (54) fue el más representativo de una escritura abreviada, muy parecida a la que se usaba en los telegramas. Por ejemplo, en (57)c y (57)j sucedieron elipsis de palabras vacías o gramaticales como *se* y *de*, cuya omisión no fue grave para entender el enunciado. Esto no es un cambio ya que, como se dijo, se observó esta tendencia desde los telegramas (Pérez Sabater, 2015). En este caso, la necesidad es el tiempo y la velocidad con la que se comparte el mensaje. Cabe señalar que este tipo de palabras que se omitieron son palabras vacías, es decir, palabras que carecen de significado pero que son esenciales para que algunas estructuras mayores se entiendan a cabalidad.

Algo semejante al ejemplo (54) sucede en el ejemplo (55):

- (55) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 20.10.16)
- C1: Alguien recuerda a q hr teníamos que entregar lo de [nombre propio]?

En el ejemplo (55) se observan más abreviaturas y se opta por una escritura tanto fonética como una abreviación de la escritura, y ambos sirven para los propósitos del colaborador: *q* y *hr*.

Se especularía que la razón por la cual suceden estos fenómenos es por la rapidez en la comunicación en línea, en específico en *WhatsApp*, donde vale más la rapidez y la inmediatez en la interacción que la forma en la que esté escrito el mensaje. Sin embargo, cabe destacar que las posibles omisiones ortográficas fueron mínimas y que no interfirieron con el desenvolvimiento de la conversación. Es importante señalar que esto sucede de manera uniforme en la ciberlengua. Mancera y Pano (2013) especulan sobre este fenómeno, y apuntan que es muy probable que haya un conocimiento contextual sobre las convenciones de la escritura en línea, el cual es compartido tanto por el emisor como por el receptor.

Cabe destacar que el grupo con mayor apego, sobre todo a los acentos, fue el grupo de amigos. Obsérvese el ejemplo (56), donde todas las palabras que deben llevar tildes las llevan:

- (56) **Del grupo de amigos** (conversación del 13.09.17)
- A1: Qué hago con esta mamada? A mí qué? Qué se hace en estos casos además de ignorar el estúpido mensaje? Lo bloqueo de *WhatsApp*?
- A2: 2017-09-13-VIDEO-00000476.mp4 <adjunto>
- A2: Ignorar, bloquear, solicitar otro número en otra compañía y quemar tu teléfono actual.
- A1: Ya lo bloqueé
- A2: 🙄
- A1: 👉
- A3: 🤔
- A1: Dice mi amiga [nombre propio] que me quede con [nombre propio] como indemnización
- A1: Jaja
- A3: Indemnización de qué?
- A3: Jajajaja
- A3: A ver
- A3: Aclárenme

En síntesis, se podría esquematizar el campo, el tenor y el modo en el cuadro 5:

Cuadro 5

Comportamiento de las tres dimensiones

Dimensión/Grupo	Grupo de amigos	Grupo de compañeros de clase	Grupo laboral
Campo	+informal +conversacional	+formal ±conversacional +expositivo	+formal +instruccional
Tenor	-formas de tratamiento +privado	+formas de tratamiento +público	+formas de tratamiento +público
Modo	± atención ortográfica	-atención ortográfica	-atención ortográfica

Nota: Elaboración propia.

Las dimensiones se comportaron de esta manera puesto que el objetivo de cada grupo estaba acordado y respetado por cada uno de los integrantes de éstos. Derivado de esto, se tiene que el grupo de amigos compartía más mensajes relacionados con cuestiones emocionales, lo que provocaba que fueran más cuidados en la formulación de sus producciones lingüísticas, aunque se estuviera en un contexto conocido e informal. En el grupo de compañeros de clase y en el grupo laboral permeó en casi todo el tiempo el rasgo institucional que tenían los colaboradores de trasfondo y la manera en la que se relacionaban siempre estuvo en el extremo de distancia comunicativa, quizá el de compañeros de clase no al mismo nivel que el laboral pero aún así se coloca en este extremo. Sin embargo, a pesar de esto la atención ortográfica no fue la esperada, sobre todo en el grupo laboral, donde quizá por la rapidez que exigía para la administradora del grupo dar el mensaje, o la duda quizá también urgente de los compañeros de clase la razón por la cual sus mensajes tenían más descuido ortográfico.

Lo transversal en los tres grupos

La oralidad y la escritura: más allá de la ortografía

Como se observó en los ejemplos, la distinción entre la oralidad y la escritura no fue dependiente del respeto a las normas ortográficas o de redacción. Tampoco el uso de la norma ortográfica fue un indicador de la seriedad o no de un contexto. Esto es interesante, puesto

que, en las investigaciones revisadas, la escritura fonética y la ausencia de cualquier norma ortográfica eran indicadores para considerar a la ciberlengua como privativa de lo oral, como ubicaron algunos autores (Moralá, 2001; Galán, 2007; Giammateo y Albano, 2009; Betancourt, 2010; Holgado y Recio, 2013). Más que la escritura fonética o el uso de emoticones o kaomojis, lo que determinó la oralidad o la escritura en estos grupos es la dimensión de campo, en específico, la superestructura que se establezca como predominante en el grupo.

Se podría decir que el modo (en este caso, el respeto o no por aspectos ortográficos), es casi irrelevante en el análisis lingüístico, puesto que se observa la tendencia de no respetar las convenciones gramaticales.

Otro aspecto general es que no se corrigieron los errores ortográficos o de redacción, un indicador de que este tipo de fenómenos no afectó a los usuarios de estas conversaciones para expresarse y entender los mensajes, como se observó en los ejemplos antes mencionados. Sin embargo, cuando suceden las correcciones, se identificaron dos estrategias: o bien, se repetían las palabras mal escritas, o bien se repetía la palabra o la letra y se le agregaba un asterisco al lado, ya sea antes o después de la palabra. Incluso, se presentan algunos casos donde se corregían emisiones completas con la misma estrategia, como en los ejemplos (57)-(62):

- (57) **Del grupo laboral** (conversación del 7.9.17)
L2: Y por favor envíen al correo del Dr. [apellido de L9] unas líneas donde indique lo que quieren que el Decano presente al Rector en su recorrido por la Feria Universitaria
L2: Indiquen
L2: Rector
- (58) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 22.11.16)
C8: Jajajajaja pues bueno, el visto es personal
C8: Bueno si alguien sabe de unos más económicos, puede proponer
C8: *pisto
- (59) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 22.10.16)
C1: Jajajajaja yo nunca he ido..no sabía que se llenaba
C1: Llenaba*
- (60) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 22.11.16)
C12: Que pedo con esa enseñanxa Yucateca

- C12: Z*
- (61) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 23.11.16)
 C14: C5 y C6, nos gustaría adelantar el taller mañana a la 1PM, pueden???
 C14: para poder salir a la 1pm.
 C7: 😊😊😊
 C12: dahh
 C14: *a las 5pm
- (62) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 6.12.16)
 C3: Una disculpara
 C3: Disculpita**

Lo que llamó la atención de estos ejemplos es que los colaboradores de los grupos no consideraron importante corregir aspectos de acentuación o puntuación, mientras que los llamados errores de dedo son los que sí se atendieron. Esto es un dato contradictorio, pareciera que lo que pudiera considerarse grave en la escritura es colocar un grafema por otro, y no lo sería atender los requisitos de la escritura. Sin embargo, esto sólo sucede debido a que estas erratas interrumpen la comunicación.

El uso de emoticones

Los emoticones tuvieron distintas funciones dentro de la conversación y, al contrario de lo que identificó Martín (2016) sobre los emoticones, que encontró que su uso depende del grado de informalidad de la conversación, éstos fueron utilizados por los integrantes de los tres grupos: en menor medida en el grupo de amigos y en el grupo laboral, que son los dos extremos del gradiente entre distancia e inmediatez comunicativa y más frecuente en el grupo intermedio, es decir, en el de compañeros de clase. Además, es en éste donde aparecen los kaomojis, que son “caras” o “gestos” que se hacen a través de letras, números y signos de puntuación, como se observó en los ejemplos (63) y (64):

- (63) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 28.11.16)
 C4: Síii jaja felicidades! 🍷🍷 Espera a cuando por fin podamos ir a festejar 🍷🍷🍷 \(-.-)/
 C12: ohhh ohh
 C12: gracias a todos
 C12: 😊😊😊😊

C12: ps yo ya empeece a festejarme el sábado

C12: pero lo haré a crédito

C12: para dar abonos

C12: XD

- (64) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 4.10.16)

C12: A las 9 en el [nombre de bar]

C12: 🍷 🗣️ 😊 🍷 😊 🗣️ 😊 🍷 🗣️ 🤔

C4: (-.-)/

C9: (-w-)/

Los emoticones, en estos tres grupos, funcionaron como atenuadores retóricos para evitar malentendidos o evitar que el mensaje se leyera con rudeza, como cuando se trataba de peticiones o cuando se finalizaba la intervención, como se observa en los ejemplos (65) y (66), y como se observó en ejemplos anteriores:

- (65) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 30.9.16)

C16: Buen día chicos, el miercoles comentaba con algunos de ustedes ver la posibilidad de sugerirle a [apellido] que el proximo martes nos de la clase cuatro horas, aprovechando las horas que no vendra [apellido], para que el proximo viernes quede libre y no asistamos, como ven la propuesta, comenten para sugerirle a [apellido] 🤔

- (66) **Del grupo laboral** (conversación del 18.8.17)

L11: Buenos días. Está confirmada la asistencia del Dr [apellido]?

L3: No han confirmado

L7: Pues ayer ya mandé invitación a ver si no pasa lo.mismo

L4: Pues 9o y 10 o semestre se citó allá y se pasara lista . Espero sea serio para no quedar mal 🤔

Las permisiones en WhatsApp

Algo transversal también es que no todo lo que se decía era adecuado, pertinente o que requería de una retroalimentación en estos grupos de *WhatsApp*. Por ejemplo, algunos mensajes que son enviados no tienen respuesta. Esto detonó un cuestionamiento sobre lo permisivo que se vuelve este sistema de mensajería instantánea, pues ignorar a una persona en una conversación presencial es una falta de cortesía.

Los mensajes que menos recibieron respuesta fueron las cadenas, mensajes donde se cuentan chistes, moralejas, noticias, felicitaciones, etc., que se comparten entre contactos y que se van “viralizando”. El grupo que tenía más tendencia a compartir este tipo de mensajes fue el laboral. Los mensajes incluían reflexiones en torno a la edad, a México, a la labor del médico, entre otros temas que, se entiende, pueden ser relevantes o pueden llamar la atención de uno o más de los colaboradores. A pesar de ello, las cadenas no recibían ningún tipo de respuesta más allá de un emoticón que indica aprobación. De alguna manera, estas actitudes hacia lo que se compartía reflejan el respeto por el propósito de la creación del grupo: si es una especie de agenda, se mantendrá así, pues nadie alimenta esa otra parte que otros colaboradores quieren proponer.

Desde la lingüística, no es necesario analizar las cadenas puesto que no son textos producidos por los colaboradores, pues sólo copian y pegan el mensaje. Pero, desde la sociolingüística, estas cadenas o mensajes funcionan como cohesionadoras de un grupo. El colaborador que comparte considera importante hacerlo para mantener o reforzar la relación entre los demás colaboradores. La función comunicativa de las cadenas fue, pues, la de apelar y convencer a los demás colaboradores que pertenecen a una misma área de conocimiento.

Sin embargo, esta conducta de omitir mensajes también se observa en los demás grupos que no siempre es necesaria una respuesta, ni para los colaboradores ni para el desenvolvimiento de las interacciones. Obsérvese el ejemplo (67) y (68):

(67) **Del grupo de compañeros de clase** (conversación del 23.11.16)

C12: esto se acaba a las 12?

C9: ajá

C5: Sabe

C9: Yastá la pizzaaaaaaa ♡

C4: nuestro texto de [apellido] jaja

(68) **Del grupo de amigos** (conversación del 6.10.17)

A3: Dónde están?

A3: Nosotros queremos ir al [nombre de bar]

A3: Llegan ahí?

A3: Por cierto, anoche vi a [nombre propio] en la Feria del Libro y se veía entero, no como ustedes que morían y se notaba a leguas

Entonces, se identificó que una facilidad que puede dar *WhatsApp* es permitir a los colaboradores el no contestar, pues economiza el lenguaje y también marca pautas para otros colaboradores sobre lo que debe ser atendido o lo que puede no serlo. Una desventaja fue que el corpus no permitió rescatar el “visto”, pero es cierto que ese recurso de *WhatsApp* es más que suficiente para manifestar que el mensaje fue recibido, aunque no haya sido contestado. Esto puede crear algo de conflicto en la dinámica conversacional, sobre todo si se compara con lo prototípico, donde siempre el emisor del mensaje espera respuesta, y el receptor la otorga. “Dejar en visto” es una conducta que los emisores de mensajes en *WhatsApp* lamentan y condenan.

De hecho, en *WhatsApp* también se puede activar que los demás usuarios no se percaten de la recepción o lectura del mensaje, no porque sea un gesto descortés, sino que es posible que de esta manera las personas se dan un margen mayor para atender los mensajes, o para administrar mejor la vida privada.

Actitudes y creencias en torno a la ciberlengua en *WhatsApp*

Las entrevistas realizadas complementan la información recuperada del análisis lingüístico, como se verá a continuación. De esta manera, los resultados se triangulan y se complementan, pues la manifestación lingüística de los colaboradores encuentra su justificación en sus creencias y actitudes, tanto de la ciberlengua como de *WhatsApp*.

Estandarización

Los administradores de cada grupo coincidieron en que el uso de *WhatsApp* no implicaba una diferenciación en el estatus social. El administrador del grupo de amigos manifestó que, hace algunos años, así lo hubiera considerado, porque el pago por el servicio de datos no era tan accesible. Al igual que el administrador del grupo de compañeros de clase, manifestó que, debido a que el *WiFi* se encuentra en la mayoría de los lugares en la actualidad, se volvió incluso más fácil de usarlo por cualquier persona. Por lo tanto, al ser *WhatsApp* accesible para todos, se podría especular que la comunidad lingüística que lo usa es amplia y que también implica igualdad de acceso a *WhatsApp*, pero siempre y cuando se tenga un celular que soporte la aplicación, así que en este sentido siempre habrá inequidad.

El contexto fue muy importante para los administradores en todas las respuestas. Consideraron que el contexto académico, las edades y las relaciones interpersonales afectan la manera en la que deciden expresarse en un grupo de *WhatsApp*. Por ejemplo, el administrador del grupo laboral mencionó que un factor que ayuda a comunicarse mejor por *WhatsApp* es estar en contacto con personas jóvenes. Esto corroboró lo que se ha dicho en la teoría sobre la ciberlengua, pues está relacionada de manera estrecha con la juventud. Dijo, además, que cuando el grupo de *WhatsApp* estaba por empezar, uno de los participantes del grupo estaba reacio a utilizarlo y especificó que se trataba del mayor del grupo.

Al respecto, el administrador del grupo de amigos hizo la acotación de que todos los que pertenecen al grupo tienen grado universitario, es decir, que poseen un contexto cultural e institucional, el cual consideró como un rasgo distintivo de su grupo de amigos. Consideró que, si alguien externo leyera las conversaciones, no las entendería, por el contexto y el trasfondo personal que tienen. Lo mismo sucedió con el grupo de compañeros de clase. El administrador percibió que el contexto de cada persona se refleja en su manera de comunicarse, y que tiene que ver con el estilo de vida. Se observa, por ejemplo, en quién utiliza ciertos emojis o kaomojis, lo cual también lo relaciona con la edad. Pareciera que tanto el administrador del grupo laboral como el de compañeros de clase identifican que hay ciertos aspectos ajenos a ellos y esto lo relacionan casi siempre con la diferencia generacional que existe entre los participantes. De aquí se puede rescatar, como se ha dicho en otras investigaciones, que se considera que los jóvenes son más hábiles para el uso de *WhatsApp*.

Para la estandarización de la ciberlengua en *WhatsApp*, los datos anteriores son importantes. Los administradores del grupo laboral y del grupo de compañeros de clase identifican la ciberlengua con la juventud, por lo que ese dato ya coloca a la ciberlengua, una vez más, como propio de un grupo social en específico, y como los que dictan qué es correcto o qué se usa más en la ciberlengua.

La manera de usar la ciberlengua en *WhatsApp*, además, es exclusiva de este sistema de mensajería instantánea, pues los administradores manifestaron que el tipo de escritura que implica la ciberlengua, en este sistema de mensajería instantánea, no se traslapaba con otro tipo de manifestaciones escritas. No hay, pues, una especie de contaminación de la ciberlengua hacia otros tipos de textos, ya sean académicos, laborales o profesionales. Los tres administradores coincidieron en que, en *WhatsApp*, se presenta una especie de escritura

distinta, tanto del grupo de amigos como del grupo de compañeros de clase; hicieron énfasis en que, más bien, lo que influye en la escritura en *WhatsApp* es la formación académica de cada persona, pues es lo que ayuda a discernir entre los contextos y a elegir qué contenido se comparte en cada uno. Sin embargo, como se observó en los análisis lingüísticos, el grado académico de las personas no es determinante para la escritura de la ciberlengua.

Ambos, además, enfatizaron en el cuidado y atención que le dedican a su manera de escribir en *WhatsApp*: el administrador del grupo de amigos argumentó que, al cuidar su escritura, cuida también su imagen personal y, sobre todo, que le agobia no escribir apegado a la norma lingüística; así también lo expresa el administrador del grupo de amigos, que manifiesta que es importante mantener una escritura cuidada y con atención la norma lingüística. Sin embargo, a través del análisis lingüístico, se observa que más bien sus producciones lingüísticas contradicen sus creencias y actitudes.

A los administradores también se les preguntó si encontraban similitudes entre la ciberlengua que usan en *WhatsApp* y la de otros usuarios, considerados más cuidadosos de la lengua, como profesores y escritores, con la intención de conocer si lo relacionaban con cierto estatus y, por lo tanto, con patrones y normativa. Los administradores tanto del grupo laboral como el del grupo de amigos manifestaron que esto no sucede así. En este último grupo, el administrador explicó que un integrante del grupo pertenece a una familia de clase alta y de un contexto muy privilegiado, y que lo sofisticado que él podía llegar a ser en la vida real, también lo llevaba a su escritura y, por supuesto, a la ciberlengua que usa en *WhatsApp*. El administrador del grupo de compañeros de clase opinó que *WhatsApp* podía llegar a ser formal y cumplir con todas las características de una escritura correcta y canónica; apuntó, además, que la personalidad de cada uno de los colaboradores se percibía: si alguien trae el contexto académico de trasfondo, o es un contexto académico el que une a las personas que se comunican, entonces se observarán expresiones que responden a ese contexto. Sin embargo, se contrastó con lo que sucedió en la práctica en el grupo laboral, donde el respeto ortográfico fue de menor grado.

Se presentaron contradicciones en lo que dijeron los administradores de cada grupo y lo que sucedió en las producciones lingüísticas de éstos. En cuanto a lo que respondieron sobre si las convenciones de escritura académica les ayudaban para su comunicación en *WhatsApp*, el administrador del grupo laboral manifestó que todos los miembros del grupo

procuran hacerlo así, sobre todo por el perfil de cada uno de ellos. Es decir, tratan de hacer lo que su perfil dictaría que tienen que hacer, y eso implica también a la expresión. Sin embargo, apuntó que no le prestaban demasiada atención si es que no se usaban estas convenciones porque no se sentía en el grupo la presión de “escribir bien”. El administrador del grupo de amigos fue muy determinante en que sí utilizaba y que valoraba más la escritura si se hacía desde convenciones académicas. Hizo, además, una distinción de situaciones, la cual repercute en qué ocasiones está bien o no expresarse de cierta manera:

Cuando queremos contar algo que consideramos importante es cuando más cuidamos las cosas [...] nos confundimos por la ligereza de la escritura.

A pesar de que manifestó lo anterior, en el análisis lingüístico no se percibió ninguna confusión a raíz de esto.

El administrador del grupo de compañeros de clase expresó que lo que hace que una comunicación sea exitosa y eficiente en *WhatsApp* no es la correcta escritura o seguir aspectos gramaticales, sino que dependía de las expectativas sobre el uso que se le da al grupo. Es decir, que los participantes sepan para qué sirve éste. Si los participantes se ajustan a eso, entonces el grupo tendrá una comunicación exitosa.

Lo que dice el administrador del grupo de compañeros de clase corrobora lo que se vio en el análisis lingüístico del modo. La norma lingüística, al no ser la parte central de la comunicación en el grupo de *WhatsApp*, se puede volver relajada, como dijo también el administrador del grupo laboral. A pesar de que el administrador del grupo de amigos cree y defiende la lengua escrita conservando la norma lingüística, los otros dos administradores hacen un deslinde completo de lo que es escritura formal de lo que es la ciberlengua. La ciberlengua que usaron los colaboradores correspondió con las características propias de este registro: una escritura relajada y sin presiones, lo cual es un indicador de que la dimensión de modo, de acuerdo con estos grupos de *WhatsApp*, no tiene tanto peso como sí lo tienen el campo y el tenor. Esto respalda que el contexto es un factor muy importante para los colaboradores cuando deciden la manera de comunicarse dependiendo de la persona que tengan como interlocutor o receptor del mensaje. Esto tampoco quiere decir que los colaboradores estén determinados por el contexto; al contrario, éstos son conscientes y, con

base en sus opciones de situaciones tipo, eligen lo que consideran más adecuado de acuerdo con el contexto comunicativo.

Los recursos que los administradores consideraron que se usaban más, en general, fueron los emoticones. Para el administrador del grupo laboral, éstos sirven para hacer énfasis en la información que se está compartiendo. El administrador del grupo de amigos no sólo manifestó que utilizan muchos, sino que también relacionó los emoticones con personas; es decir, hay algunos de éstos que ya son recurrentes en las conversaciones y esto provoca, también, cierta familiaridad con éstos al ser algunos más empleados por este o aquel participante. Lo mismo dijo el administrador del grupo de amigos, pues también consideró que cada uno se apropia de ciertos emoticones. Dijo que son marcas personales y que se vuelven, hasta cierto punto, predecibles por los demás participantes del grupo. Expresa lo siguiente:

No sé si ayude en la comunicación, pero creo que lo que hace es un tema [sic] de relaciones interpersonales más marcadas.

Es decir, los emoticones, tanto para el administrador del grupo de amigos como para el del grupo de compañeros de clase, son elementos impregnados de la personalidad de quien los utiliza.

Entre otros recursos, el administrador del grupo laboral también mencionó que, en general, escribir sin faltas de ortografía es otro aspecto que se espera de todos los miembros del grupo, aunque vuelve a hacer énfasis en que lo hacen de manera relajada. Mencionó también que procuran escribir también de manera concreta, corta y rápida. El administrador del grupo de compañeros de clase mencionó que el autocorrector también es muy útil. El administrador del grupo de amigos hizo una acotación en esta respuesta, pues no nada más habla de recursos para producir, sino que también hace referencia a recursos para la recepción e interpretación del mensaje. Menciona el caso de uno de los miembros del grupo:

De pronto, si da una explicación con palabras más formales, eso significa que tiene mucho trabajo y [que] está estresado [...].

Esta particularidad también responde al nivel de conocimiento que tienen de ellos, de sus expresiones tanto escritas como orales.

La organización de los mensajes variaba en los grupos y lo mismo percibieron sus administradores. El del grupo laboral opinó que la información se organizaba según la estructura mental de cada persona, pues identificó que todos los miembros del grupo tenían distintas maneras de escribir. Esto es un indicador de que, una vez más, los aspectos personales y de experiencias son importantes y tienen repercusiones en el uso de la lengua. Especificó que sigue tres criterios: que el mensaje se pueda escribir rápido, que sea entendible y que contenga pocas palabras. Expresa que

la manera de estructurarlo, pues no es tan precisa, ni tan elaborada como si fuera una [carta] escrita.

Con esto se puede discutir sobre la distinción que el administrador hizo del código que se usa en *WhatsApp* para escribir, que sería la ciberlengua, de la escritura en general. De alguna manera, reconoció que son dos lógicas diferentes, las cuales implican procesos distintos para su producción. El administrador del grupo de amigos opinó, además, que la extensión o la estructura de los mensajes dependen del estado de ánimo de los emisores y del tiempo que se tenga para poder escribirlos. Identificó que es usual que escriban mensajes de una a dos líneas cuando el contenido de éste es más informal, lo que denominó como “tonterías”. Pero identificó que, cuando son de tres a cinco líneas, los consideraba ya extensos, y que a través de esta distinción, percibe si algún participante no se encuentra en un buen estado emocional o psicológico. El administrador, desde su caso personal, expresó:

Cuando mando mensajes más extensos es porque hay algo: creo que es más de, “necesito algo”; o sea, “necesito hablar”, no es nada más “necesito contarles esto”, o sea, como de rápido, sino como que “me escuchen”, como que me presten atención.

El administrador del grupo de compañeros de clase manifestó que las conversaciones funcionaban de manera muy sencilla. Se comunicaban a través de preguntas y respuestas muy concretas. También opinó que el uso del grupo de *WhatsApp* depende de la frecuencia

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

con la que se vean cara a cara, y esto lo reflexionó porque apuntó que no se había usado el grupo desde seis meses atrás. El administrador del grupo de compañeros de clase opinó lo siguiente:

Siento yo que lo supimos llevar, la verdad hubo, sí, momentos en que nos escribíamos párrafos y momentos donde nos peleábamos... bueno, no que nos peleábamos, pero como que nos organizábamos porque algo no nos parecía, y era cuando la pasión se desborda, y eran párrafos.

Tanto el administrador de este grupo como el del grupo de amigos identifiquen la organización de los mensajes con estados emocionales. Esta pregunta sirvió para caracterizar qué tipo de mensajes o de producción lingüística se tiene en *WhatsApp*. Tanto en el análisis lingüístico como en las entrevistas se observaron coincidencias en que los temas más personales o más amplios eran escritos de manera más larga y puntual y que, más bien, la tendencia era conservarlos concisos y cortos, aunque en la computadora, mediante la aplicación *web*, tal vez sea más probable que se escriban textos más amplios que en el celular.

También para discutir la estandarización era necesario conocer un poco más sobre las principales dificultades que se establecen en la comunicación, pues representan también lo que los administradores consideran negativo o que se puede evitar para que la comunicación en *WhatsApp* funcione. El administrador del grupo laboral opinó que no sólo es la manera de expresarse lo que puede traer problemas a la comunicación, sino que, también, la manera de no expresarse:

En ocasiones sí nos sentimos limitados, cuando se manda una observación, se hace una solicitud, una petición, y [que] no se contesta.

Dejar “en visto” fue percibido como una actitud grosera, tanto por el administrador del grupo laboral como por el del grupo de amigos, que además, limitaba la comunicación. De tal forma que los administradores aprecian más una comunicación más participativa y con menos desatención. Es posible que hayan relacionado la comunicación en *WhatsApp* con la comunicación cara a cara presencial, donde contestar siempre será no sólo obligado, sino

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

natural. Sin embargo, en el análisis de las conversaciones, como se observó, en ocasiones no hay respuestas, así que hay un contraste entre lo que los administradores aseguran y lo que ocurre entre las conversaciones.

El administrador del grupo de amigos expresó que la comunicación en el grupo es eficiente y, por lo tanto, hizo alusión a otras situaciones comunicativas en grupos de *WhatsApp*. Detalló que en otros grupos suceden muchas confusiones y, debido a que la participación en estos grupos es mayor porque es mayor el número de integrantes, se tornaba un poco caótico, por lo que prefiere no recibir notificaciones de los mensajes de ese tipo de grupos. Es decir, lo que representó una falla en la comunicación es cuando hay mucha información compartida, puesto que esto puede provocar que se pierda el foco de atención. Para este administrador, no es tanto la puntuación o el uso de las palabras lo que entorpece, sino la cantidad y extensión de los mensajes. El administrador del grupo de compañeros de clase percibió lo mismo, aunque lo dice con otras palabras. Se identificó que lo que afecta la comunicación es cuando las personas comienzan a atender temas tangenciales en lugar de atender el tema central, es decir, que ambos identificaron que algo que se debería promover es utilizar *WhatsApp* como un sistema de mensajería instantánea para ser más concretos y más apegados al propósito del grupo, más allá de procurar una escritura cuidada.

También, fue importante hacer alusión a los emojis pues, según la literatura revisada, son elementos centrales de la ciberlengua. El administrador del grupo laboral opinó que los emoticones que se usaban en su grupo pueden caracterizarse por ser positivos, pero siempre en respuesta de mensajes que necesitan aprobación o que son una buena noticia para el equipo de trabajo. El administrador del grupo de amigos expresó que los emoticones los usaban para todo y como una estrategia para complementar el mensaje. En contraste, el administrador del grupo de compañeros de clase consideró que el uso de emoticones queda restringido para grupos de amigos. Cuando explica el caso de su grupo de compañeros de clase, expresó:

No somos amigos. O sea, nos caemos bien, pues, podemos cotorrear, pero, o sea, así de que digas hójole, como que le hizo falta una carita, no; tal vez como que en un tema de agresiones pudo haber funcionado. O sea, el tema [sic] de voy a echar chascarrillo y voy a poner un monito para que sepan que estoy bromeando.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Es decir, si bien este administrador ubicó los emoticones como atenuadores retóricos, algo que ya se ha visto en los estudios sobre emoticones, los clasificó para cierto tipo de registro, en particular, al que pertenecen el grupo de amigos. Por lo tanto, su grupo lo identificó más en el de la distancia comunicativa y no tanto como un punto central del gradiente de Koch y Oesterreicher (1985), como se establecieron en un principio. También esto se observó en el análisis lingüístico, puesto que las producciones lingüísticas se inclinaban más a colocarse en la distancia comunicativa.

Las principales ventajas que identificaron los administradores de los tres grupos coinciden. Para el del grupo laboral fueron la rapidez y que permite que todos estén comunicados de una manera que antes no era posible. Consideró que *WhatsApp* ayuda a que estén cercanos en todo momento, y que eso puede evitar problemas entre los participantes del grupo que administra. Para el administrador del grupo de compañeros de clase, lo más destacable de *WhatsApp* fue la inmediatez tanto de la recepción de la información como de la producción de ésta. Respecto a esto, menciona que la inmediatez también implica al emisor del mensaje:

O sea, lo saco de mi sistema, ya te lo dije; o sea, es un pendiente que traigo contigo, ya te lo escribí, no me importa si me lees. No. O sea, si me contestas [sic]; o sea, yo ya lo saqué de mi sistema.

Es decir, se refirió a la facilidad con la que las personas pueden compartir alguna inquietud y cualquier información, pues tienen la certeza de que, a través de *WhatsApp*, el mensaje se recibe y permanece, y que esto, de alguna manera, ayuda también a las personas a resolver sus propios problemas sin necesidad de una respuesta en el momento. También consideró que es una ventaja la opción que da *WhatsApp* de mandar archivos y contactos, y mencionó que este sistema de mensajería instantánea cortó la brecha que existía entre el celular y la computadora. Por último, para el administrador del grupo de amigos, le parece una gran ventaja la opción de formar grupos, mandar fotos, editarlas, utilizar herramientas para enriquecer la comunicación; también mencionó que es muy útil la notificación de última conexión. Todas estas características, consideró, hacen de *WhatsApp* un sistema ágil, fácil y divertido.

Las desventajas que los administradores encontraron tienen que ver tanto con las relaciones personales que se establecen como con el código lingüístico que usan para comunicarse. El administrador del grupo laboral opinó, por ejemplo, que la falta de respuesta puede ser un obstáculo para la comunicación y que también la rapidez con la que se pretende escribir puede evitar que se sea concreto o claro, aunque, manifestó, es fácil de resolver ese tipo de cuestiones en el momento. Para el administrador del grupo de compañeros de clase, las desventajas tienen que ver con la disposición de las otras personas en el uso continuo de *WhatsApp*. En su caso particular, expresó que es constante en el uso de este sistema de mensajería instantánea y que, a veces, debe adaptarse al ritmo menor de uso de los demás. Otro aspecto que mencionó es el de la interpretación de los mensajes, pues consideró que el tono en el que se reciben éstos, a veces, no coincide con la intención del emisor y denota una característica más de la ciberlengua en *WhatsApp*: el uso de emoticones como estrategia para especificar el tono en el que debe interpretarse el mensaje. Además, manifestó que *WhatsApp*, al ser su principal característica la inmediatez, no se usa para resolver problemas personales y que, en caso de necesitar atender este tipo de temas, *WhatsApp* contiene la herramienta de las notas de voz para resolverlo. Sin embargo, opinó que no sería lo ideal. Coincidió en este punto el administrador del grupo de amigos, pues manifestó que es mejor utilizar las llamadas para emergencias. Además, complementó la opinión que tiene el administrador del grupo de compañeros de clase en lo referente que el uso de *WhatsApp* se puede volver muy demandante. Opinó de otros grupos a los que pertenece que:

Sí tengo muchos que están silenciados, y sé que a veces soy grosera, pero hay muchos que no los respondo a veces porque no quiero; pero a veces se me pasa.

Consideró que los grupos pueden “cansar y desesperar” a los miembros. Mencionó, además, algo interesante que vale la pena resaltar, pues es parte de las características de este sistema de mensajería instantánea:

Se me hace que se vuelve como fácil, así como de “ay, sí, nos vemos mañana... mejor pasado mañana... no, mejor hoy, bueno, mejor la semana que viene...”, y se vuelve como hablar por hablar, o sea, sin comprometerse a nada; y, no sé, creo que para

muchos es simplemente una ventana de interacción para evadir la soledad o el fastidio, qué sé yo, y no necesariamente una herramienta de comunicación. Y, entonces, eso me supera.

A partir de lo que mencionó el administrador del grupo de amigos, se observó que la posible informalidad que pueda presentarse en *WhatsApp* en cuanto a la escritura también se presentó en el manejo de relaciones personales. Es, de hecho, algo que ya se había aludido en el análisis lingüístico, pues se identificó que había ciertas permisiones que se presentaban en *WhatsApp* que tal vez no se presentan de manera tan frecuente en lo presencial. Pareciera como si, en *WhatsApp*, las personas encontraran la manera para evadir situaciones incómodas. La distancia que implica *WhatsApp* ayuda a que esas situaciones incómodas sean fáciles de evadir, se relaciona incluso con la inmediatez de la que hablaba el administrador del grupo de compañeros de clase cuando enlistó las ventajas que encontraba en este sistema de mensajería instantánea. Por lo tanto, esta evasión o permisión puede ser vista tanto como una ventaja como una desventaja.

En cuanto a la respuesta sobre si el proceso de la comunicación se ha modificado por el uso de *WhatsApp*, el administrador del grupo laboral consideró que percibe mayor seguridad y cercanía en la comunicación gracias al uso de *WhatsApp*. Mencionó lo de la seguridad porque considera que puede tener la certeza de que, si comparte algún mensaje, los demás lo pueden leer en el momento que lo decida hacer. Es distinto para el grupo de amigos, pues el administrador consideró que la comunicación en *WhatsApp* ha variado porque también ha variado su comunicación presencial oral y, entonces, como amigos, han pasado por varias etapas en la comunicación. En su respuesta, se pudo rescatar la importancia del conocimiento y cercanía entre las personas que se comunican, lo cual también es esencial para que la ciberlengua sea útil y adecuada en un contexto como el de *WhatsApp*:

Hacemos interpretaciones que son producto de la continuidad que hemos tenido comunicándonos por este medio, y que, de alguna manera, lo dominamos mejor y que no solamente leemos, sino que interpretamos el texto.

Se observó que, para el grupo de compañeros de clase, sucede algo similar con el grupo laboral, pues el administrador del grupo de compañeros de clase consideró que, a partir de *WhatsApp*, fue que empezó a haber comunicación entre los miembros del grupo. Menciona que, quizá sin el uso de *WhatsApp*, la información referente al posgrado hubiera llegado de manera tardía o quizá no se hubieran enterado en ningún momento de ella. Además, en complemento con lo que también encuentra el administrador del grupo de amigos, el administrador del grupo de compañeros de clase encuentra como una virtud esa permisión que otorga *WhatsApp* de evadir las situaciones incómodas, como pedir favores.

Es decir, de acuerdo con las respuestas de los administradores, se puede concluir que *WhatsApp* se reconoce como un sistema de mensajería instantánea estandarizado, del cual se identifican tanto ventajas como desventajas y, por lo tanto, demuestra que el usuario tiene opciones para llegar a sus objetivos comunicativos. Por ejemplo, se identifica que *WhatsApp* sirve para ciertos aspectos comunicativos, que siempre tienen que ver con la inmediatez y la información rápida y concreta. Por lo tanto, el uso de la ciberlengua debe acoplarse a las necesidades de los mismos usuarios. Ellos mismos manifiestan que el uso de *WhatsApp* es rápido y concreto, por lo tanto, la ciberlengua ayuda a su comunicación. Después de todo, se sigue prefiriendo la ciberlengua en estos grupos de *WhatsApp* a la oralidad porque los usuarios identifican que es un sistema de mensajería instantánea y, por lo tanto, impera lo escrito. Los mensajes de voz no se utilizaban en estos grupos, y puede deberse a que tanto en el grupo laboral como en el de compañeros de clase era necesario que los mensajes quedaran escritos como una especie de recordatorio o evidencia, y en el de amigos, la oralidad la dejaban para temas personales o íntimos, los cuales no tocaban a grandes rasgos en *WhatsApp*.

Vitalidad

En cuanto a la vitalidad, las preguntas que se les hicieron a los administradores de los tres grupos, fueron seleccionadas con la intención de profundizar sobre el uso de la ciberlengua en *WhatsApp*. La vitalidad de la ciberlengua se refiere a si los usuarios tienden o no a usar cierto código o si ellos lo encuentran funcional y si lo promueven de múltiples maneras. Lo que opinaron fue lo siguiente: los tres administradores coincidieron en su respuesta ante la pregunta sobre cuáles temas se podían tratar en *WhatsApp* y cuáles no. El administrador del grupo laboral, opinó que no es lo mejor utilizar *WhatsApp* para entablar

discusiones o temas que impliquen dar el punto de vista personal, pues considera que, en este grupo, la ciberlengua debe ser usada, en exclusivo, para expresar y compartir mensajes concretos y ágiles. Algo similar contestó el administrador del grupo de amigos, pues consideró que era importante no hablar de cuestiones personales o serias como podrían ser los temas laborales. Se mencionó este aspecto puesto que consideró que el teléfono puede ser usado por terceras personas y lo consideró como un medio de comunicación frágil en ese sentido. Es decir, el administrador del grupo de amigos no lo contempló tanto por el contenido de los mensajes entre los colaboradores, sino por el uso que a ese contenido se le pueda dar por terceras personas. Esto contradice un poco lo que se observó en el análisis lingüístico e incluso con respuestas anteriores, puesto que ambos administradores mencionaron, que sí lo usaban para aspectos personales; incluso el administrador del grupo de amigos señaló cómo la redacción y la estructura de los mensajes es diferente dependiendo de lo que se decida compartir, mensajes de tipo personal, privado o sensible.

El administrador del grupo de compañeros de clase opinó algo similar: las personas en este grupo de *WhatsApp* no deberían compartir información o problemas personales. Manifestó que la creación del grupo utilizando *WhatsApp* fue para crear un mayor grado de cercanía entre los participantes y para tratar asuntos académicos. No obstante, manifestó que su intento de conseguir mayor cohesión grupal fue en vano y consideró que fue por el propósito para el que fue creado el grupo.

Por lo tanto, se identificó que la ciberlengua a través de *WhatsApp* tiene también ciertas limitaciones, por ejemplo, compartir algunos aspectos o temas que estén fuera del mismo objetivo para lo que fue creado determinado grupo, aunque también se espera que compartan temas ajenos. Por ejemplo, para el administrador del grupo laboral, *WhatsApp* también ayudó a compartir cuestiones fuera del ámbito del trabajo, pero tampoco se salen mucho de tema; es decir, se siguen compartiendo aspectos que, de alguna manera, se considera que interesan a todos los participantes. Explicó que:

Si te das cuenta, en el chat no profundizamos; por ejemplo, nunca hemos tenido un tema que hubiera sido controversial y que hubiéramos tenido que opinar [...]. Son cosas de decisiones rápidas.

Es decir, para el administrador, todo lo que tenga que ver con intercambio de opiniones o con flujo de ideas lo relacionó con un tratamiento presencial, pues ni *WhatsApp* ni la ciberlengua son adecuados para dicho propósito. Lo anterior se observó en el análisis lingüístico de este grupo, puesto que una de las características es el uso de mensajes rápidos y cuestiones que implicaban respuestas concretas.

Para el grupo de amigos, *WhatsApp* se estimó como el medio perfecto para organizar reuniones, para compartir chismes y para divertirse. Esto coincidió con la división en temas que se hizo para el análisis lingüístico del historial de conversación. El administrador no mencionó más, pero se observa que, una vez más, su grupo de *WhatsApp* es usado para ciertos temas muy acotados y específicos, también con ciertas opciones tal vez ilimitadas pero que siempre recurren a la misma fórmula, como para organizar reuniones, se podría decir que el uso de *WhatsApp* era una extensión o prolongación de la relación interpersonal para suplir la falta de presencialidad entre ellos.

Para el administrador del grupo de compañeros de clase, el grupo también tiene temas limitados: se enfocaban a compartir información referente a su posgrado, como agenda o recordatorio, y mencionó que esto tenía mucho que ver con la personalidad de los participantes, es decir, si estaban dispuestos o no a ser serviciales y ayudar a los demás en cuanto a compartir información.

Las consideraciones que los administradores externaron, sobre la forma y temas adecuados en el grupo respectivo, utilizando *WhatsApp* y la oralidad entre sus grupos, varían y, en realidad, las tres consideraron que no hay mucha diferencia. Para el del grupo de amigos lo remitió mucho a su situación particular como participante del grupo:

Creo que yo suelo ser más como del momento, porque luego se me olvidan las cosas; o sea, entonces, tal vez sí sea lo mismo que en WhatsApp... o sea, si les mando algo es porque en el momento lo tengo aquí y ya.

Es decir, identificó que hay un traslado no sólo de la forma de expresión sino de aspectos de personalidad, algo que también refirió bastante el administrador del grupo de compañeros de clase, el cual, en contraste con las otras dos administradoras, consideró que

la comunicación es muy distinta en *WhatsApp* que en la presencialidad y se estimó el grupo como más utilitario:

A todos nos quedó muy claro como para qué era [...], es en el grupo de la maestría, no hablamos de cosas personales; o sea, hablamos de cosas que a todo el mundo le interese”, porque “pendejamos más, ya cotorreamos más en persona.

Es decir, en cuanto a la vitalidad, se observó que la actitud hacia *WhatsApp* no es tan favorecedora para este sistema de mensajería instantánea ni para la ciberlengua puesto que no se constituye como la primera opción para hablar de cualquier tema. Habría que profundizar si los colaboradores que pertenezcan a estos grupos consideran que la ciberlengua sirve para tratar cualquier tema pero, a juzgar por las respuestas de esta sección, pareciera que se sigue apoyando la idea de que la oralidad permite mejor comunicación. Por lo tanto, los colaboradores no promueven utilizar *WhatsApp* para tratar todos los temas, éstos incluso los censuran y son capaces de discernir qué compartir y qué no, pues el objetivo comunicativo de *WhatsApp* es acotado al objetivo para lo cual fue creado.

Oralidad y escritura: más allá de la ortografía

Esta sección de la entrevista se estructuró con el afán de conocer la opinión de los administradores sobre si consideraban que los participantes de su grupo percibían diferencias o discernían entre rasgos de la oralidad y la escritura; esto para corroborar la competencia comunicativa de los mismos ya que, si reconocen y son conscientes de las estructuras y las diferencias entre contextos y situaciones comunicativas, entonces quiere decir que ellos mismos también pueden elegir si se dan licencias para cometer errores aparentes en la escritura de la ciberlengua. Con esto también se pretendió ahondar en su actitud, es decir, en qué tan bien o mal lo toman si lo hacen ellos mismos y cómo lo toman cuando son los demás los que lo hacen.

Se les preguntó si identificaban cuándo o a partir de qué rasgos identificaban que los participantes estaban tecleando o escribiendo como si estuvieran hablando o utilizando la oralidad en el grupo de *WhatsApp*. El administrador del grupo laboral manifestó que no encuentra muchos rasgos de oralidad porque, opina, la conversación presencial oral tiene

cierto grado de emotividad y tiende a ser prolongada. Ella manifestó que se limitaban a contestar sí o no en la mayoría de los casos y también especuló que esto sucede por el tipo de grupo al que pertenece. Algo que mencionó y que puede ser un indicador de que el administrador identifica la oralidad y la escritura, es lo siguiente:

Te podría decir que las mujeres, el género femenino utilizamos más este tipo de expresiones, como quejarnos a lo mejor, tal vez, un poquito... o un “¡Mmm, no lo puedo creer!, o una carita de sorpresa.

De tal forma que considera que la oralidad está recargada más al uso de interjecciones, las cuales fueron usadas, en su mayoría, según ella identificó, por las mujeres del grupo. Para el administrador del grupo de amigos la distinción fue muy sencilla, pues gracias a los emojis es como dijo que puede darse cuenta de cómo expresan la oralidad y los identificó además como herramientas comunicativas para hacer uso de la oralidad. Para el administrador del grupo de compañeros de clase hubo más marcas de estos usos: opina que es en el uso de interjecciones, como también lo hizo el administrador del grupo laboral, y mencionó que:

Cuando tú lo lees [sic]... “ay, es que está escribiendo como si estuviera hablando”; y no es correcto hacerlo en el papel, en WhatsApp sí.

Aquí hay un dato importante, pues esta colaboradora manifestó y corroboró lo que se argumenta en esta investigación: de alguna manera, en *WhatsApp* pueden suceder ciertos patrones de escritura, como los de la ciberlengua, los cuales son aceptables porque el contexto lo permite y, además, los usuarios lo saben y lo manejan de esa manera para sus objetivos comunicativos.

En cuanto a su explicación respecto a su preferencia por comunicarse de una manera relajada y en apariencia descuidada, y otra cuidada con más atenciones ortográficas, se dirigió entre los administradores de los grupos. Por una parte, el del grupo laboral opinó que esas son “las reglas del juego”, que no hay nada establecido y que, por ende, podían presentarse ambas manifestaciones (manera descuidada y cuidada de la ciberlengua) sin ser un tema de atención para ellos. Como mencionó,

No hay protocolos en ese tipo de escritura, y no se da porque, realmente, no lo necesitamos.

Con este comentario se pudo rescatar, también, que no hay nada establecido en cuanto a la estructura de la ciberlengua, sino que puede variar a lo largo de la conversación de *WhatsApp*. Esto es algo que corroboró la teoría sobre la ciberlengua: tiene un carácter híbrido, que es aceptable en este contexto y que es, además, algo natural y esperable, según el administrador de este grupo. El administrador del grupo de amigos opinó de manera semejante, pues manifiesta lo siguiente:

Estamos en un grupo de amigos, y no en un grupo de amigos cualquiera, sino uno que se conoce bastante, que tiene mucha confianza; entonces, creo que el cuidado del lenguaje no está en la relación a la confianza, o a las licencias o concesiones que nos hubiéramos otorgado, sino a lo que el humor nos dé.

Ya se había referido a la importancia y uso que se le da a la ciberlengua con el aspecto lúdico, puesto que ésta es otra de sus características. No sólo es para comunicar, sino que también es usada para entretener y divertirse, sin otro ánimo ni preocupación más que eso. Este comentario del administrador del grupo de amigos fue muy importante y fundamental puesto que dio pistas sobre cómo el usuario de la ciberlengua en *WhatsApp* percibe el uso del lenguaje: sirve para compartir cuestiones inmediatas y divertidas, independiente de la confianza que se tengan los participantes del grupo, del tiempo de conocerse o de las licencias que el propio sistema de mensajería instantánea da: todo tiene que ver, más, con el grado de seriedad o de ligereza que quieran compartir los usuarios en el grupo.

Sin embargo, y en contraste, para el administrador del grupo de compañeros de clase, esta elección tuvo que ver con la relación que se establecía entre las personas y por la temática de la que se trate en el grupo. Explica:

Tiene que ver con cómo es tu relación personal con la persona: si es de confianza, quién es, por qué te estás escribiendo con esa persona, y la otra es si estás solo, o si estás en un grupo.

Este administrador fue muy enfático en el aspecto de la personalidad y de cómo ésta influye en la elección de qué tipo de escritura o manera de comunicar usar. Por lo tanto, con estos comentarios se pudo afirmar que muchos aspectos de la ciberlengua, de su uso y su expresión, dependen, en efecto, de cuestiones sobre creencias y actitudes lingüísticas, experiencias de las mismas personas.

Unido a lo anterior, el administrador del grupo de compañeros de clase también opinó que también depende de la formación (una vez más, de aspectos personales del hablante) y manifestó algo que apoya la idea de la competencia comunicativa de los usuarios de la ciberlengua:

Yo noto cómo cambia cuando te estoy contando algo serio a cuando te estoy contando una tontería.

El administrador del grupo de amigos también manifestó que nota en la escritura de los integrantes cuando un tema es más preocupante que otro o es más ligero que otro.

También se tenía que preguntar en torno a sus reacciones ante ambas situaciones, es decir, ante una escritura descuidada y una más atendida y cómo valoraban una respecto a la otra. Para el administrador del grupo laboral, al no considerar *WhatsApp* como un medio de comunicación formal, entonces no se preocupa por la manera de escribir, como tal vez sí lo haría en otros contextos. Explicó:

Creo que somos, pues, te diré, pasivos en ese sentido, como si no nos importara mucho si se escribe de una manera o se escribe de otra.

Es decir, para el administrador del grupo laboral no se identificó importancia en el uso de la norma lingüística. Para el administrador del grupo de amigos es distinta la percepción, puesto que consideró que la escritura o la ciberlengua son, en general, cuidadas

en el grupo al cual pertenece, y que, ante errores ortográficos, gramaticales o erratas, no reacciona ante la escritura y, si lo hace, lo hace de manera positiva puesto que lo usa como tema de conversación o como detonante para comenzar una broma. Sin embargo, mencionó que en otros grupos o en otras conversaciones sí reacciona y de manera negativa, pero con sus amigos sabe, como ella misma dijo, que cuando se modifica la escritura es porque fue un error o porque no les importa, no porque desconozcan las reglas gramaticales. El administrador del grupo de compañeros de clase muestra mayor actitud negativa hacia los errores o modificaciones de escritura o gramaticales que se presentan en el grupo de *WhatsApp* al cual pertenece. Mencionó lo siguiente:

Pues, en el grupo particular de la maestría uno dice de [sic] “ay, wey, ¿no sabes escribir?” O sea, te digo que ese grupo de la maestría que, en teoría, estamos haciendo un posgrado... pa que sepas escribir [...] no te lo van a decir, nada más es un tema como de [sic] “uta, escribió mal, qué oso” [...]. Pero así como que no está permitido equivocarte en errores gramaticales.

Es decir, para el administrador de este grupo, el modo se vuelve importante porque la lengua es en sí misma importante, no sólo como herramienta sino como algo que refleja la formación, la edad, el perfil y la imagen de las personas.

Es interesante el contraste de opiniones, pues se pensaría que el administrador del grupo de compañeros de clase, por el hecho de pertenecer a un grupo que se ubica en una escala media de la escala de distancia e inmediatez comunicativa, se pensaría que su comentario no fuera tan inclinado a un extremo, pero tal parece que sí, pues su actitud fue más severa en comparación con el del administrador del grupo laboral que, por pertenecer a este grupo, el de la distancia comunicativa, se esperaba que fuera el más cuidadoso donde el modo fuera importante, y no es así. El contraste fue interesante y se observó cómo la realidad, una vez más, no corresponde del todo a la teoría. Esto corrobora otra vez algo que ya se había encontrado en el análisis lingüístico: este gradiente de distancia e inmediatez comunicativa no dice nada de los participantes ni del comportamiento de la lengua, por lo menos en el análisis de estos grupos.

La siguiente pregunta, aunque podría haberse percibido como con respuestas esperables, sirvió para dos propósitos: uno, para que los administradores pudieran expresar lo que opinaban de cuidar la escritura desde su propia persona; y dos, para corroborar que, al final, el prestigio sí es un sesgo en la investigación de actitudes y creencias lingüísticas, pues el hablante contesta desde ese apego a la norma lingüística. La pregunta giraba en torno a cómo se sentían las administradoras más cómodas, si usando una ciberlengua más apegada a la norma o más relajada. Para el administrador del grupo laboral, le interesó que su escritura sea cuidada debido a que los todos los participantes, tienen formación académica de posgrado. Consideró que, si hay un error, éste no pasará desapercibido, por lo que opinó, todos los participantes también muestran respeto no sólo en el tratamiento sino también en su escritura pues es, al parecer, una manera de homogeneizar y no salirse del tenor formal que se establece entre los participantes. Sin embargo, contradijo un poco su respuesta y afirmó que, si sucediera un descuido en la escritura, no habría problema por parte de ningún participante. El administrador del grupo de amigos fue muy conciso con su respuesta, y opinó que procura que su escritura sea cuidadosa en todo momento. El del grupo de compañeros de clase opinó lo mismo, y manifiesta:

Yo prefiero escribir bien, te digo, porque yo soy amargado, a lo mejor es un tema de mi generación... también yo creo que tiene que ver con un tema de la información” y con “hacerle al sangrón [...]. Yo soy muy amargado, porque me gusta escribir bien, porque me gusta que me entiendan.

Se consideró pertinente anotar la respuesta del administrador del grupo de compañeros puesto que mencionó algo que relaciona al acto de escribir atendiendo a la norma gramatical: ser rígido o, como lo menciona, aburrido o *amargado*. Esto es interesante puesto que se ubicó esta actitud positiva hacia la escritura correcta con una personalidad determinada. Esto entra en conflicto con la misma perspectiva descriptiva de la lengua que se refiere a la ciberlengua, puesto que se caracteriza por ser lúdica y con humor, y esta respuesta hace pensar que esto no siempre sucede así y que, una vez más, depende del contexto personal y situacional en el que se encuentre el emisor del mensaje.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Esto se relacionó con la siguiente pregunta, pues los tres administradores consideran que el contexto en el que se encuentran, tanto ellos como los demás participantes de sus respectivos grupos, interviene en cómo y qué escogen para comunicarse en *WhatsApp*. En el grupo laboral fue la formación, el puesto que desempeñan cada uno en el grupo y el contexto institucional en el que se encuentran. En el grupo de amigos fue tanto el conocimiento entre ellos y el contexto académico que comparten. Lo mismo consideró el administrador del grupo de amigos.

Otra pregunta que acabó de redondear la investigación fue conocer si los administradores son capaces de observar diferencias entre la ciberlengua y otro tipo de código. Para el del grupo laboral hubo una clara diferencia, puesto que mientras que en *WhatsApp* los errores no tienen mayor trascendencia, en cualquier otro documento institucional sí tendría importancia porque, señaló, ambos tipos de escritos tienen diferentes procesos en su elaboración. El administrador del grupo de amigos opinó lo mismo, que sí hay diferencias pero que las identificó en las abreviaturas que se usan en *WhatsApp* y también, como lo que señaló el administrador del grupo laboral, hay más ligereza y una comunicación más sintética en *WhatsApp*. El administrador del grupo de compañeros de clase identificó, incluso, cierta tipología de escritura en *WhatsApp*. Por ejemplo, señala que el *enter* es el punto y aparte, que para dar mayor intensidad al mensaje o más énfasis se usan las negritas o mayúsculas y también la repetición de caracteres. Además, afirma que en *WhatsApp* no hay necesidad de escribir toda la información que se quiera compartir, así como tampoco es necesario dejar todo en claro.

En general, las entrevistas complementaron la caracterización hecha en el análisis lingüístico. Es para cierto tipo de contextos y contenidos, con la posibilidad de que los errores gramaticales puedan pasar desapercibidos, sin que cause problema en la relación de los participantes, pero, al final, estos siempre prefieren cuidar su escritura o, por lo menos, así lo manifiestan. Por lo tanto, la ciberlengua tiene estandarización, es decir, la creencia es que la ciberlengua sí tiene aspectos propios de ella misma, sobre todo la que se ubica en *WhatsApp*. Sin embargo, los colaboradores no consideran su uso adecuado para ciertos contextos, lo que acota su rango de uso, lo que provoca en algunos colaboradores prefieran una escritura pura en su totalidad que refleje una oralidad con la misma característi

CAPÍTULO VI: Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones y reflexiones finales que se considera importante acentuar. Las conclusiones se aplican sólo para los grupos estudiados debido al carácter cualitativo del estudio. Los apuntes finales de este trabajo se referirán a los principales hallazgos y aportaciones metodológicas, así como a verificar si el objetivo y las preguntas de investigación fueron atendidas; al final, se habla sobre las áreas de oportunidad que se dejan abiertas para futuras investigaciones.

Lingüísticamente, se presenta una permisividad en la desatención a reglas gramaticales u ortográficas. Esta característica ya estaba reconocida en la literatura de la ciberlengua; sin embargo, faltaba complementar con el hecho de que tanto emisor como receptor cumplen con el supuesto de que estas alteraciones ortográficas suceden en un contexto determinado que los usuarios saben diferenciar e identificar. Esto corrobora la idea que sirvió como argumento de la investigación: los hablantes o usuarios reconocen elementos del contexto, lo relacionan con alguna situación conversacional anterior que hayan tenido en sus vidas, en este caso, distintos contextos de amistad, laboral y escolar, y con base en ello crean sus producciones lingüísticas. Se concluye que en estos grupos de *WhatsApp* los colaboradores tenían estandarizada la ciberlengua como un código permisivo y es por lo anterior que la comunicación no se ve interrumpida.

También se tuvo la oportunidad de discutir el gradiente de distancia e inmediatez comunicativa, puesto que se pensaba y se tenía establecido que cada extremo (el de distancia y el de inmediatez) significarían elementos igualmente dispares: más formalidad vs más informalidad y, por lo tanto, más escritura vs más oralidad. Sin embargo, contrario a lo que se pensaba que iba a suceder, el grupo ubicado en el extremo de distancia comunicativa fue el que tuvo más descuido en la escritura.

Los elementos ortográficos se codifican como elementos extralingüísticos en algunos casos, debido a la necesidad de establecer un contexto cara a cara, pero sólo en los grupos donde se presentaba más la superestructura conversacional. Estos elementos son, por ejemplo, los paréntesis, los signos de puntuación, la repetición de caracteres y los emoticones, así como otros elementos más orales trasladados a lo escrito, como las interjecciones, las onomatopeyas, los gestos a través de emoticones, las risas, el chisme, el cambio de turnos, el juego, las pausas y los silencios, insultos y marcas sociolectales. Sin embargo, lo más

relevante es que la cualidad de más oralidad o más escritura iba más allá de la inclusión o de la omisión de estos elementos, y se destaca que en *WhatsApp* la ciberlengua modificará su forma según la superestructura establecida o sugerida por el contexto comunicativo.

Si bien fue creado para que imperara una superestructura conversacional, se observa que los usuarios lo usan según sus necesidades comunicativas. La ciberlengua no siempre es espontánea puesto que el tema conversacional delimita la manera en la que se codifica el texto y éste puede ser tanto formal como informal. Pero cabe destacar que escribir con atención gramatical y ortográfica se percibe como una exigencia social y, en general, se encuentra que en estos grupos estudiados ésta no se percibe. Los colaboradores que participaron en el estudio cuentan con grados académicos superiores a la educación básica, y a pesar de que los administradores manifiestan que el grado académico influye en las producciones lingüísticas, se observa que esto no es determinante en éstas.

Otro hallazgo importante es la relación que encuentran los administradores del grupo, que también se observa en el análisis lingüístico, que es que, a mayor grado de emotividad de la producción lingüística, más estructurado, extenso y sustancioso será, y también, que entre más juguetón o relajado sea el tema, más permisividad se tiene en la escritura. Es por lo anterior que, quizá, los administradores manifestaron que no elegirían compartir mensajes que atiendan problemas personales o situaciones anémicas importantes, debido a la extensión del mensaje, que es también una de las razones por las cuales los mismos administradores encuentran que *WhatsApp* puede verse entorpecido, pues tanto en las conversaciones como en las palabras de los administradores se rescata que se prefieren mensajes concisos, puntuales y de fácil lectura.

Según las categorías de la lingüística sistémico-funcional, se observa que las tres categorías contempladas son dependientes del contexto en el que se dé la comunicación. Tanto en el análisis lingüístico como en las entrevistas se observa que los usuarios distinguen entre contextos y contemplan opciones más pertinentes que otras. Si bien las respuestas en las entrevistas no compaginan en su totalidad con lo que realizaron en sus respectivas conversaciones, se rescata que lo escrito mantiene ese grado de formalidad y de cuidado, y lo mismo se espera de la ciberlengua, derivado de que *WhatsApp* es un sistema de mensajería instantánea y que los mensajes se mantienen en lo escrito. Sin embargo, los administradores externan que estas licencias o permisiones en la escritura, si bien no perturban la

comunicación, sí se presenta una actitud negativa hacia ellas. Pero el contraste está en que éstas siguen sucediendo y la comunicación fluye sin aparente dificultad.

Los administradores de estos tres grupos son conscientes del contexto de situación comunicativa que se establece en *WhatsApp*, así como también se complementa el hecho de que el hablante tenderá a cuidar su manera de expresarse en ciertos contextos, en específico con los colaboradores, pues contaban con un grado académico alto, o por lo menos así lo consideraron los administradores de los grupos, pero en el uso se observó que esto no se lleva a cabo en su totalidad. En el contexto oral, los errores pueden ser pasados desapercibidos y, cuando sí se decide corregir, puede suceder en el momento, tanto por los receptores como por el emisor del mensaje. Pero, al ser *WhatsApp* un medio, en su mayoría, escrito, los usuarios pueden relacionarlo con lo que implica la escritura prototípica: inmodificable, que tiene que ser de una sola manera y que tiene que respetar la norma lingüística. Tal vez es por esta razón, unida al prestigio que cuidan los colaboradores, que consideraron que, a pesar de que los participantes de cada grupo tenían cierta cercanía y constancia en su interacción cara a cara, y si bien *WhatsApp* tiene su propia lógica, más ligera y relajada como mencionaron tanto el administrador del grupo laboral y el del grupo de amigos, sigue pesando más la imagen que los colaboradores proyectan de ellos mismos a través de la escritura, aunque en las producciones lingüísticas del historial de conversaciones se observe que la lengua es una herramienta de comunicación y no tanto una herramienta de presentación personal. Es cierto que todos estos aspectos no se rescatan en el análisis lingüístico, pero son el respaldo para confirmar que los usuarios son activos y conscientes de sus manifestaciones lingüísticas, pues son capaces de percibir errores o deslices que dejan de lado porque *WhatsApp* lo permite, y esperan que los demás usuarios lo entiendan de esa manera.

Esto corrobora la idea de que no todo es la gramática, sino que es importante conocer el uso específico que se le dará a lo escrito, saber aplicar ciertas reglas que sean más adecuadas que otras. La escritura en *WhatsApp* demanda al lector aceptar o permitir ciertas omisiones y le da la oportunidad al usuario de expresarse sin preocuparse en la ortografía, aunque ellos digan que sí lo hacen.

La conformación de este corpus y su sistematización es una herramienta para futuras investigaciones. La estrategia empleada para recabarlo también puede servir de ejemplo para que cualquier investigador pueda llegar a este tipo de contenidos. Además, esta manera de

llegar a las conversaciones a través de contactos conocidos es una de tantas que seguramente se seguirán afinando. Esta investigación debe ser un motivante para otros proyectos que tengan que trabajar con aspectos de conversaciones privadas, pues la ciberlengua sigue siendo lengua en uso.

Las vetas para continuar la investigación de *WhatsApp*, la ciberlengua y la comunicación virtual es en realidad amplia, sobre todo en México, pues estos estudios son escasos. Aún falta mucho camino por recorrer para entender estos fenómenos lingüísticos y sociales. Lo que queda como pendiente a partir de esta investigación es, por ejemplo, afinar las cuestiones más puntuales que puede aportar *WhatsApp*, como el dato del ‘visto’, ‘leído’, ‘entregado’, que pueden influir en el análisis e interpretación de las conversaciones.

Quizá el área de oportunidad más grande sea el hacer el mismo enfoque pero en personas que no cuenten con un grado académico superior y que sean de contextos externos a lo institucional. Seguramente estas variantes sociales intervengan en las producciones lingüísticas y por supuesto en las creencias y actitudes lingüísticas que se puedan tener hacia la ciberlengua. También sería importante, en concordancia con las tendencias de estudios de otros países, realizar el estudio en sectores sociales jóvenes, estudiantes de secundaria y bachillerato, puesto que es ahí donde se ha identificado que se marcan las tendencias de uso de *WhatsApp* y de la codificación de la ciberlengua, lo cual ampliaría el margen de posibles usos de *WhatsApp*.

Esta investigación se impulsó también, en una primera instancia, con la motivación de desmitificar la ciberlengua y a sus usuarios. Así como sucede en la oralidad, que las actitudes y creencias lingüísticas favorecen siempre a un tipo de registro y se señala a los hablantes que tienen un acento distinto, por ejemplo, lo mismo sucede con la ciberlengua. Esto se identificó en ciertos comentarios en la plataforma de *Facebook* donde varios usuarios desprestigian y clasifican a las personas cuya escritura es descuidada. Con esta investigación se observa que no porque los hablantes tengan mayor grado académico necesariamente van a escribir atendiendo todas las reglas gramaticales y de redacción.

Lo que habría que destacar es, más bien, la apertura y la facilidad que *WhatsApp*, o cualquier otro medio donde se presente la ciberlengua, implican como mecanismo de inclusión social. Es posible que las personas con menor grado académico no presenten ciertos rasgos en su escritura y no se puedan clasificar sus producciones lingüísticas en lo “correcto”

o “adecuado”, pero son personas que están tratando de comunicarse. Además, a partir de los administradores de los grupos analizados, *WhatsApp* tiene gran aceptación en cuanto a su funcionalidad.

La lengua es sólo una herramienta para que las relaciones humanas existan, y categorizar a las personas a partir de sus producciones lingüísticas, las cuales surgen a partir de los instrumentos que sus experiencias, suficientes o no según la percepción de terceros, demuestra un desconocimiento de los propósitos de la lengua y una preocupación mal fundamentada, pues de las adecuaciones lingüísticas de los hablantes no se desprenderá el caos, ni la comunicación dejará de existir. Esto no quiere decir que el cuidado de la lengua escrita y la distinción de la oralidad y la escritura dejen de ser habilidades necesarias para el día a día; sin embargo, cada contexto tiene sus requisitos y su naturaleza. También se puede ser un hablante competente al distinguir dónde se deben aplicar rigurosidades académicas, y dónde se tiene que dejar al hablante ser creativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aharony, N. y Gazit, T. (2016). The importance of the *WhatsApp* family group: an exploratory analysis. *Aslib Journal of Information Management*, 68(2), 174-192. doi: 10.1108/AJIM-09-2015-0142
- Alba de Diego, V. (1994). La cortesía en las peticiones. *ASELE. Actas IV. Centro Virtual Cervantes*. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/04/04_0413.pdf
- Alonso, L. (s. f.). Pierre Bourdieu. El lenguaje y la comunicación: de los mercados lingüísticos a la degradación mediática. *Publicaciones y recursos de sociología y áreas afines*. Universidad Pública de Navarra.
- Alonso, P. (2005). Riendo se entiende la gente. El humor en la clase de ELE. *ASELE. Actas VI*. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0124.pdf
- Álvarez Álvarez, C., San Fabián, J. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. *Gazeta de Antropología*, 28, 1-12.
- Álvarez Angulo, T. (1996). El texto expositivo-explicativo: su superestructura y características textuales. *Didáctica*, (8), 29-44.
- Andújar, A. y Cruz, M. (1 de enero de 2017). Mensajería instantánea móvil: *WhatsApp* y su potencial para desarrollar las destrezas orales. *Comunicar. Revista científica de educomunicación*, (50), 43-52.
- Araújo, M. y Melo, S. (2003). Del caos a la creatividad, los chats entre lingüistas y didactas. *Estudios de lingüística del español*. Recuperado de: <http://elies.rediris.es/elies24/Araujo.htm>
- Arfuch, L. (2010). *El espacio biográfico. Dilemas de subjetividad contemporánea*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Asociación mexicana de Internet (AMIPCI). (2017). *13º Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2016*. México: Infotec y Elogia. Recuperado de https://www.amipci.org.mx/images/Estudio_Habitosdel_Usuario_2016.pdf
- Bañales, G. (2010). *Escritura académica en la universidad: regulación del proceso de composición, conocimientos del tema y calidad textual* (Tesis de doctorado). Universidad Ramón Llull.

- Bauman, Z. (2002). *La hermenéutica y las ciencias sociales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Beristáin, E. *Diccionario de retórica y poética*. México: Porrúa.
- Berlanga, I. y Martínez, E. (2010). Ciberlenguaje y principios de retórica clásica. Redes sociales: el caso Facebook. *Enl@ce. Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 7(2), 47-61.
- Betancourt, A. (enero-junio de 2010). El ciberlenguaje como variedad lingüística. *Revista Q Educación Comunicación Tecnología*, 4(8), 1-19.
- Betti, S. (2006). La jerga juvenil de los SMS :-). *Cuadernos de Lazarillo*, 31, 68-76.
- Betti, S. (2012). He escrito te quiero en la pequeña pantalla del móvil. *Cuadernos Cervantes de la Lengua Española*, Época II, Año III.
- Blanche, C. (2002). La escritura, irreductible a un “código”. En Ferreiro, E. (Comp.), *Relaciones de (in)dependencia entre oralidad y escritura*. Barcelona: Gedisa.
- Bolaños Carpio, A. (2010). La risa: elemento regulador del flujo conversacional. *InterSedes*, 11, 22-34. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/666/66619992002/>
- Bolaños, S. (2015). La lingüística de corpus: perspectivas para la investigación lingüística contemporánea. *Forma y función*, 28(1), 31-54.
- Bosque, I. (2012). *Sexismo lingüístico y visibilidad de la mujer*. Real Academia Española. Universidad Complutense de Madrid.
- Bouhnik, D., Deshen, M. (2014). *WhatsApp Goes to School: Mobile Instant Messaging between teachers and students*. *Journal Of Information Technology Education*, 13, 217-231.
- Briz, A. (2010). *El español coloquial: situación y uso*. Madrid: Arco libros.
- Calero, M. y Vígara, A. (2014). El discurso del *WhatsApp*: entre el *Messenger* y el SMS. *Oralia*, 17, 87-116.
- Canabal, S. (2014). *El chat*. Trabajo de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Disponible en: <http://galeon.com/siomariscanabal/t2.pdf>.
- Cantamutto, L. (2011). La conformación de corpus de mensajería de textos: la interacción verbal mediada digitalmente. *Actas de las IV Jornadas de Investigación en Humanidades. Homenaje a Laura Laiseca*. Argentina: Universidad Nacional del Sur. Recuperado de: https://www.academia.edu/6961658/_La_conformaci%C3%B3n_de_corpus_de_m

ensajer%C3%ADa_de_texto_la_interacci%C3%B3n_verbal_mediada_digitalment
e_?auto=download.

- Cantamutto, L. (2013). "Ok, cortado de mierda:\$". Las fórmulas de tratamiento como recurso expresivo en la interacción por SMS. *Actas del VI Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso y III Jornadas Interdisciplina*. Universidad Nacional de Quilmes.
- Cantamutto, L. (2014). La comunicación por mensajes de texto en el español bonaerense: uso y percepción. *I Jornadas Nacionales de Humanidades Digitales*. Asociación argentina de humanidades digitales. Universidad de Buenos Aires.
- Cantamutto, L. y Arias, M. (2016). SMS en la enseñanza de la lengua: microcontenidos lingüísticos en contexto. *Estudios de lingüística aplicada*, (64), 153-180.
- Cassany, D. (1999). *Construir la escritura*. España: Paidós.
- Cassany, D. (2012). *Taller de textos: leer, escribir y comentar en el aula*. España: Grupo Planeta.
- Castellano Ascencio, M. (2012). Cortesía verbal y fórmulas de tratamiento nominales en el habla de Medellín. *Lingüística y literatura*, (62), 123-139.
- Castillo, A. (2005). Cultura escrita, educación y nuevas tecnologías. Recuperado de: <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/6759/Cultura%20Escrita.pdf?sequence=1>
- Castillo Hernández, M. (2006). El estudio de las actitudes lingüísticas en el contexto sociocultural. El caso del mexicano de Cuetzalan. *Anales de antropología*, 1(40), 283-317.
- Celaya, M., Chacón, A., Chacón, A. y Urrutia, E. (2015). El impacto de *WhatsApp* en la vida cotidiana de las personas. ¿Hace la sociedad más humana? *Eskibel*. Recuperado de: https://www.unav.edu/documents/29062/6900948/27_Eskibel_whatshapp.pdf
- Ceruti, E. (2016). Ludolingüística y uso colaborativo de las TICs: competencias, creencias y actitudes de estudiantes y profesores en un colegio de alto uso de tecnologías didácticas. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de las Lenguas*, 20, sin paginación. Recuperado de: <http://www.nebrija.com/revista-linguistica/ludolinguistica-y-tics-en-el-aula-de-lenguas>

- Chavarria, X., Hampshire, S. y Martínez, F. (2004). Una aproximación a los estudios de caso desde la práctica. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2), 443-458.
- Cheung, Y., Chan, C., Wang, M., Li, H. y Lam, T. (2017). Online Social Support for the Prevention of Smoking Relapse: A Content Analysis of the *WhatsApp* and *Facebook* Social Groups. *Telemedicine & E-Health*, 23(6), 507-516. doi: 10.1089/tmj.2016.0176
- Cho, T. (2010). Linguistic Features of Electronic Mail in the Workplace: A Comparison with Memoranda. *Language @ Internet*, 7, 1-28. Recuperado de: <http://www.languageatinternet.org/articles/2010/2728>
- Christiansen, A. (2012). *Creencias y actitudes acerca de las formas de tratamiento en Nicaragua* (Tesis de doctorado). Universidad de Bergen y Universidad de Nordland.
- Christiansen, A. (2014). ‘El vos es el dialecto que inventamos nosotros, la forma correcta es el tú’. Creencias y actitudes lingüísticas acerca de las formas de tratamiento y la influencia de éstas en la educación escolar en Nicaragua. *Borealis. An International Journal of Hispanic Linguistics*, 3(2), 259-297.
- Christiansen, M. (2017). Language use in social network sites: The influence of orality in the digital writing of Mexican bilinguals. *Writing & Pedagogy*, 9(2), 369-392.
- Christiansen, M., Li, S., Bailey, M. (2017). The Role of Texting and Digital Multiliteracies in the EFL Classroom. *MEXTESOL*, 41(3), 1-14.
- Church, K. y Oliveira, R. (2013). What’s up with *WhatsApp*? Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS. *Mobile HCI. Collaboration and Communication*, 352-361. Recuperado de: http://www.ic.unicamp.br/~oliveira/doc/MHCI2013_Whats-up-with-WhatsApp.pdf
- Ciapuscio, G. (2005). La noción de género en la lingüística sistémico-funcional y en la lingüística textual. *Revista Signos*, 38(57), 31-48.
- Coffey, A. y Atkinson, P. (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Colombia: Universidad de Antioquía.
- Company, C. (2003). ¿Qué es un cambio lingüístico? En Colombo, F. y Soler, M. (Coords.), *Cambio lingüístico y normatividad* (pp.13-32). México: Universidad Autónoma de México.

- Covarrubias, J. (2008). La ciberhabla juvenil en los Estados Unidos. *Los medios de comunicación*, 7, 512-538.
- Crystal, D. (2010). *David Crystal. How is the internet changing language today?* MacMillan Education ELT. (Productor). (2010). [YouTube]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=PZXVdDSJHqY>.
- Darío, R. (2012). Actitudes lingüísticas de hispanohablantes de Santiago de Chile: creencias sobre la corrección idiomática. *Onomázein*, (26), 69-93.
- Díaz de Mera, D. y Lázaro, P. (2017). La adicción al *WhatsApp* en adolescentes y sus implicaciones en las habilidades sociales. *Tendencias Pedagógicas*, (29), 121-134.
- Diccionario de términos clave de ELE. (2018). Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/default.htm
- EcoRed (2018). *MSN Messenger*. Recuperado de: https://www.ecured.cu/MSN_Messenger
- Eggin, S. y Martin, J. (2000). Géneros y registros del discurso. En Van Dijk, T. (Comp.), *El discurso como estructura y procesa*. España: Gedisa.
- Faye, A., Gawande, S., Tadke, R., Kirpekar, V. y Bhave, S. (2016). *WhatsApp* addiction and borderline personality disorder: A new therapeutic challenge. *Indian Journal Of Psychiatry*, 58(2), 235-237. doi: 10.4103/0019-5545.183790
- Ferreiro, E. (2006). Nuevas tecnologías y escritura. *Docencia*, (30), 46-53.
- Fishman, J. (1995). *Sociología del lenguaje*. Madrid: Cátedra.
- Flores, M. (2014). La competencia comunicativa escrita de los estudiantes de ingeniería y la responsabilidad institucional. *Innovación Educativa*, 14(65), 43-60. Recuperado de: www.scielo.org.mx/pdf/ie/v14n65/v14n65a4.pdf
- Flores, M., Mendoza, E. y Corrales, V. (2012). ¿Es posible caracterizar la escritura de estudiantes universitarios? *Estudios de lingüística aplicada*, (55), 71-93.
- Fuentes Gutiérrez, V., García Domingo, M., López, M. (2017). Grupos de clase, grupos de *WhatsApp*. Análisis de las dinámicas comunicativas entre estudiantes universitarios. *Revista Prisma Social*, 18, 144-171.
- Fuentes-Romero, J. y Rodríguez-Fernández, V. (2009). Una revisión bibliográfica de los estudios comparativos: su evolución y su aplicación a la ciencia de las bibliotecas. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2(32), 411-433.

- Galán, C. (septiembre de 2007). Conecta con nosotros: los SMS universitarios (Conecta con nosotros: los SMS universitarios). *Revista de Estudios de Juventud*, (78), 63-73. Recuperado de: <http://www.injuve.es/sites/default/files/2012/44/publicaciones/revista-78-capitulo-4.pdf>
- Galán, C. (2009). El lenguaje del teléfono móvil. En Sarmiento, R. y Vilches, F. (Coords.), *La calidad del español en la red. Nuevos usos de la lengua en los medios digitales*. Barcelona: Ariel.
- Gálvez, J. (2015). *Mi escuela en red: las redes sociodigitales infantiles como una herramienta para el aprendizaje en un ambiente escolar*. Trabajo presentado en el XXVII AMIC. Memorias del Encuentro Nacional Querétaro 2015. Historias y aportes sociales en la investigación de la comunicación. ¿Cuáles son los acuerdos mínimos del núcleo disciplinario? Recuperado de: http://amic2015.uaq.mx/docs/memorias/GI_06_PDF/GI_06_Mi_escuela_en_red.pdf
- Ganasegeran, K., Renganathan, P., Rashid, A. y Al-Dubai, S. (2017). The m-Health revolution: exploring perceived benefits of *WhatsApp* use in clinical practice. *International Journal of Medical Informatics*, 97, 145-151. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2016.10.013
- García Wiedemann, E. y Moya, J. (1994). Las fórmulas de saludo en E/LE. *ASELE. Actas IV*. Recuperado de: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/04/04_0399.pdf
- Giammatteo, M. y Albano, H. (2009). El español en Internet: una mirada a su evolución en los fotologs. *Revista Digital Universitaria*, 10(3), 1-17. Recuperado de: <http://www.revista.unam.mx/vol.10/num3/art15/art15.pdf>
- Giammatteo, M. y Albano, H. (2012). *El léxico. De la vida cotidiana a la comunicación cibernética*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Gill, A., Nowson, S., Oberlander, J. (2006). *Language and personality in Computer-Mediated Communication: A cross-genre comparison*. Reino Unido: Université de Borgogne.

- Giménez, G. (2007). *Estudios sobre las culturas y las identidades sociales*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- Gómez, I. (2012). *Escritura dialógica en la red: análisis lingüístico y pragmático de la petición en el Foro Didáctico del Centro Virtual Cervantes* (Tesis de máster). Universitat de Barcelona.
- Gómez-Contreras, F. (2015). La opresión lingüística en la escritura académica. *Revista de Educación y Desarrollo*. (34), 43-49. Recuperado de: www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/34/34_FlorGomez.pdf
- González Cáceres, D. (2012). *La “lengua tecleada”: ¿se observan marcas de su uso en escritos escolares de estudiantes de los niveles de bachillerato y licenciatura? Una aproximación desde la sociolingüística variacionista* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de México.
- González Martínez, J. (2008). Metodología para el estudio de las actitudes lingüísticas. En Olza, I., Casado, M., González Ruiz, R. (Eds.), *Actas del XXXVII Simposio Internacional de la Sociedad Española de Lingüística (SEL)*. Pamplona: Universidad de Navarra. Disponible en: <http://www.unav.es/linguis/simposiosel/actas/>
- Grice, H. (1991). Lógica y conversación. En Valdés, L. (Ed.), *La búsqueda de significado. Lecturas de filosofía del lenguaje*. España: Tecnos.
- Gumperz, J. (1988). La sociolingüística interaccional en el estudio de la escolarización. En Cook-Gumperz, J. (Ed.), *La construcción social de la alfabetización*. España: Paidós.
- Halliday, M. (1982). *El lenguaje como semiótica social. La interpretación social del lenguaje y del significado*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Hemdi, A. y Daley, D. (2017). The Effectiveness of a Psychoeducation Intervention delivered via *WhatsApp* for mothers of children with Autism Spectrum Disorder (ASD) in the Kingdom of Saudi Arabia: A randomized controlled trial. *Child: Care, Health & Development*, 43(6), 933-941. doi: 10.1111/cch.12520
- Herrero, L. (2012). *Análisis contrastivo de la transitividad y los procesos verbales en el lenguaje académico en español y en ruso: una perspectiva sistémico-funcional* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hidalgo, O. (2014). 3G- Influencia del Internet en el lenguaje. Canal: Valerie Travezán. [YouTube]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=961okNN4P4o>.

- Holgado, A. y Recio, A. (2 de noviembre de 2013). La organización de textos digitales: usos no normativos en conversaciones instantáneas por escrito. *Caracteres. Estudios culturales y críticos de la esfera digital*, 2(2). Recuperado de: <http://revistacaracteres.net/revista/vol2n2noviembre2013/oralizacion-de-textos-digitales/>
- Hütt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91(2), 121-128.
- Iglesias, A. y Filardo, L. (2007). Los chats como factor de cambio lingüístico en la lengua francesa. *Interlingüística*, 17, 503-509.
- Ilich, E. y Morales, O. (2004). Análisis de textos expositivos producidos por estudiantes universitarios desde la perspectiva discursiva. *Investigación arbitrada*, 8(26), 333-345.
- Interactive Advertising Bureau México (marzo de 2016). *Estudio de consumo de medios y dispositivos entre internautas mexicanos. 8va edición*. Recuperado de: <http://www.iabmexico.com/wp-content/uploads/2016/03/IABMx-ECMyD2016.pdf>
- Izquierdo, J. *et al.* (2017). La enseñanza de lenguas extranjeras y el empleo de las TIC en las escuelas secundarias públicas. *Comunicar*, 50(25), 33-41. Recuperado de: <http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=50&articulo=50-2017-03>. doi.org/10.3916/C50-2017-03
- Jakobson, R. (1963). *Ensayos de lingüística general*. Barcelona: Editorial Seix Barral.
- Janés, J. (2006). Las actitudes hacia las lenguas y el aprendizaje lingüístico. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 20(2), 117-132.
- Jiménez Iglesias, L. (2014). *El WhatsApp en las prácticas de intimidad familiares* (Tesis de máster). Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/37283/3/ljimeneziTFM0614memoria.pdf>
- Justina, M. (noviembre de 2016). Use of *WhatsApp* to Enhance Reading and Writing Skills at Undergraduate College Level. *Language in India*, 16(11), 47-60.
- Kalman, J. (2003). Cultura escrita. El aprendizaje de la lectura y la escritura para su uso en la vida cotidiana. *Decisio*, 3-9.

- Kankane, V., Jaiswal, G., Gupta, T. (2016). Apply of *WhatsApp*: a quick simple, smarty and cost competent method of communication in neurosurgery. *Romain Neurosurgery*, 30(2), 306-312. doi: 10.1515/romneu-2016-0049
- Kearney, M. (1984). Sociolinguistics and language teaching. *Interaction through language. Sociolinguistic research cases and applications*, 36(1), 157-167.
- Koch, P. y Oesterreicher, W. (1985). Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte. *Romanistisches Jahrbuch*, 36, 15-43.
- Krubu, D., Zinn, S., Hart, G. (2017). Making sense of the information seeking process of undergraduates in a specialized university: revelations from dialogue journaling on *WhatsApp Messenger*. *Interdisciplinary Journal Of E-Learning & Learning Objects*, 13, 19-36.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Alfa.
- Lara, L. (2006). *Curso de lexicología*. México: El Colegio de México.
- Lara Icaza, G. (2014). *Proposición X. Género y sexo en el lenguaje escrito* (Tesis de maestría). Universidad Complutense de Madrid.
- Larrea, K. (noviembre de 2012). Soportes de comunicación: el SMS en las clases de lengua. *Teoría de la educación: educación y cultura en la sociedad de la información*, 13(3), 176-189.
- Lerner, D. (2001). *Escribir en la escuela: lo real, lo posible y lo necesario*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Llisterri, J. (2002). Marcas fonéticas de la oralidad en la lengua de los chats: elisiones y epéntesis consonánticas. *Revista de Investigación Lingüística*, 2(5), 61-100.
Recuperado de:
http://liceu.uab.es/~joaquim/publicacions/Llisterri:02_Oralidad_Chat.pdf
- Lomas, C., Osoro, A. y Tusón, A. (1993). *Ciencias del lenguaje, competencia comunicativa y enseñanza de la lengua*. España: Paidós.
- Londoño, D. y Castañeda, L. (2010). La comprensión como método en las ciencias sociales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*.
- Loo, J., Koh, E., Pang, N. y Nor, N. (2016). Use of *WhatsApp* in assisting psychiatry learning. *Medical Education*, 50(11), 11-65. doi: 10.1111/medu.13195

- Lope, J. (2003). ¿Qué es la normatividad lingüística y en qué criterios se fundamenta? En Colombo, F. y Soler, M., (Coords.), *Cambio lingüístico y normatividad* (pp.13-32). México: Universidad Autónoma de México.
- López Morales, H. (1994). *Métodos de investigación lingüística*. Salamanca: Colegio de España.
- López, C. (2015). *Los usos de la lengua en mensajería instantánea vía Internet: la acotación icónica. Descripción sintáctica y semántica* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México.
- López, M. (2015). *El papel de las interacciones y expresiones virtuales en las relaciones de amistad y noviazgo entre jóvenes*. Trabajo presentado en el XXVII AMIC. Memorias del Encuentro Nacional Querétaro 2015. Historias y aportes sociales en la investigación de la comunicación. ¿Cuáles son los acuerdos mínimos del núcleo disciplinario? Recuperado de: http://amic2015.uaq.mx/docs/memorias/GI_16_PDF/GI_16_El_papel_de_las_interacciones.pdf
- Luckmann, T. (1984). Language in society. *Interaction through language. Sociolinguistic research cases and applications*, 36(1), 5-20.
- Mancera, A. y Pano, A. (2013). *El español coloquial en las redes sociales*. Madrid: Arco/Libros.
- Marco común europeo de referencia (2002). Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf
- Mariottini, L. (2006). El uso de diminutivos y su relación con la cortesía lingüística en los chats. Análisis contrastivo de comunidades virtuales españolas e italianas. *Cultura, lenguaje y representación. Revista de estudios culturales de la Universitat Jaume I*, 3, 103-131. Recuperado de: <http://www.e-revistas.uji.es/index.php/clr/article/download/1324/1168>
- Martín Butragueño, P. (2003). Los mecanismos sociales del cambio lingüístico. En Colombo, F. y Soler, M. (Coords.), *Cambio lingüístico y normatividad*. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Martín Gascueña, R. (2016). La conversación guasap. *De Gruyeter*, 4(1), 108-134. Recuperado de: <https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/soprag.2016.4.issue-1/soprag-2015-0010/soprag-2015-0010.pdf>
- Martínez Lirola, M. (2007). *Aspectos esenciales de la gramática sistémica funcional*. España: Universidad de Alicante. Disponible en *Dialnet*.
- McEnery, T. y Hardie, A. (2012). *Corpus Linguistics: Method, Theory and Practice*. Reino Unido: Cambridge University Press.
- Medina Morales, F. (2002). Las formas nominales de tratamiento en el Siglo de Oro. Aproximación sociolingüística. *AISO. Actas VI*. Disponible en: https://cvc.cervantes.es/literatura/aiso/pdf/06/aiso_6_2_033.pdf
- Mistar, I. y Embi, M. (junio de 2016). Student's perception on the use of *WhatsApp* as a learning tool in ESL classroom. *Journal of Education and Social Sciences*, 4, 96-104. Recuperado de: jesoc.com/wp-content/uploads/2016/08/Edu-76.pdf
- Montag, C. et al. (2015). Smartphone usage in the 21st century: who is active on *WhatsApp*? *BMC Research Notes*. Doi: 10.1186/s13104-015-1280-z
- Montecino, L. (2004). Estrategias de intensificación y de atenuación en la conversación coloquial de jóvenes chilenos. *ONOMÁZEIN*, 10(2), 9-32. Disponible en *Redalyc*.
- Montes de Oca, M. (2003). Las subnormas cultas y las creencias sobre ellas. En Colombo, F. y Soler, M., (Coords.), *Cambio lingüístico y normatividad* (pp.13-32). México: Universidad Autónoma de México.
- Montoya, A. (2013). *La construcción de las actitudes lingüísticas. Exploración en dos colegios bilingües bogotanos*. Trabajo para magíster. Universidad Nacional de Colombia.
- Morala, J. (2001). Entre arrobas, eñes y emoticones. Trabajo presentado en el II Congreso Internacional de la Lengua Española, Valladolid, España. Recuperado de: http://cvc.cervantes.es/obref/congresos/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/morala_j.htm
- Morán, L. (2008). La organización de los turnos del habla en chats de plataformas de e-learning. *Revista Electrónica de Lingüística Aplicada*, (7), 18-44. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2900625>

- Morató, A. (2014). El *WhatsApp* como complemento de aprendizaje en la clase de E/LE. *Foro de Profesores de E/LE*, 10, 165-173. Recuperado de: <https://ojs.uv.es/index.php/foroele/article/view/6665/6456>
- Moreno, F. (1998). *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*. Barcelona: Ariel.
- Moreno, J. (2003). Corrección y conciencia lingüística. En Colombo, F. y Soler, M. (Coords.), *Cambio lingüístico y normatividad* (pp.13-32). México: Universidad Autónoma de México.
- Nair, A., Mudunuri, R., Ganapathy, M. y Kulkarni, V. (2016). Use of *WhatsApp* for sharing preanesthesia evaluation form among anesthesiologists. *Saudi Journal of Anaesthesia*, 10(4), 480-481. doi: 10.4103/1658-354X.177332
- Oesterreicher, W. (2002). El español, lengua pluricéntrica: perspectivas y límites de una autoafirmación lingüística nacional en Hispanoamérica. El caso mexicano. *Lexis*, 26(2), 275-304.
- Padilla, D. *et al.* (2008). La competencia lingüística como base del aprendizaje. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, (1), 177-184. Recuperado de: infad.eu/RevistaINFAD/2008/n1/volumen2/INFAD_010220_177-184.pdf
- Palazzo, M. (2005). ¿Son corteses los jóvenes en el chat? Estudio de estrategias de interacción en la conversación virtual. *Revista TEXTOS de la Cibersociedad*, (5). Recuperado de: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=60>
- Palazzo, M. (2009). El ciberdiscurso juvenil: representaciones sociales del desconcierto, la censura y la aceptación. *Espéculo. Revista de estudios literarios*, (41). Recuperado de: <http://www.ucm.es/info/especulo/numero41/ciberdis.html>
- Pantoja, A. (2011). Los nuevos medios de comunicación social: las redes sociales. *Tejuelo*, (12), 218-226.
- Pascoe, Ch. (2010). Intimacy. En M. Ito, *et al.* (Eds.), *Hanging out, Messing around and Geeking out. Kids Living and Learning with New Media*. Inglaterra: The MIT Press.
- Paz, Y. (2001). Deixis personal, social y discursiva en narrativas orales de *El Empedrao*. *Revista Signos*, 34(49-50), 89-97.
- Penas, M. (2005). Coseriu y los distintos planos de la actividad del hablar y del saber lingüístico en relación con el contenido y las categorías lógicas del juicio. *CAUCE. Revista Internacional de Filología y su Didáctica*, 28, 279-306.

- Pérez, G. (2012). *Internet como medio de comunicación. Teoría y análisis de actos comunicativos en los entornos virtuales*. México: Plaza y Valdés/Universidad Autónoma de Coahuila.
- Pérez, M. (2003). *Los mensajes de texto a móviles y su presencia en los medios de comunicación: caracterización y sugerencias para la explotación en el aula*. Trabajo presentado en el XIV Congreso Internacional de ASELE. Burgos. Universidad de Navarra.
- Pérez Álvarez, B. (2015). Aportes metodológicos de un corpus oral diafásico. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, (64), 148-168.
- Pérez-Sabater, C. (2015). Discovering language variation in *WhatsApp* text interactions. *Onomázein*, 31(1), 113-126. doi: 10.7764/onomazein.31.8
- Peza, M., Rodríguez, L., Unzueta, I. y Rubio, R. (2014). Evaluación de competencias de lectoescritura en alumnos de primer ingreso a la Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco. *Argumentos. Estudios críticos de la sociedad*, 27(74), 119-153. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/595/59532371006.pdf>
- Pietrosemoli, L. y Domínguez, M. (2001). El “chateo”: ¿oralidad o escritura? *Revista de Investigación Lingüística*, 4(2), 47-62. Recuperado de: <http://revistas.um.es/ril/article/view/4871/4731>
- Pietrosemoli, L. (2009). El chisme y su función en la conversación. *Lengua y habla*, (13), 55-67. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Lourdes_Pietrosemoli/publication/48262350_El_chisme_y_su_funcion_en_la_conversacion/links/546ca8420cf2b0bc8e53951d/El-chisme-y-su-funcion-en-la-conversacion.pdf
- Pontecorvo, C. (2002). Las prácticas de alfabetización escolar: ¿es aún válido el “hablar bien para escribir bien”? En Ferreiro, E. (Comp.), *Relaciones de (in)dependencia entre oralidad y escritura*. Barcelona: Gedisa.
- Ramírez-Quintana, P. (2009). *Documentos para la historia filológica del estado de Campeche* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rodino, A. y Ross, L. (1985). *Problemas de expresión escrita del estudiante universitario costarricense: un estudio de lingüística aplicada*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de:

https://books.google.com.mx/books?id=5iYtZPG7f-gC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

alse

- Rodríguez González, L. (2015). *La apropiación del ciberlenguaje en jóvenes y adultos* (Tesis para obtener el grado de doctorado). Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Rodríguez, J. (2004). Propuesta para una lingüística del Hipertexto o Ciberlingüística. *Forma y función*, 17, 207-217.
- Rodríguez Pascual, I. (2006). Infancia y nuevas tecnologías: un análisis del discurso sobre la sociedad de la información y los niños. *Política y Sociedad*, 43(1), 139-157.
- Rojas, C. (2003). Orígenes del discurso normativo y su reproducción social. En Colombo, F. y Soler, M. (Coords.), *Cambio lingüístico y normatividad* (pp.13-32). México: Universidad Autónoma de México.
- Romaine, S. (1996). *El lenguaje en la sociedad. Una introducción a la sociolingüística*. Barcelona: Ariel.
- Rose, D. (2014). Genre in the Sydney School. En Gee, J. y Handford, M. *The Routledge Handbook of Discourse Analysis*. Estados Unidos de América: Publishers Graphics.
- Rubio, S. (2015). El fenómeno *WhatsApp*. En Perlado, M. *El contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios*. *Icono*, 13(14), 73-94.
- Sampietro, A. (2016). Exploring the punctuating effect of emoji in Spanish *WhatsApp* chats. *Lenguas Modernas*, (47), 91-113.
- Sanmartín, J. (2009). *La escritura dinámica de una comunidad virtual: el chat*. Trabajo presentado en el Congreso de pragmática del español hablado, Valencia, España. Recuperado de: <http://www.valesco.es/web/Val.Es.Co/Miembros/La%20escritura%20dinamica%20de%20una%20comunidad%20virtual.Sanmartin.pdf>
- Sarmiento, R. y Viches, F. (2009). La calidad de la lengua en la red. En Sarmiento, R. y Vilches, F. (Coords.), *La calidad del español en la red. Nuevos usos de la lengua en los medios digitales*. Barcelona: Ariel.
- Saussure, F. (1916). *Curso de lingüística general*. México: Fontamara.

- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona: Gedisa.
- Serafini, M. (1989). *Cómo redactar un tema. Didáctica de la escritura*. España: Paidós.
- Shanmugapriya, S. y Veerakumar, K. (2016). A comparative study on SMS vs WhatsApp users. *International Journal of Current Research and Modern Education*, 1, 2455-5428. Recuperado de: www.rdmodernresearch.com
- Shepherd, M. y Watters, C. (1998). *The Evolution of Cyberggenres*. Canadá. Recuperado de <https://web.cs.dal.ca/~shepherd/pubs/evolution.pdf>.
- Simón, M. (2011). *La comunicación juvenil a través del teléfono móvil: los SMS y sus repercusiones ortográficas* (Tesis para obtener el grado de máster). Universidad de Almería. Recuperado de: http://repositorio.ual.es:8080/jspui/bitstream/10835/1293/1/LA%20COMUNICACION%20C3%93N%20JUVENIL%20A%20TRAV%20C3%89S%20DEL%20TEL%20C3%89FONO%20M%20C3%93VIL_%20LOS%20SMS.pdf
- Simon, T., Goldberg, A., Leyking, D. y Adini, B. (2016). Kidnapping WhatsApp – Rumors during the search and rescue operation of three kidnapped youth. *Computers in human behavior*, 64, 183-190. doi: 10.1016/j.chb.2016.06.058
- Sitio web oficial de WhatsApp. Recuperado de <https://www.WhatsApp.com/?l=es>
- Smith Avendaño de Barón, G. (2014). Formas pronominales de tratamiento y cortesía en el habla de Tunja, Colombia. *FOLIOS*, (39), 31-49.
- Sonllewa, M., Torrego, A., Martínez-Scott, S. (2017). ‘Es una locura vivir sin Facebook ni WhatsApp’: la huella tecnológica en el docente en formación. *EDMETIC*, 6(2), 255-275.
- Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y acción*, 5, 145-154.
- Thelwall, M. y Vis, F. (2017). Gender and image sharing of Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat and WhatsApp in the UK. *Aslib Journal of Information Management*, 69(6), 702-720. doi: 10.1108/AJIM-04-2017-0098
- Torres, M. (2008). La escritura por medio de la mensajería de texto en estudiantes adolescentes sordos. Recuperado de: http://sid.usal.es/idocs/F8/ART11925/proceso_escritura_en_estudiantes.pdf

- Tresáncoras, A., García-Oliva, C., Piqueras, J. (2017). Relación del uso problemático de *WhatsApp* con la personalidad y la ansiedad en adolescentes. *Health & Addictions/ Salud y Drogas*, 17(1), 27-36.
- Trigo, V. (s/f). El auge de la mensajería instantánea en Internet. *Autores científico-técnicos y académicos*. Recuperado de: <https://www.acta.es/medios/articulos/internet/026075.pdf>
- Van Dijk, T. (1996). *La ciencia del texto*. México: Paidós.
- Vanegas, M. (2014). *La escritura y las redes sociales* (Tesis de mágister). Universidad de Tolima, Colombia. Recuperado de: <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1166/1/RIUT-BHA-spa-2014-La%20escritura%20y%20las%20redes%20sociales.pdf>
- Vaqueiro, M. (2012). *Ciberlenguaje juvenil en las redes sociales*. Trabajo presentado en el Congreso iberoamericano de las lenguas en la educación y en la cultura/ IV Congreso leer.es. Salamanca, España. Recuperado de: http://www.oei.es/congresolenguas/comunicacionesPDF/Vaqueiro_Montserrat.pdf
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista calidad en la educación superior*, 1(3), 119-139. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945773>
- Vásquez, A. (2010). *Los jóvenes y la escuela frente a las herramientas tecnológicas de lectura y escritura* (Tesis para obtener el título de magister). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/3934/1/alejandrovasquezwilches.2010.pdf>
- Vela, C. y Cantamutto, L. (2016). De participante a observador: el método etnográfico en el análisis de las interacciones digitales de *WhatsApp*. *Tonos Digital*, (31), 1-22.
- Wajekar, A. (2017). Concerns about use of *WhatsApp* for sharing preanesthesia evaluation form among anesthesiologists. *Saudi Journal of Anaesthesia*, 11(1), 127-128. doi: 10.4103/1658-354X.197362
- Wani, S., Rabah, S., AlFadil, S., Dewanjee, N. y Najmi, Y. (2013). Efficacy of communication amongst staff members at plastic and reconstructive surgery section using smartphone and mobile *WhatsApp*. *Indian Journal of Plastic Surgery*, 46(3), 502-505. doi: 10.4103/0970-0358.121990

- Wegmann, E. y Brand, M. (2016). Internet-Communication Disorder: It's a Matter of Social Aspects Coping, and Internet-Use Expectancies. *Front. Psychol*, 7, 17-47. doi: 10.3389/fpsyg.2016.01747
- Wong, L. *et al.* (2017). Aprendizaje de idiomas «sin costuras»: aprendizaje de segundas lenguas y redes sociales. *Comunicar. Revista científica de educomunicación*, 50, 9-21. Recuperado de: <http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=50&articulo=50-2017-01>. doi.org/10.3916/C50-2017-01
- Yus, F. (2004). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Ariel. [E-book].
- Yus, F. (2017). Contextual constraints and non-propositional effects in *WhatsApp* communication. *Journal of Pragmatics*, 11(4), 66-86.
- Zamora, J. (2015). Mapa de mensajería instantánea: Facebook domina pero *WhatsApp* no es todo (en prensa). *El español*. Disponible en <https://elandroidelibre.lespanol.com/2015/05/mapa-de-la-mensajeria-instantanea-facebook-domina-pero-WhatsApp-no-es-todo.html>

ANEXOS



A. Anexo 1. Carta de consentimiento informado

Carta de consentimiento informado
Autorización para usar la conversación grupal con fines de investigación
Título de la investigación: El lenguaje en la sociedad: análisis pragmalingüístico de WhatsApp en distintos contextos comunicativos

Investigadora: LLH. Paloma del Carmen Prieto Terrones

Cédula profesional: 9527718

Institución: Universidad Autónoma de Aguascalientes

Posgrado: Maestría en investigaciones sociales y humanísticas (PNPC)



¿Qué implica que autorice el uso de esta información? Permite que autorice que la investigadora tenga acceso a las conversaciones que se han llevado a cabo en este grupo de *WhatsApp*. Cualquier dato confidencial, como los nombres, direcciones, números, o cualquier otro elemento dentro de la conversación que permita ubicar a alguno de los participantes, será modificado o bien eliminado. La única persona que tendrá acceso a la conversación íntegra será la investigadora, que se sujetará a la *Ley general de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados* vigente. ¿Por qué se necesita este grupo en específico? Porque cumple con ciertas características contextuales y lingüísticas que sirven para la investigación. El objetivo, a grandes rasgos, es analizar cómo el contexto influye en su desenvolvimiento conversacional.

¿Cómo se usará y compartirá la información? La información que proporcione será usada como ejemplo de uso del lenguaje en internet y en determinado contexto comunicativo. La información íntegra sólo podrá ser consultada por la investigadora. Cuando se realice el informe de investigación, de igual manera, todos los datos se modificarán.

Si está de acuerdo con el uso de esta información, escriba: "Yo, (nombre completo), autorizo para que esta conversación sea usada en la investigación propuesta por la LLH Paloma del Carmen Prieto Terrones."

B. Anexo 2. Guía de entrevista

Actitud lingüística	Creencia lingüística	Preguntas
Estandarización	La lengua tiene un tratamiento social que ha llegado a establecerse como la usada por novelistas, profesores y escritores. y se convierte en el uso al que hay que aspirar.	<p>¿Por qué fue necesario utilizar <i>WhatsApp</i> para ustedes?</p> <p>¿Consideras que el uso de <i>WhatsApp</i> les da más estatus social?</p> <p>¿Cómo influye el contexto social (grado académico, tiempo de conocerse, edades, lugares donde mandan mensajes) en su comunicación en este grupo de <i>WhatsApp</i>?</p> <p>¿De qué manera su escritura en <i>WhatsApp</i> influye en la que llevan a cabo en otros contextos (laboral, académico, personal)?</p> <p>¿Encuentras similitudes entre su manera de comunicarte en <i>WhatsApp</i> y la manera de escribir de escritores, profesores, etc.? ¿Por qué? ¿Como cuáles?</p>

		<p>¿Utilizar convenciones de escritura académica les ayuda a tener una comunicación eficaz en <i>WhatsApp</i>? ¿Por qué? ¿Cuáles recursos utilizan para comunicarse de manera eficiente en este grupo de <i>WhatsApp</i>? ¿Cómo organizan la información que mandan en cada mensaje que envían? ¿En qué ocasiones la forma en la que se expresan, tanto tuya como de los demás participantes de este grupo de <i>WhatsApp</i>, dificulta la comunicación? ¿En qué situaciones observas que usan o que tú decides utilizar emoticones? ¿Para qué? ¿Qué ventajas le encuentras a la manera de comunicarte en <i>WhatsApp</i>? ¿Qué desventajas le encuentras a la manera de comunicarte en <i>WhatsApp</i>? ¿Cómo ha cambiado la comunicación entre ustedes a raíz del uso de <i>WhatsApp</i>?</p>
<p>Vitalidad</p>	<p>La lengua se estabiliza y se asienta porque ya pasó por las actitudes anteriores, por lo que se sigue desarrollando (puede ocurrir lo contrario).</p>	<p>¿Qué les ayuda compartir <i>WhatsApp</i> a ustedes como grupo? ¿Qué diferencias encuentras en las conversaciones de <i>WhatsApp</i>, comparada con las conversaciones orales presenciales que tienen entre ustedes? ¿Sobre qué tipo de temas consideras que se puede hablar a través de <i>WhatsApp</i>? ¿Habría temas sobre los que no se podría hablar? ¿Cómo haces las distinciones?</p>
<p>Oralidad y escritura: más allá de la ortografía</p>	<p>¿Cómo identificas que los demás participantes se comunican en <i>WhatsApp</i> como si estuvieran hablando presencialmente? ¿En qué estriba la preferencia por comunicarse a través de <i>WhatsApp</i> de una manera relajada, es decir, sin cuidar la ortografía ni la redacción en algunas ocasiones?</p>	

	<p>¿Cómo reaccionas ante ambas situaciones: cuando alguien escribe de manera muy cuidada y cuando alguien elige escribir sin preocupaciones ortográficas o de redacción?</p> <p>¿Te sientes más cómodo cuando te comunicas en <i>WhatsApp</i> de manera cuidadosa o cuando lo haces de una manera relajada?</p> <p>¿El contexto de los participantes (edad, grado académico, incluso área de estudios) intervendrá en la elección entre una comunicación limpia en la ortografía o en la redacción y entre otra con faltas de ortografía y con errores de redacción?</p> <p>¿Qué diferencias encuentras entre la manera de teclear mensajes en <i>WhatsApp</i> y la manera en la que escriben recados/oficios/trabajos escolares?</p> <p>¿Utilizan grafías o maneras de estructurar los mensajes distintas a las que se usan en los textos escritos? ¿Cuáles?</p>
--	---

