

## La ciberlengua empleada en WhatsApp. Un estudio de actitudes y creencias lingüísticas

### Ciberlanguage used in WhatsApp. A study about linguistics attitudes and beliefs

Paloma del Carmen Prieto-Terrones\*, Blanca Elena Sanz-Martin\*\*✉

Prieto-Terrones, P. C., & Sanz-Martin, B. E. (2019). La ciberlengua empleada en WhatsApp. Un estudio de actitudes y creencias lingüísticas. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 27(78), 74-84.

#### RESUMEN

El objetivo del artículo es caracterizar WhatsApp a partir de las creencias y actitudes lingüísticas de los participantes en tres grupos conversacionales. Se trata de un estudio cualitativo, exploratorio y no experimental que se realizó con la aplicación de entrevistas a los administradores de cada grupo. A partir de los resultados, se reflexiona sobre la aceptación de esta manifestación de la escritura en la virtualidad, por ejemplo, en WhatsApp, puesto que es un testimonio más de las capacidades y estrategias comunicativas del ser humano.

#### ABSTRACT

The objective of this paper is to characterize WhatsApp's based on the linguistic attitudes and be-

**Palabras clave:** WhatsApp; sociolingüística; ciberlengua; actitudes lingüísticas; creencias lingüísticas; grupos conversacionales.

**Keywords:** WhatsApp; sociolinguistics; virtual ciberlanguage; linguistics attitudes; linguistics beliefs; conversational groups.

Recibido: 27 de noviembre de 2018, aceptado: 28 de junio de 2019

\* Maestría en Investigaciones Sociales y Humanísticas, Universidad Autónoma de Aguascalientes. Av. Universidad # 940, Ciudad Universitaria, C. P. 20131, Aguascalientes, Aguascalientes, México. Correo electrónico: palomabanks26@gmail.com. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-3401-0712>

\*\* Departamento de Letras, Universidad Autónoma de Aguascalientes. Av. Universidad # 940, Ciudad Universitaria, C. P. 20131, Aguascalientes, Aguascalientes, México. Correo electrónico: blancasanz27@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0758-8746>

✉ Autora para correspondencia

liefs of participants of three conversational groups. This is a non-experimental, qualitative and exploratory study that was made from the interview of each group administrators, regarding their attitudes and beliefs about their communication on WhatsApp. 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, i.e. on WhatsApp, since it is another testimony of the communicative capabilities and strategies of the human being.

#### INTRODUCCIÓN

Son pocos los estudios realizados en México sobre WhatsApp (figura 1). Las investigaciones revisadas han abarcado todo tipo de estudios y enfoques. Por ejemplo, en la ciencia médica se han estudiado las potencialidades comunicativas de dicha aplicación como herramienta que facilite la labor de los médicos, desde el entorno educativo hasta la toma de decisiones clínicas o de diagnóstico (Ganasegeran, Renganathan, Rashid, & Al-Dubai, 2017; Loo, Koh, Pong, & Nor, 2016; Nair, Mudunuri, Ganapathy, & Kulkami, 2016; Wajekar, 2017; Wani, Rabah, AlFadil, Dewanjee, & Najmi, 2013). En psicología, la atención ha sido enfocada en los efectos de este sistema de mensajería instantánea en la salud mental de los usuarios (Faye, Gawande, Tadke, Kirpekar, & Bhavé, 2016; Sánchez Díaz de Mera & Lázaro Cayuso, 2017; Tresancoras, García-Oliva, & Piqueras, 2017; Wegmann & Brand, 2016), y se ha explorado como herramienta terapéutica (Cheung, Chan, Wang, Li, & Lam, 2017; Hemdi & Daley, 2017).



Figura 1. WhatsApp como medio de comunicación. Imagen de Reuters (2019).

En el área de las ciencias sociales se han estudiado las nuevas estrategias comunicativas que desarrollan las personas para desenvolverse de manera cotidiana en el medio virtual (Fuentes-Gutiérrez, García Domingo, & López, 2017; Thelwall & Vis, 2017). Se han estudiado la aplicación estudiada y la ciberlengua desde el área educativa (Andújar-Vaca & Cruz-Martínez, 2017; Araújo e Sá & Melo, 2003; Berlanga & Martínez, 2010; Bouhnik & Deshen, 2014; Gálvez García, 2015; Izquierdo, De la Cruz-Villegas, Aquino-Zúñiga, Sandoval-Caraveo, & García-Martínez, 2017; Justina, 2016; Krubu, Zinn, & Hart, 2017; Mistar & Embi, 2016; Morató Payá, 2014; Padilla Góngora, Martínez Cortés, Pérez Morón, Rodríguez Martín, & Miras Martínez, 2008; Palazzo, 2009; Pérez Felipe, 2003; Simón Capel, 2011; Sonlleve Velasco, Torrego González, & Martínez-Scott, 2017; Vásquez Wilches, 2010; Wong, Ching, & Guat, 2017). Incluso se ha estudiado WhatsApp desde su posible aplicación en desastres naturales y en situaciones donde peligra la vida (Simon, Goldberg, Leyking, & Adini, 2016).

En específico, desde la lingüística se encuentran investigaciones que abordan el problema de la ciberlengua, producción lingüística propia de la virtualidad, que es una mezcla de códigos (Betancourt, 2010) generada 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 (Holgado Lage & Recio Diego, 2013; Pérez Salazar, 2012). 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.

También se ha estudiado si la ciberlengua se traslapa con otros tipos de registros, por ejemplo, el académico (González Cáceres, 2012). Sin embargo, no se han identificado hasta el momento estudios que atiendan las actitudes y creencias lingüísticas hacia la ciberlengua en este sistema de mensajería instantánea. En este trabajo se parte de la hipótesis de que la ciberlengua en WhatsApp puede presentar rasgos de la lengua escrita u oral en función del contexto comunicativo, ante el cual los usuarios presentan una serie de actitudes y creencias lingüísticas.

La creencia lingüística es el componente cognitivo de una actitud lingüística (Rojas, 2012), por lo anterior 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 Carulla, 2006, pp. 118-119).

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. En este trabajo las actitudes se recuperan de esta manera puesto que no se ponen ejemplos que provoquen actitudes, sino que se conserva una postura mentalista a lo largo del estudio. La atención hacia las actitudes y creencias lingüísticas en WhatsApp representa un vacío de información que señala también González Cáceres (2012), pues identifica en su investigación que, si bien "se encontraron señalamientos despectivos con respecto del uso de la lengua tecleada [ciberlengua]" (p. 134) por parte de los mismos usuarios, faltaría profundizar en ello.

El impacto social de este trabajo radica en que, como señalan Krubu et al. (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 ciber-

lengua y su manejo sería una de esas herramientas que es necesario conocer y manejar con habilidad, teniendo en cuenta sus características. Esta investigación puede aportar información de utilidad para que las organizaciones educativas promuevan que estas herramientas sean empleadas de forma correcta y adecuada, según lo que opinan los usuarios.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Hubo dos momentos en la investigación. En el primero se recuperó un corpus compuesto de tres historiales de conversación, uno para cada extremo y parte intermedia del gradiente explicado de distancia e inmediatez comunicativa que se explica en la tabla 1. Es decir, se eligieron tres grupos conversacionales a partir de Koch y Oesterreicher (1985), los cuales proponen un gradiente cuyos rangos son mayor distancia comunicativa y mayor inmediatez comunicativa o, en otras palabras, un gradiente entre la formalidad e informalidad del uso de la lengua.

La estructura de las entrevistas derivó del análisis del corpus lingüístico. En un estudio cualitativo, las mismas permiten obtener y comparar información sobre opiniones, creencias y percepciones, entre otros aspectos (Vargas Jiménez, 2012). En esta investigación su utilidad radicó en identificar las

actitudes y creencias lingüísticas que giraban en torno a la ciberlengua usada en la aplicación estudiada. El tipo de entrevista que se empleó en este estudio fue la semiestructurada, y los resultados de cada entrevista son los que se reportan en este artículo.

Para elegir el número de entrevistas a aplicar, se consideró a los participantes de los tres grupos como una comunidad de habla. Por tanto, se eligió a una persona por grupo, teniendo como resultado tres entrevistas. La persona seleccionada fue el administrador de los grupos, puesto que puede tener un panorama general de las conversaciones del grupo; puede, además, promoverlas u orientarlas. Las entrevistas se aplicaron de manera presencial y se grabaron en formato mp3. 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, como anunciaban diversos estudios de actitudes y creencias lingüísticas, durante las entrevistas a los administradores de cada grupo se observó que las preguntas eran respondidas cuidando y reforzando la finalidad del grupo. Los grupos conversacionales fueron; uno laboral, otro de compañeros de clase y otro de amigos. Las preguntas versaron sobre los temas presentados en la tabla 2.

Tabla 1  
*Gradiente de distancia e inmediatez comunicativa*

Extremo de inmediatez comunicativa	Extremo de distancia 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, en Prieto, 2018, p. 50).

Tabla 2  
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 WhatsApp para su grupo en específico, si en WhatsApp 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 los administradores consideraban que la ciberlengua en WhatsApp 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.

Nota: Elaboración propia a partir de Fishman (1995, en Prieto, 2018, p. 61).

## RESULTADOS

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 habría considerado, porque el pago por el servicio de datos no era tan accesible. Al igual que el 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 más fácil usarlo por cualquier persona. Por tanto, al ser este tipo de mensajería accesible para todos, se podría especular que existe una comunidad lingüística (Moreno Fernández, 1998) que lo usa, por lo que se argumenta que la ciberlengua en la aplicación estudiada posee su propia norma lingüística.

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 conversacional. Por ejemplo, el administrador del grupo laboral mencionó que un factor que ayuda a comunicarse mejor por esta vía es estar en contacto con jóvenes.

Al respecto, el gestor del de amigos hizo la acotación de que todos los miembros tienen grado universitario, es decir, poseen un contexto cultural e institucional, el cual consideró como rasgo distinti-

vo de su grupo de amigos. 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 tiene que ver con el estilo de vida.

Los tres administradores coincidieron en que en esta vía de comunicación se presenta un tipo de escritura especial, tanto del grupo de amigos como del grupo de compañeros de clase; hicieron énfasis en que lo que influye más en la escritura en WhatsApp es la formación académica de cada persona, pues es lo que ayuda a discernir entre contextos y a elegir qué contenido se comparte en cada uno. Los administradores del grupo de amigos y de compañeros de clase, 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 su imagen personal y, sobre todo, que le agobia no escribir apegado a la norma lingüística; así también lo expresa el responsable del grupo de amigos, quien manifiesta que es importante mantener la norma lingüística.

El administrador del grupo de compañeros de clase opinó que la aplicación de mensajería estudiada 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. En cuanto al grupo laboral se manifestó la necesidad de respetar la norma lingüística debido al grado académico de los participantes.

De 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. 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".

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

La norma lingüística, al no ser la parte central de la comunicación en el grupo, 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 entre lo que es escritura formal y lo que es ciberlengua. La ciberlengua que usaron los colaboradores correspondió con las características propias de este registro; una escritura sin atención a la norma.

Entre otros recursos, el responsable del grupo laboral también mencionó que, en general, escribir

sin faltas de ortografía es otro aspecto que se espera de todos los miembros, aunque vuelve a hacer énfasis en que lo hacen de manera relajada. Mencionó 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 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 [...]."

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 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".

Se puede discutir sobre la distinción que el administrador hizo del código que se usa en WhatsApp para escribir (la ciberlengua) de la escritura en general. De alguna manera reconoció que son dos lógicas diferentes, que implican procesos distintos para su producción, lo cual indica competencia comunicativa por parte de los usuarios de estos grupos. Se hace pertinente incluir la siguiente cita del Centro Virtual Cervantes (2019) acerca de dicha habilidad:

La competencia comunicativa es la capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla; ello implica respetar un conjunto de reglas que incluye tanto las de la gramática y los otros niveles de la descripción lingüística (léxico, fonética, semántica) como las reglas de uso de la lengua, relacionadas con el contexto socio-histórico y cultural en el que tiene lugar la comunicación.

En la presente investigación el gestor 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 este es más informal, lo que denominó como tonterías. Pero identificó que, cuando son de tres a cinco líneas, los consideraba ya extensos y, 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. Sin embargo, apuntó:

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 gestor de este grupo como el del grupo de amigos identificaron 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. También 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 por esta vía funcione. El responsable del grupo laboral opinó que no solo 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."

El administrador del grupo de amigos expresó que la comunicación en el mismo es eficiente y, por tanto, hizo alusión a otras situaciones comunicativas en grupos de la aplicación estudiada. Detalló que en otros grupos se dan muchas confusiones y, debido a que la participación en los mismos es mayor por ser

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 gestor 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 central; es decir, ambos identificaron que algo que se debería promover es utilizar esta aplicación como un sistema de mensajería instantánea para ser más concretos y apegados al propósito del grupo, más allá de procurar una escritura cuidada. También fue importante hacer alusión a los *emojis* (representaciones gráficas de estados de ánimo) pues, según la literatura revisada, son elementos centrales de la ciberlengua.

El administrador del grupo laboral opinó que los *emojis* que se usaban en el mismo pueden caracterizarse por ser positivos, pero siempre en respuesta a mensajes que necesitan aprobación o que son una buena noticia para el equipo de trabajo. El gestor del grupo de amigos expresó que los usaban para todo y como una estrategia para complementar el mensaje. En contraste, el administrador del grupo de compañeros de clase consideró que su uso queda restringido para grupos de amigos. 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.

Si bien este gestor ubicó los *emojis* como atenuadores retóricos, algo ya visto en estudios existentes, los clasificó para cierto tipo de registro, en particular, al que pertenecen el grupo de amigos. Por tanto, su grupo lo identificó más en el de la distancia. 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 gestores 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, lo que puede evitar problemas entre los participantes del grupo que administra. Para el responsable del grupo de compañeros de clase, lo más destacable de la aplicación estudiada fue la inmediatez tanto de la recepción de la información como de la producción de esta. 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.

Por último, al administrador del grupo de amigos le parece una 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 gestor 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, son cuestiones fáciles de resolver en el momento. Para el del grupo de compañeros de clase, las desventajas tienen que ver con la disposición de las otras personas en el uso continuo de la aplicación de mensajería estudiada. En su caso particular, expresó que es constante en su uso y que, a veces, debe adaptarse al ritmo menor de uso de los demás.

## DISCUSIÓN

El hecho de que WhatsApp sea accesible para todos, de acuerdo con los tres administradores, indica que existe una comunidad lingüística (Moreno Fernández, 1998) en este cibermedio, lo que implica que la ciberlengua en esta aplicación posee su propia norma lingüística. Las respuestas de los gestores dejan ver que la ciberlengua responde a

sus propias reglas de WhatsApp; es decir, no hay un traslape con otros tipos de escritura. No hay, pues, una especie de contaminación de la ciberlengua hacia otros tipos de textos, ya sea académicos, laborales o profesionales, como también concluyó González Cáceres (2012).

Las entrevistas arrojaron la importancia del uso de la norma lingüística en la ciberlengua de WhatsApp, lo que se relaciona directamente con el prestigio, el cual es un asunto que se sigue estudiando en la sociolingüística, puesto que es un aspecto que representa un sesgo en las creencias y actitudes de los hablantes, pues el hablante siempre estimará como *mejor y adecuada* su forma de hablar o, en este caso, de escribir, además de que la escritura siempre se ha relacionado con la expresión correcta de la lengua (Moreno Fernández, 1998; Pérez-Sabater, 2015). Los tres responsables de grupo coincidieron en que la norma lingüística se relaciona directamente con el estatus y la distancia social, lo cual es una evidencia a favor de cómo interviene el contexto en la situación comunicativa de la aplicación estudiada.

Al indagar sobre la aplicación de las convenciones académicas a la ciberlengua de WhatsApp, surgió el tema de la emotividad. Las entrevistas muestran que en función de la finalidad comunicativa se pueden expresar los sentimientos de los participantes. A mayor distancia social entre los participantes existe un menor grado de comunicación emotiva y un mayor apego a la escritura académica. Lo anterior se relaciona directamente con el gradiente de distancia e inmediatez comunicativa, puesto que la emotividad fuerte se vincula con dicha inmediatez.

Las entrevistas mostraron que uno de los recursos más empleados en WhatsApp es el empleo de emojis, los cuales tienen que ver con la personalidad de quien los utiliza. Esto se relaciona con los resultados reportados por López (2015), quien identifica que los mismos funcionan como acotaciones icónicas. Asimismo, estos elementos funcionan como estrategias para expresar una comunicación más íntima, por lo que el uso de este recurso le otorga mayor inmediatez a la comunicación. Además de los emojis, de acuerdo con las respuestas de los entrevistados, el uso de la aplicación en estudio supone el uso de ciertas estrategias para la organización de los mensajes; por ejemplo, la organización y extensión de estos se

relaciona con los estados emocionales, lo cual pone de manifiesto la importancia del contexto para la codificación del mensaje.

## CONCLUSIONES

La relación que encuentran los administradores de los grupos, que también se observa en el análisis lingüístico (Prieto, 2018) es que, a mayor grado de emotividad de la producción lingüística, será más estructurado, extenso y sustancioso y, también, que entre más lúdico 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 académicas importantes, debido a la extensión del mensaje, que es también una de las razones por las cuales los mismos administradores encuentran que este sistema de comunicación instantáneo 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.

Los usuarios distinguen entre contextos y contemplan opciones más pertinentes que otras. De acuerdo con las entrevistas, 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 generan una actitud negativa hacia ellas. Pero el contraste está en que estas siguen sucediendo y la comunicación fluye sin aparente dificultad, pues el contexto lo permite.

Se puede concluir que WhatsApp se reconoce como un sistema de mensajería instantánea estandarizado, del cual se identifican tanto ventajas como desventajas y, por tanto, demuestra que el usuario tiene opciones para llegar a sus objetivos comunicativos. Por ejemplo, se identifica que sirve para ciertos aspectos comunicativos, que siempre tienen que ver con la inmediatez y la información rápida y concreta. El uso de la ciberlengua debe acoplarse a las necesidades de los mismos usuarios, quienes manifiestan que el uso de esta aplicación es rápido y concreto; por tanto, la ciberlengua ayuda a su comunicación. Después de todo, se sigue prefiriendo la ciberlengua en estos grupos a

la oralidad porque los usuarios identifican que es un sistema de mensajería instantánea e impera lo escrito.

Se concluye que en estos grupos de mensajería los colaboradores tenían estandarizada la ciberlengua como un código permisivo y es por lo anterior que la comunicación no se interrumpe. Lo anterior se retoma puesto que se corrobora que WhatsApp es un sistema de mensajería instantánea efectivo, cuya base no radica en el adecuado uso de la gramática o de criterios de acentuación, sino en el propósito del grupo o de la conversación individual. Es por esta razón que los elementos ortográficos o de puntuación no se consideran tan relevantes, como lo manifestaron los administradores.

Lo que habría que destacar es la apertura y la facilidad que esta aplicación 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 colocar sus producciones lingüísticas en lo *correcto* o *adecuado*, pero son personas que están tratando de comunicarse que es, se considera, para lo que la lengua tiene que servir. La estudiada es solo una herramienta para que las relaciones humanas existan y poder 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.

Quizá el área de oportunidad más grande sea 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 intervienen en las producciones lingüísticas y por supuesto en las creencias y actitudes lingüísticas que se pueden 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 esta aplicación.

### Agradecimientos

Las autoras desean agradecer al Conacyt y a la Universidad Autónoma de Aguascalientes por la beca otorgada durante la realización del posgrado, así como a la Mtra. Norma Medina Mayagoitia y a la Dra. Rebeca Barriga Villanueva, por el seguimiento y retroalimentación necesarios para llevar a cabo la investigación.

### REFERENCIAS

- Andújar-Vaca, A., & Cruz-Martínez, M. S. (2017). Mensajería instantánea móvil: WhatsApp y su potencial para desarrollar las destrezas orales. *Comunicar. Revista científica de Educomunicación*, 25(50), 43-52.
- Araújo e Sá, M. H., & Melo, S. (2003). Del caos a la creatividad: Los chats entre lingüistas y didactas. *Estudios de lingüística del español (ELiEs)*, 24(2006). Recuperado de <http://elies.rediris.es/elies24/araujo.htm>
- Berlanga, I., & 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. (2010). El ciberlenguaje como variedad lingüística. *Revista Q Educación Comunicación Tecnología*, 4(8), 1-19.
- Bouhnik, D., & Dshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education*, 13, 217-231.
- Centro Virtual Cervantes (2019). Competencia comunicativa (Definición). Recuperado de [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm)
- Cheung, Y. T. D., Chan, C. H. H., Wang, M. P., Li, H. C. W., & Lam, T. H. (2017). Online social support for the prevention of smoking relapse: A content analysis of the WhatsApp and Facebook social groups. *Telemedicine Journal & E-Health: The Official Journal of the American Telemedicine Association*, 23(6), 507-516. doi: 10.1089/tmj.2016.0176
- 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 estas en la educación escolar en Nicaragua. *Borealis. An International Journal of Hispanic Linguistics*, 3(2), 259-297.
- Faye, A. D., Gawande, S., Tadke, R., Kirpekar, V. C., & Bhawe, S. H. (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
- Fuentes Gutiérrez, V., García Domingo, M., & López, M. A. (2017). Grupos de clase; grupos de WhatsApp. Análisis de las dinámicas comunicativas entre estudiantes universitarios. *Prisma Social*, 18(junio-noviembre), 144-171.
- Gálvez García, J. E. (2015). Mi escuela en red: las redes sociodigitales infantiles como una herramienta para el aprendizaje en un ambiente escolar. En *Memorias XXVII AMIC. 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](http://amic2015.uaq.mx/docs/memorias/GI_06_PDF/GI_06_Mi_escuela_en_red.pdf)
- Ganasegeran, K., Renganathan, P., Rashid, A., & Al-Dubai, S. A. R. (2017). The m-Health revolution: exploring perceived benefits of WhatsApp use in clinical practice. *International Journal of Medical Informatics*, 97(January), 145-151. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2016.10.013
- 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.
- Hemdi, A., & 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
- Holgado Lage, A., & Recio Diego, A. (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/>

- Izquierdo, J., De la Cruz-Villegas, V., Aquino-Zúñiga, S. P., Sandoval-Caraveo, M. C., & García-Martínez, V. (2017). La enseñanza de lenguas extranjeras y el empleo de las TIC en las escuelas secundarias públicas. *Comunicar*, 25(50), 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
- Janés Carulla, J. (2006). Las actitudes hacia las lenguas y el aprendizaje lingüístico. *Revista interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(2), 117-132.
- Justina, M. (2016). Use of WhatsApp to enhance reading and writing skills at undergraduate college level. *Language in India*, 16(11), 47-60.
- Koch, P., & 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. E., Zinn, S., & Hart, G. C. (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.
- Loo, J., Koh, E., Pang, N., & Nor, N. (2016). Use of WhatsApp in assisting psychiatry learning. *Medical Education*, 50(11), 11-65. doi: 10.1111/medu.13195
- 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.
- Mistar, I., & Embi, M. A. (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](http://jesoc.com/wp-content/uploads/2016/08/Edu-76.pdf)
- Morató Payá, 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/foroel/article/view/6665/6456>
- Moreno Fernández, F. (1998). *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*. Barcelona: Ariel.
- Nair, A. S., Mudunuri, R. K., Ganapathy, M., & 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
- Padilla Góngora, D., Martínez Cortés, M. C., Pérez Morón, M. T., Rodríguez Martín, C. R., & Miras Martínez, F. (2008). La competencia lingüística como base del aprendizaje. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 177-184. Recuperado de [infad.eu/RevistaINFAD/2008/n1/volumen2/INFAD\\_010220\\_177-184.pdf](http://infad.eu/RevistaINFAD/2008/n1/volumen2/INFAD_010220_177-184.pdf)
- Palazzo, M. G. (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>
- Pérez Felipe, 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-Sabater, C. (2015). Discovering language variation in WhatsApp text interactions. *Onomázein*, 31, 113-126.
- Pérez Salazar, 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.
- Prieto, P. (2018). *Hacia una caracterización lingüística y social del uso de WhatsApp* (Tesis de maestría). México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Reuters. (2019). WhatsApp como medio de comunicación [Imagen ilustrativa]. Recuperada de [https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2019-01-15/whatsapp-fallo-cambio-de-numero-telefono\\_1760038/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2019-01-15/whatsapp-fallo-cambio-de-numero-telefono_1760038/)
- Rojas, D. (2012). Actitudes lingüísticas de hispanohablantes de Santiago de Chile: Creencias sobre la corrección idiomática. *Onomázein*, 26, 69-93.
- Sánchez Díaz de Mera, D., & Lázaro Cayuso, P. (2017). La adicción al WhatsApp en adolescentes y sus implicaciones en las habilidades sociales. *Tendencias Pedagógicas*, 29, 121-134.
- Simon, T., Goldberg, A., Leyking, D., & 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
- Simón Capel, M. (2011). *La comunicación juvenil a través del teléfono móvil: los SMS y sus repercusiones ortográficas* (Tesis de maestría). Universidad de Almería. Recuperado de <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/1293/LA%20COMUNICACI%C3%93N%20JUVENIL%20A%20TRAV%C3%89S%20DEL%20TEL%C3%89FONO%20M%C3%93VIL%20LOS%20SMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sonlleve Velasco, M., Torrego González, 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.

- Thelwall, M., & 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
- Tresancoras, A. G., García-Oliva, C., & Piqueras, J. A. (2017). Relación del uso problemático de WhatsApp con la ansiedad y personalidad en adolescentes. *Health & Addictions/Salud y Drogas*, 17(1), 27-36.
- Vargas Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos. *Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 119-139. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945773>
- Vásquez Wilches, A. (2010). *Los jóvenes y la escuela frente a las herramientas tecnológicas de lectura y escritura* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/3934/1/alejandrovasquezwilches.2010.pdf>
- Wajekar, A. S. (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. A., Rabah, S. M., AlFadil, S., Dewanjee, N., & 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., & Brand, M. (2016). Internet-Communication Disorder: It's a matter of social aspects, coping, and Internet-use expectancies. *Frontiers in Psychology*, 7, 17-47. doi: 10.3389/fpsyg.2016.01747
- Wong, L. H., Ching, S. C., & Guat, P. A. (2017). Aprendizaje de idiomas «sin costuras»: Aprendizaje de segundas lenguas y redes sociales. *Comunicar. Revista Científica de Comunicación y Educación*, 25(50), 9-21. Recuperado de <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=50&articulo=50-2017-01>
- Yus, F. (2004). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Ariel. [E-book]. Recuperado de [https://www.academia.edu/4523980/Ciberpragmática.\\_El\\_uso\\_del\\_lenguaje\\_en\\_Internet](https://www.academia.edu/4523980/Ciberpragmática._El_uso_del_lenguaje_en_Internet)