



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Trabajo Fin de Grado

La transmisión del lenguaje no verbal en WhatsApp

Alumno/a: Martínez Millán, Manuel

Tutor/a: Prof. D. Marta Torres Martínez
Dpto.: Filología española

Julio, 2019

Resumen

La comunicación por medio escrito es una herramienta que los seres humanos hemos empleado desde hace milenios, ya sea tallando la piedra para imprimir símbolos que otros debían reconocer e interpretar, dejando recados anotados en un trozo de papel o redactando con puro ingenio mental cartas diplomáticas para conseguir una alianza clave.

A pesar de que, como veremos posteriormente en el desarrollo de la parte teórica del trabajo, el discurso escrito no es una habilidad universal a todas las culturas, gracias a la aparición del internet y aplicaciones que nos permiten estar conectados a nivel global con quien queramos y cuando queramos, se puede dialogar, por primera vez en la historia, a tiempo real a través de dicho medio. Tal novedad acarrea una serie de consecuencias que alteran el uso tradicional de la escritura, así como las características propias del discurso escrito, entre las cuales destacamos el carácter oral-coloquial que predomina en *WhatsApp* y que, a grandes rasgos, conlleva la aparición de diversos elementos no verbales cuyo fin es el de asemejarse a una conversación que podríamos mantener cara a cara.

Palabras clave: análisis de elementos no verbales, *WhatsApp*, discurso digital, paraverbal, símbolos tipográficos.

Abstract

Conversation through the written medium is a tool that human beings have employed for thousands of years, whether that be marking symbols or signs into rock for others to recognise and interpret, leaving annotated messages on a bit of paper or writing political documents or love letters to build both professional and personal relationships. Despite the fact that written conversation is not present in all cultures, as we shall see later in the development of the theoretical section of this work, thanks to the internet and different technologies that allow us to be globally connected with whoever we want, whenever we want, for the first time in history we can communicate in real time through this medium. All this leads to a series of consequences that alter the traditional use of written communication as well as its characteristics. Amongst said characteristics we can highlight the colloquial oral conversation that predominates on *WhatsApp* which, broadly speaking, leads to the presence of various non verbal elements whose purpose is resemble a conversation that we could have face to face.

Key words: non-verbal elements analysis, *WhatsApp*, digital discourse, paraverbal, typographic symbols.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. <i>Justificación</i>	6
1.2. <i>Objetivos</i>	6
1.3. <i>Metodología y desarrollo del trabajo</i>	6
1.4. <i>Descripción del corpus escogido</i>	7
2. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	8
2.1. <i>Revolución tecnológica y comunicativa</i>	8
2.2. <i>WhatsApp</i>	9
2.2.1. Descripción de la aplicación.....	9
2.2.2. Discurso.....	10
2.3. <i>Diferencias entre discurso oral y escrito</i>	11
2.4. <i>Elementos gráficos con interpretación suprasegmental</i>	12
2.4.1. El emoticono.....	12
2.4.2. El meme.....	13
2.4.3. Gifs.....	14
2.4.4. Stickers.....	14
2.5. <i>El lenguaje no verbal</i>	16
2.5.1. Proxémica.....	16
2.5.2. Cronémica.....	16
2.5.3. Kinésica.....	17
2.5.4. El lenguaje paraverbal.....	17
3. FASE DE INVESTIGACIÓN:	
TÉCNICAS EMPLEADAS PARA TRANSMITIR EL SIGNIFICADO NO VERBAL.....	18
3.1. <i>Mayúscula</i>	18
3.2. <i>Alternancia mayúscula y minúscula</i>	19
3.3. <i>Signos de puntuación</i>	20
3.3.1. Punto final.....	20
3.3.2. Puntos suspensivos.....	20
3.3.3. Signos de exclamación e interrogación.....	21

3.4. <i>Alargamiento</i>	22
3.4.1. De enunciados.....	22
3.4.2. Vocálico.....	22
3.4.3. Consonántico.....	23
3.4.4. De signos de puntuación.....	23
3.5. <i>Otros símbolos</i>	23
3.5.1. Las comillas.....	23
3.5.2. Símbolos monetarios.....	24
3.6. <i>Otros elementos que aportan información</i>	25
3.6.1. Ausencia de alargamiento vocálico / contestaciones simples.....	25
3.6.2. Lapso de tiempo entre mensaje y contestación.....	25
3.6.3. Estímulos visuales.....	26
3.6.3.1. Hora de envío del mensaje.....	26
3.6.3.2. El doble tick.....	26
3.6.3.3. Foto de perfil y el estado.....	27
3.6.4. Carta de presentación.....	27
4. BREVE MENCIÓN A LA UTILIDAD DE FOTOS, <i>MEMES</i> , AUDIOS, GIFS.....	28
5. CONCLUSIÓN.....	29
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31
7. ANEXO.....	33

1. INTRODUCCIÓN

1.1. *Justificación*

Hasta el día de hoy no se han realizado estudios sobre cómo se transmiten los elementos no verbales en el ámbito escrito, y menos aún en *WhatsApp* o alguna otra plataforma de mensajería instantánea, que es donde más variedad, evolución y esplendor presentan estos rasgos tan necesarios para la comunicación.

Por otra parte, ¿por qué estudio esto? Pues por la naturaleza del *WhatsApp*: porque las personas escriben intentando representar el habla oral coloquial de la manera más fiel posible. Este hecho me llama mucho la atención y quiero investigarlo a fondo para simplemente saciar mi curiosidad.

1.2. *Objetivos*

Los objetivos que se plantean en este trabajo son, por tanto, aportar un sólido análisis de las conversaciones que tienen lugar a través del medio digital *WhatsApp* en el que se vea reflejado la mayor cantidad posible de elementos, recursos y técnicas empleadas para la transmisión de elementos que, en principio, son imposibles de transmitir en el discurso escrito (aunque estas habilidades comunicativas se pueden extrapolar a cualquier otra plataforma de mensajería instantánea o red social).

1.3. *Metodología y desarrollo del trabajo*

Este trabajo se asentará en dos pilares fundamentales: la parte teórica y la práctica. Primero asentaremos la base: extraeremos y recopilaremos información de otros estudios para comprender con exactitud la materia en la que nos adentramos¹. Posteriormente, dedicaremos nuestros esfuerzos en analizar el corpus escogido para detectar cualquier rasgo que sirva para transmitir elementos no verbales de la lengua. De esta manera, expondremos las técnicas empleadas para dotar al discurso escrito digital de esta información inherente al discurso, ya que, sin ella, en pocas ocasiones podríamos desentrañar la correcta interpretación de un mensaje, entre todas las posibles que posee, sobre todo cuando se trata de mensajes cuya interpretación sea ambigua, tales como los irónicos o los sarcásticos.

¹ Advertimos que para definir algunas redes sociales, así como conceptos puramente internáuticos, ha sido necesario apoyarnos en fuentes no académicas, tales como Wikipedia, que, a pesar de no ser 100% fiables, pueden ser una herramienta muy útil si se usan con recelo y razonamiento crítico.

Por este motivo, situamos el trabajo en el marco del análisis del discurso digital, por lo que nos basaremos en mensajes reales y cotidianos. De esta forma, la metodología a seguir será parecida a la que encontramos en la obra de Robles (2019). En nuestro estudio, en vez de centrarnos en cómo se transmite el desdén, la ironía, etc., enfocaremos la lupa hacia los elementos gráficos y sus correspondientes usos.

Así mismo, antes de adentrarnos de lleno en este trabajo, es necesario recalcar que para la correcta interpretación del lenguaje, ya sea verbal o no verbal, debemos, ante todo, atender al contexto comunicativo, al entorno, así como la proximidad entre hablantes.

1.4. Descripción del corpus

El corpus está compuesto por conversaciones reales extraídas de la aplicación de mensajería instantánea *WhatsApp*. Siendo honestos, no se han escogido a usuarios concretos ni se ha hecho un seguimiento exhaustivo sobre ellos. Simplemente, se ha pedido permiso a muchas personas de distinta edad, sexo y nivel sociocultural (incluso personas con discapacidad psíquica de más del 33%) con el fin de llevar a cabo el consiguiente análisis de las conversaciones privadas de *WhatsApp* que ellos han mantenido conmigo, de manera que pudiera identificar las licencias antinormativas empleadas para transmitir la información no verbal.

Sobre los usuarios que participan en la conversación, hemos de decir que son españoles, la mayoría de ellos andaluces, y para reunir el corpus he ido haciendo capturas de pantalla de situaciones comunicativas con fenómenos destacables. Igualmente, hemos pedido colaboración a diversas personas para que nos enviaran capturas de pantalla de lo que ellos consideraran relevante. De esta forma, al extraerse las conversaciones de chats con amigos, familiares y conversaciones grupales, debido a la distinta naturaleza de las personas que entablan conversación, no podremos afirmar que se tratan de rasgos que se cumplan en todos los casos, pero como hemos adelantado previamente, nuestro objetivo es resaltar generalidades, tendencias. Por otra parte, como hasta la fecha no se ha llevado un trabajo tan específico sobre el tema en cuestión, se ha visto conveniente analizar los rasgos de manera general y dejar las variedades por sexo, edad, etc. para futuros estudios. Así mismo, se ha considerado apropiado que el estudio no estuviera acotado a un número concreto o límite de personas con el fin de descubrir variedad y riqueza no verbal.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

2.1. *Revolución tecnológica y comunicativa*

Por escrito, el primer pensamiento que nos viene a la mente es que se pierde la mayoría del contexto no verbal y prosódico que está presente en el habla oral. No obstante, el ingenio del hablante puede con todo. Ya pudo con los SMS y el límite de caracteres que conllevaba si no se quería pagar dinero extra, por lo que se llevaron a cabo incontables reducciones antinormativas que hacían de un texto una frase cifrada que solo los que estaban acostumbrados a ese tipo de comunicación lo entendían. De esta forma, el usuario del teléfono móvil pronto fue capaz de desarrollar un sistema que sustituiría, sobre todo, el rostro y las consiguientes expresiones faciales para compensar esa falta de información inherente al discurso escrito.

A priori es inevitable pensar que este elemento se empezó a manifestar a través del uso de los emoticonos, representaciones simbólicas que son capaces de emular con literalidad la emoción que se pretende transmitir (Robles: 521). No obstante, antes de la utilización de símbolos o de emoticonos a modo de complemento expresivo dentro de la comunicación escrita establecida entre dispositivos electrónicos, ya se expresaban algunos de los elementos no verbales, sobre todo los que guardaban relación con las emociones, a través de signos de puntuación. Estos funcionan, por tanto, como signos no verbales que permiten una comunicación lingüística efectiva, debido a que cumplen una función crucial: recuperar en la escritura el elemento no verbal del discurso oral. Es decir, sirven para suplir esa carencia que natural posee el medio escrito al no entablarse la conversación cara a cara.

¿Qué importancia tiene eso? Pues, como veremos más adelante, en el discurso oral no solo importa la voz, o mejor dicho, lo que se percibe por los oídos, sino que tanta relevancia posee la audición como lo que percibimos por la vista, el tacto e incluso el olfato. El discurso escrito solo permite un intercambio de información a través de la vista. Sin embargo, si nos centramos en el discurso digital, ya que en el ámbito de la literatura (o registros escritos en los que reina un ambiente culto y el peso de la tradición, como por ejemplo el jurídico) no se producen estas transgresiones normativas, vemos que surgen todo tipo de:

"variaciones ortotipográficas y paralingüísticas con base en la alteración, ausencia y/o presencia de: letras, puntuación, acentuación, comillas, paréntesis, signos interrogación y exclamación [...] —, inclusión de imágenes, enlaces a la Red, acortamientos, símbolos y emoticonos, entre otros" (Vázquez-Cano, 2016: 590).

El inicio de esta revolución comunicativa vino de la mano de los emoticonos creados a partir de símbolos gráficos, como veremos más adelante, los cuales evolucionaron en los emoticonos que tanto utilizamos en el famoso *Messenger*, la plataforma de mensajería inter-náutica cuya etapa de esplendor fue a inicios del siglo XXI. Posteriormente, conforme el internet se extendía y comenzaba a dominar el mundo, fueron surgiendo otras formas que, a pesar de ser poseer una naturaleza ligeramente distinta a la de los emoticonos, cumplían el mismo propósito que ellos. Nos referimos al material visual que conforman los *memes*, GIFs, *stickers*, etc. o audiovisual (audios, notas de voz), de los cuales hablaremos de forma extensa en el siguiente apartado, debido a que no hacen sino expandir el abanico de recursos disponible para la comunicación digital que se establece en *WhatsApp*.

Por otra parte, a todo lo que se acaba de comentar, se le suma una cuestión de elevada importancia: tanto en las redes sociales como en aplicaciones de mensajería instantánea, los usuarios adquirieron una capacidad especial, nunca antes vista, que ampliaba las fronteras establecidas hasta el momento. De ello da buena cuenta Muñoz (2014: 13), argumentando que "actualmente, con la aparición de las redes sociales como Facebook, YouTube y Twitter, la comunicación deja de ser unidireccional para convertirse en bidireccional, una fórmula en la que los mismos usuarios son también creadores de contenido".

De esta cita inferimos que los usuarios son partícipes de un feedback instantáneo y constante, por lo que un vídeo, *meme* o, en definitiva, cualquier archivo audiovisual puede ser modificado a tiempo real por quien lo desee. Como resultado, todo a raíz de la absoluta facilidad que existe para tratar tales archivos (aplicaciones móviles, programas de ordenador o un poco de ingenio mental), la capacidad de crear nuevo contenido, mejorar el anterior o simplemente crear versiones distintas, generó una cadena de respuesta exponencial que inundó cualquier rincón de la red (Muñoz, 2014: 13-23).

2.2. *WhatsApp*

2.2.1. Descripción de la Aplicación

Debido a que vamos a analizar rasgos de la lengua en este medio de mensajería instantánea, antes debemos describirlo. ¿Qué es *WhatsApp*? Según define Herrada (2017: 441) "Se trata de una aplicación móvil de mensajería multiplataforma que permite a sus usuarios enviar y recibir mensajes en tiempo real y de forma gratuita [...]".

En la actualidad se considera el servicio de mensajería instantánea por excelencia en gran cantidad de países, entre los que se destacan otros como *Telegram* o *Facebook*. Este último, si bien es una red social, en países como Francia se utilizan también como plataforma de mensajería instantánea, ya que tal aplicación ofrecer un chat llamado *Messenger*².

La peculiaridad de todos estos medios de comunicación es que permiten el envío de contenidos multimedia (imágenes, vídeos, audio, notas de voz, etc.). Algunos de ellos incluso ofrecen la realización de llamadas. Últimamente, siguiendo el modelo de *Skype*, tanto *WhatsApp* como otras plataformas han implementado las videollamadas, por lo que el rango de posibilidades a la hora de comunicación está en constante aumento. No obstante, *WhatsApp* es la más completa, la que presenta más recursos para la comunicación. Se trata, por tanto, de “una aplicación multimodal” (Sampietro, 2016: 142). Asimismo, la aplicación ofrece la posibilidad de crear grupos de hasta 100 participantes, de crear difusiones³, etc. (Herrada, 2017: 441).

Este hecho, en el que distintas redes sociales, como *Instagram*, *Snapchat*, etc.⁴, se asemejan cada vez más y ofrecen prácticamente los mismos servicios se debe a que *Facebook* se está haciendo con el monopolio del mercado. En los últimos años ha comprado, *WhatsApp*, *Snapchat*, *Instagram* y a saber cuántas aplicaciones más que podrían considerar amenazas comerciales o futuras minas de oro. A pesar de ello, el usuario sigue haciendo distinto uso de estas plataformas, ya que en la mente de los consumidores ya está establecido un orden difícil de cambiar: una aplicación tiene una función distinta a la de otra o se utilizan con fines distintos (ligar, informarse, observar arte, etc.).

2.2.2. Discurso

A priori podríamos pensar que el discurso que encontramos en *WhatsApp*, al tratarse de un medio escrito, posee rasgos que mayormente se atribuyen a la modalidad escrita de la lengua. Sin embargo, como señala Herrada (2017: 441) "se trata de un tipo híbrido en el continuum oral-escrito, coloquial-formal".

En este aspecto lo que más influye del discurso oral en el discurso digital de *WhatsApp* es la conversación espontánea, la cual se caracteriza por poseer el mayor grado de inmediatez

² No se debe confundir el *Messenger* (MSN, el que triunfó a principios del S. XXI) y el *Messenger* del *Facebook*.

³ Se conoce como difusión la herramienta de *WhatsApp* que nos permite enviar el mismo mensaje a varios contactos a la vez.

⁴ Ambas redes sociales estaban, en principio, mayormente orientadas a la publicación de fotos, aunque hoy en día el usuario promedio las utiliza para intentar entablar relaciones con personas que sean de su agrado.

y el menor de planificación. De esta forma, Herrada (2017: 442): "Podríamos decir, por tanto, que en WhatsApp tiene lugar una conversación predominantemente coloquial, pero desarrollada a través de un medio gráfico".

No obstante, para que nuestro trabajo se pueda asentar sobre una base sólida sobre la que partir, conviene ahondar en esta cuestión e identificar qué caracteriza a un ámbito u otro. Por tanto, en el siguiente punto nos dedicaremos a desglosar los aspectos más importantes de cada discurso para que quede patente la hibridez de WhatsApp, lo cual será fácilmente identificable cuando analicemos el corpus escogido, ya que es palpable la repercusión que este hecho tiene en la aparición de elementos no verbales en la escritura digital.

2.3. Diferencias entre el discurso oral y escrito

En resumidas cuentas, lo oral-coloquial se caracteriza por la inmediatez y espontaneidad, y lo escrito-formal conlleva una mayor distancia comunicativa y una mayor planificación del discurso. Sin embargo, conviene recalcar que no todas las modalidades discursivas, ya sean orales y escritas, son iguales, sino que existe gradación entre ellas. Algunas se aproximan más a un polo u a otro según los rasgos que posean.

Desde siempre, la separación establecida entre la lengua oral y la escrita ha sido más que clara, debido a que mientras que el discurso oral se adquiere con la simple socialización del individuo, la lengua escrita, en lo que refiere tanto a su producción como recepción, únicamente es posible a través de la enseñanza, ya que ni se nace con el conocimiento de leer ni de escribir. Por tanto, se deduce que no se trata de algo natural, sino artificial del ser humano. No obstante, esta visión divisoria del lenguaje ha dado paso a la idea de continuum, ya que establecer fronteras entre lo oral o lo escrito muchas veces es imposible (Crespo- Quesada, 2018: 6- 9).

Para ahondar más en la cuestión, continuaremos haciendo referencia al extenso trabajo de Crespo-Quesada, aunque con el fin de facilitar la comprensión y amenizar la lectura de este trabajo, plasmaremos lo más destacable en una tabla. La expondremos en la siguiente página, con el fin de que se vea plenamente.

Modalidad escrita	Modalidad oral
Carácter no universal	Carácter universal
Espacio y tiempo: autor y lector no comparten contexto espacial.	Se comparte contexto espaciotemporal (se puede transmitir información de manera implícita)
Requiere una elaboración previa (no es espontáneo)	Espontáneo
No tiene inmediatez (el lector puede leer cuando lo desee)	La comunicación es siempre bilateral o multilateral.
Se pueden emplear otros recursos tipográficos, como el diseño, imágenes, color, títulos, etc., con el fin de facilitar la lectura.	El habla es inmediata y fugaz
Escasez de elementos extralingüísticos, prosódicos y paralingüísticos, como pueden ser las interjecciones o las onomatopeyas.	Papel fundamental del lenguaje no verbal

Tabla 1. diferencias entre el discurso oral y escrito (Crespo-Quesada, 2018: 10-12)

2.4. Elementos gráficos con interpretación suprasegmental

Vemos conveniente explicar varios términos que ya han aparecido en nuestro trabajo, cuya exacta definición poca gente conoce, así como resaltar su alta incidencia en el mundo internáutico y, sobre todo, en la plataforma de mensajería instantánea *WhatsApp*.

2.4.1. El emoticono

Para describirlo nos apoyaremos en la excelente definición de Sampietro (2016: 43): "Los emoticonos son representaciones esquemáticas de expresiones faciales que se añaden a los intercambios que tienen lugar en soportes digitales. Tradicionalmente los emoticonos se componían de secuencias de signos de puntuación, pero en la actualidad hay una gran variedad de pequeñas imágenes prediseñadas". Por ejemplo (primero ponemos la asociación entre símbolos tipográficos. A su lado la evolución pertinente a emoticono): :) 😊, :(😞, :/ 😏, 😐, :O 😮, ;P 😜.

Así mismo, hay distintas variantes conocidas. Destacamos los Kaomoji, de origen Japonés, por su curiosa configuración. Al contrario que los emoticonos creados a partir de símbolos tipográficos que acabamos de ver, estos no están inclinados. (Sampietro, 2016: 43-50), como por ejemplo: ☹️, , -_- 😞, entre otros.

2.4.2. El meme

La definición de este término es tanto discutida como variada, sobre todo si rebuscamos en páginas webs inglesas, ya que este nombre tiene origen en la habla anglosajona. Además, ha cambiado con el tiempo. En Wikipedia, a pesar de que la fiabilidad de esta página se vea constantemente cuestionada, encontramos una definición bastante acertada:

"El término meme de internet se usa para describir una idea, concepto, situación, expresión o pensamiento, manifestado en cualquier tipo de medio virtual, cómic, vídeo, audio, textos, imágenes y todo tipo de construcción multimedia, que se replica mediante internet de persona a persona hasta alcanzar una amplia difusión". (Wikipedia, 2019).

Esta definición se basa en la teoría extraída de *El gen egoísta*, obra del reconocido científico inglés Richard Dawkins, quien propone la teoría de que, al igual que los rasgos genéticos se transmiten por replicación de los genes, los rasgos culturales se transmiten por replicación de los memes (unidades de información cultural) (Muñoz, 2014: 16-17). Sin embargo, una definición que, opinamos, se adecúa a la realidad que vivimos hoy día es la que propone la RAE en el *DLE* en la segunda acepción: imagen, vídeo o texto, por lo general distorsionado con fines caricaturescos, que se difunde principalmente a través de internet.

No obstante, debemos recalcar que el *meme*, en sus orígenes, no era más que una serie de dibujos bastante cutres, conocidos como *Rage Faces*, que formaban parte de breves viñetas que narraban anécdotas de carácter cómico. (Muñoz, 2014: 22-23). En España se difundían a través de la página web Cuanto cabrón, y gracias a tales dibujos, surgió la necesidad de crear nuevos términos para designar nuevas expresiones faciales, que no eran las tradicionales, (sonreír, tener cara de enfado, etc.) o para nombrar algunas que no tenían nombre como por ejemplo: troll face (no existía) Poker face, sí. [Ver anexo, figura 1 y 2]. Como vemos, el *meme* se asimila a la del emoticono, de manera que también podemos omitir el mensaje escrito por una representación gráfica que incluso transmitirá mejor la esencia del mensaje.

Este fenómeno en masa derivó en otro tipo de *memes*: imágenes con alguna característica llamativa sobre el físico de una persona, sobre una referencia cultural o sobre básicamente cualquier objeto/ animal, a la cual se le añadía texto con fines humorísticos. Normalmente se trataba apenas de un par de líneas, pero pronto derivaron incluso en mini historias. Por ejemplo, alguien famoso por sus bromas puede terminar convirtiéndose en un *meme* viviente. Así mismo, figuras literarias se prestan mucho a este tipo de fenómenos [ver figura 3].

2.4.3. El GIF

La palabra GIF alude a Graphics Interchange Format (formato de intercambio de gráficos). Se trata, obviamente, de una sigla de origen inglés. Su uso es muy variado, como por ejemplo la publicidad en páginas webs, los cuales se conocen por el nombre de *banners*. (Pérez, 2018)

No obstante, en este trabajo nos centramos en las animaciones GIF, vídeos breves que se repiten en bucle, infinitas veces. La RAE no recoge este término en su diccionario a pesar de ser un fenómeno de presencia constante en el mundo internáutico. Su uso, sin embargo, no es tan frecuente en la mensajería instantánea, sino en una especie de comunicación, que podemos considerar especial, a través de algunos foros de internet, lugares donde no están restringidos al ámbito humorístico, sino que pueden transmitir cualquier tipo de sentimiento o simplemente representar vídeos artísticos, como ocurre en *Tumblr*⁵. [Ver figura 4] Por otra parte, el GIF se emplean recurrentemente en *Twitter* para relatar historias a través de hilos⁶, lo cual se ha extrapolado a *WhatsApp* a pesar de que su uso sea notablemente menor.

2.4.4. El *Sticker*

Para comprender este término únicamente debemos saber que *sticker* significa pegatina. Lo que ocurre es que, sencillamente, en *WhatsApp* se emplean pegatinas virtuales, una especie de versión peculiar de los emoticonos, aunque puede representar tanto expresiones faciales como situaciones o elementos banales y estúpidos. [ver figura 5]. Hacemos mención especial a ellos debido a que su fama (y por tanto su uso) se ha disparado exponencialmente en *WhatsApp* en los últimos meses, sobre todo en lo que concierne a grupos de *WhatsApp* de amigos. Siempre que alguien manda un *sticker*, comienza una reacción en cadena de mensajes exclusivamente de *stickers* que puede durar horas, a pesar de que la conversación no tenga sentido alguno, ya que el tema sobre el que se habla suele desembocar en un intercambio de insultos graciosos a través del empleo de estas "pegatinas".

A diferencia de los emoticonos, los *stickers* pueden ser creados por cualquier persona a través del uso de aplicaciones destinadas a ese fin simplemente escogiendo una imagen y

⁵ Tumblr es una plataforma de microblogueo que permite a sus usuarios publicar textos, imágenes, vídeos, enlaces, citas y audio a manera de tumblelog (Wikipedia, 2019).

⁶ El hilo en la plataforma Twitter representa una serie de Tweets conectados de una misma persona. Los hilos permiten conectar varios Tweets entre sí para proporcionar más contexto, una actualización o para ampliar una opinión (Twitter, 2019).

personalizándola a su gusto. Esto abre un abanico infinito de posibilidades, ya que los emoticonos que presenta WhatsApp son limitados y únicamente cambian de vez en cuando, según decida la empresa implementar unidades nuevas, borrarlas o cambiar el aspecto visual de algunas de ellas. Por tanto, el rango de expresividad sentimental y afectiva también es limitada, al contrario que en los *stickers*. En apoyo a esta idea sobre los *stickers*, citaremos este trabajo:

"Critically, LINE and other social media of its ilk provide a key affordance that I call communicative fluidity, where communication can be smoother [...] we can strategically choose the best means by which to express our feelings[...]. The strong visual impact of the stickers helped us make explicit feelings that could not be articulated in words" (Lim, 2015: 2-3).

Con el fin de resaltar el papel protagonista de los elementos visuales que acabamos de definir, cabe lugar mencionar el trabajo *Análisis lexicométrico de la especificidad de la escritura digital del adolescente en WhatsApp*, en el cual se analizaron conversaciones que, en total, contuvieron 101401 palabras. De todas ellas, los elementos gráficos con interpretación suprasegmental representan porcentualmente el 17,31% del total de signos gráficos presentes en los textos digitales; lo que supone un porcentaje bastante alto. (Vázquez Cano, 2015: 95)

Dimensión 2: Elementos gráficos con interpretación suprasegmental	% Casos	Total N°	% Especificidad
<i>Stickers</i>	2,3 %	159	17,1 %
Emoticonos en movimiento	4,9 %	567	28,3 %
Emoticonos fijos	10,1 %	1390	39,6 %
TOTAL	17,31 %	2116	37 %
Risa	59,3 %	8934	57,1 %

Tabla 2. Porcentaje de Elementos gráficos con interpretación suprasegmental en WhatsApp
(Vázquez Cano, 2015: 95)

Por otra parte, si atendemos al coeficiente de aparición de elementos audiovisuales que sirven como apoyo para el establecimiento de la comunicación digital vemos que alcanza el 57'2% de la muestra de mensaje (Vázquez Cano, 2015: 96).

Dimensión 3: elementos audiovisuales como complemento a la escritura digital	% Casos	Total N°	% Especificidad
Imagen	27,9 %	6734	29,8 %
Vídeo	13,1 %	3067	19,1 %
Sonido	5,9 %	567	4,3 %
Enlaces a vídeo	10,3 %	1121	11,3 %
TOTAL	57,2 %	11489	31 %

Tabla 3. Porcentaje de elementos audiovisuales como complemento a la escritura digital
(Vázquez Cano, 2015: 96)

2.5. Lenguaje no verbal

Llegados a este punto del trabajo, es hora de centrarnos en el tema que estamos tratando de investigar. En este caso, haremos un análisis más exhaustivo del lenguaje no verbal en comparación al que hemos hecho antes sobre el oral y el escrito.

Entonces, ¿Qué es el lenguaje no verbal? Como David Crystal apuntó "non-verbal communication can be defined as communication which takes place other than through words". O sea, cuando hablamos de la comunicación no verbal, nos referimos a la que tiene lugar a través de gestos, posturas, expresiones faciales, etc. Se trata de un elemento esencial para desentrañar el verdadero significado de una conversación o para al menos poder establecer comunicación cuando se tiene un bajo nivel de competencia comunicativa. Por ejemplo: cuando viajas al extranjero los gestos son esenciales para entenderse con otra persona.

Ahora que hemos definido a grandes rasgos qué es la comunicación no verbal, debemos distinguir los tres bloques en los que se divide: Proxémica, Cronémica y Kinésica.

2.5.1. Proxémica

Hace cuenta del uso que se hace del espacio cuando dos o más personas desarrollan un acto comunicativo. Es decir, se trata de la distancia que mantienen emisor y receptor, la cual varía según los siguientes parámetros, bien recogidos en la obra de García (2013: 14), los cuales encuadraremos para una mejor visualización.

Tipos	Distancia	Situaciones
Distancia pública	Más de 360 cm	Para hablar en grupo
Distancia social	entre 120 y 360 cm	Reuniones sociales y fiestas
Distancia personal	entre 46 y 120 cm	Distancia que nos separa de los extraños
Distancia íntima	entre 15 y 45 cm	Personas con una relación muy afectiva

Tabla 4. Tipos de distancias entre emisor y receptor según la situación García (2013: 14)

2.5.2. Cronémica

Se entiende al estudio del uso que se hace del tiempo en una interacción comunicativa, incluyendo el entendimiento que tiene el hablante del presente, pasado y futuro. Una parte dentro de este apartado es el silencio que se guarda entre interacciones.

2.5.3. Kinésica

Se centra en el estudio de los movimientos corporales, gestos, movimientos oculares, etc. que intervienen en una situación comunicativa (García, 2013: 14). Para el correcto desarrollo de nuestro trabajo vemos necesario desarrollar lo máximo posible este apartado sobre el lenguaje no verbal.

Comenzamos resaltando la postura debido a que "expresa la actitud de las personas en relación a su entorno" (García, 2013: 14). Se pueden distinguir numerosas posturas, pero las principales, las que abarcan el conjunto de las demás son: una postura abierta (relajados, dispuestos a abrir diálogo) y una postura cerrada (cuando, por ejemplo, nos cruzamos brazos y nos ponemos en actitud defensiva con el fin de separarnos de nuestro interlocutor).

Igual de importantes son los gestos: movimientos de cualquier parte del cuerpo a través de los cuales se pueden expresar tanto emociones como incluso peticiones, órdenes, etc. (García, 2013: 15), como por ejemplo cuando agitamos la mano para saludar a alguien o cuando levantamos un vaso a la espera de que los demás se alcen en brindis, así como expresiones del rostro, las cuales expresan "infinidad de estados de ánimo" (García, 2013: 15-16). Dentro de este apartado destacamos la mirada y la función que destacan los labios o la boca en su conjunto a la hora de crear sonrisas, etc. (García, 2013: 16).

Por otra parte, tanto el tacto como el olfato poseen un papel comunicador (García, 2013: 17). Si nos centramos en el tacto, en el contacto físico, advertimos que no es lo mismo saludar a alguien con un abrazo que con un apretón de manos. Si atendemos al olfato, vemos que también es receptor de mensajes, así como el olor es un transmisor. Por ejemplo, si queremos seducir a alguien no dudamos en rociarnos con la colonia más fragante que tengamos.

Por último, destacamos las señales, que a pesar de no estar causadas por el movimiento, poseen una función muy importante: vestir de negro para representar el luto.

2.5.4. El lenguaje paraverbal

El paralenguaje es sencillamente todo sonido (o la falta de él) producido por el ser humano que complementa al lenguaje verbal. A raíz de ellas podemos deducir, por ejemplo, la intención comunicativa o el estado de ánimo del hablante. Nos referimos, por tanto, modificadores de la voz (volumen, acento y entonación, ritmo etc.), sonidos emocionales (risa, llanto), interjecciones, pausas, silencios, etc.

3. FASE DE INVESTIGACIÓN: TÉCNICAS EMPLEADAS PARA TRANSMITIR EL SIGNIFICADO NO VERBAL

En este epígrafe, nos adentramos de lleno en el nivel paraverbal para señalar distintas formaciones que no se recogen en la RAE, pero que son muy frecuentes en el uso de la aplicación WhatsApp. Centraremos la mayor parte de nuestros esfuerzos en investigar en una cuestión que apunta sabiamente Tusón (1997: 26, citada por Crespo-Quesada, 2018: 11): el tipo de letra, ya que “a veces se puede comparar con algún rasgo paralingüístico, en el sentido de que se puede utilizar para marcar énfasis o para indicar al lector dónde está el foco en un fragmento determinado”, ya que sobre emoticonos ya se ha investigado lo suficiente. No obstante, algo comentaremos igualmente de ellos y de sus parientes (memes, GIFs), debido al papel que juegan.

Antes de adentrarnos en el mundo de la transmisión de lo no verbal, hemos de advertir que lo que veremos a continuación son generalidades, tendencias. No olvidemos que detrás de cada pantalla de móvil hay una persona, un individuo con su propia personalidad y características que le distinguen de los demás. Igualmente, recalcamos otra vez la importancia del contexto, así como la situación comunicativa (escribir con prisa por falta de tiempo o todo lo contrario).

3.1. Mayúscula

Se trata de un enfatizador. Como normalmente se escribe en minúsculas, emplear un tipo de letra más grande se asimila a alzar la voz en el ámbito oral o a emitir un sonido con mayor potencia, y así lo perciben los usuarios. De esta forma, como fácilmente podemos aventurar, las mayúsculas son polivalentes. Según el contexto sabremos si quiere indicar una cosa u otra.

Para empezar, la utilización más recurrente de las mayúsculas se encuentra a la hora expresar el grito (o enfado). Por ejemplo: *NO QUIERO*⁷ [ver figura 6]. Por este motivo, cuando activamos sin querer la mayúscula (hay una tecla cuya función es mantener la mayúscula activada), tenemos que recular y decir que ha sido sin querer, para que la otra persona no piense que estamos enfadados o le estamos gritando. Por ejemplo: **OYE Y ME PUEDES DECIR QUE HABIA DE MATES PA MANANA???* Por lo que hemos comentado, en este caso, el usuario, para evitar el riesgo de que su receptor entienda que se le está exigiendo una respuesta inmediata (cuando te gritan entiendes que te están ordenando o exigiendo algo) recurre

⁷ Nótese que el ejemplo expuesto está caracterizado por haber sido empleado de manera sarcástica.

a un enunciado que clarifique su intención: **uy sin mayusculaaa* [ver figura 7]. El alargamiento vocálico también posee una función paliadora que comentaremos con más extensión posteriormente. Por otra parte, la mayúscula marca la diferencia entre *eh* (interjección) de *EH* o *EH!*, que representa cien por cien al grito.

Otro uso bastante común, incluso más que el del enfado (no nos peleamos ni discutimos todos los días por *WhatsApp*) es el de expresar una risa descontrolada, carcajadas sin fin. Por ejemplo, no es lo mismo *jajajaj*⁸ que *JAJAJAJA* [ver figura 8]. De todas maneras, sigue siendo un enfatizador.

El último uso que le encontramos al uso de la mayúscula que no sea para escribir correctamente es el de resaltar un fragmento concreto de la frase, de manera que se cumple esa cualidad enfática que hemos anunciado anteriormente. Por ejemplo: *Esta vez SÍ QUE SÍ* [ver figura 9].

Como podemos aventurar, cumple la misma función que la *negrita* o cambio del color de la letra para resaltar un apartado en concreto. Otro ejemplo extraído de mi abuela es *Buenos días nos d DIOS PADRE NUESTRO* [ver figura 10], de manera que parece que lo está diciendo con ímpetu. Todos los días lo escribe igual, pero últimamente, debido a que está recién operada, ha empezado a escribirlo en minúscula y a añadir extensos puntos suspensivos, cuya utilidad veremos más adelante, de manera que entendemos que está desganada, que no está pasando por un buen momento. Ejemplo: *Buenos días nos d Dios padre nuestro⁹* [ver figura 9 de nuevo].

3.2. Alternancia entre mayúscula y minúscula

Este fenómeno se emplea cuando recreamos el discurso de otra persona de manera directa cuando se queja de algo que consideramos estúpido o que no tiene razón. En otras palabras, es cuando en el ámbito oral modulamos nuestra voz, ya sea de forma grave o aguda (en este caso para asemejarnos la de un niño) para evidenciar el mensaje de la otra persona, al tiempo que ladeamos la cabeza de un lado a otro y ponemos una expresión facial extraña. Por ejemplo (el cual solemos ver con más frecuencia en perfiles de personas famosas en *Instagram* que responden a comentarios que afirman la verdad y en el fondo se están

⁸ Como veremos más adelante, *jajaja* puede tener varias funciones, no solo expresar la risa.

⁹ Nótese que si se para a escribir Dios en mayúscula, por lo que es consciente del uso de la mayúscula, ya que se nota que la herramienta autocorrectora del *WhatsApp* no está actuando.

equivocando): *y va el tonto y me dice: AsI tE vAS a lEsIoNAr los hOmBroS* [ver figura 11.a].

La alternancia de mayúscula con minúscula puede tener otro uso, aunque es parecido al anterior. En este caso sirve para imitar la voz de alguien comúnmente denominados *canis* (pie de página) o el habla gitana, aunque para que tenga el efecto deseado se ha de escribir adrede con faltas ortográficas: *kE te PasHa a Ti ToNTo K tE rEbiENto* [ver figura 11.b].

3.3. Signos de puntuación

3.3.1. Punto final

Debido a la condición de *WhatsApp* y su inherente falta de puntuación por parte de la mayoría de los usuarios, independientemente de su nivel sociocultural, se ha aprovechado esta cualidad para otorgarle al punto final precisamente el carácter que indica su nombre. Este signo de puntuación sirve, en relación con las mayúsculas, para mostrar el enfado o, más concretamente, para poner punto final a la conversación, para zanjarla. Ejemplo: *Vale.* [ver figura 12].

Para clarificar tal asunto debemos incidir en que un ‘vale a secas’ (*vale*) se puede tomar de muchas maneras según el contexto, pero si nos responden con un *Vale.*, a no ser que estemos hablando con una persona que sepamos que suele escribir el punto a final de oración (o sea, prácticamente nadie) inferimos de inmediato que esa persona está enfadada con nosotros y, por tanto, que no quiere continuar conversando.

3.3.2. Puntos suspensivos

Se pueden utilizar también con distintas finalidades. Además de significar etcétera, se emplean a menudo para dotar de lamento a ciertas palabras, como por ejemplo *joder*, *ay*, *mal-dita sea*. Un ejemplo representativo es: *joder tio... Qué mierda..* [ver figura 13] En el caso de *ay...* literalmente representa un suspiro [ver figura 14]. Por lo que acabamos de comentar en ambos ejemplos, los puntos suspensivos transmiten muy bien la tristeza o, de una forma más precisa, la desgana.

También se pueden emplear para insinuar, como dejando la frase en el aire: por ejemplo: *Yo voy a estar todo el día en casa....* [ver figura 15]. En este caso, sin conocer el contexto podríamos pensar que se trata de miles de cosas, ya sea una proposición sexual o que esa persona simplemente está dejando patente que no tiene planes, que se aburre y lo transmite a

modo de puntos suspensivos insinuando que le gustaría quedar. Si en ese ejemplo no aparecieran los puntos suspensivos (*Yo voy a estar todo el día en casa*) no se podría extraer una intención concluyente.

Por otra parte, hemos encontrado un uso poco común y algo ambiguo. En este caso, parece ser que los puntos suspensivos se emplean para omitir una parte de la oración: *Estás son las fichitas de los coj.....???*¹⁰ [ver figura 16], así como para indicar que otra persona ha decontinuarla como ocurre, en la imagen que proponemos, en respuesta de la primera parte del Padre nuestro: *Buenos días... Santificado...* [ver imagen 17]. No obstante, por otro lado, cabe la posibilidad, y da la impresión, de que esa persona ha empleado los puntos suspensivos para dejar claro que no tiene el ánimo alto.

Otro uso que emplean los usuarios es el enviar mensajes en los que no aparezca ninguna letra, donde toda la información del mensaje queda contenida únicamente en los tres puntos [ver figura 18]. En esta ocasión, esos signos de puntuación pueden significar muchas cosas y pueden esconder tanto asombro como enfado, según el contexto en el que se mantenga la conversación, pero la traducción básica es: no tengo palabras o no sé que decir. Representa un enmudecimiento, cuando te quedas boquiabierto.

Por último, destacamos el papel de los puntos suspensivos para la correcta interpretación de las interjecciones. Por ejemplo, si le hablamos a una persona y nos responde: *em* no lo entenderíamos, pero si nos responde *Em...* [ver figura 19] sabemos que está recreando en el discurso escrito esa interjección cuya función es decirnos que la otra persona está sorprendida por lo que le has dicho o no está de acuerdo y está pensando la respuesta. De igual manera no es lo mismo *ejem* que *ejem...* partícula que recrea el sonido del estornudo que hacemos adrede para llamarle la atención a alguien sobre algo.

3.3.3. Signos de exclamación e interrogación

Estos elementos se pueden emplear, al igual que los puntos suspensivos, de manera aislada, sin acompañar a palabra alguna. Por ejemplo, es recurrente el uso de ? para básicamente decir que no entiendes el mensaje [ver figura 20]. Metafóricamente es como fruncir el entrecejo.

De igual manera se emplea el signo de exclamación, normalmente el que debería cerrar la oración (al igual que ocurre con las oraciones interrogativas), para marcar que algo es

¹⁰ El asterisco (*) se puede emplear con la misma función, sobre todo para ocultar palabras mal sonantes.

importante, para llamar la atención y dejar claro que no queremos que esa persona se olvide de ello [ver figura 21].

En último lugar, recalcamos que la coma (,) no tiene ningún papel como transmisor de elementos no verbales.

3.4. Alargamiento

3.4.1. De enunciados

Este tipo de alargamiento cumple la misma función que el uso de las mayúsculas, en cuanto a su característica enfatizadora del mensaje. Por ejemplo: no es lo mismo *jaja* que *ja-jajajajaja*. En este caso, cuanto más largo es la representación fónica de la risa, más gracia le ha hecho al hablante. Otro ejemplo es el uso de la interjección *eh*, que, en este ejemplo concreto, se emplea para imitar el sonido que producimos cuando vemos a un colega. Es como una carta de saludo: *eeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeee* [ver figura 22]. Cuanto más largo, deducimos que más ganas tiene de hablar con nosotros, así como que su intención comunicativa será amistosa (viene en son de paz, no de guerra). En el caso contrario, si escribiera: *eh*, tenemos que hablar, se trataría de un tema serio.

3.4.2. Vocálico

En este apartado veremos los efectos que producen el alargamiento de las vocales que normalmente tienen lugar a final de palabra [ver figura 7 de nuevo]. Se puede afirmar que cuando un usuario alarga la vocal no lo hace por gusto, sino con la intención de transmitir un significado que la otra persona ha de descubrir. En el caso de *holaaa* [ver figura 23] al iniciar una conversación, ese alargamiento quiere indicar que tienes interés en hablar con la otra persona (el cual se refuerza con un emoticono). No obstante, si como respuesta recibes un mísero *hola* ya te puedes imaginar que a esa persona no le apetece mucho hablar contigo. Por tanto, queda patente que en alargamiento vocálico vienen implícitas intenciones, así como rasgos de cortesía. En el caso de *valeee* [ver figura 24] ese alargamiento se produce con el fin de suavizar el mensaje, de mostrarse agradable hacia la otra persona.

Otra función del alargamiento vocálico es la transmisión del tono con el que se habla, aunque queda prácticamente relegada al adverbio afirmativo y negativo, así como a cláusulas interrogativas. Varios ejemplos son: *En serioooooo?* [ver figura 25], todos ellos con entonación ascendente. No obstante, en mi caso también represento ciertos sustantivos con este tipo

de valor, ya que mis amigos cercanos son capaces de entender el mensaje y extraer la correcta entonación que deseo transmitir. Por ejemplo, no es lo mismo: *loco* que *locoooooo* [ver figura 26], en ese caso con una entonación suspendida, la cual dota al mensaje de más expresividad. Este uso se extiende también a palabras relacionadas con el júbilo: *vamooooos*, *oleeeeeee*, etc.

3.4.3. Consonántico

Al igual que en el apartado anterior, cuando se alarga una consonante suele ser con el fin de transmitir una entonación (la cual suele ir ligada a una emoción) como por ejemplo: *Que guay joderrrr* [ver figura 25 de nuevo].

3.4.4. De signos de puntuación

Para terminar el apartado de los alargamiento, trataremos de nuevo los signos de puntuación. Cualquiera puede aventurar, debido al recorrido que está siguiendo este trabajo, que el alargamiento de estos signos servirá para enfatizar el tema en cuestión. Efectivamente, ese es su uso. Cuantos más signos seguidos aparezcan, más relevancia tendrá lo dicho. El signo interrogativo puede servir tanto para marcar nuestra incredulidad como nuestra confusión al no entender algo. Como vemos, se trata de un signo polivalente que transmite una intención comunicativa la cual debemos extraer a partir del contexto [ver figuras 7 y 9].

Un caso a parte es el de los signos suspensivos. En algunos casos se puede considerar que cuanto más extenso es el punto suspensivo, pues más nos hemos quedado boquiabiertos o flipando, sin saber qué responder. No obstante, este uso apenas es recurrente. Además, hemos de advertir que la mayoría de los usuarios emplean anti normativamente el uso de los puntos suspensivos a pesar que no aporte información extra, no verbal [ver figura 10].

3.5. Otros símbolos

3.5.1. Las comillas

Se emplea de manera metafórica para representar el gesto que hacemos con los dedos cuando, por ejemplo, una persona nos promete algo y recreamos su discurso dudando de su veracidad. Por ejemplo: *Marina me ha dicho que "vendrá" a las 8 xd¹¹*. Por otra parte, este símbolo se puede emplear para la representación de la ironía [ver figura 27].

¹¹ XD (emoticono) se emplea cuando algo nos hace gracia. xd es una deformación que suele indicar lo contrario.

3.5.2. Símbolos monetarios

Como vemos en la [figura 28] dicho símbolo sustituye el gesto que hacemos de frotarnos los dedos cuando nos referimos a algo que está relacionado con lo económico.

Ahora, una vez identificado una cantidad ingente de elementos que aportan información extra al mensaje, es conveniente elaborar una tabla para facilitar la comprensión del fruto de la investigación que hemos desarrollado en este nuestro trabajo.

Elemento	Uso
Mayúscula	<ul style="list-style-type: none"> > Enfatizador. > Expresar el grito (enfado). > Diferencia entre interjección y grito. > Expresar carcajadas. > Resaltar elementos de la frase.
Alternancia entre mayúscula y minúscula	<ul style="list-style-type: none"> > Recrear el discurso de alguien para evidenciar su equivocación/ estupidez. > Imitar la jerga de un grupo social con fines humorísticos).
Punto final	<ul style="list-style-type: none"> > Zanzar una conversación (enfado).
Puntos suspensivos	<ul style="list-style-type: none"> > Lamento, Suspiro. > Transmisión de desgana (tristeza). > Dejar la frase inacabada (insinuación). > Omisión de elementos de la oración. > Enmudecimiento. > Correcta interpretación de interjecciones.
Signo de interrogación (empleado de manera aislada)	<ul style="list-style-type: none"> > Incomprensión del mensaje (fruncir el entrecejo).
Signos de exclamación (empleado de manera aislada)	<ul style="list-style-type: none"> > Recalcar importancia. > Llamar la atención.
Alargamiento de enunciado	<ul style="list-style-type: none"> > Enfatizar. > Mostrar interés por la otra persona.
Alargamiento de signos de puntuación	<ul style="list-style-type: none"> > Enfatizar.
Alargamiento vocálico	<ul style="list-style-type: none"> > Mostrarse agradable, simpático. > Transmitir el tono con el que se habla.
Alargamiento consonántico	<ul style="list-style-type: none"> > Transmitir tono (emoción: queja, alegría, etc.).
Comillas	<ul style="list-style-type: none"> > Dudar de la veracidad de algo. > Ironía.
Símbolos monetarios	<ul style="list-style-type: none"> > Suplen gestos (frotarse los dedos).
Coma y otros símbolos	<ul style="list-style-type: none"> > No representan valores del ámbito no verbal a no ser que compongan formas gráficas, tales como los emoticonos primitivos.

Tabla 5. Técnicas empleadas, a raíz de elementos tipográficos, para la transmisión de información no verbal en el discurso escrito

3.6. Otros factores transmisores de información no verbal

3.6.1. Ausencia de alargamiento vocálico / contestaciones simples

A pesar de lo que hemos comentado anteriormente, hay situaciones en las que aunque exista algún tipo de alargamiento, podemos percibir que la otra persona no tiene mucho interés en hablar con nosotros. En este caso, veremos que mientras que una persona se esfuerza por sacar conversación, la otra se limita a responder, a no aportar más contenido a la conversación, y decide emplear el alargamiento para no mostrarse muy borde [ver figura 29].

Nótese que este efecto, como hemos mencionado anteriormente, se vería más acentuado conforme menos alargamiento vocálico hubiera, así como la existencia de puntos finales, etc. Por ejemplo: *ok* (el cual puede ser inofensivo o te puede estar diciendo: no me hables, según el contexto) *OK* (ya va siendo más evidente que a la otra persona no le hace gracia lo que hemos dicho) y *OK.* (lo mejor que podemos hacer es callarnos).

Estos fenómenos nos permiten un juego bastante elaborado a la hora de comunicarnos por *WhatsApp*, de manera que podemos fingir estar enfadados o fingir antipatía con el simple objetivo de chingar un poco a la otra persona, como podríamos hacer en el discurso oral.

Por otra parte, existen casos que, aunque no posean alargamientos, curiosamente poseen una función suavizadora del mensaje, al cual dotan de un carácter más amistoso. Por ejemplo, la partícula *jeje*, empleada constantemente.

3.6.2. Lapso de tiempo entre mensaje y contestación

Se trata de un parámetro difícil de medir en la mayoría de casos, sobre todo si estudiamos sujetos desde fuera, es decir, sujetos con los que no mantenemos relación, por lo que la objetividad no conviene tenerla presente para estudiar este hecho. Si atendemos de manera subjetiva, sabiendo que cada personalidad es distinta, podemos saber si una persona tarda en respondernos más de la cuenta porque está enfadada o si nos responde más rápido de lo normal porque se está hablando de un tema importante o simplemente porque esa persona tiene interés en hablar con nosotros (ya sea con fines amorosos, sexuales, laborales, etc. o por mostrarse atento y cortés). Esto último, lo de la cortesía, es importante recalcarlo, ya que hay personas que se sienten ignoradas si no se les responde relativamente rápido. Así mismo, en el universo de las relaciones amorosas, en muchas ocasiones los usuarios se demoran en contes-

tar a la otra persona para hacerse los interesantes, en una especie de tira y afloja que terminará por cansar a la otra persona o engancharla.

Por otra parte, el lapso de tiempo en que se tarda en contestar puede ser un indicador muy fiable de cuando alguien está pensando mucho la respuesta a un mensaje. Por ese motivo, cuando estemos en una conversación tensa, lanzando mensajes indiscriminadamente, surge una acusación de algún tipo y de repente la otra persona para de contestar durante un largo rato, podemos estar seguros de que hemos pinchado en hueso y de que la otra persona está tanto elaborando una respuesta ingeniosa como admitiendo que la acusación es correcta (ya que al demorar más de la cuenta su respuesta se entiende que está mintiendo).

3.6.3. Estímulos visuales

Dentro de este apartado vamos a mencionar una serie de herramientas que, en principio, poseen la mayoría de plataformas de contacto, aunque algunas son únicas de *WhatsApp* (o lo eran hasta no hace mucho).

6.3.3.1 Hora de envío del mensaje.

A partir de este indicador podemos medir con más precisión, cuando estamos en una conversación, lo que hemos tratado en el apartado anterior: el lapso de respuesta. Así mismo, también nos aporta información extra: intenciones, etc. Por ejemplo: [ver figura 30] en esa imagen vemos varios mensajes recibidos a las 14:33 y luego otro nueve minutos después. Eso es una señal inequívoca de que la otra persona piensa en nosotros, y si se trata de un lígüe podemos estar seguros de que va por buen camino. Otro ejemplo es este: en el que vemos que una persona ha gastado bastante tiempo de su vida únicamente en nosotros. Se trata de otro indicador de interés, de importancia que una persona le da a la otra [ver figura 31].

6.3.3.2. El doble tick

Herramienta que sirve para saber si nuestro mensaje se ha enviado con éxito. A raíz de esta herramienta surgió el doble tick azul. O sea, cuando el doble tick (verde) pasa a tener un color azul, significa que la otra persona ha leído el mensaje, y si no nos responde pues es fácil deducir lo que está ocurriendo. Por otra parte, esta opción se puede desactivar, así como la última hora de conexión (la cual también puede aportar gran cantidad de información), por lo que en ese caso estaríamos ante la incertidumbre. Algunas personas lo desactivan porque no

quieren que las otras personas sean exigentes o pesadas con ellas. Como ya hemos adelantado, cada persona se toma el WhatsApp de una forma u otra, y algunas le otorgan más importancia a responder de inmediato mientras que otras se lo toman con más libertad.

6.3.3.3. Foto de perfil y el estado

Los mencionamos conjuntamente porque ambos pueden utilizarse como una breve carta de presentación de la persona, aunque, a nuestro parecer, lo más destacable se produce cuando una persona, por ejemplo, tiene problemas amorosos y cambia su foto de perfil a una velocidad inusitada -cada día, o cada varias horas-, en la que muestra distintos ángulos de su rostro, y se muestra precioso/a. Lo mismo ocurre con el estado, el cual puede pasar a contener frases lapidarias, algún verso relacionado con el tema que más le preocupa a esa persona por el momento o algún tipo de indirecta. Cuando ocurren fenómenos de este tipo, podemos asegurar sin duda alguna que está intentando llamar la atención de una persona en concreto, de manera que es como una metáfora de cuando, por ejemplo, vestimos distinto o nos cortamos el pelo para llamar la atención de alguien o simplemente empezamos a actuar de una manera que no es común en nosotros.

6.3.4. Carta de presentación

En relación con el apartado anterior, no debemos pasar por alto la manera que tenemos de escribir según nos encontremos en un ámbito u otro. No es lo mismo una conversación privada con tu pareja, que con tu jefe. Asimismo, las diferencias suelen ser notables a la hora de construir el mensaje cuando hablamos en un grupo familiar, de amigos o en un grupo en el que no conocemos prácticamente a nadie. Lo que queremos transmitir en este apartado, es que la manera que tenemos de escribir puede reflejar varias cosas.

Para empezar, nuestra personalidad. Independientemente del léxico que empleemos y las construcciones gramaticales que hagamos (más o menos extensas) si empleamos muchos emoticonos, alargamientos vocálicos, etc., damos la impresión de ser simpáticos.

En segundo lugar, se trata de una carta de presentación cuando nos encontramos en un contexto en el que no conocemos a los demás usuarios. En estos casos solemos cuidar más el lenguaje, intentar no crear malentendidos, escribir con las menores faltas de ortografía, etc. Básicamente se asemeja tanto a la manera de hablar como de vestir que elegimos según aten-

damos a un evento u otro en el ámbito real (a diferencia del virtual). De esta manera, no es lo mismo irse de cervezas con los amigos que ir a una boda.

Por otra parte, debemos recalcar que, ante la falta de necesidad de escribir correcta y normativamente en *WhatsApp*, y debido a toda la información no verbal que surge a raíz de ello, si se escribe con demasiada perfección en un ámbito que no lo requiere, una persona puede dar la impresión de raro o incluso dios supremo. A lo que nos referimos con esto es que, los demás usuarios pueden sentir que la otra persona les mira por encima del hombro, que se cree superiores a los demás y, aunque no sea el caso, se pueden producir esa incómoda sensación.

Igualmente, a la hora de establecer una conversación se han de respetar turnos de habla, enviar una cantidad de mensajes razonable o de longitud adecuada. Por ejemplo, hay quien cada palabra que redacta la envía como si fuese un mensaje independiente, por lo que para decir una breve frase envía alrededor de diez mensajes. Este hecho al final incordiará a la otra persona y le dará la sensación de que está hablando con un pesado/a. Asimismo, cuando escribimos demasiado y dilatamos el mensaje, podemos producir el mismo sentimiento y la otra persona puede llegar incluso a no hacernos tanto caso. Por este motivo, cuando alguien se extiende demasiado, al igual que en el habla oral, ve la necesidad de disculparse [ver figura 32].

4. BREVE MENCIÓN A LA UTILIDAD DE FOTOS, MEMES, AUDIOS, GIFS...

Para terminar el apartado práctico de nuestro trabajo, aunque nos hemos centrado en otros elementos, vemos necesario resaltar la función que cumplen estos elementos, ya que es muy parecida a la de los emoticonos. Son elementos que escapan de lo escrito y que, a pesar de que hacen uso de la realidad (lo no virtual), la representan de manera distorsionada. Por tanto, su esencia reside en la capacidad de crear un tipo de comunicación especial, y ello se debe concretamente al rango de posibilidades que ofrece la comunicación a través de dispositivos. Un ejemplo del establecimiento de una comunicación especial, es comunicarse únicamente a través de GIFs, *stickers*, audios en los que modulamos la voz de manera estúpida... Se trata de herramientas que no podemos hacer emplear en el discurso oral o que no pensaríamos en utilizar, como ocurre en el caso de la voz, ya que generalmente no tenemos el deseo de que otras personas nos escuchen hacer el tonto de manera que se cree una atmósfera de vergüenza ajena palpable. Así mismo, no debemos ignorar el potencial de las fotos. Estas, al ofrecer una

perspectiva especial, al igual que ocurren en películas o cortometrajes (que suelen ser más existenciales) tienen la capacidad de transmitir sensaciones que serían imposibles fuera del mundo digital. Se trata, sencillamente, de otro juego.

5. CONCLUSIÓN

Esta investigación se ha llevado a cabo desde la limitación del corpus elegido y de la variedad española empleada, entre otras cuestiones, por lo que sería interesante que se continuara la veda abierta por este estudio y se ciñera la investigación a unos parámetros más concretos, como por ejemplo el sexo o la edad, así como la variedad geográfica, ya que seguramente en Colombia emplearán técnicas innovadoras o distintas a las de España, y si ya comparamos entre distintos idiomas a saber qué podríamos encontrar. Por otra parte, puede ser que haya usos o elementos gráficos que se empleen para transmitir elementos no verbales que no hayamos sido capaces de detectar, por lo que sería conveniente que otras personas dedicaran esfuerzos en estudiar esta cuestión tan curiosa que predomina en *WhatsApp*.

Por otra parte, sería conveniente analizar otras plataformas de mensajería (o redes sociales), ya que, como el usuario siente que se encuentra en un medio distinto, se puede comportar de una forma distinta y crear fórmulas nuevas o abandonar el enriquecido uso que se hace en *WhatsApp* para hablar de una manera más neutra. Así mismo, no olvidemos que el medio de transmisión puede poseer ventajas o limitaciones inherentes a su naturaleza, como por ejemplo *Twitter* y el número máximo de caracteres para redactar un tuit y los hilos, cuya función hemos definido anteriormente. Todo ello ofrecen alternativas, posibilidades distintas.

Por otra parte, quizás en un futuro, los libros literarios, cuyo formato suele ser cuidado con mano de santo, vaya cambiando por influencia de las redes sociales y medios de contacto instantáneo, ya que, al menos en mi opinión, cuando leo diálogos en un libro me parecen muy inexpressivos, por lo que creo que no tardaremos en ver transgresiones de la norma ortográfica en este ámbito sagrado con el fin de transmitir un mensaje más elaborado. Al fin y al cabo, el tamaño de letra, alargamiento de consonantes o vocales, etc.; conforman otra serie de elementos con los que se pueden jugar para crear mensajes y que no debemos ignorar o luchar contra ellos, sino utilizarlos a nuestro favor y enriquecer nuestra manera de expresarnos.

Así mismo, para algunas personas el uso tan recurrente de emoticonos, GIFs, *stickers*, va en detrimento de la evolución del lenguaje. Para ellos, estamos dando pasos hacia atrás, volviendo a la era de los jeroglíficos. Pero yo no creo que sea así, sino todo lo contrario. Es-

tamos presenciando un enriquecimiento del lenguaje escrito nunca antes visto, el cual se debe a las características propias de los aparatos tecnológicos que utilizamos. Además, estos elementos se pueden plasmar perfectamente en el ámbito literario apoyándonos en la impresión de imágenes. No olvidemos los cómics y su carácter visual, y no olvidemos la cantidad ingente de manuales, libros de estudio, etc; que sin imágenes no serían nada.

Por este motivo, tanto los elementos visuales (imágenes, emoticonos, etc.) como los fenómenos que están ligados exclusivamente con la grafía e ortografía son perfectamente aplicables a los demás ámbitos escritos que conocemos, incluso en el literario, ya que no hace sino aportar expresividad al texto, aportar esa información paraverbal que antes teníamos que imaginar y que ahora se puede indicar, de manera que se podrá eliminar cualquier atisbo de ambigüedad en la mayoría de textos (o crearlo si la persona que lee no está familiarizada con ese tipo de lenguaje, todo hay que decirlo). No olvidemos que a pesar de que la Proxémica se pierda por completo en este tipo de comunicación, ha quedado más que probado que la Kinésica, el lenguaje paraverbal/ suprasegmental y la Cronémica (aunque sea más difícil de medir) se pueden plasmar fácilmente en papel, y si nos adscribimos al discurso digital esta capacidad comunicadora de la que hablamos no se ve sino acrecentada. No olvidemos que el lenguaje no verbal lo es prácticamente todo...

El psicólogo Albert Mehrabian [...] llevó a cabo experimentos sobre actitudes y sentimientos y encontró que en ciertas situaciones en que la comunicación verbal es altamente ambigua, solo el 7% de la información se atribuye a las palabras, mientras que el 38% se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia, tono, etc.) y el 55% al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración, etc.). Corrales (2011: 47)

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Corrales Navarro, E. (2011) “El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano”. *Comunicación*. vol. 20, número 001. Instituto Tecnológico de Costa Rica. ISSN Impresa 0379-3974 / e-ISSN 0379-3974.

Crespo-Quesada, L. (2018). *Entre la oralidad y la escritura: análisis de la conversación en WhatsApp*. Jaén.

García Alcántara, A. (2013). *Cuando el cuerpo comunica. Manual de la comunicación no verbal* (Disertación doctoral). Valencia.

Herrada, M. S. P. (2017). “Formas de expresión de la modalidad confirmativa en Whatsapp”. *Pragmalingüística*, (25), 441-442.

Lim, S. S. (2015). “On stickers and communicative fluidity in social media”. *Social Media+ Society*, 1(1), 2056305115578137.

Muñoz Villar, C. (2014). *El meme como evolución de los medios de expresión social*. Santiago de Chile.

Pérez Porto, J. (2018). Recuperado de <https://definicion.de/gif/> [En línea: 4/06/2019]

Robles, B. C. “Inferencias de ironía, mentira y desdén en interacciones comunicativas de jóvenes universitarios puertorriqueños realizadas a través de las redes sociales en la Internet” *Discursos contemporáneos en América Latina*, (2019)

Sampietro, A. (2016). *Emoticonos y emojis: análisis de su historia, difusión y uso en la comunicación digital actual*. Valencia.

Twitter (2019). Recuperado de <https://help.twitter.com/es/using-twitter/create-a-thread> [En línea: 10/06/2019]

Vázquez-Cano, E., Mengual-Andrés, S. Roig-Vila, R (2015). “Análisis lexicométrico de la especificidad de la escritura digital del adolescente en WhatsApp”. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 53(I), 95-97. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/pdf/rla/v53n1/art_05.pdf [En línea: 4/06/2019].

Vázquez-Cano, Esteban; Fombona, Javier; Bernal, César (2016). “Análisis computacional de las características ortotipográficas y paralingüísticas de los tweets periodísticos”. *El profesional de la información*, v. 25, n. 4, pp. 590.

Wikipedia (2019). Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Meme_de_internet [En línea: 4/06/2019]

Wikipedia (2019). Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Tumblr> [En línea: 10/06/2019]

7. ANEXO

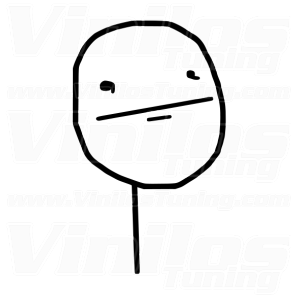


Figura 1 (*Poker face*)

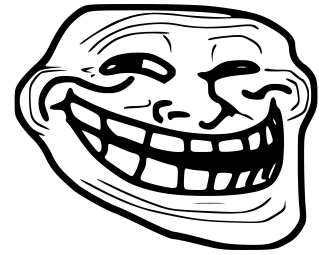


Figura 2 (*Troll face*)



Figura 3 (evolución del *meme*)



Figura 4

(GIF. Solo podrá visualizarse a través de Pages o Word)



Figura 5 (Stickers)



Figura 6 (uso de mayúscula)

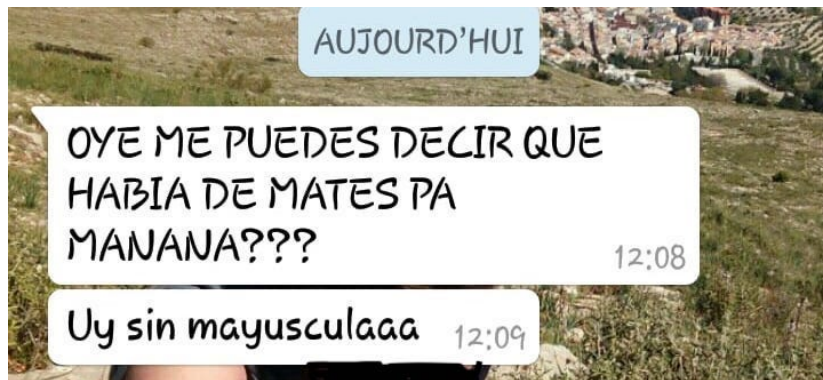


Figura 7 (uso de mayúscula)



Figura 8 (uso de mayúscula)

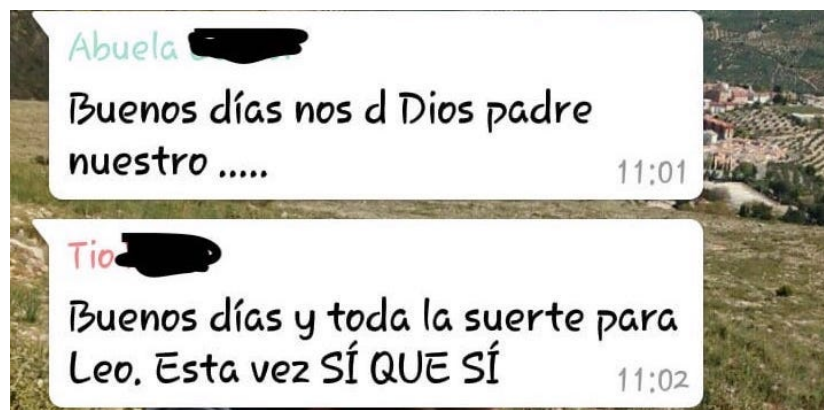


Figura 9 (uso de mayúscula)

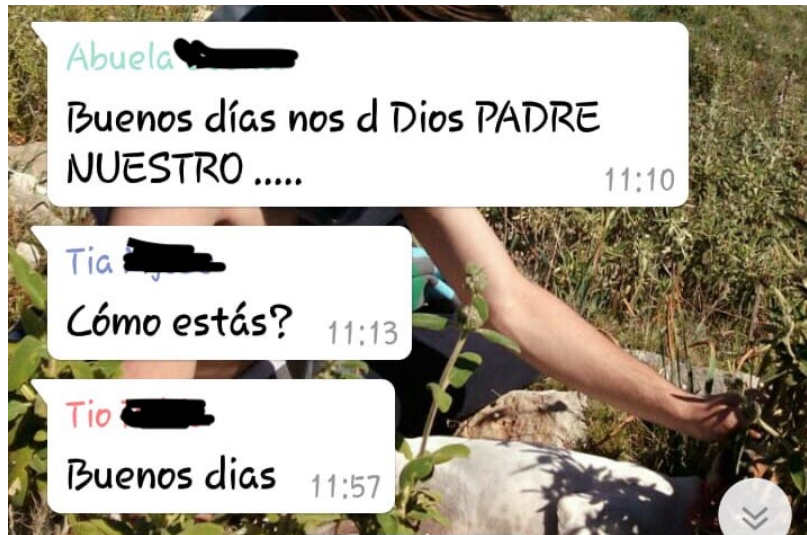


Figura 10 (uso de mayúscula)

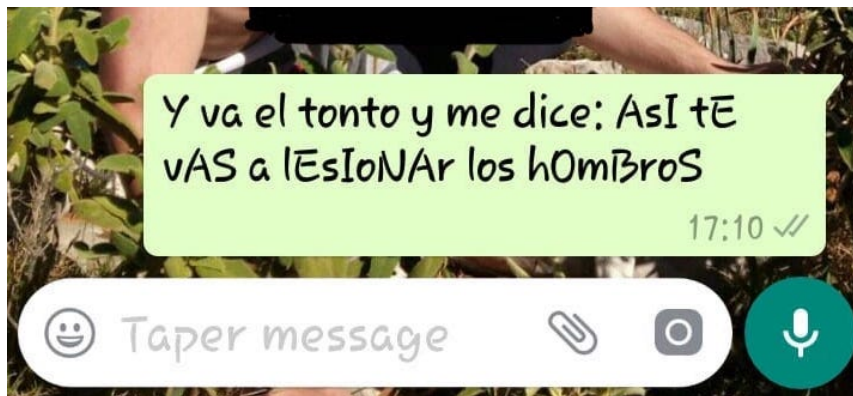


Figura 11.a. (Alternancia mayúscula y minúscula)

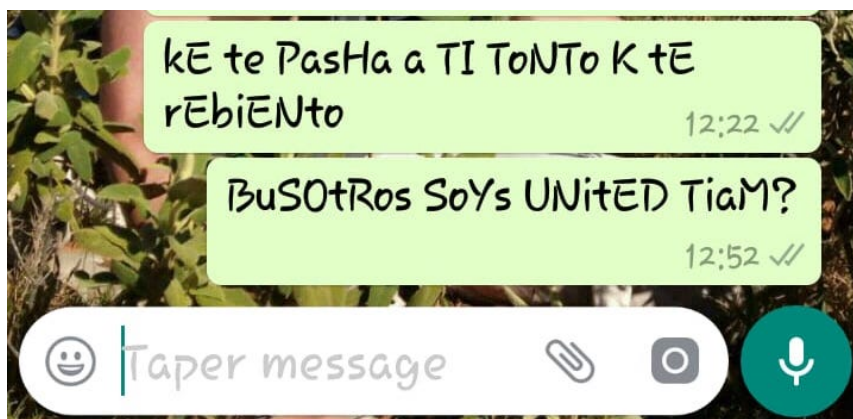


Figura 11.b. (Alternancia mayúscula y minúscula)



Figura 12 (Punto final)

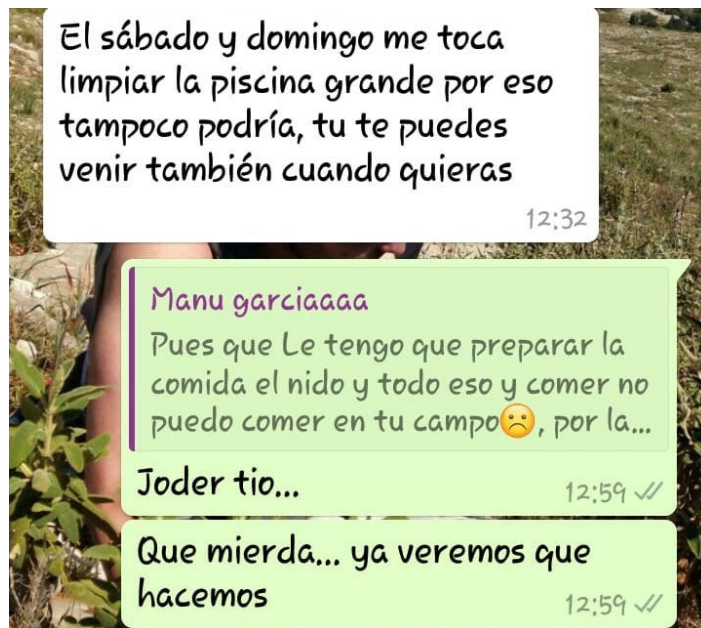


Figura 13 (Puntos suspensivos)



Figura 14 (Puntos suspensivos)

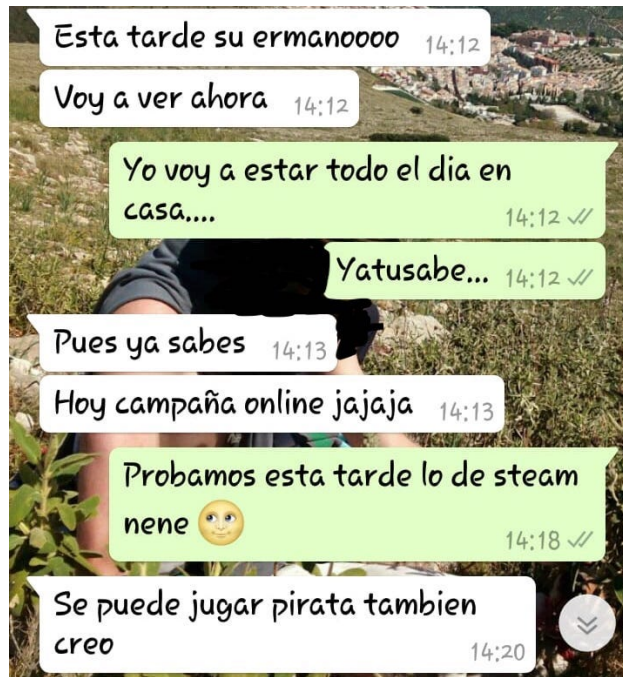


Figura 15 (Puntos suspensivos)



Figura 16 (Puntos suspensivos)



Figura 17 (Puntos suspensivos)

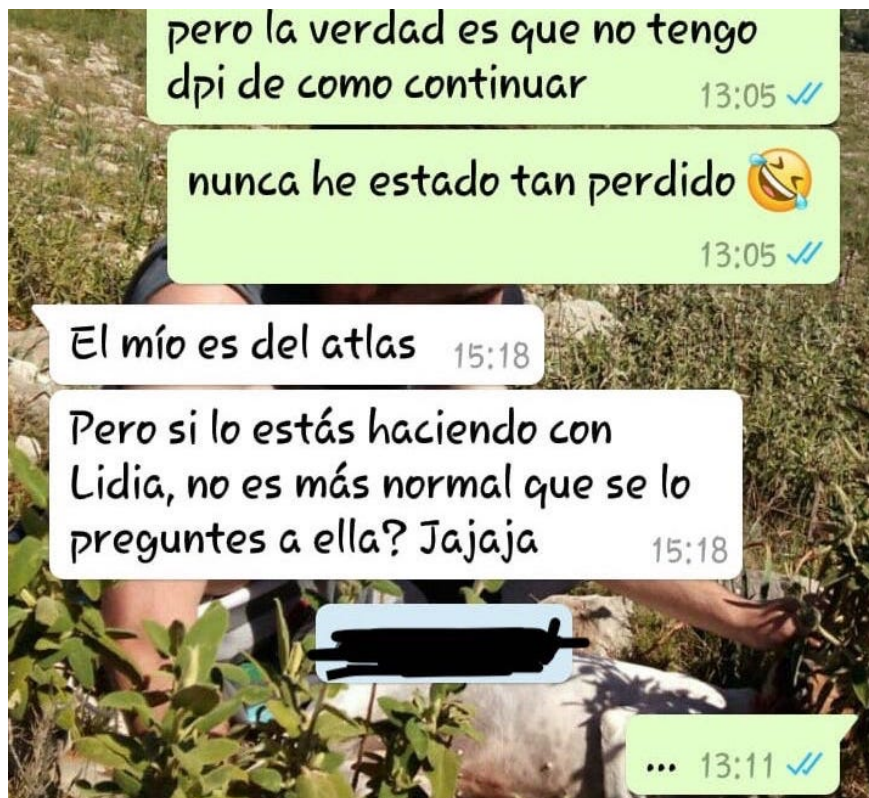


Figura 18 (Puntos suspensivos)



Figura 19 (Puntos suspensivos)



Figura 20 (Signo de interrogación)



Figura 21 (Signo de exclamación)



Figura 22 (Diferencia entre interjección y saludo)

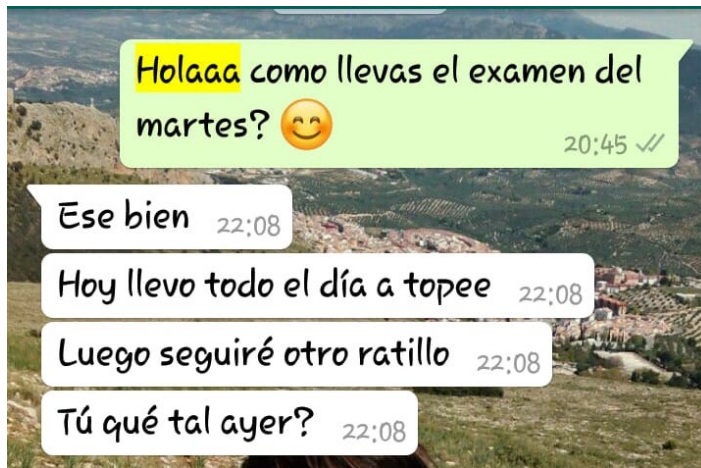


Figura 23 (Alargamiento vocálico)

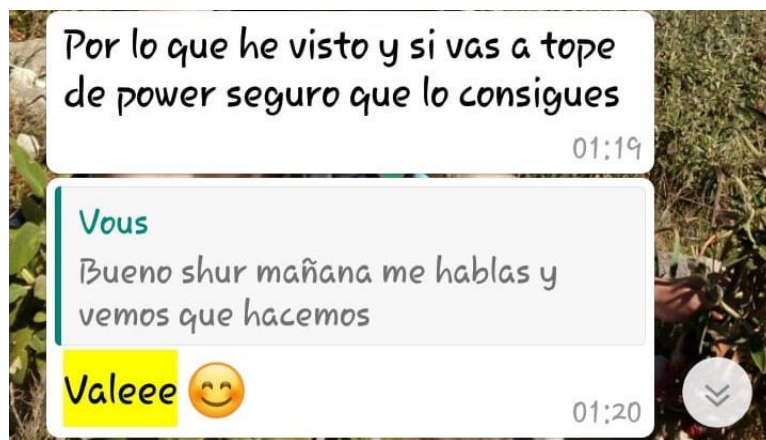


Figura 24 (Alargamiento vocálico)



Figura 25 (Alargamiento vocálico y consonántico)



Figura 26 (Alargamiento vocálico)



Figura 27 (Comillas)

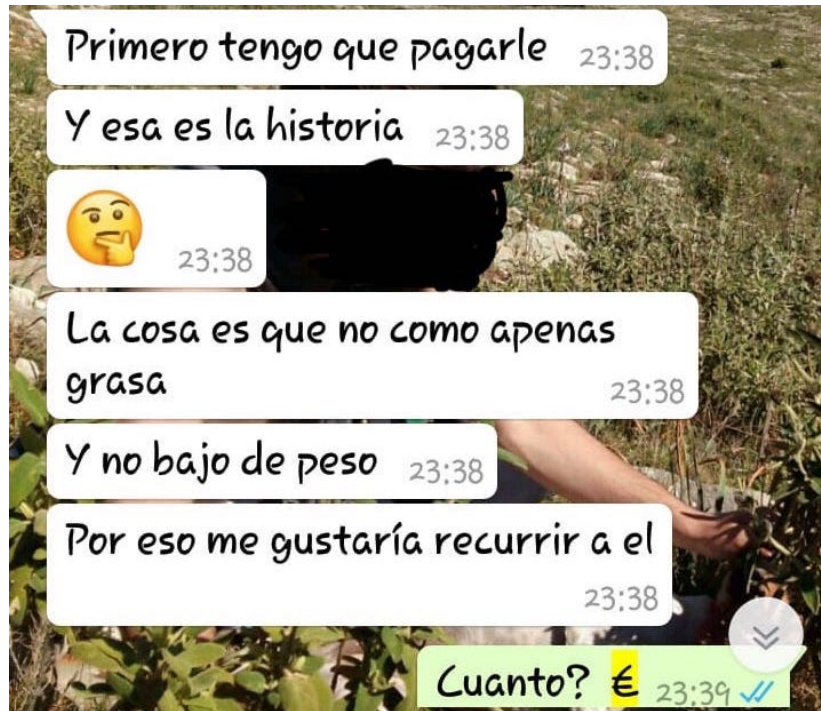


Figura 28 (Símbolo monetario)



Figura 29 (contestación simple + alargamiento vocálico)

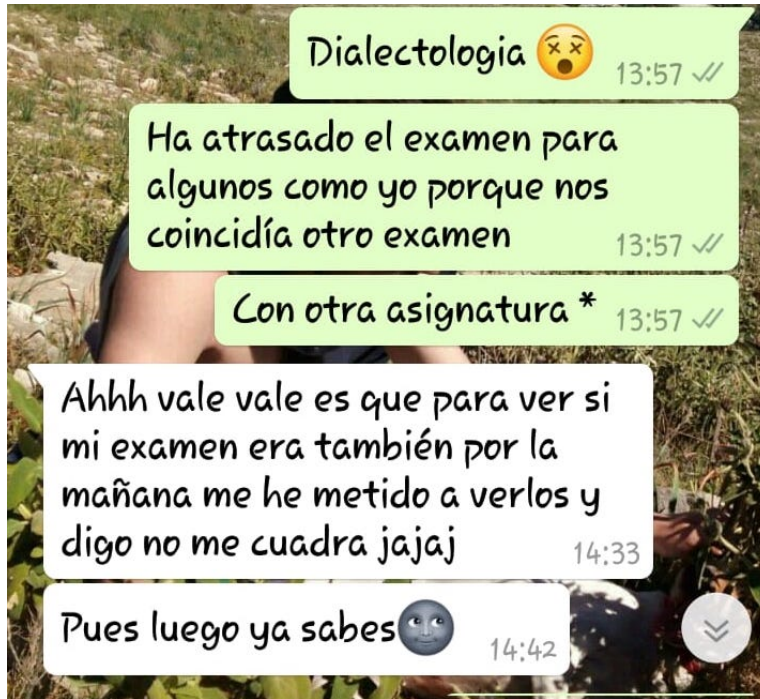


Figura 30 (Hora de envío del mensaje)

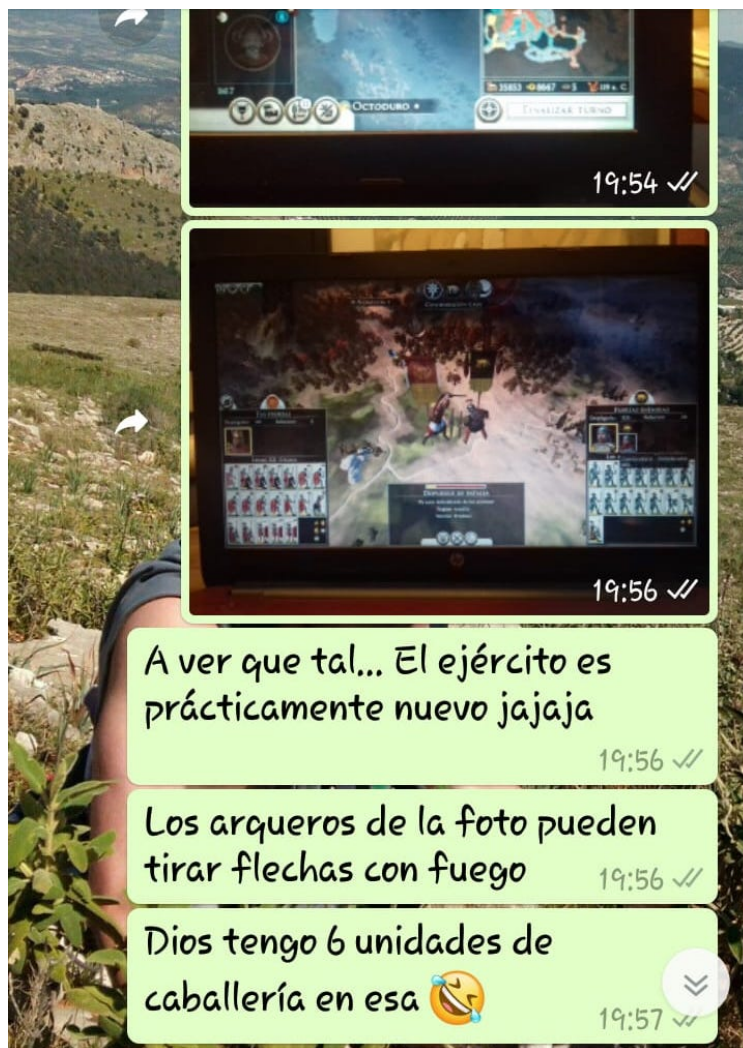


Figura 31 (Hora de envío del mensaje)



Figura 32 (disculpa por entenderse demasiado)